

SPT

Pensioenfonds Tandartsen
en Tandarts-specialisten

Klachtenreglement

1 januari 2024

Niet tevreden met SPT: wat kunt u doen?

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

1. Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u:

- Pensioengerechtigd bent bij SPT;
- Gewezen deelnemer bent bij SPT;
- Ex-partner van een gewezen deelnemer of van een gepensioneerde deelnemer bent bij SPT.

U kunt ook een klacht indienen als u een wettelijke vertegenwoordiger van een van bovenstaande groepen bent. In alle andere gevallen beslist het bestuur van SPT of de klacht in behandeling wordt genomen. Ook voor bijzondere situaties, zoals de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel, beslist het bestuur of en hoe een klacht of andere uiting van onvrede in behandeling wordt genomen.

2. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat SPT doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij onze uitvoeringsorganisatie AZL.

Weet u niet goed of u een klacht heeft? Dan kunt u SPT bellen en helpen wij u daarbij.

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen:

- het contactformulier op de website gebruiken: www.spt.nl
- een e-mail sturen naar infofonds@spt.nl
- bellen naar 088-11 63 017 (iedere werkdag bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur) of
- een brief sturen naar

SPT
p/a AZL NV
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd een onderbouwing van de klacht geven: waarom vindt u dat u een klacht heeft? U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen.

AZL kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. AZL geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Het kan zijn dat uw klacht door het opvragen van deze extra informatie later wordt afgehandeld.

Ontvangt u geen reactie van onze uitvoeringsorganisatie AZL? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij SPT is aangesloten.

3. Wat doet AZL?

AZL beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk 6 weken na de ontvangstbevestiging, wordt afgehandeld;
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij SPT is aangesloten.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de AZL?

Als u niet tevreden bent met de afhandeling door AZL noemen we dat een geëscaleerde klacht. U kunt uw geëscaleerde klacht indienen bij de klachtencommissie van SPT. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van AZL op uw klacht hebt ontvangen. U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website www.spt.nl of
- met een e-mail naar infofonds@spt.nl of
- als brief naar:
Klachtencommissie SPT
p/a AZL NV
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

U kunt ook bellen naar 088-11 63 017 (iedere werkdag bereikbaar tussen 8.30 en 17.00 uur).

U moet altijd duidelijk aangeven **waarom** u niet tevreden bent met het besluit van AZL. U krijgt binnen 2 weken een bericht van de klachtencommissie van SPT dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen.

Ontvangt u geen reactie van de klachtencommissie? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij SPT is aangesloten.

5. Wat doet de klachtencommissie met uw klacht?

De klachtencommissie van SPT geeft binnen 8 weken na de ontvangstbevestiging schriftelijk en gemotiveerd zijn oordeel op uw klacht. Als de klachtencommissie van SPT onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Het kan zijn dat uw klacht door dit onderzoek later wordt afgehandeld. U krijgt daarover bericht. De klachtencommissie van SPT kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) waarbij SPT is aangesloten.

6. Waar kijken AZL en de klachtencommissie naar?

AZL en de klachtencommissie van SPT kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels;
- de statuten van SPT en het pensioenreglement;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

AZL en de klachtencommissie van SPT nemen uw klacht niet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn; en/of
- de klacht al bij Geschillen Instantie Pensioenfonds (waaronder de Ombudsman Pensioenen), de burgerlijke rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

7. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de klachtencommissie?

Als u niet tevreden bent over het besluit van de klachtencommissie van SPT noemen we dat een geschil.

Dit geschil kunt u voorleggen aan:

- Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) of
- de burgerlijke rechter.

Hieronder vindt u de contactgegevens van GIP:

Geschillen Instantie Pensioenfonds

Varrolaan 100

3584 BW Utrecht

Info@gipcontact.nl

www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl

Op de website van GIP ziet u de werkwijze en het geschillenproces van GIP.

GIP kan besluiten om het geschil eerst ter bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te laten behandelen.

Als u het niet eens bent met het besluit van SPT na het advies van de Ombudsman of het niet bindend advies van GIP, dan kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

8. Neemt SPT het advies van de Ombudsman Pensioenen over?

Het advies van de Ombudsman Pensioenen wordt door het bestuur van SPT beoordeeld. Meestal neemt het bestuur het advies van de Ombudsman Pensioenen over. Maar soms niet. Het bestuur moet daar dan wel goede redenen voor hebben. Het bestuur brengt u schriftelijk op de hoogte van deze beoordeling. Mocht het bestuur van SPT het advies van de Ombudsman Pensioenen niet overnemen dan geeft het u ook de redenen daarvoor.

9. Neemt SPT het advies van Geschillen Instantie Pensioen over?

SPT is aangesloten bij Geschillen Instantie Pensioenen (GIP). GIP geeft een bindend advies als u hiervoor heeft gekozen. SPT is op dat moment gebonden aan een advies van GIP. SPT brengt u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen voor u van een advies van GIP.

Indien er geen bindend advies door GIP wordt gegeven, kan SPT dit advies overnemen. Neemt SPT het advies niet over, dan moet het bestuur van SPT daar wel een goede reden voor hebben. SPT brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

10. Wie betaalt de kosten?

SPT betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

11. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 1 januari 2024 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.