

Klachtenbeleid

Stichting De Nationale Algemeen Pensioenfonds

Datum: 15 juni 2023

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Klachtenbeleid	3
3.	Definitie klacht	3
4.	Afhandeling van een klacht	3
5.	Deelnemersbelang centraal	4
6.	Leren en verbeteren	4
7.	Bestuurlijke betrokkenheid	4
8.	Wat gebeurt er verder met klachten?	5
9.	Evaluatie beleid	5

1. Inleiding

De Pensioenfederatie heeft in juni 2022 de ‘Gedragslijn Goed omgaan met Klachten’ gepubliceerd. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen op een deelnemersvriendelijke, transparante en eenduidige manier met een klacht omgaan met klachten en klantensignalen en daardoor hun dienstverlening verder kunnen verbeteren. De leden van de Pensioenfederatie, waaronder De Nationale APF, hebben ingestemd met de gedragslijn. In dit document worden de uitgangspunten van ons klachtenbeleid beschreven.

2. Klachtenbeleid

De Nationale APF (hierna: het Fonds) staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. Wij staan 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.

3. Definitie klacht

Onder een klacht verstaan wij elke uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons pensioenfonds.

4. Afhandeling van een klacht

Het Fonds heeft een klachtenregeling voor het afhandelen van klachten. De klachten komen in eerste instantie terecht bij de uitvoeringsorganisatie van Het Fonds. De uitvoeringsorganisatie gaat zorgvuldig en snel met de klachten aan de slag. De klachten worden doorlopend geëvalueerd en geanalyseerd en waar nodig wordt het werkproces of de communicatie om nieuwe klachten te voorkomen aangepast. Het Fonds ziet een klacht als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van de ingediende klacht. De uitvoeringsorganisatie van het Fonds bevestigt een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, maar uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze wordt ingediend. Indien nodig wordt de belanghebbende gevraagd om extra informatie te sturen of wordt telefonisch contact opgenomen.

Als de klacht door de uitvoeringsorganisatie kan worden opgelost, gebeurt dit binnen de termijnen die in de klachtenregeling zijn vermeld. Als de belanghebbende naar de mening van de pensioenuitvoeringsorganisatie geen gelijk heeft, wordt dit zorgvuldig en beargumenteerd toegelicht. Voor het geval de belanghebbende niet tevreden is met het antwoord, wordt de belanghebbende

gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie van het Fonds. Als de klachtencommissie de klacht niet naar tevredenheid van de belanghebbende heeft afgehandeld dan is er sprake van een geschil. Ook is er sprake van een geschil indien binnen 10 tot 12 weken door de uitvoeringsorganisatie en het Fonds niet is gereageerd op uw klacht. Het geschil met het Fonds kan worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen of de bevoegde rechter.

5. Deelnemersbelang centraal

Binnen het Fonds en de uitvoeringsorganisatie wordt het belang van klachten en de goede behandeling hiervan onderstreept. Houding en gedrag van medewerkers van de uitvoeringsorganisatie en van het Fonds zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling.

Bij het behandelen van klachten en klantsignalen spelen we zoveel mogelijk in op de individuele behoeften, wensen en verwachtingen van de belanghebbenden 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.

6. Leren en verbeteren

Een klacht is voor het Fonds een kans om de dienstverlening naar (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden te verbeteren.

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

7. Bestuurlijke betrokkenheid

Indien klachten behandeld moeten worden door de klachtencommissie is het bestuur betrokken bij het klachtenproces. Het uitvoerend bestuur van het Fonds heeft zitting in de klachtencommissie. Nadat de klacht door de klachtencommissie is behandeld, zal de belanghebbende door de voorzitter van de klachtencommissie worden benaderd om te horen hoe de afwikkeling is ervaren. Het bestuur is tevens betrokken bij het klachtenproces door bespreking van de klachtenrapportages.

8. Wat gebeurt er verder met klachten?

De uitvoeringsorganisatie:

- legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds.

De klachtencommissie:

- legt alle door de klachtencommissie ontvangen klachten vast én
- brengt het bestuur van ons fonds op de hoogte van de ontvangen en behandelde klachten.

Het bestuur van ons fonds:

- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie

Dit gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens de bestuursvergadering.

In het jaarverslag van DNAPF wordt opgenomen hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat de uitvoeringsorganisatie en/of het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

9. Evaluatie beleid

Het klachtenbeleid wordt jaarlijks door het Fonds geëvalueerd. Waar nodig stelt het Fonds het beleid bij.

Het bestuur heeft dit Klachtenbeleid vastgesteld op 15 juni 2023.