

Klachtenbeleid Stichting Pensioenfonds Gasunie

In de Wet toekomst pensioenen (Wtp) worden pensioenfondsers verplicht om te beschikken over een interne klachtenregeling die eenvoudig en toegankelijk is. Ter voorbereiding op deze wettelijke verankering heeft de Pensioenfederatie in juni 2022 de 'Gedragslijn Goed omgaan met Klachten' gepubliceerd. Het doel van deze gedragslijn is om te borgen dat pensioenfondsers goed omgaan met klachten en klantensignalen en daardoor hun dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. In dit document worden de uitgangspunten van ons klachtenbeleid beschreven, waarmee we aan deze verplichting invulling geven.

Ons klachtenbeleid

Het pensioenfonds staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. Het pensioenfonds staat open voor klachten en klantsignalen en gebruikt deze om continu de klanttevredenheid te verbeteren. Het proces van klachtindiening en afhandeling en de communicatie hierover is eenvoudig en efficiënt ingericht. Het proces is uitgewerkt in het Klachtenreglement. Wij willen dat belanghebbenden, dat zijn (gewezen) deelnemers, andere aanspraakgerechtigden en gepensioneerden, weten

- waar ze hun ontevredenheid kunnen uiten,
- hoe de klachtafhandeling plaatsvindt,
- waar zij met vragen terecht kunnen, en
- wat de voortgang is 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

Wij gaan zorgvuldig en snel met het afhandelen van klachten aan de slag.

De evaluatie en analyse van de klachten is een doorlopend proces. Daar waar nodig wordt het werkproces of de werkwijze of communicatie aangepast om nieuwe klachten te voorkomen. Het pensioenfonds ziet een klacht als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

Duidelijke afspraken

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van een klacht. Hiervoor heeft het pensioenfonds afspraken gemaakt met AZL, de pensioenuitvoeringsorganisatie die namens het pensioenfonds de administratie uitvoert en klachten ontvangt en afhandelt.

AZL bevestigt de ontvangst van een klacht direct als deze telefonisch of digitaal wordt ingediend, en uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze (bijvoorbeeld per post) wordt ingediend.

Een klacht wordt eerst door AZL afgehandeld. Indien nodig vraagt AZL het bestuur om extra informatie te sturen of neemt AZL contact op met de belanghebbende. Als de belanghebbende niet tevreden is met de klachtafhandeling dan zal het bestuur van het pensioenfonds deze klacht behandelen. Deze klacht noemen we dan een geëscaleerde klacht.

Probleemoplossend omgaan met klachten

Als een klacht direct opgelost kan worden dan doen we dat zo snel mogelijk. We informeren de belanghebbende hier binnen zes weken over. Als een klacht afgewezen wordt, dan wordt de afwijzing zorgvuldig toegelicht en informeren we de belanghebbende binnen zes weken. Als een belanghebbende niet tevreden is met het antwoord, dan wordt de belanghebbende gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot het bestuur van het pensioenfonds. Als de belanghebbende vindt dat het bestuur de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld, dan is er de mogelijkheid om het geschil met het pensioenfonds voor te leggen aan de geschilleninstantie, Ombudsman Pensioenen, Autoriteit Persoonsgegevens of de bevoegde rechter.

Betrokken medewerkers en bestuurders

De klachten worden door daartoe opgeleide medewerkers afgehandeld. Daarnaast wordt binnen het pensioenfonds en AZL het belang van klachten onderstreept. Wij zorgen ervoor dat de houding en het gedrag van medewerkers van positieve invloed zijn op het resultaat van de klachtbehandeling.

Deelnemersbelang centraal

De menselijke maat en het belang van de deelnemer worden centraal gesteld. Dit wordt onder meer bereikt door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn en goed te luisteren.

Leren en verbeteren

Een klacht is voor het pensioenfonds een manier om de dienstverlening naar belanghebbenden te verbeteren. Het pensioenfonds staat open voor klachten, is ontvankelijk voor feedback, luistert en leert van klachten. Er zijn bij AZL klachtencoördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. AZL bespreekt klachten ook in team- en groepsverband. Het pensioenfonds evalueert het klachtenbeleid periodiek. Vanuit de analyse van de resultaten stelt het pensioenfonds waar dit nodig is het beleid bij om tot een goed niveau van klachtbehandeling te komen.

Klachtenrapportage

AZL registreert alle (geëscaleerde) klachten en de afwikkeling van deze (geëscaleerde) klachten. Het pensioenfonds wordt hier periodiek over geïnformeerd. Het pensioenfonds stelt jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag. Jaarlijks vult het pensioenfonds een checklist basisniveau en een volwassenheidsscan in.¹ De resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De resultaten worden door het bestuur ook besproken met AZL.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Bestuur van de Stichting Pensioenfonds Gasunie gehouden te Groningen, 20 juni 2023. Dit klachtenbeleid zal op de website worden gepubliceerd.

Het bestuur,

J. Hooghiem
(voorzitter)

J.S. Douma
(secretaris)

¹ De checklist basisniveau en de volwassenheidsscan zijn documenten die onderdeel zijn van de 'Gedragslijn goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie.