



Pensioenfonds van de Nederlandse Bisdommen

Instelling Pensioenfonds van de Nederlandse Bisdommen

Klachtenreglement



Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

Dit klachtenreglement betreft een uitwerking van artikel 43 lid 1 van de statuten van de Instelling Pensioenfonds van de Nederlandse Bisdommen (het PNB).

Het PNB vindt een zorgvuldige, correcte en evenwichtige uitvoering van de door de Bisschoppenconferentie opgedragen pensioenregeling belangrijk en zal er alles aan doen om dit binnen het in de statuten en pensioenreglementen van het PNB bepaalde te bewerkstelligen.

Ondanks deze inspanningen kan zich de situatie voordoen dat een belanghebbende niet goed behandeld of geïnformeerd wordt en/of de belanghebbende en het PNB het niet eens worden over de uitvoering van de pensioenregeling.

Voor deze situaties is dit klachtenreglement in het leven geroepen. Insteek daarbij is dat het PNB en de belanghebbende altijd eerst proberen om het onderling met elkaar eens te worden en/of tot een oplossing te komen zonder juridische procedures op te starten.

1. Definities: wat betekenen deze woorden?

- | | |
|---------------------------|--|
| a. uitvoeringsorganisatie | de organisatie die zorgt voor de administratie van het PNB; |
| b. belanghebbende | degene die een klacht mag indienen bij het PNB; dat is de deelnemer, (oud-) deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het PNB; |
| c. klacht | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het PNB; |
| d. privacyklacht | Dit betreft klachten die betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens van belanghebbende door het PNB; |
| e. geëscaleerde klacht | klachten die in eerste instantie niet naar tevredenheid van belanghebbende door de uitvoeringsorganisatie zijn opgelost en die vervolgens door het bestuur van het PNB worden behandeld; |
| f. geschil | klachten die door het PNB niet zijn opgelost en worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, de Autoriteit Persoonsgegevens of de bevoegde rechter; |

2. Hoe dient u een klacht in?

Klachten, niet zijnde privacyklachten

Bent u niet tevreden met wat het PNB doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken <https://www.pnb.nl/contact/> of
- een e-mail sturen naar pf-pnb@azl.eu of
- bellen naar 088 – 116 30 24 of
- een brief sturen naar Postbus 4471, 6401 CZ HEERLEN, ter attentie van Pensioenfonds PNB

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft.

U krijgt uiterlijk binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht en waar u vragen kunt stellen. Soms kan een klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Privacyklachten

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens? Volg dan de procedure vanaf artikel 4 van dit klachtenreglement.

3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

Uw klacht wordt binnen een redelijke termijn afgehandeld. Wat redelijk is kan per klacht verschillen. De ene klacht zal eenvoudiger zijn in de afhandeling dan de andere. De uitvoeringsorganisatie zorgt ervoor dat uw klacht binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging wordt afgehandeld.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie mogelijk ook later afgehandeld.

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?

Dan noemen wij uw klacht een geëscaleerde klacht en kunt u terecht bij het bestuur van het PNB. U kunt dit aangeven binnen een redelijke termijn, maar bij voorkeur binnen 4 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

Daarnaast kunt u privacyklachten rechtstreeks melden bij het bestuur van het PNB.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website <https://www.pnb.nl/contact/> of
- met een e-mail naar bestuurssecretariaat_pnb@azl.eu of
- als brief naar:
PNB p/a AZL
T.a.v. het bestuur
Postbus 4471
6401 CZ HEERLEN

U kunt ook bellen naar 088 – 116 30 24.

U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven *waarom* u niet tevreden bent. Geef ook altijd duidelijk aan dat het een geëscaleerde klacht óf een privacyklacht betreft.

U krijgt uiterlijk binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw geëscaleerde klacht of privacyklacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt en ook waar u vragen kunt stellen. Soms kan het bestuur zelfs al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

5. Wat doet het bestuur?

Het bestuur beoordeelt de geëscaleerde klacht of privacyklacht op basis van alle relevante feiten en omstandigheden en deelt zijn gemotiveerde besluit binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging schriftelijk aan u mee. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen een redelijke termijn het oordeel van het bestuur.

Het bestuur laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur.

Mondelinge toelichting

Indien door het bestuur noodzakelijk wordt geacht kunt u in de gelegenheid worden gesteld om de klacht mondeling toe te lichten. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt geldt het volgende:

- het bestuur draagt zorg voor de bepaling van de datum, plaats en aanvangsuur van de hoorzitting;
- belanghebbende kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigden, niet zijnde advocaat of professionele rechtshulpverlener, dienen een schriftelijke machtiging te overleggen;
- van het horen wordt een verslag gemaakt waarin een korte vermelding is opgenomen van al hetgeen ter zitting is voorgevallen voor zover dit voor de zaak relevant is. Aan de belanghebbende wordt op zijn verzoek kosteloos een afschrift van het verslag gezonden.

Klachten inzake arbeidsongeschiktheidspensioen

Indien de geëscaleerde klacht betrekking heeft op een verschil van mening inzake het recht, de duur en/of de hoogte van een arbeidsongeschiktheidspensioen, zoals bedoeld in het geldende 'Uitvoeringsbesluit Arbeidsongeschiktheidspensioen geïncardineerde priesters en gehonoreerd diakens' geldt in aanvulling op het in dit artikel bepaalde dat het bestuur beslist nadat een oordeel is ingewonnen van een verzekeringsarts en arbeidsdeskundige, niet zijnde de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige die bij de aangevochten beslissing betrokken waren.

6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- de Ombudsman Pensioenen of, indien het een privacyklacht betreft,
- de Autoriteit Persoonsgegevens

Als u het niet eens bent met het besluit van het PNB na bemiddeling of advies van de Ombudsman of de Autoriteit Persoonsgegevens, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de bevoegde rechter.

Het staat u overigens ook vrij om uw geschil zonder deze tussenstap gelijk bij de bevoegde rechter aanhangig te maken.

De contactgegevens van deze instanties kunt u terugvinden via de navolgende links:

Ombudsman pensioenen

www.ombudsmanpensioenen.nl/nl/een-klacht-indienen

Autoriteit persoonsgegevens

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacy-rechten/klacht-melden-bij-de-ap

7. Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen of de Autoriteit Persoonsgegevens over?

Meestal wel. Maar soms dus niet. Als het advies niet wordt gevolgd moet het PNB daar goede reden voor hebben. Het PNB brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

Daarnaast geldt bij een overtreding van wet- en regelgeving uiteraard dat het PNB gebonden is aan de eventuele sancties en uitspraken van de daartoe bevoegde instanties.

8. Waar kijken uitvoeringsorganisatie en bestuur naar?

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regelgeving
- de statuten van ons fonds en het pensioenreglement
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw klacht níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al bij de Ombudsman Pensioenen, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

9. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

De uitvoeringsorganisatie:

- legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van het PNB.

Het bestuur:

- legt alle door het bestuur ontvangen klachten vast
- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en het bestuur
 - dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van het PNB hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

10. Kosten en onvoorziene gevallen

Het bestuur van het PNB kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien u met betrekking tot uw klacht in het gelijk wordt gesteld.

In gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van het PNB.

11. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 juli 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 juli 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.