

SPIN

# Klachten beleid

2023

%



Stichting Pensioenfonds  
IBM Nederland



# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Wat wordt verstaan onder een klantsignaal, een klacht en een geschil?</b>	<b>3</b>
<b>3. Uitgangspunten voor een goede deelnemersbediening</b>	<b>3</b>
<b>4. Verantwoordelijkheden en rapportages</b>	<b>4</b>
<b>5. Succesfactoren bij klachtenmanagement</b>	<b>5</b>
<b>6. Evaluatie</b>	<b>5</b>

## 1. Inleiding

Wij hechten veel waarde aan een goede pensioenuitvoering en streven naar een hoge kwaliteit van onze dienstverlening. Conform onze missie willen wij daarbij de zaken zo begrijpelijk en toegankelijk mogelijk maken. Tevredenheid bij onze deelnemers staat daarbij hoog in het vaandel.

Desondanks kan het toch wel eens anders lopen dat verwacht. In dat geval horen wij graag van onze deelnemers. Wij willen leren van fouten door te luisteren en, mogelijk samen met de deelnemer, werken aan het verbeteren van de dienstverlening.

Dit klachtenbeleid omschrijft wat wordt verstaan onder klantsignalen en klachten en laat zien wat onze uitgangspunten hierin zijn. We staan stil bij de verantwoordelijkheden en rapportering en we benoemen hoe en wanneer we vinden dat we succesvol zijn in ons klachtenbeleid. Ook kijken we naar de evaluatie van het beleid. Bij het opstellen van onderstaand beleid is aansluiting gezocht bij de Gedragslijn "Goed omgaan met klachten" van de Pensioenfederatie en rekening gehouden met de komende wetgeving rondom klachten in de Wet Toekomst Pensioenen.

De deelnemers kunnen het beleid vinden op de website, evenals het klachten- en geschillenreglement. Op de site zelf lezen zij op een eenvoudige manier terug hoe zij een signaal of een klacht aan het fonds willen doorgeven en welke stappen zij kunnen ondernemen.

## 2. Wat wordt verstaan onder een klantsignaal, een klacht en een geschil?

### *Klantsignalen en klachten*

Een klantsignaal is elk klantcontact waar de organisatie van kan leren.

Wij verstaan onder klacht iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan de uitvoerder.

In de praktijk kunnen het begrip klacht en klantsignaal samenvallen, maar dit hoeft niet.

### *Geëscaleerde klacht*

Een geëscaleerde klacht is een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld. De behandeling vindt dan plaats door een uitvoerend bestuurder.

### *Geschil*

Een geschil ontstaat als een klacht na het doorlopen van de interne procedure niet intern kan worden afgehandeld en de klager deze voorlegt aan de Ombudsman Pensioenen, een (externe) geschillencommissie of de rechter.

## 3. Uitgangspunten voor een goede deelnemersbediening

Om onze dienstverlening zo goed mogelijk te houden hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- De deelnemer staat centraal. Wij staan hierbij open voor suggesties, ideeën, klantsignalen en klachten zodat wij weten welke behoefte de deelnemer heeft en hoe wij daarop kunnen inspelen.
- Wij leren van feedback van onze deelnemers. Klantsignalen en klachten zijn een startpunt voor de verbetering van onze dienstverlening.
- Het proces van klachtindiening, afhandeling en de communicatie hierover is eenvoudig en efficiënt ingericht. Wij willen dat deelnemers weten waar ze hun klacht kunnen uiten, waar zij met vragen over hun klacht terecht kunnen en dat zij op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de klachtafhandeling
- Afhandeling van klachten is mensenwerk. Onze medewerkers hebben de juiste houding en gedrag om klachten goed af te handelen.

- Als de klacht terecht is, zullen alle redelijke stappen worden ondernomen om de klacht op te lossen en waar nodig corrigerende maatregelen te nemen. Als wij tot de conclusie komen dat de klacht ongegrond is dan doen wij ons uiterste best om dit op een heldere en duidelijke manier aan de deelnemer te communiceren.

## 4. Verantwoordelijkheden en rapportages

### *Bestuurlijke taakverdeling en intern toezicht*

Het Algemeen Bestuur is gezamenlijk verantwoordelijk voor het opstellen van het klachtenbeleid en het toezicht op de correcte uitvoering. In de taakverdeling binnen het bestuur valt het klachtenbeleid en de klachtenafhandeling onder het toezichtsgebied Pensioenreglementen (incl. geschillencommissie). Hiermee zijn de verantwoordelijken vanuit het uitvoerend bestuur en het niet uitvoerend bestuur vastgelegd.

Het bestuur maakt afspraken met de interne organisatie die een zorgvuldige klachtenafhandeling waarborgt en voldoet aan de Gedragslijn Goed omgaan met klachten.

### *Klantsignalen*

Klantsignalen die geen klacht zijn worden per onderwerp vastgelegd waarbij ook aandacht is voor mogelijke leerpunten.

### *Afhandeling klachten*

De eerste behandeling van een klacht vindt plaats door de servicedesk. Bij de behandeling vindt overleg plaats met de verantwoordelijke afdeling waar de klacht over gaat en daarnaast kan overleg plaatsvinden met de uitvoerend bestuurder voor het toezichtsgebied Uitbestedingsbeleid, IT en Pensioenadministratie.

Indien een klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost dan wordt de klacht voorgelegd aan de tweede uitvoerend bestuurder die niet bij de eerste afhandeling van de klacht betrokken is geweest.

### *Kwaliteitsreview*

De afdeling Communicatie beoordeelt minimaal 2x per jaar steekproefsgewijs (afhankelijk van het aantal klachten) of de kwaliteit van de behandeling van de klacht in lijn is met onze uitgangspunten. De reviewer beoordeelt de behandeling aan de hand van de correspondentie en kan daarnaast ook contact zoeken met de klager om te vragen hoe hij/zij het proces van de afhandeling van de klacht en de begrijpelijkheid van het resultaat heeft ervaren.

Daarnaast zullen deelnemers waarmee klantcontact is geweest vanuit het algemene Meetplan worden benaderd om feedback te geven. Dit kan door nabellen ofwel door het invullen van een online vragenlijst. Deze metingen worden georganiseerd door de afdeling Communicatie. De KPI's van deze metingen sluiten op elkaar aan.

### *Klachtenregistratie*

De servicedesk houdt een register bij van alle klachten. Door een goede en zorgvuldige registratie van onderstaande gegevens kan op een makkelijke manier waardevolle informatie uit de ingediende klachten worden gehaald, die mede gebruikt kunnen worden voor de op te stellen rapportages en eventuele aanpassing van werkprocessen.

Bij klachten worden de volgende gegevens bijgehouden:

- Naam, (email)adres en dossiernummer deelnemer;
- Klacht, met datum ontvangst;
- Omschrijving klacht;
- Beschrijving van wijze van klachtafhandeling/klachtbehandeling; (proces)
- Datum afsluiting klacht;
- Eventuele wijziging proces, werkwijze of communicatie (middel) (verbetering).
- Rubricering en omschrijving van de categorieën
- Leerpunten

### Rapportages

Het uitvoerend bestuur ontvangt ieder kwartaal een overzicht met klantsignalen en een klachtenrapportage. Beide onderwerpen worden met de verantwoordelijke managers besproken in de DB-vergadering. Het uitvoerend bestuur rapporteert klantsignalen en klachten ten minste 2x per jaar aan het algemeen bestuur. Hiermee is bestuurlijke aandacht voor dit onderwerp voldoende geborgd.

Door behandeling van de klachtenrapportage in het bestuur (AB en DB) wordt geborgd dat binnen de gehele organisatie kan worden geleerd van klachten. Indien nodig zullen werkprocessen en/of werkwijzen van het fonds of de betreffende communicatie(middelen) worden aangepast om nieuwe klachten te voorkomen.

In het jaarverslag leggen wij verder verantwoording af over de afhandeling van klachten.

## 5. Succesfactoren bij klachtenmanagement

Voor een succesvol klachtenmanagement dat aansluit bij onze uitgangspunten voor een goede deelnemersbediening, is het belangrijk om vooraf succesfactoren te benoemen en daarop te monitoren. Wij hanteren de volgende succesfactoren (KPI's):

### Rapportage:

- Er wordt ook een overzicht gemaakt van klantsignalen en eventuele leerpunten.
- Elk kwartaal wordt een rapportage opgesteld, waarin de aantallen klachten, de doorlooptijden en de soorten klachten zijn opgenomen. De rapportage bevat ook inzicht in de tevredenheid van deelnemers over de afhandeling van de klacht (proces en begrijpelijkheid). Tot slot worden ook de eventuele leerpunten van de behandelde klachten omschreven. We geven ook aan wat wij daarmee hebben gedaan.
- Een overzicht van klachten en afhandeling (samenvatting) komt ook in het jaarverslag te staan.

### Doorlooptijd:

- Binnen één werkdag wordt een klacht geregistreerd.
- Binnen 2 werkdagen ontvangt de deelnemer een ontvangstbevestiging.
- Een inhoudelijke reactie ontvangt iedere deelnemer binnen max 10 werkdagen.

### Tevredenheid:

- We meten de tevredenheid van het proces van klachtafhandeling. De deelnemers zijn tevreden met het proces rond de klachtenafhandeling en geven gemiddeld minimaal een 7 (op een schaal van 1-10).
- Tevredenheid over het antwoord/ resultaat: Gemiddeld begrijpen deelnemers het antwoord/ resultaat: dat wil zeggen dat gemiddeld deelnemers een 7 en hoger geven (schaal 1-10).
- De deelnemers vonden het makkelijk om de klacht in te dienen (=CES). 90% van de klagers vond het (erg) makkelijk om de klacht in te dienen.

### Escalatie

Klachten worden zo veel mogelijk zelf (door het serviceteam en indien nodig de uitvoerend bestuurder voor het toezichtsgebied Uitbestedingsbeleid, IT en Pensioenadministratie) opgelost en niet geëscaleerd. We streven ernaar geen geëscaleerde klachten en geen klachten te hebben die naar de Ombudsman Pensioenen gaan.

## 6. Evaluatie

Het Algemeen bestuur evalueert het klachtenbeleid jaarlijks en stelt het beleid waar nodig bij. Indien er vanuit de uitvoering aanleiding is het klachtenbeleid aan te passen, dan zal de evaluatie eerder plaatsvinden. Bij deze evaluatie wordt nagegaan of er aanleiding is het beleid bij te stellen. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de feedback die van deelnemers en medewerkers is ontvangen, zodat het beleid zoveel mogelijk is afgestemd op de praktijk en voldoet aan de eisen van wet- en regelgeving (waaronder de gedragslijn goed omgaan met klachten) en onze eigen ambities op het

gebied van deelnemersbediening.