

## **Klachtenregeling**

Stichting Pensioenfonds Pon

---

## Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begripsbepaling .....	3
Artikel 2.	Wanneer een klacht kan worden ingediend .....	3
Artikel 3.	Hoe een klacht kan worden ingediend .....	3
Artikel 4.	Behandeling van een klacht .....	3
Artikel 5.	Beslissing op een klacht .....	4
Artikel 6.	Beroep tegen de beslissing .....	4
Artikel 7.	Behandeling van het beroep .....	4
Artikel 8.	Uitspraak op het beroep .....	4
Artikel 9.	Bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen .....	5
Artikel 10.	Kosten behandeling klacht .....	5
Artikel 11.	Slotbepalingen .....	5

## **Artikel 1. Begripsbepaling**

1. De in de statuten en pensioenreglementen van Stichting Pensioenfonds Pon (hierna: het Fonds) gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement.

## **Artikel 2. Wanneer een klacht kan worden ingediend**

1. Onder klacht wordt verstaan een schriftelijk gestelde uiting van ongenoegen over de wijze van uitvoering van een pensioenreglement van het Fonds of over de bejegening door het pensioenbureau van het Fonds of door het Fonds zelf.
2. Niet als klacht in de zin van deze regeling wordt beschouwd de uiting van ongenoegen die moet worden aangemerkt als:
  - a) een verzoek tot toepassing van de hardheidsbepaling als bedoeld in het pensioenreglement;
  - b) het bezwaarschrift als bedoeld in de Geschillenregeling van het Fonds;
  - c) een klacht bij de Nationale Ombudsman;
  - d) een klacht bij de Ombudsman Pensioenen.

## **Artikel 3. Hoe een klacht kan worden ingediend**

1. Een klacht kan worden ingediend bij het Fonds door:
  - een aangesloten Werkgever;
  - een (Gewezen)Deelnemer, een Gepensioneerde, of hun rechtverkrijgende;
  - een ander die rechtstreeks in zijn of haar belang meent te zijn getroffen door de uitvoering van een pensioenreglement of naar aanleiding van een bejegening door het pensioenbureau van het Fonds of door het Fonds zelf.
2. De klacht dient binnen een termijn van zes weken na het plaatsvinden van het feit waarover wordt geklaagd schriftelijk te worden ingediend.
3. De klager kan zich laten vertegenwoordigen. Eventuele kosten hiervan worden door de klager zelf gedragen. Vertegenwoordigers dienen een schriftelijke machtiging te overleggen.
4. De klager verstrekt bij het indienen van de klacht de volgende informatie:
  - a) de naam en het adres van de klager en eventueel van de onder lid 3 bedoelde vertegenwoordiger;
  - b) de dagtekening;
  - c) een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de wijze van uitvoering of bejegening waarover wordt geklaagd;
  - d) handtekening van de klager en eventueel van de onder lid 3 bedoelde vertegenwoordiger.
5. De klacht kan worden ingediend bij:  
Stichting Pensioenfonds Pon  
t.a.v. voorzitter Bestuur  
Postbus 30052  
1303 AB Almere

## **Artikel 4. Behandeling van een klacht**

1. De voorzitter van het Bestuur stuurt de klager na ontvangst van de klacht binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden met vragen.
2. Indien de klacht betrekking heeft op (een lid van) het Bestuur, laat de voorzitter zich vervangen door de voorzitter van de raad van toezicht van het Fonds.
3. Zodra de voorzitter van het Bestuur of diens vervanger beschikt over alle voor de beslissing op de klacht noodzakelijke stukken wordt de klacht afgehandeld binnen een termijn van zes weken na dagtekening van de klacht.

4. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit naar het oordeel van de voorzitter van het Bestuur of diens vervanger noodzakelijk is voor een goede afhandeling van de klacht.

## **Artikel 5. Beslissing op een klacht**

1. De beslissing op de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
2. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
3. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.

## **Artikel 6. Beroep tegen de beslissing**

1. Voor de klager staat, binnen vier weken nadat hij over de beslissing op klacht is geïnformeerd, beroep open bij de compliance officer van het Fonds. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld.
2. Het beroep dient schriftelijk ingediend te worden en te zijn voorzien van een dagtekening en van de handtekening van de klager en eventueel van zijn vertegenwoordiger.
3. De klager die beroep wil instellen verstrekt daartoe de volgende informatie:
  - a) de naam en het adres van de klager en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
  - b) de vermelding dat het om beroep tegen een beslissing op een klacht gaat;
  - c) een zo volledig mogelijke aanduiding van de beslissing op de klacht;
  - d) een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
4. Het beroep kan worden ingediend bij:  
Stichting Pensioenfonds Pon  
t.a.v. compliance officer  
Postbus 30052  
1303 AB Almere

## **Artikel 7. Behandeling van het beroep**

1. De klager die het beroep heeft ingesteld ontvangt binnen twee weken na dagtekening van het beroepsschrift een bevestiging van ontvangst met vermelding van de datum waarop het beroep wordt behandeld.
2. De behandeling van het beroep vindt plaats binnen zes weken na dagtekening van het beroepsschrift.

## **Artikel 8. Uitspraak op het beroep**

1. De uitspraak volgt aansluitend op de behandeling van het beroep.
2. De compliance officer geeft een inhoudelijke beoordeling omtrent de afhandeling van de klacht en oordeelt of de beslissing op de klacht in redelijkheid had kunnen worden genomen.
3. Het oordeel van de compliance officer wordt met redenen omkleed.
4. Van deze uitspraak wordt een schriftelijk exemplaar verzonden aan de klager.

## **Artikel 9. Bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen**

Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitspraak van het Bestuur van het Fonds kan hij zich voor bemiddeling wenden tot de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen bemiddelt niet indien de klager een Werkgever is.

## **Artikel 10. Kosten behandeling klacht**

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden anders dan de in artikel 3 lid 3 bedoelde kosten van de vertegenwoordiger.

## **Artikel 11. Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur van het Fonds.
2. De voorzitter van het Bestuur rapporteert maandelijks aan het Bestuur over alle ontvangen klachten en de wijze waarop deze worden dan wel zijn afgehandeld. Het Bestuur verwerkt de ontvangen klachten in het klachtenregister van het Fonds.
3. Het Bestuur van het Fonds behoudt zich het recht voor om wijzigingen in de klachtenregeling door te voeren.
4. Dit reglement is vastgesteld op 20 januari 2021