

pensioenfonds



REGLEMENT OMBUDSMAN

PENSIOENFONDS PGB

REGLEMENT OMBUDSMAN PENSIOENFONDS PGB

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Begripsbepalingen	3
Artikel 2 - Algemeen	3
Artikel 3 - Bereik en werkwijze	3
Artikel 4 - Aanvullende werkzaamheden	3
Artikel 5 - Wat de ombudsman wel en niet doet	4
Artikel 6 - Datum inwerkingtreding	4

Reglement ombudsman Pensioenfonds PGB

De ombudsman luistert naar belanghebbenden, signaleert mogelijke verbeteringen en draagt via bemiddeling, praktijkonderzoek en advisering bij aan een betere ervaring met Pensioenfonds PGB.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- belanghebbende(n): deelnemer, gewezen deelnemer, ex-partner, pensioengerechtigde en hun nabestaanden.
- klacht/negatief klantsignaal: elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende (zowel over dienstverlening als over toepassing van reglement).
- ombudsman: de persoon die de functie ombudsman binnen Pensioenfonds PGB bekleedt.
- organisatie: bestuur, bestuursbureau en uitvoerder van Pensioenfonds PGB.
- bestuur: het bestuur van Pensioenfonds PGB.
- fondsorganen: bestuur, raad van toezicht en verantwoordingsorgaan van Pensioenfonds PGB.
- uitvoerder: uitvoeringsorganisatie PGB Pensioendiensten.
- klachtbehandelaar: betrokkene bij uitvoeringsorganisatie die klacht en/of geëscaleerde klacht behandelt.
- Ombudsman Pensioenen: onafhankelijke bemiddelaar pensioensector voor belanghebbenden bij wie onderling overleg met pensioenfonds niet tot bevredigend resultaat leidde.

Artikel 2 - Algemeen

- 2.1 De ombudsman is in dienst van Stichting Pensioenfonds PGB en werkt op het bestuursbureau. Hij/zij oefent de functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
- 2.2 De ombudsman bekleedt geen functie bij de uitvoerder, zodat er sprake is van voldoende afstand tot een klachtbehandelaar of andere direct betrokkene bij een klacht of negatief klantsignaal, werkzaam bij de uitvoerder.
- 2.3 De ombudsman doet minimaal jaarlijks schriftelijk verslag aan het bestuur, via de daartoe door het bestuur gemandateerde commissie pensioenbeheer.
- 2.4 De ombudsman is de contactpersoon voor de Ombudsman Pensioenen.
- 2.5 De ombudsman kan bij klantsignalen worden ingezet als klankbord of adviseur door bestuur, klachtbehandelaars en andere betrokken bij klantsignalenmanagement.

Artikel 3 - Bereik en werkwijze

- 3.1 Belanghebbenden kunnen voor hulp en bemiddeling worden doorverwezen naar de ombudsman door leden van bestuur en andere fondsorganen of direct contact opnemen als ze zich niet of onvoldoende gehoord voelen na een klacht of negatief klantsignaal.
- 3.2 Klachtbehandelaars en betrokkenen bij klantsignaalmanagement bij de uitvoerder kunnen belanghebbenden doorverwijzen naar de ombudsman, dan wel de ombudsman vragen om ondersteuning ('escaleren') bij een complexe vraag, klacht of geëscaleerde klacht.
- 3.3 De ombudsman kan bij klachten gevraagd worden om een second opinion door klachtbehandelaars en/of bestuur.
- 3.4 De ombudsman kan gevraagd of ongevraagd praktijkonderzoek doen en vanuit belanghebbendenperspectief advies geven aan bestuur (commissie pensioenbeheer) of uitvoerder over communicatie, dienstverlening en pensioenbeheerbeleid.
- 3.5 De ombudsman onderhoudt nauw contact met 2 door de uitvoerder aangewezen contactpersonen. Deze medewerkers organiseren de benodigde informatie, of verwijzen de ombudsman door naar de juiste gesprekspartner. De ombudsman deelt informatie over nieuwe casussen, en informeert de contactpersonen over het verloop van het ombudstraject. Ook bespreekt hij/zij de uitkomsten en geleerde lessen via en met hen.
- 3.6 De ombudsman kan - als dat relevant is - bijeenkomsten organiseren tussen belanghebbenden en bestuursleden, interne experts of andere betrokkenen.

Artikel 4 - Aanvullende werkzaamheden

- 4.1 De ombudsman kan in lijn met het communicatiebeleid van Pensioenfonds PGB via publieke Pensioenfonds PGB-middelen of -kanalen informatie verstrekken over of aandacht vragen voor onderwerpen die relevant zijn voor belanghebbenden, om zo een bijdrage te leveren aan de dialoog tussen Pensioenfonds PGB en belanghebbenden.

- 4.2 De ombudsman werkt volgens het mediabeleid van Pensioenfonds PGB mee aan mediaverzoeken over zijn werk. De ombudsman kan praktijkvoorbeelden geanonimiseerd delen, en eerbiedigt de privacy van individuele belanghebbenden die hij helpt of voor wie hij bemiddelt.

Artikel 5 - Wat de ombudsman wel en niet doet

- 5.1 De ombudsman bemiddelt uitsluitend intern, en spreekt zich ook alleen intern uit over het klantsignaal van de belanghebbende(n). Bij behandeling van een bezwaar bij de onafhankelijke commissie van bezwaar of een externe procedure kan de ombudsman geen hulp bieden of staakt de ombudsman een eventueel eerder ingezette ondersteuning van een belanghebbende.
- 5.2 De ombudsman vertaalt en versterkt de zienswijze van belanghebbenden, en draagt via advisering en dialoog bij aan verbeteringen. De ombudsman neemt geen besluiten en kan geen verbeteringen afdwingen.
- 5.3 De ombudsman is de contactpersoon tussen Ombudsman Pensioenen en bestuur. De ombudsman begeleidt de dialoog tussen bestuur en Ombudsman Pensioenen, adviseert het bestuur over de casus en communiceert met de Ombudsman Pensioenen. Als een belanghebbende zijn zaak voorlegt aan de Ombudsman Pensioenen staakt de Pensioenfonds PGB-ombudsman zijn ondersteuning van de belanghebbende (indien daarvan sprake was).

Artikel 6 - Datum inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 20 april 2023.

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 20 april 2023.