

PENSIOEN
FEDERATIE

Gedraglijn



GOUDEN
OOR

Goed omgaan
met klachten

Rapportage Uitvraag en Assessment gedraglijn 'Goed omgaan met klachten'

in opdracht van de Pensioenfederatie

Bronnen

- * Zelfevaluatie gedraglijn "Goed omgaan met klachten" ingevuld door 130 fondsen
- * Verdiepende assessments met 10 pensioenfondsen

Toetsingskader

Gedraglijn 'Goed omgaan met klachten'

Opbouw rapportage

1. Bevindingen zelfevaluatie en assessments
2. Resultaten zelfevaluatie

Eric de Haan | Stichting Gouden Oor
25 november 2022

1 Bevindingen



De Pensioenfederatie heeft een gedragslijn ontwikkeld om pensioenfondsen te helpen 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.

Deze toetsing is in opdracht van Stichting Gouden Oor in de periode september – oktober 2022 verzorgd door Forum Research en vond plaats via een online vragenlijst. Uit de respondenten zijn tien pensioenfondsen geselecteerd voor verdiepende assessments die in oktober en november 2022 zijn uitgevoerd door Stichting Gouden Oor. Dit rapport omvat de resultaten van de online uitvraag en van de aanvullende assessments.

Respons

Er zijn 167 pensioenfondsen uitgenodigd voor de uitvraag; 13 daarvan bleken in liquidatie te zijn, 130 hebben de uitvraag ingevuld en 24 hebben niet gereageerd. Dat levert een respons op van 84 %. Op zich is dat een mooie respons. Evenwel roept het vraagtekens op waarom 24 fondsen niet hebben deelgenomen ondanks het besluit op een ALV om deel te nemen aan de uitvraag en na diverse reminders en verruiming van de termijn om alsnog te responderen.

* Vier gedragsbepalingen (6, 8, 10 en 33) hangen samen met nog niet definitieve wetgeving. Deze zijn met het oog op de toekomst al wel opgenomen in de uitvraag. In de scores van deze uitvraag zijn deze bepalingen nog niet meegeteld.

84% Respons (130 pensioenfondsen)

	<u># pensioenfondsen</u>
Uitgenodigd	167
In liquidatie	13
Deelgenomen	130
Niet deelgenomen	24

Respons (exclusief pensioenfondsen in liquidatie) 84%

Resultaten zelfevaluatie

De uitvraag op de gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' resulteert in een overall score van 67% ('Voldoende'). Die score is samengesteld uit een score van 73% op de gedragsbepalingen ('Basis bijna op orde') en een score van 53% op de volwassenheidsscore ('Op weg naar volwassenheid'). Voor een 0-meting is deze score bemoedigend te noemen. De ambitie is dat alle leden van de Pensioenfederatie per 1.1.2024 een 'Goed' scoren op de Gedragslijn 'Goed omgaan met klachten'.

Opmerkelijk is dat de niet-verplichte bedrijfstakpensioenfondsen (n=3) bijna 20 procentpunten hoger scoren dan de gemiddelde scores van andere type pensioenfondsen. Wat verder 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' beduidend lager en de kerncompetentie 'Lerend' het laagst scoort.

Positief is dat op de kerncompetentie 'Ontvankelijk' alle fondsen aangeven dat ze openstaan voor klachten en dat vrijwel alle fondsen de meerwaarde van goed omgaan van klachten inzien. Evenwel scoren wezenlijke bepalingen inzake beleid & procedures en het hanteren van de juiste klachtdefinities op deze kerncompetentie het laagst.

Als het gaat om de kerncompetentie 'Klantgevoeligheid' valt in positieve zin op dat het klantbelang bij nagenoeg alle fondsen meeweegt bij het behandelen van klachten en dat veruit de meeste fondsen maatwerk toepassen waar mogelijk. Waar op deze kerncompetentie nog veel te winnen valt, is de verbinding tussen omgaan met klachten met de visie en missie van het fonds. Daarnaast kunnen er ook nog flinke stappen gemaakt worden in de periodieke rapportage met betrekking tot klanttevredenheid over de afhandeling van de klachten en klantsignalen.

Bij de kerncompetentie 'Lerend' valt op dat evaluatie van het klachtenbeleid onvoldoende plaatsvindt en dat er weinig transparantie is over wat is geleerd van klachten.

Meer in detail bezien vanuit de meer fundamentele aspecten van goed omgaan met klachten valt op dat de volgende aspecten sectorbreed nog aandachtsgebieden zijn:

	<u>% niet op orde</u>
- Klachtenbeleid vastgesteld waarmee gestuurd wordt	61 %
- Hanteren van de term 'klacht'	45 %
- Alle ontvangen klachten worden geregistreerd	34 %
- Bestuur bespreekt eens per Q een klachtenrapportage	31 %
- Klant weet waar hij/zij aan toe is in het proces	30 %
	<u>% nog niet volwassen</u>
- Rapporteren over klachten/klantsignalen	77 %
- Evalueren beleid ten aanzien van klachten/klantsignalen	65 %
- Betrokkenheid management bij klachten/klantsignalen	57 %
- In beeld hebben wat klanten nodig hebben	47 %
- Hanteren van definities klachten/klantsignalen	44 %
- Sturing op kwaliteit behandeling klachten/klantsignalen	44 %
- Sturen op leren van klachten/klantsignalen	41 %
- Beleidsmatig omgaan met klachten	36 %
- Grondhouding ten aanzien van klachten/klantsignalen	24 %



Resultaten assessments

In oktober/november 2022 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.

In totaal is met 32 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 naar voren komt is als volgt:

- In 8 van de 10 gevallen is de uitvraag samen met de uitvoeringsinstantie ingevuld; twee fondsen lazen over het invuladvies heen in de uitvraagmail
- Over het algemeen is de uitvraag prudent ingevuld; bij twijfel of men voldeed aan de gestelde eis scoorden men eerder aan de voorzichtige kant
- Bij alle gesprekken werd duidelijk dat deze uitvraag het onderwerp 'Goed omgaan met klachten' een impuls heeft gegeven; de meeste fondsen en uitvoerders waarmee is gesproken hebben de scores samen besproken en op basis daarvan verbeterplannen gemaakt.
- Bij veel van de fondsen waarmee is gesproken blijkt dat een enge definitie van klachten wordt gehanteerd (alleen 'echte klachten' zijn klachten) wat heeft geresulteerd in een marginaal klachtenproces dat nauwelijks ingericht is. Naast 'echte klachten' is er in de regel onvoldoende zicht op andere uitingen van onvrede die voorkomen in de calls en mails die een fonds ontvangt.
- Bij de meeste fondsen waarmee is gesproken ontbreekt sturing op het klachtenproces op basis van doelstellingen, waardoor niet duidelijk is wanneer dit proces succesvol verloopt. Ook is er onvoldoende zicht op de tevredenheid over de afhandeling van klachten.

Daarbij zijn er ook enkele 'good practices' uit de assessments naar voren gekomen, waaronder:

- Maandelijks voortgangsoverleg over klachten en signalen tussen fonds en uitvoerder waarbij wordt gestuurd op kwaliteitsaspecten zoals klanttevredenheid (aan de hand van een KTO op klantcontact) en op wat men ervan leren kan. Deze frequentie en de korte lijnen tussen bestuur en uitvoerder zorgen voor fijnmazigheid en menselijkheid in dit proces. Bij zowel bestuur als uitvoerder zit 'zorg voor klanten' in de cultuur; deze cultuurmatch geeft impuls aan de kwaliteit van dit proces.
- Bestuursleden die periodiek klagers spreken en zich daarbij steeds de vraag stellen in hoeverre dit ook andere deelnemers treft.
- Intensieve monitoring van de kwaliteit van alle klantcontacten aan de hand van een tevredenheidsonderzoek per kwartaal, waarvan de onvoldoendes worden gebeld en daarvan geleerd wordt.

Op basis van de assessments ontstaat het beeld dat de uitvraag door de pensioenfondsen secuur is ingevuld en er eerder voorzichtig dan overmoedig is gescoord. De indruk is ook dat de uitvraag het belang van en het bewustzijn voor goed omgaan met klachten bij fondsen op de radar heeft gezet en dat fondsen op basis van hun scores aan de slag (zijn ge)gaan om meer en beter grip te krijgen op klachten.



2 Resultaten zelfevaluatie

**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

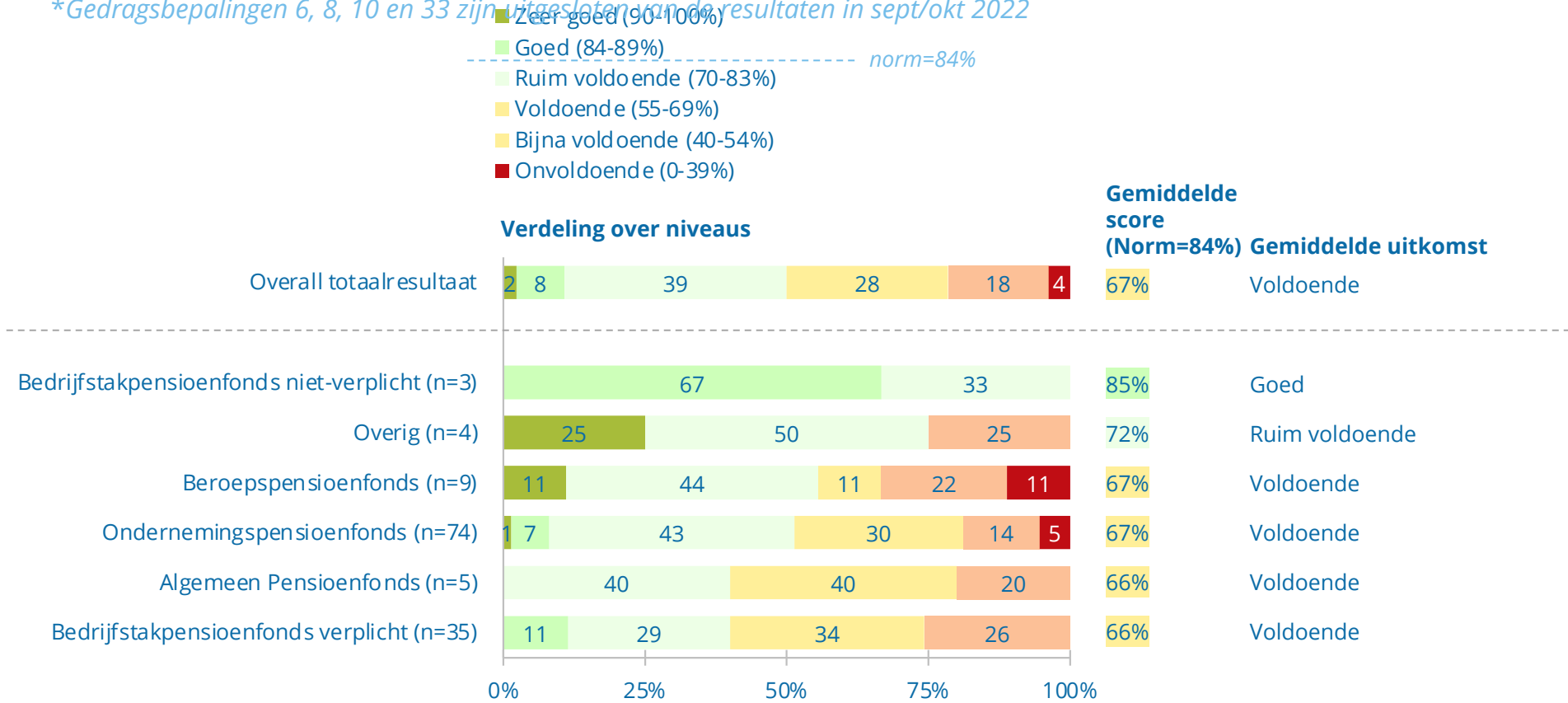
Overall totaalscores

Overall totaal gedragsbepalingen + volwassenheidsscan

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)

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

*Gedragsbepalingen 6, 8, 10 en 33 zijn uitgesloten van de resultaten in sept/okt 2022



In de categorie Overig vallen de zogeheten OFP's (Organisme voor de Financiering van Pensioenen) en bedrijfstakpensioenfondsen die deels verplicht en deels vrijwillig zijn.



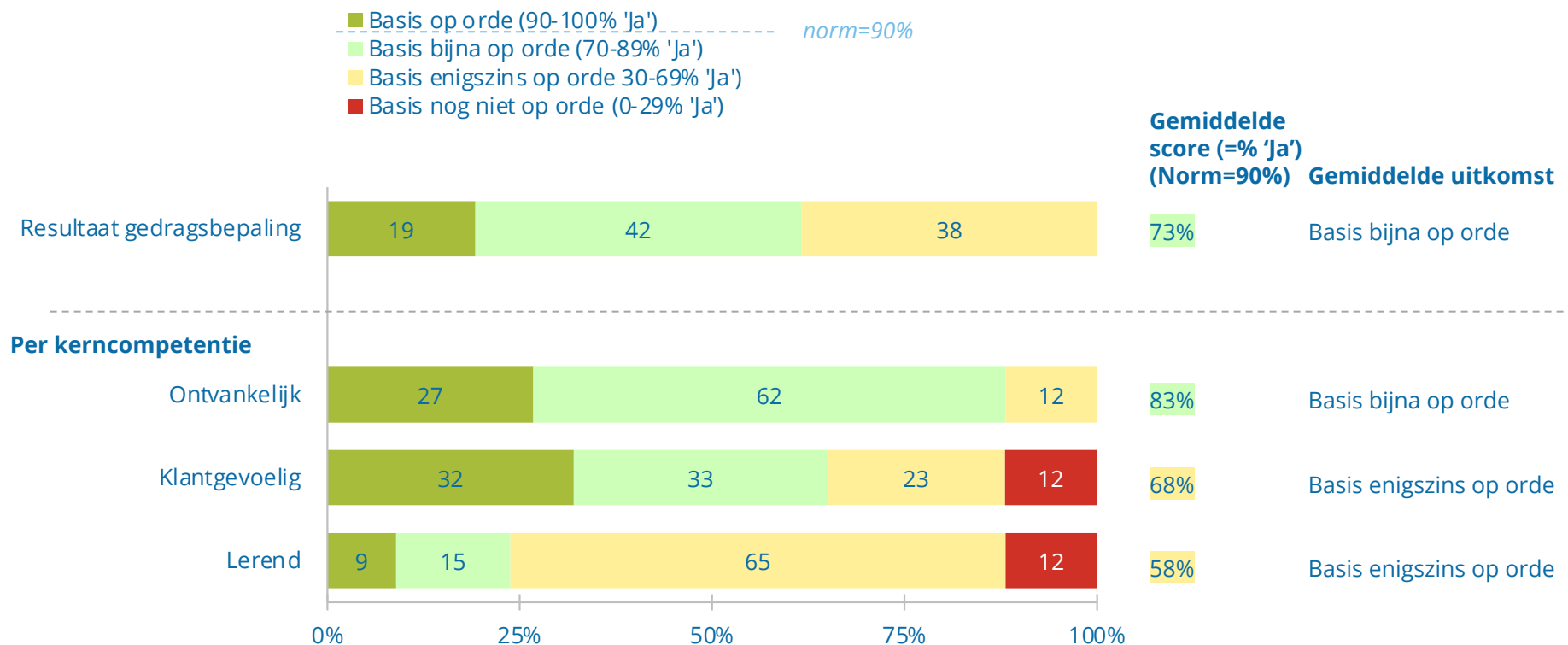
Deelscore 1 Gedragsbepalingen

Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaten Gedragsbepalingen

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)

*Gedragsbepalingen 6, 8, 10 en 33 zijn uitgesloten van de resultaten in sept/okt 2022

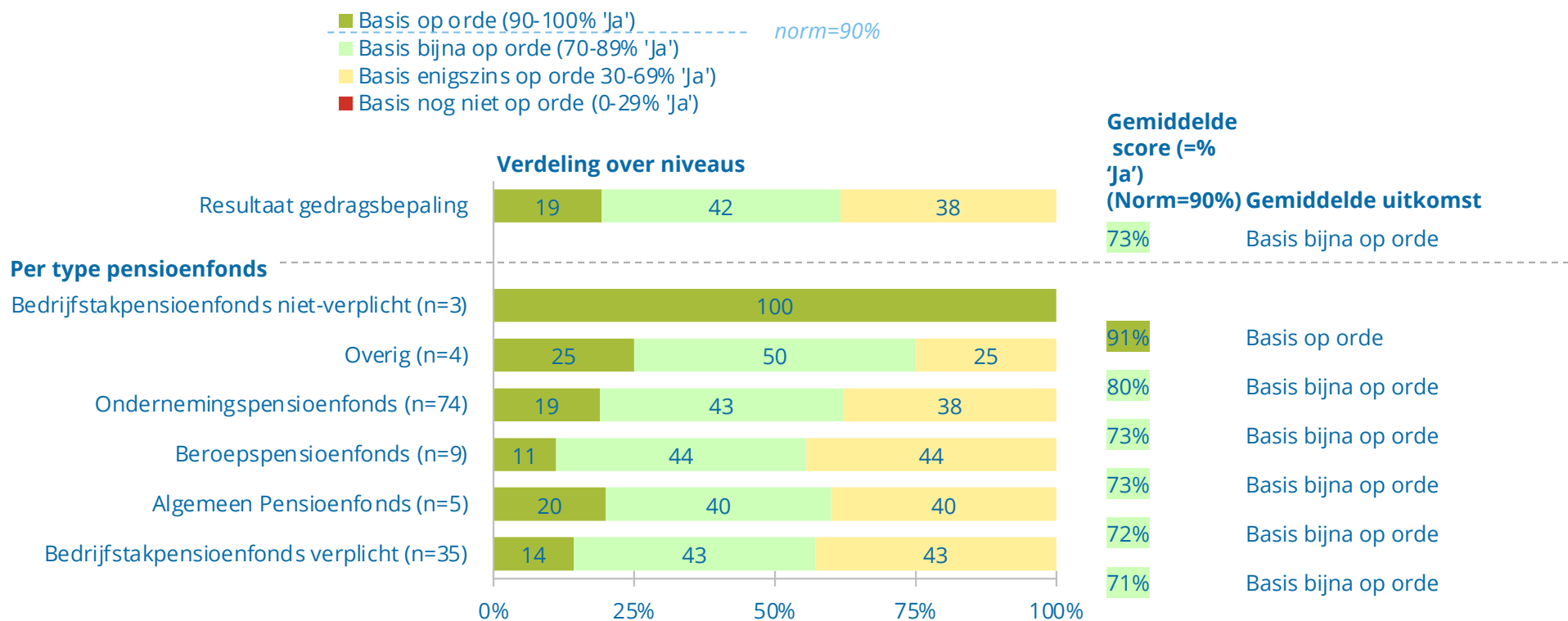


Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaten per type pensioenfonds

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)

*Gedragsbepalingen 6, 8, 10 en 33 zijn uitgesloten van de resultaten in sept/okt 2022



In de categorie Overig vallen de zogeheten OFP's (Organisme voor de Financiering van Pensioenen) en bedrijfstakpensioenfondsen die deels verplicht en deels vrijwillig zijn.



Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaat bepalingen voor de kerncompetentie 'Ontvankelijk'

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)

*Gedragsbepalingen 6, 8 en 10 zijn uitgesloten van de resultaten in sept/okt 2022

 2 hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie

 2 laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie



3. Het bestuur heeft een klachtenbeleid en een interne klachtenprocedure vastgesteld. In het klachtenbeleid staat wat succesfactoren van goed klachtenmanagement zijn en hoe het bestuur daarop stuurt.

2. Het bestuur realiseert zich aantoonbaar dat goed omgaan met klachten van meerwaarde is voor de tevredenheid, verbetering processen en reputatie pensioenfonds en sector.

4. De interne klachtenprocedure voorziet in een procedure voor het behandelen van klachten en geëscaleerde klachten.

5. Op het juiste moment ontvangt een klant een link naar de interne klachtenprocedure, bijvoorbeeld in de derde uiting aan een klant over hetzelfde onderwerp.

7. Pensioenuitvoerder informeert klant bij afwijzing klacht over mogelijkheid voorleggen aan Ombudsman Pensioenen/geschilleninstantie/burgerlijke rechter. (Voor volledige beschrijving zie Gedragslijn)

 9. Pensioenfonds hanteert de term klacht voor alle klachten die het pensioenfonds intern behandelt, met onderscheid tussen klacht / geëscaleerde klacht. (Voor volledige beschrijving zie Gedragslijn)

11. Alle communicatie met de klant vindt plaats in voor de klant begrijpelijke taal.

 12. De klachtenprocedure wordt proactief, maar in elk geval op verzoek van de klant beschikbaar gesteld.

13. De klachtenprocedure is via de zoekfunctie vindbaar op de website van de pensioenuitvoerder.

14. De klachtenprocedure is in maximaal 2 clicks vindbaar op de website van de pensioenuitvoerder.

15. Op de website van het pensioenfonds is een duidelijke (landings)pagina ingericht met informatie over de klachtenprocedure.

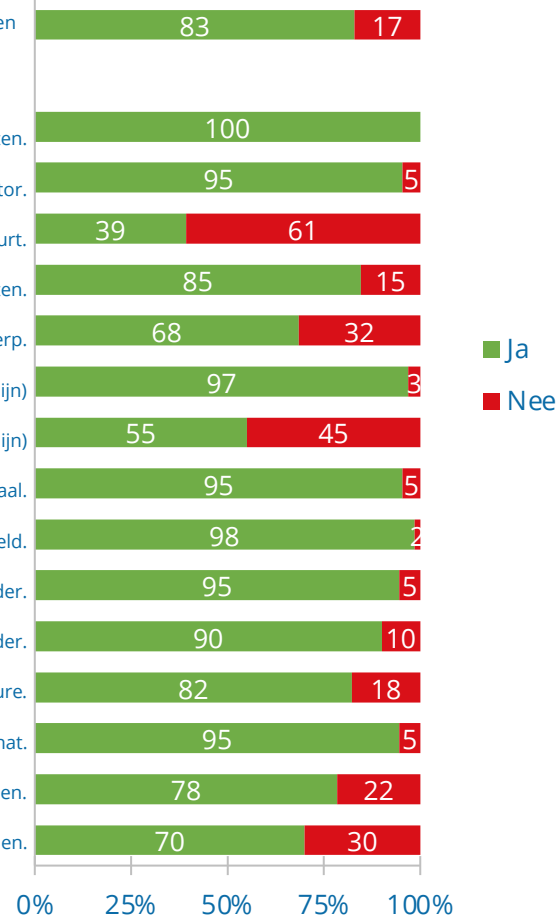
16. Een klant kan op verschillende manieren een klacht indienen, bijvoorbeeld via mail, telefoon, brief en/of chat.

17. Klachten handelen we waar mogelijk in één keer af. Lukt dit niet, dan krijgt de klant een casemanager of een gespecialiseerd (klant)team toegewezen.

18. De klant weet na elke stap in het proces waar hij/zij aan toe is qua vervolgstappen en doorlooptijden.

Ontvankelijk

Ontvankelijk - gemiddelde over onderstaande bepalingen





■ Ja
■ Nee

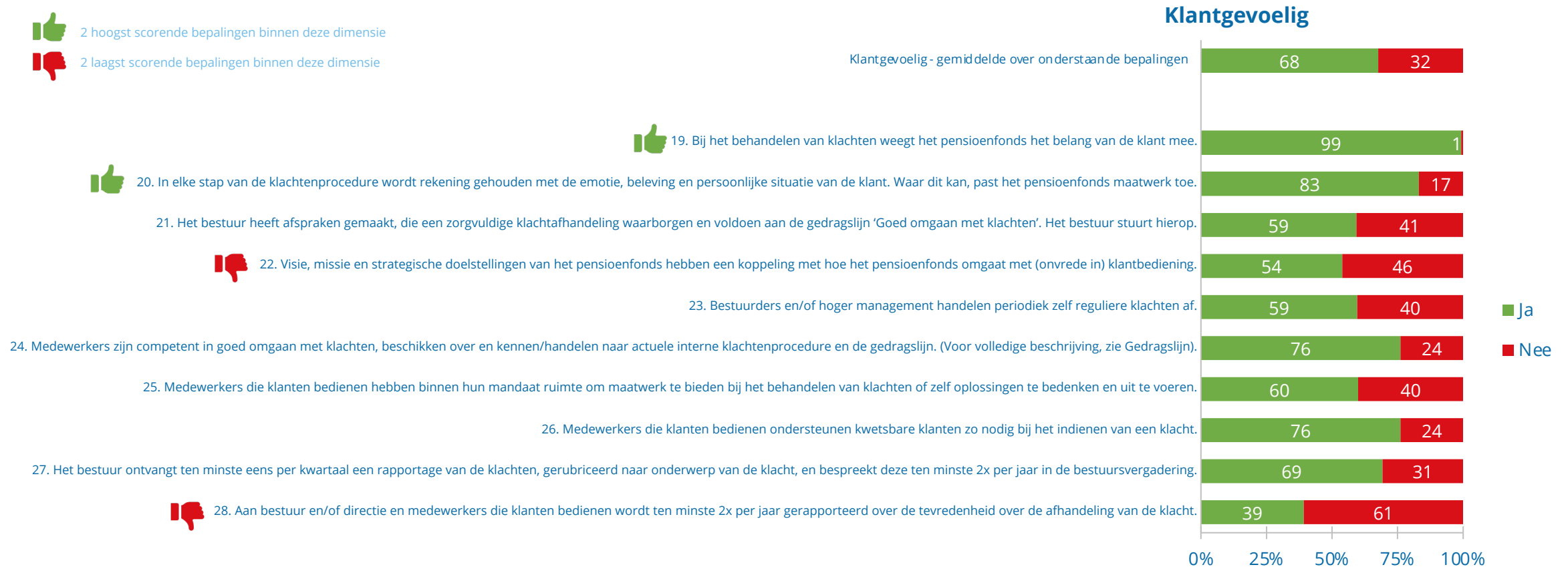


Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaat bepalingen voor de kerncompetentie 'Klantgevoelig'

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)

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





Deelscore 1: Gedragsbepalingen

Resultaat bepalingen voor de kerncompetentie 'Lerend'

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)





*Gedragsbepaling 33 is uitgesloten van de resultaten in sept/okt 2022

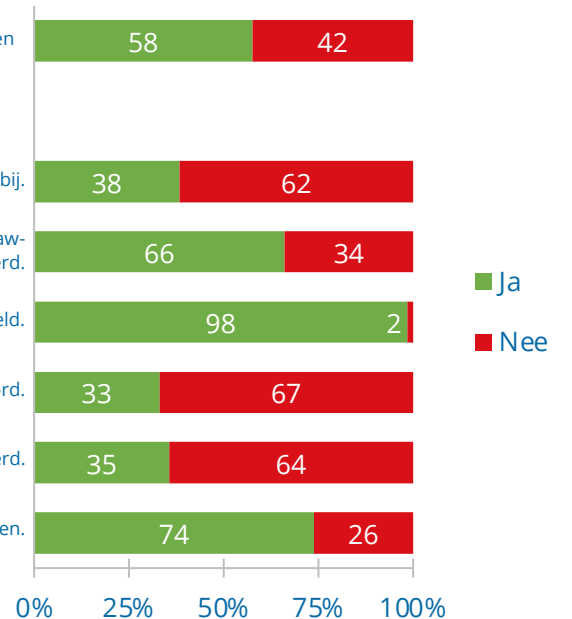
 2 hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie

 2 laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie

Lerend

Lerend - gemiddelde over onderstaande bepalingen

29. Het bestuur evalueert het klachtenbeleid jaarlijks en stelt dit waar nodig bij.
30. Alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Bij klachten die direct worden afgehandeld betekent dit alleen het bijhouden van onderwerp en aantal. Bij geëscaleerde klachten worden de nawegegevens van de klant, moment van indienen en afhandelen van de klacht, onderwerp van de klacht en de oplossing ervan geregistreerd.
-  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.
-  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.



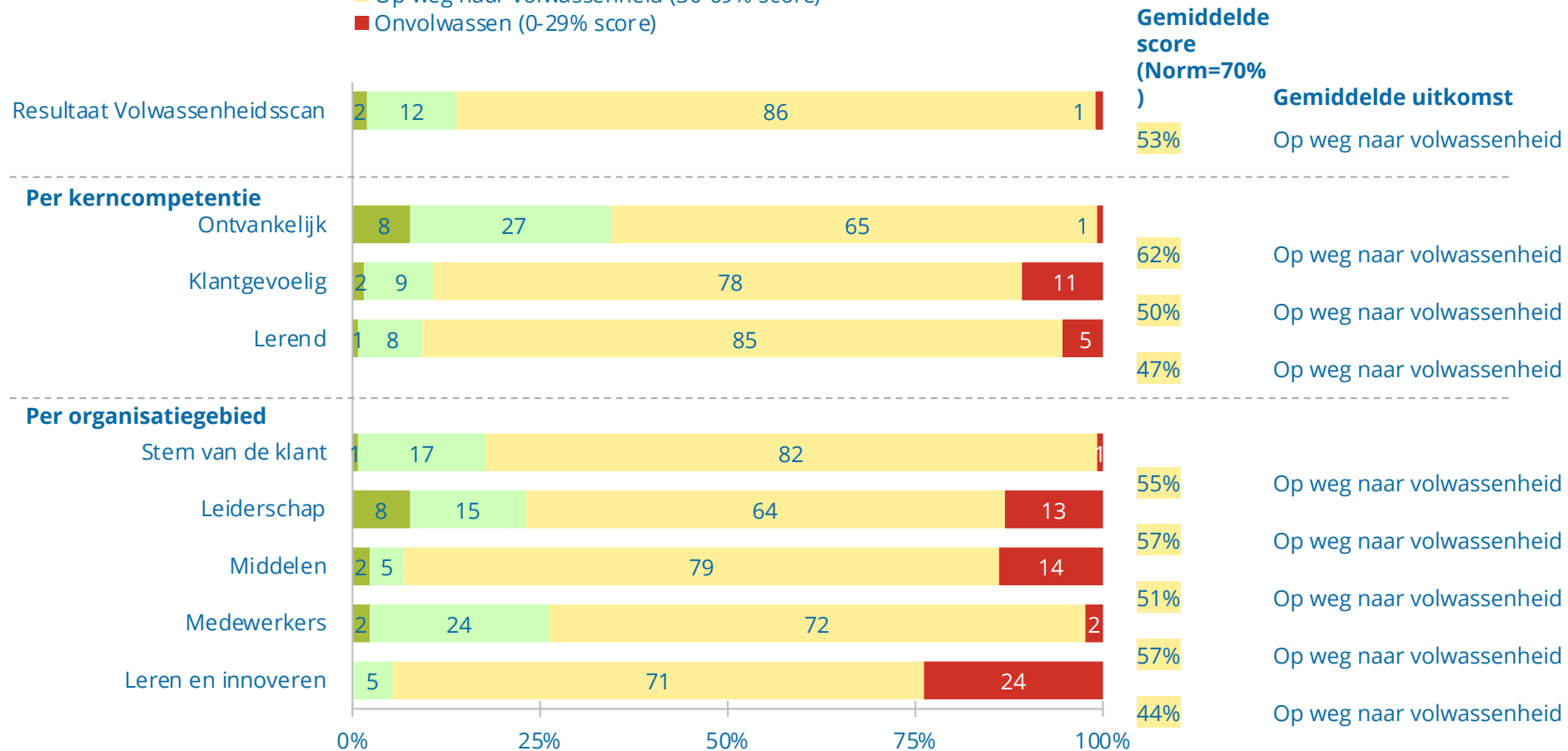
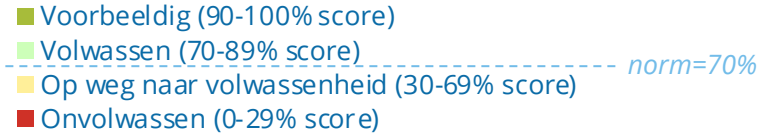


Deelscore 2 Volwassenheidsscan

Deelscore 2: Volwassenheidsscan

Resultaten Volwassenheidsscan per kerncompetentie en per organisatiegebied Gouden Oor Standaard

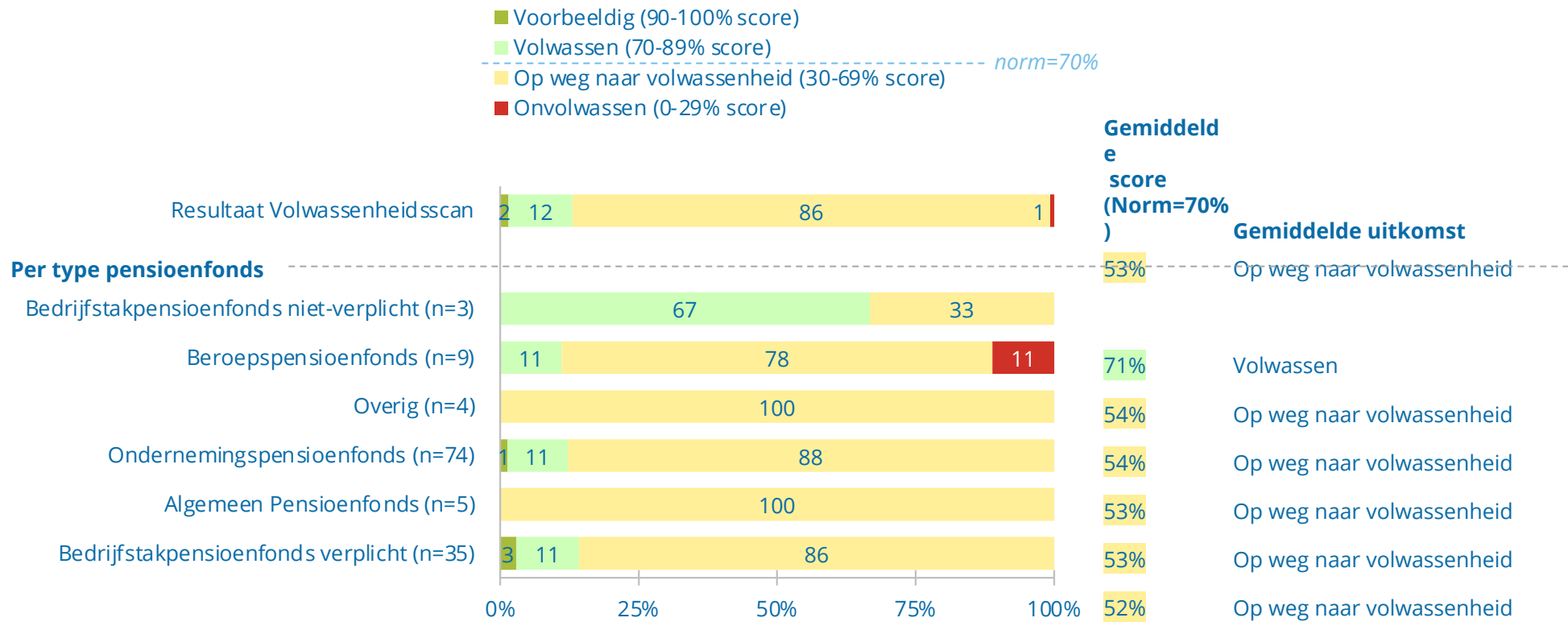
Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)



Deelscore 2: Volwassenheidsscan

Resultaten Volwassenheidsscan per type pensioenfonds

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)





Deelscore 2: Volwassenheidsscan

Resultaat volwassenheidsscan voor de kerncompetentie 'Ontvankelijk'

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (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?

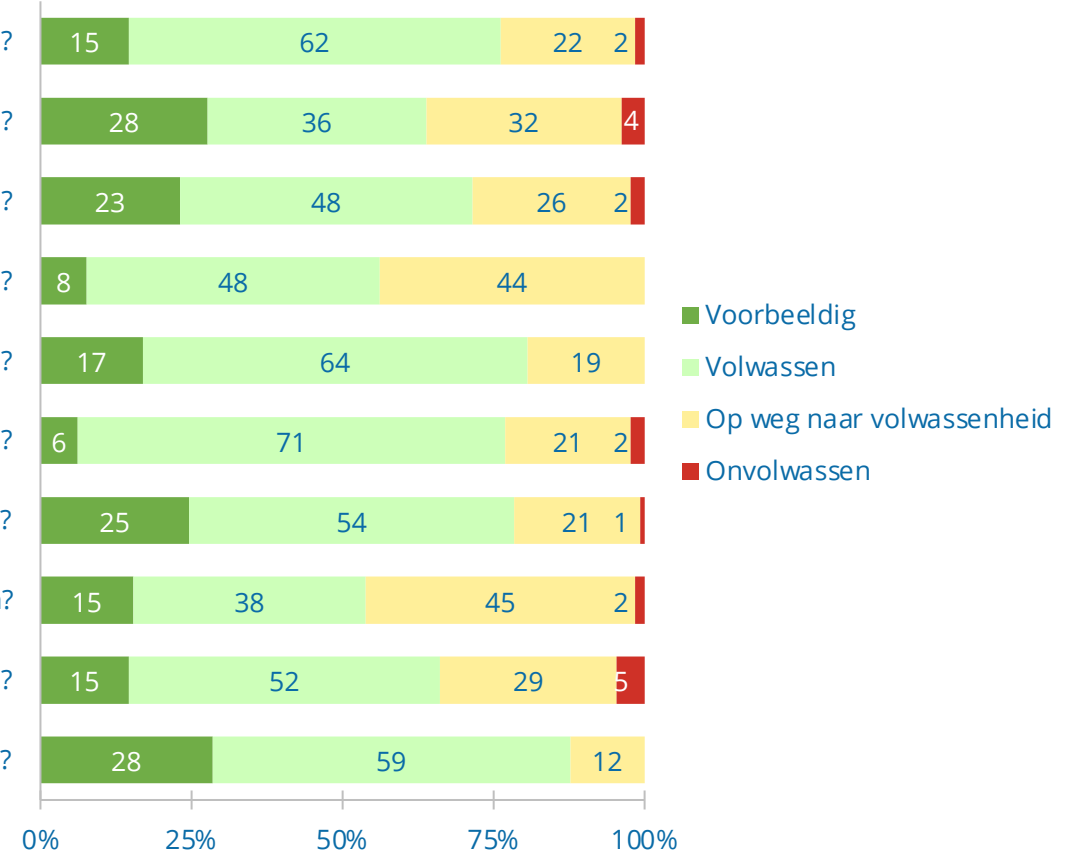
7. Hoe sensitief is uw organisatie voor urgente klachten/ klantsignalen?

 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 volwassenheidsscan voor de kerncompetentie 'Klantgevoelig'

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)

 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?

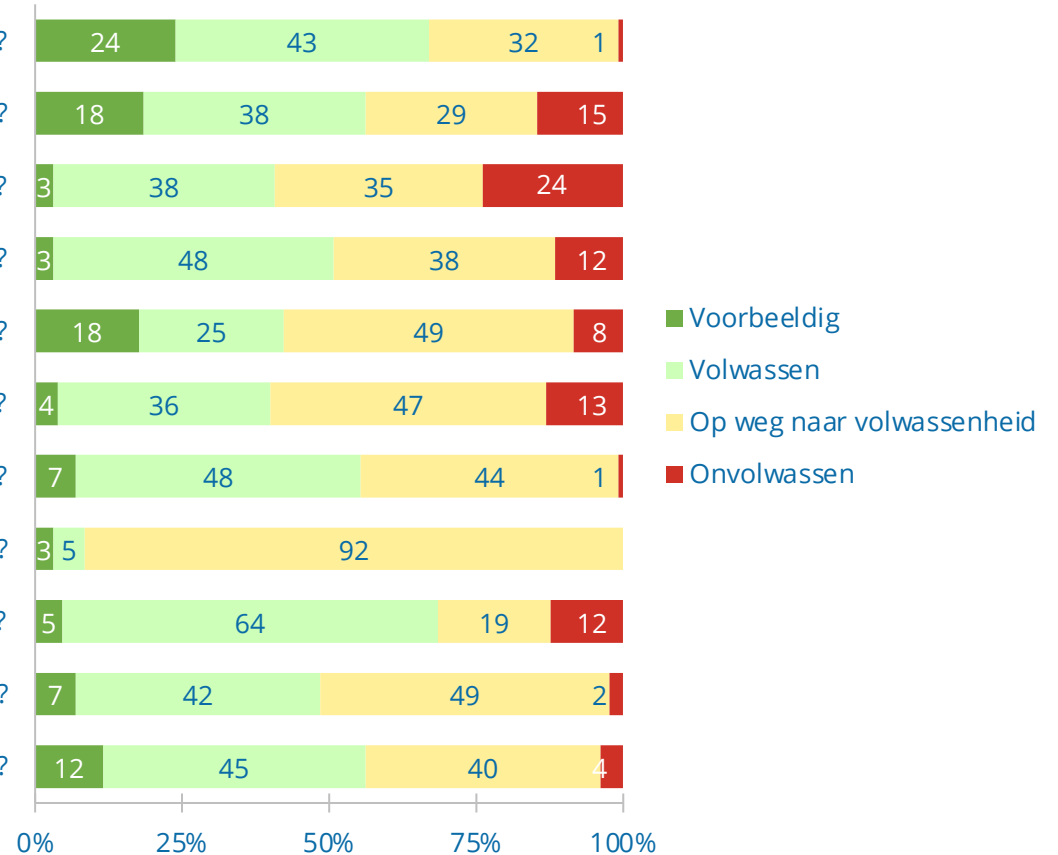
18. Hoe worden medewerkers die klachten/ klantsignalen behandelen gewaardeerd (financieel en/of niet-materieel)?

 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 volwassenheidsscan voor de kerncompetentie 'Lerend'

Basis: Alle respondenten uitvraag sept/okt 2022 (n=130)

 2 hoogst scorende bepalingen binnen deze dimensie

 2 laagst scorende bepalingen binnen deze dimensie

