

Klachtenreglement

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

Versie 1 januari 2024

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt. Maar we beginnen met de definities van een aantal woorden die wij gebruiken. Zodat u weet waar wij het over hebben.

1. Definities: wat betekenen deze woorden?

- | | |
|---------------------------|--|
| a. fonds | Stichting Pensioenfonds TNO |
| b. bestuur | het bestuur van het fonds |
| c. Uitvoeringsorganisatie | de organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds; |
| d. Belanghebbende | degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, (oud-) deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van het pensioenfonds; |
| e. Klacht | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds; |
| f. geschil | een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die volgens u door het pensioenfonds niet naar uw tevredenheid is opgelost en die u voorlegt aan de Ombudsman Pensioen, de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) of de bevoegde rechter. |

2. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie. Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken: www.pensioenfondstno.nl
- een e-mail sturen naar: pf-tno@azl.eu
- bellen naar: 088-1162401
- een brief sturen naar: AZL
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft. U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kan een

klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Ontvangt u geen reactie van de uitvoeringsorganisatie? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

3. Wat doet de uitvoeringsorganisatie?

Uw klacht wordt binnen een redelijke termijn afgehandeld. Wat redelijk is kan per klacht verschillen. De ene klacht zal eenvoudiger zijn in de afhandeling dan de andere. De uitvoeringsorganisatie zorgt ervoor dat uw klacht binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging wordt afgehandeld.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie ook later afgehandeld.

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld;
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie?

Dan kunt u dat aangeven bij het bestuur. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website: www.pensioenfondstno.nl
- met een e-mail naar: info@pftno.nl
- als brief naar: Pensioenfonds TNO
Postbus 7018
2280 KA Rijswijk
- U kunt ook bellen naar: 070-4138602

U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kunnen wij zelfs al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Ontvangt u geen reactie van het bestuur? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

5. Wat doet het bestuur?

Het bestuur beoordeelt of ze uw klacht kan behandelen. Het bestuur geeft binnen 6 weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen 6 weken het oordeel van het bestuur.

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. Reden kan zijn dat specifieke deskundigheid 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.

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.

Het bestuur kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

U kunt het bestuur ook verzoeken om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Het bestuur laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij het fonds is aangesloten.

6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- de Ombudsman Pensioenen, ter bemiddeling of
- de Geschillen Instantie Pensioenfondsen waarbij ons fonds is aangesloten, ter beoordeling of
- de burgerlijke rechter, ter beslechting van het geschil.

Contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen:

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN DEN HAAG
info@ombudsmanpensioenen.nl
tel: 070-3499620
www.ombudsmanpensioenen.nl

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen

Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
info@gipcontact.nl
085-0492030
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Als u het niet eens bent met het besluit van ons fonds na het advies van de Ombudsman of het niet bindend advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, kunt u het geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

7A. Neemt ons fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

Meestal wel. Maar soms dus niet. Het bestuur van ons fonds moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

7B. Neemt ons fonds het advies van de Geschillen Instantie Pensioen over?

Ons fonds is aangesloten bij de Geschillen Instantie Pensioenen (GIP). De GIP geeft een bindend advies als u hiervoor heeft gekozen. Ons fonds is op dat moment gebonden aan een advies van het GIP.

Ons fonds brengt u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen voor u van een advies van de GIP. Indien er geen bindend advies door de GIP wordt gegeven, kan het fonds dit advies overnemen. Neemt het fonds het advies niet over, dan moet het bestuur van ons fonds daar wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

8. Waar kijken de uitvoeringsorganisatie en het bestuur naar?

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels;
- de statuten van ons fonds en het pensioenreglement;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw klacht níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al bij de Ombudsman Pensioenen, De Geschillen Instantie Pensioenfondsen, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

9. Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

10. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

De uitvoeringsorganisatie:

- legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds.

Het bestuur:

- legt alle door het bestuur ontvangen klachten vast én
- brengt het gehele bestuur van ons fonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.
- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en het bestuur.
Dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

11. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 januari 2024 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt het oude klachtenreglement nog wél.