



**Klachten- en geschillenprocedure  
SBZ Pensioen**

Versie 2.0  
18 december 2023

SBZ Pensioen staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie, een tijdige en correcte uitkering van de pensioenen en een adequate dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat u niet (geheel) tevreden bent bijvoorbeeld over de wijze waarop het pensioenfonds uitvoering geeft aan het pensioenreglement(en) en/of de wijze waarop het pensioenfonds u behandelt. Het pensioenfonds biedt u de mogelijkheid om uw ontevredenheid in dat geval ook te uiten, zodat het pensioenfonds hier passend naar kan handelen.

Deze klachten- en geschillenprocedure is een uitwerking van de bepaling in de statuten dat het bestuur een klachten- en geschillenprocedure heeft. De klachten- en geschillenprocedure beschrijft hoe u uw ontevredenheid kunt uiten en geeft u inzicht in de mogelijke vervolgstappen en bijbehorende termijnen. De klachten- en geschillenprocedure is in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en de Gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie.

## A. Definities

Voor zover in deze klachten- en geschillenprocedure begrippen worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de statuten of pensioenreglement(en), hebben deze dezelfde betekenis.

Daarnaast wordt in deze klachtenprocedure verstaan onder:

- *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)
- *Klacht*  
Iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan het pensioenfonds of de pensioenadministrateur. Als Klacht in de zin van deze klachten- en geschillenprocedure wordt niet aangemerkt een klacht die een belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het bestuur of van het verantwoordingsorgaan. Een privacyklacht is een klacht die betrekking heeft op de wijze van omgaan met persoonsgegevens van de belanghebbende door SBZ Pensioen of de pensioenadministrateur en alle overige partijen die voor of namens het fonds persoonsgegevens verwerken.
- *Geschil*  
Er is sprake van een geschil wanneer belanghebbende het niet eens is met de beslissing door het (uitvoerend) Bestuur of wanneer een beslissing (te lang) uitblijft.
- *Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP)*  
Op grond van artikel 48c Pensioenwet, een door de Minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aangewezen onafhankelijke en onpartijdige geschilleninstantie voor pensioenfonds welke tot doel heeft geschillen tussen deelnemers en pensioenfonds betreffende een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder welke geheel of gedeeltelijk is afgewezen of niet binnen de gestelde termijn is behandeld.
  - *Ombudsman Pensioenen*  
Onafhankelijke instelling welke onderdeel uitmaakt van de Geschillen Instantie Pensioenfonds welke tot doel heeft om via bemiddeling te komen tot een oplossing bij geschillen die zijn ingediend bij de Geschillen Instantie Pensioenfonds

## B1. Interne klachtenprocedure - Klacht

1. Belanghebbende kan zich met een klacht in eerste instantie wenden tot de pensioenadministrateur van SBZ Pensioen. De wijze waarop een belanghebbende een klacht indient, is vormvrij en kan bijvoorbeeld telefonisch, via e-mail of per brief geschieden.
2. 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

pensioenadministrateur. Voor de gegevens van (een klachtprocedure bij) de FG wordt verwezen naar de privacyverklaring van SBZ Pensioen [Privacy \(sbzpensioen.nl\)](https://www.sbzpensioen.nl/privacy)

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

## **B2. Interne klachtenprocedure – Klacht in beroep**

1. Wanneer de belanghebbende zich niet (geheel) kan vinden in de reactie van de pensioenadministrateur, kan de belanghebbende zich na ontvangst van deze reactie wenden tot het uitvoerend bestuur. In dat geval spreken we van een klacht in beroep. Aan de belanghebbende wordt gevraagd dit binnen vier weken te doen.
2. Het uitvoerend bestuur, of wanneer daartoe aanleiding bestaat het bestuur, stelt de belanghebbende desgewenst in de gelegenheid de klacht in beroep op een door het (uitvoerend)bestuur te bepalen wijze en tijdstip nader toe te lichten.
3. Het uitvoerend bestuur, of wanneer daartoe aanleiding bestaat het bestuur, geeft uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht in beroep een gemotiveerde reactie op de klacht in beroep aan de belanghebbende.
4. Wanneer de pensioenadministrateur respectievelijk het (uitvoerend) bestuur voor de afwikkeling van de klacht in beroep nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, verzoekt het de belanghebbende deze informatie toe te sturen onder vermelding van een reactieperiode.
5. De termijn van tien werkdagen voor de pensioenadministrateur zoals genoemd in 4. hierboven respectievelijk de termijn van vier weken voor het (uitvoerend) bestuur zoals genoemd in 3. hierboven, worden verlengd met de reactieperiode voor het aanleveren van nadere informatie, dan wel met de periode waarin de verzochte informatie is ontvangen wanneer deze korter is.
6. Alle ontvangen klachten worden geregistreerd, inclusief NAW-gegevens van de belanghebbende, een omschrijving van de klacht/klacht in beroep, het moment van indienen, het moment van afhandelen en de wijze van afhandelen.

7. Het bestuur ontvangt tenminste eens per kwartaal een rapportage van de klachten, gerubriceerd naar onderwerp van de klachten en bespreekt deze ten minste twee maal per jaar in de bestuursvergadering.

### C. Externe geschillenprocedure<sup>1</sup>

1. Wanneer de belanghebbende zich ten aanzien van een klacht niet (geheel) kan vinden in de uitkomst van de interne klachtenprocedure als vermeld onder B. hierboven of een beslissing te lang uitblijft, is er sprake van een geschil. In de volgende situatie kan een belanghebbende het geschil voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen:
  - a. Ingeval van gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder of
  - b. Een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder, maar niet binnen tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van de pensioenadministrateur dan wel twaalf weken na het indienen door belanghebbende is afgehandeld.Voorgaande is niet van toepassing wanneer de belanghebbende en het pensioenfonds overeenkomen om ondanks het verstrijken van de genoemde termijnen alsnog eerst de interne klachtenprocedure volledig te doorlopen. In dat geval kan belanghebbende na de beslissing van het uitvoerend bestuur, het geschil alsnog voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

In alle overige gevallen kan een belanghebbende het geschil voorleggen aan de Rechter.
2. De belanghebbende kan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen verzoeken om bemiddeling of advies.
3. Bemiddeling vindt plaats door de Ombudsman Pensioenen, die onderdeel uitmaakt van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. De Ombudsman Pensioenen probeert door middel van bemiddeling tot een oplossing te komen in het geschil. Mocht dit niet lukken, dan kan de belanghebbende de Geschillen Instantie Pensioenfondsen alsnog verzoeken om een advies.
4. De belanghebbende kan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen ook verzoeken om advies zonder voorafgaande bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen.
5. Het advies van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen is bindend, tenzij anders overeengekomen tussen het pensioenfonds en de belanghebbende. Als een advies niet-bindend is, dan zal het pensioenfonds een door de Geschillen Instantie Pensioenfondsen gegeven advies zal volgen, tenzij het Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

---

<sup>1</sup> De bepalingen ten aanzien van de GIP zijn van toepassing vanaf het moment dat deze operationeel is. Tot dat moment kan een belanghebbende zich na het doorlopen van de interne klachtenregeling rechtstreeks wenden tot de Ombudsman Pensioenen en/of de Commissie van Beroep, tenzij de belanghebbende een procedure is gestart bij de rechter. Het pensioenfonds zal een door de Ombudsman Pensioenen gegeven advies volgen, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten. In het Reglement Commissie van Beroep is geregeld hoe de commissie haar advies uitbrengt. Na het operationeel worden van de GIP zullen de nog lopende zaken door de Commissie van Beroep worden afgehandeld. Wanneer de lopende zaken zijn afgerond wordt de Commissie van Beroep ontbonden.

#### **D. Rechter**

De Belanghebbende heeft te allen tijde de mogelijkheid om zich desgewenst met een vordering tot de rechter te wenden.

#### **E. Evaluatie, onvoorziene gevallen en wijziging**

1. Deze regeling treedt in werking op het moment waarop de Geschillen Instantie Pensioenfondsen operationeel wordt, de beoogde datum is 1 januari 2024 en is laatstelijk gewijzigd per 19 juni 2023 .
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.
3. Deze regeling wordt jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd. Ingeval van belangrijke wijzigingen wordt deze regeling onverwijld aangepast.
4. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bestuur. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur. Bij eventuele strijdigheid van dit reglement met de Statuten of de Abtn van SBZ Pensioen, hebben de Statuten of de Abtn voorrang boven dit reglement.

Namens het bestuur van SBZ Pensioen  
IJsselstein 18 december 2023

Ties Tiessen  
Onafhankelijk Voorzitter

Edwin Schokker  
Uitvoerend Bestuurder