

Stichting Pensioenfonds voor Dierenartsen

Klachtenprocedure

1. Begripsbepalingen

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

Administrateur : de pensioenuitvoerder die de pensioenregeling van SPD namens het pensioenfonds uitvoert.

Klacht : uiting van ontevredenheid over de dienstverlening en de wijze van uitvoering van de pensioenregeling van het pensioenfonds

Klager : de deelnemer of andere belanghebbende die een klacht indient bij het pensioenfonds

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 zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

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.
- b. De klacht wordt in beginsel binnen tien 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 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.
- e. Klager heeft recht op inzage in het klachtendossier overeenkomstig de wet op de privacy, welke overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
- f. Het oordeel over de klacht 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 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.
- i. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

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. 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.

5. Ombudsman Pensioenen

- a. Indien klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure zoals genoemd in artikel 4, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
- b. Het Bestuur zal het advies van de Ombudsman Pensioenen in overweging nemen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien het bestuur besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt het bestuur de klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

6. Beroep bij de rechter

Indien het bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen bij de bevoegde rechter. Bij de beslissing wordt aan klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

7. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 2 oktober 2018.