

## **Klachtenbeleid**

De Pensioenfederatie heeft in juni 2022 de ‘Gedragslijn Goed omgaan met Klachten’ gepubliceerd. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen beter omgaan met klachten en klantensignalen en daardoor hun dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. De leden van de Pensioenfederatie, waaronder ons pensioenfonds, hebben ingestemd met de gedragslijn. In dit document worden de uitgangspunten van ons klachtenbeleid beschreven.

### **Ons klachtenbeleid**

Het pensioenfonds staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. Het pensioenfonds staat open voor klachten en klantsignalen die kunnen leiden tot een continue verbetering van de klanttevredenheid. Het proces van klachtindiening en afhandeling en de communicatie hierover is eenvoudig en efficiënt ingericht. Wij willen dat (gewezen) deelnemers en gepensioneerden weten waar ze ontevredenheid kunnen uiten, waar zij met vragen terecht kunnen en op de hoogte zijn van de voortgang van de klachtafhandeling.

### **Definitie klacht**

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons pensioenfonds.

### **Heldere en snelle klachtafhandeling**

Het pensioenfonds heeft een duidelijke klachtenregeling voor het afhandelen van klachten en gaat hier zorgvuldig en snel mee aan de slag. Wij evalueren en analyseren doorlopend de klachten en passen waar nodig het werkproces of onze werkwijze of communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. Het pensioenfonds ziet een klacht als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

### **Duidelijke afspraken: de belanghebbende weet waar hij of zij aan toe is**

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van de klacht. De uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds bevestigt een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, maar uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze wordt ingediend. Indien nodig vragen wij om nog extra informatie te sturen of nemen nog telefonisch contact op.

## **Probleemoplossend omgaan met de klacht**

Kunnen wij de klacht oplossen? Dan doen we dat zo snel mogelijk en informeren de belanghebbende hierover uiterlijk binnen zes weken. Als wij vinden dat deze geen gelijk heeft, dan lichten wij dat ook zorgvuldig toe en informeren hierover ook uiterlijk binnen zes weken. Voor het geval de belanghebbende niet tevreden is met ons antwoord wijzen wij de belanghebbende op de mogelijkheid zich te wenden tot het bestuur van ons pensioenfonds. Als het bestuur de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld wijzen wij op de mogelijkheid om het geschil met ons pensioenfonds voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de bevoegde rechter.

## **Betrokken medewerkers en bestuurders**

Gekwalificeerde en goed hiervoor opgeleide mensen handelen de klacht af. Daarnaast wordt binnen het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie het belang van klachten onderstreept. Houding en gedrag van medewerkers van de uitvoeringsorganisatie van ons pensioenfonds zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling.

## **Deelnemersbelang centraal**

Daarbij is het van belang om de menselijke maat en het belang van de deelnemer centraal te stellen en niet enkel het volgen van de procedure. Dit wordt onder meer bereikt door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn en goed naar de klager te luisteren. Het bestuur van het pensioenfonds is ook intensief betrokken bij het klachtenproces. De bestuurders zullen ook periodiek zelf een klacht afhandelen of persoonlijk contact opnemen met de klager om een klacht te bespreken.

## **Leren en verbeteren**

Een klacht is voor het pensioenfonds een kans om onze dienstverlening naar deelnemers en pensioengerechtigden te verbeteren.

Het pensioenfonds staat open voor klachten, is ontvankelijk voor feedback van klagers, behandelt klachten klantgevoelig en leert van klachten. Er zijn klachten coördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken. Het klachtenbeleid evalueert het pensioenfonds jaarlijks. Vanuit de analyse van de resultaten stelt het fonds waar dit nodig is het beleid bij om tot een volwassen niveau van klachtbehandeling te komen.

## **Klachtenrapportage**

De uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds registreert de klacht en de afwikkeling daarvan. Het pensioenfonds wordt hier periodiek over geïnformeerd. Ook stelt het pensioenfonds jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag. Jaarlijks wordt een checklist basisniveau en volwassenheidsscan ingevuld en de resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De resultaten worden door het

bestuur ook besproken met de uitvoeringsorganisatie. Het pensioenfonds streeft naar een volwassen niveau voor de klachtbehandeling.