

# Klachtenafhandeling

DOOR PNO MEDIA

Niet tevreden?  
Vertel het ons!



THUIS IN DE CREATIEVE EN DIGITALE SECTOR

## Niet tevreden? Vertel het ons!

Bent u niet tevreden? Dat is vervelend, maar we horen graag waarom. Zodat wij het probleem meteen samen kunnen oplossen.

### Graag willen wij onszelf verbeteren

Heeft u een klacht, bijvoorbeeld over onze service of over een beslissing die is genomen rondom uw pensioen? Dan kunt u die eenvoudig aan ons doorgeven. Samen gaan wij op zoek naar een oplossing die het beste is voor u.

#### Daarbij hanteren wij de volgende 4 basisprincipes:

- ▶ Wij zijn gemakkelijk bereikbaar, spreken uw taal en nemen uw opmerking serieus.
- ▶ U krijgt 1 aanspreekpunt zodat u altijd weet waar u aan toe bent en wat u van ons kunt verwachten.
- ▶ Wij behandelen uw klacht eerlijk; volgens de regels, maar met oog voor uw persoonlijke situatie.
- ▶ Na afloop willen wij graag van u weten of wij onze beloften zijn nagekomen en of uw signaal zin heeft gehad.

### Zo dient u een klacht bij ons in



#### Bel ons

Vertel ons waar u ontevreden over bent en waarom. Als u ons belt, krijgt u direct iemand aan de lijn die u kan helpen. Iedere werkdag van 8.00 tot 17.30 uur staan we voor u klaar op 035 702 34 56.



#### Stuur een e-mail

Wilt u ons een e-mail sturen? Gebruik dan ons online klachtenformulier via: [pnomedia.nl/klachtindienen](mailto:pnomedia.nl/klachtindienen)



#### Schrijft u liever een brief?

Dat kan ook.

Ons adres:

Pensioenfonds PNO Media

Postbus 1340

1200 BH Hilversum

Vertel ons zo precies mogelijk waarover u niet tevreden bent en waarom.

Dat helpt ons om een goed en duidelijk beeld van uw klacht te krijgen.

### Dit gebeurt er met uw klacht

Na het indienen van uw klacht zijn er 2 mogelijkheden:

1. We beantwoorden uw klacht binnen 10 werkdagen
2. We hebben meer tijd nodig om uw klacht te behandelen



### 1. We beantwoorden uw klacht binnen 10 werkdagen

U krijgt binnen 2 werkdagen van ons de bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen. Meestal krijgt u binnen 10 werkdagen (2 weken) telefonisch of schriftelijk een antwoord.



### 2. We hebben meer tijd nodig om uw klacht te behandelen

Kunnen wij uw klacht niet binnen 10 werkdagen (2 weken) behandelen, bijvoorbeeld omdat we meer informatie nodig hebben. Dan laten wij u dit schriftelijk binnen 2 weken weten. Wij informeren u dan ook over wanneer u een antwoord kunt verwachten en bij wie u terecht kunt met vragen over uw klacht.

## Bent u het niet eens met het antwoord?

Stuur dan een **brief** aan: Uitvoerend bestuur PNO Media, Postbus 1340, 1200 BH Hilversum

Of stuur een **e-mail** naar: [secretariaat@pnomedia.nl](mailto:secretariaat@pnomedia.nl)

U ontvangt van ons binnen 1 week een ontvangstbevestiging. Binnen 2 weken krijgt u antwoord van het bestuur. Als het bestuur meer informatie nodig heeft om uw klacht te behandelen, dan krijgt u binnen maximaal 5 weken een antwoord.

## Bent u het niet eens met ons besluit over uw klacht?



Komen we er dan toch niet uit en blijft u ontevreden over onze dienstverlening of de afhandeling van uw klacht door het uitvoerend bestuur? Dan kunt u bezwaar maken en uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van PNO Media. Hieronder vertellen we u wat u moet doen, wat u van ons kunt verwachten en wanneer.



Stuur een brief met uw klacht binnen 14 dagen aan:  
Klachtencommissie PNO Media  
Postbus 1340  
1200 BH Hilversum



Of stuur een e-mail naar: [klachtencommissie@pnomedia.nl](mailto:klachtencommissie@pnomedia.nl)  
Geef duidelijk aan waarom u het niet eens bent met ons antwoord.



De klachtencommissie laat u schriftelijk binnen 1 week weten dat we uw klacht hebben ontvangen. In dit bericht staat ook wanneer u een reactie krijgt en bij wie u terecht kunt met vragen over uw klacht. Mogelijk krijg u een uitnodiging om uw standpunt toe te lichten.



De klachtencommissie geeft binnen 6 weken een zwaarwegend advies aan het bestuur van PNO Media over uw klacht. Als de klachtencommissie meer informatie nodig heeft, kan deze periode worden verlengd tot maximaal 9 weken.



Het bestuur van PNO Media doet na het zwaarwegende advies uitspraak over uw klacht en stelt u daarvan binnen maximaal 12 weken (na ontvangst van uw klacht door de klachtencommissie) schriftelijk op de hoogte.



## Bent u het niet eens met het besluit van het bestuur van PNO Media?

Bent u het niet eens met het besluit van het bestuur en ging uw klacht over het niet goed toepassen van de reglementen door het fonds? Dan kunt u vanaf 1 januari 2024 terecht bij de onafhankelijke landelijke Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). Dit kan voor bemiddeling (via de Ombudsman Pensioenen) of voor geschilbeslechting. Ook kunt u, als we er samen niet uitkomen, uw geschil voorleggen aan de rechter. Lees ook ons klachtenreglement op onze website of vraag die bij ons op.

## Meer weten?

### Hoe gaan we om met uw klacht?

We nemen u en uw klacht serieus. We waarderen het dan ook dat u uw ervaring met ons deelt. Luisteren naar onze klanten staat centraal. Want dat geeft ons de kans om onze service te verbeteren. Op onze website vindt u de verbeteringen die zijn doorgevoerd na opmerkingen van onze klanten.

We zorgen er zoveel mogelijk voor dat u één aanspreekpunt hebt. Dan hoeft u niet elke keer opnieuw uw verhaal te doen.

Als uw klacht is afgehandeld, nemen wij contact met u op om te horen hoe uw ervaring was en of u tevreden bent met de wijze waarop uw klacht is behandeld. Die informatie is belangrijk voor ons omdat wij daarmee ons proces van klachtenafhandeling kunnen verbeteren. Ook als u meer uitleg wilt, kunt u altijd contact met ons opnemen.

### Welke informatie is nodig om uw klacht te behandelen?

We kunnen uw klacht makkelijker in behandeling nemen met de volgende informatie:

- een duidelijke omschrijving van uw klacht
- de reden of redenen van uw klacht
- uw adres
- uw telefoonnummer
- uw PNO-nummer

### Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie bestaat uit 3 personen uit de creatieve en digitale sector die worden benoemd door het bestuur van PNO Media; 1 voorzitter en 2 leden. Alle 3 hebben zij geen functie bij het pensioenfonds en zijn dus onafhankelijk. De commissie beoordeelt klachten van deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en werkgevers, die niet in eerste instantie door het fonds zelf konden worden opgelost. De klachtencommissie kijkt dan of het pensioenreglement of de statuten in uw situatie goed zijn toegepast en of u correct bent behandeld. De commissie gaat niet over de inhoud van algemene besluiten en regels, zoals het pensioenreglement.

### Wij zijn er voor u.

Heeft u vragen over uw pensioen? Neem dan contact met ons op.

Wilt u een wijziging doorgeven? Dat kan het gemakkelijkst via [pnomedia.nl/mijnpno](https://pnomedia.nl/mijnpno) (MijnPNO).



THUIS IN DE CREATIEVE EN DIGITALE SECTOR

**Postadres**  
Postbus 1340  
1200 BH Hilversum

**Bezoekadres**  
Seinstraat 12  
Hilversum

**t** 035 702 34 56  
**w** [pnomedia.nl](https://pnomedia.nl)  
**e** [pensioenen@pnomedia.nl](mailto:pensioenen@pnomedia.nl)