

Klachtenregeling

1. BEGRIPSBEPALINGEN

Waar in deze regeling aanduidingen worden gebruikt welke gelijklopend zijn aan die welke voorkomen in statuten en pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds Medisch Specialisten (hierna te noemen pensioenfonds), hebben deze eenzelfde betekenis. Voorts wordt verstaan onder:

Belanghebbende:

Een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, (gewezen) partner of nabestaande van een (gewezen) deelnemer of pensioengerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in het pensioenreglement van het pensioenfonds.

Klacht:

Schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over behandeling, bejegening of andere vorm van dienstverlening inzake de uitvoering van de pensioenregeling van het pensioenfonds die door de klager als onjuist, onvolledig of nalatig wordt ervaren.

Klager:

De deelnemer of andere belanghebbende die een klacht indient bij het pensioenfonds.

Uitvoerder:

De beroepspensioenregeling wordt namens het pensioenfonds uitgevoerd door APG te Amsterdam.

2. KLACHTENREGELING

Een deelnemer of andere belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen over de uitvoering van de pensioenregeling. De klacht kan digitaal of schriftelijk worden ingediend bij het pensioenfonds (per adres van de uitvoerder). 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 namens het bestuur door de uitvoerder als volgt afgehandeld:

- a De uitvoerder stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aanklager 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 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 uitvoerder 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 van zijn of haar klachtendossier overeenkomstig de wet op de privacy, welke overigens ten aanzien van de klachtenregeling 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 of digitaal aan klager meegedeeld.

4. BEROEP BIJ DE OMBUDSMAN PENSIOENEN OF DE RECHTER

Indien het bestuur de beslissing van de uitvoerder bevestigt, heeft klager het recht een beroep te doen bij:

- a de Ombudsman Pensioenen in Den Haag of
- b de bevoegde rechter. Bij de beslissing wordt aan klager meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.