

PF

Gedragslijn

Goed omgaan met klachten



GOUDEN
OOR

Geactualiseerde versie
september 2024

PENSIOEN
FEDERATIE

Rapportage 2-meting gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' in opdracht van de Pensioenfederatie

Bronnen

- * Vragenlijst geactualiseerde gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' in oktober/november 2024 ingevuld door 131 fondsen
- * Verdiepende assessments met 10 pensioenfondsen
- * Reviews met 3 pensioenfondsen die in 2023 zijn geassest

Toetsingskader

Gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' (geactualiseerde versie 9/2024)

Opbouw rapportage

1. Bevindingen zelfevaluatie, assessments en reviews
2. Resultaten zelfevaluatie

Eric de Haan | Stichting Gouden Oor

2 januari 2025

1 Bevindingen



De Pensioenfederatie heeft in 2022 een gedragslijn ontwikkeld (en in september 2024 geactualiseerd) om pensioenfondsen te helpen om op een goede manier met klachten en klantsignalen om te gaan. Samen met Stichting Gouden Oor heeft de Pensioenfederatie een uitvraag ontwikkeld om te toetsen in hoeverre de pensioenfondsen voldoen aan de bepalingen in de gedragslijn en hoe volwassen zij zijn in het omgaan met klachten en klantsignalen.

De uitvraag omvat twee delen. Een deel met 35 gedragsbepalingen die aan de hand van ja/nee-vragen zijn getoetst. En een deel met 30 volwassenheidsaspecten die zijn getoetst met vragen die gescoord zijn op vier volwassenheidsniveaus: *Onvolwassen – Op weg naar volwassenheid – Volwassen – Voorbeeldig*. Zowel de vragen over de gedragsbepalingen als die over de volwassenheid adresseren de drie kerncompetenties van goed omgaan met klachten: Ontvankelijk – Klantgevoelig – Lerend.

In opdracht van Stichting Gouden Oor is - na een eerdere 0-meting in oktober/november 2022 en een 1-meting in oktober/november 2023 - in oktober 2024 een 2-meting uitgevoerd door Forum Research via een online vragenlijst. Uit de respondenten zijn tien pensioenfondsen geselecteerd voor verdiepende assessments die in november 2024 zijn uitgevoerd door Stichting Gouden Oor. In diezelfde periode zijn ook drie pensioenfondsen die in 2023 een assessment ondergingen gereviewd. Dit rapport omvat de resultaten van de online uitvraag en van de aanvullende assessments en reviews.

Respons

Er zijn 143 pensioenfondsen uitgenodigd voor de uitvraag; 9 daarvan bleken in liquidatie te zijn, 131 hebben de uitvraag ingevuld en 3 hebben niet gereageerd. Eén pensioenfonds nam na de deadline deel, deze is niet meegenomen in de scores in deze rapportage maar heeft wel een individueel resultaat ontvangen. In totaal is de respons 98%. Na een respons van 84% bij de 0-meting, en een respons van 97% bij de 1-meting weer een mooie respons die getuigt van een blijvende brede inzet van de sector om te werken conform deze gedragslijn.

Respons 98% (131 pensioenfondsen)

	<u># pensioenfondsen</u>
Uitgenodigd	143
In liquidatie	9
Deelgenomen	130 (+1 na deadline)
Niet deelgenomen	3

Respons 98% (exclusief pensioenfondsen in liquidatie).

Resultaten 2-meting zelfevaluatie

De uitvraag op de gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' resulteert in een **gemiddelde overallscore van 89%**. Deze score kent de kwalificatie 'goed' en ligt boven de norm van 84% die door de Pensioenfederatie is bepaald en waar haar leden mee akkoord zijn gegaan. De gemiddelde score van de 1-meting bedroeg 84%. Bij de 0-meting was deze score nog 67%.

De gemiddelde overallscore van 89% is samengesteld uit een score van 96% op de gedragsbepalingen (in 2023 was dit 91%) en een score van 73% op de volwassenheidsscore (in 2023 was dit 67%).

Nog 8 van de 131 deelgenomen fondsen scoren onder de norm van 84%.

Bezien vanuit de volwassenheidsscan scoren nog 35 fondsen (27%) van de 131 deelgenomen fondsen onder de volwassenheidnorm van 70%. Verbijzonderd naar de kerncompetentie 'Ontvankelijk' zijn dat er 10 (8%), op de kerncompetentie 'Klantgevoelig' zijn dat er 42 (32%) en op de kerncompetentie 'Lerend' zijn dat er 52 (40%).

Beroepspensioenfondsen scoren net als de voorgaande metingen gemiddeld weer wat lager en niet-verplichte bedrijfstakpensioenfondsen scoren gemiddeld wat hoger dan andere typen fondsen.

Wat opvalt is dat de scores bij zowel de gedragsbepalingen (deelscore 1) als bij de volwassenheidsscan (deelscore 2) laten zien dat de kerncompetentie 'Ontvankelijk' relatief het hoogst scoort, de kerncompetentie 'Klantgevoelig' wat lager en de kerncompetentie 'Lerend' het laagst scoort. Een patroon dat bij de eerdere metingen ook al zichtbaar werd.



De grootste progressie op de kerncompetentie 'Ontvankelijk' is gemaakt bij het vaststellen van het klachtenbeleid en een interne klachtenprocedure, bij het voor deelnemers inzichtelijk maken van de stappen van de klachtenprocedure en bij het in beeld hebben wat de behoeften van deelnemers zijn. Wat opvalt is dat de score qua klachtencultuur in vergelijking met de 1-meting enigszins is teruggelopen.



Als het gaat om de kerncompetentie 'Klantgevoeligheid' is de grootste progressie geboekt bij het maken van bestuurlijke afspraken ten aanzien van het voldoen aan de Gedragslijn inclusief het sturen erop en bij de mate waarin er aandacht is voor klachten en klantsignalen. Waar nog stappen in gezet kunnen worden, is het koppelen van het omgaan met klachten aan visie, missie en strategische doelstellingen en qua inrichting van de klachtenprocedure.



Bij de kerncompetentie 'Lerend' is de meeste progressie gemaakt bij het transparant zijn over klachten in het jaarverslag, het stelselmatig monitoren van de klachttevredenheid en de evaluatie van het klachtenbeleid. Waar nog groei zit op deze kerncompetentie is de wijze waarop over klachten en klantsignalen wordt gerapporteerd en in hoeverre de organisatie transparant is over wat is verbeterd op basis van klachten en klantsignalen.

Uitkomsten assessments & reviews

In november en december 2024 zijn assessments uitgevoerd bij tien pensioenfondsen die door de werkgroep zijn geselecteerd uit de pensioenfondsen die de uitvraag ingevuld hebben. Daarbij is gekeken naar een evenwichtige verdeling over de verschillende typen fondsen. Aan de fondsen bij wie in 2023 een assessment is uitgevoerd, is aangeboden een review uit te voeren. Drie fondsen hebben daarvan gebruik gemaakt.

In het kader van deze tien assessments en drie reviews is in totaal met 41 personen gesproken die ofwel vanuit het fonds of vanuit de uitvoering betrokken zijn bij hoe wordt omgegaan met klachten. Het beeld wat uit deze assessments en reviews naar voren komt is als volgt:

- De uitvraag is zorgvuldig en steeds vanuit verschillende perspectieven ingevuld. In alle gevallen is de uitvraag samen met de uitvoeringsinstantie ingevuld, waarbij gebruik is gemaakt van het bij de uitnodigingsmail bijgeleverde Excelbestand om verschillende scores te verzamelen.
- Over het algemeen is de uitvraag zelfkritisch ingevuld; zo is bij drie van de dertien fondsen waarmee is gesproken in de 2-meting lager gescoord dan in de 1-meting. Uit de gesprekken blijkt ook voortschrijdend inzicht. Zo is een uitvoeringsorganisatie in 2022 enthousiast gestart met het verder ontwikkelen van feedbackmanagement voor de fondsen die ze bedienen. Na verloop van tijd werd de complexiteit ervan steeds duidelijker. Na een aanvankelijke onderschatting van het onderwerp is feedbackmanagement inmiddels projectmatig opgepakt waardoor nu serieuze stappen vooruit worden gemaakt qua mentaliteit, bewustzijn en cultuur.
- Duidelijk is dat door de 0- en 1-meting het onderwerp 'Goed omgaan met klachten' een serieus aandachtsgebied binnen pensioenfondsen is geworden, waarover regelmatig, veelvuldig en intensief overleg wordt gevoerd.
- Bij alle fondsen waarmee is gesproken wordt de brede klachtdefinitie gehanteerd. Evenwel leidt dat nog niet overal tot substantieel meer geregistreerde klantsignalen en klachten. Gerelateerd aan het aantal klantcontacten per kwartaal ligt het percentage geregistreerde klantsignalen/klachten bij de meeste fondsen tussen de 1 en 5%. Een percentage dat in de regel als opmerkelijk laag wordt gekwalificeerd. Daarom zetten verschillende fondsen nog steeds in op een grotere gevoeligheid voor klantsignalen/klachten: "We willen de klantsignalen zien" en "We willen dichterbij de deelnemers komen".
- Bij de meeste fondsen waarmee is gesproken blijft de rapportage over klantsignalen en klachten een aandachtspunt, waarbij de aandacht uitgaat naar een nauwkeuriger inzicht in de aard en oorzaak van de klantsignalen en klachten. Ook tevredenheidsinformatie over het omgaan met klachten en wat wordt geleerd en verbeterd op basis van klachten verdient nog aandacht in de rapportages.

De volgende 'good practices' zijn uit de assessments en reviews naar voren gekomen:

- Verschillende fondsen waarmee is gesproken lichten tijdens operationeel overleg consequent een klacht eruit en bespreken die in detail om zo systematisch trends te ontdekken in de klantsignalen en klachten.
- De meeste fondsen waarmee is gesproken hebben via bijeenkomsten en webinars actief contact met hun deelnemers en luisteren zo proactief naar wat er bij hen leeft en speelt bij en door daar actief van te leren is men klantsignalen/klachten een stap voor.
- Door nadrukkelijk in te zetten op meer persoonlijk contact met deelnemers en meer persoonlijk contact tussen fonds en uitvoeringsorganisatie heeft een fonds een grotere en gelaagde ontvankelijkheid voor klantsignalen ingeregeld. Daarbij vervullen de bestuursvoorzitter (via een alias-mailbox), de uitvoeringsorganisatie en de klachtencommissie (bij geëscaleerde klachten) elk een actieve rol. Hierdoor is pro-activiteit ten aanzien van klantsignalen ingeregeld en worden vroegtijdig verbeterpunten inzichtelijk.

Wat in de scores opvalt is dat alle fondsen waarmee is gesproken op de gedragsbepalingen vaak fors hoger scoren dan op de volwassenheidsaspecten, met verschillen tot 48% (een score van 80% op de gedragsbepalingen en 46% op de volwassenheidscore). Daaruit mag worden afgeleid dat het voldoen aan de gestelde eisen in de gedragsbepalingen goed op orde is: het gaat dan met name om beleid, besturing, procesinrichting, procedures en communicatie over klantsignalen en klachten.

Als het gaat om het ontwikkelen en borgen van het goed omgaan met klachten tot een zeker volwassenheidsniveau, dan blijft dat om aandacht vragen. Het onderwerp is zeker gaan leven binnen de fondsen en dient nu verder doorleefd te worden. Zaken die daarbij specifiek genoemd worden zijn: bewustwording, mentaliteit, menselijk maatwerk, deelnemerssensitiviteit, tone-of-voice, klachten goed afhechten, cultuur, werkklimaat, het rondmaken van de verbeterloop en het doorontwikkelen van de rapportages.



2 Resultaten zelfevaluatie 1-meting

**Overall totaalscores gedragslijn
(gedragsbepalingen + volwassenheidsscan) 6**

Deelscores 1: Gedragsbepalingen

overall	8
per type pensioenfonds	9
per kerncompetentie	10

Deelscores 2: Volwassenheidsscan

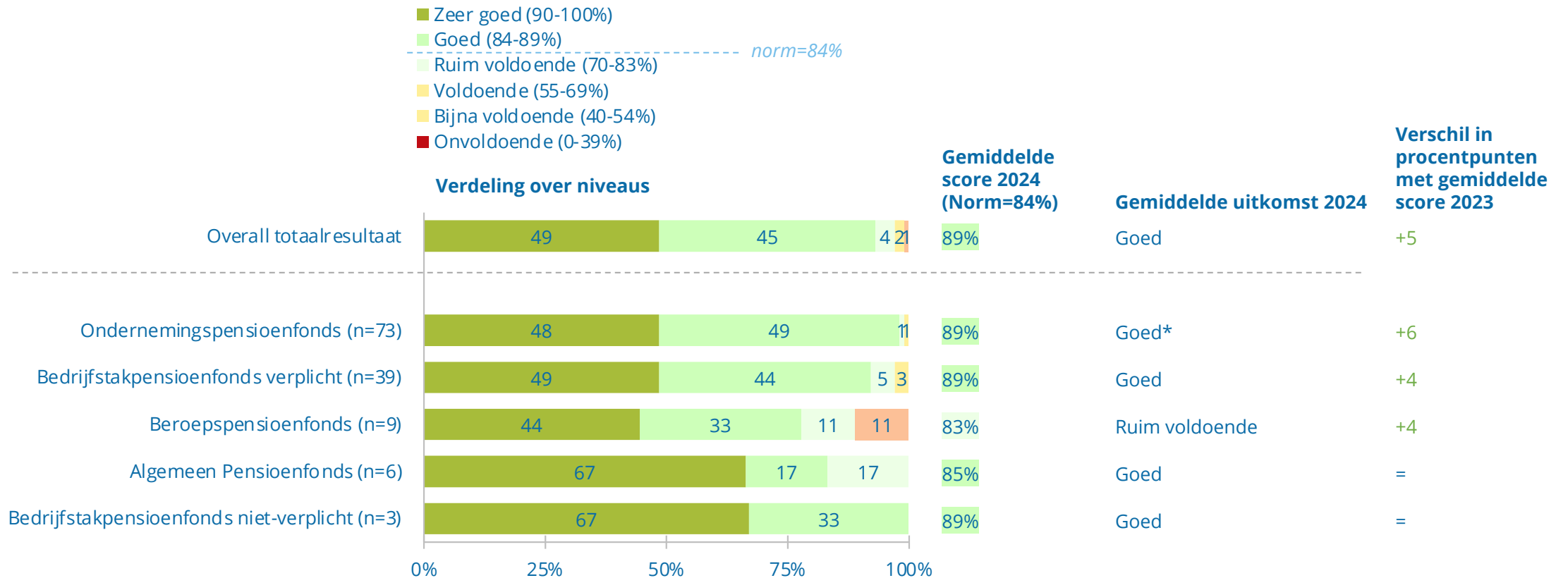
overall	14
per type pensioenfonds	15
per kerncompetentie	16

Overall totaalscores

Overall totaal gedragsbepalingen + volwassenheidsscan 2-meting

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)

De overallscore is een gewogen score van de antwoorden op de bepalingen (70%) en de resultaten op de volwassenheidsscan (30%)



* Niveau gestegen met 1 categorie omhoog ten opzichte van 2023

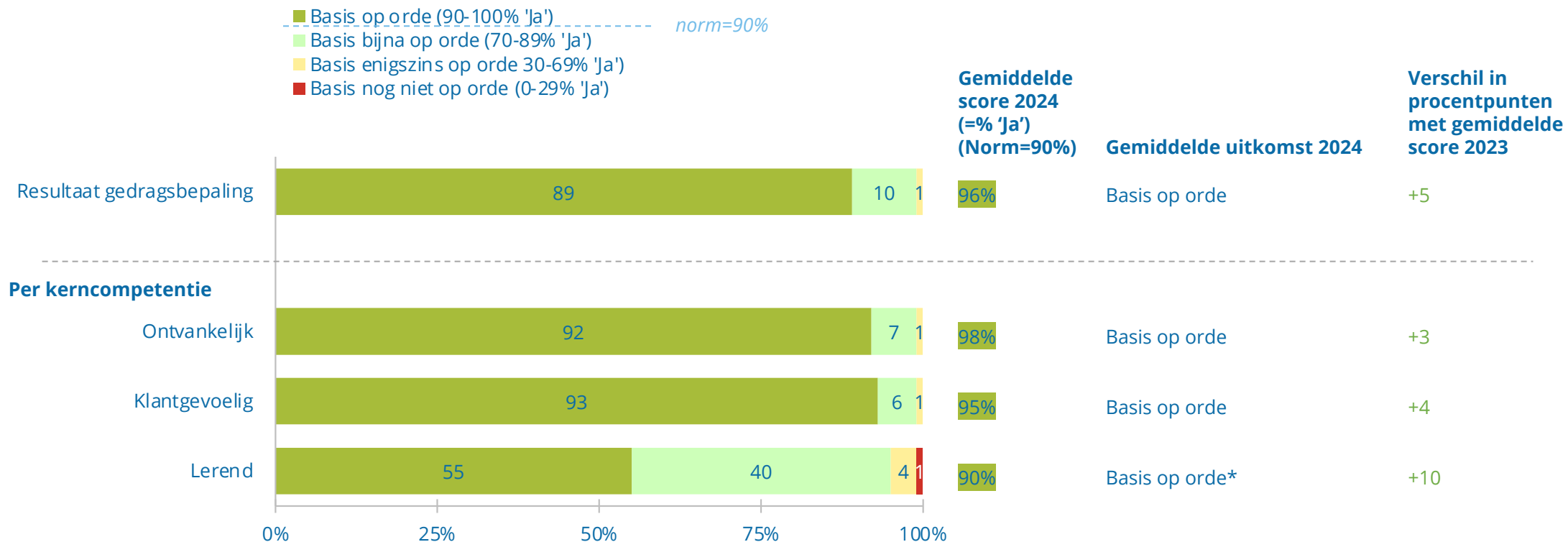


Deelscore 1 **Gedragsbepalingen**

Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaten 2-meting Gedragsbepalingen

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)

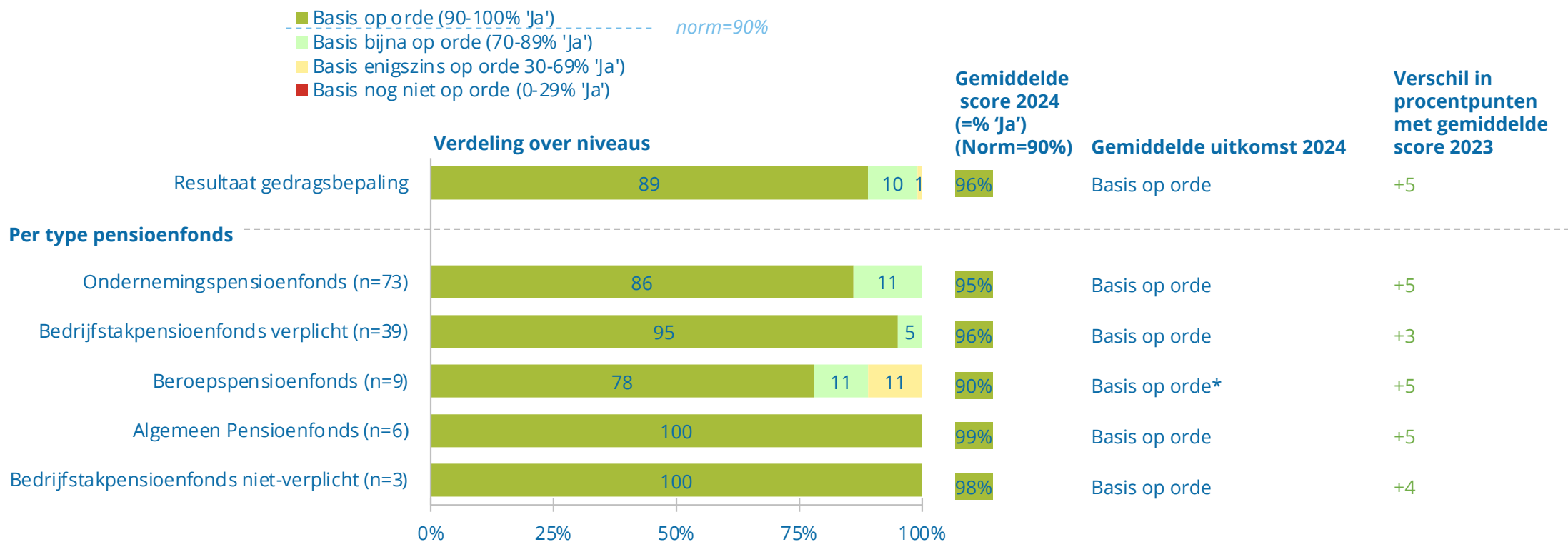


* Niveau gestegen met 1 categorie omhoog ten opzichte van 2023

Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaten 2-meting per type pensioenfonds

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)



* Niveau gestegen met 1 categorie omhoog ten opzichte van 2023



Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaat 2-meting bepalingen voor de kerncompetentie 'Ontvankelijk'

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)

- hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie
- laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie







Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaat 2-meting bepalingen voor de kerncompetentie 'Klantgevoelig'

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)

-  hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie
-  laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie

Klantgevoelig











Deelscore 1: Gedragsbepalingen

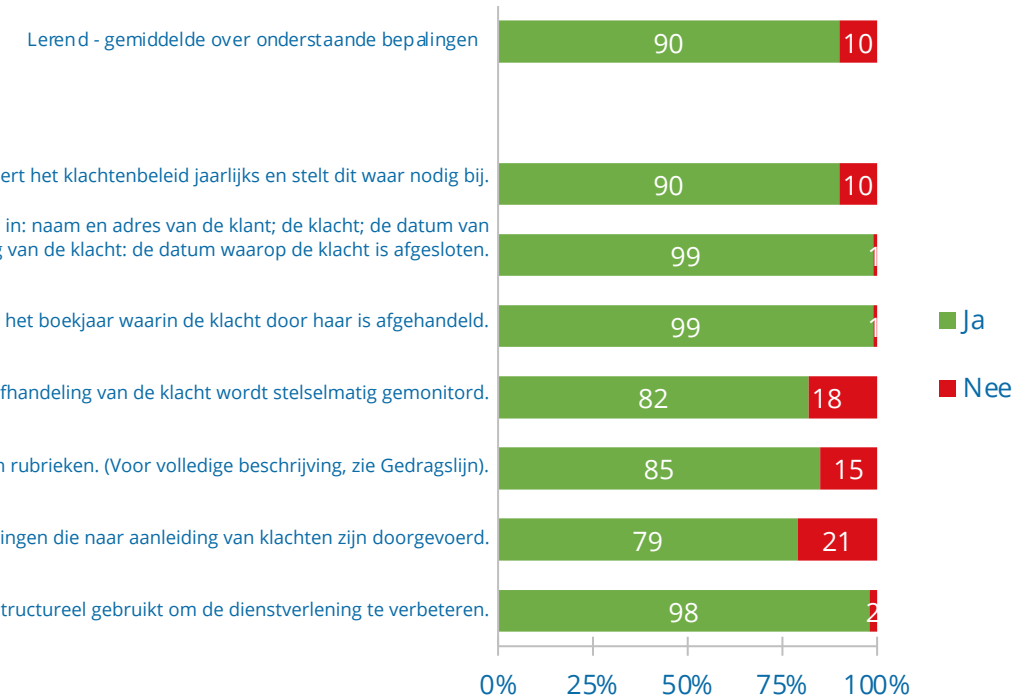
Resultaat 2-meting bepalingen voor de kerncompetentie 'Lerend'

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)

-  hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie
-  laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie

-  30. Het pensioenfonds beschikt over een behoorlijke administratie van klachten, waarin alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Dit houdt in: naam en adres van de klant; de klacht; de datum van ontvangst van de klacht; omschrijving van de klacht; beschrijving van de afhandeling van de klacht; de datum waarop de klacht is afgesloten.
-  31. De pensioenuitvoerder bewaart de gegevens over de klacht gedurende een periode van ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de klacht door haar is afgehandeld.
-  32. De tevredenheid van de klant over de afhandeling van de klacht wordt stelselmatig gemonitord.
-  33. Het pensioenfonds vermeldt in het jaarverslag: de aantallen klachten en geëscaleerde klachten, ieder gesplitst naar de beschreven rubrieken. (Voor volledige beschrijving, zie Gedragslijn).
-  34. Het pensioenfonds vermeldt in het jaarverslag de verbeteringen die naar aanleiding van klachten zijn doorgevoerd.
-  35. Klachten worden structureel gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

Lerend



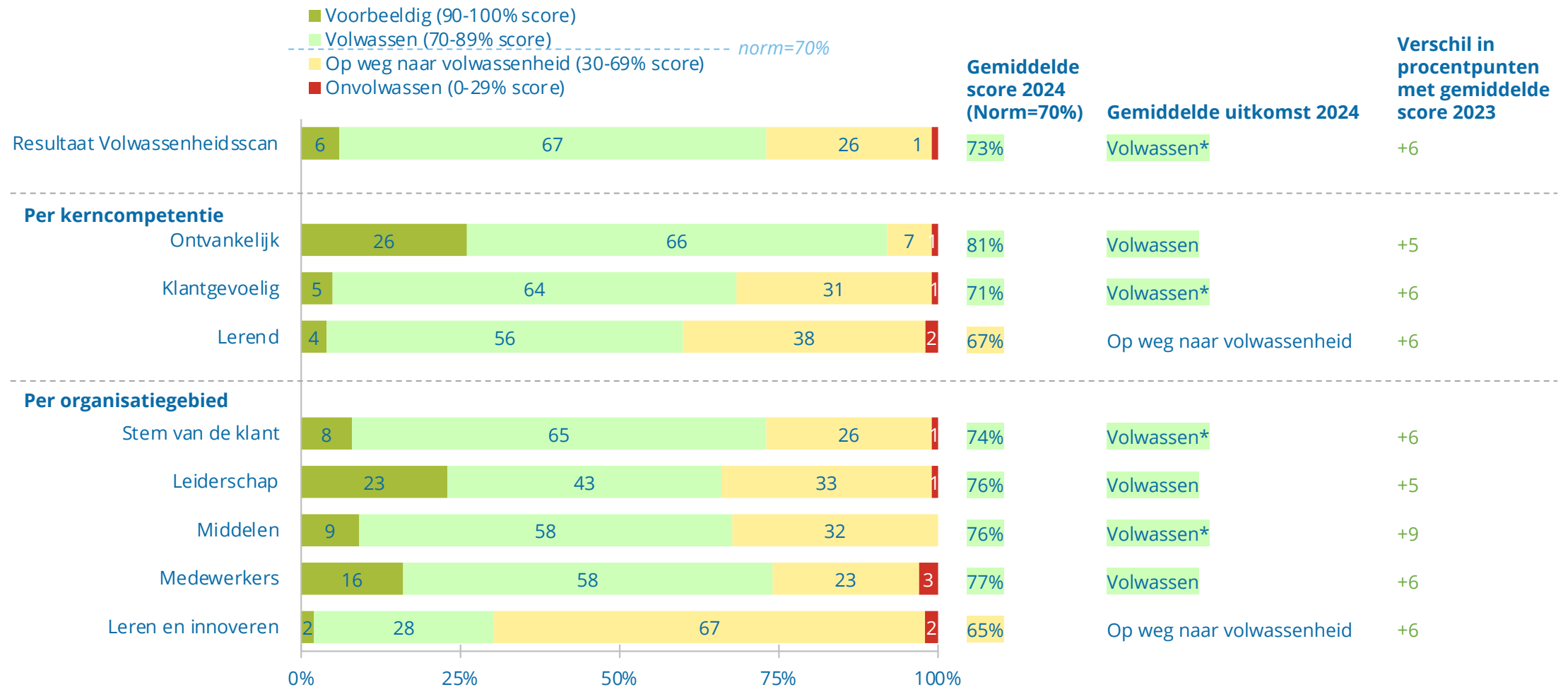


Deelscore 2 Volwassenheidsscan

Deelscore 2: Volwassenheidsscan

Resultaten 2-meting Volwassenheidsscan per kerncompetentie en per organisatiegebied Gouden Oor Standaard

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)

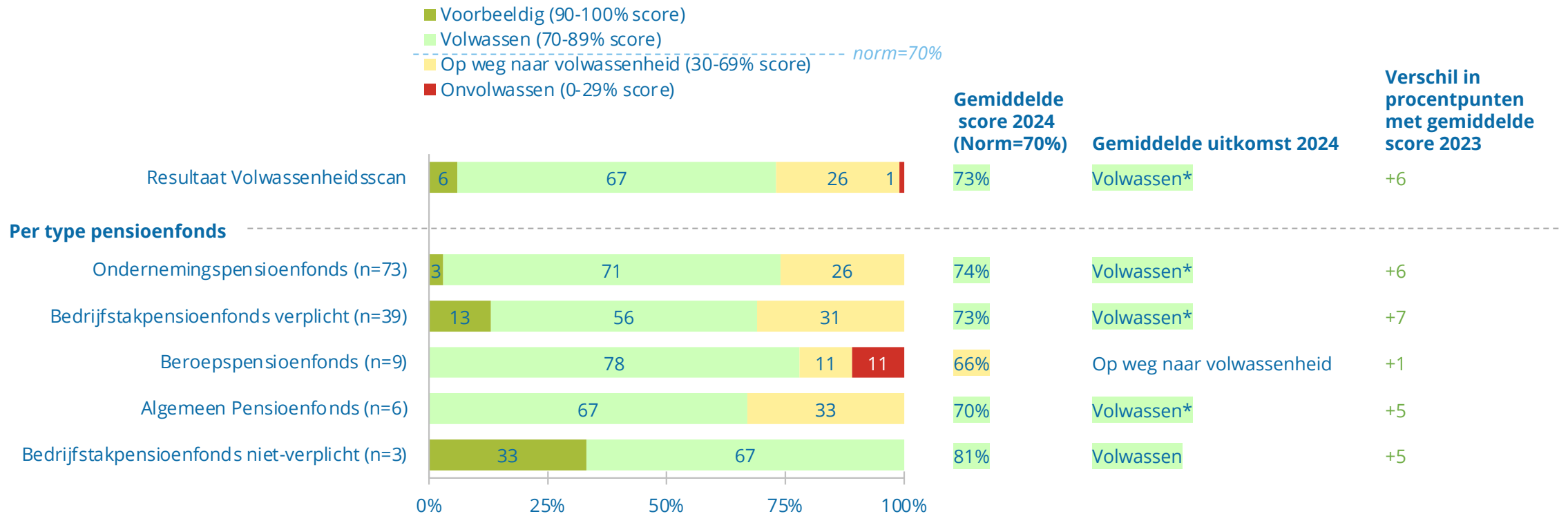


* Niveau gestegen met 1 categorie omhoog ten opzichte van 2023

Deelscore 2: Volwassenheidsscan

Resultaten 2-meting Volwassenheidsscan per type pensioenfonds

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)



* Niveau gestegen met 1 categorie omhoog ten opzichte van 2023

Deelscore 2: Volwassenheidsscan




Resultaat 2-meting volwassenheidsscan voor de kerncompetentie 'Ontvankelijk'


Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)

 2 hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie

 2 laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie

 1. Wat is in uw organisatie de grondhouding ten aanzien van klachten/ klantsignalen?

 2. Hoe gaat u beleidsmatig om met klachten/ klantsignalen?

 3. Hoe gaat u procedureel om met klachten/ klantsignalen?

 4. Welke definities hanteert u voor klachten/ klantsignalen?

 5. Hoe is de cultuur rondom klachten/ klantsignalen te typeren?

6. Hoe toegankelijk is uw organisatie voor het indienen van klachten/ klantsignalen?

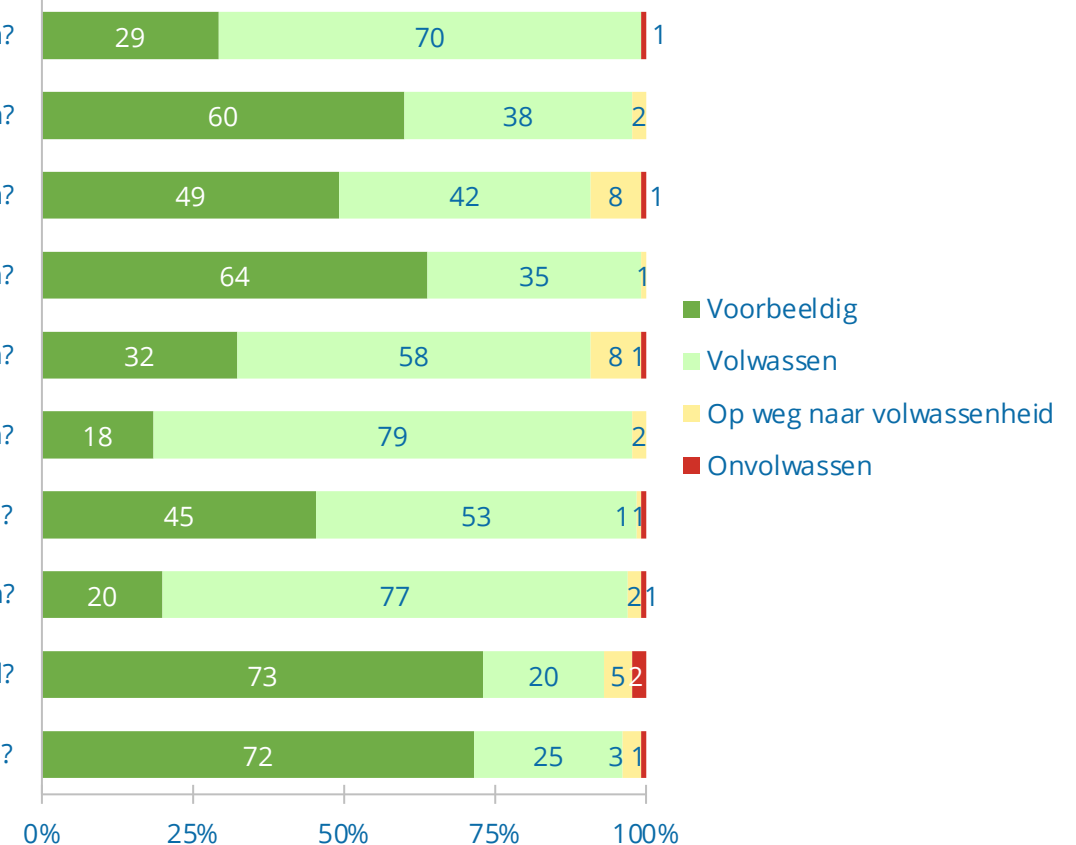
7. Hoe sensitief is uw organisatie voor urgente klachten/ klantsignalen?

8. Hoe goed heeft uw organisatie in beeld wat klanten nodig hebben?

9. Hoe eenvoudig kunnen klachten/ klantsignalen worden geregistreerd?

10. Hoe klantbewust zijn medewerkers die klachten/ klantsignalen behandelen?

Ontvankelijk





Deelscore 2: Volwassenheidsscan

Resultaat 2-meting volwassenheidsscan voor de kerncompetentie 'Klantgevoelig'

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2023 (n=136)

 2 hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie

 2 laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie

 11. Hoe klinkt het klantbelang door in de behandeling van klachten/ klantsignalen?

 12. Hoe wordt er in uw organisatie gestuurd op klachten/ klantsignalen?

13. Is de behandeling van klachten/ klantsignalen afgestemd op een klantbedienings-concept?

 14. Hoe is de klachtenprocedure ingericht?

15. Wat is de betrokkenheid van het management bij klachten/ klantsignalen?

16. Worden er eisen gesteld aan medewerkers die klachten/ klantsignalen behandelen?

17. Hoeveel ruimte ervaren medewerkers om klachten/ klantsignalen goed af te handelen?

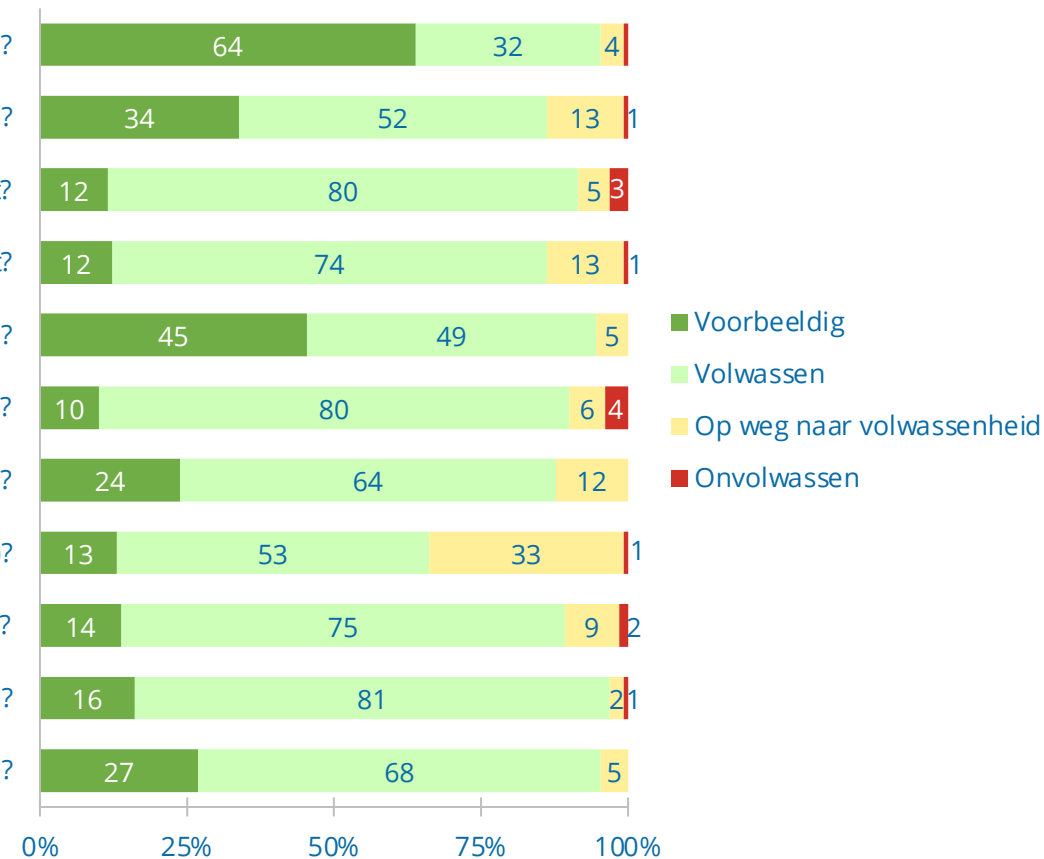
 18. Hoe worden medewerkers die klachten/ klantsignalen behandelen gewaardeerd (financieel en/of niet-materieel)?

19. Hoe is het werkklimaat rondom het behandelen van klachten/ klantsignalen te typeren?

 20. Hoeveel aandacht is er voor klachten/ klantsignalen?

21. Wat is de werkwijze bij het afsluiten van klachten/ klantsignalen?

Klantgevoelig





Deelscore 2: Volwassenheidsscan

Resultaat 2-meting volwassenheidsscan voor de kerncompetentie 'Lerend'

Basis: Alle respondenten uitvraag okt/nov 2024 (n=130)

 2 hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie

 2 laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie

