

# Naar een klachtenprocedure zonder drempels

*Onderzoek AFM bij pensioenfondsen naar klachtenprocedures en klachtafhandeling*

Publicatiedatum: 27 februari 2024

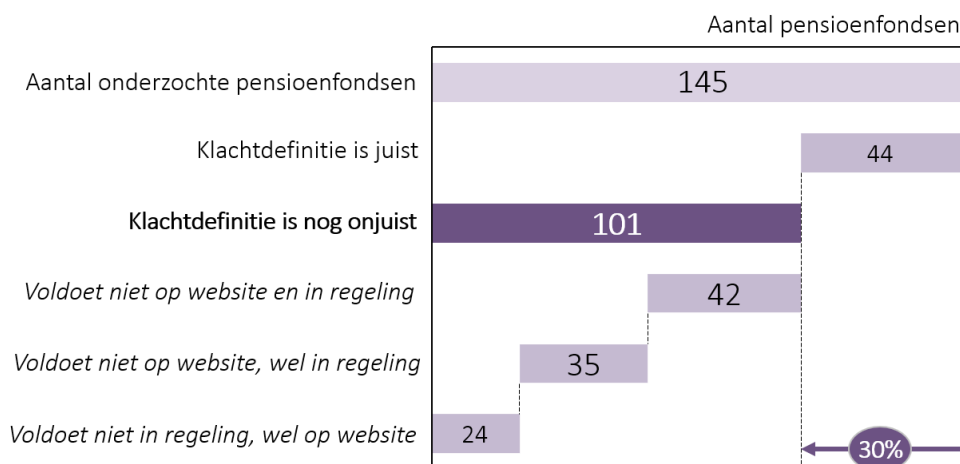
# Kernboodschap

Na inwerkingtreding van de nieuwe Pensioenwet heeft de AFM een eerste onderzoek gedaan naar de interne klachtenprocedure van pensioenfondsen. Uit deze eerste meting (0-meting) blijkt dat de meeste pensioenfondsen aan de slag zijn gegaan met de nieuwe vereisten die gelden voor klachtenprocedures, maar dat er ook nog verbeteringen doorgevoerd moeten worden.

Een van de bevindingen is dat ruim 100 van de 145 pensioenfondsen op dit moment nog niet de wettelijke definitie van klacht (*'elke uiting van ontevredenheid'*) hanteert op hun website en/of in hun klachtenregeling.<sup>1</sup> Hoewel de wetgeving op het gebied van klachtenprocedures relatief nieuw is in de Pensioenwet, roept de AFM naar aanleiding van deze bevindingen pensioenfondsen op om op korte termijn de juiste definitie van klacht op te nemen in hun klachtenregeling en communicatie richting de deelnemer. Als er een te beperkte definitie van klacht wordt gehanteerd, dan kan dit mogelijk een onnodige drempel opwerpen voor de pensioendeelnemer om zijn of haar ontevredenheid te uiten bij het pensioenfonds. Bijvoorbeeld omdat de pensioendeelnemer denkt dat zijn ontevredenheid geen klacht is. Of bijvoorbeeld omdat de deelnemer eerst moet bellen om te bespreken of zijn ontevredenheid een klacht is. Dit kan worden ervaren als een onnodige drempel in de klachtenprocedure.

Ook kan het tot gevolg hebben dat niet alle uitingen van ontevredenheid worden behandeld volgens de klachtenprocedure, waardoor de deelnemer bijvoorbeeld niet wordt gewezen op vervolgstappen in de klachtenprocedure. Zowel de nieuwe ruime definitie van klacht als de transitie kunnen voor een toename van het aantal klachten zorgen. De AFM begrijpt dat niet alle klachten worden ingediend naar aanleiding van iets wat de pensioenuitvoerder al dan niet heeft gedaan. Wel geven alle klachten een beeld van waar deelnemers ontevreden over zijn en dat biedt mogelijkheden voor de pensioenuitvoerder om de relatie met de deelnemer te verbeteren.

## Is de definitie van klacht juist?



Deelnemers moeten kunnen vertrouwen op een klachtenprocedure die in hun belang is ingericht, zeker met de transitie op komst. De AFM vraagt bij het verbeteren van de klachtenprocedure extra aandacht voor de volgende onderdelen:

<sup>1</sup> Pensioenfondsen die in liquidatie zijn of die geen website hebben zijn niet meegenomen.

- **Definitie van klacht:** Vermijd inperkingen van de wettelijke definitie van klacht, zoals beperkingen van het onderwerp waarover de klacht mag gaan en beperkingen via welke kanalen een uiting van ontevredenheid wordt aangemerkt als klacht. De beperkingen zijn niet altijd met verkeerde bedoelingen opgenomen in een definitie of omschrijving van klacht, maar ze kunnen een deelnemer wel ontmoedigen een klacht te uiten. Ook ziet de AFM dat sommige pensioenfondsen ruime definities op papier in de praktijk alsnog inperken (zie hoofdstuk 1 en 3).
- **Algemene beschrijving van de klachtenprocedure:** Het moet voor de deelnemer duidelijk zijn wat hij wanneer kan verwachten tijdens de klachtenprocedure. Dit houdt in dat op de website een duidelijke algemene beschrijving van de klachtenprocedure is opgenomen. Dit gaat bij de meeste pensioenfondsen goed (zie hoofdstuk 2).
- **Communicatie over vervolgstappen:** Wijs de deelnemer tijdens de klachtenprocedure actief op de vervolgstappen (zie hoofdstuk 3). Hierbij kan gedacht worden aan het vermelden van het moment dat de deelnemer een reactie krijgt en wat hij kan doen wanneer hij het niet eens is met de reactie. Ook moet de deelnemer sinds 1 januari 2024 in bepaalde gevallen worden gewezen op de geschilleninstantie.
- **Waarborgen:** Richt procedures en maatregelen zo in dat zij waarborgen dat klachten zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en binnen de gestelde termijn worden afgehandeld. De AFM ziet dat pensioenfondsen explicieter kunnen nadenken over de wijze waarop ze dit borgen en dat de procedures en maatregelen beter kunnen worden vastgelegd, bijvoorbeeld in interne werkafspraken. Het is hierbij ook verstandig goede afspraken in de keten te maken (zie hoofdstuk 4).
- **Leren van klachten:** Informatie uit klachten is waardevol voor pensioenuitvoerders. Klachten geven een beeld van waar deelnemers ontevreden over zijn en bieden daarmee een kans om de relatie met deelnemers te verbeteren en het vertrouwen in de pensioenuitvoerder te verhogen. Om te kunnen leren van klachten is een goede klachtenadministratie en vastlegging essentieel. Op basis hiervan kan een gedegen analyse van de geregistreerde klachten gedaan worden om een eventuele rode draad in de ingekomen klachten en mogelijke verbeterpunten te vinden (zie hoofdstuk 5).

De AFM roept de pensioensector op te controleren in hoeverre ze de wet naleven en om waar nodig aanpassingen door te voeren. Hierbij kunnen de inzichten uit dit rapport gebruikt worden om de klachtenprocedure verder te verbeteren.

# Inhoudsopgave

<b>Kernboodschap</b>	<b>2</b>
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
Aanleiding onderzoek	6
Onderzoeksmethodiek	6
Relatie met rapport maart 2022	7
<b>1 Actualiseer uw procedure</b>	<b>8</b>
1.1 Een klachtenprocedure zonder drempels	8
1.2 Een laagdrempelige definitie van klacht	9
1.3 De juiste definitie van geschil	10
1.4 Verouderde klachtenregeling?	11
<b>2 Zorg voor een toegankelijke beschrijving</b>	<b>12</b>
2.1 Aanwezigheid van de algemene beschrijving	12
2.2 Een goed en snel vindbare plek voor de algemene beschrijving	13
2.3 Begrijpelijk voor je deelnemersbestand	14
<b>3 Zorg voor adequate klachtenafhandeling</b>	<b>15</b>
3.1 Merk alle uitingen van ontevredenheid aan als klacht	15
3.2 Informeer de deelnemer duidelijk over vervolgstappen	16
3.3 Communiceer helder en begeleid de deelnemer in het klachtenproces	16
3.4 Zorg voor een goede afronding van de klachtenprocedure	16
<b>4 Richt waarborgen in</b>	<b>18</b>
4.1 Zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en tijdig	18
4.2 Maak afspraken in de keten	19
<b>5 Leer van klachten</b>	<b>20</b>
5.1 Goede klachtenadministratie is essentieel	20
5.2 Voer analyses uit	20

5.3	Rapportage over klachten	20
5.4	Verbeter naar aanleiding van klachten	21
<b>Tot slot</b>		<b>22</b>

# Inleiding

## Aanleiding onderzoek

De pensioensector is op 1 juli 2023 begonnen aan een omvangrijke stelselhervorming. De overgang naar de nieuwe pensioenregelingen heeft impact op deelnemers, gewezen deelnemers en andere aanspraak- en pensioengerechtigden (hierna: **deelnemers**). Het is belangrijk dat deelnemers voldoende gehoor krijgen op het moment dat zij hun ontevredenheid uiten richting hun pensioenuitvoerder.

De wetgever heeft, kort samengevat, in de wet opgenomen dat pensioenuitvoerders moeten zorgen voor een adequate klachtenbehandeling en moeten beschikken over een interne klachten- en geschillenprocedure (artikel 48b Pensioenwet (hierna: **Pw**) en artikel 59b Wet verplichte beroepspensioenregeling).<sup>2</sup> In het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling (hierna: **BuPw**) is onder meer een definitie van klacht en geschil opgenomen en is bepaald dat de pensioenuitvoerder een algemene beschrijving van de klachtenprocedure aan de deelnemer beschikbaar stelt, een klachtenadministratie bijhoudt en klachten binnen een redelijke termijn afhandelt.<sup>3</sup>

Een adequate klachtenprocedure is in het belang van de deelnemer. Dit is voor de AFM reden om hiernaar een onderzoek uit te voeren. Bovendien is het juist rondom de overgang naar de nieuwe pensioenregelingen belangrijk dat deelnemers gehoord worden en dat eventuele zorgen of ontevredenheid, waar mogelijk, op een passende wijze worden weggenomen.

## Onderzoeksmethodiek

De AFM heeft onderzoek gedaan naar de naleving van de nieuwe wet- en regelgeving over de interne klachtenprocedure door pensioenfondsen. De nieuwe wet- en regelgeving richt zich op klachten van deelnemers, niet op klachten van bijvoorbeeld werkgevers. Dit onderzoek is in twee fases opgesplitst. Deze worden hierna toegelicht.

### Fase 1: algemene omschrijving interne klachtenprocedure

In de eerste fase van het onderzoek heeft de AFM bij 149 pensioenfondsen beoordeeld of de algemene beschrijving van de klachtenprocedure beschikbaar is gesteld aan deelnemers, of de informatie vindbaar is en of de informatie begrijpelijk is. Tussen begin juli en half augustus 2023 zijn de websites van de pensioenfondsen beoordeeld. Bij 29 pensioenfondsen heeft de AFM geen algemene beschrijving van de klachtenprocedure op de openbare website aangetroffen. Dit kan komen doordat deze niet (goed) vindbaar was, doordat de openbare website nog niet geactualiseerd was of doordat het pensioenfonds de informatie op een andere wijze met de deelnemer deelt. Deze 29 pensioenfondsen hebben een informatieverzoek ontvangen. De relevante bevindingen uit deze fase van het onderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 2.

Tijdens de beoordeling van de algemene beschrijving van de klachtenprocedure is het de AFM opgevallen dat de definitie van klacht veelal nog niet voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving. In september heeft de AFM de sector in het [Transitiebulletin](#) opgeroepen om de klachtenprocedure en de definitie van klacht te actualiseren. In november en december is de definitie van klacht opnieuw beoordeeld. Dit keer heeft de AFM waar mogelijk bij alle pensioenfondsen zowel de klachtenregeling als de website meegenomen. De AFM heeft ervoor gekozen direct na inwerkingtreding van de nieuwe regels te onderzoeken in hoeverre pensioenfondsen aan de regels voldoen, gezien het belang voor deelnemers. De bevindingen zijn opgenomen in hoofdstuk 1, waarin de AFM oproept om de interne klachten- en geschillenprocedure te actualiseren. Uit het onderzoek

---

<sup>2</sup> In het vervolg wordt alleen de bepaling en de PW aangehaald.

<sup>3</sup> Zie artikel 14f tot en met 14k BuPw.

blijkt namelijk dat de meerderheid van de pensioenfondsen nog niet volledig aan de nieuwe regels voldoet. Omdat het een nieuwe norm betreft kiest de AFM ervoor om niet direct handhavend op te treden, maar duidelijkheid te geven in dit rapport. De AFM gaat op een later moment opnieuw controleren.

## **Fase 2: de werking van de interne klachtenprocedure**

In de tweede fase van het onderzoek heeft de AFM informatie opgevraagd bij vijf pensioenfondsen over de werking van de klachtenprocedure en de manier waarop wordt geleerd van klachten. Het door de AFM verstuurd informatieverzoek bestond uit een vragenlijst en een verzoek om ons een aantal klachtendossiers toe te sturen. Vervolgens heeft de AFM een verdiepend gesprek gevoerd met deze pensioenfondsen. Daarnaast heeft de AFM vier pensioenuitvoeringsorganisaties (hierna: **PUO**) gesproken.

De AFM deelt in dit rapport naar aanleiding van het onderzoek naar de werking van de interne klachtenprocedure een aantal aanbevelingen en good practices met de sector. In hoofdstuk 3 wordt er ingegaan op een adequate klachtenafhandeling, beginnend bij het herkennen van een klacht tot het afsluiten van een klacht. In hoofdstuk 4 wordt er ingegaan op hoe de klachtenprocedure ingericht kan worden zodat dat klachten zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en tijdig afgehandeld kunnen worden zoals beschreven in art 14k BuPw. Tot slot bevat hoofdstuk 5 hoe er geleerd kan worden van klachten zodat de klachtenprocedure verbeterd wordt, maar ook zodat de ervaring van deelnemers met het pensioenfonds in het algemeen verbeterd kan worden.

## **Relatie met rapport maart 2022**

De AFM heeft eerder een verkenning gedaan naar de klachtenafhandeling door pensioenfondsen en heeft daarover op 18 maart 2022 een [rapport](#) gepubliceerd. Deze eerdere verkenning is gedaan voordat de wettelijke bepalingen over de klachtenprocedure zijn opgenomen in de Pw en het BuPw.

Op grond van haar onderzoek in 2023 constateert de AFM dat de sector aan de slag is gegaan met de eerdere aanbevelingen, maar dat ruimte is voor verbetering. In het rapport van 2022 zijn aanbevelingen gedaan en good practices meegegeven. Die aanbevelingen en good practices zijn nog steeds relevant en inmiddels deels verankerd in de nieuwe regels zijn per 1 juli 2023 inwerking zijn getreden.

# 1 Actualiseer uw procedure

Uit het onderzoek van de AFM blijkt dat van de 145 onderzochte pensioenfondsen 101 pensioenfondsen op een of meerdere plekken de definitie van klacht nog moet aanpassen. Bij 35 pensioenfondsen klopt alleen de definitie op de website niet en bij 24 pensioenfondsen klopt alleen de definitie in de klachtenregeling niet. Bij 42 pensioenfondsen kloppen beide definities niet.<sup>4</sup>

Mogelijk gebruiken sommige pensioenfondsen in hun interne administratie wel de ruime definitie van klacht. Wanneer echter een pensioenfonds een andere, minder laagdrempelige definitie communiceert richting deelnemers, kan dit deelnemers ervan weerhouden om een klacht in te dienen en is er sprake van een drempel in de klachtenprocedure.

Onderstaand wordt achtereenvolgens ingegaan op de juiste definitie van klacht en de juiste definitie van geschil. Maar eerst gaat de AFM in op het belang van een klachtenprocedure zonder drempels.

## 1.1 Een klachtenprocedure zonder drempels

Het is belangrijk dat deelnemers geen drempels ervaren bij het indienen van een klacht. Wanneer deelnemers laagdrempelig een klacht kunnen indienen heeft dat verschillende voordelen. Ten eerste stelt dit de pensioenuitvoerder in staat te proberen om de ontevredenheid bij de deelnemer weg te nemen. Dit verlaagt de kans op escalatie van de klacht en zorgt voor een grotere kans op een uitkomst waar zowel de pensioenuitvoerder als de deelnemer mee tevreden zijn. Dit is goed voor het vertrouwen in het pensioenfonds en de pensioensector. Ten tweede krijgt de pensioenuitvoerder via klachten waardevolle informatie over waar deelnemers tegenaan lopen. Dit geeft pensioenuitvoerders de kans hun communicatie en dienstverlening te verbeteren en eventuele fouten tijdig te signaleren en recht te zetten.

Zowel de nieuwe ruime definitie van klacht als de overgang naar het nieuwe stelsel, kunnen voor een toename van het aantal klachten zorgen. De AFM ziet een groot aantal klachten niet per definitie als negatief. Dit kan juist een indicatie zijn dat de pensioenuitvoerder laagdrempelig te benaderen is door deelnemers. Daarnaast begrijpt de AFM ook dat niet alle klachten worden ingediend naar aanleiding van iets wat de pensioenuitvoerder al dan niet heeft gedaan. Wel geven alle klachten een beeld over waar deelnemers ontevreden over zijn en dat biedt kansen voor de pensioenuitvoerder. Wanneer een klacht meer ziet op algemeen sentiment ('waarom wordt mijn uitkering niet geïndexeerd'), kan dit nog steeds waardevolle informatie opleveren ten aanzien van bijvoorbeeld de brede communicatie aan deelnemers. Een ander voorbeeld is een klacht van een deelnemer dat hij nog geen inzicht heeft in wat de deelnemer persoonlijk kan verwachten tijdens de transitie. Een pensioenuitvoerder kan pas na het doorlopen van een proces persoonlijke duidelijkheid geven. Een pensioenuitvoerder heeft niets gedaan om de klacht te veroorzaken, maar de informatie wel gebruiken om proactief bepaalde informatie te verstrekken of beschikbaar te stellen aan deelnemers. Bijvoorbeeld door het versturen van een informerende brief of het beschikbaar stellen van Q&A's op de website. Klachten geven een beeld van waar deelnemers ontevreden over zijn. Dat biedt mogelijkheden voor de pensioenuitvoerder om de relatie met de deelnemer te verbeteren.

---

<sup>4</sup> Dit volgt uit een controle van de AFM in november en december 2023.



## 1.2 Een laagdrempelige definitie van klacht

De wetgever heeft de definitie van klacht bewust ruim geformuleerd om de klachtenprocedure laagdrempelig te maken. Een klacht is op grond van artikel 14f BuPw 'iedere uiting van ontevredenheid die een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde richt aan een pensioenuitvoerder'.

In haar onderzoek zag de AFM dat de gehanteerde klachtdefinities en informatie over de klachtenprocedure onder meer het onderwerp beperken waarover deelnemers een klacht kunnen indienen. Dit geldt ook voor de tijd voor het indienen van een klacht of de wijze waarop een deelnemer een klacht kan indienen. Met een te beperkte klachtdefinitie voldoet de klachtenprocedure niet (volledig) aan de nieuwe wettelijke vereisten. Dit kan twee onwenselijke gevolgen hebben. Ten eerste kan de deelnemer afgeschrikt worden om een klacht in te dienen. Bijvoorbeeld omdat hij denkt dat zijn ontevredenheid geen klacht is. Ten tweede kan het tot gevolg hebben dat niet alle uitingen van ontevredenheid worden behandeld volgens de klachtenprocedure, waardoor de deelnemer mogelijk nadeel ondervindt (hij wordt bijvoorbeeld niet gewezen op vervolgstappen in de klachtenprocedure). Wanneer vastlegging van klachten beperkt is, mist de pensioenuitvoerder ook kansen om ervan te leren. De AFM roept de sector op beide gevolgen zoveel mogelijk te voorkomen. Daarvoor is het belangrijk om de juiste definitie van klacht te hanteren. Het gebruik van de wettelijke definitie is in ieder geval juist. Het anders, meer toegankelijk verwoorden is ook toegestaan, mits de definitie niet wordt ingeperkt. Twee voorbeelden hiervan zijn:

- Een klacht indienen? Laat het ons weten als je ergens niet tevreden over bent.
- Elke uiting van ontevredenheid behandelen we volgens onze klachtenprocedure.

Hieronder staan voorbeelden van gehanteerde definities die de AFM niet als juist beschouwd. Ook wordt aangegeven wat de gevolgen voor de deelnemer kunnen zijn. Daarnaast zag de AFM ook definities die op meerdere onderdelen niet juist zijn.

### ***Beperking van het onderwerp van een klacht***

Verschillende klachtdefinities kennen een afbakening ten aanzien van het onderwerp waarover de deelnemer een klacht kan indienen (bijvoorbeeld als het alleen ziet op de dienstverlening of als iets expliciet wordt uitgesloten van de definitie van klacht). Wanneer de definitie van klacht wordt verduidelijkt met voorbeelden waarover een klacht kan gaan dan is dit niet onjuist, zolang wordt voorkomen dat het door de deelnemer als afbakening wordt ervaren. Soms is de onjuiste definitie door het beperken van het onderwerp van een klacht complex omschreven. Dit kan door de deelnemer als onnodig beperkend worden ervaren. Voorbeelden van dergelijke beperkende definities zijn:

- Definitie klacht: een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop de pensioenwetgeving, de statuten of een reglement van het pensioenfonds is of zal worden toegepast, waarbij de deelnemer zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad.
- Je kunt een klacht indienen als je ontevreden bent over de volgende onderwerpen:
  - a. De uitvoerende taken van het fonds. Hieronder verstaan we activiteiten die verband houden met:
    - het beoordelen en vaststellen van pensioenaanspraken;
    - het beoordelen en vaststellen van het recht op een uitkering of voorziening;
    - het vaststellen en innen van af te dragen premies en/of bijdragen;
    - het registreren van persoonsgegevens voor het uitvoeren van de regeling;
    - de ondersteuning van de voorgaande taken.
  - b. Toepassing van de statuten en/of reglementen, of
  - c. De manier waarop je door het fonds behandeld bent.

Sommige definities bakenen de definitie van klacht af door onderscheid tussen verschillende termen, wat ook onnodig verwarrend kan zijn voor deelnemers. Bijvoorbeeld door uitingen van ontevredenheid te verdelen over klacht en geschil of klacht en bezwaar:

- Bent u niet tevreden over onze dienstverlening (een klacht) of bent u het niet eens met de manier waarop wij het pensioenreglement uitvoeren (een geschil).
- U heeft een klacht als u ontevreden bent over hoe u door ons bent behandeld of geïnformeerd. U heeft een bezwaar als u vindt dat we de pensioenregeling niet goed toepassen. Hiervoor geldt een andere procedure.

### ***Beperking wijze van indienen klacht***

Het is mogelijk dat pensioenfondsen de wijze waarop klachten binnenkomen willen stroomlijnen. Dat is toegestaan. Het is echter niet toegestaan om klachten die via een andere wijze dan voorgeschreven bij het pensioenfonds terecht komen niet als klacht aan te merken, bijvoorbeeld wanneer een klacht wordt geuit in een gesprek met de pensioenfondsbestuurder of op hun eigen social mediakanalen. Elke uiting van ontevredenheid van een deelnemer gericht aan de pensioenuitvoerder moet als klacht behandeld en geregistreerd worden. Voorbeelden van te beperkte definities zijn:

- Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Telefonische uitingen van ongenoegen merken we niet aan als klacht.
- Definitie van klacht: een schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid gericht aan het fonds.

### ***Beperking periode indienen klacht***

Ook beperkingen in tijd waarbinnen een klacht kan worden ingediend zijn in principe niet toegestaan. Van een deelnemer kan bijvoorbeeld niet in alle gevallen worden verwacht dat hij binnen zoveel weken na het ontvangen van informatie een klacht indient. Soms blijkt pas op een later moment voor de deelnemer dat iets niet klopt of dat hij iets niet heeft begrepen. Dit geldt bijvoorbeeld wanneer een deelnemer wacht met het bestuderen van informatie tot het voor hem relevant is. Een ander voorbeeld is wanneer een deelnemer twee UPO's vergelijkt en tot de conclusie komt dat het oude UPO van een jaar geleden niet klopt. Ook dan moet de deelnemer hierover een klacht kunnen indienen.

### ***Beperkte toepasselijkheid klachtenprocedure***

We zien ook klachtenprocedures waarin niet elke uiting van ontevredenheid als klacht wordt omschreven. Bijvoorbeeld omdat een klacht niet in eerste instantie direct als zodanig wordt geregistreerd of behandeld of omdat iets pas een klacht is als hij ook daadwerkelijk intern behandeld wordt. De deelnemer heeft er recht op dat al zijn uitingen van ontevredenheid als klacht worden aangemerkt en behandeld. Dit geeft de pensioenuitvoerder de kans om de ontevredenheid weg te nemen en om van de klacht te leren. Voorbeelden van definities waaruit een te beperkte toepasselijkheid van de klachtenprocedure kan worden afgeleid zijn:

- Het kan dat je niet tevreden bent. Kom je er met de helpdesk niet uit? Dan kun je een officiële klacht indienen.
- Bij bijzondere situaties beslist ons bestuur of een klacht of andere uiting van ongenoegen al dan niet door ons in behandeling wordt genomen.

### ***Overig***

Tot slot zien we ook documenten of websites waar verschillende klachtdefinities gebruikt worden. Of waarbij teksten die gaan over wanneer iets een klacht is niet in lijn zijn met elkaar. Voor de deelnemer maakt dit het lastig om te bepalen of iets wel of niet een klacht is en dit kan de deelnemer als drempel ervaren.

## **1.3 De juiste definitie van geschil**

Een deelnemer kan overwegen met een geschil naar de geschilleninstantie (of ombudsman) te gaan. Het is belangrijk dat de definitie van geschil correct en duidelijk wordt gecommuniceerd aan de deelnemer. Wanneer een pensioenuitvoerder een onjuiste definitie van geschil hanteert kan dit tot gevolg hebben dat de deelnemer

onterecht denkt dat hij een geschil heeft waarmee hij naar de geschilleninstantie kan gaan. Dit kan onnodige frustratie bij de deelnemer oproepen wanneer de geschilleninstantie de deelnemer moet teleurstellen. Een onjuiste definitie kan er ook voor zorgen dat de deelnemer onterecht denkt dat hij niet bij de geschilleninstantie terecht kan.

De AFM heeft in dit onderzoek geconstateerd dat bijna alle gebruikte definities van geschil op websites en in klachtenregeling (nog) niet voldoen aan de wettelijke definitie. De wettelijke definitie geeft aan dat er sprake is van een geschil als voldaan is aan de volgende twee voorwaarden:

- De klacht is geheel of gedeeltelijk afgewezen of de klacht is niet tijdig afgehandeld door de pensioenuitvoerder; en
- De klacht ziet op de uitvoering van het pensioenreglement door de uitvoerder.

De definitie van geschil is onder meer niet juist indien:

- er al sprake is van een geschil wanneer er nog sprake is van interne behandeling, tenzij de termijn voor afhandeling verstreken is;
- het ziet op andere onderwerpen dan de uitvoering van het pensioenreglement door de uitvoerder.

Het belang van een juiste definitie van geschil is per 1 januari 2024 toegenomen nu de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) is opgericht. De AFM kan zich voorstellen dat pensioenfondsen hebben gewacht met het aanpassen van de definitie van geschil tot de GIP actief is. De AFM zal daarom op een later moment opnieuw beoordelen of pensioenfondsen de juiste definitie van geschil hanteren.

#### **1.4 Verouderde klachtenregeling?**

De AFM kan zich voorstellen dat klachtenregelingen ook op andere punten niet voldoen aan de nieuwe regels. Hier is geen nader onderzoek naar gedaan, maar tijdens het onderzoek kwamen wij klachtenregelingen tegen die al enkele jaren oud zijn, en dus nog niet zijn bijgewerkt aan de nieuwe Pensioenwet. Het is daarom aannemelijk dat verouderde klachtenprocedures ook op andere onderdelen nog niet voldoen aan de nieuwe wetgeving die op 1 juli 2023 is ingegaan. De oudste klachtenregeling komt uit 2015. En ongeveer 35 klachtenregelingen zijn van vóór de eerste conceptversie van de klachtenregels in het BuPw.

# 2 Zorg voor een toegankelijke beschrijving

Pensioenfondsen moeten een algemene beschrijving van de klachtenprocedure beschikbaar stellen aan deelnemers. Het betreft een wettelijke norm waar pensioenfondsen vanaf 1 juli 2023 aan moeten voldoen. Volgens de wetgever kan deze algemene beschrijving in ieder geval worden gedeeld op de website. Het gaat bijvoorbeeld om:

1. De manier waarop een klacht wordt ingediend;
2. Het postadres, telefoonnummer, emailadres of internetformulier waarlangs men zich tot het pensioenfonds kan richten;
3. De verwachte afhandelingstermijn;
4. En de vervolgstappen die bestaan wanneer een klacht niet naar tevredenheid zou worden afgehandeld.

De AFM heeft in juli en augustus 2023 beoordeeld of de algemene beschrijving van de klachtenprocedure door 149 pensioenfondsen beschikbaar is gesteld aan deelnemers (paragraaf 2.1), of deze informatie vindbaar is (paragraaf 2.2) en of deze informatie begrijpelijk is (paragraaf 2.3).

## 2.1 Aanwezigheid van de algemene beschrijving

Nagenoeg alle onderzochte pensioenfondsen, 144 van de 149, hebben een algemene beschrijving van de klachtenprocedure op hun website staan. Bij 25 van deze pensioenfondsen vond de AFM niet alle bovenstaande vier elementen. Dan ontbrak bijvoorbeeld een termijn of waren de vervolgstappen onvindbaar. Vijf pensioenfondsen hebben geen algemene beschrijving op hun website staan, bijvoorbeeld omdat de informatie op een andere wijze beschikbaar is gesteld aan deelnemers of omdat ze in liquidatie zijn gegaan.

Veelal zal deze algemene beschrijving de eerste kennismaking zijn van de deelnemer met de klachtenprocedure. Daarmee kan deze algemene beschrijving grote impact hebben op de acties van de deelnemer. Zoals de vraag of hij besluit over te gaan tot het uiten van ontevredenheid en daarmee dus het gebruik maken van de klachtenprocedure. Het is daarom van belang dat de klachtenprocedure makkelijk vindbaar is en de relevante informatie voor de deelnemer bevat.

De relevante informatie die opgenomen dient te worden in de algemene beschrijving bevat in ieder geval:

- De manier waarop de klacht wordt ingediend, met daarbij de contactgegevens: het postadres, telefoonnummer, emailadres of internetformulier waarlangs men tot pensioenfonds kan richten. Hierbij is het belangrijk dat pensioenfondsen niet de indruk wekken dat uitingen van ontevredenheid niet kwalificeren als klacht wanneer een deelnemer ze via een andere wijze bij het pensioenfonds uit.
- De verschillende stappen die de interne klachtenprocedure kent. En de stappen die de deelnemer kan nemen wanneer de deelnemer niet tevreden is met de interne klachtenafhandeling, bijvoorbeeld omdat zijn klacht (deels) wordt afgewezen. Waar mogelijk worden bij al deze stappen de tijdslijnen weergegeven. Wanneer dit niet mogelijk is, dient op zijn minst een indicatie gegeven te worden van de maximale afhandelingsduur of dient duidelijk te worden wanneer de deelnemer aanvullende informatie over de tijdslijnen zal krijgen.

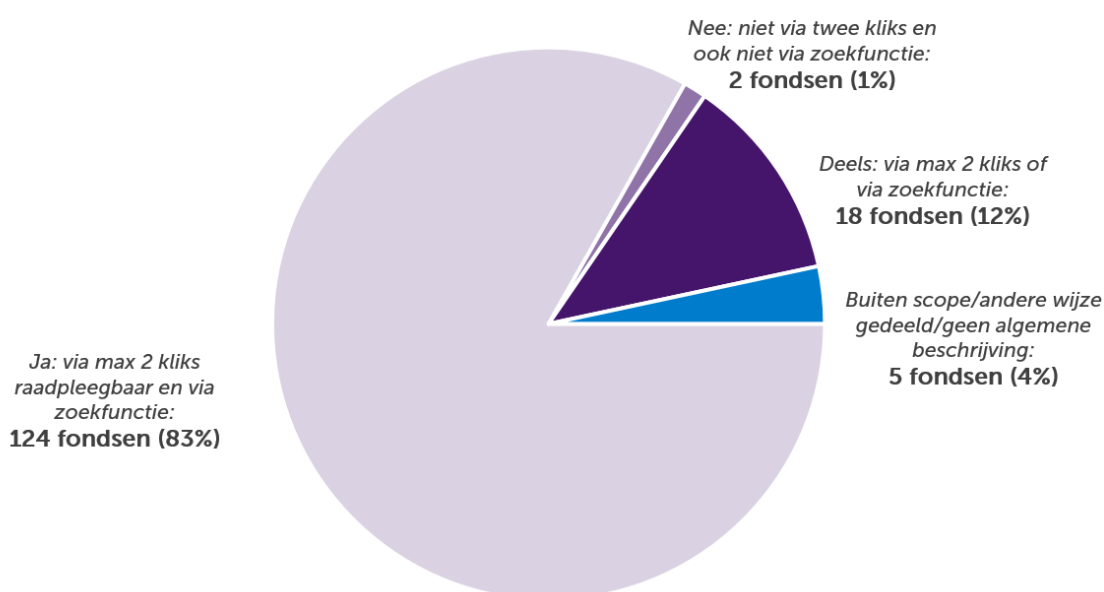
## 2.2 Een goed en snel vindbare plek voor de algemene beschrijving

De algemene beschrijving van de klachtenprocedure moet voor de deelnemer makkelijk te vinden zijn. Wanneer dit niet het geval is kan dit een drempel opleveren voor de deelnemer om een klacht in te dienen. De AFM heeft beoordeeld of de algemene beschrijving van de klachtenprocedure goed en snel vindbaar is. Wanneer een pensioenfonds de algemene beschrijving via een pagina op de website van het pensioenfonds deelt, is gekeken of:

1. de algemene beschrijving van de klachtenprocedure via twee kliks vanaf de homepage van het pensioenfonds geraadpleegd kan worden; en
2. een deelnemer eenvoudig via de zoekfunctie op de homepage de algemene beschrijving van de klachtenprocedure kan raadplegen.

Dit zijn dezelfde elementen als waar de AFM in haar eerdere onderzoek naar heeft gekeken.

### Is de algemene beschrijving van de klachtenprocedure vindbaar? Overzicht bij 149 pensioenfondsen



We zien dat bij het merendeel van de onderzochte pensioenfondsen, namelijk 124 instellingen, de algemene beschrijving vindbaar is via de zoekfunctie en binnen twee kliks vanuit de homepage. Wij roepen de overige pensioenfondsen op te controleren of de algemene beschrijving van de klachtenprocedure goed vindbaar is en waar dat niet het geval is, aanpassingen door te voeren. Het is wenselijk dat pensioenfondsen bij de controle op de vindbaarheid ook onderstaande good practices meenemen.

#### Good practice – maak de klachtenpagina direct vindbaar op de homepage

Door de link naar de klachtenpagina direct zichtbaar op de homepage te plaatsen (dus zonder te hoeven scrollen) vergroot het pensioenfonds de vindbaarheid van de klachtenprocedure. Dit geldt voor zowel de desktoppagina als voor de mobiele pagina.

#### Good practice – redeneer vanuit de deelnemer

Zet de informatie over klachten op een plek die het meest logisch is in de belevingswereld van de deelnemer. De hiervoor genoemde good practice is daarvoor een mooi uitgangspunt. Om zeker te weten of de deelnemer de informatie kan vinden kan hier ook onderzoek naar gedaan worden onder de deelnemers.

## 2.3 Begrijpelijk voor je deelnemersbestand

Het is belangrijk dat de algemene beschrijving van de klachtenprocedure duidelijk en begrijpelijk is voor de deelnemer. De AFM heeft bij dit onderzoek gekeken of de algemene beschrijving van de klachtenprocedure:

1. geen te lange zinnen bevat,
2. in algemene (niet juridische) taal is opgeschreven,
3. kopjes bevat als er veel tekst staat, en
4. visueel is weergegeven.

Een pensioenfonds doet er verstandig aan om te controleren of de algemene beschrijving begrijpelijk is weergegeven voor zijn specifieke deelnemersbestand. Daarbij kan het pensioenfonds gebruik maken van onderstaande good practices.

### Good practice – bepaal welke informatie voor de deelnemer relevant is

Zorg dat de algemene beschrijving van de klachtenprocedure kort en bondig is, maar zorg dat altijd wel alle voor de deelnemer belangrijke onderdelen worden benoemd. Denk hierbij aan de volgende vragen: (i) hoe kan de deelnemer een klacht indienen?; (ii) wat is de termijn waarbinnen de deelnemer een antwoord kan verwachten?; (iii) wat kan de deelnemer doen als hij of zij het niet eens is met het antwoord?; en (iv) welke termijnen gelden in het vervolgtraject?

### Good practice – gebruik een visuele weergave

Een visuele weergave als onderdeel van de algemene beschrijving helpt om de klachtenprocedure op een begrijpelijke wijze kenbaar te maken aan een deelnemer. Door hierin beeldend de procedure te schetsen wordt de deelnemer geholpen om op een eenvoudige en toegankelijke wijze een klacht in te dienen. We zien, net als in het eerdere onderzoek, dat een aanzienlijk deel van de pensioenfondsen al gebruik maakt van een visuele weergave.

### Good practice – sta open voor klachten

In de algemene beschrijving van de klachtenprocedure is het een goed voorbeeld om uitnodigend te zijn richting deelnemers. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de volgende tekst: *Bent u ontevreden? Laat het ons dan weten. Wij leren daarvan.* Ook het benadrukken dat deelnemers klachten op elke mogelijk manier kunnen indienen, verlaagt de drempel: *wij behandelen elke uiting van ontevredenheid, op welke manier je deze ook uit. Immers ieder uiting van ontevredenheid zien wij als een klacht.* Of: *Hieronder staan onze contactgegevens zodat jij kan kiezen op welke manier jij je ontevredenheid richting ons wil uiten.*

# 3 Zorg voor adequate klachtenafhandeling

In dit hoofdstuk worden elementen beschreven die bijdragen aan een adequate klachtenafhandeling. Ten eerste is het belangrijk dat de definitie van klacht niet alleen op papier correct is, maar dat deze in de praktijk juist wordt toegepast, zodat alle uitingen van ontevredenheid worden aangemerkt als klacht (paragraaf 3.1). Ook is het belangrijk dat deelnemers duidelijke informatie krijgen over de stappen in de klachtenprocedure wanneer dit relevant is (paragraaf 3.2). Communicatie en begeleiding die aansluit bij de behoefte van de deelnemer draagt ook bij aan een adequate klachtenafhandeling (paragraaf 3.3). Tot slot is het belangrijk dat pensioenfondsen de klachtenprocedure niet te vroeg als afgerond beschouwen (paragraaf 3.4). Een goedwerkende klachtenafhandeling draagt bij aan de reputatie, kwaliteitsverbetering, transparantie en de deelnemersgerichtheid van een pensioenuitvoerder. Hierdoor kan het vertrouwen van deelnemers toenemen en kunnen interne processen verbeterd worden.

## 3.1 Merk alle uitingen van ontevredenheid aan als klacht

Het is voor de deelnemer belangrijk dat alle uitingen van ontevredenheid worden behandeld als klacht. Zoals in hoofdstuk 1 besproken, constateert de AFM dat een deel van de pensioenfondsen nog niet de juiste (wettelijke) klachtdefinitie heeft opgenomen op hun website en in het document dat hun klachtenprocedure beschrijft. De AFM ziet daarnaast dat definities die op hun website en/of in het document dat hun klachtenprocedure wettelijk juist zijn, in de praktijk soms niet op de juiste wijze worden toegepast.

Verder constateren we in het verdiepende onderzoek verschillende risico's bij het juist kwalificeren van een uiting als klacht. Zo ziet de AFM bijvoorbeeld dat er soms onderscheid wordt gemaakt tussen klacht enerzijds en signaal anderzijds. De door ons beoordeelde signalen kunnen veelal ook als uiting van ontevredenheid en daarmee als klacht gekwalificeerd worden. We roepen daarom pensioenuitvoerders op om geen onnodig onderscheid te maken. Voorbeelden van signalen die onterecht niet als klacht aangemerkt zijn:

- Een deelnemer geeft aan dat hij/zij een ontvangen brief niet heeft begrepen en uit de communicatie blijkt dat hij hier niet tevreden over is.
- Een deelnemer geeft aan dat informatie niet of niet tijdig ontvangen is en daar is hij ontstemd over.
- Een deelnemer geeft aan dat de ontvangen informatie onjuist is.
- Een deelnemer heeft andere verwachtingen over informatie, processen, communicatie, etc. en is teleurgesteld.

De deelnemer heeft er recht op om zijn uiting van ontevredenheid via de klachtenprocedure te laten behandelen en daarna eventueel de mogelijkheid hebben naar de geschilleninstantie te gaan. Ook moeten alle uitingen van ontevredenheid als klacht worden opgenomen in de klachtenadministratie (zie ook paragraaf 5.1).

Ook ziet de AFM dat de term klacht soms (intern) wordt vermeden en dat het verzamelbegrip 'signaal' of 'klantsignaal' wordt gebruikt voor boodschappen van deelnemers. Een klacht valt in zulke gevallen binnen de term (klant)signaal. Het is positief wanneer pensioenuitvoerders niet alleen willen leren van klachten, maar ook van andere uitingen van deelnemers. Wel moeten pensioenfondsen ervoor zorgen dat dit er niet toe leidt dat uitingen van ontevredenheid onterecht niet als klacht worden behandeld. Ook moet de pensioenuitvoerder ervoor zorgen dat de klachtenadministratie een goed beeld geeft van alle klachten.

### Good practice - Bij twijfel kwalificeren als klacht

In geval van twijfel behandelt de pensioenuitvoerder de uiting van de deelnemer als klacht. Zoals opgenomen in paragraaf 1.1 ziet de AFM een groot aantal klachten niet per definitie als iets negatiefs is. Dit kan juist een indicatie zijn dat de pensioenuitvoerder laagdrempelig te benaderen is door deelnemers.

### **Good practice – medewerkers trainen klachten te herkennen**

Het is goed wanneer medewerkers worden getraind op het herkennen van klachten. Het is belangrijk hierbij aandacht te hebben voor zowel verbale als non-verbale communicatie en aandacht te hebben voor verschillende vormen van communicatie, zoals telefonische communicatie, via social media of schriftelijk. Bij het trainen van een medewerker kan onder meer feedback worden gegeven op schriftelijke communicatie tussen de medewerker en een deelnemer en op teruggeluisterde telefoongesprekken.

### **3.2 Informeer de deelnemer duidelijk over vervolgstappen**

Het is belangrijk dat deelnemers duidelijke informatie krijgen over de stappen in de klachtenprocedure wanneer dit relevant is. Dit is bijvoorbeeld relevant bij het eerste contact over een klacht, maar ook wanneer een (vervolg)stap in de klachtenprocedure is doorlopen. Deze informatie bevat bijvoorbeeld de termijnen waarin de deelnemer een antwoord kan verwachten, of en wanneer beroep mogelijk is en de mogelijkheid om zich te wenden tot de geschilleninstantie. Dit betekent dat er een heldere algemene beschrijving van de klachtenprocedure beschikbaar moet zijn (zie hoofdstuk 2) en dat de deelnemer op de juiste momenten actief wordt gewezen op de voor hem relevante informatie. Het communiceren van de vervolgstappen aan een deelnemer zorgt voor meer transparantie in de klachtenafhandeling en neemt de drempel om gebruik te maken van de vervolgstappen weg. Dit kan het vertrouwen en de tevredenheid van de deelnemer verhogen.

### **3.3 Communiceer helder en begeleid de deelnemer in het klachtenproces**

Communicatie en begeleiding die aansluiten bij de behoefte van de deelnemer draagt ook bij aan een adequate klachtenafhandeling. Pensioenuitvoerders moeten duidelijk communiceren naar hun deelnemers. Om te bepalen wat duidelijk is voor de deelnemers doen pensioenuitvoerders er goed aan zich te verdiepen in hun deelnemers en hun kenmerken en behoeftes. De inzichten in de deelnemer kan de pensioenuitvoerder gebruiken om de communicatie over het proces en de inhoud tijdens de klachtenafhandeling af te stemmen op de deelnemer. Denk hierbij aan het taalgebruik, de hoeveelheid informatie en de wijze waarop deze gepresenteerd wordt.

In sommige gevallen kan het ook wenselijk zijn dat deelnemers actief worden begeleid in het klachtenproces. Als er bijvoorbeeld langer geen contact is geweest, bijvoorbeeld wanneer een deelnemer nog informatie moet aanleveren, is het raadzaam om actief contact te zoeken met de deelnemer. Een proactieve benadering vanuit de pensioenuitvoerder kan een deelnemer ondersteunen in het klachtenproces.

De AFM ziet in haar onderzoek dat enkele pensioenfondsen veel tijd en aandacht besteden aan trainingen en ontwikkeling van medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar vakinhoudelijke vaardigheden maar bijvoorbeeld ook vaardigheden zoals empathie, luisterend vermogen en het begrijpen van emoties. Dit stelt de medewerkers in staat hun communicatie en begeleiding af te stemmen op de behoefte van de deelnemer.

### **Good practice – contactpersoon voor deelnemer**

Het is goed wanneer de deelnemer bij het eerste contact de gegevens van een vast contactpersoon krijgt, waarbij hij gedurende de hele klachtenprocedure laagdrempelig terecht kan. Bijvoorbeeld bij vragen over het proces of wanneer hij een reactie op de klacht niet begrijpt.

### **3.4 Zorg voor een goede afronding van de klachtenprocedure**

We roepen pensioenuitvoerders op om een klacht niet te vroeg als afgerond te beschouwen. We hebben vastgesteld dat een klacht soms wordt afgesloten wanneer het pensioenfonds nog wacht op een reactie van de deelnemer. Een deelnemer verstrekt gevraagde informatie niet altijd (direct) aan het pensioenfonds. De AFM vindt niet dat een klacht op dat moment als afgerond beschouwd kan worden. Het zou namelijk kunnen



betekenen dat de deelnemer de vragen niet begrijpt of niet weet waar hij of zij deze informatie kan vinden. De AFM raadt daarom pensioenuitvoerders aan om een actieve rol in te nemen door bijvoorbeeld contact op te nemen met de deelnemer als deze niet reageert op de vragen van de pensioenuitvoerder. Het nagaan of deelnemers de vragen van de pensioenuitvoerder hebben begrepen, kan bijdragen aan het verbeteren van de communicatie naar de deelnemer.

#### **Good practice – afsluitend contact met de deelnemer**

Het is aan te bevelen om aan het einde van de klachtenprocedure contact op te nemen met de deelnemer om na te gaan of de deelnemer de reactie van de pensioenuitvoerder heeft begrepen en om na te gaan of de deelnemer de klacht als afgehandeld beschouwt. De feedback van de deelnemer kan gebruikt worden om te bepalen of de klacht kan worden afgerond en het kan dienen als feedback ter verbetering van de klachtenafhandeling.

# 4 Richt waarborgen in

Pensioenuitvoerders moeten procedures en maatregelen hebben die waarborgen dat klachten zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en binnen de gestelde termijn worden afgehandeld (paragraaf 4.1). Hierbij is het verstandig goede afspraken in de keten te maken (paragraaf 4.2).

## 4.1 Zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en tijdig

Met procedures en maatregelen borgen pensioenuitvoerders dat klachten zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en tijdig worden afgehandeld (art 14k BuPw). Daarbij zijn zij binnen de kaders van de wet vrij om zelf invulling te geven aan hun klachtenprocedure. Dit betekent dat zij bij de invulling van de waarborgen kunnen kiezen voor procedures die passen bij hun organisatie. Hierbij benadrukt de AFM ook dat de waarborgen niet afzonderlijk van elkaar bestaan maar juist in samenhang bijdragen aan een adequate klachtenprocedure. Zo kan er geen sprake zijn van consistente afhandeling zonder verifieerbaarheid en zorgvuldigheid. Op al deze vlakken zal het klachtenproces dus goed moeten zijn vormgegeven. We verwachten dat een pensioenuitvoerder nadenkt over de wijze waarop ze een zorgvuldige, verifieerbare, consistente en tijdige klachtenafhandeling borgt en dat de procedures en maatregelen die hiervoor moeten zorgen zijn vastgelegd.

Voor verifieerbaarheid is een randvoorwaarde dat de vastlegging op orde is. Een complete vastlegging zorgt voor een adequate klachtenafhandeling en kan helpen als klachten intern worden overgedragen of als een deelnemer vragen heeft over voorgaande contactmomenten. We zien dat telefoongesprekken niet altijd worden vastgelegd of dat de vastlegging zeer minimaal is. Dit kan tot gevolg hebben dat de klacht van de deelnemer niet goed wordt opgelost. In enkele dossiers was niet vast te stellen wanneer de deelnemer voor het eerst een klacht heeft geuit. In andere dossiers was niet vast te stellen wat de klacht van de deelnemer is. In dat geval kreeg de deelnemer een reactie die niet aansloot op zijn klacht.

In de wet zijn ook vereisten opgenomen ten aanzien van tijdigheid en ook moeten pensioenuitvoerders aan medewerkers die betrokken zijn bij de klachtenafhandeling een beschrijving van de te volgen procedure beschikbaar stellen (artikel 14g en 14 j BuPw). In aanvulling daarop is de AFM enkele goede voorbeelden tegengekomen van procedures en maatregelen die helpen bij het waarborgen van zorgvuldigheid, verifieerbaarheid, consistentie en tijdigheid.

### *Voorbeelden procedures en maatregelen voor zorgvuldige klachtenafhandeling*

- Het organiseren van overleggen waar klachten in besproken worden zodat collega's mee kunnen denken of kunnen leren van de klachtenafhandeling van anderen. Dit helpt niet alleen een zorgvuldige behandeling van klachten, maar ook een consistente afhandeling van klachten.
- Het aanstellen van één vast aanspreekpunt voor de deelnemer die ook verantwoordelijk is voor de afhandeling. Dit is een manier om te voorkomen dat een klacht wordt overgedragen aan een andere medewerker of afdeling, zonder dat duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de uiteindelijke afhandeling van de klacht.

### *Voorbeelden procedures en maatregelen voor verifieerbare klachtenafhandeling*

- Het gebruik van een systeem waarin al het contact met een deelnemer wordt vastgelegd. Op deze manier is inzichtelijk voor medewerkers wat er al dan niet gecommuniceerd is aan een deelnemer. Dit is belangrijk voor een verifieerbare klachtenafhandeling, maar ook voor een zorgvuldige klachtenafhandeling.

### ***Voorbeelden procedures en maatregelen voor consistente klachtenafhandeling***

- Het voorbereiden van interne Q&A's of een kennisbank over onderwerpen waar veel klachten over worden verwacht. Dit helpt met een consistente behandeling van de klachten, waarbij wel ruimte is voor zorgvuldigheid en afstemming van het antwoord op (de klacht van) de individuele deelnemer.
- Het controleren of hetgeen waarover geklaagd wordt gevolgen heeft voor meerdere deelnemers. Wanneer dit het geval is kunnen eventuele vervolgacties richting al deze deelnemers worden ingezet. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer er sprake is van compensatie, maar ook wanneer er onjuiste informatie is gecommuniceerd.
- Het uitwisselen van vraagstukken, casussen en ervaringen tussen degenen die bij de klachtenafhandeling zijn betrokken.

### ***Voorbeelden procedures en maatregelen voor tijdige klachtenafhandeling***

- Het gebruik van een systeem waarmee de tijdigheid van de afhandeling gemonitord wordt en waarbij een signaal wordt afgegeven wanneer de tijdigheid in het geding komt.

## **4.2 Maak afspraken in de keten**

Een duidelijke verdeling van rollen en verantwoordelijkheden tussen verschillende betrokken medewerkers en ketenpartijen kan voorkomen dat klachten tussen wal en schip vallen. Het is belangrijk dat pensioenuitvoerders de verantwoordelijkheden, deadlines en processen goed vastleggen. Het moet voor medewerkers die betrokken zijn bij de klachtenafhandeling bijvoorbeeld duidelijk zijn wanneer het bestuursbureau of het bestuur van het pensioenfonds betrokken dient te worden, en welke onderwerpen door het pensioenfonds of de PUO moeten worden beantwoord. In de praktijk zien we dat dit veelal goed is vastgelegd voor klachten die bijvoorbeeld via e-mail of telefoon binnenkomen, maar dat er geen duidelijk proces is voor klachten die bijvoorbeeld in een gesprek aan een pensioenfondsbestuurder worden geuit. Het is belangrijk dat ook bij dit soort klachten duidelijk is wie wanneer verantwoordelijk is voor de behandeling en vastlegging van een klacht.

Daarnaast is contact tussen de PUO en het pensioenfonds over klachten belangrijk. Wanneer het pensioenfonds de klachtenprocedure zelf uitvoert, maar wel samenwerkt met een PUO voor andere dienstverlening kan het pensioenfonds informatie nodig hebben van de PUO voor het afhandelen van een klacht en moet de PUO op de hoogte zijn welke verbeteringen doorgevoerd moeten worden (zie paragraaf 5.2). Wanneer de PUO de klachtenprocedure uitvoert is het belangrijk dat het pensioenfondsbestuur op de hoogte wordt gehouden van de klachtenafhandeling, omdat het bestuur eindverantwoordelijk is. Een periodiek overleg biedt de mogelijkheid om door te vragen op een klachtenrapportage en om te sturen op verbeteringen.

### **Good practice: Kwalitatieve en kwantitatieve SLA afspraken met PUO**

Het is aan te bevelen wanneer er niet alleen SLA kwantitatieve afspraken ten aanzien van de klachtenafhandeling worden gemaakt over bijvoorbeeld de duur van de klachtenafhandeling, maar dat ook de kwaliteit van klachtenafhandeling wordt meegenomen. Dit verkleint een mogelijk risico dat tijdige afhandeling belangrijker wordt dan een goede klachtenafhandeling waarbij het deelnemersbelang centraal staat.

# 5 Leer van klachten

Informatie uit klachten kan heel waardevol zijn voor pensioenuitvoerders. Ze geven een beeld van waar deelnemers niet tevreden over zijn en bieden daarmee een kans om de relatie met deelnemers te verbeteren. Om te kunnen leren van klachten is een goede klachtenadministratie essentieel. De vastgelegde informatie over klachten kan geanalyseerd worden en aanleiding geven voor verbeteringen.

## 5.1 Goede klachtenadministratie is essentieel

Een goede klachtenadministratie kan er niet alleen voor zorgen dat de klachtenprocedure goed en tijdig wordt uitgevoerd (paragraaf 4.1), maar is ook essentieel voor het leren van klachten. Vastlegging van de informatie tijdens een klachtenafhandeling kan gebruikt worden om analyses en rapportages op te stellen. Het vastleggen van informatie over klachten in de klachtenadministratie is verplicht (artikel 14h BuPw). Naast de wettelijke elementen zoals ontvangst- en einddatum, de klacht met omschrijving en een beschrijving van de wijze waarop een klacht behandeld is, zijn er ook andere elementen die kunnen helpen bij een goede analyse van klachten. Het toevoegen van categorieën, labels en/of thema's in de klachtenadministratie kan helpen bij het identificeren van onderwerpen waar veel klachten over komen. Het toevoegen van categorieën helpt ook bij het opnemen van de klachteninformatie in het jaarverslag, zoals opgenomen in de gedragslijn "goed omgaan met klachten" van de Pensioenfederatie, en het helpt bij het rapporteren van klachten aan de AFM in de jaarlijkse Toezichtrapportage.

## 5.2 Voer analyses uit

Het op orde hebben van een goede administratie dient als fundament voor het uitvoeren van eigen analyses. Een analyse van de geregistreerde klachten helpt bij het zoeken naar een eventuele rode draad in de ingekomen klachten, wat kan helpen bij het verbeteren van onder meer de dienstverlening van de pensioenuitvoerder. Bij de analyse van klachten is het wenselijk om niet alleen te kijken naar het aantal klachten, maar ook te kijken naar onderwerpen, dwarsdoorsnedes en oorzaken. Zien de klachten bijvoorbeeld op duidelijkheid van communicatie of op de berekening van de hoogte van het pensioen? Komt dat terug bij alleen ouderdomspensioen of nabestaandenpensioen of bij beide? Zit er nog onderscheid tussen communicatiekanalen? Hoe verhoudt zich dit tot vorig jaar of vorig kwartaal? Wat zijn oorzaken? Kan de oorzaak van de klacht voor meerdere deelnemers van toepassing zijn? Welke aanpassingen zijn doorgevoerd of worden voorgesteld? Een goede analyse leidt tot een waardevolle rapportage voor (het bestuur van) een pensioenuitvoerder.

## 5.3 Rapportage over klachten

Het is belangrijk dat de informatie over klachten en conclusies uit de analyses worden teruggekoppeld aan het bestuur. De rapportage stelt hen in staat hun verantwoordelijkheid te nemen bij de klachtenafhandeling. Aan de hand van een goede rapportage kan de pensioenuitvoerder monitoren of de klachtenprocedure goed wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld aan de hand van informatie over doorlooptijd en tevredenheid van deelnemers. Ook kan de pensioenuitvoerder inzicht krijgen in waar de klachten over gaan en vaststellen of en welke verbeteringen doorgevoerd moeten worden.

### Good practice – bespreken van rapportage

Het is aan te bevelen wanneer het bestuur de rapportage minimaal elk kwartaal bespreekt met degene die onder hen verantwoordelijk is voor de uitvoering van de klachtenafhandeling. Ze kunnen tijdens overleg bijvoorbeeld doorvragen op elementen uit de rapportage die vragen oproepen en opdracht geven (aanvullende) verbeteringen door te voeren naar aanleiding van klachten.

### **Good practice – evalueren van rapportage**

De AFM raadt pensioenfondsbesturen aan om periodiek te evalueren of de informatie in de klachtenrapportage ook de informatie is die zij nodig hebben om hun taak uit te voeren. Zijn er relevante analyses gedaan? Is de informatie in de rapportage geschikt om de kwaliteit van de klachtenprocedure te monitoren en om te bepalen of er voldoende geleerd en verbeterd wordt naar aanleiding van klachten?

### **5.4 Verbeter naar aanleiding van klachten**

Klachten leveren waardevolle informatie op om de ervaring van andere deelnemers te verbeteren. Een concreet voorbeeld is wanneer naar aanleiding van een klacht blijkt dat een berekening niet klopt, dat dit bij andere deelnemers tijdig gecorrigeerd of voorkomen kan worden. Wanneer blijkt dat een berekening wel klopt, maar dat dit niet duidelijk is voor de deelnemer, dan kan de communicatie voor andere deelnemers worden verduidelijkt.

Uit klachten kan ook worden afgeleid waar deelnemers zich zorgen over maken. Door hiervan op de hoogte te zijn kan aanvullende informatie beschikbaar worden gesteld of actief worden gecommuniceerd aan deelnemers.

### **Good practice – communiceer over verbeteringen**

Het is een goed voorbeeld wanneer pensioenuitvoerders op hun website laten zien wat ze geleerd hebben van eerdere klachten. Dit kan bijvoorbeeld door bij de algemene omschrijving van de klachtenprocedure een link op te nemen naar hun klachtenrapportage. Ook kan dit door een lijst met verbeteringen op te nemen die het pensioenfonds heeft doorgevoerd naar aanleiding van klachten.

## Tot slot

Een goed werkende klachtenafhandeling en goed ingerichte klachtenprocedure zijn van essentieel belang tijdens de transitie. Wanneer zich dan mogelijk een toename van het aantal klachten voordoet kan dat zorgen voor langere doorlooptijden en een minder goede afhandeling. Het op orde hebben van de klachtenprocedure en voorbereid zijn op het scenario met aanzienlijk meer klachten is daarom belangrijk. In gesprekken met pensioenfondsen en PUO's merkt de AFM dat de sector hier aandacht voor heeft.

De AFM blijft ook aandacht houden voor de interne klachtenprocedure. De AFM zal daarbij ook aandacht hebben voor het correct, duidelijk en evenwichtig communiceren tijdens de klachtenprocedure en of de afhandelingstermijn tijdens de transitie niet te veel gaat oplopen. Hiertoe gaat de AFM onder meer informatie over klachten opvragen in de Toezichtrapportage.



**Autoriteit Financiële markten**

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

**Telefoon**

020 797 2000

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

**Dataclassificatie**

AFM-Publiek

Volg ons: →



*De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.*

*Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.*

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2024