

Klachtenbeleid

van

Stichting Pensioenfonds Campina

Behandeld en vastgesteld in het bestuur op

20 juni 2023

Revisiehistorie	Toelichting
01-01-2024	Wijziging naar aanleiding van de oprichting van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP).
20-06-2023	Vaststelling Klachtenbeleid

Inleiding

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 leden van de Pensioenfederatie, waaronder Pensioenfonds Campina, hebben ingestemd met de gedragslijn. In dit document staan de uitgangspunten van ons klachtenbeleid kort beschreven.

Klachtenbeleid Pensioenfonds Campina

Het pensioenfonds staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. Het pensioenfonds 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 en pensioengerechtigden 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 Pensioenfonds Campina.

Heldere en snelle klachtafhandeling

Het pensioenfonds heeft een duidelijke klachtenregeling voor het afhandelen van klachten en gaat hier zorgvuldig en snel mee aan de slag. Wij passen waar nodig het werkproces, onze werkwijze of communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. Het pensioenfonds ziet een klacht als een mogelijkheid om de 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. Het pensioenbureau van Pensioenfonds Campina 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 vragen wij u om extra informatie.

Betrokken medewerkers en bestuurders

Gekwalificeerde mensen handelen uw klacht af. Daarnaast wordt binnen het pensioenfonds het belang van klachten onderstreept. Houding en gedrag van medewerkers en bestuurders zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling.

Deelnemersbelang centraal

Bij de klachtafhandeling wordt niet enkel de procedure gevolgd. Pensioenfonds Campina vindt het belangrijk om bij een klacht de menselijke maat en het belang van de deelnemer centraal te stellen. Dit wordt onder meer bereikt door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn en goed naar de belanghebbende te luisteren. Het bestuur van het pensioenfonds is ook intensief betrokken bij het klachtenproces.

Probleemoplossend omgaan met uw klacht

Kunnen wij uw klacht oplossen? Dan doen we dat zo snel mogelijk en informeren u hierover uiterlijk binnen zes weken. Als het pensioenbureau uw klacht niet kan oplossen, dan lichten wij dat ook zorgvuldig toe. U kunt dan uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van het pensioenfonds. Als de klachtencommissie uw klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld, wijzen wij u op de mogelijkheid om het geschil met Pensioenfonds Campina voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de bevoegde rechter.

Leren en verbeteren

Een klacht is voor het pensioenfonds een kans om de dienstverlening naar belanghebbenden te verbeteren. Het pensioenfonds staat open voor klachten, is ontvankelijk voor feedback en leert van klachten. Het klachtenbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd.

Klachtenrapportage

Het pensioenbureau registreert de klachten en de afwikkeling daarvan. Het bestuur wordt hier periodiek over geïnformeerd. Ook wordt er jaarlijks een klachtenrapportage opgesteld en verwerkt in het jaarverslag van Pensioenfonds Campina.

Periodiek wordt een checklist basisniveau en volwassenheidsscan ingevuld en de resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De resultaten worden door het bestuur besproken met het pensioenbureau. Pensioenfonds Campina streeft naar een volwassen niveau voor de klachtbehandeling.

Slotbepaling

Het klachtenbeleid gaat in vanaf 20 juni 2023 en is voor het laatst gewijzigd per 1 januari 2024. Het bestuur beoordeelt jaarlijks of het klachtenbeleid geactualiseerd moet worden.