

KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE



Datum: 7 december 2022

Artikel 1 Begripsbepalingen

Waar in deze procedure aanduidingen worden gebruikt welke gelijklopend zijn aan die welke voorkomen in de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds voor Fysiotherapeuten, hebben deze eenzelfde betekenis. Voorts 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;
Commissie:	de Commissie van Geschillen aan wie het Bestuur de behandeling van geschillen heeft opgedragen;
Geschil:	een welomlijnd en voor beslissing vatbaar verschil van inzicht tussen SPF en een Belanghebbende met betrekking tot een onderwerp als in artikel 30, lid 1, onder a. tot en met d. van het pensioenreglement omschreven;
Klacht:	schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over de dienstverlening en de uitvoering van de pensioenregeling van SPF;
Klager:	een Belanghebbende die een Klacht indient of een Geschil aanhangig maakt bij SPF;
Partijen	de Belanghebbende en het Bestuur;
Pensioenfonds:	Stichting Pensioenfonds voor Fysiotherapeuten (SPF);
Pensioenreglement:	het Pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds voor Fysiotherapeuten;
Uitvoeringsorganisatie:	Achmea Pensioenservices.

Artikel 2 Klacht of Geschil

1. Een Belanghebbende heeft het recht een Klacht in te dienen of een Geschil aanhangig te maken. De Klacht of het Geschil kan digitaal of schriftelijk worden ingediend bij SPF.
2. Bij het indienen van een Klacht of het aanhangig maken van een Geschil wordt ten minste vermeld:
 - a. de naam en het adres van de Klager(s);
 - b. de dagtekening;
 - c. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de situatie waarop de Klacht of het Geschil betrekking heeft;
 - d. de motivering van de Klacht of het Geschil en de zienswijze van de Klager(s), eventueel ondersteund met documenten. Indien van toepassing wordt een afschrift overgelegd van het besluit waarop de Klacht of het Geschil betrekking heeft.

3. 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 3 Behandeling van de Klacht of het Geschil

De Klacht of Geschil wordt namens het Bestuur als volgt afgehandeld:

1. De Uitvoeringsorganisatie stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht of het Geschil aan Klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de Klager zich kan wenden bij vragen.
2. De Klacht of het Geschil wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de Klacht of het geschil 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. De Klager kan vanaf dertig werkdagen na ontvangst van de ontvangstbevestiging of veertig werkdagen na het indienen van de Klacht, de Klacht rechtstreeks voorleggen aan het bestuur van SPF, de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.
4. Indien 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 termijnen, bedoeld in het derde lid, worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de pensioenuitvoerder.
5. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door Klager zelf gedragen.
6. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien hij en/of de Uitvoeringsorganisatie dit noodzakelijk acht(en) voor de goede afhandeling van de Klacht of het Geschil.
7. Klager heeft recht op inzage in zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de wetgeving inzake de privacy, welke overigens ten aanzien van deze procedure onverkort van toepassing is.
8. Afhandeling van de Klacht of het Geschil geschiedt door een andere medewerker van de Uitvoeringsorganisatie dan degene die het aan de Klacht of het Geschil ten grondslag liggende dossier behandelde. De behandeling van de Klacht of het Geschil geschiedt zo nodig door een medewerker die deskundig is ten aanzien van het onderwerp waarop de Klacht of het Geschil betrekking heeft.

9. Het oordeel van de Uitvoeringsorganisatie over de Klacht of het Geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor Klager kenbare feiten en stukken.
10. De beslissing van de Uitvoeringsorganisatie dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de Klacht of het Geschil 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.
11. Indien 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 4 blijft onverminderd van kracht.
12. De beslissing op de Klacht of het Geschil wordt schriftelijk of digitaal aan Klager meegedeeld met vermelding van een deugdelijke motivering.

Artikel 4 Beroep bij het Bestuur

1. Indien 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 of het Geschil aan Klager meegedeeld. Klager kan binnen drie weken nadat hij over de beslissing op de Klacht of het Geschil is geïnformeerd, schriftelijk of digitaal verzoeken de Klacht of het Geschil 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 of het Geschil niet in stand kan blijven. Het Bestuur geeft binnen acht weken na ontvangst van de Klacht of het Geschil een oordeel over de vraag of de beslissing op de Klacht of het Geschil in redelijkheid genomen had kunnen worden. Het Bestuur deelt dit oordeel voorzien van een deugdelijke motivering schriftelijk mede aan de Klager.
2. Indien de Klacht een onderwerp betreft zoals hieronder in artikel 6 beschreven, is sprake van een Geschil. Klager zal dan op de mogelijkheid van de specifieke vervolprocedure bij de Commissie van Geschillen worden gewezen.

Artikel 5 Ombudsman Pensioenen

Indien Klager het niet eens is met het oordeel van het Bestuur als bedoeld in artikel 4, heeft Klager het recht advies te vragen aan de Ombudsman Pensioenen (Postbus 93560, 2509 AN 's Gravenhage). Het Bestuur zal het door de Ombudsman Pensioenen gegeven advies volgen, tenzij het Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. Het Bestuur laat per brief zowel de Ombudsman Pensioenen als de Klager gemotiveerd weten of het advies van de Ombudsman Pensioenen wordt opgevolgd en geeft in voorkomende gevallen aan welke zwaarwegende argumenten zich verzetten tegen het volgen van het advies van de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 6 Een Geschil aanhangig maken

Klager kan een Geschil over een ten aanzien van hem genomen beslissing van het Bestuur op ingediend bezwaar omtrent:

- a. de vaststelling van de deelnemingsplicht en het tijdstip van aanvang en einde daarvan;
- b. de vaststelling van de verschuldigde bijdragen voor de individuele en gemeenschappelijke voorzieningen;
- c. toekenning van aanspraken op pensioen en de vaststelling van de grootte van pensioenbedragen;
- d. toekenning van premievrije pensioenopbouw wegens blijvende en volledige beroeps-arbeidsongeschiktheid,

aanhangig maken bij de Commissie van Geschillen. Aangezien in het reglement van de Commissie alle relevante bepalingen zijn opgenomen ten aanzien van de behandeling van een Geschil, wordt voor de Geschillenprocedure verder naar het reglement van de Commissie verwezen. Het Reglement van de Geschillencommissie dient in samenhang met deze Klachten- en Geschillenprocedure te worden gelezen.

Artikel 7 Beroep bij de rechter

Naast voorlegging aan de Ombudsman Pensioenen, kan Klager in beroep gaan bij de bevoegde rechter. Bij de mededeling van de beslissing van het Bestuur wordt aan Klager ook meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

Artikel 8 Slot

Deze Klachten- en Geschillenprocedure is door het bestuur herzien en vastgesteld op 7 december 2022.