

# **Klachten- en geschillenregeling**

## **Stichting Pensioenfonds Randstad**

oktober 2016

## Klachten en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Randstad

---

### Artikel 1. Definities

Op dit reglement zijn de begripsbepalingen van de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds Randstad van toepassing. Ter bevestiging hiervan en in aanvulling hierop wordt verstaan onder:

- **Fonds:** Stichting Pensioenfonds Randstad;
- **Bestuur:** het Bestuur van het Fonds;
- **Belanghebbendenorgaan:** het Belanghebbendenorgaan van het Fonds;
- **Belanghebbende:** de persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het Fonds rechten kan ontlene of meent te kunnen ontlene jegens het Fonds;
- **Bezwaarschrift:** een geschrift of e-mailbericht waarin bezwaar wordt gemaakt tegen een standpunt van het Fonds op een door de Belanghebbende geuite Klacht dan wel een geschrift of e-mailbericht waarin een Belanghebbende een Geschil kenbaar maakt;
- **Beslissing:** Een door de Klachten- en geschillencommissie genomen besluit over een Klacht of een Geschil;
- **Directeur:** de Directeur van het Fonds, zoals bedoeld in de statuten van het Fonds, die onder verantwoordelijkheid van het Bestuur werkzaamheden voor het Fonds verricht;
- **Geschil:** een Geschil in de zin van deze regeling is een geschil tussen het Fonds en een Belanghebbende over de wijze waarop de statuten en/of 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. Als Geschil wordt niet aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur of het Belanghebbendenorgaan van het Fonds;
- **Klacht:** verklaring dat Belanghebbende ontevreden is met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening door of namens het Fonds die door de Belanghebbenden als onjuist wordt ervaren. Als Klacht wordt niet aangemerkt een klacht dat met de

Belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur of het Belanghebbendenorgaan van het Fonds;

- **Klachten- en geschillencommissie:** de door het Bestuur van het Fonds benoemde commissie, zoals bedoeld in de statuten van het Fonds, die is belast met de uitvoering van deze regeling;
- **Ombudsman Pensioenen:** de door het bestuur van de Pensioenfederatie en het bestuur van het Verbond van Verzekeraars gezamenlijke benoemde ombudsman, zoals bedoeld in het Reglement Ombudsman Pensioenen (zie: [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)).

---

## Artikel 2. Samenstelling van de klachten- en geschillencommissie

1. De Klachten- en geschillencommissie van het Fonds bestaat uit drie leden, te weten:
  - één lid van het Belanghebbendenorgaan namens de gewezen deelnemers dan wel namens de pensioengerechtigden;
  - één lid van het Belanghebbendenorgaan namens de voormalig aangesloten ondernemingen;
  - één onafhankelijk voorzitter, niet zijnde een lid van het Bestuur of Belanghebbendenorgaan van het Fonds.
2. Het Bestuur van het Fonds benoemt de leden van de Klachten- en geschillencommissie.
3. Voor de leden van de Klachten- en geschillencommissie die tevens lid van het Belanghebbendenorgaan zijn, eindigt het lidmaatschap van de Klachten- en geschillencommissie bij beëindiging van het lidmaatschap van het Belanghebbendenorgaan.
4. Het lidmaatschap van de voorzitter van de Klachten- en geschillencommissie eindigt door:
  - a. het ontslag door het Bestuur van het Fonds;
  - b. het bedanken door de voorzitter;
  - c. het aanvaarden van een andere functie binnen het Fonds;
  - d. overlijden.
5. Het Bestuur van het Fonds draagt er zorg voor dat een vacature in de Klachten- en geschillencommissie binnen drie maanden na ontstaan van de vacature wordt vervuld.
6. Gedurende het bestaan van een vacature heeft de Klachten- en geschillencommissie geen bevoegdheden. Het Bestuur van het Fonds is in dat geval belast met de uitvoering van de Geschillen- en klachtenregeling.

### **Artikel 3. Klachtenprocedure**

1. Een Belanghebbende kan zich schriftelijk, per e-mail of via het contactformulier op de website ([www.randstadpensioenfonds.nl](http://www.randstadpensioenfonds.nl)) tot het Fonds wenden met een Klacht. Het Fonds is hiervoor ontvankelijk indien de Klacht is ingediend binnen zes maanden nadat het feit waarop de Klacht is gericht heeft plaatsgevonden. Indien de Klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.
  2. De ontvangst van de Klacht wordt door de Directeur – of namens hem – binnen een week schriftelijk of per e-mail aan Belanghebbende bevestigd.
  3. Het Fonds is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken dan wel te laten onderzoeken. Daarbij dient het beginsel van hoor en wederhoor te worden toegepast, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.
  4. Het standpunt van het Fonds ter zake de ingediende Klacht wordt schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd door de Directeur aan de Belanghebbende ter kennis gebracht. Dit standpunt wordt binnen vier weken na ontvangst van de Klacht aan Belanghebbende toegezonden. Het Fonds doet het standpunt vergezeld gaan van een mededeling betreffende de mogelijkheid om bezwaar te maken bij de Klachten- en geschillencommissie.
  5. Het standpunt van het Fonds ter zake de ingediende Klacht wordt gedocumenteerd en bij het Fonds gearchiveerd. Het bestuur wordt periodiek over deze standpunten geïnformeerd.
- 

### **Artikel 4. Geschillenprocedure en bezwaarprocedure Klachten**

1.
  - a. Indien de Belanghebbende van een Klacht niet wenst te berusten in het standpunt van het Fonds inzake deze klacht, zoals vermeld in artikel 3, is hij gerechtigd binnen zes weken na ontvangst van het standpunt schriftelijk of per e-mail een gemotiveerd Bezwaarschrift tot de Klachten- en geschillencommissie te richten; óf;
  - b. Indien een (vermeend) Geschil is gerezen is een Belanghebbende gerechtigd schriftelijk of per e-mail een gemotiveerd Bezwaarschrift tot de Klachten- en geschillencommissie te richten.
2. Het ondertekende Bezwaarschrift bevat ten minste:
  - a. De naam en het adres van de Belanghebbende;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de Klacht of het Geschil;
  - d. In geval van een Klacht: de gronden van het bezwaar.
3. De ontvangst van het Bezwaarschrift wordt door de Klachten- en geschillencommissie binnen een week schriftelijk of per e-mail aan Belanghebbende en aan het Bestuur bevestigd.

4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 2, kan de Klachten- en geschillencommissie de Belanghebbende niet-ontvankelijk verklaren, mits de Belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen vier weken na het kenbaar maken van het verzuim aan de Belanghebbende.
5. De Klachten- en geschillencommissie is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de Klachten- en geschillencommissie de Belanghebbende in de gelegenheid om tijdens een vergadering van de Klachten- en geschillencommissie te worden gehoord.
6. De Klachten- en geschillencommissie neemt zo mogelijk binnen vier weken na het onderzoek van de feiten een Beslissing ten aanzien van de Klacht of het gerezen Geschil. De Klachten- en geschillencommissie is door het Bestuur gemandateerd een bindende Beslissing namens het Fonds te nemen. Een dergelijke Beslissing komt in de Klachten- en geschillencommissie tot stand bij gewone meerderheid van stemmen.
7. De Belanghebbende wordt door de Klachten- en geschillencommissie zo spoedig mogelijk van de Beslissing schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld. De Klachten- en geschillencommissie doet de beslissing vergezeld gaan van een mededeling betreffende de mogelijkheid om de Klacht of het Geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.
8. De Klachten- en geschillencommissie informeert het Bestuur en het Belanghebbendenorgaan van het Fonds over de door haar genomen Beslissing.
9. De Klachten- en geschillencommissie heeft de bevoegdheid geen Beslissing te nemen en het Bestuur te verzoeken een Beslissing ten aanzien van de Klacht of het gerezen Geschil te nemen. In dat geval vervalt de bevoegdheid van de Klachten- en geschillencommissie om een bindende Beslissing namens het Fonds te nemen.

---

## **Artikel 5. Ombudsman Pensioenen**

1. Als een Geschil of Klacht, in overeenstemming met artikel 4, aan de Ombudsman Pensioenen is voorgelegd, wordt het door deze naar aanleiding daarvan uitgebrachte advies voorgelegd aan het Fonds. Het Fonds acht zich gehouden aan het advies van Ombudsman Pensioenen, tenzij het Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
  2. In geval het Fonds zich niet gehouden acht aan het advies van de Ombudsman Pensioenen informeert het Bestuur zowel Belanghebbende, als de Klachten- en geschillencommissie, het Belanghebbendenorgaan en de Ombudsman Pensioenen schriftelijk en gemotiveerd hierover. De Belanghebbende wordt daarbij, indien van toepassing, gewezen op de mogelijkheid van beroep op de kantonrechter.
-

## Artikel 6. Inwerkingtreden en wijziging van de regeling

1. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 april 2016 en is van toepassing op Geschillen en Klachten die op of na die datum zijn ontstaan, evenals op eerder ontstane geschillen en die door Belanghebbenden middels een Bezwaarschrift zijn voorgelegd aan de Klachten- en geschillencommissie.
2. Deze regeling is vastgesteld door het Bestuur. Deze regeling kan nadien door het Bestuur worden gewijzigd na advies van de Klachten- en geschillencommissie en van het Belanghebbendenorgaan.

---

## Artikel 7. Slotbepaling

Conform artikel 2 en artikel 6 van deze regeling zijn per datum van inwerkingtreden door het Bestuur van het fonds de volgende leden benoemd in de klachten- en geschillencommissie:

- De heer Meindert Alsma, voorzitter;
- Mevrouw Solange Overijnder-Schalker, lid (lid van het Belanghebbendenorgaan namens de gewezen deelnemers);
- De heer Sieto de Leeuw, lid (lid van het Belanghebbendenorgaan namens de voormalig aangesloten ondernemingen).

Aldus definitief vastgesteld te Diemen op 21 oktober 2016,

*[origineel is ondertekend]*

Han Thoman  
Voorzitter

*[origineel ondertekend]*

Els Janssen  
Secretaris