

# **Klachten- en Geschillenprocedure**

## **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;
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 het pensioenfonds en een belanghebbende met betrekking tot een beslissing van het Bestuur als in artikel 27.2 van het pensioenreglement omschreven;
Klacht:	schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of de uitvoering van de pensioenregeling van het pensioenfonds;
Klager:	de deelnemer of andere belanghebbende die een klacht indient of een geschil aanhangig maakt bij het pensioenfonds.

### **2. Klacht of Geschil**

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 het pensioenfonds via de Administrateur.

Bij het indienen van een Klacht of het aanhangig maken van een Geschil wordt ten minste vermeld:

- de naam en het adres van de Klager(s);
- de dagtekening;
- een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de situatie waarop de Klacht of het Geschil betrekking heeft;
- 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. Behandeling van de Klacht of het Geschil**

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

- a. de Administrateur stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst aan Klager een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging. 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 of Geschil binnen vastgestelde kaders door hem kan worden behandeld. De Klacht of het Geschil wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld; dat kan tevens inhouden de beoordeling door de Administrateur dat een Klacht of Geschil niet door hem behandeld kan worden. Indien de Klacht of het Geschil 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. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten hiervoor worden door klager zelf gedragen.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn Klacht of Geschil.
- e. Klager heeft recht op inzage in zijn dossier overeenkomstig de privacywetgeving.
- f. Het oordeel over de Klacht of het Geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor Klager kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing 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.
- h. 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.
- i. De beslissing op de Klacht of het Geschil wordt schriftelijk of digitaal aan Klager meegedeeld.

Wanneer de Administrateur tot de slotsom komt dat de Klacht of het Geschil 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 of het Geschil 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 of het Geschil door het Bestuur.

### **4. 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 of het Geschil aan Klager meegedeeld. Klager kan binnen 21 kalenderdagen 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 mogelijk omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van Klager de beslissing op de Klacht of het Geschil niet in stand kan blijven. Het Bestuur beoordeelt binnen drie maanden nadat het kennis heeft genomen van de Klacht of het Geschil of de beslissing op de Klacht of het Geschil in redelijkheid genomen had kunnen worden.

### **5. De Ombudsman Pensioenen**

Indien Klager het niet eens is met de beslissing van het Bestuur, heeft Klager het recht advies te vragen aan de Ombudsman Pensioenen (Postbus 93560, 2509 AN 's-Gravenhage); bij de mededeling van de beslissing van het Bestuur wordt hiervan aan Klager mededeling gedaan. 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.

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

In plaats van voorlegging aan de Ombudsman Pensioenen, óf wanneer Klager het niet eens is met het advies van de Ombudsman of met de opvolging van dat advies door het Bestuur, kan Klager ten aanzien van klachten en geschillen in beroep gaan bij de bevoegde rechter. Bij de mededeling van de beslissing van het Bestuur wordt aan Klager hiervan melding gemaakt en ook meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

## **7. Een Geschil aanhangig maken**

In plaats van voorlegging aan de Ombudsman Pensioenen, óf wanneer Klager het niet eens is met het advies van de Ombudsman of met de opvolging van dat advies door het Bestuur, kan Klager een Geschil over een ten aanzien van hem genomen beslissing van het Bestuur, in plaats van een beroep bij de rechter, aanhangig maken bij de Commissie van Geschillen. Hiervan wordt melding gemaakt bij de mededeling van de beslissing van het Bestuur aan Klager. De regeling omtrent de behandeling van een Geschil is opgenomen in de Geschillenregeling van SPV. De Geschillenregeling dient in samenhang met deze Klachten- en Geschillenprocedure te worden gelezen.

## **Artikel 8. Slot**

Deze Klachten- en Geschillenprocedure is door het Bestuur vastgesteld op 10 oktober 2019 en treedt in werking op 1 januari 2020.

Review PFG 10 mei 2021 (geen wijziging t.o.v. versie 10 oktober 2019)