



# Memo

Stichting Pensioenfonds Kon. Cosun

Onderwerp : Klachten- en geschillenregeling  
 Bestemd voor : Bestuur Pensioenfonds Cosun  
 Kopie aan : Deelnemersraad  
 Afzender : Pensioenbureau  
 Datum : 21 juli 2009

Referentie : CVA2009.590  
 Archiefcode :  
 Doc.nr. :  
 Pagina : 1  
 T 076 - 5303409  
 F 076 - 5303433  
 E

## Inleiding

De Pensioenwet vereist dat deelnemers op een eenvoudige (geen vormvoorschriften) en laagdrempelige wijze bij een klachteninstantie van het fonds terecht kunnen. In dit kader en conform artikel 12, lid 5 van de statuten moet het fonds een klachteninstantie instellen alsmede een regeling inzake de behandeling van klachten vaststellen.

## Opties klachten instantie

1. Het bestuur (respectievelijk bepaalde bestuursleden) fungeren als klachten- en geschilleninstantie. Als beroepsinstantie kan verwezen worden naar de Ombudsman Pensioenen.
2. De uitvoerder van de pensioenregeling (de uitvoeringsorganisatie) kan hiervoor worden aangewezen. Vervolgens kan het bestuur als bezwaarinstantie optreden.

Model	Voordelen	Nadelen
1	Het bestuur wordt direct met klachten geconfronteerd en het wordt genoodzaakt hierin een gemotiveerd besluit te nemen; e.e.a. wordt tevens in notulen vastgelegd.	Het bestuur is een collectief orgaan en veelal moeilijk direct aan te spreken, behoudens in situatie waarbij b.v. de secretaris direct zorgdraagt voor behandeling van de inkomende correspondentie
		Bestuurders hebben veelal zowel binnen de onderneming en als bestuurslid een druk bestaan. Door deze taken bij het bestuur neer te leggen worden zij extra belast.
2	De uitvoeringsorganisatie neemt hiermee het bestuur een taak uit handen.	

zie hoofd  
klachten  
4

## Klachten- en geschillenregeling

Onderstaand wordt een voorstel gedaan voor een klachten- en geschillenregeling waarbij het Pensioenbureau in eerste instantie de klacht c.q. geschil tracht af te handelen. Pas indien dit niet succesvol blijkt, zal de klacht door het bestuur worden behandeld. Dit voorstel is gebaseerd op het model dat door het OPF is aangereikt.

### A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

**Pensioenfonds:** Stichting Pensioenfonds Koninklijke Cosun

**Bestuur:** Het bestuur van het pensioenfonds.

**Uitvoeringsorganisatie:** Pensioenbureau Cosun

**Belanghebbende:** De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens 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 de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur of van de Deelnemersraad.

### B. Klachten- en geschillenregeling

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan, kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het Pensioenbureau Cosun wenden. Pensioenbureau Cosun is gehouden op verzoek van de belanghebbende haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek het Pensioenbureau Cosun heeft bereikt.
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 de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder B, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. 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.

voorstel akkoord

22-9-2009

AK  
12-10-2009

4  
(1)