

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

STICHTING PENSIOENFONDS ERNST & YOUNG IN LIQUIDATIE

1 januari 2024

2023-12

A Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

belanghebbende:	persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer of nagelaten betrekking van een gewezen deelnemer rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten onderscheidenlijk het pensioenreglement van de stichting;
college:	het college van vereffenaars van de stichting;
pensioenbureau:	de instantie van de stichting die is belast met de dagelijkse, feitelijke uitvoering van de werkzaamheden van de stichting;
stichting:	Stichting Pensioenfonds Ernst & Young in liquidatie;
klacht:	elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende gericht aan de stichting;
formele klacht:	klacht welke na contact met en uitleg door pensioenbureau in stand blijft;
geëscaleerde klacht:	klacht die in eerste aanleg niet tot tevredenheid van de belanghebbende door tussenkomst van het pensioenbureau is opgelost en in het college wordt behandeld;
geschil:	klacht die ook na behandeling door en reactie van het college niet tot oplossing leidt en waarbij de belanghebbende de zaak voorlegt aan de Ombudsman Pensioenen dan wel de Kantonrechter;
signaal:	elk contact met een belanghebbende waaruit blijkt dat niet aan de verwachtingen van de belanghebbende is voldaan en/of waar de organisatie van kan leren.

B Klachtenprocedure

- 1 Een klacht kan mondeling of schriftelijk - per brief, e-mail of andere methode - worden ingediend. Klachten worden in eerste instantie behandeld door het pensioenbureau. Indien de klacht binnenkomt via een ander kanaal (bijvoorbeeld via een lid van het college van vereffenaars) wordt deze doorgeleid naar het pensioenbureau.
- 2 Het pensioenbureau neemt contact op met de betrokken belanghebbende en vormt zich een zo goed mogelijk beeld van de klacht. Het kan zijn dat dit contact al leidt tot oplossing van de klacht (bijvoorbeeld door onwetendheid bij de belanghebbende over de geldende regelingen); de klacht wordt dan gezien als een signaal dat kan leiden tot aanpassing van bijvoorbeeld de communicatie. Zo niet: dan wordt de klacht vastgelegd als formele klacht. In het verdere vervolg wordt de afwikkeling van de formele klacht door het pensioenbureau geadministreerd.
- 3 Het pensioenbureau zal haar standpunt ten aanzien van een formele klacht gemotiveerd op schrift stellen binnen vier weken nadat de klacht een formele klacht is geworden.
- 4 Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de van het pensioenbureau ontvangen reactie zal hij worden verzocht zijn bezwaren binnen vier weken op schrift te zetten voor behandeling in het college.
- 5 Het college zal vervolgens een nader onderzoek naar de feiten instellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toepassen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.
- 6 Desgevraagd stelt het college de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord tijdens de eerstvolgende reguliere collegevergadering of, indien het spoedeisende karakter van de formele klacht dit vergt, in een extra collegevergadering.
- 7 Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt het college zijn definitieve beslissing schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. De streeftermijn hiervoor is twee weken.
- 8 Het college doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder C. genoemde mogelijkheid om de formele klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen dan wel de Geschillencommissie van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP), alsmede de mogelijkheid van beroep op de Kantonrechter. Indien de belanghebbende van een van deze mogelijkheden gebruik maakt, is sprake van een geschil. Voor de procedures die gelden voor de behandeling van een geschil door de Ombudsman Pensioenen dan wel de Geschillencommissie verwijzen wij naar het reglement van de GIP (<https://geschilleninstantiepensioenfondsen.nl>).

9 Indien een klacht rechtstreeks betrekking heeft op het college of een van diens leden is het bepaalde onder 5 tot en met 8 van overeenkomstige toepassing.

C Geschillen voorgelegd aan Ombudsman Pensioenen dan wel de Geschillencommissie

1 De stichting acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen dan wel de Geschillencommissie geeft aan de stichting, tenzij het college van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

2 De belanghebbende (klager) heeft de mogelijkheid om bij de Geschillencommissie een bindende procedure aan te vragen. In dat geval zijn zowel de stichting als de belanghebbende gehouden aan de uitspraak van de Geschillencommissie (behoudens uitzonderingen zoals beschreven in het reglement van de GIP).

3 De stichting acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman Pensioenen dan wel de Geschillencommissie gehouden indien op deze instanties een beroep is gedaan voordat de onder B. omschreven procedure is benut. In het reglement van de GIP is ook aangegeven dat een geschil pas in behandeling wordt genomen nadat eerst de klachtenprocedure van de stichting zelf is doorlopen.

D Rapportage en evaluatie

1 In elke vergadering van het college worden eventuele binnengekomen formele klachten besproken alsmede de voortgang daarvan. Tevens geeft het pensioenbureau een beeld van de binnengekomen signalen die wellicht nopen tot aanpassing van regelingen, communicatie en dergelijke. Het college kan op basis daarvan besluiten nemen met betrekking tot regelingen, procedures, communicatie en dergelijke.

2 In het jaarverslag wordt gerapporteerd over de binnengekomen formele klachten en daaruit voortgevloeide geschillen alsmede over de eventuele aanpassingen in de organisatie, regelingen dan wel communicatie die daarvan het gevolg zijn.

3 Jaarlijks evalueert het college de klachtenregeling en beoordeelt of deze aanpassing behoeft.