



SNPS Klachtenbeleid

Oktober 2023



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Klachtenbeleid	3
De pijlers van ons klachtenbeleid	3
Toegankelijke, kosteloze, eenvoudige en duidelijke klachtenprocedure	4
Professionele, inlevende en consistente klachtenbehandeling	5
Continue verbetering dienstverlening en optimalisatie deelnemerstevredenheid	6
Evaluatie Klachtenbeleid	6



Inleiding

Shell Nederland Pensioenfonds Stichting (SNPS) heeft als missie 'deelnemers in staat te stellen geïnformeerde beslissingen te nemen over inkomen voor de toekomst'. Om dit waar te maken staat SNPS voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie, een tijdige en correcte uitkering van pensioenen en een adequate dienstverlening aan belanghebbenden¹. Desondanks kan het voorkomen dat een belanghebbende niet (geheel) tevreden is over de handelswijze van het pensioenfonds. Dit kan de uitvoering van de pensioenregeling betreffen (denk aan een individuele aangelegenheid over een pensioenaanspraak of de hoogte van de uitkering), maar bijvoorbeeld ook de wijze waarop een belanghebbende zich bejegend voelt. Het is belangrijk dat een belanghebbende in die situatie op laagdrempelige wijze de klacht kosteloos kan indienen alsmede dat de behandeling ervan kosteloos is zodat de belanghebbende op laagdrempelige en kosteloze wijze zijn of haar ontevredenheid kan uiten en dat het pensioenfonds hier adequaat op reageert.

Klachtenbeleid

Dit klachtenbeleid omschrijft hoe SNPS omgaat met klachten. Een klacht wordt in eerste aanleg behandeld door Achmea Pensioenservices (APS), de organisatie waaraan SNPS de pensioenadministratie heeft uitbesteed. Mocht deze klacht onverhoopt niet naar tevredenheid van de belanghebbende zijn opgelost, dan besluit het Bestuur, met eventueel ondersteuning van de Directie van Shell Pensioenbureau Nederland B.V. (SPN), in tweede instantie over de geëscaleerde klacht. Daar waar in dit document wordt gesproken over 'het pensioenfonds' worden, waar van toepassing, ook medewerkers van APS en SPN verstaan, die namens SNPS betrokken zijn bij klachtenbehandeling.

De pijlers van ons klachtenbeleid

Het klachtenbeleid van SNPS gaat uit van drie pijlers:

1. Belanghebbenden kunnen zonder enige belemmering hun ongenoegen uiten en feedback geven via een toegankelijke, kosteloze, eenvoudige en duidelijke klachtenprocedure.
2. Belanghebbenden mogen rekenen op een professionele, inlevende, zorgvuldige en consistente klachtenbehandeling. Tegelijkertijd verwacht het pensioenfonds een integere en respectvolle bejegening vanuit de klagende belanghebbende.
3. Het pensioenfonds ziet een klacht als signaal waarmee mogelijk de dienstverlening en daardoor de tevredenheid van belanghebbende blijvend (verder) kan worden verbeterd.

Het klachtenbeleid sluit aan bij een aantal strategische bestuursthema's van SNPS, waaronder deelnemersbeleving (het behouden van een hoge deelnemerstevredenheid), uitbesteding (het vasthouden van de kwaliteit van de APS-dienstverlening en dienstverlening door SPN) en een lerende organisatie. Het klachtenbeleid is tevens in overeenstemming met de wettelijke vereisten uit de Wet toekomst pensioenen en de gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie.

¹ Onder belanghebbenden, kan worden verstaan: deelnemers, gewezen deelnemer, pensioengerechtigden, andere aanspraakgerechtigden dan wel personen die menen dat ze rechten kunnen ontlenen aan het pensioenfonds alsmede hun vertegenwoordiger.



Toegankelijke, kosteloze, eenvoudige en duidelijke klachtenprocedure

Het pensioenfonds staat open voor (geëscaleerde) klachten en zorgt dat een belanghebbende zonder enige belemmering zijn of haar ongenoegen kan uiten jegens het pensioenfonds. Dit wordt geborgd door de houding en het gedrag van de betrokken medewerkers in combinatie met een toegankelijke, kosteloze indiening en behandeling van de klacht, eenvoudige en duidelijke klachtenprocedure. Hierbij hanteert het pensioenfonds de volgende uitgangspunten:

- Het pensioenfonds beschouwt elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende als een klacht en handelt daar overeenkomstig naar.
- De betrokken medewerkers zijn ontvankelijk voor (geëscaleerde) klachten en feedback van belanghebbenden en hanteren hierbij een professionele en inlevende attitude.
- Elke (geëscaleerde) klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Het pensioenfonds zorgt dat een belanghebbende eenvoudig kennis kan nemen van de klachtenprocedure en weet waar hij of zij terecht kan met vragen.
- De betrokken medewerkers attenderen een belanghebbende waar nodig proactief op de klachtenprocedure en bieden waar gewenst hulp bij het indienen van een (geëscaleerde) klacht.
- Het pensioenfonds maakt in de klachtenprocedure een duidelijk onderscheid tussen een klacht, een geëscaleerde klacht en een geschil². Een klacht wordt behandeld door APS en zij nemen hierover een besluit. Het Bestuur neemt een besluit over een geëscaleerde klacht, waarbij de Directie van SPN ondersteuning biedt. Een geschil wordt voorgelegd aan de externe geschilleninstantie pensioenfonds³. De belanghebbende heeft daarnaast te allen tijde de mogelijkheid om zich desgewenst met een vordering tot de Nederlandse rechter te wenden.
- Het Bestuur kan op basis van gegronde redenen in afwijking van het voorgaande ook rechtstreeks een klacht in behandeling nemen en daarover, met ondersteuning van de Directie van SPN, een besluit nemen.
- Het pensioenfonds heeft de ambitie dat alle uitingen van ontevredenheid via de interne klachtenprocedure worden afgehandeld en niet leiden tot een geschil dat door een externe partij beslecht moet worden.
- Het pensioenfonds draagt zorg dat de belanghebbende na elke stap in de klachtenprocedure weet waar hij/zij aan toe is qua vervolgstappen en doorlooptijden.
- Het pensioenfonds borgt dat een belanghebbende begrijpelijke, laagdrempelige en juiste informatie ontvangt over de (vervolg)stappen en bijbehorende termijnen van de klachtenprocedure en dat het handelingsperspectief voor de belanghebbende helder is. Onder handelingsperspectief wordt verstaan dat een belanghebbende weet wat de eerstvolgende stap in de klachtenprocedure is, wat ter zake van de belanghebbende wordt verwacht en wat de belanghebbende van het pensioenfonds kan verwachten.

² Een geschil kan ontstaan uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een (geëscaleerde) klacht over de 'uitvoering van het pensioenreglement' door het pensioenfonds danwel als zo'n (geëscaleerde) klacht niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

³ De Geschilleninstantie Pensioenfonds is bereikbaar via de website www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl.



Professionele, inlevende en consistente klachtenbehandeling

Het pensioenfonds realiseert zich dat het aantoonbaar goed omgaan met (geëscaleerde) klachten kan bijdragen aan deelnemerstevredenheid, het vertrouwen in en de reputatie van het pensioenfonds en de pensioensector als geheel. Het pensioenfonds streeft daarom naar volledige tevredenheid van de belanghebbende over de wijze waarop een (geëscaleerde) klacht wordt afgehandeld. Ongeacht of de (geëscaleerde) klacht wordt toegewezen of afgewezen. Naast een inhoudelijk zorgvuldige klachtenbehandeling vraagt dit specifiek om het centraal stellen van de belanghebbende. Het pensioenfonds hanteert de volgende uitgangspunten bij de klachtenbehandeling:

- De betrokken werknemers van APS en SPN zijn competent in het goed omgaan met (geëscaleerde) klachten en feedback, beschikken over en kennen de actuele interne klachtenprocedure en de gedragslijn Goed omgaan met Klachten van de Pensioenfederatie, en handelen daarnaar.
- Het pensioenfonds behandelt een (geëscaleerde) klacht zorgvuldig waarbij de menselijke maat voorop staat. Hieronder wordt ten minste verstaan dat de betrokken medewerkers een luisterend oor bieden, zich inleven in de persoonlijke situatie en belangen van de belanghebbende en rekening houden met de emoties die bij de belanghebbende (kunnen) leven. Het pensioenfonds neemt vanzelfsprekend de toepasselijke wet- en regelgeving in acht en borgt dat (geëscaleerde) klachten inhoudelijk consistent en consequent worden behandeld. Met andere woorden: standaardisatie waar mogelijk en maatwerk waar nodig.
- Het pensioenfonds zorgt voor juiste en begrijpelijke informatie aan de belanghebbende over de voortgang van de klachtenbehandeling.
- Het pensioenfonds besluit zo spoedig mogelijk over een (geëscaleerde) klacht en in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.
- Het pensioenfonds draagt zorg voor zorgvuldige besluitvorming over een (geëscaleerde) klacht. Hieronder wordt verstaan dat het pensioenfonds iedere toewijzing of afwijzing van een (geëscaleerde) klacht deugdelijk onderbouwt in voor de belanghebbende begrijpelijke taal en het pensioenfonds een afwijzing van een (geëscaleerde) klacht desgewenst persoonlijk toelicht aan de belanghebbende.
- Een klacht en een eventueel daaropvolgende geëscaleerde klacht wordt vertrouwelijk en altijd door verschillende personen behandeld. De personen die een geëscaleerde klacht behandelen, zijn niet betrokken geweest bij de afhandeling van de klacht.

De integriteit van een belanghebbende die te goeder trouw een klacht indient is voor het pensioenfonds het uitgangspunt. Naast een professionele, inlevende en consistente klachtenbehandeling vanuit het pensioenfonds, verwacht het pensioenfonds van de klagende belanghebbende daarom een eerlijke en respectvolle bejegening richting medewerkers van APS en SPN (en bestuurders) die zich met de klachtenbehandeling bezig houden. Een kritische, en in sommige gevallen mogelijk emotionele, houding richting het pensioenfonds is in voorkomende gevallen begrijpelijk maar discriminerend of racistisch taalgebruik, verbale, fysieke of seksuele agressie of ander intimiderend gedrag wordt door SNPS niet geaccepteerd. Dit gedrag kan bij herhaling, nadat de klager hierop is aangesproken, in het uiterste geval en met redenen omvat, leiden tot het stopzetten van de klachtenbehandeling.



Continue verbetering dienstverlening en optimalisatie deelnemerstevredenheid

Het pensioenfonds ziet (geëscaleerde) klachten als mogelijkheid om de dienstverlening (verder) te verbeteren en daarmee de klanttevredenheid te optimaliseren. Fouten kunnen en mogen gemaakt worden, mits hiervan geleerd wordt. Om dit te realiseren hanteert het pensioenfonds de volgende uitgangspunten:

- Het pensioenfonds toetst de tevredenheid van belanghebbenden over de afhandeling van (geëscaleerde) klachten, vraagt proactief naar mogelijke verbeterpunten en koppelt dit terug aan de betrokken medewerkers. Bestuurders van het pensioenfonds zijn steekproefsgewijs betrokken bij de toetsing van de deelnemerstevredenheid over de klachtenafhandeling.
- Het pensioenfonds beschikt over een actuele administratie van (geëscaleerde) klachten, waarin ten minste wordt vastgelegd: de naam en adres van de belanghebbende, de klacht, de datum van ontvangst van de klacht, omschrijving van de klacht, beschrijving van de afhandeling van de klacht en de datum waarop de klacht is afgesloten.
- SPN en APS bespreken tijdens het 6-wekelijkse operationeel overleg een geanonimiseerde rapportage van alle binnengekomen klachten en feedback en spreken waar nodig vervolgacties af om de dienstverlening te optimaliseren.
- Het Bestuur ontvangt ten minste eens per kwartaal een geanonimiseerde rapportage van de klachten via het Dashboard, en bespreekt deze in de bestuursvergadering.
- Bestuurders van het pensioenfonds zijn aantoonbaar betrokken bij de klachtenbehandeling door, waar van toepassing, te besluiten over geëscaleerde klachten.
- Het pensioenfonds is open over (geëscaleerde) klachten en feedback van belanghebbenden jegens het pensioenfonds door hierover op geaggregeerd niveau te rapporteren in het jaarverslag en waar mogelijk en nuttig 'lessons learned' met belanghebbenden te delen.

Evaluatie Klachtenbeleid

Het Bestuur evalueert minimaal eens per jaar het klachtenbeleid inclusief de klachtenprocedure en past deze waar nodig aan.