

# KLACHTEN- EN GESCHILLENPROCEDURE



Datum: 25 maart 2026

## **Artikel 1      Begripsbepalingen**

Waar in deze procedure begrippen worden gebruikt die gelijk zijn aan die in de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds voor Fysiotherapeuten (SPF), hebben deze eenzelfde betekenis. Verder wordt verstaan onder:

Belanghebbende:	Een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde, (gewezen) partner of nabestaande van een (gewezen) deelnemer of gepensioneerde, rechten kan ontlennen of meent te kunnen ontlennen aan het bepaalde in het pensioenreglement van SPF.
Bestuur:	Het bestuur van SPF.
Klacht:	Elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan SPF.
Klager:	De persoon die een Klacht indient bij SPF.
Geschil:	Een geschil ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een Klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door SPF of een Klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.
Uitvoeringsorganisatie:	Achmea Pensioenservices.

## **Artikel 2      Het recht om een Klacht in te dienen**

Iedere belanghebbende bij SPF heeft het recht een Klacht in te dienen. Indien nodig ondersteunt SPF hen bij het indienen van een klacht. De Klacht kan telefonisch, digitaal of schriftelijk worden ingediend bij de Uitvoeringsorganisatie. De Klacht bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de ontevredenheid waarover Klager zich uit.

## **Artikel 3      Behandeling van de Klacht**

De Klacht wordt namens het Bestuur als volgt afgehandeld:

1. De Uitvoeringsorganisatie stuurt 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. De Klager ontvangt geen bevestiging als de Klacht direct of uiterlijk binnen vijf werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld zal worden.
2. De Klacht wordt in principe binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Lukt dat niet, dan deelt de Uitvoeringsorganisatie dit voor het einde van die termijn en met redenen omkleed, schriftelijk of digitaal aan Klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Heeft de Uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de Klacht meer informatie nodig van de Klager, dan vraagt zij de Klager deze informatie binnen een bepaalde termijn op te leveren. De totale termijn van de klachtafhandeling wordt verlengd met de termijn waarbinnen de

Klager gevraagd wordt te reageren of die de Klager nodig heeft voor de oplevering van de gevraagde informatie.

4. Klager kan zijn belangen laten behartigen door een gemachtigde. Klager draagt zelf de eventuele kosten hiervoor.
5. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt toe te lichten, als hij en/of de Uitvoeringsorganisatie dit nodig vinden voor een goede afhandeling van de Klacht.
6. Klager heeft recht op inzage in zijn klachtendossier.
7. Afhandeling van de Klacht gebeurt altijd door een andere medewerker van de Uitvoeringsorganisatie dan degene die het aan de Klacht ten grondslag liggende dossier behandelde. Als het nodig is wordt er een medewerker met specialistische kennis over het onderwerp ingeschakeld.
8. De Uitvoeringsorganisatie moet zijn oordeel baseren op gedegen onderzoek en op voor Klager bekende feiten en stukken.
9. De Uitvoeringsorganisatie moet zijn beslissing goed motiveren waarbij op alle onderdelen van de Klacht wordt ingegaan. Daarbij wordt ook gekeken of de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig zijn uitgevoerd.
10. Als na gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht van de Klacht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven. De Uitvoeringsorganisatie dient Klager hierover te informeren. De mogelijkheid van beroep bij het Bestuur zoals beschreven in artikel 5 blijft onverminderd van kracht.
11. De beslissing over 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.

#### **Artikel 4 Klachtenadministratie**

Om Klachten adequaat te kunnen behandelen beschikt SPF over een behoorlijke administratie van Klachten, waarin ten minste wordt vastgelegd:

- a. de naam en het adres van de Klager;
- b. de Klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- c. een omschrijving van de Klacht;
- d. een beschrijving van de wijze waarop zij de Klacht heeft behandeld;
- e. de vermelding van de datum waarop de Klacht is afgerond.

#### **Artikel 5 Beroep bij het Bestuur**

Als Klager het niet eens is met de beslissing van de Uitvoeringsorganisatie, heeft Klager het recht bezwaar aan te tekenen bij het Bestuur. Dit wordt bij de beslissing over de Klacht aan Klager meegedeeld. Klager kan binnen drie weken nadat hij over de beslissing over de Klacht is geïnformeerd, schriftelijk of digitaal verzoeken de Klacht aan het Bestuur voor te leggen. Dit verzoek

bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van Klager de eerdere 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 over de Klacht in redelijkheid genomen is. Het Bestuur deelt dit oordeel voorzien van een deugdelijke motivering schriftelijk mede aan de Klager.

#### **Artikel 6      Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP): bemiddeling door Ombudsman Pensioenen of geschilbeslechting door geschillencommissie**

1. Als Klager zich niet kan vinden in de beslissing van het Bestuur over de uitvoering van het pensioenreglement is sprake van een geschil, en kan hij zich wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Daarbij kan Klager kiezen tussen bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting door een geschillencommissie. SPF wijst Klager schriftelijk op deze mogelijkheid onder vermelding van de geldende termijnen en adresgegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
2. Heeft de Klacht betrekking op de uitvoering van het pensioenreglement, dan kan Klager vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging zoals bedoeld in artikel 3, of twaalf weken na het indienen van de Klacht, deze rechtstreeks voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
3. 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. De Klager kan na het advies van de Ombudsman Pensioenen alsnog kiezen voor beslechting door een geschillencommissie.
4. Bij een bindend advies van een geschillencommissie leggen het Bestuur en de Klager zich neer bij dit advies. Bij een niet-bindend advies van een 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.

#### **Artikel 7      Beroep bij de rechter**

Klager heeft op elk moment het recht in beroep te gaan bij de bevoegde rechter, behalve als een geschillencommissie als bedoeld in artikel 6 een bindend advies heeft gegeven. Bij de mededeling van de beslissing van het Bestuur als bedoeld in artikel 5 of artikel 6, onderdeel 3 of 4 (ingeval van een niet-bindend advies van een geschillencommissie) wordt aan Klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

#### **Artikel 8      Slot**

Deze Klachten- en Geschillenprocedure is door het Bestuur herzien en vastgesteld op 25 maart 2026.