

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE



Datum: 6 december 2023

Artikel 1 Begripsbepalingen

Waar in deze procedure aanduidingen worden gebruikt die gelijklopend zijn aan die welke voorkomen in de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds voor Fysiotherapeuten (SPF), hebben deze eenzelfde betekenis. Verder wordt verstaan onder:

Belanghebbende: een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde, (gewezen) partner of nabestaande van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in het Pensioenreglement van SPF.

Bestuur: het bestuur van SPF.

Klacht: elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan SPF.

Klager: de persoon die een Klacht indient bij SPF.

Geschil: een geschil ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een Klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door SPF of een Klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

Uitvoeringsorganisatie: Achmea Pensioenservices.

Artikel 2 Het recht om een Klacht in te dienen

Een deelnemer of een andere belanghebbende bij SPF heeft het recht een Klacht in te dienen. De Klacht kan telefonisch, digitaal of schriftelijk worden ingediend bij de Uitvoeringsorganisatie. De Klacht bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de ontevredenheid waarover Klager zich uit.

Artikel 3 Behandeling van de Klacht

De Klacht wordt namens het Bestuur als volgt afgehandeld:

1. De Uitvoeringsorganisatie stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht aan Klager een digitale of schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de Klager zich kan wenden bij vragen. Als de Klacht direct of uiterlijk binnen vijf werkdagen afgehandeld zal worden, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.
2. De Klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Als de Klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de Uitvoeringsorganisatie dit voor het einde van die termijn en met redenen omkleed schriftelijk of digitaal aan Klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Als de Uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de Klacht nadere informatie nodig heeft van de Klager, verzoekt zij deze informatie van de Klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijn van afhandeling wordt verlengd met de termijn voor

beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de Uitvoeringsorganisatie.

4. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door Klager zelf gedragen.
5. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, als hij en/of de Uitvoeringsorganisatie dit noodzakelijk acht(en) voor de goede afhandeling van de Klacht.
6. Klager heeft recht op inzage in zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de privacywetgeving, die overigens ten aanzien van deze procedure onverkort van toepassing is.
7. Afhandeling van de Klacht geschiedt door een andere medewerker van de Uitvoeringsorganisatie dan degene die het aan de Klacht ten grondslag liggende dossier behandelde. De behandeling van de Klacht geschiedt zo nodig door een medewerker die deskundig is ten aanzien van het onderwerp waarop de Klacht betrekking heeft.
8. Het oordeel van de Uitvoeringsorganisatie over de Klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor Klager kenbare feiten en stukken.
9. De beslissing van de Uitvoeringsorganisatie 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 Klager is geweest.
10. Als na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven. De Uitvoeringsorganisatie dient Klager hiervan in kennis te stellen. De mogelijkheid van beroep bij het Bestuur als omschreven in artikel 5 blijft onverminderd van kracht.
11. De beslissing op de Klacht wordt schriftelijk of digitaal en voorzien van de motivering aan Klager meegedeeld, tenzij Klager heeft aangegeven mondelinge afhandeling van de Klacht voldoende te vinden.

Artikel 4 Klachtenadministratie

SPF beschikt met het oog op een adequate behandeling van Klachten over een behoorlijke administratie van Klachten, waarin ten minste worden vastgelegd:

- a. de naam en het adres van de Klager;
- b. de Klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- c. een omschrijving van de Klacht;
- d. een beschrijving van de wijze waarop zij de Klacht heeft behandeld;
- e. de vermelding van de datum waarop de Klacht is afgerond.

Artikel 5 Beroep bij het Bestuur

Als Klager het niet eens is met de beslissing van de Uitvoeringsorganisatie, heeft Klager het recht bezwaar aan te tekenen bij het Bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de Klacht aan Klager

meegedeeld. Klager kan binnen drie weken nadat hij over de beslissing op de Klacht is geïnformeerd, schriftelijk of digitaal verzoeken de Klacht aan het Bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van Klager de eerdere beslissing op de Klacht niet in stand kan blijven. Het Bestuur geeft binnen acht weken na ontvangst van de Klacht een oordeel over de vraag of de beslissing op de Klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Het Bestuur deelt dit oordeel voorzien van een deugdelijke motivering schriftelijk mede aan de Klager.

Artikel 6 Bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of geschilbeslechting door de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)

1. Als Klager zich niet kan vinden in de beslissing van het Bestuur over de uitvoering van het pensioenreglement is sprake van een geschil, en kan hij zich wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Daarbij kan Klager kiezen tussen bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting door een geschillencommissie. SPF wijst Klager schriftelijk op deze mogelijkheid onder vermelding van de geldende termijnen en adresgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
2. De Klager kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in artikel 3, of twaalf weken na het indienen van de Klacht, de Klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
3. Het Bestuur zal het advies van de Ombudsman Pensioenen in overweging nemen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Als het Bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het Bestuur de Klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. De Klager kan na het advies van de Ombudsman Pensioenen alsnog kiezen voor beslechting door een geschillencommissie.
4. Bij een bindend advies van een geschillencommissie leggen het Bestuur en de Klager zich neer bij dit advies. Bij een niet-bindend advies van een geschillencommissie neemt het Bestuur het advies in overweging, maar kan het daar gemotiveerd van afwijken. Als het Bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het Bestuur de Klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

Artikel 7 Beroep bij de rechter

Klager heeft op elk moment het recht een beroep te doen bij de bevoegde rechter, behalve als een geschillencommissie als bedoeld in artikel 6 een bindend advies heeft gegeven. Bij de mededeling van de beslissing van het Bestuur als bedoeld in artikel 5 of artikel 6, onderdeel 3 of 4 ingeval van een niet-bindend advies van een geschillencommissie als bedoeld in artikel 6 wordt aan Klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

Artikel 8 Slot

Deze Klachten- en Geschillenprocedure is door het Bestuur herzien en vastgesteld op 6 december 2023.