

Stichting Pensioenfonds voor Dierenartsen

Klachtenprocedure

1. Begripsbepalingen

Waar in deze procedure aanduidingen worden gebruikt die gelijklopend zijn aan die welke voorkomen in statuten en pensioenreglement van SPD, hebben deze eenzelfde betekenis. Voorts wordt verstaan onder:

Administrateur:	de pensioenuitvoeringsorganisatie die de pensioenregeling van SPD namens het pensioenfonds uitvoert.
Klacht:	elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan het pensioenfonds.
Klager:	de deelnemer of andere belanghebbende die een klacht indient bij het pensioenfonds.
Geschil:	een geschil dat is ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht <ul style="list-style-type: none">- over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement door het pensioenfonds of- die betrekking heeft op de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

2. Klachtenregeling

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

3. Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. De administrateur 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.
- b. 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 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, als dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
- f. Klager heeft recht op inzage in het klachtendossier overeenkomstig de privacywetgeving, die overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- 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.
- j. 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.
- 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.

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

Als klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Klager kan binnen vier 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 mogelijk omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de 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.

6. Geschilleninstantie Pensioenfonds

- a. Als klager zich niet kan vinden in de beslissing van het bestuur over een klacht over de uitvoering en toepassing van het pensioenreglement is sprake van een geschil, en kan hij zich wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfonds. 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 Pensioenfonds.

- 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 d ingeval van een niet-bindend advies van de geschillencommissie van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, 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.

8. Inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur op 28 mei 2024 en vervangt daarmee de versie van 7 november 2023.