Stichting Pensioenfonds Openbare Apothekers

Klachtenregeling SPOA

Hebt u een klacht?

Stichting Pensioenfonds Openbare Apothekers (SPOA) doet er alles aan om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop u behandeld bent of over de uitvoering van de pensioenregeling. U kunt dan een klacht indienen bij SPOA. Op deze pagina leest u hoe onze klachtenprocedure verloopt.

Als u een klacht indient, proberen we deze eerst via onze interne klachtenprocedure op te lossen. Zie hiervoor de stappen 1 tot en met 4 in het schema op deze pagina. Bent u het oneens met onze definitieve beslissing? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan GIP, de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Zie hiervoor stap 5 in het schema. Dit is een extern, onafhankelijk en onpartijdig instituut dat geschillen tussen deelnemers en pensioenfondsen behandelt.

U kunt op ieder moment in het proces van de behandeling uw klacht voorleggen aan een burgerlijk rechter. Zie hiervoor stap 6 in het schema.

Ons pensioenfonds streeft ernaar om de behandeling van uw klacht via de interne klachtenprocedure volledig af te ronden binnen 4 weken (in geval van klachten over de manier waarop u behandeld bent) dan wel 12 weken (in geval van klachten over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement).
De afhandeling van uw klacht door GIP gebeurt meestal binnen 12 maanden.

Stap 1 - Indienen van uw klacht

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

- via het contactformulier op de website van SPOA;
- mail ons via klantenservice@apothekerspensioen.nl;
- bel ons via 088 – 230 2317;
- stuur een brief naar: SPOA, p/a Idella, Postbus 35, 2650 AA Berkel en Rodenrijs.

U krijgt binnen tien werkdagen een bericht dat uw klacht is ontvangen. In de ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht en waar u vragen kunt stellen.

Stap 2 –Behandeling van uw klacht door onze pensioenadministrateur

Uw klacht wordt eerst behandeld door onze pensioenadministrateur Idella. Zij onderzoeken uw klacht en nemen mogelijk contact met u op.

Stichting Pensioenfonds
Openbare Apothekers

Is meer tijd nodig om uw klacht goed te behandelen of hebben zij meer informatie nodig? Dan geven ze u de reden en laten weten wat de (aangepaste) termijn voor afhandeling van uw klacht is.

U krijgt van onze pensioenadministrateur een reactie op uw klacht met een toelichting. U ontvangt deze reactie binnen vier weken na de ontvangst van uw klacht.

Stap 3- Indienen van uw klacht bij de Pensioen- en communicatiecommissie?
Bent u het niet eens met de reactie van onze pensioenadministrateur op uw klacht? Dan kunt u uw klacht laten behandelen door de Pensioen- en communicatiecommissie van ons pensioenfonds.
Geef dan binnen vier weken, nadat u de reactie van onze pensioenadministrateur heeft ontvangen, duidelijk aan waarom u niet tevreden bent. U kunt uw bezwaar per e-mail (klantenservice@apothekerspensioen.nl) of post naar ons sturen: SPOA, P/a Idella, Postbus 35,2650 AA Berkel en Rodenrijs.
U ontvangt binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarin staat wanneer de commissie uw klacht bespreekt en een besluit zal nemen.

Stap 4 - Behandeling van uw klacht door de Pensioen- en communicatiecommissie
De Pensioen- en communicatiecommissie (PCC) van SPOA behandelt uw klacht. Deze commissie bestaat uit een aantal bestuursleden.

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 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 commissie.

Stap 5 – Behandeling van uw klacht door de Geschillen Instantie Pensioenfondsen
Gaat uw klacht over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement? En heeft u onze interne klachtenprocedure helemaal doorlopen, maar bent u het niet eens met onze definitieve beslissing? Of zijn er inmiddels 12 weken voorbij na de indiening van uw klacht? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP). Uw klacht wordt dan een geschil genoemd.
Bij GIP kunt u kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of voor een officiële uitspraak door de Geschillencommissie. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend tenzij u een niet bindende uitspraak wilt.

U kunt uw geschil binnen één jaar na onze definitieve beslissing online indienen via de website van GIP. Zorg dat u onze definitieve brief en uw oorspronkelijke klacht bij de hand heeft. De behandeling door GIP is gratis.

Kijk voor meer informatie over het indienen van een geschil op www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl. Het e-mailadres van GIP is info@gipcontact.nl

Stap 6 - Naar de burgerlijke rechter

Stichting Pensioenfonds
Openbare Apothekers

U kunt er voor kiezen om op ieder moment uw klacht aan de burgerlijke rechter voor te leggen. Hier zijn meestal kosten aan verbonden. De behandeling van uw klacht bij SPOA of GIP wordt dan stopgezet.

Als uw klacht bij de burgerlijke rechter ligt of als er een uitspraak van de rechter is dan kunt u uw klacht niet meer laten behandelen door SPOA of door GIP.
SPOA of GIP kunnen u niet helpen bij een gang naar de rechter. Wij raden aan u bij te laten staan door een advocaat of juridisch adviseur.

Meer weten?
In het stroomdiagram op deze pagina ziet u de stappen voor de behandeling van uw klacht.