

## Klachtenregeling SPOA

Wij doen er alles aan om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Bent u ontevreden dan horen wij dat graag van u middels onze klachtenregeling. Hieronder leest u hoe deze klachtenprocedure verloopt.

### Hoe dient u een klacht in?

U dient een klacht in bij onze uitvoeringsorganisatie AZL. Zij verzorgen de administratie van SPOA. Geef duidelijk aan waarom u een klacht heeft en vermeld uw contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres). Dat kan op verschillende manieren:

- via het [contactformulier](#) op de website van SPOA
- mail ons via [spoa@azl.eu](mailto:spoa@azl.eu)
- bel ons via 088 – 116 3021
- schrijf naar: AZL, Pensioenadministratie SPOA, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen

### Wat gebeurt er met uw klacht?

U krijgt binnen twee weken een bericht dat uw klacht is ontvangen en direct als de klacht wordt ingediend via e-mail. In de ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen. Uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging wordt uw klacht afgehandeld.

Is meer tijd nodig om uw klacht goed te behandelen? Dan informeren wij u over de reden hiervoor en geven wij aan wanneer wij verwachten uw klacht te kunnen beantwoorden.

### Oneens met de reactie op uw klacht?

Geef dan duidelijk aan ons aan waarom u niet tevreden bent. Ook hiervoor kunt u het contactformulier op de website van SPOA gebruiken, e-mailen, schrijven of bellen. Wij leggen uw klacht dan voor aan de Pensioen- en Communicatiecommissie van SPOA. Deze commissie bestaat uit een aantal bestuursleden.

U ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Daarin staat wanneer de commissie uw klacht bespreekt en een besluit zal nemen.

Binnen twee weken nadat de commissie uw klacht heeft besproken, informeren wij u over het besluit van de commissie. Deze terugkoppeling ontvangt u per e-mail of brief. Soms wordt u daarnaast ook gebeld om het besluit van de commissie met u te bespreken. Ook laten wij u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van de Pensioen- en Communicatiecommissie.

Het pensioenfonds streeft ernaar om de behandeling van uw klacht binnen twaalf weken volledig af te ronden.

### **Geschillen Instantie pensioenfondsen (GIP)**

Bent u het niet eens met het besluit van de Pensioen- en Communicatiecommissie van SPOA? En gaat uw klacht over het pensioenreglement? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. We noemen uw klacht dan een geschil.

Ook kunt u terecht bij de GIP wanneer u binnen 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging heeft gekregen, of binnen 12 weken nadat u de klacht heeft ingediend, nog geen antwoord heeft ontvangen. Is de genoemde termijn van 10 of 12 weken overschreden maar wilt u eerst de klachtenregeling doorlopen, dan kunt u na beantwoording van uw klacht door SPOA alsnog uw klacht voorleggen aan de GIP.

Ook kunt u uw situatie op ieder moment voorleggen aan de burgerlijke rechter.

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen is bereikbaar via: [info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)  
Meer informatie vindt u op: [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl).

U kunt de GIP vragen om bemiddeling of advies. Vraagt u om bemiddeling dan probeert de Ombudsman Pensioenen tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, dan kunt u de GIP daarna alsnog vragen een advies uit te brengen. U kunt de GIP ook advies vragen zonder dat daaraan bemiddeling voorafgaat.

Het advies van de GIP is bindend tenzij u een niet bindend advies wilt. Als het advies niet bindend is, zal SPOA het advies van de GIP volgen tenzij er volgens het bestuur zwaarwegende argumenten zijn om het advies niet te volgen.

Deze klachtenregeling gaat in op 1 januari 2024. Alle oude klachten- en geschillenreglementen zijn dan niet meer van toepassing.