

# Klachtenbeleid

---

Versiedatum: 21 september 2023

Datum bestuursvergadering: 8 september 2023

## Goed omgaan met klachten

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 klantsignalen 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 bestuur van het pensioenfonds staat open voor klachten en klantsignalen die kunnen leiden tot een verbetering van de klanttevredenheid. Het proces van klachtindiening en -afhandeling – en de communicatie hierover – is eenvoudig en efficiënt ingericht. Het bestuur van het pensioenfonds wil dat (gewezen) deelnemers en gepensioneerden weten waar ze ontevredenheid kunnen uiten, dat zij weten waar zij met vragen terecht kunnen, en dat zij 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 om. Deze klachtenregeling staat op de website van het pensioenfonds [www.smurfitkappapensioen.nl](http://www.smurfitkappapensioen.nl). Het bestuur van het pensioenfonds evalueert en analyseert doorlopend de klachten, en past waar nodig het werkproces, de werkwijze of de communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. Het bestuur van het pensioenfonds ziet een klacht als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

## Duidelijke afspraken: u weet waar u aan toe bent

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van uw klacht. De uitvoeringsorganisatie (AZL) 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 vraagt AZL u om nog extra informatie te sturen of wordt er telefonisch contact met u opgenomen.

## Probleemoplossend omgaan met uw klacht

Kan AZL uw klacht oplossen? Dan gebeurt dat zo snel mogelijk en wordt u hierover uiterlijk binnen zes weken geïnformeerd. Als AZL vindt dat u geen gelijk heeft, dan wordt dat ook zorgvuldig toegelicht en wordt u hierover ook uiterlijk binnen zes weken geïnformeerd. Als u niet tevreden bent met het antwoord van AZL, dan heeft u de mogelijkheid om u te wenden tot de klachtencommissie van ons pensioenfonds. Als ook de klachtencommissie uw klacht niet naar uw tevredenheid heeft afgehandeld, dan heeft u de mogelijkheid om het geschil met ons pensioenfonds voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de bevoegde rechter.

## Betrokken medewerkers

Gekwalificeerde en hiervoor opgeleide medewerkers van AZL handelen uw klacht af. Daarnaast wordt binnen AZL én het pensioenfonds het belang van klachten onderstreept. Houding en gedrag van medewerkers van AZL moeten een positieve invloed hebben 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 alleen het volgen van de procedure. Dit wordt onder meer bereikt door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn, én goed naar de klager te luisteren. Het bestuur van het pensioenfonds is ook intensief betrokken bij het klachtenproces.

## Leren en verbeteren

Een klacht is voor het bestuur van het pensioenfonds een kans om de dienstverlening naar (gewezen) 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 coördinatoren bij AZL aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling. Het bestuur van het pensioenfonds evalueert jaarlijks het klachtenbeleid. Vanuit de analyse van de resultaten kan het bestuur van het pensioenfonds het beleid bijstellen om tot een nog beter niveau van klachtbehandeling te komen.

## Klachtenrapportage

AZL registreert de klachten en de afwikkeling daarvan. Het bestuur van het pensioenfonds wordt hier periodiek over geïnformeerd. Ook stelt het bestuur van het pensioenfonds jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag dat onderdeel is van het jaarverslag. Verder wordt – op verzoek van de Pensioenfederatie – periodiek een checklist basisniveau en volwassenheidsscan ingevuld en de resultaten hiervan worden door de Pensioenfederatie gepubliceerd. De resultaten worden door het bestuur ook besproken met AZL. Het bestuur van het pensioenfonds streeft naar een volwassen niveau van klachtbehandeling.