



**Klachtenreglement**  
**Stichting Mediahuis Nederland Pensioenfonds**

## 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.

Als u een klacht heeft, doorloopt u eerste de interne klachtenprocedure van het pensioenfonds. Hoe dit in zijn werk gaat leest u in artikelen 2 en volgende van deze regeling. Indien u de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en het niet eens bent met de uitkomst, dan kunt u naar de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP) of de burgerlijke rechter stappen. U leest hier meer over in artikel 5 van deze regeling.

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.	pensioenbureau	organisatie (intern) die zorgt voor de administratie van ons pensioenfonds;
b.	pensioenfonds	Stichting Mediahuis Nederland pensioenfonds;
c.	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;
d.	klacht	iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons pensioenfonds;
e.	geëscaleerde klacht:	Een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de deelnemer is opgelost en die in tweede instantie intern door het bestuur wordt behandeld;
f.	Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP)	de geschilleninstantie, bedoeld in artikel 48c van de Pensioenwet en artikel 59c van de Wet verplichte beroepspensioenregeling;
g.	Ombudsman Pensioenen	de ombudsman pensioenen is een externe instelling waar belanghebbenden terecht kunnen met een klacht en is een onderdeel van GIP;
h.	burgerlijke rechter	de rechter die in eerste instantie bevoegd is om de zaak te behandelen.

## 2 Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons pensioenfonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij het pensioenbureau.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het [contactformulier](#) op de website gebruiken [www.mhpf.nl](http://www.mhpf.nl) of
- een e-mail sturen naar [info@mhpf.nl](mailto:info@mhpf.nl) of
- bellen naar 088-824 1500 of
- een brief sturen naar Stichting Mediahuis Nederland Pensioenfonds, Postbus 376, 1000 EB Amsterdam/antwoordnummer 3409, 1000 PA Amsterdam.

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd schriftelijk aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft.

U ontvangt zo spoedig mogelijk 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 al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

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

### 3 Wat doet het pensioenbureau?

Het pensioenbureau beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn (binnen zes weken) 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.

### 4 Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het pensioenbureau?

1. Indien u het niet eens bent met het besluit van het pensioenbureau van het pensioenfonds heeft u het recht om binnen 6 weken na de beslissing op de klacht een gemotiveerd bezwaarschrift te richten tot het bestuur. Dit is een geëscaleerde klacht. Een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en die in tweede instantie intern door het bestuur van het pensioenfonds wordt behandeld.
2. Het bezwaarschrift moet bevatten:
  - a. de naam en het adres van degene die het bezwaar instelt en eventueel de naam en het adres van zijn of haar vertegenwoordiger
  - b. de datum van indienen van het bezwaarschrift
  - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van de beslissing van het pensioenbureau waartegen u bezwaar maakt
  - d. de redenen voor het bezwaarschrift; waarom vindt u de beslissing van het pensioenbureau onjuist?
3. U ontvangt zo spoedig mogelijk een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. Het bestuur neemt binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift een besluit over de geëscaleerde klacht en voorziet zondig in een ander besluit. Indien het bezwaarschrift niet binnen deze termijn door het bestuur kan worden behandeld, wordt dit voor het einde van de termijn schriftelijk of digitaal aan klager met redenen meegedeeld, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
4. Het bestuur brengt haar besluit binnen 2 weken schriftelijk ter kennis van de klager, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van het bezwaarschrift te nemen of genomen maatregelen.

### 5 Geschilleninstantie Pensioenen of de burgerlijke rechter

1. Indien u het niet eens bent met de uiteindelijke beslissing van het pensioenfonds is er sprake van een geschil. U kunt het geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP) of de burgerlijke rechter. Zie de contactgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen hieronder.

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)  
Varrolaan 100  
3584 BW Utrecht  
E-mail: [info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)  
Telefoon: 085 049 2030  
Website: [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)

De GIP is door de overheid aangewezen als officiële geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Voordat de GIP een geschil in behandeling neemt, dient de interne klachtenprocedure eerst

volledig doorlopen te zijn. Een geschil voorleggen aan de GIP is voor u kosteloos. Houd er rekening mee dat een gang naar de rechter wel kosten met zich mee brengt.

2. Bij de GIP kunt u kiezen tussen bemiddeling of beslechting:
  - Bij bemiddeling wordt er gezocht naar een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Dit bemiddelen doet de Ombudsman Pensioenen (die onderdeel is van de GIP). Hij voert zijn functie onafhankelijk en onpartijdig uit.
  - Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt of u wilt geen bemiddeling, dan kunt u kiezen voor beslechting. Bij beslechting doet de GIP op basis van de beschikbare informatie een uitspraak. U kunt kiezen tussen een bindende of niet bindende uitspraak:
    - Bij een bindende uitspraak moeten zowel u als het pensioenfonds zich aan de uitspraak houden. U kunt tegen de uitspraak in principe niet in beroep gaan bij de rechter (tenzij u om een marginale toetsing vraagt binnen 1 jaar na de uitspraak). In beroep gaan kan wel binnen de GIP. Dit gebeurt bij de Commissie van Beroep.
    - Aan een niet-bindende uitspraak hoeven zowel u als uw pensioenfonds zich niet te houden. Tegen een niet-bindende uitspraak kunt u niet bij de GIP in beroep gaan. Wel kunt u nog naar de rechter gaan.
3. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan een bindende uitspraak van de GIP, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten en besluit om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep van de GIP.
4. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan een niet bindende uitspraak van de GIP, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Als het pensioenfonds besluit zich niet te houden aan de niet bindende uitspraak van de GIP, kunt u nog naar de rechter gaan.

## 6 Waar kijken pensioenbureau en het bestuur naar?

Het pensioenbureau en het bestuur kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

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

Het pensioenbureau en het bestuur neemt uw klacht niet 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 rechter of een Geschilleninstantie Pensioenen ligt of daar al is afgesloten.

## 7 Wie betaalt de kosten?

Het pensioenfonds betaalt de kosten van de eigen interne klachtenprocedure. Als u in beroep gaat bij de GIP is dat voor u gratis. Houd er rekening mee dat een gang naar de rechter wel kosten met zich mee brengt. Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

## 8 Wat gebeurt er verder met uw klacht?

Het pensioenbureau:

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

Het bestuur van ons fonds:

- bespreekt de klachtenoverzichten van het pensioenbureau en het bestuur
- dat gebeurt minstens een keer per jaar tijdens een bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van ons pensioenfonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd. De klachten worden vertrouwelijk behandeld en geanonimiseerd in de verslaglegging en rapportages.

## 9 Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in 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 de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.