

Klachtenreglement

Artikel 1 Begripsbepaling

De omschrijving van begrippen in de statuten en de pensioenreglementen van PMA, hierna te noemen: het fonds, zijn van toepassing op dit reglement.

In dit reglement wordt verstaan:

- Onder een klacht: elke uiting van ontevredenheid van een persoon als bedoeld in artikel 2 lid 1 van dit reglement, gericht aan het fonds.
- Onder een geëscaleerde klacht: een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klant is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld.
- Onder een geschil: een geschil ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het fonds en/of een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door het fonds en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld. Dit geschil is intern niet opgelost en wordt voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, waarbij het fonds is aangesloten, en/of de burgerlijke rechter.

Artikel 2 Een klacht indienen bij het fonds

1. Iedereen die bij het fonds pensioen opbouwt, heeft opgebouwd of van het fonds pensioen ontvangt kan een klacht indienen. Een klacht kan worden ingediend per telefoon, per post, per e-mail of via het contactformulier op de website van het fonds (www.pma-pensioenen.nl/contact).
2. De klant wordt gevraagd de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven. Bij voorkeur wordt hierbij verwezen naar het pensioenreglement of de statuten (als de klacht betrekking heeft op de toepassing of interpretatie van het reglement of de statuten) en onderbouwd met schriftelijk bewijs.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

Het bestuursbureau van het fonds handelt de klacht als volgt af:

1. Het bestuursbureau bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen. Dit gebeurt middels een digitaal of schriftelijk bericht. De klant ontvangt binnen twee weken bericht binnen welke termijn de klacht naar verwachting afgehandeld is. Ook staat beschreven bij wie de klant terecht kan als hij of zij vragen heeft. In afwijking van het bepaalde in dit lid geldt dat telefonisch binnengekomen klachten die in het gesprek zelf al naar tevredenheid worden afgehandeld alleen als klacht worden geregistreerd.
2. Indien het bestuursbureau voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klant, verzoekt zij om deze informatie van de klant en geeft een termijn voor beantwoording. De wettelijke termijnen worden hierdoor verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waar in de verzochte informatie is ontvangen door het bestuursbureau van het fonds.
3. Indien het bestuursbureau beschikt over alle voor de reactie op de klacht noodzakelijke stukken, ontvangt de klant zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken, een reactie op de klacht. Als de klacht niet binnen drie weken kan worden afgehandeld, krijgt de klant schriftelijk bericht over de nieuwe afhandelingstermijn.
4. De klant kan zijn standpunt nader toelichten, als het bestuursbureau dit nodig vindt voor een goede afhandeling van de klacht.
5. De klant mag zijn belangen laten behartigen door iemand die hij of zij daarvoor machtigt.

6. Het bestuursbureau van het fonds beslist over de klacht op basis van voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die de klant kent of kan kennen.
7. De beslissing van het bestuursbureau moet gebaseerd zijn op een zorgvuldige afweging, voorzien van een deugdelijke motivering en op alle onderdelen van de klacht ingaan.
8. Als het fonds na een gedegen onderzoek de ware toedracht niet of niet volledig kan achterhalen en dus geen beslissing kan nemen op basis van de ware toedracht, hoeft het bestuursbureau geen beslissing te nemen.
9. Het bestuursbureau van het fonds informeert de klant schriftelijk over de beslissing van het fonds.
10. Het bestuursbureau deelt schriftelijk aan de klant mee dat de klant het recht heeft om tegen de beslissing van het fonds bezwaar te maken bij het bestuur. Het bezwaarschrift moet voldoen aan de voorwaarden die genoemd worden in artikel 4 van dit reglement. De klant kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

Artikel 4 Indienen bezwaarschrift met betrekking tot de klacht, de geëscaleerde klacht

Indien belanghebbende het niet eens is met het besluit van het bestuursbureau heeft de klant het recht zich binnen twee maanden na de beslissing op de klacht met een gemotiveerd bezwaarschrift te richten tot het bestuur. Dit is een geëscaleerde klacht. Wordt het bezwaar buiten deze termijn ingediend, dan is belanghebbende niet-ontvankelijk.

Het bezwaarschrift moet bevatten:

- a. de naam en het adres van degene die het bezwaar instelt en eventueel de naam en het adres van zijn of haar vertegenwoordiger;
- b. de datum van indienen van het bezwaarschrift;
- c. een zo volledig mogelijke aanduiding van de beslissing van het fonds waartegen de klant bezwaar maakt;
- d. de redenen voor het bezwaarschrift; waarom vindt de klant de beslissing van het fonds onjuist?

Artikel 5 Behandeling van de geëscaleerde klacht door het bestuur

Het bestuur neemt binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift een besluit over de geëscaleerde klacht en voorziet zo nodig in een ander besluit. Indien het bezwaarschrift niet binnen deze termijn door het bestuur kan worden behandeld, wordt dit voor het einde van de termijn schriftelijk of digitaal aan klant meegedeeld, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

Het bestuur brengt haar besluit binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de klant, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het bezwaarschrift te nemen of genomen maatregelen.

Artikel 6 Geschillen Instantie Pensioenfondsen, Ombudsman Pensioenen en/of de burgerlijke rechter

Indien een klant zich ten aanzien van een klacht niet met het bestuursbesluit als bedoeld in artikel 5 van dit reglement kan verenigen, heeft de klant het recht zich te wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (waarbij de klant kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting door de Geschillen Instantie Pensioenfondsen), en/of tot de burgerlijke rechter. We spreken hier dan over een geschil. Dit recht van de klant wordt bij het bestuursbesluit aan de klant meegedeeld.

Artikel 7 Vaststelling en wijziging van het reglement

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur, nadat het verantwoordingsorgaan advies over het reglement heeft uitgebracht. Dit reglement kan pas gewijzigd worden nadat het verantwoordingsorgaan advies over de wijziging heeft uitgebracht.

Artikel 8 Inwerkingtreding

Dit reglement is gewijzigd vastgesteld, na een positief advies door het verantwoordingsorgaan, door het bestuur van PMA in haar vergadering van 19 december 2023 en treedt met terugwerkende kracht in werking per 1 juli 2023.