

Klachtenbeleid

1. Inleiding

Pensioenfonds Particuliere Beveiliging (hierna: PPB) doet zijn uiterste best om de pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat een (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of aanspraakgerechtigde [hierna: betrokkene] ergens niet tevreden over is. PPB heeft daarvoor een klachtenprocedure, die in lijn is met de Wet toekomst pensioenen en met de Gedragslijn Goed omgaan met klachten van de Pensioenfederatie.

Een goede dienstverlening en communicatie met betrokkene is uitgangspunt. De laagdrempelige en toegankelijke klachtenprocedure sluit hierbij aan.

2. Doelstellingen

Bij de afhandeling van klantsignalen en klachten ligt de nadruk op kwaliteit boven kwantiteit.

De bijbehorende subdoelstellingen zijn:

- Betrokkenen ervaren dat er écht naar hen geluisterd wordt. De afhandeling is empathisch en persoonlijk.
- Minimaal 70% van betrokkenen beoordeelt het contact met PPB (en het indienen van een klacht) als laagdrempelig.

Klachten zijn kansen: PPB innoveert en verbetert de dienstverlening op basis van klantsignalen.

De bijbehorende subdoelstellingen zijn:

- In de kwartaalrapportages is inzichtelijk wat PPB geleerd heeft van klachten en op welke manier soortgelijke toekomstige klachten worden voorkomen.
- In het jaarverslag is inzichtelijk op welke manieren PPB de kwaliteit van zijn dienstverlening heeft verbeterd.
- Het aantal herhaalklachten, over onderwerpen waar we innovatie of verbetering van de dienstverlening hebben laten zien, neemt *in het daaropvolgende jaar af*.

In aanvulling op deze doelstellingen staan in de uitbestedingsovereenkomst met TKP onder meer doelstellingen voor doorlooptijden. De afhandeling van de klachten voldoet ten minste aan de wettelijke termijnen. Verder mag het korter waar het kan en langer waar het moet (als aanvullende informatie van de betrokkene nodig is).

TKP verstuurt een ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen vier werkdagen kan worden afgehandeld, met daarin de termijn waarbinnen we de klacht op pakken. Deze termijn is 15 werkdagen.

Is er sprake van een beroep (betrokkene is het niet eens met de afhandeling in eerste instantie) dan wordt dit voorgelegd aan het bestuur van PPB. Dit wordt ook wel een geëscaleerde klacht genoemd. TKP stuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging met daarin een termijn genoemd waarbinnen TKP verwacht dat het Bestuur met een reactie komt. De behandeling van een beroep vindt plaats in de portefeuille PZ&C.

3. Succesfactoren

Niet het proces of de klacht staat centraal, maar de betrokkene. De volgende succesfactoren gelden:

1. We luisteren niet alleen, we begrijpen ook echt wat betrokkene bedoelt
2. De hele organisatie is betrokken, het bestuur van PPB en management van TKP benadrukken de grote waarde van integraal klachtmanagement
3. Klachtbehandelaars zijn betrokken en bevlogen
4. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet
5. Een klacht is een kans
6. We registreren en analyseren klantsignalen en tevredenheid na afhandeling met het doel ervan te leren.

1. We luisteren niet alleen, we begrijpen ook echt wat onze klant bedoelt

Dat betekent dat klachtbehandelaars tijd hebben om écht te luisteren en door te vragen. Ze zijn getraind, zodat ze weten wat helpend (en niet helpend) taalgebruik en gedrag is. Een betrokkene wil geen antwoord of uitleg, maar dat er iets gedaan wordt met zijn signaal. Er wordt rekening gehouden met de emotie, beleving en persoonlijke situatie van betrokkene.

2. De hele organisatie is betrokken, het bestuur van PPB en management van TKP benadrukken de grote waarde van integraal klachtmanagement

Een belangrijke factor om het klachtmanagement te laten slagen, is dat de basis op orde is. Daarom hecht PPB waarde aan het feit dat iedereen binnen de organisatie, van bestuurslid tot medewerker, op dezelfde manier tegen klachten en klachtbehandeling aankijkt. Namelijk dat klachtbehandeling een waardevolle manier is om tot continue verbetering van de dienstverlening te komen.

3. Klachtbehandelaars zijn betrokken en bevlogen

Medewerkers hebben de ruimte om klanten optimaal te helpen. Dat betekent dat er voldoende tijd is, de juiste opleidingen (pensioeninhoudelijk en t.b.v. klantgerichte competenties) genoten zijn en er intern een optimale samenwerking is (geen 'afdeling-scheiding'). Medewerkers hebben ruimte (budget) om klanten tegemoet te komen. Medewerkers zijn trots op hun werk.

4. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet

Het niet nakomen van beloften is één van de grootste bronnen van frustratie voor betrokkenen. Maar soms heeft betrokkene zelf een verkeerd beeld/verkeerde verwachting. Het is belangrijk om vanaf het begin duidelijk te zijn over wat wél én niet te verwachten. Dat gaat over reactietermijnen en het op de hoogte houden van de voortgang, maar ook over inhoud. Geen beloftes doen die je niet waar kunt maken. Werken aan verwachttingsmanagement past bij onze kernwaarde 'betrouwbaarheid'.

5. Een klacht is een kans

Klachten worden vaak als 'negatief' ervaren. Ervaren als tijdrovend of als persoonlijke 'aanval'. Maar een klacht is altijd terecht. Betrokkene zit ergens mee. En dat biedt ons een kans om écht te helpen. Het biedt een kans een menselijk gezicht te laten zien. Uit onderzoek blijkt dat betrokkenen voor wie een fout is behandeld/opgelost, een hogere waardering aan een organisatie

geven, dan anderen. Het gaat erom hoe je met betrokkene omgaat en op welke manier de situatie wordt oplost.

6. We registreren en analyseren klantsignalen en meten de tevredenheid na afhandeling met het doel ervan te leren

We registreren alle uitingen van ongenoegen, zodat we deze kunnen analyseren. De registratie helpt ook bij de borging van afhandeling en het kunnen versturen van evaluatievragen.

4. Procesbeschrijving

Het proces van de afhandeling van klachten is visueel in een stroomschema (infographic) weergegeven en op de website geplaatst.

Procesbeschrijving afhandelen individuele klacht

1. Klantsignaal komt binnen
 2. Registratie op onderwerp, communicatiekanaal
 3. Identificeren van de klacht/de vraag/ het probleem
 4. Telefonisch contact
 - a. Voorstellen aan betrokkene als klachtbehandelaar
 - b. Gelegenheid om door te kunnen vragen, de klacht echt te begrijpen.
 - c. Kan de klacht telefonisch afgehandeld worden? Stuur ter bevestiging nog een brief.
- (Geen telefoonnummer bekend? Aan de brief bij stap 5 wordt toegevoegd dat we graag telefonisch contact hebben, voor afhandeling van de klacht)
5. Versturen ontvangstbevestiging. Hierin wordt inzicht gegeven in doorlooptijden.
 6. Inhoudelijke afhandeling van de klacht,
 - a. Rekening houden met emotie, beleving en persoonlijke situatie van betrokkene.
 - b. De brief wordt voor verzending als de front-office dit nodig acht, intern afgestemd met afdeling Pensioenadvies en indien de pensioenjuristen het wenselijk achten vervolgens met het bestuursbureau van PPB.
 - c. In de brief staan de mogelijkheden voor escalatie, als betrokkene het niet eens is met de afhandeling van de klacht.
 7. Versturen evaluatie/bellen t.b.v. meten tevredenheid.

Continu: registratie van de individuele klacht wordt continu bijgewerkt.

Continu: doorlooptijden van individuele klachten worden bewaakt.

Continu: monitoring en analyse van alle geregistreerde klachten t.b.v. verbeteradviezen

Feedback/learning-loop

De geregistreerde klantsignalen worden continu gemonitord en geanalyseerd. Verbeteracties worden geïnitieerd, geadresseerd en gemonitord. Deze worden ook teruggekoppeld aan de klachtbehandelaars.

Waar nodig en mogelijk worden klachtbehandelaars zoveel mogelijk betrokken bij het opstellen van deze verbeteracties. Het dagelijks bestuur wordt betrokken bij de analyse van de geregistreerde klachten en prioritering van verbeteracties.

5. Richtlijnen ten behoeve van het afhandelen van klantsignalen

Iedereen in de organisatie is betrokken

De directie van TKP en het bestuur van PPB zijn verantwoordelijk voor het benadrukken en sturen op het belang van integraal klachtmanagement. Teammanagers begeleiden en toetsen de medewerkers die klachten behandelen. Deze medewerkers krijgen handvatten en trainingen om klachten te herkennen, goed af te handelen en herhaalklachten te voorkomen.

Mandaten en beweegruimte voor medewerkers die klachten afhandelen

Medewerkers hebben binnen hun mandaat ruimte om maatwerk te bieden bij het behandelen van klachten om zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren. Voorwaarde is dat er binnen de relevante wet- en regelgeving wordt gehandeld. De klachtbehandelaar heeft de regierol in het gehele proces. Van medewerkers waarvan de klachtbehandelaar afhankelijk is, mag worden verwacht dat er tijdig de correcte informatie wordt verstrekt.

Welke eisen stellen we aan mensen die klachten afhandelen?

Klachtbehandelaars zijn competent in het goed omgaan met klanten. Medewerkers die klachten behandelen, hebben relevante kennis en vaardigheden. Te denken valt aan:

- Een goed luisterend oor en nieuwsgierig, doorvragen zodat de klant echt begrepen wordt
- Lastige gesprekken kunnen voeren
- Beschikken over analytische vaardigheden
- Kennis van de pensioenregeling
- Vertrouwd zijn met relevante wet- en regelgeving
- Beschikken over en kennen het klachtenbeleid en de gedragslijn Goed omgaan met Klachten van de Pensioenfederatie en handelen daarnaar
- Afspraken met de klant maken en nakomen als de situatie niet (volledig) kan worden opgelost

6. Rapportage klachten

Het bestuur van PPB ontvangt en bespreekt ten minste eens per kwartaal een rapportage van het aantal klachten gerubriceerd naar onderwerp van de klacht.

Het aantal klachten neemt toe, maar het aantal geëscaleerde klachten neemt af

PPB verwacht dat het aantal klachten in eerste instantie toeneemt, door het verruimen van de klachtdefinitie. Door meer tijd en ruimte te geven aan klachtbehandelaars, te zorgen voor de juiste trainingen wordt verwacht dat het aantal beroepszaken afneemt.

Transparantie via het jaarverslag

PPB is transparant over wat wordt geleerd van klachten en welke verbeteringen naar aanleiding van klachten zijn doorgevoerd. Alle verbeteringen die naar aanleiding van klachten zijn doorgevoerd worden vermeld in het jaarverslag. Het aantal klachten en beroepszaken wordt per categorie opgenomen:

- Behandelingsduur
- Pensioenberekening en betalen
- Service en klantgerichtheid
- Informatieverstrekking
- Toepassing wet- en regelgeving

- Deelnemersportaal
- Financiële situatie
- Registratie werknemersgegevens
- Overig

7. Borging

De zorgvuldige klachtafhandeling borgt TKP voor PPB in de Service Level Agreement (SLA). In de uitbestedingsovereenkomst met TKP zijn SLA-afspraken opgenomen over de afhandeling van klachten.

Sturing op 'Gedraglijn Goed omgaan met klachten'

Medewerkers die met klantcontact te maken hebben, zijn bekend met de 'Gedraglijn Goed omgaan met klachten' en met dit klachtenbeleid.

8. Evaluatie

De gerapporteerde klachten worden ten minste twee maal per jaar in de bestuursvergadering besproken. Het bestuur evalueert het klachtenbeleid jaarlijks en stelt dit waar nodig bij. Voor het toetsen van onze doelstellingen wordt klanten gevraagd een evaluatie in te vullen.