

STICHTING ROBA PENSIOENFONDS

IJsselstein

Klachtenregeling

September 2014

## **Definities**

**Belanghebbende:**

De persoon die direct of indirect rechten of plichten op grond van Statuten en Reglementen heeft.

**Bestuur:**

Het Bestuur van het Fonds.

**Fonds:**

De Stichting Roba Pensioenfonds, gevestigd te IJsselstein.

**Klacht:**

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

**Reglementen:**

De bij de Statuten behorende Reglementen.

**Statuten:**

De Statuten van het Fonds.

## **Klachtenregeling**

1. Indien bij een Belanghebbende een Klacht is ontstaan kan de Belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het Bestuur van het Fonds wenden. De ontvangst van de Klacht wordt door het Bestuur zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd;
2. De Klacht omvat tenminste:
  - de naam en het adres van de Belanghebbende;
  - de datum;
  - de omschrijving van de Klacht.
3. Indien niet aan de vormvereisten, zoals hierboven sub 2 van deze regeling beschreven is voldaan kan de Klacht niet-ontvankelijk verklaard worden, mits de Belanghebbende de gelegenheid heeft gehad om het verzuim te herstellen. Hiervoor wordt de Belanghebbende een termijn van vier weken na het kenbaar maken van het verzuim aan Belanghebbende gegund.
4. Het Bestuur van het Fonds is niet verplicht een Klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan drie jaar voor het indienen van de Klacht heeft plaatsgevonden.  
De Belanghebbende wordt binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de Klacht.

5. Het Bestuur is gehouden binnen zes weken nadat de Klacht het Bestuur heeft bereikt gemotiveerd op de Klacht van de Belanghebbende te reageren.
6. Het Bestuur brengt haar oordeel 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 Pensioenen of aan de Burgerlijke rechter.

### **Ombudsman Pensioenen**

1. Indien de Belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de hierboven beschreven procedure, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. Het Fonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman pensioenen geeft aan het Fonds, tenzij het Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Het Bestuur moet een afwijking van dit advies schriftelijk motiveren.

Deze Klachtenregeling is vastgesteld op 15 september 2014 en treedt met onmiddellijke ingang in werking.