
Klachtenreglement Stichting Pensioenfonds KPN

1. Begripsbepalingen

1. In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:
 - a. Belanghebbende: Degene die als deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde deelneemt in het Pensioenfonds.
 - b. Bestuur: Het Bestuur van het Pensioenfonds.
 - c. Besluit van het bestuur: een besluit van het Bestuur van een Pensioenfonds, dan wel een besluit van de Uitvoeringsorganisatie genomen namens het Bestuur;
 - d. Pensioenfonds: Stichting Pensioenfonds KPN.
 - e. Geschil: een geschil tussen een Belanghebbende en het Pensioenfonds over een door het Pensioenfonds genomen besluit over de toepassing van het pensioenreglement.
 - f. Klacht: iedere uiting van ontevredenheid die door een Belanghebbende gericht wordt aan het Pensioenfonds.
 - g. Uitvoeringsorganisatie: TKP, gevestigd te Europaweg 27, 9723 AS Groningen

2. Indienen van een Klacht

1. Een Klacht kan bij de Uitvoeringsorganisatie worden ingediend per e-mail, per brief of telefonisch¹. De contactgegevens zijn te vinden op de website van het Pensioenfonds: <https://www.kpnpensioen.nl/klacht>. De Klacht wordt namens het Pensioenfonds in behandeling genomen door de Uitvoeringsorganisatie.
2. Een Klacht bevat:
 - a. een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de Klacht;
 - b. de adresgegevens;
 - c. telefoonnummer;
 - d. het pensioennummer (dit nummer staat in de brieven van het Pensioenfonds).

3. Behandeling van een Klacht

1. Binnen 5 werkdagen nadat de Klacht is ingediend, ontvangt de Belanghebbende een ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de Belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
2. De Klacht wordt uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de Klacht afgehandeld. Indien de Klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld wordt de Belanghebbende hierover geïnformeerd. Waarbij wordt aangegeven binnen welke redelijke termijn de Klacht wordt afgehandeld.
3. De Belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door de Belanghebbende in beginsel zelf gedragen.
4. De Belanghebbende wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien het Pensioenfonds dit noodzakelijk acht voor de goede afhandeling van zijn Klacht.
5. De Belanghebbende heeft recht op inzage in zijn Klachtendossier overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

¹ Een mondelinge uiting is vormvrij. Het Pensioenfonds beoordeelt of de uiting beschouwd moet worden als Klacht in de zin van dit reglement en overeenkomstig de standaarden binnen de sector en richtlijnen van de AFM.

6. De beslissing van het Pensioenfonds naar aanleiding van de Klacht is gebaseerd op een toereikend onderzoek en op voor de Belanghebbende kenbare feiten en stukken.
7. De beslissing van het Pensioenfonds dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de Klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens Belanghebbende is geweest.
8. De beslissing op de Klacht wordt schriftelijk aan de Belanghebbende door de Uitvoeringsorganisatie meegedeeld.

4. Geschillencommissie

Na afhandeling van de Klacht, kan Belanghebbende, met inachtneming van de bepalingen van het 'Reglement Geschillencommissie Stichting Pensioenfonds KPN', binnen acht weken na dagtekening van de beslissing van het Pensioenfonds een Geschil indienen bij de Geschillencommissie van het Pensioenfonds. Belanghebbende kan het Geschil schriftelijk of digitaal indienen door middel van het sturen van een e-mail naar geschillencommissie@pfkpn.nl of door middel van een brief gericht aan de geschillencommissie. De contactgegevens zijn te vinden op de website van het Pensioenfonds: <https://www.kpnpensioen.nl/klacht>.

5. Slotbepaling

1. Dit Klachtenreglement is vastgesteld door het bestuur op 2 november 2023 en is in werking getreden op 3 november 2023.
2. In gevallen waarin dit Klachtenreglement niet voorziet, beslist het Bestuur .