

Versie
2020.04
23 november 2020



**Klachtenregeling
SBZ Pensioen
2020**

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. administrateur: Achmea Pensioenservices N.V.;
2. belanghebbende: persoon die als (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of nagelaten betrekking van een (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de Statuten of het (de) Pensioenreglement(en);
3. Bestuur: het Bestuur van SBZ Pensioen;
4. regeling: de onderhavige Klachtenregeling van SBZ Pensioen;
5. SBZ Pensioen: Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Zorgverzekeraars;
6. Statuten: de Statuten van SBZ Pensioen;
7. Uitvoerend Bestuur: het Uitvoerend Bestuur van SBZ Pensioen.

Artikel 2 Omschrijving klacht

1. Een klacht is een verklaring dat belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door SBZ Pensioen of de administrateur bejegend acht.
2. Een privacyklacht is een klacht die betrekking heeft op de wijze van omgaan met persoonsgegevens van de belanghebbende door SBZ Pensioen of de administrateur.
3. Deze regeling is niet van toepassing op een door belanghebbende ingediend geschil. Een geschil is een verschil van inzicht tussen SBZ Pensioen en een belanghebbende over de wijze waarop de Statuten of het (de) Pensioenreglement(en) zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens SBZ Pensioen is of zal worden geschaad. Geschillen worden afgehandeld conform de Geschillenregeling van SBZ Pensioen.

Artikel 3 Indiening klacht (eerste aanleg)

1. Een belanghebbende heeft het recht bij de administrateur een klacht in te dienen. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk (per e-mail) worden ingediend.
2. De klacht bevat ten minste:
 - de naam, het adres en het telefoonnummer van de belanghebbende;
 - de dagtekening;
 - het relatienummer van de belanghebbende;
 - een toelichting dat het om een klacht gaat, en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt.
3. De klacht moet worden ingediend binnen acht weken nadat het feit, waarop de klacht zich richt, zich heeft voorgedaan.
4. De administrateur beoordeelt of een klacht voldoet aan de omschrijving van klacht in artikel 2 lid 1, aan het gestelde in lid 2 en 3 van dit artikel en aan andere in deze regeling gestelde vereisten. Indien hieraan niet is voldaan dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen 4 weken na het kenbaar maken van het verzuim aan belanghebbende. Voorts kan de administrateur besluiten een klacht niet te behandelen:
 - over een onderwerp dat eerder is ingediend en behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/of omstandigheden worden aangedragen.
 - indien deze betrekking heeft op een gedraging van SBZ Pensioen of de administrateur:
 - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedragingen kennelijk onvoldoende is.
 - indien deze klacht niet behoort tot de competentie van SBZ Pensioen of niet onder de toepassing van deze regeling te scharen is.
5. Als de klacht een privacyklacht betreft, dan kan deze rechtstreeks worden ingediend bij de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van SBZ Pensioen. De FG zal in dat geval in gesprek gaan met de administrateur. Voor de gegevens van (een klachtprocedure bij) de FG wordt verwezen naar de privacyverklaring van SBZ Pensioen (<https://www.sbzpensioen.nl/Privacy>).
6. De belanghebbende wordt uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht. Indien de belanghebbende het niet eens is met dit besluit, kan hij binnen 14 dagen nadat hij over deze beslissing is geïnformeerd, in beroep gaan bij het Uitvoerend Bestuur conform het bepaalde in artikel 5 van deze regeling.

Artikel 4 Klachtenprocedure

1. De administrateur stuurt binnen twee werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging (per e-mail), tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. 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 vóór het einde van die termijn schriftelijk (per e-mail) aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
3. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
5. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier.
6. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
7. 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 geklaagd wordt voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
8. 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.
9. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk (per e-mail) aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Artikel 5 Beroep op het Bestuur (tweede aanleg)

1. 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. Het Uitvoerend Bestuur neemt het beroep in behandeling namens het Bestuur.
2. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk (per e-mail) verzoeken de klacht aan het Uitvoerend Bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
3. Het Uitvoerend Bestuur geeft binnen zes weken een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Klager wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van het besluit van het Uitvoerend Bestuur.
4. Het Uitvoerend Bestuur informeert het Bestuur over de afhandeling van de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering nadat de klacht is afgehandeld.
5. Indien het spoedeisende karakter van de klacht dit vergt, zijn de Onafhankelijk Voorzitter van het Bestuur en een Uitvoerend Bestuurslid bevoegd gezamenlijk een beslissing te nemen. Het Bestuur wordt hierover in de eerstvolgende vergadering geïnformeerd.

Artikel 6 Beroep op de Ombudsman Pensioenen (derde aanleg)

Indien het Uitvoerend Bestuur de beslissing van de administrateur bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het Uitvoerend Bestuur aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van het (de) Pensioenreglement(en) van SBZ Pensioen.
2. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - a. klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de administrateur, dan wel klager, indien hij het niet eens is met de beslissing van de administrateur, niet in beroep is gegaan bij het Bestuur; óf
 - b. hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
3. Klachten dienen schriftelijk aan de Ombudsman te worden voorgelegd.
4. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
5. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het Bestuur ter kennis brengt.

6. Het Bestuur volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen. Indien het Bestuur besluit het advies niet op te volgen, stelt SBZ Pensioen klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. SBZ Pensioen verstrekt de Ombudsman een afschrift van het besluit. Indien het Bestuur besluit het advies niet op te volgen, heeft de Ombudsman de mogelijkheid om met geheimhouding van klager, het advies openbaar te maken.

Artikel 7 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur.

Artikel 8 Slotbepaling en inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op en is laatstelijk gewijzigd per 23 november 2020.
2. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd bij besluit van het Bestuur, nadat het Verantwoordingsorgaan in de gelegenheid is gesteld haar advies uit te brengen aangaande de voorgestelde wijzigingen.

Namens het Bestuur van SBZ Pensioen
Utrecht, 23 november 2020

Ties Tiessen
Onafhankelijk Voorzitter

Jobert Koomans
Uitvoerend Bestuurder