

Stichting Pensioenfonds Delta Lloyd

Klachtenbeleid

Versie 30 oktober 2024

Inleiding

In de missie en visie van het pensioenfonds is onder meer het volgende opgenomen:

“Het Pensioenfonds is een betrouwbare en professionele pensioenuitvoerder die, in overeenstemming met wet- en regelgeving, invulling geeft aan het pensioenreglement en de pensioenovereenkomsten die de werkgever tot 1 januari 2020 heeft afgesloten met de werknemersorganisaties.”

“Het Pensioenfonds besteedt veel aandacht aan communicatie met belanghebbenden en speelt hierbij in op de externe en interne ontwikkelingen waar het Pensioenfonds mee wordt geconfronteerd. Het Pensioenfonds is transparant, toegankelijk en wil betrouwbaar en deskundig zijn. Ook wil het Pensioenfonds reële verwachtingen bij (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden wekken. Daarbij wil het pensioenfonds aan (gewezen) deelnemers inzicht en keuzemogelijkheden geven met betrekking tot het opgebouwde pensioen.”

Om deze visie te ondersteunen heeft het pensioenfonds een klachtenbeleid opgesteld. In dit document worden de uitgangspunten van ons klachtenbeleid beschreven. Ook heeft het pensioenfonds een klachten- en geschillenprocedure opgesteld die op de website van het pensioenfonds is gepubliceerd.

Het klachtenbeleid en de klachten- en geschillenprocedure zijn mede gebaseerd op de ‘Gedragslijn Goed omgaan met Klachten’ die door de Pensioenfederatie in juni 2022 is gepubliceerd. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsden 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.

Ons klachtenbeleid

Het pensioenfonds is opgericht om te zorgen voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en een adequate klantbediening. Het pensioenfonds beschikt over een herzieningsbeleid waarin is vastgelegd hoe het pensioenfonds omgaat met fouten in de administratie. Daarnaast doet het pensioenfonds veel aan keuzebegeleiding. Het pensioenfonds wil de (gewezen) deelnemers en gepensioneerden zo goed mogelijk helpen bij het maken van keuzes, om hen te ontzorgen en uiteindelijk klachten te voorkomen.

Het pensioenfonds staat open voor alle klachten en klantsignalen en wil deze actief gebruiken voor 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 dat zij altijd op de hoogte zijn van de voortgang van de klachtafhandeling.

De klachtenprocedure is voor een deel uitbesteed aan de uitvoeringsorganisatie, maar het pensioenfonds blijft verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling en doet dat door het monitoren van de klachtenafwikkeling via rapportages en gesprekken.

Definitie klacht en geschil

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

Een geschil is een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die volgens betrokkene door het pensioenfonds niet naar tevredenheid is opgelost.

Heldere en snelle klachtafhandeling

Het pensioenfonds heeft een duidelijke klachten- en geschillenregeling 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 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 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 u om nog extra informatie te sturen of nemen wij nog telefonisch contact met u op.

Probleemoplossend omgaan met uw klacht

Kunnen wij uw klacht oplossen? Dan doen we dat zo snel mogelijk en informeren u hierover uiterlijk binnen zes weken. Als wij vinden dat u geen gelijk heeft, dan lichten wij dat ook zorgvuldig toe en informeren u hierover ook uiterlijk binnen zes weken. Voor het geval u niet tevreden bent met ons antwoord wijzen wij u op de mogelijkheid om u te wenden tot de manager van ons pensioenfonds. Als de manager uw klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld wijzen wij u op de mogelijkheid om het geschil met ons pensioenfonds voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) of de bevoegde rechter. Als de GIP het geschil niet in behandeling kan nemen, dan kunt u zich wenden tot de interne klachtencommissie van het pensioenfonds.

Betrokken medewerkers

Gekwalificeerde en goed hiervoor opgeleide mensen handelen uw 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

Het pensioenfonds vindt 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. Klachten worden zorgvuldig onderzocht en het uitgangspunt is dat de klant in principe gelijk heeft tenzij uit de pensioenregeling en/of wet- en regelgeving het tegendeel blijkt. Daarbij verschuift het pensioenfonds zich niet meteen achter de regels maar kijkt ook naar billijkheid in de afhandeling van de klacht.

Ook is het bestuur van het pensioenfonds betrokken bij het klachtenproces. De klachtenrapportage wordt viermaal per jaar in het bestuur besproken. De bestuursleden zijn kritisch, stellen vragen en verzoeken waar nodig om acties om de dienstverlening te verbeteren.

Leren en verbeteren

Een klacht is voor het pensioenfonds een kans om de dienstverlening aan deelnemers en pensioengerechtigden te verbeteren. Het pensioenfonds staat open voor klachten, is ontvankelijk voor feedback van klagers, behandelt klachten voor zover mogelijk in het belang van de klant en leert van klachten. Bij de uitvoeringsorganisatie zijn klachtencoördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Klachten worden ook in team- en groepsverband bij de uitvoeringsorganisatie besproken en teruggekoppeld aan het pensioenfonds.

Wanneer de klager niet tevreden is met de reactie van de uitvoeringsorganisatie wordt de klacht door de uitvoeringsorganisatie overgedragen aan de manager van het pensioenfonds. Deze neemt de klacht verder in behandeling en raadpleegt daarbij het managementteam en eventuele andere (externe) deskundigen. Het pensioenfonds evalueert jaarlijks de klachten- en geschillenregeling. Vanuit de analyse van de resultaten stelt het fonds, waar dit nodig is, het beleid bij om tot minimaal een volwassen niveau van klachtbehandeling te komen.

Het pensioenfonds houdt ook periodiek enquêtes onder de (gewezen) deelnemers en gepensioneerden om hun tevredenheid over de dienstverlening van het pensioenfonds te meten en om te onderzoeken of de dienstverlening moet worden verbeterd.

Klachtenrapportage

De uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds registreert de klacht en de afwikkeling daarvan, conform het format van de Gedragslijn Goed omgaan met Klachten en rapporteert hierover op kwartaalbasis aan het pensioenfonds. De klachtenrapportage wordt ieder kwartaal verwerkt in de rapportage van de manager en in het bestuur besproken. Ook stelt het pensioenfonds jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag. In de klachtenrapportage is opgenomen de aard van de klachten en op welke wijze de klachten zijn afgewikkeld. Ook is in de rapportage opgenomen wat het pensioenfonds van de klachten heeft geleerd en welke wijzigingen eventueel in de processen zijn doorgevoerd naar aanleiding van de klachten. Jaarlijks ontvangt het pensioenfonds van de Pensioenfederatie een checklist basisniveau en volwassenheidsscan. Het pensioenfonds vult deze in en ontvangt daarover een rapportage, aan de hand waarvan er beoordeeld wordt of het pensioenfonds er qua volwassenheidsniveau op vooruitgaat. De resultaten worden door het bestuur ook besproken met de uitvoeringsorganisatie. Het pensioenfonds streeft naar een op alle punten volwassen niveau voor de klachtbehandeling.

Relatie met andere documenten

Onderdeel van het klachtenbeleid zijn:

- Klachten- en geschillenregeling
- Herzieningsbeleid
- Stappen voor het indienen van een klacht op de website