



## **BELEIDSDOCUMENT**

## **KLACHTEN EN GESCHILLEN**

STICHTING SPORTFONDSEN PENSIOENFONDS

29 FEBRUARI 2024

## INHOUD

1. <b>Inleiding</b> .....	1
• Missie .....	1
• Scope .....	1
2. <b>Beleid klachten en geschillen</b> .....	2
• Doel.....	2
• Middelen.....	2
• Monitoring .....	2
• Evaluatie .....	2
3. <b>Vaststelling</b> .....	3
4. <b>Bijlage 1. Klachten- en geschillenregeling</b> .....	4
5. <b>Bijlage 2. Brochure over de klachten- en geschillenprocedure</b> .....	7

# 1

---

## Inleiding

### Missie

De missie van het pensioenfonds is om binnen de grenzen van zijn middelen de bij de aangesloten ondernemingen werkzame deelnemers en gewezen deelnemers en hun nabestaanden, te beschermen tegen de financiële gevolgen van ouderdom en overlijden.

Ter uitvoering van de missie dient het pensioenfonds een beheerste en integere bedrijfsvoering te hanteren. In dit beleidsdocument is het beleid over klachten en geschillen als onderdeel van de bedrijfsvoering beschreven.

### Scope

Een belanghebbende van het pensioenfonds kan een klacht indienen. Hiermee dient op een goede, juiste en transparante wijze te worden omgegaan. Voor het bevorderen van duidelijkheid zijn de volgende definities in de Klachten- en geschillenregeling opgenomen.

Belanghebbende	De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds
Klacht	Iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt geuit aan het pensioenfonds.
Geschil	Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement of als deze klacht na 12 weken nog niet is afgehandeld.

Het pensioenfonds heeft de uitvoering van het pensioen- en financieel beheer uitbesteed bij APPEL Pensioenuitvoering B.V. (de PUO: pensioenuitvoeringsorganisatie). In eerste instantie komt een klacht van een belanghebbende binnen bij de uitvoeringsorganisatie of de pensioenmanager.

Mocht de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de belanghebbende zijn, dan kan hij zich wenden tot het bestuur van het fonds.

# 2

---

## Beleid klachten en geschillen

### Doel

Het doel van het beleid is het goed omgaan met klachten. Daarbij dient er echt geluisterd te worden naar de belanghebbenden en ernaar handelen. Dit wordt gerealiseerd door het centraal stellen van de menselijke maat als belanghebbenden hun onvrede uiten of een klacht indienen. Het belang van de belanghebbenden is het vertrekpunt van het handelen door het pensioenfonds.

### Middelen

Om dit doel te kunnen realiseren heeft het pensioenfonds dit beleid opgesteld, tezamen met het reglement klachten en geschillen en de klachten- en geschillenprocedure. Deze documenten helpen belanghebbenden en de pensioenuitvoering bij de behandeling van klachten en geschillen. Het zorgt voor transparantie over de handelswijze van het pensioenfonds.

Verder zorgt de uitvoeringsorganisatie voor een goede vastlegging (klachten- en geschillenadministratie) van de ingediende, behandelde en in behandeling zijnde klachten en geschillen.

### Monitoring

De uitvoeringsorganisatie legt hierover periodiek verantwoording af aan het bestuur.

Het bestuur legt verantwoording af door een passage in het jaarverslag op te nemen over de klachten en geschillen en de behandeling ervan in het afgelopen boekjaar.

### Evaluatie

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de PUO, zoals aangegeven in het document 'Uitbestedingsbeleid'. Onderdeel van de evaluatie is de behandeling van de klachten en geschillen. Daarbij gaat het niet alleen om de aantallen klachten en geschillen, maar ook om de wijze van afhandeling en de tevredenheid van de belanghebbenden.

Het bestuur staat naar aanleiding van de evaluatie ook stil bij het beleid en de procedures en stelt vast of er verbeterpunten zijn. Indien dit het geval is kan dit leiden tot aanpassingen van het beleid of de procedures van de behandeling van klachten en geschillen.

# 3

---

## Vaststelling

Het beleidsdocument 'Klachten en geschillen' zal door het bestuur periodiek worden beoordeeld en als daartoe aanleiding bestaat worden aangepast of herzien.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de Stichting Sportfondsen Pensioenfonds op 29 februari 2024.

Voorzitter

drs. R.P. van Leeuwen AAG

Secretaris

de heer E.J. Tromp

---

## Bijlage 1. Klachten- en geschillenregeling

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Pensioenfonds	Stichting Sportfondsen Pensioenfonds
Bestuur	Het bestuur van het pensioenfonds
Uitvoeringsorganisatie	APPEL Pensioenuitvoering B.V.
Belanghebbende	De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds
Klacht	Elke uiting van ontevredenheid over het pensioenfonds die door een belanghebbende wordt geuit aan het pensioenfonds.
Geschil	Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement of als deze klacht na 12 weken nog niet is afgehandeld.
Geschilleninstantie	De onafhankelijke 'Geschillen Instantie Pensioenfondsen' speciaal voor geschillen als belanghebbenden en pensioenfondsen er onderling niet uitkomen.

### Artikel 2. Klachten- en geschillenregeling

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover telefonisch, per e-mail, via het online contactformulier of op papier tot de uitvoeringsorganisatie of de pensioenmanager wenden.
2. De klacht wordt in behandeling genomen door de uitvoeringsorganisatie. De uitvoeringsorganisatie stuurt in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan belanghebbende een digitale of schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen. Als de klacht binnen vijf werkdagen afgehandeld zal worden, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.
3. De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Als de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de uitvoeringsorganisatie dit voor het einde van die termijn schriftelijk of digitaal aan belanghebbende mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
4. Als de uitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt hij deze informatie van de belanghebbende en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijn van afhandeling wordt hierdoor verlengd met de termijn voor de beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.

5. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is hij gerechtigd om zich binnen vier weken na de dag dat hij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis had kunnen nemen) met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.
6. Ingeval van een gemotiveerd bezwaar is het bestuur gehouden om de klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord, zo mogelijk, tijdens de eerstvolgende reguliere vergadering van het bestuur of, indien het spoedeisend karakter van de klacht dit vergt, een extra vergadering van het bestuur. Uiterlijk drie maanden nadat het bestuur het bezwaarschrift heeft ontvangen, geeft het bestuur een oordeel over de ingediende klacht.
7. Het bestuur brengt haar oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de geschilleninstantie of aan de burgerlijke rechter.

### **Artikel 3. Geschilleninstantie**

1. Als de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure zoals genoemd in artikel 2, kan hij zich wenden tot de geschilleninstantie.
2. De belanghebbende kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in artikel 2, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie.
3. Bij een bindend advies van de geschilleninstantie leggen het bestuur en de belanghebbende zich neer bij dit advies.
4. Bij een niet-bindend advies van de geschilleninstantie 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 belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis.

### **Artikel 4. Beroep bij de rechter**

De belanghebbende heeft het recht in beroep te gaan bij de bevoegde rechter, behalve als de geschilleninstantie een bindende uitspraak heeft gedaan als bedoeld in artikel 3.3. Bij de beslissing wordt aan de belanghebbende meegedeeld welke rechter in het betreffende geval bevoegd is.

## **Artikel 5. Bewaarplicht van het pensioenfonds**

Het pensioenfonds bewaart de gegevens over de klachtafhandeling als bedoeld in artikel 2 gedurende een periode van ten minste zeven jaar na het boekjaar waarin de klacht door het pensioenfonds is afgehandeld.

## **Artikel 6. Klachtenregistratie**

Het pensioenfonds registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle klachten in een klachtenadministratie. In de klachtenadministratie wordt in ieder geval opgenomen:

- naam en adres van de belanghebbende
- omschrijving van de klacht
- datum van ontvangst van de klacht
- beschrijving van de behandeling van de klacht
- datum afsluiting van de klacht

## **Artikel 7. Kosten**

1. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende in het kader van deze klachten- en geschillenregeling zelf maakt voor eventuele kosten van rechtsbijstand, zijn voor eigen rekening van belanghebbende.

## **Artikel 8. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2024.



# 5

---

## Bijlage 2. Brochure over de klachten- en geschillenprocedure

Uw pensioenregeling wordt met de grootst mogelijke zorg uitgevoerd. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop dit gebeurt of over de wijze waarop u bent behandeld. Neem dan contact met ons op om uw klacht aan ons door te geven. Wij doen ons best om u zo goed mogelijk te helpen.

### Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen:

- als u deelnemer bent aan de pensioenregeling van het pensioenfonds, of;
- als u in het verleden pensioen hebt opgebouwd bij het pensioenfonds, uit dienst bent bij Sportfondsen en als dit pensioen nog niet is ingegaan, of;
- als u een pensioen van het pensioenfonds ontvangt, of;
- als u geen pensioen van het pensioenfonds ontvangt of gaat ontvangen, maar daar wel recht op denkt te hebben.

### Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u van mening bent dat het pensioenfonds u op onjuiste wijze heeft behandeld of als u ontevreden bent over de dienstverlening van het pensioenfonds. Bijvoorbeeld als u vindt dat u onvriendelijk te woord bent gestaan of u niet bent teruggebeld terwijl dat met u was afgesproken.

Maar ook als u het niet eens bent met de manier waarop het pensioenfonds het pensioenreglement toepast. Bijvoorbeeld omdat uw pensioen naar uw mening onjuist is berekend of u vindt dat een aanvraag ten onrechte is afgewezen.

U kunt géén klacht indienen als uw klacht al eerder is behandeld door het pensioenfonds, de rechter of de geschilleninstantie.

### Waar kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie of de pensioenmanager van het pensioenfonds:

	<b>Uitvoeringsorganisatie</b>	<b>Pensioenmanager</b>
Naam	APPEL Pensioenuitvoering B.V.	Bert Pol
Email	<a href="mailto:pfsportfondsen@appelpensioen.nl">pfsportfondsen@appelpensioen.nl</a>	<a href="mailto:pensioen@sportfondsen.nl">pensioen@sportfondsen.nl</a>
Telefoon	085-2104098	06-83496455
Adres	Postbus 30396 1303 AJ ALMERE	Stichting Sportfondsen Pensioenfonds T.a.v. het bestuur Paasheuvelweg 3 1105 BE AMSTERDAM Z.O.

## **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Het pensioenfonds heeft een procedure om uw klacht te behandelen. Deze procedure kent de volgende stappen:

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. Uw klacht              | U dient uw klacht in zoals hiervoor is beschreven.  |
| 2. In behandeling         | Na ontvangst van uw klacht probeert de uitvoeringsorganisatie uw klacht binnen 5 werkdagen samen met u op te lossen.<br><br>Lukt dit niet, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin de verwachte afhandelingstermijn is opgenomen. |
| 3. Aanvullende informatie | Soms is meer informatie van u nodig om de klacht goed te kunnen behandelen. Dit zal aan u dan schriftelijk worden gevraagd. Mocht dit leiden tot een latere verwachte afhandelingstermijn, dan zult u hierover worden geïnformeerd.                         |
| 4. Reactie fonds          | Het pensioenfonds geeft u een reactie op uw klacht. Is dit voor u naar tevredenheid, dan is uw klacht afgehandeld.  |

## **En als u het niet eens bent met de uitspraak over uw klacht?**

Als u het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van uw klacht door het bestuur over de uitvoering van het reglement of als uw klacht over de uitvoering van het reglement na 12 weken nog niet is afgehandeld, dan is er sprake van een geschil. U kunt het geschil indienen bij de geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.

### *Geschilleninstantie*

Naam	Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP)
Email	Contactformulier op <a href="http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl/contact">www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl/contact</a>
Telefoon	085-0492030
Adres	Varrolaan 126, 3584 BW UTRECHT

Het pensioenfonds volgt een bindend advies van de geschilleninstantie op. Bij een niet-bindend advies kan het bestuur ernstige bezwaren hebben tegen dit advies en kan dan besluiten het advies niet op te volgen. In dat geval krijgt u daarover binnen zes weken na ontvangst van het advies van de geschilleninstantie een schriftelijke motivatie van het bestuur.

### *Burgerlijke rechter*

Als u het niet eens bent met de uitspraak van het bestuur over uw klacht, kunt u zich ook wenden tot de burgerlijke rechter.

## **Zijn er kosten verbonden aan de procedure?**

U betaalt niets voor het indienen van een klacht. Als u zelf een advocaat of een juridisch adviseur inschakelt, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.