

## KLACHTENPROCEDURE (2024)

# Stichting Pensioenfonds Voor Verloskundigen



# **Klachtenprocedure**

## **Stichting Pensioenfonds voor Verloskundigen (SPV)**

### **1. Begripsbepalingen**

Aanduidingen die gebruikt worden in de statuten en het pensioenreglement van SPV die ook voorkomen in deze procedure, hebben eenzelfde betekenis.

Verder wordt verstaan onder:

Administrateur:	de uitvoeringsorganisatie die de pensioenregeling van SPV namens het pensioenfonds uitvoert;
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 het pensioenfonds;
Bestuur:	het Bestuur van het pensioenfonds;
Geschil:	een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds of een klacht over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van die klacht, of twaalf weken na het indienen van de klacht;
Klacht:	elke uiting van ontevredenheid die door een Belanghebbende wordt gericht aan het pensioenfonds;
Klager:	de deelnemer of andere belanghebbende die een klacht indient bij het pensioenfonds.

### **2. Klacht**

Een Belanghebbende heeft het recht een Klacht in te dienen . De Klacht kan telefonisch, digitaal of schriftelijk worden ingediend bij het pensioenfonds via de Administrateur.

### **3. Behandeling van de Klacht**

De Klacht wordt namens het pensioenfonds door de Administrateur behandeld, en wel als volgt:

- a. de Administrateur stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst aan Klager een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging, tenzij de Klacht eerder is afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de Klager zich kan wenden bij vragen.
- b. de Administrateur heeft het mandaat te beoordelen of een Klacht binnen vastgestelde kaders door hem kan worden behandeld. De Klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld; dat kan tevens inhouden de beoordeling door de Administrateur dat een Klacht niet door hem behandeld kan worden. Indien de Klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de Administrateur dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan Klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Als het pensioenfonds of de Administrateur voor de afwikkeling van de Klacht nadere informatie nodig heeft van de Klager, verzoekt hij deze informatie van de Klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De

termijn van afhandeling wordt hierdoor verlengd met de termijn voor de beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.

- d. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door klager zelf gedragen.
- e. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn Klacht.
- f. Klager heeft recht op inzage in zijn dossier overeenkomstig de privacywetgeving.
- g. Het oordeel over de Klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor Klager kenbare feiten en stukken.
- h. De beslissing 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.
- i. 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. Dit zal worden meegewogen in de beslissing als bedoeld in lid g van dit artikel.
- j. De beslissing op de Klacht wordt schriftelijk of digitaal en voorzien van een motivering aan Klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven mondelinge afhandeling van de klacht voldoende te vinden.
- k. De Administrateur neemt binnen tien werkdagen na verzending van de beslissing telefonisch contact op met de Klager. In dit gesprek wordt geïnformeerd naar de tevredenheid van de afhandeling van de Klacht. Lukt het na diverse pogingen niet de Klager telefonisch te bereiken, dan wordt een ondertekende brief verstuurd, waarin het pensioenfonds ervan uitgaat dat de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien dit niet het geval is, dan kan met het pensioenfonds contact worden opgenomen.

Wanneer de Administrateur tot de slotsom komt dat de Klacht niet door hem kan worden behandeld dan wordt deze door hem ter beoordeling voorgelegd aan het Bestuur. In dat geval handelt het Bestuur de Klacht af binnen drie maanden nadat het er van kennis heeft genomen. Het bepaalde in dit artikel 3 onder sub c. tot en met i. is bij een behandeling door het Bestuur van overeenkomstige toepassing. Het bepaalde in artikel 4. is niet van toepassing bij een behandeling van een Klacht door het Bestuur.

#### **4. Klachtenadministratie**

Het pensioenfonds beschikt over een behoorlijke administratie van klachten, waarin alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Dit houdt in:

- naam en adres van de klager;
- de klacht;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- omschrijving van de klacht;
- beschrijving van de afhandeling van de klacht;
- de datum waarop de klacht is afgesloten.

#### **5. Beroep bij het Bestuur**

Indien Klager het (deels) niet eens is met de beslissing, heeft Klager het recht in beroep te gaan bij het Bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de Klacht aan Klager meegedeeld. Klager kan binnen 21 kalenderdagen 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 mogelijk omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van Klager de beslissing op de Klacht niet in stand kan blijven. Het Bestuur beoordeelt binnen drie maanden nadat het kennis heeft genomen van de Klacht of de beslissing op de Klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.

## **6. Geschilleninstantie Pensioenfondsen**

- a. 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 de geschillencommissie. Het pensioenfonds wijst Klager schriftelijk op deze mogelijkheid onder vermelding van de geldende termijnen en adresgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Bij een bindend advies van de geschillencommissie leggen het Bestuur en de Klager zich neer bij dit advies. Bij een niet-bindend advies van de 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.

## **7. Beroep bij de rechter**

Klager heeft op elk moment het recht een beroep te doen bij de bevoegde rechter, behalve als de geschilleninstantie als bedoeld in artikel 6 een bindend advies heeft gegeven. Na een beslissing van het bestuur als bedoeld in artikel 5 of artikel 6, onderdeel c of d ingeval van een niet-bindend advies van de geschillencommissie als bedoeld in artikel 6 wordt aan klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is. Als klager in beroep gaat bij de Commissie van Geschillen als bedoeld in artikel 8, sluit dit een beroep bij de rechter uit.

## **8. Beroep bij de Commissie van Geschillen van het pensioenfonds**

Na een beslissing van het Bestuur als bedoeld in artikel 5 of artikel 6, onderdeel c, of indien een beslissing van het Bestuur zich niet leent voor voorlegging aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, heeft Klager het recht in beroep te gaan bij de Commissie van Geschillen van het pensioenfonds volgens de procedure die is beschreven in het Reglement Commissie van Geschillen van het pensioenfonds. Als Klager in beroep gaat bij de rechter, sluit dit een beroep bij de Commissie van Geschillen uit.

## **9. Slot**

Deze Klachtenprocedure is door het Bestuur vastgesteld op 26 januari 2024 en treedt in werking op 1 januari 2024.