



Klachten- en Geschillenregeling

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Artikel 1 - Definities

- a. Pensioenfonds: Stichting Pensioenfonds Provisum.
 - b. Belanghebbende: de natuurlijke persoon die uit hoofde van de statuten en/of de reglementen van het Pensioenfonds rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het Pensioenfonds.
 - c. Bestuur: het bestuur van Stichting Pensioenfonds Provisum.
 - d. Geschil: een verschil van mening tussen het Pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en/of reglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het Pensioenfonds is of zal worden geschaad. Als geschil in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een geschil dat een belanghebbende heeft in de uitvoering van diens lidmaatschap van het bestuur of verantwoordingsorgaan.
 - e. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de belanghebbende (zonder dat belanghebbende in zijn/haar rechten is geschaad) door het Pensioenfonds behandeld is of zich behandeld voelt. Dit kan ook het handelen van het Pensioenfonds bij een mogelijke strijdigheid met de Gedragslijn Verwerking Persoonsgegevens Pensioenfondsen of andere geldende wet- en regelgeving betreffen. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die belanghebbende heeft in de uitvoering van diens lidmaatschap van het bestuur of verantwoordingsorgaan.
- Betrokkenen kunnen conform deze klachten- en geschillenregeling een klacht indienen over het handelen van het Pensioenfonds bij een mogelijke strijdigheid met deze Gedragslijn of geldende wet- en regelgeving.
- f. Ombudsman Pensioenen: onafhankelijk instituut voor bemiddeling bij klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement, die wordt benoemd door de Sociaal Economische Raad (SER).PensioenfondsPensioenfonds
 - g. Autoriteit Persoonsgegevens: onafhankelijk toezichthouder die de bescherming van persoonsgegevens bevordert en bewaakt.
 - h. In aanvulling op bovenstaande definities zijn de begripsomschrijvingen van de statuten en pensioenreglementen van het Pensioenfonds van toepassing.

Artikel 2 - Vertrouwelijkheid

Geschillen en klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Artikel 3 - Geschillen- en klachtenprocedure

1. Een belanghebbende dient zich schriftelijk, per brief of per e-mail, tot het dagelijks bestuur (DB) als bedoeld in artikel 5, lid 10 van de statuten, van het Pensioenfonds te wenden. Het DB stuurt na ontvangst een schriftelijke ontvangstbevestiging aan belanghebbende. Het DB onderzoekt het geschil/de klacht en stuurt binnen zes weken na de ontvangstbevestiging, schriftelijk zijn gemotiveerd standpunt naar belanghebbende.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in het ontvangen antwoord kan hij binnen zes weken na de dag dat hij kennis heeft genomen van de reactie, zich schriftelijk met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur wenden. Het bestuur onderzoekt het bezwaarschrift. Daarbij past het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Indien de belanghebbende daarom verzoekt zal (een delegatie van) het bestuur (niet bestaande uit het DB of de bestuursleden die de klacht of het geschil initieel hebben behandeld) de

belanghebbende in de gelegenheid stellen om te worden gehoord. Van deze zitting zal een verslag worden opgemaakt, dat aan belanghebbende ter goedkeuring zal worden toegezonden.

3. Na afronding van het onderzoek, maar uiterlijk zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift brengt het bestuur schriftelijk het oordeel over het ingediende geschil/de klacht ter kennis van belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het geschil/de klacht genomen maatregelen. Het bestuur vermeldt in zijn antwoord de mogelijkheid, wanneer niet (volledig) aan de bezwaren tegemoet wordt gekomen, dat de belanghebbende de mogelijkheid heeft om het geschil/de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de Autoriteit Persoonsgegevens indien de klacht of het geschil de verwerking van persoonsgegevens betreft.
4. Wanneer de belanghebbende zich wendt tot de Ombudsman Pensioenen of Autoriteit Persoonsgegevens zal het Pensioenfonds de volledige medewerking verlenen aan het onderzoek en alle gegevens en inlichtingen verstrekken, waarom wordt verzocht door de Ombudsman Pensioenen of de Autoriteit Persoonsgegevens.
5. Het Pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen of Autoriteit Persoonsgegevens geeft aan het Pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Indien het bestuur meent dat dit het geval is, stelt zij belanghebbende en de Ombudsman Pensioenen of Autoriteit Persoonsgegevens binnen drie maanden na ontvangst van het advies schriftelijk op de hoogte met vermelding van de motieven en overwegingen.
6. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het advies van de Ombudsman Pensioenen of Autoriteit Persoonsgegevens of in het besluit van het bestuur om het advies van de Ombudsman Pensioenen of Autoriteit Persoonsgegevens niet te volgen, kan hij zich met een vordering richten tot de rechter.
7. Wanneer het om dringende redenen niet mogelijk is om binnen de hiervoor genoemde termijnen tot een afhandeling te komen, kan de afhandeling worden verdaagd tot een zodanige termijn waarop het redelijkerwijs mogelijk moet zijn om tot een afhandeling te komen. De belanghebbende wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van de (termijn van de) verdaging.

Artikel 4

Het Pensioenfonds neemt geen geschil of klacht in behandeling waarover belanghebbende reeds een vordering heeft ingesteld bij de kantonrechter. Het Pensioenfonds beëindigt de behandeling van een geschil of klacht zodra belanghebbende een vordering bij de kantonrechter heeft ingesteld op grond van de Pensioenwet.

Artikel 5

Het Pensioenfonds brengt geen kosten in rekening voor de behandeling van een geschil of klacht. De kosten die belanghebbende maakt in het kader van de behandeling zijn voor eigen rekening.

Artikel 6

Deze regeling is vastgesteld door het bestuur op 7 maart 2014 en laatstelijk gewijzigd, na advies van het verantwoordingsorgaan, met ingang van 22 april 2022.