



*pensioenfonds medewerkers apotheken*

# Reglement Klachtenregeling

## Inhoud

Artikel 1 Begripsbepaling	3
Artikel 2 Een klacht indienen bij het fonds	3
Artikel 3 Behandeling van de klacht	3
Artikel 4 Bezwaarprocedure bij de klachtencommissie	4
Artikel 5 Behandeling van het bezwaar door de klachtencommissie	4
Artikel 6 Zitting	4
Artikel 7 Plichten en rechten van de partijen	4
Artikel 8 Advies van de klachtencommissie	5
Artikel 9 Inhoud van het advies van de klachtencommissie	5
Artikel 10 Besluit van het bestuur	5
Artikel 11 Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter	6
Artikel 12 Vaststelling en wijziging van het reglement	6
Artikel 13 Inwerkingtreding	6

# Reglement Klachtenregeling

## 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 onder een klacht verstaan:

- Ontevredenheid over de manier waarop het fonds zijn taken uitvoert.
- of
- Ontevredenheid over de toepassing of interpretatie van het pensioenreglement of de statuten van het fonds.

## Artikel 2 Een klacht indienen bij het fonds

1. Iedereen die bij het fonds pensioen opbouwt, heeft opgebouwd of van het fonds pensioen ontvangt en iedere werkgever die is aangesloten bij het fonds kan een klacht indienen. De persoon of werkgever die een klacht indient, hierna te noemen: de klager, kan de klacht per post, per e-mail of via het contactformulier op de website van het fonds ([www.pma-pensioenen.nl/contact](http://www.pma-pensioenen.nl/contact)) indienen bij het fonds.
2. De klager moet de klacht zo duidelijk mogelijk omschrijven. Bij voorkeur verwijst de klager naar het pensioenreglement of de statuten (als de klacht betrekking heeft op de toepassing of interpretatie van het reglement of de statuten) en onderbouwt de klager de klacht met schriftelijk bewijs.

## Artikel 3 Behandeling van de klacht

Het fonds handelt de klacht als volgt af:

1. Het fonds stuurt de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen wordt afgehandeld. In de ontvangstbevestiging staat binnen welke termijn de klacht naar verwachting afgehandeld is. Ook staat beschreven bij wie de klager terecht kan als hij of zij vragen heeft.
2. Het fonds streeft ernaar een klacht binnen vijftien werkdagen na de dag van ontvangst af te handelen. Als de klacht niet binnen vijftien werkdagen kan worden afgehandeld, krijgt de klager schriftelijk bericht over de nieuwe afhandelingstermijn.
3. De klager kan zijn standpunt nader toelichten, als het fonds dit nodig vindt voor een goede afhandeling van de klacht.
4. De klager mag zijn belangen laten behartigen door iemand die hij of zij daarvoor machtigt.
5. Het fonds beslist over de klacht op basis van voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die de klager kent of kan kennen.
6. De beslissing van het fonds moet gebaseerd zijn op een zorgvuldige afweging, voorzien van een deugdelijke motivering en op alle onderdelen van de klacht ingaan.
7. 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 fonds geen beslissing te nemen.
8. Het fonds informeert de klager schriftelijk over de beslissing van het fonds. De beslissing geldt als een bestuursbesluit.

9. Het fonds deelt schriftelijk aan de klager mee dat de klager het recht heeft om tegen de beslissing van het fonds bezwaar te maken bij de klachtencommissie. Het bezwaarschrift moet voldoen aan de voorwaarden die genoemd worden in artikel 4.

## **Artikel 4 Bezwaarprocedure bij de klachtencommissie**

1. Als de klager het niet eens is met de beslissing van het fonds (zoals bedoeld in artikel 3 lid 8), kan de klager binnen 2 maanden na de beslissing het bestuur bezwaar maken en een bezwaarschrift indienen bij de klachtencommissie van het fonds. De klager (of iemand die de klager heeft gemachtigd) ondertekent het bezwaarschrift en stuurt het bezwaarschrift per post of e-mail naar de klachtencommissie van het fonds.
2. 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 klager bezwaar maakt
  - d. de redenen voor het bezwaarschrift; waarom vindt de klager de beslissing van het fonds onjuist?
3. De klachtencommissie wordt per klacht samengesteld en bestaat uit drie leden, niet zijnde bestuursleden van PMA. Eén lid wordt benoemd door werkgeversorganisaties en een lid door de werknemersorganisaties. Deze twee leden benoemen het derde, onafhankelijke commissielid.
4. De klachtencommissie heeft een secretaris, benoemd door het bestuur. De secretaris mag niet ook lid van de klachtencommissie zijn.

## **Artikel 5 Behandeling van het bezwaar door de klachtencommissie**

1. De secretaris van de klachtencommissie stuurt het bezwaarschrift zo spoedig mogelijk door naar de leden van de klachtencommissie en het bestuur van het fonds.
2. Een klager kan geen bezwaar starten, zonder eerst de eerste stappen van de klachtenprocedure te hebben doorlopen. Mocht een klager toch een bezwaarprocedure willen starten, dan zorgt de secretaris ervoor dat de klachtenprocedure die beschreven staat in artikelen 2 en 3 van start gaat. De secretaris informeert de klager hierover.
3. Het fonds krijgt de gelegenheid binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaar een reactie op het bezwaarschrift te schrijven. De klachtencommissie mag de termijn van twee maanden verlengen. Het fonds stuurt zijn reactie naar de secretaris van de klachtencommissie.
4. De secretaris stuurt de reactie van het fonds op het bezwaarschrift zo spoedig mogelijk naar de leden van klachtencommissie en de klager, samen met de bijbehorende stukken.

## **Artikel 6 Zitting**

1. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt nader toe te lichten, als de klachtencommissie dit nodig vindt voor een juiste afhandeling van het bezwaar.
2. De bijeenkomst waar beide partijen hun standpunt toelichten is niet openbaar.

## **Artikel 7 Plichten en rechten van de partijen**

1. De klachtencommissie bepaalt hoe het bezwaar wordt behandeld en houdt daarbij rekening met de bepalingen in dit reglement.

2. Partijen zijn verplicht de klachtencommissie alle informatie te geven, die de klachtencommissie nodig heeft voor de behandeling van het bezwaar.
3. De klachtencommissie mag getuigen en/of deskundigen uitnodigen en horen. Eventueel advies van een externe deskundige is niet bindend.
4. Partijen mogen ook getuigen en/of deskundigen oproepen en laten horen tijdens de zitting (zie artikel 6). De klachtencommissie hoort deze getuigen en deskundigen één voor één in het bijzijn van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden.
5. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

## **Artikel 8 Advies van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie oordeelt naar redelijkheid en billijkheid.
2. De klachtencommissie legt haar advies schriftelijk vast. In het document waarin het advies wordt vastgelegd, staat ook de onderbouwing van het advies. De leden van de klachtencommissie en de secretaris ondertekenen het document met het advies.
3. De secretaris stuurt het advies van de klachtencommissie naar het bestuur van het fonds.

## **Artikel 9 Inhoud van het advies van de klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie kan het volgende inhouden:
  - a. de klachtencommissie verklaart dat zij niet kan adviseren over het bezwaarschrift, bijvoorbeeld omdat de commissie onbevoegd is. Dat houdt in dat de commissie geen advies mag uitbrengen over het bezwaar.
  - b. de klachtencommissie verklaart de klager niet-ontvankelijk. Dat betekent dat de klager niet bevoegd was om een klacht in te dienen of zich niet aan de regels in dit reglement gehouden heeft.
  - c. de klachtencommissie is het eens met de eerdere beslissing van het fonds (bevestiging).
  - d. de klachtencommissie is het niet eens met de eerdere beslissing van het fonds (vernietiging).
2. Als de klachtencommissie adviseert tot bevestiging of vernietiging van de eerdere beslissing van het fonds (hierboven onder c en d), zal de klachtencommissie haar advies met betrekking tot bevestiging of vernietiging van de eerdere beslissing aan het bestuur voorleggen, samen met een advies over het verder afhandelen van het bezwaar.
3. De klachtencommissie houdt bij haar advies rekening met de bepalingen van de statuten en de pensioenreglementen. De klachtencommissie mag het bestuur niet adviseren over geschillen over vrijstellingsbesluiten.

## **Artikel 10 Besluit van het bestuur**

1. Het bestuur neemt vervolgens een besluit op het bezwaarschrift op basis van redelijkheid en billijkheid. Het besluit kan het volgende inhouden:
  - a. de eerdere beslissing van het fonds wordt bevestigd.
  - b. de eerdere beslissing van het fonds wordt vernietigd. In dat geval neemt het bestuur een nieuw besluit.
2. Het bestuur legt haar besluit schriftelijk vast, samen met de onderbouwing.
3. De klager ontvangt schriftelijk bericht over het advies van de klachtencommissie en het besluit van het bestuur.

## **Artikel 11 Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter**

De klager kan zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter als hij of zij het niet eens is met het besluit van het bestuur. De Ombudsman Pensioenen neemt een klacht alleen in behandeling als de klachtenprocedure bij het fonds is afgerond.

## **Artikel 12 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 13 Inwerkingtreding**

Dit reglement is vastgesteld, na een positief advies door het verantwoordingsorgaan, door het bestuur van PMA in haar vergadering van 9 maart 2021 en treedt in werking per die datum.