

Stichting Pensioenfonds Deloitte

Klachten- en geschillenregeling

Oktober 2009

A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling worden verstaan onder:

- Werkgever/Deloitte : de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid: Deloitte Holding B.V., statutair gevestigd te Rotterdam en haar dochtermaatschappijen als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek, alsmede de Stichting ten behoeve van de eigen werknemers
- Stichting : Stichting Pensioenfonds Deloitte
- Bestuur : het algemeen bestuur van de Stichting
- Uitvoeringsorganisatie : A&O Fondsmanagement N.V.
- Belanghebbende : de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of nagelaten betrekking pensioenaanspraken of pensioenrechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten en of pensioenreglementen van de Stichting
- Klacht : de klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van de Stichting zijn of zullen worden toegepast, waarbij belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij op incorrecte wijze door de Stichting en/of de uitvoeringsorganisatie bejegend is. 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 beoordelingsraad.
- Geschil : het geschil tussen een belanghebbende en de Stichting en/of de uitvoeringsorganisatie over de wijze waarop de statuten en de reglementen van de Stichting zijn of zullen worden toegepast, waarbij belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens de Stichting is of zal worden geschaad. Als geschil in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een geschil dat de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of van de beoordelingsraad

B. Klachtenregeling

1. Indien een belanghebbende een klacht heeft kan deze zich hierover schriftelijk en gemotiveerd tot de uitvoeringsorganisatie wenden. De uitvoeringsorganisatie is gehouden op verzoek van de belanghebbende haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek de uitvoeringsorganisatie 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 redelijkerwijs hier kennis van had kunnen nemen met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten. Het bestuur neemt de klacht niet in behandeling als de klacht niet eerst bij de uitvoeringsorganisatie is ingediend en pas nadat de uitvoeringsorganisatie hierop schriftelijk heeft gereageerd of de daarvoor geldende termijn is verstreken.
3. Het bestuur is gehouden om de klacht nader te onderzoeken. Hiertoe is een vaste geschillencommissie ingesteld van drie leden van het bestuur, niet zijnde leden van het dagelijks bestuur. De geschillencommissie kan de belanghebbende in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Uiterlijk twee maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, neemt de geschillencommissie een besluit over de ingediende klacht. Dit

besluit wordt vervolgens binnen een maand nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan ter bekrachtiging voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur conformeert zich aan het besluit van de geschillencommissie behalve als zwaarwegende belangen voor het bestuur hieraan in de weg staan.

4. Het bestuur brengt haar besluit 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 Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.

C. Geschillenregeling

1. Indien een geschil is ontstaan kan belanghebbende zich - overeenkomstig de hierboven bij B beschreven procedure - schriftelijk tot de uitvoeringsorganisatie wenden. Voor de behandeling van geschillen geldt dezelfde procedure als voor de behandeling van klachten. Indien belanghebbende in zijn klaagschrift vermeldt dat het om een geschil handelt, of indien hij op enigerlei wijze aangeeft dat hij naar zijn mening bij de wijze waarop de statuten en reglementen van de Stichting zijn of zullen worden toegepast in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, wordt de klacht van belanghebbende als geschil behandeld.

U kunt uw klacht of geschil opsturen naar:

A&O Fondsmanagement N.V.
T.a.v. afdeling Klachten/geschillen
Antwoordnummer 10246
2280 VB RIJSWIJK (ZH)

D. Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende het niet eens is met de beslissing van de uitvoeringsorganisatie/het bestuur, heeft de belanghebbende het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van de uitvoeringsorganisatie/het bestuur aan de belanghebbende meegedeeld.
2. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de klager en het bestuur ter kennis brengt.
3. Indien de uitvoeringsorganisatie/het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt de uitvoeringsorganisatie/het bestuur de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Daarnaast doet de Ombudsman daarvan mededeling aan de voorzitter van het Bestuur van de Stichting OPF onder overlegging van het uitgebrachte advies.

Het adres van de Ombudsman Pensioenen is:
Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN DEN HAAG

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 28 oktober 2009.

J. Volkers,
Voorzitter

R.J. Zijlman
Secretaris