

**REGLEMENT HOUDENDE TAAKOMSCHRIJVING, WERKWIJZE EN BEROEPSPROCEDURE**  
**KLACHTEN EN BEZWAARSCHRIFTENCOMMISSIE**  
**STICHTING RABOBANK PENSIOENFONDS**

**Begripsomschrijvingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

het Fonds	:	Stichting Rabobank Pensioenfonds;
het bestuur	:	het Algemeen Bestuur van het Fonds;
de administratie	:	de instantie die belast is met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de pensioenregeling;
belanghebbende	:	persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of nagelaten betrekking rechten kan ontlene of meent te kunnen ontlene aan het bepaalde in de wet- en regelgeving, de statuten onderscheidenlijk het pensioenreglement van het Fonds;
geschil	:	geschil tussen het Fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van het Fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het Fonds is of zal worden geschaad;
klacht	:	verklaring dat belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het Fonds bejegend acht.

**Artikel 1. Instelling**

Het Fonds kent een Klachten en Bezwaarschriftencommissie op grond van het bepaalde in artikel 30 lid 1 van de statuten, hierna te noemen: "de commissie". De commissie is ingesteld door het bestuur. Het instellen van de commissie en de door haar uitgevoerde taken en bevoegdheden laat de eigen jurisdictie en verantwoordelijkheden van het bestuur onverlet.

**Artikel 2. Samenstelling commissie**

1. De commissie bestaat uit ten minste twee leden, zijnde niet-uitvoerende bestuursleden van het Fonds.
2. De commissie wordt secretariael en inhoudelijk ondersteund door het bestuursbureau van het Fonds (BB). De secretaris is geen lid van de commissie.
3. De leden van de commissie worden door het bestuur benoemd.
4. Gedurende hun zittingsperiode kunnen de leden van de commissie door het bestuur van hun functie worden ontheven.
5. De leden voldoen aan een schriftelijke profielschets die is opgesteld door het bestuur, waarin in elk geval wordt opgenomen:
  - de mate van deskundigheid en de gewenste ervaring;
  - de voorwaarden rond integriteit, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid, openheid en onafhankelijkheid, zoals mede omschreven in de Gedragscode van het Fonds;
  - de mate van beschikbaarheid en gevraagde betrokkenheid en de (gewenste) ontwikkeling van deskundigheid, (permanente) borging van kwaliteit en evaluatie van functioneren.
6. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. bedanken door het lid van de commissie;
  - b. ontslag door het bestuur.

7. Ingeval van een tussentijdse vacature benoemt het bestuur zo spoedig mogelijk een opvolger. Gedurende het bestaan van de vacature zullen de bevoegdheden van de commissie door het bestuur worden uitgeoefend.

### **Artikel 3. Taken en bevoegdheden**

1. Met inachtneming van de bepalingen van de wet- en regelgeving, de statuten, de pensioenreglementen en andere fondsdocumenten, is de commissie bevoegd klachten en geschillen van een belanghebbende in behandeling te nemen.
2. Ter zake van deze klachten en geschillen geldt dat de commissie bevoegd is namens het bestuur beslissingen te nemen, conform het mandaat dat het bestuur daartoe aan de commissie heeft verleend.
3. In het kader van klachten en geschillen verlopen de contacten met de belanghebbende(n) via de commissie, tenzij het bestuur ander beslist.

### **Artikel 4. Geschillenprocedure**

1. Indien een verschil in inzicht is gerezen in een contact tussen de administratie en een belanghebbende is de administratie gehouden haar standpunt op verzoek van de belanghebbende gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat haar een zodanig verzoek heeft bereikt.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de schriftelijke weergave van het standpunt van de administratie, is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na ontvangst daarvan met een gemotiveerd bezwaarschrift tot de commissie te richten.  
Na ontvangst van het bezwaarschrift stuurt de commissie een schriftelijke ontvangstbevestiging. Deze bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
3. De commissie is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en kan zich desgewenst daarbij door een deskundige laten bijstaan. Daarbij wordt het beginsel van hoor en wederhoor toegepast, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de commissie de belanghebbende in de gelegenheid zijn standpunt mondeling toe te lichten.
4. Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt de commissie zijn beslissing, met de bijbehorende motivering, schriftelijk ter kennis aan de belanghebbende. De commissie doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de in artikel 7 gemelde mogelijkheid om het gerezen geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, alsmede de mogelijkheid van beroep op de Kantonrechter.
5. Indien een geschil rechtstreeks is gerezen tussen een belanghebbende en het bestuur is het bepaalde onder 3 en 4 van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 5 Klachtenprocedure**

1. Een belanghebbende kan zich schriftelijk of per e-mail tot de commissie wenden met een klacht. De commissie is alleen verplicht om de klacht in behandeling te nemen indien de klacht is ingediend binnen vier weken nadat het feit waarop de klacht is gericht zich heeft voorgedaan. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit dienaangaande zich heeft voorgedaan. Na ontvangst van de klacht stuurt de commissie een schriftelijke ontvangstbevestiging. Deze bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. De commissie stelt naar aanleiding van een tijdig ingediende klacht een onderzoek in. Daarbij dient de commissie het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de commissie de belanghebbende in de gelegenheid zijn standpunt mondeling toe te lichten.

3. De commissie brengt zijn oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis aan de belanghebbende en vermeldt daarbij of naar aanleiding van de klacht maatregelen zijn genomen en zo ja, welke. De commissie doet zijn reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de in artikel 7 gemelde mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de kantonrechter.

#### **Artikel 6 Onvoorziene gevallen/apert onbillijke situaties**

1. Indien een belanghebbende van mening is dat de administratie op zich juist heeft gehandeld - en er derhalve geen sprake is van een geschil of een klacht - maar de belanghebbende niettemin van mening is dat een op zich correcte toepassing van de statuten of reglementen van het Fonds in zijn concrete situatie tot een apert onbillijke situatie leidt, kan de belanghebbende zich schriftelijk of per e-mail tot de commissie wenden met het verzoek hierover een uitspraak te doen. Hetzelfde geldt indien naar de mening van een belanghebbende sprake is van een situatie waarin in de statuten of de reglementen van het Fonds niet is voorzien.
2. Indien de commissie van oordeel is dat hiervan sprake is, zal de kwestie worden voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur stelt naar aanleiding van een verzoek als bedoeld in lid 1 van dit artikel een onderzoek in naar de feiten, waarbij door het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor zal worden toegepast, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid zijn standpunt mondeling toe te lichten. Het bestuur kan de bovenbedoelde werkzaamheden laten verrichten door een commissie uit zijn midden.
3. Zo spoedig mogelijk na het onderzoek naar de feiten brengt het bestuur zijn beslissing schriftelijk ter kennis aan de belanghebbende.

#### **Artikel 7 Ombudsman Pensioenen**

Het Fonds acht zich gehouden aan de adviezen die de ombudsman pensioenen geeft, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

#### **Artikel 8 Inwerkingtreding en wijzigingen**

Het bestuur kan desgewenst het reglement wijzigen. Dit gewijzigde reglement treedt in werking op 15 februari 2019 en is vastgesteld door het bestuur in de vergadering van 15 februari 2019.