

Stichting Pensioenfonds van
De Nederlandsche Bank NV



Klachtenbeleid



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Klachtenbeleid	3
3.	Definitie klacht en geschil	3
4.	Heldere en snelle afwikkeling	3
5.	Een toegankelijke klachtenprocedure	4
6.	Duidelijke afspraken	4
7.	Probleemoplossend omgaan met een klacht	4
8.	Betrokken medewerkers en bestuurders	5
9.	Deelnemerbelang centraal	5
10.	Klachtenrapportage	5
11.	Leren en verbeteren	6
12.	Inwerkingtreding	6

1. Inleiding

Stichting Pensioenfonds van De Nederlandsche Bank N.V. (hierna: het pensioenfonds) hanteert als een van zijn doelstellingen om een breed draagvlak onder deelnemers, gewezen deelnemers en pensioengerechtigden (hierna: de deelnemer(s)) te verkrijgen en te behouden. Deze doelstelling komt tot uiting in tevredenheid bij deelnemers over de uitvoering van de pensioenregeling.

Om deze doelstelling te bereiken is een klachtenbeleid opgesteld. In dit document worden de uitgangspunten van ons klachtenbeleid beschreven. Tevens is een klachtenprocedure opgesteld, die beschikbaar is via de website.

Het klachtenbeleid en de klachtenprocedure zijn mede gebaseerd op de 'Gedragslijn Goed omgaan met Klachten' die de Pensioenfederatie in juni 2022 heeft gepubliceerd. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen beter omgaan met klachten en signalen van deelnemers en daardoor hun dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. De leden van de Pensioenfederatie, waaronder het pensioenfonds, hebben ingestemd met de gedragslijn.

2. Klachtenbeleid

Het pensioenfonds staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en bediening van de deelnemers. Het bestuur staat open voor klachten en signalen van deelnemers omdat die kunnen leiden tot een continue verbetering van de tevredenheid van deelnemers. Het proces van klachtindiening en afhandeling en de communicatie hierover is eenvoudig en efficiënt ingericht. Wij willen dat de deelnemers weten waar ze hun klachten kunnen uiten, waar zij met vragen over hun klacht terecht kunnen en op de hoogte zijn van de voortgang van de klachtafhandeling.

3. Definitie klacht en geschil

Het pensioenfonds hanteert de wettelijke definitie van een klacht: elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder, wordt beschouwd als een klacht.

Het pensioenfonds hanteert de term klacht voor alle klachten die het pensioenfonds intern behandelt. Hierbij maakt het pensioenfonds onderscheid tussen een klacht (die medewerkers die klanten bedienen in eerste instantie oplossen) en een geëscaleerde klacht (klachten die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klant zijn opgelost en die in tweede instantie verder intern worden behandeld).

Het pensioenfonds hanteert de wettelijke definitie van een geschil:

- een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder
- of een klacht als bedoeld in Besluit uitvoering PW artikel 14j, derde lid (dit geldt voor klachten die niet binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld: de klager kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in het tweede lid, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij de uitvoerder is aangesloten)
- kwesties die deelnemers voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (waarbinnen de deelnemer kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting en waarbij het pensioenfonds is aangesloten) of de burgerlijke rechter.

4. Heldere en snelle afwikkeling

Het pensioenfonds heeft een duidelijke klachtenprocedure voor het afhandelen van klachten. Het bestuur evalueert en analyseert doorlopend de klachten en past waar nodig het

werkproces of de werkwijze of communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. Het bestuur ziet een klacht als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren. Het bestuur streeft daarbij naar zo weinig mogelijk systematische klachten (meerdere klachten over hetzelfde onderwerp als gevolg van een fout in de systemen). Het streven is geen systematische klachten. Het bestuur vindt het ongewenst als er één, twee of drie systematische klachten per jaar zijn en vindt het onacceptabel als er meer dan drie systematische klachten per jaar zijn. Dan zal er, in geval van een fout in de administratiesystemen, overleg gestart worden met de pensioenadministrateur over de dienstverlening.

5. Een toegankelijke klachtenprocedure

De klachtenprocedure is via de zoekfunctie vindbaar op onze website (www.dnbpensioenfonds.nl). De klachtenprocedure is daarnaast in maximaal twee clicks vindbaar op onze website. Bovendien is op onze website een duidelijke (landings)pagina ingericht met informatie over de klachtenprocedure.

Onze uitvoeringsorganisatie AZL (hierna: AZL) stelt de klachtenprocedure proactief, maar in elk geval op verzoek van de deelnemer beschikbaar. Zo wijst AZL op het juiste moment, ook als de deelnemer zijn vraag niet formuleert als 'klacht', op de interne klachtenprocedure en stelt deze beschikbaar aan de deelnemer.

6. Duidelijke afspraken

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van een klacht. AZL stuurt altijd, uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht. Als het nodig is, vraagt AZL extra informatie op te sturen of neemt zij telefonisch contact op om een toelichting op de klacht van de deelnemer te vragen.

7. Probleemoplossend omgaan met een klacht

Een klacht wordt waar mogelijk in één keer afgehandeld. Als dat niet lukt dan krijgt de deelnemer een gespecialiseerd team toegewezen. Uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging wordt de deelnemer over de uitkomst van de klacht geïnformeerd onder opgaaf van redenen. Als blijkt dat de klacht niet terecht is dan wordt dat zorgvuldig toegelicht en wordt de deelnemer uiterlijk binnen zes weken hierover ingelicht.

Voor het geval de deelnemer niet tevreden is met het antwoord wijst AZL op de mogelijkheid om een geëscaleerde klacht in te dienen bij het bestuur van het pensioenfonds met daarbij een opgave van de bijbehorende termijnen (binnen zes weken na ontvangst van het besluit van AZL op de klacht). Als er een geëscaleerde klacht wordt ingediend, dan wordt uiterlijk binnen twee weken de ontvangst van de klacht bevestigd. Het bestuur reageert binnen zes weken na de ontvangstbevestiging schriftelijk en gemotiveerd op de klacht. Indien nodig wordt de deelnemer in de gelegenheid gesteld zijn klacht toe te lichten aan het bestuur.

Als het bestuur de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld wijst het bestuur op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter. Daarbij wordt erop gewezen dat de Geschillen Instantie Pensioenfondsen niet alle geschillen in behandeling neemt en wordt de deelnemer geadviseerd op de website van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen te kijken of zijn geschil in aanmerking komt voor behandeling door de Geschillen Instantie.

8. Betrokken medewerkers en bestuurders

Gekwalificeerde en goed hiervoor opgeleide mensen bij AZL handelen de klachten af. Daarnaast wordt binnen het pensioenfonds en AZL het belang van klachten onderstreept. Houding en gedrag van medewerkers van AZL zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling. Medewerkers die deelnemers bedienen zijn competent in het goed omgaan met klachten, beschikken over en kennen de actuele klachtenprocedure van het pensioenfonds en de gedragslijn Goed omgaan met Klachten van de Pensioenfederatie, en handelen daarnaar. Deze medewerkers hebben bovendien binnen hun mandaat¹ ruimte om maatwerk te bieden bij het behandelen van klachten of zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren. Daarnaast ondersteunen medewerkers kwetsbare deelnemers zo nodig bij het indienen van een klacht.

Het bestuur 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.

9. Deelnemerbelang centraal

Bij het behandelen van klachten 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. Voor een goede toegankelijkheid vindt alle communicatie met de deelnemer plaats in begrijpelijke taal. In elke stap van de klachtenprocedure wordt bovendien rekening gehouden met de emotie, beleving en persoonlijke situatie van de deelnemer. Waar dit kan, wordt maatwerk toegepast.

Indien de deelnemer kosten maakt (bijvoorbeeld reiskosten of kosten voor het opnemen van verlof om de klacht toe te lichten) en de deelnemer krijgt gelijk inzake de klacht, dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) te vergoeden aan de deelnemer. Het bestuur handelt consistent en proportioneel bij het beoordelen van en besluiten over verzoeken tot kostenvergoeding.

10. Klachtenrapportage

AZL registreert alle ontvangen klachten. Bij klachten die direct worden afgehandeld betekent dit alleen het bijhouden van onderwerp en aantal. Bij (geëscaleerde) klachten die niet direct worden afgehandeld worden de naw-gegevens van de deelnemer, het moment van indienen en afhandelen van de klacht, onderwerp van de klacht en de oplossing ervan geregistreerd. Ook monitort AZL stelselmatig de tevredenheid van de deelnemer over de afhandeling van de klacht. AZL maakt elk kwartaal een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten en rapporteert halfjaarlijks over de tevredenheid van de afhandeling van klachten. Het bestuur bespreekt deze klachtenoverzichten minstens twee maal per jaar tijdens een bestuursvergadering.

Het bestuur stelt jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag. Deze rapportage bevat naast de deelnemertevredenheid over de afhandeling van klachten een overzicht van de gerubriceerde klachten en geëscaleerde klachten. Bovendien wordt opgenomen wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd. Jaarlijks wordt een checklist basisniveau en volwassenheidsscan ingevuld en de resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De resultaten worden door het

¹ AZL heeft mandaat om klachten af te handelen binnen de kaders van wet- en regelgeving, pensioenreglement en herzieningenbeleid. Een AZL medewerker die de klacht behandelt, kan bijvoorbeeld zorgen voor behandeling met voorrang of een voorstel doen voor verduidelijking op de website. In de komende periode nemen de klachtencoördinatoren in de analyse van de behandelde klachten ook mee of zij aanleiding zien voor aanvullende generieke afspraken over een mandaat.

bestuur ook besproken met AZL. Ons pensioenfonds streeft naar een volwassen niveau voor de klachtbehandeling.

11. Leren en verbeteren

Een klacht is een kans om onze dienstverlening naar onze deelnemers te verbeteren.

Ons pensioenfonds staat daarom open voor klachten, is ontvankelijk voor feedback van klagers, behandelt klachten deelnemergevoelig en leert van klachten.

Er zijn binnen AZL klachtencoördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Klachten worden bij AZL ook in team- en groepsverband besproken. De tevredenheid van de deelnemer over de afhandeling van de klacht wordt stelselmatig gemonitord.

Het pensioenfonds evalueert jaarlijks het klachtenbeleid.

12. Inwerkingtreding

Dit klachtenbeleid is naar aanleiding van de Wet Toekomst Pensioenen door het Bestuur herzien op 24 januari 2024 en is per 1 januari 2024 in werking. Op 16 oktober 2024 is de herziene versie vastgesteld, waarin de definitie van 'geschil' in artikel 3 in lijn is gebracht met de Pensioenwet en de Gedragslijn Goed omgaan met klachten van de Pensioenfederatie.

Stichting Pensioenfonds van
De Nederlandsche Bank NV

