

PENSIOENFONDS PNO MEDIA

KLACHTENREGLEMENT

(vastgesteld door het fondsbestuur van PNO Media d.d. 19 september 2023,
inwerkingtredend op 1 juli 2023)

INLEIDING

Pensioenfonds PNO Media is het pensioenfonds voor de creatieve en digitale sector. PNO Media vindt het belangrijk om de pensioenregelingen goed te administreren en alle aanspraken en uitkeringen juist te berekenen en te communiceren. Bij PNO Media staan de deelnemers, pensioengerechtigden en werkgevers centraal. Zij moeten als belanghebbenden (klanten) kunnen vertrouwen op een correcte administratie, de informatie die zij ontvangen moet dus juist zijn en consistentie, helderheid en klantvriendelijkheid staan daarbij voorop.

Het fonds probeert eventuele problemen altijd in goed overleg met de klant op te lossen. Ondanks de grote zorg die PNO Media toepast bij het administreren van de pensioenen en de communicatie hierover, kan het voorkomen dat een klant niet tevreden is. Dan kan deze klant zijn uiting van ontevredenheid (hierna "de Klacht" of "het Klantsignaal") richten aan het fonds en zal zijn klacht worden afgehandeld aan de hand van de in dit klachtenreglement opgenomen procedure.

Missie ,visie, strategie

Onderdeel van de missie van het fonds is, dat PNO Media luistert naar de deelnemers en pensioengerechtigden, met hen praat en begrijpt wat de deelnemers en pensioengerechtigden nodig hebben. Daarnaast is in de visie van PNO Media opgenomen dat het fonds een persoonlijke benadering en ondersteuning belangrijk vindt. Dit is dan ook het uitgangspunt bij het afhandelen van de klachten.

Uitgangspunt bij de vaststelling van de pensioenaanspraken en pensioenuitkeringen zijn de statuten en (pensioen)reglementen van PNO Media. In de pensioenreglementen staat vermeld waarop een deelnemer of pensioengerechtigde recht heeft. De pensioenreglementen zijn daarom leidend bij het vaststellen van de hoogte van de pensioenaanspraken en pensioenuitkeringen. Dit betekent echter niet dat er geen oog is voor de bijzondere omstandigheden waarin een klant zich kan bevinden. Bij de afhandeling van een klacht zal daarom altijd ook gekeken worden naar de omstandigheden van het specifieke geval.

De tekst in dit reglement is de juridische vastlegging van alle (procedurele) rechten en plichten met betrekking tot de klachtenregeling. Op de website van PNO Media wordt de regeling in eenvoudiger bewoordingen uitgelegd. Daarnaast wordt een indiener van een klacht bij (gedeeltelijke) afwijzing daarvan altijd geïnformeerd over de mogelijkheid tot bezwaar en waar/hoe hij dit bezwaar kan indienen.

Artikel 1 ALGEMEEN

1. Het fondsbestuur stelt een klachtenregeling vast, en stelt een klachtencommissie in.
2. Het fondsbestuur ontvangt ieder kwartaal een rapportage van de Klachten en Geëscaleerde klachten, gerubriceerd naar onderwerp van de klacht en bespreekt deze rapportages. Het fondsbestuur ontvangt minimaal twee maal per jaar een rapportage over de tevredenheid over de afhandeling van de Klachten.
3. In het jaarverslag rapporteert het fondsbestuur over de aantallen Klachten en Geëscaleerde klachten (uitgesplitst in rubrieken), over de tevredenheid over de afhandeling van de Klachten en Geëscaleerde klachten en over de verbeteringen die naar aanleiding van de Klachten en Geëscaleerde klachten zijn doorgevoerd.
4. Klachten en Geëscaleerde Klachten worden structureel gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.
5. Eenieder die bij de klachtenregeling is betrokken kan zich tijdens de procedure voor eigen rekening laten bijstaan door een derde.
6. Alle Klachten worden geadmistreerd om de wijze zoals in de wet- en regelgeving is voorgeschreven en worden ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de Klacht is afgehandeld bewaard.

Artikel 2 BEGRIPSBEPALINGEN

De begripsbepaling en definities zoals in de statuten en pensioenreglementen van het fonds zijn opgenomen zijn onverkort van toepassing op deze klachtenregeling, tenzij hiervan in dit reglement expliciet wordt afgeweken.

1. Klacht:

Iedere aan het fonds gerichte uiting van ontevredenheid van een Klant.

2. Geëscaleerde klacht:

Klachten die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de Klant zijn opgelost en die in tweede (en/of derde) instantie intern (door het fonds of de Klachtencommissie) worden behandeld.

3. Klantsignaal

Elk klantcontact waaruit duidelijk wordt dat niet aan de verwachtingen van de klant is voldaan en /of waar de organisatie van kan leren. Klantsignalen zijn te beschouwen als Klacht.

4. Klachten:

Hieronder zijn begrepen: Klacht, Klantsignaal en Geëscaleerde klacht.

5. Klant:

Klanten die een Klacht 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.

6. Indiener:

De (rechts)persoon die een Klacht of Geëscaleerde klacht heeft ingediend op basis van dit klachtenreglement.

7. Klachtencommissie

De onafhankelijke klachtencommissie van het fonds, zoals in artikel 3 van dit reglement bedoeld.

Artikel 3 SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De klachtencommissie (hierna ook: "de commissie") bestaat uit twee leden en één externe voorzitter, die door het fondsbestuur worden benoemd.
2. Één van de leden wordt op voordracht van het verantwoordingsorgaan benoemd. De leden hebben affiniteit met de creatieve en/of digitale sector.
3. De leden en de voorzitter dienen te voldoen aan het door het bestuur vastgestelde functieprofiel. De leden en de voorzitter mogen geen andere functie binnen het fonds bekleden.
4. Nadere regelingen met betrekking tot de samenstelling van de commissie zijn vastgelegd in het Reglement Klachtencommissie.

BEHANDELING VAN EEN KLACHT

Het uitgangspunt is om een Klacht/Geëscaleerde klacht binnen 12 weken na eerste ontvangst van de Klacht af te handelen. Mocht blijken dat deze termijn niet haalbaar is, dan zal in overleg worden getreden met de Indiener teneinde de interne klachtenregeling af te ronden.

Artikel 4 STANDAARDPROCEDURE BEHANDELING VAN EEN KLACHT

Stap 1: behandeling door PNO Media/Uitvoerend Bestuur van het fonds (UB)

1. De Klacht wordt bij binnenkomst in behandeling genomen door PNO Media. De Indiener ontvangt zo spoedig mogelijk een bevestiging dat de Klacht is ontvangen en in behandeling genomen zal worden. Als de Klacht direct ofwel binnen twee weken afgehandeld kan worden dan is verder artikel 5 (afwijkende procedure direct afgehandelde klacht) van toepassing.

2. Indien de Klacht niet direct ofwel niet binnen twee weken na indiening afgehandeld kan worden, dan wordt, in aanvulling op hetgeen vermeld in lid 1, binnen twee weken een aanvullende ontvangstbevestiging gestuurd waarin staat beschreven:
 - a. wat de inhoud van de Klacht is;
 - b. binnen welke termijn de Indiener inhoudelijk antwoord krijgt op de Klacht;
 - c. bij wie de Indiener navraag kan doen over de status van zijn of haar ingediende Klacht.
3. Binnen vier weken na ontvangst van de Klacht ontvangt de Indiener een inhoudelijke reactie op de Klacht. Indien de Klacht per telefoon is ingediend dan wordt de uitkomst van de behandeling van de Klacht schriftelijk of digitaal medegedeeld. Indien de Klacht digitaal is ingediend wordt ernaar gestreefd het antwoord op de Klacht ook digitaal te sturen. In alle andere gevallen wordt schriftelijk (per brief) op de Klacht gereageerd.
4. In bijzondere omstandigheden kan van de termijn in lid 2 worden afgeweken.
5. Indien het fonds nadere informatie nodig heeft van de Indiener voor het afhandelen van de Klacht, dan ontvangt de Indiener een termijn van drie weken voor het insturen van de betreffende informatie en wordt de termijn van lid 2 verlengd met de duur van drie weken (of indien dit eerder is met de termijn waarin de gevraagde informatie is ontvangen).

Stap 2: behandeling door de klachtencommissie

6. Indien de Indiener het niet eens is met de inhoud van een beslissing zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel, dan heeft hij gedurende twee weken na ontvangst van de beslissing de gelegenheid een Geëscaleerde klacht in te dienen bij de Klachtencommissie PNO Media, Postbus 1340, 1200 BH Hilversum of per email: *Klachtencommissie@pnomedia.nl*. Voor de procedure bij de Klachtencommissie wordt verwezen naar artikel 6 van deze regeling.

Artikel 5 **AFWIJKENDE PROCEDURE DIRECT AFGEHANDELDE KLACHT**

1. Onder een direct afgehandelde klacht wordt verstaan een Klacht die direct ofwel binnen twee weken (10 werkdagen) na ontvangst van de Klacht inhoudelijk wordt beantwoord.
2. De volgende afwijkende procedure geldt voor een direct afgehandelde klacht:

Stap 1: behandeling door de PNO Media

3. De Klacht wordt bij ontvangst ofwel direct afgehandeld, ofwel de Indiener van de Klacht ontvangt binnen twee weken na het melden van de Klacht een

inhoudelijk antwoord.

Stap 2: behandeling door het Uitvoerend Bestuur (UB)

4. Indien de Indiener van de Klacht het niet eens is met de inhoud van een in lid 3 bedoelde reactie, heeft hij gedurende twee weken na ontvangst van die reactie de gelegenheid om een Geëscaleerde klacht in te dienen bij het UB.
5. Het UB zendt binnen twee dagen na ontvangst van een in lid 4 bedoelde Geëscaleerde klacht een ontvangstbevestiging aan de Indiener waarin de termijn is opgenomen waarbinnen een het UB een beslissing neemt over de klacht, en neemt over de Geëscaleerde klacht een beslissing. Het UB stelt de Indiener binnen twee weken na ontvangst van de Geëscaleerde Klacht schriftelijk van deze beslissing op de hoogte. In bijzondere omstandigheden kan het UB van deze termijn afwijken.

Stap 3: behandeling door de klachtencommissie

6. Indien de Indiener het niet eens is met de inhoud van een beslissing zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel, dan heeft hij gedurende twee weken na ontvangst van de beslissing de gelegenheid een Geëscaleerde klacht in te dienen bij de Klachtencommissie PNO Media, Postbus 1340, 1200 BH Hilversum of per email: *klachtencommissie@pnomedia.nl*. Voor de procedure bij de Klachtencommissie wordt verwezen naar artikel 6 van deze regeling.

ONAFHANKELIJK KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 6 BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

1. De commissie zendt binnen twee dagen na de ontvangst van de Geëscaleerde klacht een ontvangstbevestiging aan de Indiener, met een opgave van de termijnen waarbinnen het fonds in de gelegenheid zal worden gesteld een schriftelijk antwoord in te dienen en de termijn waarbinnen de Geëscaleerde klacht vervolgens door de commissie zal worden behandeld. Daarnaast bevat de ontvangstbevestiging de naam en contactgegevens van een persoon binnen PNO Media waar de Indiener terecht kan met vragen over (de stand van zaken van) de ingediende Geëscaleerde klacht.
2. De commissie zendt onverwijld na ontvangst een kopie van de Geëscaleerde klacht aan het UB, met een opgave van de termijnen waarbinnen het fonds in de gelegenheid zal worden gesteld een schriftelijk antwoord in te dienen en de Geëscaleerde klacht vervolgens door de commissie zal worden behandeld.
3. Het fonds stuurt, na ontvangst van de Geëscaleerde Klacht als bedoeld in lid 2, een kopie van de beslissing waarop de Geëscaleerde klacht is gegrond, alsmede van het daarbij behorende klachtossier, onverwijld toe.
4. De termijn voor het schriftelijk antwoord van het fonds zal niet meer bedragen dan twee weken na ontvangst van de Geëscaleerde Klacht als bedoeld in lid 2.

In bijzondere omstandigheden of op verzoek van het fonds of de Indiener kan de commissie van deze termijn afwijken. De commissie stelt de Indiener en het fonds 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 het fonds ingediende schriftelijke antwoord (lid 4) wordt door de commissie onverwijld aan de Indiener gestuurd.
6. De commissie stelt de Indiener en het fonds in de gelegenheid om te worden gehoord. De commissie is tevens bevoegd nadere stukken op te vragen bij Indiener en/of het fonds en om een deskundige te raadplegen. Indien nadere stukken van de Indiener benodigd zijn wordt de termijn van behandeling van de Geëscaleerde klacht verlengd met een termijn van drie weken, of indien korter, de termijn waarbinnen de gevraagde stukken zijn ontvangen.
7. De commissie streeft ernaar om de behandeling van de klacht af te ronden binnen zes weken na ontvangst van de Geëscaleerde klacht en neemt binnen deze termijn een beslissing in de vorm van een zwaarwegend advies aan het fondsbestuur. De commissie stuurt dit advies onverwijld aan het fondsbestuur. Deze termijn kan, in overleg met partijen, worden verlengd met zes weken. De commissie stelt de Indiener en het fonds van een eventuele verlenging van de termijn schriftelijk met opgave van redenen op de hoogte. Voor de procedure bij het bestuur wordt verwezen naar artikel 7.
8. De commissie vermeldt in haar zwaarwegende advies tenminste:
 - de samenstelling van de commissie;
 - of de Geëscaleerde klacht ontvankelijk is;
 - een feitelijke weergave van de Geëscaleerde Klacht;
 - de argumenten/visie/mening van de Indiener;
 - de argumenten/visie/mening van het fonds;
 - of een deskundige is gehoord en zo ja de argumenten/visie/mening van de deskundige;
 - de motieven die haar advies dragen;
 - de inhoud van het advies;
 - de datum van het advies.

BESTUUR

Artikel 7 **BESLUIT VAN HET BESTUUR NAAR AANLEIDING VAN HET ZWAARWEGENDE ADVIES VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. Het fondsbestuur neemt op de eerstvolgende bestuursvergadering na ontvangst van het zwaarwegende advies van de commissie een schriftelijk gemotiveerd besluit inzake de Geëscaleerde Klacht. In bijzondere omstandigheden kan het bestuur van deze termijn afwijken. Het fondsbestuur stelt de Indiener en de commissie hiervan zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies met opgave van redenen schriftelijk op de hoogte. Het

fondsbestuur wijst bij (gedeeltelijke) afwijzing van de Geëscaleerde klacht op de mogelijkheden tot bezwaar zoals in artikel 8 opgesomd (onder vermelding van toepassing zijnde termijnen en contactgegevens).

2. Het fondsbestuur kan alleen van het zwaarwegende advies van de commissie afwijken als 2/3^e van de in de bestuursvergadering waarin over de Geëscaleerde Klacht wordt besloten aanwezige bestuursleden hiertoe besluiten. Voorts dient te worden gemotiveerd waarom van het zwaarwegende advies wordt afgeweken.
3. Het fondsbestuur stuurt de Indiener, na de besluitvorming hierover, onverwijld een kopie van het gemotiveerde besluit van het fondsbestuur over de Geëscaleerde Klacht én een kopie van het advies van de Klachtencommissie inzake de Geëscaleerde Klacht toe. Een kopie van het gemotiveerde besluit van het fondsbestuur wordt tevens aan de commissie gestuurd.

Artikel 8 BEZWAAR TEGEN UITSPRAAK VAN HET FONDSBESTUUR

Indien de Indiener van de Geëscaleerde Klacht ontevreden is over het besluit van het fondsbestuur zoals bedoeld in artikel 7, dan kan de Indiener zich wenden tot de externe geschilleninstantie waarbij het fonds is aangesloten¹. Voorwaarde is wel dat het een Geëscaleerde klacht betrof over de uitvoering van het pensioenreglement. Ook is dit pas mogelijk op het moment dat de externe geschilleninstantie is geïnstalleerd en geschillen in behandeling kan nemen. Ook kan de Indiener ervoor kiezen om zich te wenden tot de Ombudsman Pensioenen of zijn geschil voorleggen aan de burgerlijk rechter. De indiener wordt in de uitspraak van het fondsbestuur gewezen op deze mogelijkheden.

Dit betreft de op grond van de Wet toekomst pensioenen door de Minister van Armoedebelid, Participatie en Pensioenen aangewezen geschilleninstantie.