

Pensioenspecial

Informatie over de pensioenregelingen van Pensioenfonds PNO Media

Oktober 2009

Klachten en geschillen

Pensioenfonds PNO Media doet er alles aan om uw pensioenregeling op correcte wijze uit te voeren. Daarbij stellen wij helderheid en klantvriendelijkheid centraal. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door Pensioenfonds PNO Media behandeld bent, of dat u het niet eens bent met onze beslissing. Hierbij nodigen wij u uit ons dat te laten weten.

Normaal gesproken zal Pensioenfonds PNO Media in goed overleg met u tot een bevredigende oplossing komen. Mocht dat niet lukken, dan heeft u de mogelijkheid een klacht of geschil in te dienen. U kunt dat doen door een brief te sturen aan Pensioenfonds PNO Media. Een klacht of geschil kan worden ingediend door (aspirant-) deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden, maar ook door andere belanghebbenden zoals bijvoorbeeld vertegenwoordigers van aangesloten werkgevers. U kunt zich uiteraard

daarbij laten bijstaan door derden. De kosten daarvan zijn dan wel voor eigen rekening.

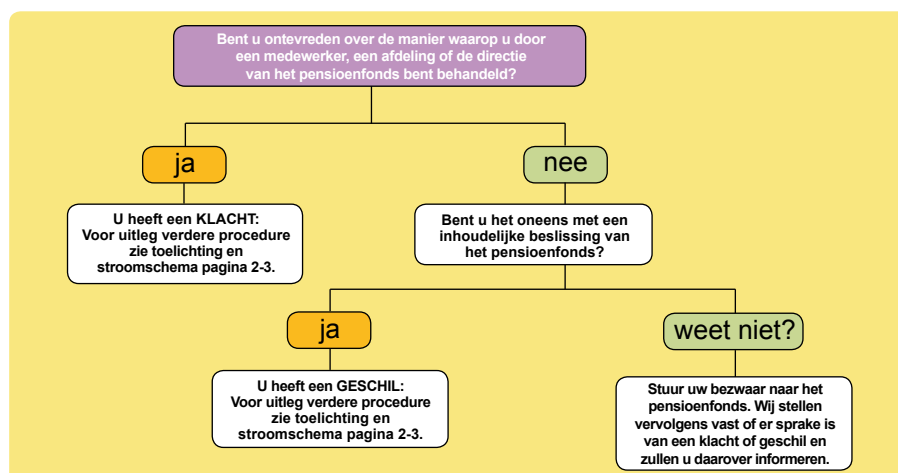
Er kan sprake zijn van een klacht of een geschil. In hoofdlijnen verstaan wij hieronder:

Een klacht: u bent ontevreden over de manier waarop u door een medewerker, een afdeling of de directie van Pensioenfonds PNO Media bent behandeld.

Een geschil: u bent het oneens met een inhoudelijke beslissing van

Pensioenfonds PNO Media, oftewel: met de manier waarop wij de pensioenregeling hebben uitgevoerd. U kunt daar dan bezwaar tegen aantekenen.

Om eenvoudig te kunnen bepalen of er in uw geval sprake is van een klacht of geschil, kunt u gebruik maken van onderstaand stroomschema. Voor klachten en geschillen heeft Pensioenfonds PNO Media een procedure opgesteld die voor u staat uitgewerkt op pagina 3.



Voorbeelden klachten en geschillen

1. Voorbeeld klacht

Jan den Akker is net gepensioneerd. Hij heeft vragen over de hoogte van zijn pensioenuitkering van Pensioenfonds PNO Media en belt met de afdeling Uitbetalingsadministratie. Jan wordt door de medewerker kortaf behandeld. Na een woordenwisseling over en weer breekt de medewerker onaangekondigd de verbinding. Jan wil het er niet bij laten zitten. Er is hier sprake van een klacht. Jan is ontevreden over de manier waarop hij door de medewerker van een afdeling van het Pensioenfonds PNO Media is behandeld. Jan schrijft een klachtenbrief aan het hoofd van de afdeling Uitbetalingsadministratie. Stap 1 van de klachtenprocedure is nu opgestart.

2. Voorbeeld geschil

Els Jansen is het niet eens met de hoogte van haar opgebouwde aanspraken op ouderdomspensioen bij Pensioenfonds PNO Media. Op haar pensioenoverzicht staat een bedrag dat € 1.000 lager is, dan zij gedacht had. Zij heeft namelijk onlangs haar pensioenaanspraken die ze had opgebouwd bij haar vorige werkgever, laten overdragen naar PNO Media (waardeoverdracht). Zij belt met een medewerker van de afdeling Pensioenbeheer en vraagt aan hem of de overgedragen pensioenaanspraken wel volledig zijn verwerkt. Els wordt keurig te woord gestaan. Volgens de medewerker zijn haar pensioenaanspraken correct overgedragen en administratief verwerkt.

Ondanks de opgestuurde kopie van de 'offerte waardeoverdracht' die door Els ondertekend is, heeft Els een andere mening en vindt ze dat haar pensioenoverzicht haar opgebouwde pensioenaanspraken niet juist weergeeft.

Er is hier sprake van een geschil. Els is tevreden over de manier waarop zij door de medewerker van de afdeling is geholpen (dus geen klacht), maar is het principieel oneens met de hoogte van haar pensioenaanspraken.

Els laat het er niet bij zitten. Zij tekent bezwaar aan bij het hoofd sector Pensioenen.

De geschillenprocedure is nu opgestart.



Onze klachten- en geschillenprocedure

Bij een klacht of geschil onderscheiden wij maximaal drie stappen.

Dit betreft de volgende opeenvolgende stappen:

Stap 1:

Dien uw klacht of geschil schriftelijk in bij het hoofd van de betreffende afdeling. Dit is in geval van een klacht, de afdeling waarover u een klacht heeft. U kunt hierbij eventueel de naam van de medewerker(st)er waarover u een klacht heeft vermelden. Als u de afdelingsnaam niet

kent, kunt u contact opnemen met onze receptie. Het kan ook zijn dat u een klacht heeft over de directie. Alleen in dit specifieke geval kunt u stap 1 overslaan en direct starten met stap 2, het indienen van een klacht bij de directie. In geval van een geschil, dient u uw geschil in bij het hoofd sector Pensioenen.

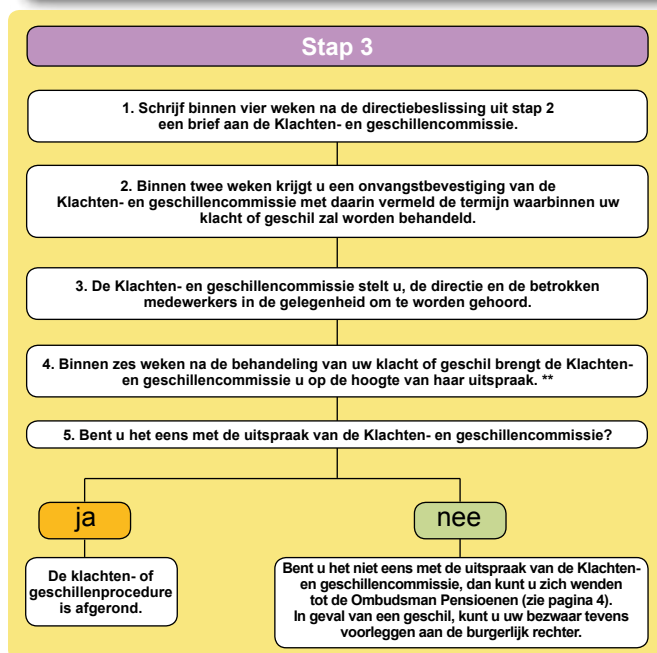
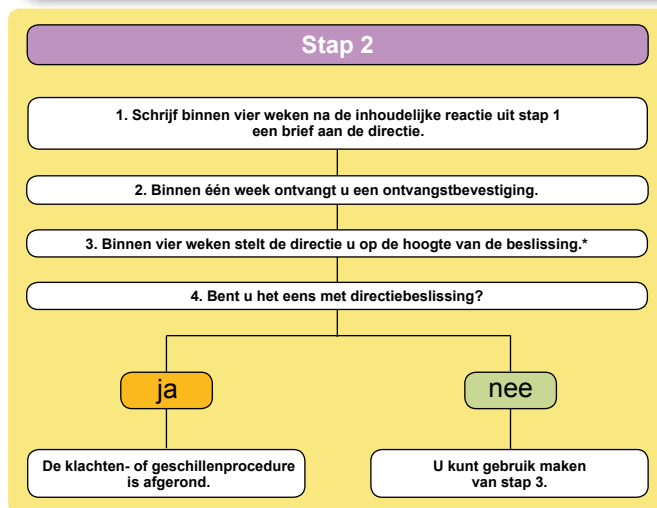
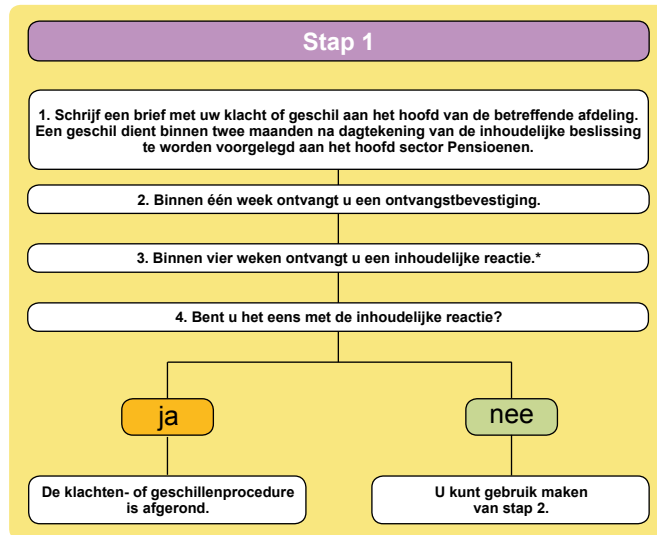
Stap 2:

Als u het niet eens bent met de inhoudelijke reactie van het hoofd van de afdeling, dan kunt u uw klacht of geschil indienen bij de directie.

Stap 3:

Als u het niet eens bent met de inhoudelijke reactie van de directie, dan kunt u uw klacht of geschil indienen bij de Klachten- en geschillencommissie van Pensioenfonds PNO Media. De Klachten- en geschillencommissie bestaat uit twee bestuursleden en een lid van de deelnemersraad van Pensioenfonds PNO Media.

De drie bovenstaande stappen, met de bijbehorende tijdspaden, staan op de volgende pagina uitgewerkt.



* In bijzondere omstandigheden kan deze termijn worden verlengd. Met opgave van redenen wordt u hierover binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het geschil ingelicht.

** Deze termijn kan worden verlengd met vier weken. De Klachten- en geschillencommissie stelt de indiener hiervan schriftelijk met opgave van redenen op de hoogte.

Vraag en antwoord

1. Ik ben ontevreden over de oplossing van mijn klacht of geschil. Wat kan ik nu doen?

Misschien bent u na het volledig doorlopen van de beschreven procedures nog steeds niet tevreden met onze oplossing van uw klacht of geschil. Dat kan natuurlijk, dan komen we er helaas niet uit. In dat geval kunt u via een brief uw klacht of geschil voorleggen aan: Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
www.ombudsmanpensioenen.nl
In geval van een geschil, kunt u uw bezwaar tevens voorleggen aan de burgerlijk rechter.

2. Wat is de rol van de Ombudsman Pensioenen?

De Ombudsman Pensioenen beoordeelt uw klacht of geschil. De Ombudsman is een onafhankelijke instantie. De Ombudsman geeft een niet bindend oordeel over het geschil of de klacht en koppelt dit terug aan beide partijen.

3. Waar kan ik meer informatie vinden over klachten en geschillen?

In deze Pensioenspecial vindt u de hoofdlijnen van onze klachten- en geschillenregeling. Omwille van de leesbaarheid zijn wij niet op

ieder detail van de regeling ingegaan. Meer informatie over de behandeling van klachten en geschillen kunt u vinden in ons klachtenreglement en onze geschillenregeling. Kijkt u daarvoor op de website www.pnomedia.nl
Heeft u verdere vragen, neemt u dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag verder.

Pensioenfonds PNO Media

Schuttersweg 10, Hilversum
Postbus 1340, 1200 BH Hilversum

T 035 625 92 00
E secretariaat@pnomedia.nl
W www.pnomedia.nl

Wilt u informatie over:

Pensioenopbouw/-berekeningen	035 625 92 90
Pensioenuitbetalingen	035 625 93 00
Registratie van uw persoonsgegevens	035 625 92 30

Wilt u contact met de afdeling:

Directie/secretariaat	035 625 92 11
Financiële administratie	035 625 93 10
Relatiebeheer (voor werkgevers)	035 625 92 30

© Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Media PNO, uitgave december 2009