



**Klachtenregeling en klachtenbeleid
versie 2026**

Vastgesteld door het algemeen bestuur in zijn vergadering van 4 juni 2026

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Klachtenregeling.....	5
1.	Begripsbepalingen	5
2.	Wijze van indienen en inhoud van de klacht.....	5
3.	Behandeling van de klacht	5
4.	Beroep op het bestuur	6
5.	Geschilleninstantie Pensioenfondsen	6
6.	Beroep bij de rechter	7
3.	Klachtenbeleid	8
1.	Inleiding	8
2.	De kern van het klachtenbeleid.....	8
3.	Definitie klacht en geschil	8
4.	Leren van klachten.....	9
5.	Een toegankelijke klachtenregeling	9
6.	Informatie over doorlooptijden en vervolgmogelijkheden	9
7.	Probleemoplossend omgaan met klachten en motivering bij de afhandeling	10
8.	Het belang van de klager centraal.....	10
9.	Betrokken medewerkers en bestuurders	10
10.	Klachtenrapportage	10



1. Inleiding

In dit document is de klachtenregeling en het klachtenbeleid van Huisarts & Pensioen opgenomen.

De klachtenregeling staat in hoofdstuk 2. Daarin staat beschreven op welke manier een deelnemer of andere belanghebbende een klacht kan indienen bij het pensioenfonds. Ook bevat de klachtenregeling de procedure en spelregels voor de klager en het pensioenfonds nadat een klacht is ingediend. Ten slotte is beschreven wat de mogelijkheden voor een klager zijn als de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht.

Het klachtenbeleid staat in hoofdstuk 3. Het klachtenbeleid is een omschrijving van de manier waarop het pensioenfonds om wil gaan met klachten. De kern van het klachtenbeleid van Huisarts & Pensioen is dat het pensioenfonds openstaat voor klachten en signalen ten behoeve van de continue verbetering van de dienstverlening en dat het pensioenfonds streeft naar een eenvoudige en efficiënte inrichting van het klachtenproces. In het klachtenbeleid staat hoe het pensioenfonds deze kern heeft uitgewerkt in onder meer de communicatiemiddelen, de administratieve processen en de deskundigheid van de medewerkers van het pensioenfonds en de uitbestedingspartijen.

2. Klachtenregeling

1. Begripsbepalingen

Waar in deze klachtenregeling begrippen worden gebruikt die gelijk zijn aan begrippen die voorkomen in statuten en pensioenreglement van het pensioenfonds (Stichting Pensioenfonds voor Huisartsen, in de communicatiemiddelen van het pensioenfonds aangeduid als Huisarts & Pensioen), hebben deze begrippen dezelfde betekenis.

Verder wordt verstaan onder:

Administrateur:	de pensioenuitvoeringsorganisatie aan wie de pensioenadministratie door het pensioenfonds is uitbesteed.
Belanghebbende:	een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of nabestaande van een (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in het pensioenreglement van het pensioenfonds, ofwel een (voormalig) werkgever van een huisarts in dienstverband of in opleiding.
Klacht:	iedere uiting van ontevredenheid over onder meer, maar niet uitsluitend, de behandeling, bejegening of dienstverlening door het pensioenfonds of 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.
Geschil:	een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht of de niet-tijdige beantwoording van de klacht.

2. Wijze van indienen en inhoud van de klacht

Een belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen. De klacht kan telefonisch, digitaal of schriftelijk worden ingediend bij het pensioenfonds. De klacht bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van waarover wordt geklaagd.

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 de klager een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en bij wie de klager terecht kan bij vragen.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen 28 dagen 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 de klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. De klager kan zich ter behartiging van zijn of haar belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door klager zelf gedragen.

- d. Als de klager het in het belang van een goede afhandeling van de klacht nodig vindt, wordt hij of zij in de gelegenheid gesteld zijn of haar standpunt nader toe te lichten.
- e. De klager heeft recht op inzage in zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die ten aanzien van de klachtenregeling volledig van toepassing is.
- f. Het oordeel over de klacht moet gebaseerd zijn op een toereikend onderzoek en op voor de klager en het pensioenfonds kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing moet berusten op een deugdelijke motivering en moet op alle onderdelen van de klacht ingaan.
- h. De beslissing bevat – indien van toepassing - een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig tegenover de klager is geweest. Als na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen, kan het geven van een oordeel op dat onderdeel achterwege blijven.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk of digitaal aan de klager meegedeeld.

4. Beroep bij het bestuur

Als de klager het niet eens is met de beslissing van de administrateur, kan de klager in beroep gaan bij het bestuur van het pensioenfonds. Deze mogelijkheid wordt bij de beslissing op de klacht door de administrateur aan de klager meegedeeld. De klager kan binnen drie weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, de administrateur schriftelijk, digitaal of telefonisch 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 de 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 redelijkheid genomen had kunnen worden. Deze termijn van 12 weken kan worden verlengd wanneer voor de afhandeling van de klacht nadere informatie van de klager benodigd is. De termijn wordt in dat geval verlengd met de termijn die de klager nodig heeft om de benodigde informatie bij het fonds aan te leveren.

5. Geschilleninstantie Pensioenfondsen

Als de klacht betrekking heeft op de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement en de 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. Dit geldt echter alleen voor de (gewezen) deelnemer of andere pensioen/- of aanspraakgerechtigde. Werkgevers kunnen zich niet 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 de klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

3. Klachtenbeleid

1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitgangspunten van het klachtenbeleid van het pensioenfonds beschreven. Het klachtenbeleid en de klachtenregeling in hoofdstuk 2 zijn mede gebaseerd op de 'Gedragslijn Goed omgaan met Klachten' die de Pensioenfederatie in juni 2022 heeft gepubliceerd. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen beter omgaan met klachten en signalen van deelnemers en daardoor hun dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. De leden van de Pensioenfederatie hebben ingestemd met de gedragslijn. Ook Huisarts & Pensioen is lid van de Pensioenfederatie. Sinds 1 januari 2024 geldt voor leden van de Pensioenfederatie een geactualiseerde versie van de gedragslijn.

2. De kern van het klachtenbeleid

Het pensioenfonds staat open voor klachten en signalen ten behoeve van de continue verbetering van de dienstverlening en streeft naar een eenvoudige en efficiënte inrichting van het klachtenproces.

3. Definitie klacht en geschil

Het pensioenfonds hanteert de wettelijke definitie van een klacht. Elke uiting van ontevredenheid van een (voormalige) deelnemer of pensioengerechtigde of zijn of haar nabestaande gericht aan het pensioenfonds wordt beschouwd als een klacht. De statuten en reglementen van het pensioenfonds binden werkgevers van huisartsen niet, echter een uiting van ontevredenheid door een werkgever wordt wel als klacht beschouwd.¹

Het pensioenfonds hanteert de term klacht voor alle klachten die het pensioenfonds intern behandelt. Hierbij maakt het pensioenfonds onderscheid tussen een klacht (die door de administrateur namens het bestuur worden afgehandeld) en een geëscaleerde klacht (een klacht die na afhandeling door de administrateur op verzoek van de klager door het bestuur wordt afgehandeld, zoals toegelicht onder punt 4 van het klachtenreglement).

Het pensioenfonds hanteert de wettelijke definitie van een geschil. Er is sprake van een geschil na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement. Een geschil kan door de klager worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Ook na een periode van 11 weken nadat de klager een ontvangstbevestiging van de klacht heeft ontvangen, of na een periode van 12 weken nadat de klager de klacht heeft ingediend, kan de klager de klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen kan de klager kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting. Meer informatie is te vinden op de [website](#) van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

¹ Werkgevers kunnen zich echter niet tot het GIP wenden wanneer zij ontevreden zijn over de afhandeling van de klacht door het fonds. Zij hebben wel de mogelijkheid een procedure te starten bij de rechter.

4. Leren van klachten

Het bestuur evalueert en analyseert doorlopend de klachten en past waar nodig het werkproces of de werkwijze of communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. Het bestuur ziet een klacht als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

Klachten worden samengevoegd in rapportages voor het bestuur. Hierbij wordt ernaar gestreefd om op basis van de rapportages patronen en terugkerende onderwerpen te herkennen, om zodoende de oorzaak van klachten weg te nemen.

Het bestuur streeft naar zo weinig mogelijk systematische klachten (meerdere klachten over hetzelfde onderwerp als gevolg van een fout in de systemen). Bij systematische klachten wordt overleg gestart met de administrateur om de fout in de systemen te herstellen.

De administrateur verzorgt de klachtenafhandeling in teams. Klachten worden bij de administrateur in teamverband besproken. De tevredenheid over de klachtenafhandeling wordt door de administrateur gemonitord. Over de uitkomsten wordt gerapporteerd aan het bestuur.

Het klachtenbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd door het bestuur.

5. Een toegankelijke klachtenregeling

De klachtenregeling is via de zoekfunctie vindbaar op de [website](#) van het pensioenfonds. De klachtenregeling is daarnaast in maximaal twee clicks vindbaar op de website (via de homepage of via Contact -> Klachten en geschillen). Op de website is een duidelijke (landings)pagina ingericht met informatie over de klachtenregeling.

De administrateur stelt de klachtenregeling proactief, maar in elk geval op verzoek van de deelnemer, beschikbaar. Zo wijst de administrateur op het juiste moment, ook als de deelnemer zijn (impliciete) uiting van ongenoegen niet formuleert als 'klacht', op de klachtenregeling en stelt deze beschikbaar aan de deelnemer.

6. Informatie over doorlooptijden en vervolgmogelijkheden

De administrateur stuurt altijd, uiterlijk binnen vijf werkdagen, een ontvangstbevestiging van de klacht. De klager wordt in de ontvangstbevestiging geïnformeerd over de nagestreefde afhandeltermijn van 28 dagen. Als het nodig is, vraagt de administrateur na ontvangst van de klacht extra informatie op te sturen of neemt zij telefonisch contact op om een toelichting op de klacht te vragen. Als de afhandeltermijn van 28 dagen niet haalbaar blijkt, informeert de administrateur de klager daarover en geeft daarbij een nieuwe afhandeltermijn.

Als de klager na afhandeling van de klacht verzoekt de klacht voor te leggen aan het bestuur, wordt de klager geïnformeerd over een nieuwe nagestreefde afhandeltermijn. Het bestuur wijst bij de afhandeling op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen of de rechter. Daarbij wordt erop gewezen dat de Geschilleninstantie Pensioenfondsen niet alle geschillen in behandeling neemt en wordt de deelnemer geadviseerd op de website van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen te kijken of zijn geschil in aanmerking komt voor behandeling.

7. Probleemoplossend omgaan met klachten en motivering bij de afhandeling

De afhandeling van een klacht door de administrateur en door het bestuur wordt altijd gemotiveerd en op alle onderdelen van de klacht wordt ingegaan. De motivatie is duidelijk verwoord, waarbij jargon wordt vermeden of toegelicht. De beslissing is erop gericht om - indien mogelijk - het ongenoegen weg te nemen. Als dat niet mogelijk is door de klacht gegrond te achten, worden de argumenten daarbij helder en begrijpelijk toegelicht.

Het pensioenfonds streeft ernaar een klacht binnen de interne klachtenprocedure door de administrateur (al dan niet gevolgd door een beroep bij het bestuur) zoveel mogelijk definitief af te handelen, voordat de Geschilleninstantie Pensioenen of de rechter wordt ingeschakeld.

8. Het belang van de klager centraal

Bij het behandelen van klachten vindt het bestuur het van belang om de menselijke maat en het belang van de klager centraal te stellen. Het volgen van de procedure is niet een doel op zich. Dit wordt onder meer bereikt door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn en goed naar de klager te luisteren. In elke stap van de klachtenprocedure wordt bovendien rekening gehouden met de emotie, beleving en persoonlijke situatie van de klager. Waar dit kan, evenwichtig is en niet leidt tot willekeur, wordt maatwerk toegepast.

9. Betrokken medewerkers en bestuurders

Gekwalificeerde en goed opgeleide medewerkers bij de administrateur handelen de klachten af. Houding en gedrag van medewerkers van de administrateur zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling. Medewerkers die deelnemers bedienen zijn competent in het goed omgaan met klachten, beschikken over en kennen de actuele klachtenprocedure van het pensioenfonds en de gedragslijn Goed omgaan met Klachten van de Pensioenfederatie, en handelen daarnaar. Deze medewerkers hebben bovendien binnen hun mandaat ruimte om zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren. Daarnaast ondersteunen medewerkers kwetsbare deelnemers zo nodig bij het indienen van een klacht.

De bestuurders laten zich bij de klachtenafhandeling ondersteunen door goed opgeleide medewerkers binnen het pensioenbureau van het pensioenfonds. Deze medewerkers hebben kennis van de pensioenregeling, het geldende wettelijke kader en de processen en communicatiemiddelen die voor de uitvoering van de pensioenregeling worden gebruikt.

De bestuurders hebben eveneens inhoudelijke kennis van de pensioenregeling en de uitvoering daarvan en hebben kennis van de praktijk in de huisartsensector in relatie tot het pensioenfonds. Zij zijn ontvankelijk voor signalen uit de sector die van belang kunnen zijn bij de beoordeling van klachten.

10. Klachtenrapportage

De administrateur registreert alle ontvangen klachten. De klacht wordt op individueel niveau gearchiveerd. In de klachtenrapportage wordt gerapporteerd over het moment van indienen en afhandelen van de klacht, het onderwerp van de klacht en de oplossing. Ook monitort de administrateur de tevredenheid van de klager over de afhandeling van de klacht. De administrateur maakt elke maand een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten en rapporteert elke maand over de tevredenheid van de afhandeling van klachten. Het pensioenbureau monitort de

klachtenafhandeling en rapporteert hierover aan het uitvoerend bestuur van het pensioenfonds. Het uitvoerend bestuur bespreekt deze klachtenoverzichten. Het uitvoerend bestuur rapporteert elk kwartaal aan het algemeen bestuur.

Het bestuur stelt jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag. Deze rapportage bevat naast de deelnemerstevredenheid over de afhandeling van klachten een overzicht van de gerubriceerde klachten en geëscaleerde klachten. Daarnaast wordt opgenomen wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd. Ook vindt jaarlijks een rapportage van ontvangen en afgehandelde klachten, geschillen en hardheden plaats aan de Beroepspensioenvereniging.

Jaarlijks wordt een checklist basisniveau en volwassenheidsscan ingevuld en de resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie.