

Klachtenprocedure

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.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u:

- Deelnemer bent bij Stichting Pensioenfonds Thales Nederland (SPTN);
- Pensioengerechtigd bent bij SPTN.
- Gewezen deelnemer bent bij SPTN;
- Ex-partner van een (gewezen) deelnemer of van een pensioengerechtigde bent bij SPTN;

U kunt ook een klacht indienen als u een wettelijke vertegenwoordiger van een van bovenstaande deelnemers bent. In alle andere gevallen beslist het bestuur van het pensioenfonds of de klacht in behandeling wordt genomen.

Ook voor bijzondere situaties, zoals de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel, beslist het bestuur of en hoe een klacht of andere uiting van onvrede in behandeling wordt genomen.

Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons pensioenfonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan kunt u een klacht indienen bij de uitvoerder van ons pensioenfonds: Appel Pensioenuitvoering.

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen:

- het contactformulier op de website gebruiken www.thalespensioenfonds.nl;
- per mail naar info@thalespensioenfonds.nl
- bellen naar 085 - 210 40 90;
- per brief naar: Appel Pensioenuitvoering
Postbus 30396
1303 AJ Almere

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd een onderbouwing van de klacht geven: waarom vindt u 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 kunt verwachten op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen. Appel kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. Zij geven dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Het kan zijn dat uw klacht door het opvragen van deze extra informatie later wordt afgehandeld.

Wat doet Appel met uw klacht?

Appel beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk 6 weken na de ontvangstbevestiging, 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.

Wat als u niet tevreden bent met het besluit van Appel?

Als u niet tevreden bent met de afhandeling door Appel, dan kunt u zich wenden tot het bestuur van het Fonds. We noemen dat een geëscaleerde klacht. U kunt uw geëscaleerde klacht, binnen 6 weken nadat u het antwoord van Appel op uw klacht heeft ontvangen, indienen bij het bestuur van het pensioenfonds.

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

- met een e-mail naar pensioenfonds@nl.thalesgroup.com of
- per brief naar: Stichting Pensioenfonds Thales Nederland
Postbus 42
7550 GD Hengelo

U moet altijd duidelijk aangeven waarom u niet tevreden bent met het besluit van Appel. Als u er niet uitkomt, kunt u bellen naar 06 - 12471939.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur van het Fonds dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen.

Wat doet het bestuur met uw klacht?

Het bestuur beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk 8 weken na de ontvangstbevestiging, 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.

Als het bestuur van het pensioenfonds onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan het zijn dat uw klacht door dit onderzoek later wordt afgehandeld. U krijgt daarover bericht. Het bestuur van het pensioenfonds kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Hoe wordt uw klacht beoordeeld?

Appel en het bestuur van het pensioenfonds kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels;

- de statuten van het pensioenfonds en het pensioenreglement;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

Uw klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn; en/of
- de klacht al bij de burgerlijke rechter ligt.

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

Als u niet tevreden bent over het besluit van het bestuur van het pensioenfonds noemen we dat een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan:

- de Ombudsman Pensioenen;
- de burgerlijke rechter.

De Ombudsman Pensioenen kan uw geschil alleen in behandeling nemen als wij uw klacht al behandeld hebben en u de klachtenprocedure van ons pensioenfonds heeft doorlopen. Dus u heeft zowel van Appel als van het bestuur van het pensioenfonds een negatieve reactie op uw klacht ontvangen.

De contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen:

Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560

2509 AN DEN HAAG

info@ombudsmanpensioenen.nl

tel: 070-3499620

www.ombudsmanpensioenen.nl

Neemt het pensioenfonds het advies van de Ombudsman over?

Het advies van de Ombudsman Pensioenen wordt door het bestuur van het pensioenfonds beoordeeld. Meestal neemt het bestuur van het pensioenfonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over. Maar soms niet. Het bestuur van het pensioenfonds moet daar dan wel goede redenen voor hebben.

Het bestuur van het pensioenfonds brengt u schriftelijk op de hoogte van deze beoordeling. Mocht het bestuur van het pensioenfonds het advies van de Ombudsman Pensioenen niet overnemen dan geeft het u ook de redenen daarvoor.

Als u het niet eens bent met het besluit van het bestuur van het pensioenfonds na het advies van de Ombudsman Pensioenen kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter. U kunt overigens te allen tijden uw klacht of geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Externe geschilleninstantie

Vanaf 1 januari 2024 kunt u met uw geschil naar een externe geschilleninstantie. Deze onafhankelijke instantie gaat individuele geschillen behandelen over de uitvoering van het pensioenreglement door pensioenfonds. Hierover volgt later meer.

Wie betaalt de kosten?

Wij betalen de kosten van onze (interne) klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen om uw klacht toe te lichten? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur van het pensioenfonds besluiten deze kosten (gedeeltelijk) aan u te vergoeden.

