

## **PENSIOENFONDS PNO MEDIA KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING**

(vastgesteld door bestuur PNO Media d.d. 22 november 2018)

### **INLEIDING**

Het bestuur van Pensioenfonds PNO Media ("het fonds") acht het van groot belang dat de bij het fonds ondergebrachte pensioenregelingen op correcte wijze worden uitgevoerd en dat alle Belanghebbenden correct worden behandeld door het fonds. Consistentie, helderheid en klantvriendelijkheid staan hierbij centraal. De uitvoering van de regelingen en de daarmee samenhangende klantcontacten heeft het fonds ondergebracht bij uitvoeringsorganisatie Media Pensioen Diensten ("MPD"), waarbij MPD namens het fonds handelt. Handelingen van MPD in dat kader kunnen dan ook als handelingen van het fonds worden beschouwd.

Het fonds probeert eventuele problemen altijd in goed overleg met de klant op te lossen. Indien een klant desondanks van mening is dat het fonds hierin tekort is geschoten of het niet eens is met een inhoudelijke beslissing van het fonds, bestaat de mogelijkheid om een formele klachten- of geschillenprocedure te starten. Hierin worden de uitvoeringsorganisatie MPD en - in laatste instantie - de klachten- en geschillencommissie ("de commissie") en het bestuur van het fonds betrokken. De procedures hiervoor worden in deze regeling beschreven.

### **Artikel 1    ALGEMEEN**

1. Het fondsbestuur stelt een klachten- en geschillenregeling vast, en stelt een klachten- en geschillencommissie in.
2. De commissie pensioen- en communicatiezaken (CPC) ziet namens het fondsbestuur toe op de uitvoering van de klachten- en geschillenregeling, en brengt daarover jaarlijks verslag uit aan het bestuur van het fonds. In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de afhandeling van Klachten- en Geschillen en de veranderingen in regelingen of processen die daaruit voortvloeien.
3. Eenieder die bij de klachten- en geschillenprocedure is betrokken kan zich tijdens de procedure voor eigen rekening laten bijstaan door een derde.
4. De uitvoering van de klachten- en geschillenregeling geschiedt met inachtneming van de statuten en reglementen van het fonds.

### **Artikel 2    BEGRIPSBEPALINGEN**

1. De begripsbepaling en definities zoals in de statuten en pensioenreglementen van het fonds zijn opgenomen zijn onverkort van toepassing op deze klachten- en geschillenregeling, tenzij hiervan in deze regeling expliciet wordt afgeweken.

2. **Klacht:**

Iedere op schrift gestelde, aan het fonds/MPD gerichte uiting van ontevredenheid van een Belanghebbende over de dienstverlening van het fonds dan wel MPD, welke niet als Geschil in de zin van dit reglement is te beschouwen.
3. **Geschil:**

Een op schrift gestelde, aan het fonds/MPD gerichte uiting van ontevredenheid of bezwaar van een Belanghebbende over de toepassing en/of uitvoering van het bepaalde in de statuten en reglementen, dan wel van de nadere regelingen en overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, en waarvoor op grond van het pensioenreglement een afzonderlijke klachten- en geschillenregeling geldt.
4. **Belanghebbende:**

Belanghebbenden die een Klacht of Geschil kunnen indienen zijn: deelnemers, gewezen deelnemers, aspirantdeelnemers, tussencontractsdeelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden alsmede (vertegenwoordigers van) aangesloten werkgevers zoals bedoeld in de statuten en reglementen van het fonds.
5. **Indiener:**

De (rechts)persoon die een Klacht of Geschil heeft ingediend op basis van deze klachten- en geschillenregeling.
6. Met uitzondering van het in het volgende lid bepaalde, is een Klacht of Geschil alleen ontvankelijk indien aan de volgende cumulatieve voorwaarden is voldaan:
  - er is sprake van een Klacht of Geschil in de zin van lid 2 of lid 3 van dit artikel;
  - de Klacht of het Geschil is op schrift gesteld en onderbouwd en voorzien van de naam en adresgegevens van de Indiener;
  - de Indiener behoort tot de Belanghebbenden zoals in lid 4 van dit artikel omschreven;
  - de betreffende Klacht of het Geschil van de Indiener is niet eerder in behandeling geweest bij de klachten- en geschillencommissie en is geen onderwerp (geweest) van een gerechtelijke procedure.
7. Indien een Klacht of Geschil niet voldoet aan de voorwaarden gesteld in het zesde lid van dit artikel, is de commissie desondanks bevoegd te besluiten om, als deze Klacht of Geschil aan de klachten- en geschillencommissie wordt voorgelegd, deze wel als een Klacht of Geschil in de zin van deze regeling te beschouwen en deze als zodanig te behandelen. De klachten- en geschillencommissie motiveert dit besluit schriftelijk en overlegt dit besluit aan de Indiener en het fonds/MPD, gelijktijdig met verzending van de stukken zoals omschreven in artikel 6 leden 1 en 2.

#### 8. **Andere Belanghebbende:**

Een belanghebbende die geen partij is bij een ingediend Geschil, maar wiens belangen naar het oordeel van de commissie mogelijk direct geraakt (zullen) worden door het ingediende Geschil.

### **Artikel 3      SAMENSTELLING VAN DE KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE**

1. De commissie bestaat uit twee leden en twee plaatsvervangende leden die door het fondsbestuur uit zijn midden worden aangewezen, alsmede een lid en een plaatsvervangend lid die door het verantwoordingsorgaan van het fonds uit zijn midden worden aangewezen.
2. De commissie wijst uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter aan.

### **KLACHT**

#### **Artikel 4      BEHANDELING DOOR UITVOERINGSORGANISATIE MPD**

1. Klachten die betrekking hebben op een medewerker van het fonds/MPD en Klachten die betrekking hebben op de directie van MPD kan de Indiener richten aan de directie van MPD, Postbus 1340, 1200 BH HILVERSUM of per email aan *MPD.secretariaat@mpd.nl*.
2. Indien een Klacht betrekking heeft op de directie van MPD, dan zijn leden 3 en 4 niet van toepassing en wordt de Klacht direct door de directie van MPD in behandeling genomen (lid 6)

#### **Stap 1: behandeling door het afdelingshoofd**

3. Indien een Klacht betrekking heeft op een medewerker van MPD, dan zendt het hoofd van de afdeling waar de medewerker werkzaam is binnen één week na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging en een schriftelijk exemplaar van deze klachten- en geschillenregeling aan de Indiener.  
Het hoofd van de betreffende afdeling zendt de Indiener binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie. In bijzondere omstandigheden kan het hoofd van de afdeling van deze termijn afwijken. Hij stelt de Indiener hiervan zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de Klacht met opgaaf van redenen op de hoogte.
4. Het hoofd van de betreffende afdeling brengt de directie van MPD van de Klacht op de hoogte. De directie van MPD ziet toe op de afhandeling binnen de daarvoor gestelde termijn.

#### **Stap 2: behandeling door de directie**

5. Indien de Indiener het niet eens is met de inhoud van een in lid 3 bedoelde reactie, heeft hij gedurende vier weken na ontvangst van die reactie de gelegenheid om een Klacht in te dienen bij de directie van MPD.

6. De directie van MPD zendt binnen één week na ontvangst van een in lid 5 bedoelde Klacht een ontvangstbevestiging aan de Indiener, en neemt over de Klacht een beslissing. De directie van MPD stelt de Indiener binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk van deze beslissing op de hoogte. In bijzondere omstandigheden kan de directie van MPD van deze termijn afwijken. Zij stelt de Indiener hiervan zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de Klacht met opgaaf van reden op de hoogte.

#### Stap 3: behandeling door de klachten- en geschillencommissie

7. Indien de Indiener het niet eens is met de inhoud van een beslissing zoals bedoeld in lid 6 van dit artikel, dan heeft hij gedurende vier weken na ontvangst van de beslissing de gelegenheid een Klacht in te dienen bij de klachten- en geschillencommissie van Pensioenfonds PNO Media, Postbus 1340, 1200 BH Hilversum of per email: *[mailadres bestuursbureau]*. Voor de procedure bij de commissie wordt verwezen naar artikel 6 van deze regeling.

### **GESCHIL**

#### **Artikel 5      **BEHANDELING DOOR UITVOERINGSORGANISATIE MPD****

##### Stap 1: behandeling door het hoofd pensioenbeheer

1. Een Geschil dient binnen twee maanden na dagtekening van de beslissing waarop het Geschil betrekking heeft schriftelijk te worden voorgelegd aan de afdeling pensioenbeheer van MPD, Postbus 1340, 1200 BH HILVERSUM of per email: MPD.secretariaat@mpd.nl.
2. Indien sprake is van een Geschil in de zin van deze regeling, dan stuurt het hoofd pensioenbeheer binnen één week na ontvangst van het Geschil een ontvangstbevestiging en een schriftelijk exemplaar van deze klachten- en geschillenregeling aan de Indiener. Indien, in overleg met de commissie, uit het ingediende Geschil blijkt dat de belangen van een Andere Belanghebbende of Andere Belanghebbenden in de voorliggende zaak direct geraakt (zullen) worden zal het hoofd pensioenbeheer deze Andere Belanghebbende(n) om een schriftelijke reactie verzoeken, welke reactie zich dient te beperken tot de inhoud van het door de Indiener voorgelegde Geschil. De Andere Belanghebbende(n) ontvang(t)(en) hiervoor de relevante informatie. Het hoofd pensioenbeheer stelt de Indiener vooraf schriftelijk op de hoogte van een voornemen hiertoe. Indien op grond van wet- of regelgeving (een deel van) deze informatie niet mag worden verstrekt zonder een vorm van toestemming van de Indiener zal de commissie de Indiener om deze toestemming verzoeken en eerst na ontvangst daarvan de informatie verstrekken. Als de Indiener deze toestemming weigert zal alleen de informatie worden verstrekt waarvoor geen toestemming is vereist. De commissie kan aan de weigering iedere conclusie verbinden die zij raadzaam acht.
3. Het hoofd pensioenbeheer stuurt de Indiener binnen vier weken na ontvangst van het Geschil schriftelijk een inhoudelijke reactie.

In bijzondere omstandigheden kan het hoofd pensioenbeheer van deze termijn afwijken, hij stelt de Indiener hiervan binnen vier weken na ontvangst van het Geschil met opgave van redenen schriftelijk op de hoogte.

4. Het hoofd pensioenbeheer brengt de directie van MPD van het Geschil op de hoogte. De directie van MPD ziet toe op de afhandeling binnen de daarvoor gestelde termijn.

#### Stap 2: behandeling door de directie van MPD

5. Indien de Indiener het niet eens is met de inhoud van een in lid 2 bedoelde reactie, heeft hij gedurende vier weken na ontvangst van die reactie de gelegenheid om een schriftelijk verzoek tot heroverweging in te dienen bij de directie van MPD. Dit verzoek dient naast de naam en het adres van de Indiener een omschrijving te bevatten van het Geschil en van de argumenten op grond waarvan heroverweging wordt verzocht.
6. De directie van MPD zendt binnen één week na ontvangst van het in lid 4 bedoelde verzoek een ontvangstbevestiging aan de Indiener, en neemt ten aanzien van het verzoek een beslissing. Indien bij stap 1 een Andere Belanghebbende om een schriftelijke reactie is verzocht dan wordt deze Andere Belanghebbende, indien naar het oordeel van MPD noodzakelijk geacht, ook in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op het verzoek tot heroverweging. Indien eerst uit het verzoek tot heroverweging blijkt dat de belangen van een Andere Belanghebbende of Andere Belanghebbenden in de voorliggende zaak direct geraakt (zullen) worden zal (zullen) de Andere Belanghebbende(n) eveneens in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk te reageren. In beide gevallen dient de reactie van de Andere Belanghebbende zich te beperken tot de inhoud van het door de Indiener voorgelegde Geschil. De directie stelt de Indiener vooraf schriftelijk op de hoogte van een voornemen hiertoe. De Andere Belanghebbende(n) ontvang(t)(en) de voor de reactie relevante informatie. Indien op grond van wet- of regelgeving (een deel van) deze informatie niet mag worden verstrekt zonder een vorm van toestemming van de Indiener zal de commissie de Indiener om deze toestemming verzoeken en eerst na ontvangst daarvan de informatie verstrekken. Als de Indiener deze toestemming weigert zal alleen de informatie worden verstrekt waarvoor geen toestemming is vereist. De commissie kan aan de weigering iedere conclusie verbinden die zij raadzaam acht. De directie van MPD stelt de Indiener binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk van de beslissing op de hoogte. In bijzondere omstandigheden kan de directie van MPD van deze termijn afwijken, hij stelt de Indiener hiervan binnen vier weken na ontvangst van het verzoek met opgave van redenen schriftelijk op de hoogte.

#### Stap 3: behandeling door de commissie

7. Indien de Indiener het niet eens is met de inhoud van een beslissing zoals bedoeld in artikel 5 lid 5, dan heeft hij gedurende vier weken na ontvangst van de beslissing de gelegenheid het Geschil voor te leggen aan de klachten- en

geschillencommissie van Pensioenfonds PNO Media, Postbus 1340, 1200 BH Hilversum of per email: [\[bestuursbureau@pnomedia.nl\]](mailto:bestuursbureau@pnomedia.nl).. Voor de procedure bij de commissie wordt verwezen naar artikel 6 van deze regeling.

## **KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE**

### **Artikel 6      BEHANDELING DOOR DE KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE**

1. De commissie zendt binnen een week na de ontvangst van de Klacht of het Geschil een ontvangstbevestiging aan de Indiener, met een opgave van de termijnen waarbinnen MPD in de gelegenheid zal worden gesteld een schriftelijk antwoord in te dienen en de Klacht of het Geschil vervolgens door de commissie zal worden behandeld. De commissie is bevoegd van deze termijn af te wijken indien sprake is van een besluit als omschreven in artikel 2 lid 7.
2. De commissie zendt tegelijkertijd met de verzending van de ontvangstbevestiging een kopie van de Klacht of het Geschil aan de directie van MPD, met een opgave van de termijnen waarbinnen MPD in de gelegenheid zal worden gesteld een schriftelijk antwoord in te dienen en de Klacht of het Geschil vervolgens door de commissie zal worden behandeld.
3. De directie van MPD stuurt de commissie, na ontvangst van de Klacht of het Geschil als bedoeld in lid 2, een kopie van de beslissing waarop de Klacht of het Geschil is gegrond, alsmede van het daarbij behorende klacht- of geschildossier, onverwijld toe.
4. De termijn voor het schriftelijk antwoord van MPD zal niet meer bedragen dan vier weken na ontvangst van de Klacht of het Geschil als bedoeld in lid 2. In bijzondere omstandigheden kan de commissie van deze termijn afwijken. De commissie stelt de Indiener en de directie van MPD hiervan in ieder geval vóór het verstrijken van de betreffende termijn met opgave van redenen schriftelijk op de hoogte.
5. Een kopie van het door MPD ingediende schriftelijke antwoord (lid 4) wordt door de commissie onverwijld aan de Indiener gestuurd.
6. De commissie stelt de Indiener en MPD in de gelegenheid om te worden gehoord. De commissie is tevens bevoegd nadere stukken op te vragen bij Indiener en/of MPD en om een deskundige te raadplegen.
7. Indien bij de behandeling van een geschil door MPD een Andere Belanghebbende(n) om een schriftelijke reactie is verzocht, of indien eerst uit het door de commissie ontvangen Geschil blijkt dat diens belangen door dit geschil (zullen) worden geschaad, zal de commissie deze Andere Belanghebbende(n) horen en/of om een schriftelijke reactie verzoeken, welke

reactie zich dient te beperken tot de inhoud van het door de Indiener voorgelegde Geschil . De Andere Belanghebbende(n) ontvang(t)(en) hiertoe de door de commissie relevant geachte informatie. Indien op grond van wet- of regelgeving (een deel van) deze informatie niet mag worden verstrekt zonder een vorm van toestemming van de Indiener zal de commissie de Indiener om deze toestemming verzoeken en eerst na ontvangst daarvan de informatie verstrekken. Als de Indiener deze toestemming weigert zal alleen de informatie worden verstrekt waarvoor geen toestemming is vereist. De commissie kan aan de weigering iedere conclusie verbinden die zij raadzaam acht.

8. De commissie streeft ernaar om de behandeling van de klacht af te ronden binnen tien weken na ontvangst van de Klacht of het Geschil en neemt binnen zes weken na de behandeling van de Klacht of het Geschil een beslissing in de vorm van een zwaarwegend advies aan het bestuur van het fonds en stuurt dit advies onverwijld aan het bestuur. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken. De commissie stelt de Indiener en het MPD van een eventuele verlenging van de termijn schriftelijk met opgave van reden op de hoogte. Voor de procedure bij het bestuur wordt verwezen naar artikel 7.
9. De commissie vermeldt in haar advies tenminste:
  - de samenstelling van de commissie;
  - of de Klacht of het Geschil ontvankelijk is (en in het geval van een besluit als bedoeld in artikel 2 lid 7 de motieven om de Klacht of het Geschil toch in behandeling te nemen;
  - een feitelijke weergave van de Klacht of het Geschil;
  - de argumenten/visie/mening van de Indiener;
  - de argumenten/visie/mening van het fonds/MPD;
  - of een deskundige of Andere Belanghebbende is gehoord en zo ja de argumenten/visie/mening van de deskundige en/of Andere Belanghebbende;
  - de motieven die haar advies dragen;
  - de inhoud van het zwaarwegende advies;
  - de datum van het advies.

## **BESTUUR**

### **Artikel 7      **BESLUIT VAN HET BESTUUR NAAR AANLEIDING VAN HET ZWAARWEGEND ADVIES VAN DE KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE****

1. Het bestuur van het fonds neemt op de eerstvolgende bestuursvergadering na ontvangst van het zwaarwegende advies van de commissie een schriftelijk gemotiveerd besluit inzake de Klacht of het Geschil. In bijzondere omstandigheden kan het bestuur van deze termijn afwijken. Het bestuur stelt de Indiener, de directie van MPD en de commissie hiervan zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies met opgave van redenen schriftelijk op de hoogte.
2. Het bestuur stuurt de Indiener en MPD, na de besluitvorming hierover,

onverwijld een kopie van het gemotiveerde besluit van het bestuur over de Klacht of het Geschil én een kopie van het advies van de Klachten- en geschillencommissie inzake de Klacht of het Geschil toe. Een kopie van het gemotiveerde besluit van het bestuur wordt tevens aan de commissie gestuurd.

3. Indien tijdens de behandeling van de Klacht of het Geschil een Andere belanghebbende is gehoord en/of om schriftelijke reactie is verzocht zoals bedoeld in artikel 6 lid 6 van deze regeling, wordt een kopie van het bestuursbesluit alsmede van het advies van de klachten- en geschillencommissie ook aan deze Andere Belanghebbende gestuurd.

#### **Artikel 8      BEZWAAR TEGEN UITSPRAAK VAN HET BESTUUR**

Indien de Indiener van de Klacht of het Geschil ontevreden is over het besluit van het bestuur zoals bedoeld in artikel 7, dan kan deze zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen, Postbus 93560, 2509 Den Haag.

Tevens kan de Indiener van een Geschil zijn bezwaar voorleggen aan de burgerlijk rechter.