



# Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Kappersbedrijf

**Klachtenbeleid en interne klachtenprocedure**

**Colofon**

Dit document is een uitgave van  
Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Kappersbedrijf

*datum*

19 december 2023

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>KLACHTENBELEID</b>	<b>3</b>
	Doelstelling	3
	Eigenaarschap	3
	Definities	3
	Minimale wettelijke vereisten en termijnen	4
	Succesfactoren	4
	Voor wie geldt het klachtenbeleid?	4
	Interne klachtenprocedure	4
	Evaluatie beleid	4
<b>3</b>	<b>INTERNE KLACHTENPROCEDURE</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Klachten</b>	<b>5</b>
	Definities	5
	Klachtenregeling	5
	Behandeling van de klacht	6
	Communicatie	6
	Het oordeel van de klacht	6
	Beroep op het bestuur	7
<b>3.2</b>	<b>Geschillen</b>	<b>7</b>
	Definitie van geschil	7
	Beroep op de Ombudsman Pensioenen	7
	Externe geschilleninstantie	7
	Beroep op de Autoriteit Persoonsgegevens	8
	Burgerlijke rechter	8
<b>3.3</b>	<b>Bezwaar en beroep bij vrijstelling werkgever</b>	<b>8</b>
	Bezwaar bij vrijstelling	8
	Beroep bij vrijstelling	8
<b>4</b>	<b>KLACHTENRAPPORTAGE</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>EVALUATIE EN BESTUURLIJKE BESPREKING</b>	<b>9</b>
	<b>BIJLAGE 1: MINIMALE WETTELIJKE VEREISTEN EN TERMIJNEN</b>	<b>10</b>
	<b>BIJLAGE 2: JURIDISCH KADER</b>	<b>11</b>
	<b>BIJLAGE 3: SUCCESSIEFACTOREN (TOELICHTING)</b>	<b>13</b>

# 1 Inleiding

---

Dit document bestaat uit het klachtenbeleid en de interne klachtenprocedure van Pensioenfonds Kappers. Beide zijn een bijlage bij het Pensioenreglement en het Uitvoeringsreglement.

## *Kernwaarden*

Pensioenfonds Kappers is een uitvoeringsorganisatie die in opdracht van sociale partners in de kappersbranche voor de (oud-)deelnemers het pensioen zorgvuldig beheert. Dit zorgvuldige beheer vertaalt zich in onder meer in de uit de missie, visie en strategie en de volgende kernwaarden: betrouwbaar, transparant en servicegericht. Pensioenfonds Kappers heeft zijn processen zodanig ingericht dat gestreefd wordt naar een zo klein mogelijke kans op fouten en onjuistheden in de uitvoering. Daar waar toch sprake is van fouten en onjuistheden moet de deelnemer of werkgever een handvat hebben om zijn recht te halen. Het klachtenbeleid biedt deze handvatten.

## *Klachtenbeleid*

Met dit klachtenbeleid beoogt het bestuur van Pensioenfonds Kappers (hierna: Pensioenfonds Kappers) de deelnemer en werkgever centraal te stellen door transparantie en handvatten te bieden bij de wijze van klachtenafhandeling. Pensioenfonds Kappers staat open voor klachten en richt zich op het voorkomen van klachten, door te leren en te verbeteren.

## *Interne klachtenprocedure*

Met de interne klachtenprocedure geeft Pensioenfonds Kappers invulling aan het klachtenbeleid. Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van de behandeling van klachten. Klachten van deelnemers en werkgevers worden zodanig ontvangen, geregistreerd en behandeld dat deze zich op een zo goed mogelijk wijze begeleid voelt en een positieve beleving ervaart.

Verwijzing Website: <https://www.pensioenkappers.nl/klacht>

## 2 Klachtenbeleid

---

Pensioenfonds Kappers is als pensioenfonds wettelijk verantwoordelijk voor de volledige en juiste administratie en vaststelling van de pensioenregeling en -aanspraken. Bij het uitvoeren van de pensioenregeling informeert Pensioenfonds Kappers de deelnemer en de werkgever zo adequaat en tijdig mogelijk. In de praktijk kan het voorkomen dat de deelnemer of werkgever niet tevreden is over de pensioenuitvoering – of administratie, of over de communicatie. Dit klachtenbeleid beschrijft hoe Pensioenfonds Kappers omgaat met (geëscaleerde) klachten en geschillen.

### **Doelstelling**

Met dit klachtenbeleid beoogt Pensioenfonds Kappers de deelnemer en werkgever centraal te stellen door transparantie en handvatten te bieden bij de wijze van klachtenafhandeling. De deelnemer of werkgever moet ervaren dat er echt naar hem is geluisterd.

Pensioenfonds Kappers richt zich op het voorkomen van klachten, door te leren van klachten en te verbeteren en ook de tevredenheid van deelnemer en werkgever bij het afhandelen van klachten verder te verhogen.

### **Eigenaarschap**

Binnen het klachtenbeleid onderscheidt Pensioenfonds Kappers twee verantwoordelijken, te weten de pensioenuitvoeringsorganisatie en het bestuur van het pensioenfonds.

De pensioenuitvoeringsorganisatie is, in opdracht van Pensioenfonds Kappers, verantwoordelijk voor het uitvoeren van het klachtenbeleid. Hieronder valt het afhandelen van klachten, maar ook het communiceren over de klachtenprocedure en het inzichtelijk maken van de rechten van de deelnemer of werkgever bij het afhandelen van de klacht.

Het bestuur van het pensioenfonds is verantwoordelijk voor het opstellen en het evalueren van het beleid. Indien een deelnemer of werkgever niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de pensioenuitvoeringsorganisatie, kan de klacht geëscaleerd worden naar het bestuur van het pensioenfonds. Het bestuur van het pensioenfonds handelt de klacht dan, in samenspraak met de pensioenuitvoeringsorganisatie, verder af. De pensioenuitvoeringsorganisatie draagt zorg voor de verdere uitvoering van de afhandeling.

### **Definities**

Voor de definities gaat het fonds uit van de definities zoals opgenomen in de Pensioenwet.

**Klacht:** Elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder (Pensioenfonds Kappers), wordt beschouwd als een klacht.

**Geëscaleerde klacht:** Een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de deelnemer of werkgever is opgelost en die in tweede instantie verder intern door Pensioenfonds Kappers wordt behandeld.

*Geschil*: Ontstaat uit de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoeringsorganisatie of het betreft een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoeringsorganisatie en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld.

### **Minimale wettelijke vereisten en termijnen**

Zie bijlage 1.

### **Succesfactoren**

Pensioenfonds Kappers hanteert de volgende succesfactoren:

- 🗣️ Pensioenfonds Kappers luistert niet alleen, maar begrijpt ook wat de deelnemer of werkgever bedoelt.
- 🗣️ Alle bij Pensioenfonds Kappers betrokken partijen, waaronder de pensioenuitvoeringsorganisatie, is betrokken en benadrukt de grote waarde van een goed klachtenbeleid.
- 🗣️ Onze klachtenbehandelaars zijn betrokken en bevlogen.
- 🗣️ We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.
- 🗣️ Elke klacht is een kans (voor de verdere verbetering van onze dienstverlening).
- 🗣️ Pensioenfonds Kappers registreert en analyseert elk signaal dat een deelnemer of werkgever afgeeft en registreert de tevredenheid na afhandeling van de klacht; Pensioenfonds Kappers wil leren van gemaakte fouten.
- 🗣️ De deelnemer voelt zich gehoord en tevreden over de wijze waarop hij behandeld is.

In bijlage 3 zijn de succesfactoren nader toegelicht.

### **Voor wie geldt het klachtenbeleid?**

Een klacht kan worden ingediend door:

- 🗣️ een persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of (gewezen) partner rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de Wet, statuten of het pensioenreglement van Pensioenfonds Kappers.
- 🗣️ een werkgever die is aangesloten bij Pensioenfonds Kappers, een klacht heeft over aansluiting bij Pensioenfonds Kappers, over de opgelegde nota, de incasso van de pensioenpremie of een klacht heeft over het verlenen, weigeren of intrekken van vrijstelling.

### **Interne klachtenprocedure**

Aan het klachtenbeleid wordt invulling gegeven middels een interne klachtenprocedure (voorheen: klachten- en geschillenregeling).

### **Evaluatie beleid**

Het klachtenbeleid wordt continu geëvalueerd door middel van rapportering door de pensioenuitvoeringsorganisatie over de inhoud en afhandeling van klachten. In hoofdstuk 4 'Klachtenrapportage' is meer informatie opgenomen.

## 3 Interne klachtenprocedure

---

### 3.1 Klachten

#### **Definities**

Voor de definities gaat het fonds uit van de definities in zoals opgenomen in de Pensioenwet en als benoemd in hoofdstuk 2 van dit document.

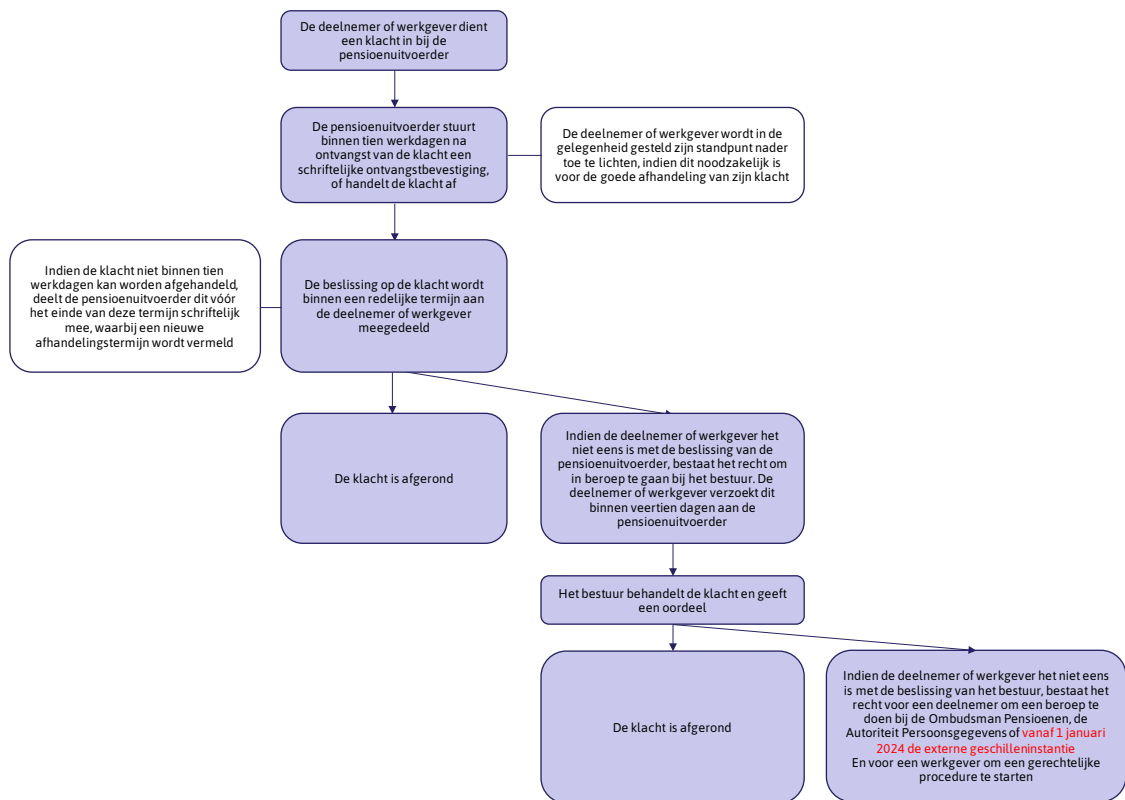
Daar waar in dit document gesproken wordt over (de) deelnemer en werkgever wordt bedoeld iedere deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde of werkgever.

#### **Klachtenregeling**

Een (gewezen) deelnemer, andere aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde of werkgever heeft het recht bij Pensioenfonds Kappers een klacht in te dienen. Een klacht kan zowel procesmatig als inhoudelijk zijn en kan zowel mondeling als schriftelijk als per e-mail worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt.

## Behandeling van de klacht

De klacht wordt als volgt behandeld:



## Communicatie

Tijdens de klachtafhandeling wordt de deelnemer of werkgever zo goed mogelijk geïnformeerd over de afhandeling. De pensioenuitvoeringsorganisatie informeert de deelnemer of werkgever als volgt:

- 🗨️ In beginsel informeert de pensioenuitvoeringsorganisatie schriftelijk, binnen twee weken, op basis van de voorkeur die bekend is bij de pensioenuitvoeringsorganisatie (per post of per e-mail).
- 🗨️ De schriftelijke ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de deelnemer of werkgever zich kan wenden bij vragen. Indien de pensioenuitvoeringsorganisatie nadere informatie nodig heeft voor de afwikkeling van de klacht vraagt het deze informatie op en geeft hierbij een termijn voor de beantwoording van de klacht op.
- 🗨️ De deelnemer of werkgever heeft recht op inzage in het klachtdossier.

De deelnemer of werkgever kan zich laten vertegenwoordigen door een derde indien deze derde een machtiging overhandigt waaruit blijkt dat hij of zij bevoegd is deze derde te vertegenwoordigen.

## Het oordeel van de klacht

Bij de afhandeling van de klacht stelt de pensioenuitvoeringsorganisatie de deelnemer of werkgever op de hoogte van het oordeel over de klacht. Dit oordeel wordt gebaseerd op een toereikend onderzoek en op

voor de deelnemer of werkgever kenbare feiten en stukken. De beslissing wordt berust op een deugdelijke motivering en gaat op alle onderdelen van de klacht in. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt voldoende zorgvuldig jegens de deelnemer of werkgever is geweest. De pensioenuitvoeringsorganisatie streeft ernaar klachten zoveel mogelijk in een keer af te handelen.

Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.

### **Beroep op het bestuur**

Indien de deelnemer of werkgever het niet eens is met de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie, heeft de deelnemer of werkgever het recht in beroep te gaan bij het bestuur van Pensioenfonds Kappers. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan de deelnemer of werkgever meegedeeld. De deelnemer of werkgever ontvangt hierbij de vigerende interne klachtenprocedure. De deelnemer of werkgever kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk of per e-mail verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. In dit geval is er sprake van een geëscaleerde klacht. Het verzoek bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de deelnemer of werkgever de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven. Het bestuur geeft een oordeel over de vraag of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. De deelnemer of werkgever wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld van het besluit van het bestuur.

## **3.2 Geschillen**

### **Definitie van geschil**

Een geschil is een (geëscaleerde) klacht die intern niet is opgelost. Een geschil wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe geschilleninstantie of de burgerlijke rechter.

### **Beroep op de Ombudsman Pensioenen**

Indien het bestuur de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie bevestigt, heeft de deelnemer in bepaalde gevallen, niet zijnde de verwerking van de persoonsgegevens, het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan de deelnemer meegedeeld. De werkgever kan geen beroep doen op de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de deelnemer en het bestuur ter kennis brengt. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, wordt de deelnemer daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. Het bestuur verstrekt de Ombudsman Pensioenen een afschrift van het besluit.

### **Externe geschilleninstantie**



Indien het bestuur de beslissing van de pensioenuitvoeringsorganisatie bevestigt, heeft de deelnemer, naast het recht om de Ombudsman Pensioenen in te schakelen, het recht om het geschil voor te leggen bij de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP).

De deelnemer heeft dit recht ook indien de pensioenuitvoeringsorganisatie, na verstrekken van een ontvangstbevestiging, niet binnen 10 weken heeft gereageerd op de ingediende klacht. De deelnemer kan zich wenden eveneens tot de Geschillen Instantie Pensioenfonds wendend als hij na indienen van een klacht niet binnen twaalf weken een reactie heeft vernomen van de pensioenuitvoeringsorganisatie.

#### **Beroep op de Autoriteit Persoonsgegevens**

Indien de klacht de verwerking van de persoonsgegevens van de deelnemer betreft, dan heeft de deelnemer het recht om nadat het bestuur heeft beslist over zijn klacht, de klacht bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) in te dienen (in plaats van een beroep op de Ombudsman Pensioenen).

#### **Burgerlijke rechter**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de deelnemer of werkgever is afgehandeld, na het doorlopen van de hierboven beschreven procedures, kan een gerechtelijke procedure worden gestart. De pensioenuitvoeringsorganisatie stelt de deelnemer of werkgever op de hoogte van deze mogelijkheid bij de afhandeling van de klacht.

### **3.3 Bezwaar en beroep bij vrijstelling werkgever**

#### **Bezwaar bij vrijstelling**

Indien een belanghebbende het niet eens is met een besluit van Pensioenfonds Kappers om vrijstelling te verlenen, te weigeren of in te trekken dan kan deze bezwaar maken bij het bestuur van het pensioenfonds. Dit geldt ook indien de belanghebbende het niet eens is met aan een dergelijk besluit verbonden voorwaarden. Het bezwaarschrift wordt door belanghebbende ingediend binnen zes weken na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. Het bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het bestreden besluit en de gronden van het bezwaar. Het bestuur van het pensioenfonds beoordeelt het bezwaar conform de wettelijke termijnen. Daarna wordt de indiener over het besluit van het bestuur van het pensioenfonds geïnformeerd.

#### **Beroep bij vrijstelling**

De belanghebbende kan tegen een besluit op het bezwaarschrift beroep instellen bij de rechtbank te Rotterdam, sector bestuursrecht. Het beroepschrift wordt ingediend binnen zes weken na de dag waarop het besluit bekend is gemaakt. Het beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het bestreden besluit en de gronden van het beroep. Tevens wordt een afschrift van het bestreden besluit bijgevoegd.

## 4 Klachtenrapportage

---

Pensioenfonds Kappers beoogt met monitoren van en rapporteren over het klachtenbeleid het leren van klachten en het verbeteren van klachtenafhandeling te maximaliseren en inzicht te verkrijgen in de oorzaken van klachten.

Pensioenfonds Kappers heeft afspraken met de pensioenuitvoeringsorganisatie gemaakt in de SLA (Service Level Agreement) en monitort deze ieder kwartaal op de aantallen klachten en geëscaleerde klachtenregistratie, werknemersgegevens en overig. Voor iedere klacht wordt de inhoud van de klacht en de wijze en duur van afhandeling gemonitord.

Pensioenfonds Kappers streeft naar transparantie. Om deze reden rapporteert het in het bestuur in het jaarverslag het volgende:

- 🗨️ Aantal klachten en geëscaleerde klachten en geschillen;
- 🗨️ Alle doorgevoerde verbeteringen naar aanleiding van klachten;
- 🗨️ Elke klacht, geëscaleerde klacht of geschil wordt op basis van de volgende categorie-indeling gerapporteerd:
  - behandelingsduur,
  - pensioenberekening- en betalen,
  - service en gerichtheid
  - informatieverstrekking
  - toepassing wet- en regelgeving
  - deelnemersportaal
  - financiële situatie
  - registratie werknemersgegevens
  - de tevredenheid van deelnemer en werkgever over de afhandeling van de klachten.
  - overig

## 5 Evaluatie en bestuurlijke bespreking

---

Elke twee jaar toetst Pensioenfonds Kappers of het klachtenbeleid aan de doelstellingen van het pensioenfonds en aan wet- en regelgeving voldoet en wijzigt het beleid indien nodig.

De gerapporteerde klachten bespreekt een bestuurlijke commissie (PCC) elk kwartaal. De commissie rapporteert elk kwartaal zijn beoordeling aan het bestuur.

In de jaarlijkse ISAE-rapportage rapporteert de pensioenuitvoeringsorganisatie over de beheersing en de beheersingsmaatregelen van het klachtenproces.

## Bijlage 1: Minimale wettelijke vereisten en termijnen

---

De afhandeling van klachten voldoet ten minste aan de wettelijke termijnen zoals beschreven in de Wet toekomst pensioenen (AmvB Wtp 14j):

- Klacht wordt binnen redelijke termijn afgehandeld.
- De deelnemer of werkgever krijgt binnen twee weken bericht binnen welke termijn klacht wordt afgehandeld.
- De deelnemer of werkgever kan vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf acht weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij Pensioenfonds Kappers is aangesloten.
- Indien de pensioenuitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de deelnemer of werkgever, verzoekt zij deze informatie van de deelnemer of werkgever en geeft een termijn voor de beantwoording. De wettelijke termijnen worden hierdoor verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waar in de verzochte informatie is ontvangen door de pensioenuitvoeringsorganisatie.
- De pensioenuitvoeringsorganisatie informeert de deelnemer of werkgever bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van zijn (geëscaleerde) klacht over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen en/of een externe geschilleninstantie waarbij zij is aangesloten en/of burgerlijke rechter, onder vermelding van de geldende termijnen.

Onder redelijk wordt verstaan:

- Pensioenfonds Kappers draagt er zorg voor dat klachten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.
- De pensioenuitvoeringsorganisatie bevestigt de ontvangst van de klacht en bericht de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.
- De klager kan vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, bedoeld in het tweede lid, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij Pensioenfonds Kappers is aangesloten.
- Indien de pensioenuitvoeringsorganisatie voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt zij deze informatie van de klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen, bedoeld in het derde lid, worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door de pensioenuitvoeringsorganisatie.

## Bijlage 2: Juridisch kader

---

### **Wet**

#### *Pensioenwet*

De wettelijke basis voor het klachtenbeleid is opgenomen in artikel 48b van de Pensioenwet: een pensioenuitvoerder draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden of pensioengerechtigden. Hiertoe beschikt de pensioenuitvoerder over een interne klachten- en geschillenprocedure.

### **Pensioenfonds**

#### *Herzieningsbeleid Pensioenfonds Kappers*

Pensioenfonds Kappers moet in sommige gevallen een toegekend pensioenbedrag wijzigen. De regels hiervoor zijn vastgelegd in het herzieningsbeleid. Dit kan zorgen voor een verhoging of verlaging van het pensioen. In dit herzieningsbeleid zet het pensioenfonds uiteen in welke gevallen een pensioen wordt herzien. Het herzieningsbeleid is op onze website terug te vinden:

<https://www.pensioenkappers.nl/sites/default/files/documenten/herzieningsbeleid.pdf>

#### *Service Level Agreement Pensioenfonds Kappers – TKP*

Het pensioenfonds heeft met TKP, het bedrijf dat de administratie van het pensioenfonds verzorgt, over de behandeling van klachten van deelnemers en werkgevers het volgende opgenomen: De deelnemer/werkgever ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met vermelding van de termijn (uiterlijk vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht) waarop het antwoord tegemoet kan worden.

### **Overige regelgeving**

#### *Pensioenfederatie: gedragslijn goed omgaan met klachten*

De Pensioenfederatie is de overkoepelende belangenbehartiger van bijna alle Nederlandse pensioenfondsen. Pensioenfonds Kappers is lid van de Pensioenfederatie. Deze gedragslijn regelt het behandelen, rapporteren en leren van klachten van deelnemers. Pensioenfonds Kappers heeft zich aan deze gedragslijn geconformeerd.

<https://www.pensioenfederatie.nl/website/publicaties/gedragslijn/gedragslijn-goed-omgaan-met-klachten>

#### *AFM*

De AFM (Autoriteit Financiële Markten) houdt toezicht op de financiële markten, waaronder ook de pensioenfondsen vallen. Als toezichthouder zorgt de AFM dat het publiek, het bedrijfsleven en de overheid vertrouwen houden in de financiële markten. AFM heeft in 2022 het rapport '[Naar een betere bescherming](#)

[van de pensioendeelnemer](#)' uitgebracht. In dit rapport doet AFM aanbevelingen ter verbetering van de klachtenprocedures bij pensioenfondsen.

#### *Ombudsman Pensioenen*

De Ombudsman Pensioenen behandelt klachten en geschillen over de uitvoering van het pensioenreglement. De Ombudsman Pensioenen doet dat als onafhankelijke instelling.

<https://www.ombudsmanpensioenen.nl/nl>

#### *Gedragslijn AVG Pensioenfederatie*

Deze gedragslijn beschrijft hoe het pensioenfonds omgaat met uw persoonlijke gegevens, zoals naam, woonplaats, BSN-nummer. Het pensioenfonds maakt hiermee aan alle deelnemers en pensioengerechtigden duidelijk hoe het omgaat met deze persoonlijke gegevens.

<https://www.pensioenfederatie.nl/website/publicaties/gedragslijn/gedragslijn-verwerking-persoonsgegevens-pensioenfondsen>

## Bijlage 3: Successiefactoren (toelichting)

---

### **Pensioenfonds Kappers luistert niet alleen, het begrijpt ook wat de deelnemer of werkgever 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 deelnemer of werkgever 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 de deelnemer of werkgever.

### **Alle bij Pensioenfonds Kappers betrokken partijen, waaronder de pensioenuitvoeringsorganisatie, zijn betrokken en benadrukken de grote waarde van een goed klachtenbeleid.**

Een belangrijke factor om het klachtenmanagement te laten slagen, is dat dat de basis op orde is. Daarom hecht Pensioenfonds Kappers waarde aan het feit dat iedereen die betrokken is bij de organisatie op dezelfde manier tegen klachten en klachtbehandeling aankijkt. Namelijk dat klachtbehandeling een waardevolle manier is om tot continue verbetering van de dienstverlening te komen.

### **Onze klachtenbehandelaars zijn betrokken en bevlogen**

Medewerkers, dat wil zeggen degene die in opdracht van Pensioenfonds Kappers werkzaamheden verrichten, van Pensioenfonds Kappers hebben de ruimte om deelnemers en werkgevers optimaal te helpen. Dat betekent dat er voldoende tijd is, de juiste opleidingen (pensioeninhoudelijk en t.b.v. gerichte competenties) genoten zijn en er intern een optimale samenwerking is (geen 'afdeling-scheiding'). Medewerkers hebben ruimte (budget) om deelnemers en werkgevers tegemoet te komen. Medewerkers halen voldoening uit hun werk.

### **We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen**

Verwachtingsmanagement is één van de grootste bronnen van frustratie voor deelnemers en werkgevers. Het niet nakomen van beloften. Maar soms ook doordat een deelnemer of werkgever zelf een verkeerd beeld/verwachting heeft. 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 op inhoud. Geen beloftes doen die je niet waar kunt maken. Werken aan verwachtingsmanagement past bij onze kernwaarde 'betrouwbaarheid'.

### **Elke klacht is een kans (voor de verdere verbetering van onze dienstverlening)**

Klachten worden vaak als 'negatief', tijdrovend of als persoonlijke 'aanval' ervaren. Maar een klacht is altijd terecht. De klager zit ergens mee. En dat biedt het pensioenfonds een kans om écht te helpen. Het biedt een kans een menselijk gezicht te laten zien. Uit onderzoek blijkt dat deelnemers of werkgevers waarvoor een fout is behandeld/opgelost, een hogere waardering aan een organisatie geven, dan andere deelnemers of werkgevers. Het gaat erom hoe je met de klager omgaat en op welke manier je de situatie oplost.

- 🗣️ **Pensioenfonds Kappers registreert en analyseert elk signaal van deelnemers en werkgevers en de tevredenheid na afhandeling van de klacht; het pensioenfonds wil leren van gemaakte fouten.**

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

- 🗣️ **De deelnemer voelt zich gehoord en tevreden over de wijze waarop hij behandeld is**

Iedere deelnemer moet nadat hij contact met ons heeft gehad het gevoel hebben dat hij goed is behandeld en geholpen.