

## Klachtenregeling

### Stichting Pensioenfonds Fluor Nederland

<b>Auteur</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>Advies</b>	<b>Akkoord</b>
Bestuursbureau juli 2020	Sleutelfunctie risicobeheer 21 aug. 2020	Verantwoordingsorgaan 15 okt. 2020	Bestuur 29 okt. 2020

### **Inleiding**

Stichting Pensioenfonds Fluor Nederland voert de Fluor pensioenregeling met de grootst mogelijke zorg uit. Is een deelnemer of een andere belanghebbende desondanks niet tevreden over de uitvoering of over de wijze waarop hij is behandeld, dan kan hij een klacht indienen. Daartoe bevat deze regeling een procedure voor het indienen van een klacht met betrekking tot een geschil over de interpretatie van regelingen of besluiten, dan wel over het gedrag van mensen die belast zijn met de uitvoering van de Fluor pensioenregeling. De regeling beoogt een juiste en tijdige behandeling van een ingediende klacht te waarborgen.

### **Website pensioenfonds**

Op de website van het pensioenfonds staat:

“Als u een klacht heeft over het gedrag van mensen die belast zijn met de uitvoering van de Fluor pensioenregeling, of een geschil over de interpretatie van regelingen en besluiten, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de voorzitter van het bestuur van Pensioenfonds Fluor. Binnen drie maanden na het ontstaan van uw klacht, moet u uw klacht indienen bij het pensioenfonds.

Bekijk [hier](#) de klachtenprocedure.

U kunt uw klacht indienen door een brief te sturen naar:

Klachtenregeling\_SPFN@fluor.com

of

Stichting Pensioenfonds Fluor Nederland

Taurusavenue 155

2132 LS Hoofddorp”



## **1. Definities**

Voor deze klachtenprocedure zijn de begripsomschrijvingen van de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds Fluor Nederland van toepassing. In aanvulling daarop geldt:

Belanghebbende:

De persoon die uit hoofde van de statuten of reglementen, rechten heeft of meent te hebben tegenover het pensioenfonds.

Klacht:

De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten of reglementen van het pensioenfonds zijn toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij/zij in zijn/haar rechten tegenover het pensioenfonds is geschaad, dan wel dat hij/zij op incorrecte wijze door het pensioenfonds is bejegend is. Een klacht kan dus zowel betrekking hebben op het gedrag van mensen die belast zijn met de uitvoering van de Fluor pensioenregeling als op een geschil over de interpretatie van regelingen en besluiten.

Als klacht in de zin van deze regeling wordt niet aangemerkt een klacht die een belanghebbende heeft in de uitoefening van zijn lidmaatschap van het bestuur of het verantwoordingsorgaan.

## **2. Bevoegdheden van bestuur bij behandeling van klacht**

Het bestuur is bevoegd een klacht in behandeling te nemen van iedere deelnemer of belanghebbende en een besluit te nemen met betrekking tot die klacht. Het bestuur neemt daarbij in ieder geval in acht de bepalingen in het pensioenreglement en deze klachtenprocedure.

## **3. Indienen van klacht**

1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de voorzitter van het bestuur, binnen drie maanden nadat het besluit van het bestuur of de handeling in de uitvoering van de pensioenregeling, waarop de klacht is gebaseerd, bij de klager kenbaar is kunnen worden.

2. De schriftelijke klacht moet zijn gedateerd en tenminste omvatten:

- de naam en adresgegevens van de klager;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- alle documenten die door klager noodzakelijk worden geacht voor een juiste afhandeling van de klacht.

## **4. Behandeling van klacht**

1. Het bestuur is verplicht een klacht nader te onderzoeken. Het bestuur kan van de klager verdere inlichtingen verlangen, die het bestuur nodig oordeelt. Indien de belanghebbende dat wenst, stelt het bestuur hem/haar in de gelegenheid zijn standpunt op een door het bestuur te bepalen wijze en tijdstip nader toe te lichten.

2. Uiterlijk twee maanden nadat het bestuur de klacht en eventuele verdere informatie heeft ontvangen, oordeelt het bestuur met redenen omkleed, over de ingediende klacht.

3. Het besluit wordt genomen met meerderheid van stemmen in een vergadering waarbij alle leden van het bestuur aanwezig of vertegenwoordigd zijn.

4. Het besluit, alsmede de beweegredenen welke hebben geleid tot dit besluit, worden schriftelijk vastgelegd en door de voorzitter van het bestuur ondertekend. De klager ontvangt, binnen 14 dagen nadat het bestuur een besluit heeft genomen, een gewaarmerkt afschrift van dit besluit en wordt daarbij tevens geïnformeerd omtrent de mogelijkheid van beroep als bedoeld in artikel 5 van deze klachtenprocedure.

### **5. Ombudsman pensioenen**

1. Indien de klager het niet eens is met het besluit van het bestuur, kan hij/zij zijn/haar klacht voorleggen aan de Ombudsman pensioenen (telefoon: 070 - 349 96 20, of [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl).)
2. Het bestuur acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman pensioenen het pensioenfonds oplegt, tenzij zwaarwichtige belangen zich naar het oordeel van het bestuur daartegen verzetten.

### **6. Rechter**

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur of het advies van de Ombudsman pensioenen, kan hij/zij zich desgewenst met een vordering wenden tot de rechter

### **7. Slotbepaling**

In alle gevallen waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, beslist de voorzitter van het bestuur overeenkomstig de bedoelingen van deze klachtenprocedure.

### **8. Wijziging van klachtenprocedure**

Deze klachtenprocedure is vastgesteld door het bestuur en kan door het bestuur worden gewijzigd nadat het verantwoordingsorgaan over het voorstel tot wijziging een advies heeft uitgebracht.

### **9. Inwerkingtreding**

Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 november 2020.