



Klachten- en Geschillenregeling

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Artikel 1 - Definities

a. Pensioenfonds: Stichting Pensioenfonds Provisum.

b. Belanghebbende: de 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. 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.

d. 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. 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.

e. Ombudsman: Ombudsman Pensioenen te Den Haag ingesteld door de Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen en de Stichting voor Ondernemingspensioenfondsen.

f. 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

Een belanghebbende dient zich schriftelijk, per brief of per e-mail, tot het dagelijks bestuur (DB) als bedoeld in artikel 5, lid 9 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.

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 klacht of 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.

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 om, 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.

Wanneer de belanghebbende zich wendt tot de Ombudsman zal het pensioenfonds de volledige medewerking verlenen aan het onderzoek en aan de Ombudsman alle gegevens en inlichtingen verstrekken, waarom wordt verzocht door de Ombudsman. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman 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 binnen drie maanden na ontvangst van het advies schriftelijk op de hoogte met vermelding van de motieven en overwegingen.

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het advies van de Ombudsman of het besluit van het bestuur om het advies van de Ombudsman niet te volgen, kan hij zich met een vordering richten tot de rechter.

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 instelt 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 opnieuw bekrachtigd op 16 februari 2018.