

Stichting Pensioenfonds Forbo

Klachtenbeleid en -
procedure
Bijlage L bij ABTN

juni 2023

Dit document heeft 16 pagina's

Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Revisie
V1.0	KPMG	1 november 2010	Herijkte versie
V2.0	Bestuur SPF	14 februari 2014	Herijking ABTN ivm Code Pensioenfondsen en Wvbp
V3.0	Bestuur SPF	15 december 2016	Algehele revisie ABTN
V4.0	DM	20 januari 2017	Herijkte losse versie
V5.0	DM	27 oktober 2021	Algehele revisie
V6.0	DM	22 juni 2023	In lijn gebracht met gedragslijn Pensioenfederatie

Inhoudsopgave

1	Begripsbepalingen	1
2	Klachtenbeleid	2
2.1	Klachtafhandelingsproces	2
2.2	Betrokken medewerkers en bestuurders	3
2.3	Deelnemersbelang centraal	3
2.4	Leren en verbeteren	3
2.5	Evaluatie	3
2.6	Klachtenrapportage	4
2.7	Volwassenheidsscan Pensioenfederatie	4
3	Klachtenprocedure	5
3.1	Indienen van een klacht	5
3.2	Extra informatie	5
3.3	Behandeling van de klacht	5
3.4	Beoordeling van de klacht	6
3.5	Klachtenregistratie	6
4	Geëscaleerde klacht	7
4.1	Indienen van een geëscaleerde klacht	7
4.2	Extra informatie	7
4.3	Behandeling van de klacht	7
5	Ombudsman Pensioenen	8
6	Rechter of geschilleninstantie	9
7	Kosten	10
8	Slotbepaling/ inwerkingtreding	11

1 Begripsbepalingen

<u>Pensioenuitvoerder:</u>	Stichting Pensioenfonds Forbo
<u>Bestuur:</u>	Het bestuur van het pensioenfonds.
<u>Belanghebbende:</u>	De persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het fonds rechten kan ontleen of meent te kunnen ontleen aan het fonds. Dit kan zijn een deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde en een andere aanspraakgerechtigde.
<u>Besluit:</u>	Een door de uitvoeringsorganisatie of het bestuur ingenomen standpunt over een klacht.
<u>Uitvoeringsorganisatie:</u>	AZL N.V. te Heerlen.
<u>Klacht:</u>	Een klacht in de zin van deze regeling is iedere uiting van ontevredenheid van een belanghebbende gericht aan de pensioenuitvoerder.
<u>Geëscaleerde klacht:</u>	Klachten die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende zijn opgelost en die in tweede instantie intern door het bestuur worden behandeld.
<u>Geschil:</u>	Klachten die intern niet naar tevredenheid van de belanghebbende zijn opgelost en worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.
<u>Klantsignaal:</u>	Elk klantcontact waaruit duidelijk wordt dat niet aan de verwachtingen van de belanghebbende is voldaan en/of waar de organisatie van kan leren.

2 Klachtenbeleid

- a. Het pensioenfonds probeert alle belanghebbenden zo goed mogelijk van dienst te zijn. De missie om al onze deelnemers met een goed gevoel met pensioen te laten gaan en zijn, geldt in brede zin.
- b. Ons pensioenfonds staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. Toch kan het voorkomen dat een belanghebbende niet tevreden is over de dienstverlening of de manier waarop het pensioenfonds de pensioenregeling uitvoert. Wanneer de belanghebbende zo snel mogelijk contact opneemt met het fonds kan de klacht vaak eenvoudig worden opgelost.
- c. Het pensioenfonds staat open voor klachten en klantsignalen die kunnen leiden tot een continue verbetering van de klanttevredenheid.
- d. Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons pensioenfonds.
- e. Het pensioenfonds wil zekerstellen dat (gewezen-) deelnemers en pensioengerechtigden weten waar ze eventuele ontevredenheid kunnen uiten, waar zij met vragen terecht kunnen en op de hoogte zijn van de voortgang van de klachtafhandeling. Hiervoor heeft het fonds een duidelijke klachtenregeling opgesteld en gaat hier zorgvuldig en snel mee aan de slag.
- f. Het bestuur evalueert en analyseert samen met de uitvoeringsorganisatie doorlopend de klachten en passen waar nodig het werkproces of onze werkwijze of communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. Het pensioenfonds ziet een klacht als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

2.1 Klachtafhandelingsproces

- a. Om een goede klachtafhandeling te kunnen realiseren, is het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht van groot belang. De uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds bevestigt een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, maar uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze wordt ingediend.
- b. Het pensioenfonds streeft ernaar om klachten zo snel mogelijk op te lossen en een belanghebbende wordt hierover uiterlijk binnen zes weken na ontvangstbevestiging geïnformeerd. Bij het antwoord op de klacht wordt altijd uitgelegd waarom het fonds wel of niet vindt dat de belanghebbende gelijk heeft.
- c. Wanneer de belanghebbende het niet eens is met het antwoord dan kan deze zich wenden tot het bestuur van ons pensioenfonds. Dit heet dan een geëscaleerde klacht.

- d. Wanneer de geëscaleerde klacht ook niet naar tevredenheid wordt afgehandeld ontstaat er een geschil. In geval van een geschil wijst het fonds de belanghebbende op de mogelijkheid om dit geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de bevoegde rechter.

2.2 Betrokken medewerkers en bestuurders

- a. Gekwalificeerde en hiertoe goed opgeleide mensen handelen de klacht af. Daarnaast wordt binnen het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie het belang van klachten onderstreept. Houding en gedrag van medewerkers van de uitvoeringsorganisatie van ons pensioenfonds zijn van belangrijke invloed op het resultaat van de klachtbehandeling.
- b. Het bestuur van het pensioenfonds is ook intensief betrokken bij het klachtenproces. De bestuurders behandelen zelf periodiek klachten of nemen zonodig persoonlijk contact op met de belanghebbende om een klacht te bespreken.

2.3 Deelnemersbelang centraal

Bij de behandeling van een klacht is het van belang om de menselijke maat en het belang van de belanghebbende 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 belanghebbende te luisteren.

2.4 Leren en verbeteren

Een klacht is voor het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie een kans om de dienstverlening naar belanghebbenden te verbeteren.

Het pensioenfonds staat open voor klachten, is ontvankelijk voor feedback van belanghebbenden, behandelt klachten klantgevoelig en leert van klachten. Bij de uitvoeringsorganisatie zijn klachten coördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken.

2.5 Evaluatie

Het klachtenbeleid wordt jaarlijks door het pensioenfonds geëvalueerd. Vanuit de analyse van de resultaten stelt het fonds dit beleid bij waar nodig, om tot een volwassen niveau van klachtbehandeling te komen en blijven.

2.6 Klachtenrapportage

De uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds registreert de klacht en de afwikkeling daarvan. Het pensioenfondsbestuur wordt hier periodiek over geïnformeerd.

Het pensioenfonds stelt een klachtenrapportage op, bespreekt deze regulier in de bestuursvergadering en verwerkt deze in het jaarverslag van het bestuur.

2.7 Volwassenheidsscan Pensioenfederatie

Jaarlijks wordt door het pensioenfonds een checklist basisniveau en volwassenheidsscan van de Pensioenfederatie ingevuld en de resultaten hiervan worden door de Pensioenfederatie gepubliceerd. De resultaten worden ook door het bestuur besproken met de uitvoeringsorganisatie.

Het pensioenfonds streeft naar een volwassen niveau voor de klachtenbehandeling.

3 Klachtenprocedure

De uitvoeringsorganisatie zal te allen tijde eerst met de belanghebbende in overleg gaan om de klacht in onderling overleg in één keer op te lossen. Lukt dit niet, dan worden er nadere afspraken gemaakt met de belanghebbende over hoe en wanneer de klacht wel opgelost kan worden.

3.1 Indienen van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend bij de uitvoeringsorganisatie, bijvoorbeeld via:

- het contactformulier op de website www.pensioenfondsforbo.nl
- via e-mail naar pf-forbo@azl.eu
- per telefoon 088-1163047 of
- per brief naar Pensioenfonds Forbo, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

Bij het indienen van de klacht is een goede omschrijving van de klacht van groot belang.

De belanghebbende krijgt binnen 2 weken een bericht dat de klacht is ontvangen. Wanneer de klacht digitaal is ingediend krijgt de belanghebbende direct een ontvangstbevestiging. In die ontvangstbevestiging staat wanneer de belanghebbende een reactie krijgt. En ook waar deze eventuele vragen kan stellen.

3.2 Extra informatie

De uitvoeringsorganisatie kan om extra informatie vragen als dat nodig is om de klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer de informatie uiterlijk benodigd is. De periode van afhandeling van de klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie mogelijk met de reactieperiode van de belanghebbende verlengd.

3.3 Behandeling van de klacht

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt de klacht en zorgt ervoor dat de klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld.

De uitvoeringsorganisatie laat telefonisch, per e-mail of in een brief weten hoe de klacht wordt afgehandeld en waarom voor de betreffende afhandeling is gekozen laat de belanghebbende weten wat deze kan doen als men niet tevreden is met het besluit.

Als de uitvoeringsorganisatie niet binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging reageert kan de klacht rechtstreeks voorgelegd worden aan het bestuur. Wanneer er geen ontvangstbevestiging is ontvangen kan de klacht 8 weken na de indiening van de klacht rechtstreeks voorgelegd worden aan het bestuur.

3.4 Beoordeling van de klacht

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur kijken bij het beoordelen van de klacht naar:

- de wetten en regels
- de statuten van het fonds en het pensioenreglement
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw klacht niet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- een klacht die een belanghebbende heeft voortvloeit uit zijn/haar lidmaatschap van het bestuur of het verantwoordingsorgaan en/of
- de klacht al bij de Ombudsman Pensioenen, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

3.5 Klachtenregistratie

De uitvoeringsorganisatie draagt zorg voor registratie van alle ontvangen klachten en van de afhandeling daarvan.

Van alle klachten worden de naw-gegevens van de belanghebbende, de omschrijving van de klacht, het moment van indienen en het moment afhandelen van de klacht, en de oplossing van de klacht geregistreerd.

De klachtenregistratie wordt ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de klacht is afgehandeld bewaard.

De uitvoeringsorganisatie maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten en verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds.

Het bestuur van ons fonds bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie. Dit gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

In het jaarverslag van het fonds vermeldt het bestuur hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. Daarnaast wordt er vermeld wat naar aanleiding van deze klachten is verbeterd.

4 Geëscaleerde klacht

Wanneer de belanghebbende niet tevreden is met het besluit van de uitvoeringsorganisatie, dan kan de belanghebbende dit aangeven bij het bestuur. Dit moet binnen 6 weken nadat het antwoord van de uitvoeringsorganisatie is ontvangen aangegeven worden. Dit wordt dan een geëscaleerde klacht.

4.1 Indienen van een geëscaleerde klacht

Een geëscaleerde klacht kan op verschillende manieren worden ingediend bij het bestuur van Pensioenfonds Forbo, bijvoorbeeld via:

- via e-mail naar pensioenfonds@forbo.com
- per telefoon 075-6477217 of
- per brief naar Pensioenfonds Forbo, Postbus 13, 1560 AA Krommenie.

Bij het indienen van de geëscaleerde klacht is een goede omschrijving van de klacht en de onderbouwing waarom de belanghebbende het niet eens is met het besluit van de uitvoeringsorganisatie, van groot belang.

De belanghebbende krijgt binnen 2 weken een bericht dat de geëscaleerde klacht is ontvangen. In de ontvangstbevestiging staat wanneer de belanghebbende een reactie krijgt. En ook waar deze eventuele vragen kan stellen.

4.2 Extra informatie

Het bestuur kan om extra informatie vragen als dat nodig is om de klacht af te handelen. Het bestuur geeft dan aan wanneer de informatie uiterlijk benodigd is. Het bestuur kan vragen of de belanghebbende zijn/haar klacht persoonlijk kan toelichten.

De periode van afhandeling van de klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie mogelijk met de reactieperiode van de belanghebbende verlengd.

4.3 Behandeling van de klacht

Het bestuur geeft binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw klacht.

Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt de belanghebbende altijd binnen zes weken het oordeel van het bestuur.

5 Ombudsman Pensioenen

Wanneer de belanghebbende het niet eens is met het besluit van het bestuur, dan kan de belanghebbende zich richten tot de Ombudsman Pensioenen. De (geëscaleerde-) klacht krijgt dan het karakter van een geschil.

Ombudsman Pensioenen
Postbus 93560
2509 AN DEN HAAG

info@ombudsmanpensioenen.nl
tel: 070-3499620
www.ombudsmanpensioenen.nl

Meestal neemt het fonds het advies van de Ombudsman Pensioenen over, maar soms niet. Wanneer dat zo is brengt het fonds de belanghebbende hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

6 Geschillen Instantie Pensioenfonds of Rechter

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het advies van de Ombudsman Pensioenen of het besluit van het fonds na het advies van de Ombudsman Pensioenen, kan de belanghebbende het geschil nog voorleggen aan de onafhankelijke Geschillen Instantie Pensioenfonds of uiteindelijk de burgerlijke rechter.

www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl

[085 049 20 30](tel:0850492030)

Bereikbaar op ma t/m vr
van 9:00 – 16:30 uur

Bezoekadres
Varrolaan 100,
3584 BW Utrecht

7 Kosten

Pensioenfonds Forbo betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt de belanghebbende zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten, en krijgt de belanghebbende gelijk inzake zijn/haar klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) te betalen.

8 Slotbepaling / inwerkingtreding

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur.

Dit klachtenbeleid en -procedure gaat in op 1 juli 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.