

## Klachtenbeleid Stichting Pensioenfonds Abbott Nederland (SPAN)

De Pensioenfederatie heeft in juni 2022 de "Gedragslijn Goed omgaan met Klachten" gepubliceerd. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen beter omgaan met klachten en klantensignalen en daardoor hun dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. De gedragslijn sluit ook aan bij de regelgeving van de Wet toekomst pensioenen. De leden van de Pensioenfederatie, waaronder SPAN, hebben ingestemd met de gedragslijn. In dit document worden de uitgangspunten van ons klachtenbeleid beschreven.

### Ons klachtenbeleid

SPAN staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. SPAN staat 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. Wij willen dat (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden en aanspraakgerechtigden zoals (ex)partners en nabestaanden weten waar ze ontevredenheid kunnen uiten, waar zij met vragen terecht kunnen en op de hoogte zijn van de voortgang van de klachtafhandeling.

### Definitie klacht

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan SPAN.

### Heldere en snelle klachtafhandeling

SPAN heeft een duidelijke klachtenregeling voor het afhandelen van klachten en gaat hier zorgvuldig en snel mee aan de slag. Wij evalueren en analyseren doorlopend de klachten en passen waar nodig het werkproces of onze werkwijze of communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. SPAN ziet een klacht als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

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

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van uw klacht. De uitvoeringsorganisatie van SPAN 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 vraagt de uitvoeringsorganisatie u om nog extra informatie te sturen of neemt zij nog telefonisch contact met u op.

### Probleemoplossend omgaan met uw klacht

Kan de uitvoeringsorganisatie uw klacht oplossen? Dan doet zij dat zo snel mogelijk en informeren u hierover uiterlijk binnen zes weken na de ontvangstbevestiging. Als zij vindt dat u geen gelijk heeft, dan licht zij dat ook zorgvuldig toe en informeert u hierover ook uiterlijk binnen die zes weken. Voor het geval u niet tevreden bent met dat antwoord wijst SPAN u op de mogelijkheid om u te wenden tot het dagelijks bestuur (DB) van SPAN. Als het DB uw klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld wijzen wij u op de mogelijkheid om het geschil met ons pensioenfonds voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.

### **Betrokken medewerkers en bestuurders**

Gekwalificeerde en goed hiervoor opgeleide mensen handelen uw 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 positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling.

### **Deelnemersbelang centraal**

Daarbij is het van belang om de menselijke maat en het belang van de (gewezen) deelnemer 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 klager te luisteren.

Het bestuur van het pensioenfonds is ook intensief betrokken bij het klachtenproces. De bestuurders zullen ook periodiek zelf een klacht afhandelen of persoonlijk contact opnemen met de klager om een klacht te bespreken.

### **Leren en verbeteren**

Een klacht is voor SPAN een kans om onze dienstverlening naar (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden te verbeteren.

SPAN staat open voor klachten, is ontvankelijk voor feedback van klagers, behandelt klachten klantgevoelig en leert van klachten. Er zijn klachten coördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken. Het klachtenbeleid evalueert SPAN jaarlijks. Vanuit de analyse van de resultaten stelt SPAN waar dit nodig is het beleid bij om tot een volwassen niveau van klachtbehandeling te komen.

### **Klachtenrapportage**

De uitvoeringsorganisatie van SPAN registreert de klacht en de afwikkeling daarvan. SPAN wordt hier periodiek over geïnformeerd. Ook stelt SPAN jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag.

Jaarlijks wordt een checklist basisniveau en volwassenheidsscan ingevuld en de resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De resultaten worden door het bestuur ook besproken met de uitvoeringsorganisatie. SPAN streeft naar een volwassen niveau voor de klachtbehandeling.