

Klachten- en geschillenreglement werkgevers

Artikel 1 Begripsbepaling

De omschrijving van begrippen in de statuten en de pensioenreglementen van PMA, hierna te noemen: het fonds, zijn van toepassing op dit reglement.

In dit reglement wordt onder een klacht verstaan elke uiting van ontevredenheid door een werkgever die is aangesloten bij het fonds, die betrekking heeft op de uitleg of toepassing van een reglement dat op de werkgever van toepassing is, zoals het Pensioenreglement, het Uitvoeringsreglement, de statuten of andere fondsdocumenten.

In dit reglement wordt onder een geëscaleerde klacht verstaan een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de werkgever is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld.

In dit reglement wordt onder een geschil verstaan een klacht die intern niet is opgelost en wordt voorgelegd aan een geschillencommissie.

Artikel 2 Een klacht indienen bij het fonds

1. Elke werkgever, die bij het fonds is aangesloten, kan een klacht indienen. Een klacht wordt ingediend per telefoon, per post of per e-mail.
2. De werkgever moet de klacht zo duidelijk mogelijk omschrijven. Bij voorkeur wordt hierbij verwezen naar het Pensioenreglement, het Uitvoeringsreglement of de statuten (als de klacht betrekking heeft op de toepassing of interpretatie van het reglement of de statuten) en onderbouwd met schriftelijk bewijs.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

1. Het bestuursbureau van het fonds bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen. Dit gebeurt middels een digitaal of schriftelijk bericht. Het bestuursbureau handelt de klacht binnen één maand af. In afwijking van het bepaalde in dit lid geldt dat telefonisch binnengekomen klachten die in het gesprek zelf al naar tevredenheid van de werkgever worden afgehandeld alleen als klacht worden geregistreerd.
2. Indien de werkgever het niet eens is met de afhandeling van de klacht door het bestuursbureau heeft de werkgever het recht dit kenbaar te maken door binnen één maand na de afhandeling door het bestuursbureau een gemotiveerd bezwaarschrift aan het bestuur te sturen. Dit noemen we een geëscaleerde klacht.
3. Deze geëscaleerde klacht zal worden voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur neemt binnen drie maanden na ontvangst van de geëscaleerde klacht een besluit over de geëscaleerde klacht en voorziet zo nodig in een ander besluit. Indien de geëscaleerde klacht niet binnen deze termijn door het bestuur kan worden behandeld, wordt dit voor het einde van de termijn schriftelijk of digitaal aan de werkgever meegedeeld, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
4. Het bestuur brengt haar besluit binnen tien werkdagen nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de werkgever, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht te nemen of genomen maatregelen.

Artikel 4 Behandeling van het geschil

1. Indien de werkgever het niet eens is met het besluit van het bestuur inzake de geëscaleerde klacht heeft de werkgever het recht dit kenbaar te maken door binnen twee maanden na de

beslissing op de geëscaleerde klacht met een gemotiveerd bezwaarschrift gericht aan het bestuur te sturen. Dit noemen we een geschil.

2. Alle geschillen, waaronder geschillen over de uitleg of toepassing van dit reglement, zullen worden voorgelegd aan een geschillencommissie.
3. De in lid 2 bedoelde geschillencommissie wordt per geschil opnieuw ingesteld, en bestaat uit drie leden. Eén lid wordt benoemd door de bij het geschil betrokken werkgever(s), één lid wordt benoemd door het bestuur van het fonds. Deze twee leden benoemen vervolgens samen het onafhankelijke derde lid van de commissie. De samenstelling van de geschillencommissie dient binnen drie maanden na aanhangig maken van het geschil plaats te vinden.
4. De leden van de geschillencommissie ontvangen per dagdeel dat besteed wordt aan het bijwonen van een vergadering of andersoortige bijeenkomst van de geschillencommissie, de maximale vacatievergoeding conform de verordening vergoedingen van de SER.
5. Per geschil zullen partijen aangeven in hoeverre het oordeel van de geschillencommissie bindend dan wel adviserend is. Indien wordt overeengekomen dat het oordeel van de geschillencommissie de partijen zal binden, wordt daarmee tegelijkertijd de reguliere rechtsgang uitgesloten.
6. Een geschil dient schriftelijk en gemotiveerd door de belanghebbende partij bij de geschillencommissie onderbouwd te worden. De geschillencommissie stelt vervolgens de wederpartij in de gelegenheid zijn standpunt schriftelijk kenbaar te maken. Indien de geschillencommissie dit nodig acht, vraagt zij vervolgens beide partijen ten overstaan van de geschillencommissie hun standpunt mondeling toe te lichten.
7. De geschillencommissie oordeelt op basis van redelijkheid en billijkheid.
8. De geschillencommissie doet binnen zes maanden een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak, en zendt een afschrift hiervan aan beide partijen. Indien partijen een adviserend oordeel zoals bedoeld in lid 5 zijn overeengekomen, kunnen partijen het geschil alsnog voorleggen aan de bevoegde rechter.
9. De leden van de geschillencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle der partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
10. De in het ongelijk gestelde partij wordt veroordeeld in de kosten die de geschillencommissie gedurende de behandeling van het geschil redelijkerwijs heeft moeten maken.

Artikel 7 Vaststelling en wijziging van het reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur, nadat het Verantwoordingsorgaan van het fonds advies over het reglement heeft uitgebracht. Dit reglement kan gewijzigd worden nadat het Verantwoordingsorgaan van het fonds advies over de wijziging heeft uitgebracht.

Artikel 8 Inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld, na een positief advies door het Verantwoordingsorgaan van het fonds, door het bestuur van het fonds in haar vergadering van 19 december 2023 en treedt in werking per die datum.