

## **Klachtenprocedure Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen (SPH)**

### **1. Begripsbepalingen**

Waar in deze procedure aanduidingen worden gebruikt welke gelijklopend zijn aan die welke voorkomen in statuten en pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen, hierna te noemen het pensioenfonds, hebben deze eenzelfde betekenis.

Voorts wordt verstaan onder:

**Administrateur:** de pensioenuitvoeringsorganisatie aan wie de pensioenadministratie door het pensioenfonds is uitbesteed;

**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;

**Klacht:** iedere uiting van ontevredenheid over behandeling, bejegening, de dienstverlening dan wel over uitvoeringshandelingen van het pensioenfonds die door de klager als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren;

**Klager:** de belanghebbende die een klacht indient bij het pensioenfonds.

### **2. Klachtenregeling**

Een belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen over de uitvoering van het pensioenreglement. De klacht kan digitaal of schriftelijk worden ingediend bij het pensioenfonds. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd. Een verschil van inzicht over de inhoud van de pensioenregeling is geen klacht in de zin van deze klachtenprocedure.

### 3. Behandeling van de klacht

De klacht wordt namens het bestuur door de administrateur als volgt afgehandeld:

- a. de administrateur stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat tevens informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie klager zich kan wenden bij vragen;
- b. indien de administrateur van mening is dat het hier geen klacht betreft in de zin van dit reglement, legt hij zijn opvatting ter beslissing voor aan het naast hogere echelon. Deelt dit echelon die mening dan wordt dit aan klager medegedeeld en aan degene tegen wie de klacht is gericht;
- c. de klacht wordt in beginsel binnen dertig werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan de klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld;
- d. klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door klager zelf gedragen;
- e. indien klager in het belang van een goede afhandeling van de klacht het nodig acht wordt hij in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten;
- f. klager heeft recht op inzage in zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) , welke ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is;
- g. de klacht wordt in eerste instantie afgehandeld door het naast hogere echelon ten opzichte van het niveau of de persoon waartegen de klacht gericht is;
- h. het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager en verweerder kenbare feiten en stukken;
- i. 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;
- j. 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;
- k. de beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.

#### **4. Beroep op het bestuur**

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, 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 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 mogelijk omschrijving van de redenen waarom, naar het oordeel van klager, de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur streeft ernaar binnen twaalf weken nadat de klager de klacht bij het pensioenfonds heeft ingediend een oordeel te geven over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijk genomen had kunnen worden. Het bestuur geeft het oordeel in ieder geval binnen acht weken nadat de klager het beroep bij het bestuur heeft ingesteld.

#### **5. Geschilleninstantie Pensioenfondsen**

Indien klager het niet eens is met het oordeel van het bestuur naar aanleiding van het beroep, of in de situatie dat het bestuur binnen twaalf weken nadat de klager de klacht bij het pensioenfonds heeft ingediend geen oordeel naar aanleiding van het beroep heeft gegeven, kan de klager zich wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. De klager wordt zowel bij de afhandeling van de klacht door de administrateur, als op het moment dat de klager op de hoogte wordt gesteld van het oordeel van het bestuur naar aanleiding van het beroep op de hoogte gesteld van deze mogelijkheid en wordt voor informatie verwezen naar de website van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

#### **6. Beroep bij de rechter**

De klager heeft de mogelijkheid zich te wenden tot de rechter. Bij het oordeel van het bestuur naar aanleiding van het beroep wordt aan klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.