

1. Inleiding

De Pensioenfederatie heeft de “Gedragslijn Goed omgaan met Klachten” (de gedragslijn) vastgesteld. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen beter omgaan met klachten en klantensignalen en daardoor hun dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. In dit document worden de uitgangspunten van het klachtenbeleid van ING CDC Pensioenfonds (het pensioenfonds) beschreven.

2. Ons klachtenbeleid

Het pensioenfonds staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. Het pensioenfonds staat open voor klachten en klantsignalen die kunnen leiden tot een continue verbetering van de klanttevredenheid. Het proces van klachtindiening en afhandeling en de communicatie hierover is eenvoudig en efficiënt ingericht. Wij willen dat de belanghebbenden weten waar ze ontevredenheid kunnen uiten, waar zij met vragen terecht kunnen en op de hoogte zijn van de voortgang van de klachtafhandeling.

3. Definitie klacht

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan het pensioenfonds.

4. Heldere en snelle klachtafhandeling

Het pensioenfonds heeft een duidelijke klachtenregeling voor het afhandelen van klachten en gaat hier zorgvuldig en snel mee aan de slag. Daarbij behandelt de uitvoeringsorganisatie namens het pensioenfonds een klacht in eerste instantie. De belanghebbende kan als deze het niet met de uitvoeringsorganisatie eens is, bij de klachtencommissie van het pensioenfonds in beroep gaan. Het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie namens het pensioenfonds, handelen daarbij conform wet- en regelgeving en de gedragslijn.

Het pensioenfonds in samenwerking met de uitvoeringsorganisatie evalueert en analyseert doorlopend de klachten en zorgt waar nodig voor aanpassing van het werkproces of werkwijze of communicatie om nieuwe klachten te voorkomen. Het pensioenfonds ziet een klacht als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

5. Duidelijke afspraken: Je weet waar je aan toe bent

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van de klacht. De uitvoeringsorganisatie bevestigt namens het pensioenfonds een klacht binnen twee weken. Indien nodig vraagt de uitvoeringsorganisatie je om nog extra informatie te sturen of neemt nog telefonisch contact met je op.

6. Probleemoplossend omgaan met de klacht

Kan de klacht worden oplost? Dan wordt dat zo snel mogelijk gedaan en word je hierover uiterlijk binnen zes weken geïnformeerd. Ook als de klacht wordt afgewezen, word je hierover binnen zes weken geïnformeerd. Dit gebeurt altijd, bij afwijzen of toewijzen van een klacht, gemotiveerd.

Voor het geval je niet tevreden bent met het besluit van de uitvoeringsorganisatie, kun je je wenden tot de klachtencommissie van ons pensioenfonds. Als de klachtencommissie de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld wijzen wij je op de mogelijkheid om het geschil met het pensioenfonds voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, de Geschilleninstantie Pensioenfondsen of de bevoegde rechter.

7. Betrokken medewerkers en bestuurders

Binnen het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie wordt het belang van klachten onderstreept en zorgen zij ervoor dat gekwalificeerde en goed opgeleide mensen de klachten afhandelen. Houding en

gedrag van medewerkers van de uitvoeringsorganisatie van ons pensioenfonds zijn van belang bij een goede klachtbehandeling.

8. Belanghebbenden centraal

Daarbij is het van belang om de menselijke maat en het belang van de belanghebbenden 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.

Het bestuur van het pensioenfonds is ook intensief betrokken bij het klachtenproces. De bestuurders handelen zelf ook periodiek klachten af in de klachtencommissie.

9. Leren en verbeteren

Een klacht is voor het pensioenfonds een kans om onze dienstverlening naar belanghebbenden te verbeteren.

Het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie namens het pensioenfonds staan open voor klachten, zijn ontvankelijk voor feedback van belanghebbenden, behandelen klachten klantgevoelig en leren van klachten. Er zijn binnen de uitvoeringsorganisatie klachtencoördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken. Het pensioenfonds evalueert het klachtenbeleid en de uitvoering daarvan jaarlijks. Vanuit de analyse van de resultaten stelt het pensioenfonds waar dit nodig is het beleid bij om tot een volwassen niveau van klachtbehandeling te komen.

10. Klachtenrapportage

De uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds registreert de klacht en de afwikkeling daarvan. Het pensioenfonds wordt hier periodiek over geïnformeerd. Ook stelt het pensioenfonds jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag.

Jaarlijks wordt een checklist basisniveau en volwassenheidsscan ingevuld en de resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De resultaten worden door het bestuur ook besproken met de uitvoeringsorganisatie. Het pensioenfonds streeft naar een volwassen niveau voor de klachtbehandeling.