# KLACHTEN BELEID

Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel

## Introductie

Wij zorgen nu en in de toekomst voor het pensioen van onze deelnemers, het cabinepersoneel dat bij KLM en KLC werkt en heeft gewerkt. Onderdeel van onze visie is dat de belangen van onze deelnemers bepalend zijn en richtinggevend bij de keuzes die we maken.
De belangen van onze deelnemers zijn bepalend en richtinggevend in de keuzes die wij maken. Wij zorgen voor een betaalbaar pensioen voor nu en in de toekomst. Deelnemers hebben inzicht in de individuele pensioensituatie en worden begeleid bij de keuzes die zij kunnen maken.
We kennen onze deelnemers en zijn helder en transparant in onze communicatie over het gevoerde pensioen- en beleggingsbeleid. Onderdeel van heldere communicatie is het hebben van een klachtenbeleid, dat gericht is op het zo goed mogelijk omgaan met klachten. Dit doen we met behulp van een toegankelijke klachtenregeling.
Zo richten we ons op het verminderen en voorkomen van klachten, door te leren en te verbeteren. Goed omgaan met klachten heeft meerwaarde: het vergroot de deelnemerstevredenheid en biedt het pensioenfonds de mogelijkheid om de communicatie en de pensioenuitvoering waar nodig te verbeteren.

‘Het pensioenfonds is een betrouwbare partner op pensioengebied voor al zijn deelnemers. Dit laten we zien door op een transparante en begrijpelijke manier verantwoording af te leggen aan onze deelnemers’.

Dit document beschrijft de uitgangspunten van ons klachtenbeleid. Er is ook een klachtenregeling beschikbaar via de website. Het klachtenbeleid en de klachtenregeling zijn gebaseerd op de bepalingen in de Wet toekomst pensioenen en de gedragslijn ‘Goed omgaan met Klachten’ van de Pensioenfederatie. Met deze gedragslijn heeft de Pensioenfederatie een basisniveau vastgesteld met gewenst gedrag rondom het omgaan met klachten voor al haar leden. Als lid van de Pensioenfederatie heeft het pensioenfonds met deze gedragslijn ingestemd.

## Inhoud


| | | |
|---|---|---|
| | Introductie | 3 |
| 1 | Definitie klacht en geschil | 6 |
| 2 | Een toegankelijke klachtenprocedure | 6 |
| 3 | Heldere klachtafhandeling | 7 |
| 4 | De deelnemer staat centraal | 8 |
| 5 | Betrokken medewerkers en bestuurders | 9 |
| 6 | Klachtenrapportage | 10 |
| 7 | Leren van klachten | 11 |

## 1 ➡ Definitie klacht en geschil

Het pensioenfonds hanteert de wettelijke definitie van een klacht:
*Elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder, wordt beschouwd als een klacht.*

We hanteren daarbij de term *klacht* voor alle klachten die het pensioenfonds intern behandelt. We hanteren de term *geschil* voor klachten die deelnemers voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). Een geschil ontstaat:

- na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht door het pensioenfonds over de uitvoering van het pensioenreglement;
- door het verstrijken van de termijn waarbinnen een klacht door het pensioenfonds afgehandeld had moeten zijn. Een klacht moet wettelijk binnen 10 weken na de ontvangstbevestiging aan klager of binnen 12 weken na ontvangst van de klacht door het pensioenfonds zijn afgehandeld.

Overigens kan een deelnemer altijd naar de burgerlijke rechter stappen.

## 2 ➡ Een toegankelijke klachtenprocedure

Een toegankelijke klachtenprocedure betekent dat de klachtenregeling goed vindbaar is op onze website en dat deze proactief aan de deelnemer beschikbaar wordt gesteld. Zo is de klachtenregeling via de zoekfunctie en in maximaal twee clicks vindbaar op de website en is er een duidelijke landingspagina ingericht met informatie over de klachtenregeling.

De klachtenregeling wordt proactief, maar in elk geval op verzoek van de deelnemer beschikbaar gesteld. Bovendien ontvangt een deelnemer op het juiste moment een link naar de klachtenregeling. Bijvoorbeeld als de deelnemer een derde keer over hetzelfde onderwerp een vraag heeft gesteld. Ook als de deelnemer deze vraag niet als klacht heeft geformuleerd. Een deelnemer kan op verschillende manieren een klacht indienen: via de telefoon, mail of een brief.

## 3 ➡ Heldere klachtafhandeling

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van een klacht. De uitvoeringsorganisatie Blue Sky Group behandelt de ingekomen klacht, ook als deze is ingediend bij het fonds of het bestuur zelf. Blue Sky Group verzendt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging per post of per e-mail. Deze ontvangstbevestiging bevat informatie over de te verwachten termijn van afhandeling en geeft aan waar de deelnemer terecht kan bij vragen.
De uitvoeringsorganisatie Blue Sky Group onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de deelnemer. De deelnemer wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht aan het Uitvoerend Bestuur (dit zijn de gezamenlijk handelende uitvoerend bestuursleden van het pensioenfonds) voor te leggen.

Indien de klacht wordt voorgelegd aan het Uitvoerend Bestuur, stuurt het Uitvoerend Bestuur een ontvangstbevestiging en reageert binnen vier weken na de ontvangstbevestiging schriftelijk en gemotiveerd op de klacht. De deelnemer wordt altijd in de gelegenheid gesteld zijn of haar klacht toe te lichten aan het Uitvoerend Bestuur.
Het is aan de deelnemer of gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid.

Als het Uitvoerend Bestuur de klacht niet naar tevredenheid van de deelnemer heeft afgehandeld en de klacht gaat over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds, dan wijst het Uitvoerend Bestuur op de mogelijkheid om het daarmee ontstane geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. In alle gevallen wordt de deelnemer gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de burgerlijk rechter.

De stappen en bijbehorende termijnen van onze interne klachtenregeling en van de externe geschilleninstantie staan duidelijk en overzichtelijk als infographic op de website.

## 4 ➡ De deelnemer staat centraal

Bij het behandelen van klachten is het van belang om de menselijke maat te hanteren. Het belang van de deelnemer staat centraal, niet alleen het volgen van de juiste procedure. Dit bereiken we door ontvankelijk te zijn voor klachten, goed naar de deelnemer te luisteren en behulpzaam te zijn. Alle communicatie met de deelnemer vindt bovendien plaats in begrijpelijke taal. In elke stap van de klachtenregeling wordt rekening gehouden met de emotie, beleving en persoonlijke situatie van de deelnemer. Een klacht wordt waar mogelijk in één keer afgehandeld. Waar dit kan, wordt maatwerk toegepast.

Maakt een deelnemer kosten (bijvoorbeeld reiskosten of kosten voor het opnemen van verlof om de klacht toe te lichten) en de deelnemer krijgt gelijk inzake de klacht, dan kan het Uitvoerend Bestuur besluiten deze kosten (deels) te vergoeden.
Het Uitvoerend Bestuur behandelt verzoeken voor een vergoeding van kosten altijd op dezelfde manier en doet dat eerlijk en in verhouding.

## 5 ➡ Betrokken medewerkers en bestuurders

Klachten worden afgehandeld door mensen die hier speciaal voor zijn opgeleid. Deze medewerkers zijn getraind in het goed omgaan met klachten. Zij kennen de actuele interne klachtenprocedure van ons pensioenfonds en de gedragslijn 'Goed omgaan met Klachten' van de Pensioenfederatie, en handelen daar naar. Deze medewerkers hebben ruimte om maatwerk te bieden en om zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren. Daarnaast ondersteunen deze medewerkers kwetsbare deelnemers als dat nodig is bij het indienen van een klacht.

Het Uitvoerend Bestuur van het pensioenfonds is zelf, als klachtenbehandelaar in tweede instantie betrokken bij het klachtenproces. Het Uitvoerend Bestuur biedt de deelnemer altijd de mogelijkheid om de klacht persoonlijk toe te lichten aan het Uitvoerend Bestuur.

## 6 ➡ Klachtenrapportage

Het pensioenfonds houdt alle klachten bij in een klachtenadministratie, met inachtneming van de privacywetgeving. Hierin wordt in ieder geval opgenomen:

- naam en adresgegevens;
- de klacht met de ontvangstdatum;
- een omschrijving van de klacht;
- een beschrijving van de wijze van behandeling van de klacht en
- de datum waarop de behandeling van de klacht is afgesloten.

Deze gegevens worden ten minste zeven jaar bewaard na het jaar waarin de klacht is afgehandeld.

Ook wordt nagegaan hoe tevreden deelnemers over de afhandeling van hun klacht zijn. Elk kwartaal wordt een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten gemaakt en halfjaarlijks wordt gerapporteerd over de tevredenheid van de afhandeling van klachten. Het Uitvoerend Bestuur bespreekt deze klachtenoverzichten op kwartaalbasis in hun vergadering. Het pensioenfonds heeft met de uitvoeringsorganisatie afspraken gemaakt in de Service Level Agreement (SLA), die zorgen voor een zorgvuldige klachtafhandeling en voldoen aan de Gedragslijn Goed omgaan met klachten. Het Uitvoerend Bestuur monitort de naleving van deze afspraken.

Het pensioenfonds stelt jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag. De klachtenrapportage geeft inzicht in de tevredenheid van deelnemers over de afhandeling van klachten, een overzicht van de klachten per categorie en geëscaleerde klachten. Ook wordt benoemd wat het pensioenfonds naar aanleiding van de klachten heeft verbeterd. Jaarlijks wordt een checklist basisniveau en volwassenheidsscan ingevuld. De resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De resultaten worden ook besproken met de uitvoeringsorganisatie.

## 7 ➡ Leren van klachten

Voor ons is een klacht een kans om de dienstverlening en mogelijk de pensioenuitvoering voor de deelnemers te verbeteren. We leren van klachten. Ons pensioenfonds staat daarom open voor klachten en neemt feedback van deelnemers serieus. Naar aanleiding van de klachtenoverzichten en hoe tevreden de deelnemers zijn over de afhandeling van de klacht worden verbeteringen voorgesteld en deze worden door het Uitvoerend Bestuur besproken.

Het bestuur wil er met een goed klachtenmanagent voor zorgen dat:

- Deelnemers zich gehoord voelen door het pensioenfonds en positief staan tegenover de manier waarop klachten in behandeling zijn genomen.
- Het pensioenfonds leert van klachten en hierop actie onderneemt waardoor de dienstverlening verbetert. Zo wordt voorkomen dat dezelfde klachten terugkeren.

Om het effect van het klachtenbeleid bij te houden worden concrete KPI's (key performance indicatoren) opgesteld en voorzien van een beoogd ambitieniveau. Deze KPI's worden opgenomen in het communicatiejaarplan van het pensioenfonds. Bij de jaarlijkse boordeling van het klachtbeleid worden de scores op deze KPI's meegenomen.

## Meer informatie

**De uitvoering van uw pensioenregeling is in handen van Blue Sky Group. Daar kunt u terecht als u vragen hebt over deze brochure of andere pensioenonderwerpen.**

**U kunt bellen of e-mailen, maar ook langskomen voor een persoonlijk gesprek.**

## Contact

Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel
Postbus 123 | 1180 AC Amstelveen
Prof. E.M. Meijerslaan 1 | 1183 AV Amstelveen
E pensioenservice@klmcabinefonds.nl
T 020 426 62 30

**www.klmcabinefonds.nl**