



# Klachtenbeleid

## Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot



# Klachtenbeleid

## Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

### **Inleiding**

De Pensioenfederatie heeft in september 2023 de ‘Gedragslijn Goed omgaan met Klachten’ vastgesteld. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen beter omgaan met klachten en klantensignalen en daardoor hun dienstverlening verder kunnen verbeteren. De leden van de Pensioenfederatie, waaronder Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot (hierna: PVL), hebben ingestemd met deze gedragslijn. In dit document beschrijven we de uitgangspunten van ons klachtenbeleid, dat gebaseerd is op de gedragslijn.

### **Ons klachtenbeleid**

PVL staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. We staan open voor klachten en klantsignalen die kunnen leiden tot een continue verbetering van tevredenheid van onze deelnemers. Onze processen voor het indienen van klachten, de afhandeling van klachten en de communicatie hierover zijn eenvoudig en efficiënt ingericht. Wij willen dat onze deelnemers weten waar ze met vragen terecht kunnen, waar en hoe ze hun ontevredenheid kunnen uiten en hoe ze op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de klachtafhandeling.

### **Wat is een klacht?**

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons pensioenfonds. Met deze ruime definitie maken we duidelijk dat we alle signalen van belanghebbenden serieus nemen.

### **Heldere en snelle klachtafhandeling**

PVL heeft een duidelijke regeling voor het afhandelen van klachten. We gaan zorgvuldig en snel met klachten aan de slag. Het bestuur evalueert en analyseert doorlopend de klachten en de signalen die we hieruit kunnen afleiden. Waar nodig passen we onze werkprocessen, onze werkwijze of onze communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. We zien iedere klacht als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

### **Duidelijke afspraken: U weet waar u aan toe bent**

Een goede afhandeling van klachten begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van uw klacht. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht direct als deze digitaal wordt ingediend.

Als u uw klacht op een andere manier indient (bijvoorbeeld telefonisch of per brief), dan bevestigen wij de ontvangst hiervan uiterlijk binnen twee weken na ontvangst. Wij kunnen u vragen om aanvullende informatie toe te sturen als dat nodig is voor een goede afhandeling van uw klacht. Ook kunnen wij telefonisch contact met u opnemen om uw klacht te kunnen behandelen. Wij zullen voor de afhandeling van uw klacht geen kosten bij u in rekening brengen.

### **Betrokken medewerkers en bestuurders**

Gekwalificeerde en goed hiervoor opgeleide mensen handelen uw klacht af. Binnen PVL en onze uitvoeringsorganisatie onderstrepen we het belang van klachten en een goede behandeling daarvan. Houding en gedrag van het bestuur en van de medewerkers van onze uitvoeringsorganisatie zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling. Daarom doen wij er alles aan om iedereen attent te maken op het belang van een goede klachtenafhandeling.



## Klachtenbeleid

### Stichting Pensioenfonds F. van Lanschot

#### **Deelnemersbelang centraal**

PVL vindt het belangrijk om de menselijke maat en het belang van de deelnemer centraal te stellen en niet alleen maar de procedures te volgen. Dit willen we bereiken door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn en goed naar klachten te luisteren.

Het bestuur van PVL is ook intensief betrokken bij het klachtenproces. De bestuursleden handelen regelmatig zelf klachten af en kunnen persoonlijk contact opnemen met de klager om een klacht te bespreken.

#### **Probleemoplossend omgaan met uw klacht**

Kunnen wij uw klacht oplossen? Dan doen we dat zo snel mogelijk en informeren wij u hierover uiterlijk binnen zes weken na indiening van uw klacht. Als wij vinden dat u geen gelijk heeft, dan informeren we u hierover binnen zes weken en leggen daarbij uit waarom we dat vinden.

#### **Wat is een geschil?**

Een geschil ontstaat uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een (geëscaleerde) klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds of als een (geëscaleerde) klacht niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

Als u niet tevreden bent met onze reactie op uw klacht, dan wijzen wij u op de mogelijkheid om u te wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP). Het indienen van een klacht bij GIP is kosteloos. GIP is door de overheid aangewezen als officiële geschilleninstantie voor pensioenfonds. Voor GIP een geschil in behandeling neemt, dient de interne klachtenprocedure volledig doorlopen te zijn. Het is ook mogelijk uw klacht voor te leggen aan de rechter. Aan het voorleggen van een klacht aan de rechter zijn kosten verbonden.

#### **Leren en verbeteren**

Een klacht is voor PVL een kans om de dienstverlening naar onze deelnemers te verbeteren. We staan open voor klachten, we zijn ontvankelijk voor feedback van klagers, we behandelen klachten klantgevoelig en we leren van klachten. Binnen onze uitvoeringsorganisatie zijn klachtencoördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken.

#### **Klachtenrapportage en evaluatie**

Onze uitvoeringsorganisatie registreert iedere klacht en de afwikkeling daarvan. Het bestuur ontvangt ieder kwartaal een rapportage over de klachtenbehandeling en wordt tussentijds geïnformeerd als zich bijzondere ontwikkelingen voordoen. Het bestuur bespreekt minimaal ieder half jaar de klachtenbehandeling met de uitvoeringsorganisatie. Jaarlijks stellen we een klachtenrapportage op. Deze wordt verwerkt in het jaarverslag dat voor iedereen te vinden is op onze website.

Vanuit de analyse van de resultaten van de klachtenbehandeling stellen we, waar nodig, het beleid bij om tot een volwassen niveau van klachtbehandeling te komen. Jaarlijks vullen we een checklist en een volwassenheidsscan in over de wijze waarop we omgaan met klachten. De resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De uitkomsten kunnen leiden tot aanpassing van ons klachtenbeleid, dat we minimaal eens per drie jaar evalueren en, waar nodig, aanpassen.