



**INTERNE KLACHTEN- EN  
GESCHILLENREGELING  
PENSIOENFONDS TNO**  
**(als bedoeld in artikel 19 lid 3 van de statuten)**



## **INTERNE KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING PENSIOENFONDS TNO**

(als bedoeld in artikel 19 lid 3 van de statuten)

Bestuursbesluit 95/38 d.d. 5 april 1995, geactualiseerd op 16 maart 2015 en vervolgens op 21 september 2015

### A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- fonds : de Stichting Pensioenfonds TNO
- Bestuur : het Bestuur van het fonds
- Bestuursbureau : het bureau dat namens het Bestuur belast is met de monitoring op de feitelijke uitvoering van de pensioenregeling
- belanghebbende : een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of nabestaande van een (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde rechten kan ontlene of meent te kunnen ontlene aan het bepaalde in de statuten en reglementen van het fonds
- klacht/geschil : alle geschillen die ontstaan tussen het fonds en (gewezen) deelnemers, hun nabestaanden, pensioengerechtigden en overige belanghebbenden, over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het fonds zijn of zullen worden uitgevoerd, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad en klachten van de (gewezen) deelnemers, hun nabestaanden, pensioengerechtigden en overige belanghebbenden, die voortvloeien uit hun ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening van respectievelijk door het fonds. Als klacht/geschil in de zin van deze regeling wordt niet aangemerkt een klacht van een belanghebbende, respectievelijk een geschil dat met de belanghebbende is gerezen, in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur, een ander orgaan van het fonds of een door het Bestuur ingestelde commissie.



## B. Procedure

1. Een belanghebbende kan een klacht of geschil als in deze regeling bedoeld, schriftelijk of per e-mail bij de directie van het Bestuursbureau van het fonds aanbrengen. De directie van het Bestuursbureau is gehouden, binnen vier weken nadat een klacht of geschil is ontvangen, de belanghebbende schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van haar standpunt.
2. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de ontvangen reactie is hij gerechtigd om na ontvangst van de reactie met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het Bestuur te richten.
3. Indien het Bestuur de klacht als zijnde redelijk en billijk beoordeeld is zij gehouden een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk.
4. Het Bestuur zal een ad hoc commissie instellen, indien dit naar het oordeel van het Bestuur gelet op de inhoud van de klacht wenselijk is, in verband met de specifieke deskundigheid die nodig is voor de beoordeling van de klacht dan wel ter voorkoming van (de schijn van) een eventuele belangenverstrengeling. Het Bestuur zal een ad hoc commissie in elk geval instellen zodra tenminste één bestuurslid dat nodig vindt.
5. Het Bestuur beslist over de omvang en samenstelling van deze ad hoc commissie. In deze commissie kunnen zowel interne als externe deskundigen dan wel bestuursleden door het Bestuur worden benoemd.
6. Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten, bij voorkeur binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het Bestuur zijn beslissing schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het bezwaarschrift genomen of te nemen maatregelen. In bijzondere, complexe gevallen kan van deze termijn worden afgeweken.
7. Indien de belanghebbende zich niet kan verenigen met de beslissing van het Bestuur naar aanleiding van het bezwaarschrift, kan belanghebbende volgens het bepaalde in het Reglement Ombudsman Pensioenen de bemiddeling inroepen van de Ombudsman Pensioenen.

---/---