

# Reglement klachtencommissie PWRI

**PWRI neemt alle klachten serieus en doet haar best ze zo goed mogelijk te behandelen. Toch kan het zijn dat u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht. Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie.**

## Hoe u een klacht naar de commissie stuurt

Stuur in dat geval binnen 4 weken na afhandeling van uw klacht een bericht. Zet in dit bericht waar u het niet mee eens bent en waarom. Dit kan per brief naar:

Pensioenfonds Werk en (re) integratie  
T.a.v. de Klachtencommissie  
Postbusnummer 3094  
6401 DN Heerlen

Of stuur een e-mail naar [cm-pwri@pwri.nl](mailto:cm-pwri@pwri.nl).

## Wat er gebeurt tijdens de procedure bij de commissie

### De procedure begint schriftelijk met het uitwisselen van standpunten

De commissie vraagt PWRI om een kopie van de reactie op uw klacht waar u het niet mee eens bent, en de stukken die daar bij horen. Ook levert PWRI een reactie op uw standpunt aan. U krijgt deze stukken ook opgestuurd. Dat gebeurt binnen 4 weken nadat u uw klacht bij de commissie heeft ingediend. We noemen dit het uitwisselen van standpunten. Op die manier zijn de standpunten voor u, PWRI en de commissie duidelijk.

### Na het uitwisselen van standpunten beoordeelt de commissie uw klacht

Dit gebeurt binnen 4 weken na het uitwisselen van standpunten. Soms is er meer tijd nodig. Dit is bijvoorbeeld het geval als er nadere informatie nodig is om uw klacht te behandelen. Of als de commissie het voor een goede behandeling van uw klacht nodig vindt u uit te nodigen voor een hoorzitting. De commissie laat u dat op tijd weten en maakt dan verdere afspraken met u. U bent niet verplicht om uw klacht toe te lichten in een hoorzitting.

### Een hoorzitting is besloten

Tijdens het horen zijn u, de secretaris en de leden van de commissie aanwezig. U mag ook iemand meenemen. Zo kunt u een gemachtigde meenemen of in uw plaats laten komen.

In de hoorzitting mag u aangeven waarom u het niet eens bent met de reactie op uw klacht.

### U mag een getuige of deskundige inschakelen

Als u een getuige of deskundige inschakelt, kunt u om vergoeding van de kosten hiervan verzoeken. Als uw klacht gaat over de toepassing van het pensioenreglement en deze wordt toegewezen, dan kan de commissie besluiten dat de gemaakte kosten naar redelijkheid en billijkheid worden vergoed.

### De commissie geeft een advies aan PWRI over uw klacht

De commissie brengt na de behandeling van uw klacht, schriftelijk advies uit aan het bestuur van PWRI. Het advies kan zijn dat de reactie op uw klacht juist was. Of het advies kan zijn om de reactie op uw klacht te herzien. Het bestuur neemt binnen 4 weken een beslissing op uw klacht met inachtneming van het advies van de commissie. Het advies van de commissie wordt gelijktijdig met de beslissing van het bestuur aan u toegezonden.

### Is uw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement geheel of gedeeltelijk afgewezen?

Dan kunt u contact opnemen met de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP) [info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl). GIP neemt niet alle geschillen in behandeling. Kijk daarom op de website van GIP of uw geschil in aanmerking komt voor behandeling.

U kunt ook naar de burgerlijke rechter gaan. Aan een procedure bij de burgerlijke rechter zijn kosten verbonden.

### Heeft u na 12 weken nog geen reactie ontvangen?

Dan kunt u uw klacht, 12 weken nadat deze voor het eerst bij PWRI is ingediend, ook voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds (hierna GIP) [www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl) of [info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl). Dit is anders als er tijdens de afhandeling van uw klacht nadere informatie is opgevraagd die nodig is voor de afhandeling van uw klacht. De termijn van 12 weken wordt dan verlengd met de tijd die nodig is geweest om de informatie te verstrekken. Goed om te weten: GIP neemt niet alle geschillen in behandeling. Kijk daarom op de website van GIP of uw geschil in aanmerking komt voor behandeling.

### Wilt u meer informatie over de klachtencommissie?

Lees dan de informatie in de bijlage bij dit reglement. Wijziging van dit reglement

Dit reglement en de bijlage kan worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

*Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2025.*

## Bijlage reglement klachtencommissie PWRI

### waar de commissie over adviseert

PWRI ziet iedere uiting van ontevredenheid als een klacht. De commissie is bevoegd advies te geven bij klachten tussen de deelnemer en het fonds, waarbij de deelnemer het niet eens is met de reactie op de klacht. Onder deelnemer wordt ook de gewezen deelnemer en de pensioengerechtigde begrepen. De commissie is niet bevoegd te adviseren over klachten tussen werkgever en het fonds.

De commissie neemt bij haar advies mee wat in het pensioenreglement staat en neemt de redelijkheid en billijkheid in acht.

### Hoe de commissie eruit ziet

#### De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste 2 leden

De voorzitter van de commissie is een jurist. Ook de plaatsvervangende voorzitter is jurist.

#### De leden van de commissie worden benoemd voor 4 jaar

Na die periode kunnen ze één keer opnieuw benoemd worden voor een periode van vier jaar. De leden van de commissie worden benoemd door het bestuur. Eén lid van de commissie wordt benoemd op voordracht van de werknemersgeleding van het bestuur. En één lid wordt benoemd op voordracht van de werkgeversgeleding van het bestuur. Ook de voorzitter wordt benoemd door het bestuur van PWRI. Het bestuur kan een plaatsvervanger benoemen voor de leden en de voorzitter van de commissie. De leden worden benoemd op grond van hun deskundigheid en ze onderschrijven de missie, visie en kernwaarden van PWRI.

Het lidmaatschap stopt als het lid opzegt, overlijdt of als het bestuur de benoeming intrekt.

#### Het bestuur kan een lid van de commissie ontslaan

Dit kan in ieder geval als:

- Een lid van de commissie zijn taak verwaarloost;
- Er sprake is van onverenigbaarheid van belangen;

- Als de integriteit van een lid van de commissie in het geding is;
- Een lid van de commissie structurele onenigheid heeft met de overige leden van de commissie;

Maar ook om andere redenen als de reden objectiveerbaar is en ontslag nodig maakt.

#### De leden van de commissie zijn onafhankelijk

Ze kunnen gedurende hun zittingsperiode niet tevens lid zijn van het bestuur van PWRI of een ander fondsorgaan. En ze zijn geen bestuurder, commissaris of op een andere manier vertegenwoordiger van een partij die zakelijke relaties onderhoudt met PWRI.

#### De commissie wordt bijgestaan door een secretaris

De secretaris wordt benoemd door het bestuur. De secretaris notuleert tijdens de (mondelijke) behandeling van de klacht. En werkt het advies van de commissie uit. Het bestuur kan de secretaris uit zijn functie ontheffen.

#### De leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht

Leden van de commissie mogen informatie uit de commissie niet verder bekendmaken dan nodig is voor het behandelen van de klacht. De commissie kan wel feedback geven aan PWRI over zaken die haar opvallen bij de beoordeling van klachten. Dit kan voor PWRI een reden zijn om opnieuw te kijken naar bepaalde regels of beleid.

#### De leden van de commissie en de secretaris mogen geen persoonlijk belang hebben bij de klacht

Een lid trekt zich terug als het zo'n relatie met u heeft dat het moeilijk is om geen partij te trekken.

Er komt dan een ander lid in zijn plaats.

#### De leden van de commissie krijgen een vergoeding

Dit geldt voor elke vergadering van de commissie die ze bijwonen. De hoogte van de vergoeding wordt door het bestuur vastgesteld.

#### De commissie kijkt jaarlijks terug naar het eigen functioneren

De commissie bedenkt daarbij op welke punten de kwaliteit van het advies nog verbeterd kan worden. Deze evaluatie wordt gedeeld met het bestuur.