

stichting pensioenfonds  
**Provisum**

**Klachten- en  
Geschillenregeling**

Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u toch ergens niet tevreden over? Dan horen wij dat graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft. We beginnen met een aantal definities van woorden die wij gebruiken zodat u weet waar wij het over hebben.

### **Definities**

- a. pensioenfonds: Stichting Pensioenfonds Provisum.
- b. belanghebbende: degene die een klacht mag indienen bij het pensioenfonds; dat is de deelnemer, gewezen deelnemer en een andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde.
- c. bestuur: het bestuur van Stichting Pensioenfonds Provisum.
- d. burgerlijke rechter: de rechter die in eerste instantie bevoegd is om de zaak te behandelen.
- e. Geschillen Instantie Pensioenfondsen: een door de minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aangewezen instantie speciaal voor geschillen als belanghebbende en pensioenfonds er onderling niet uitkomen.
- f. geëscaleerde klacht: een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie door het bestuur van het pensioenfonds wordt behandeld.
- g. geschil: klachten die intern niet zijn opgelost en worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
- h. klacht: elke uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het pensioenfonds.
- i. 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).
- j. Autoriteit Persoonsgegevens: onafhankelijk toezichthouder die de bescherming van persoonsgegevens bevordert en bewaakt.

In aanvulling op bovenstaande definities zijn de begripsomschrijvingen van de statuten en pensioenreglementen van het pensioenfonds van toepassing.

### **Vertrouwelijkheid**

Geschillen en klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

### **Hoe dient u een klacht in?**

Bent u niet tevreden over wat het pensioenfonds doet, zegt of schrijft? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan kunt u hierover een klacht indienen. Dit kan op verschillende manieren, namelijk door:

- een e-mail te sturen naar [info@provisum.nl](mailto:info@provisum.nl);
- te bellen naar 020-6213 891;
- een brief te sturen naar:  
Pensioenfonds Provisum  
Postbus 7873  
1008 AB Amsterdam

Wilt u bij het indienen van uw klacht zo duidelijk mogelijk een omschrijving geven van waarom en waarover u ontevreden bent? Vermeld ook uw naam, geboortedatum en contactgegevens waarop u bereikbaar bent.

#### *Hoe lang duurt het voordat u een reactie krijgt op uw klacht?*

U krijgt binnen twee weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. U hoort dan ook binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Soms kan een klacht meteen of binnen twee weken worden afgehandeld, dan ontvangt u geen separate ontvangstbevestiging.

U krijgt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een reactie. Als we meer tijd nodig hebben of als we extra informatie nodig hebben, dan informeren wij u hierover. Indien er extra informatie nodig is, wordt de termijn van zes weken verlengd.

#### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Het pensioenfonds beoordeelt uw klacht en laat u telefonisch, per e-mail of per brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen. U hoort dan ook wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit of de afhandeling.

Wij 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 bij de Ombudsman Pensioenen, de Autoriteit Persoonsgegevens, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

#### **Bent u niet tevreden met het besluit of de afhandeling?**

U kunt bij het bestuur aangeven als u niet tevreden bent met het besluit. Wij noemen dit een geëscaleerde klacht. U moet dit binnen zes weken na ons besluit doen. Dit kan telefonisch, per e-mail of per brief (zie gegevens hierboven). Vermeld hierbij dat het ter attentie van het bestuur is. U moet altijd duidelijk motiveren dat u niet tevreden bent over het besluit van of de afhandeling door het pensioenfonds.

#### **Hoe lang duurt het voordat u een reactie krijgt?**

U krijgt binnen twee weken een bericht dat uw geëscaleerde klacht is ontvangen. U hoort dan ook binnen welke termijn de geëscaleerde klacht wordt afgehandeld. Soms kan een geëscaleerde klacht meteen of binnen twee weken worden afgehandeld, dan ontvangt u geen separate ontvangstbevestiging.

U krijgt binnen zes weken na ontvangst van de geëscaleerde klacht bij het bestuur een schriftelijke en gemotiveerd besluit. Hierbij wordt ook vermeld wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur. Als er nader onderzoek gedaan moet worden, kan dit besluit langer op zich laten wachten dan deze zes weken. U krijgt hier dan bericht van. Het bestuur kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

#### **Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?**

Als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur over een geëscaleerde klacht, dan is er sprake van een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan:

- Geschillen Instantie Pensioenfondsen  
085 049 20 30  
Varrolaan 126  
3584 BW Utrecht  
[info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)  
[www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen zet in op bemiddeling. Dit bemiddelen doet de Ombudsman Pensioenen. Lukt bemiddeling niet? Of staat u niet open voor bemiddeling?

Dan is beslechting ook mogelijk. Hierbij wordt er niet naar een gezamenlijke oplossing gezocht, maar wordt er op basis van de beschikbare informatie een uitspraak gedaan. Deze uitspraak doet de geschillencommissie.

Gaat uw geschil over de verwerking van persoonsgegevens? Dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens. De contactinformatie is als volgt:

- Autoriteit Persoonsgegevens  
Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag  
088-1805 250  
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

- Burgerlijke rechter

U kunt een geschil altijd direct voorleggen aan de burgerlijke rechter. Daarnaast kunt u het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter als u het niet eens bent met het besluit van het pensioenfonds na advies van de Ombudsman Pensioenen of een besluit van de externe geschillencommissie of een besluit van de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Kosten**

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

### **Ingangsdatum**

Deze regeling is vastgesteld door het bestuur op 7 maart 2014 en laatstelijk gewijzigd, na advies van het verantwoordingsorgaan, met ingang van 15 september 2023.