

## **Klachtenregeling Stichting Pensioenfonds Grontmij**

### **A. Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Pensioenfonds:  
Stichting Pensioenfonds Grontmij

Bestuur:  
Het bestuur van het pensioenfonds.

Belanghebbende

De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het pensioenfonds.

Klacht

De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij zich op incorrecte wijze door het pensioenfonds bejegend acht. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die een bestuurslid heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur.

### **B. Klachtenregeling**

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot de directeur van het pensioenfonds wenden. De directeur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen. De directeur is gehouden op verzoek van de belanghebbende zijn standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek de directeur heeft bereikt. Alle klachten zullen ten behoeve van het bestuur in een register worden geregistreerd met datum van indiening, naam van indiener, aard van de klacht en de verdere afwikkeling hiervan. Periodiek zal hierover worden teruggekoppeld naar het Bestuur.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis van heeft kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.
3. Het bestuur is gehouden om de klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord, zo mogelijk, tijdens de eerstvolgende reguliere vergadering van het bestuur of, indien het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, een extra vergadering van het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, heeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.
4. Het bestuur brengt haar oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman of aan de burgerlijke rechter.

## **C. Ombudsman Pensioenen**

1. Indien het bestuur de beslissing van de directeur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:
    - a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van het reglement.
    - b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
      - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de directeur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de directeur, niet in beroep is gegaan bij het bestuur;
      - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
    - c. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman worden voorgelegd.
    - d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
    - e. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
    - f. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
- 
-