

Stichting Pensioenfonds Will Niemeijer

Klachtenbeleid



Ons klachtenbeleid

Klanttevredenheid staat centraal in de dienstverlening van het Niemeijer pensioenfonds. Ondanks dat kan een belanghebbende ontevreden zijn. Het pensioenfonds staat open voor deze klachten. Alle 'klantsignalen' dragen bij aan een continue verbetering van de klanttevredenheid.

Het indienen van een klacht en de afhandeling daarvan is eenvoudig. Het proces is efficiënt ingericht. Onze (gewezen) deelnemers en gepensioneerden moeten weten hoe ze hun ontevredenheid kunnen uiten, waar zij met vragen terecht kunnen en hoe ze op de hoogte blijven van de voortgang van de afhandeling.

Niet tevreden? Vertel het ons

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dat is vervelend, maar wij horen graag waarom. Vaak kunnen we het probleem dan meteen samen oplossen.

Iedere uiting van ontevredenheid door een (gewezen) deelnemer, een pensioengerechtigde, diens (ex-)partner of een nabestaande zien wij als een klacht.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt ons bellen op telefoonnummer 088 – 116 30 52. Op maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Aan de telefoon proberen wij uw klacht meteen op te lossen.

U kunt ons ook een email sturen naar pf-niemeijer@azl.eu. Of via ons digitaal klachtenformulier dat vindt u op de website onder onze contactgegevens. U krijgt dan meteen een bevestiging van de ontvangst van uw email. Wij reageren daarna zo snel als mogelijk op uw klacht. In ieder geval binnen 6 weken.

U kunt ons ook een brief sturen. Ons postadres is: AZL – Stichting Will Niemeijer Pensioenfonds, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen. Ook dan ontvangt u een bevestiging en wel binnen twee weken.

Duidelijke afspraken: U weet waar u aan toe bent

Hoe u een klacht indient, vindt u op onze website onder het tabblad documenten (in de rubriek overige documenten). Als u vragen heeft over de wijze van afhandeling van klachten of de informatie niet begrijpelijk is, laat het ons dan weten. U moet weten waar u aan toe bent.

AZL, onze uitvoerder, bevestigt de ontvangst van uw klacht en meldt binnen hoeveel weken wij inhoudelijk reageren. Als dat nodig is, vraagt AZL u om nog extra informatie toe te sturen, of ze nemen telefonisch contact met u op.

Oplossen van uw klacht

Uw klacht proberen we zo snel mogelijk op te lossen. Als het kan doen we dat meteen, Soms hebben we meer tijd nodig. In ieder geval ontvangt u een reactie binnen zes weken. Het kan ook zijn dat u volgens ons geen gelijk heeft. Dan lichten wij dat zorgvuldig toe en informeren u binnen zes weken.

Niet tevreden met ons antwoord? Dan wijzen u op de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan onze klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt uw klacht helemaal opnieuw. Als de klachtencommissie dat noodzakelijk of wenselijk vindt, nemen zij contact met u op. U kunt dan nogmaals uw klacht toelichten.

Handelt ook de klachtencommissie uw klacht niet naar tevredenheid af? Dan wijzen wij u op de mogelijkheid om uw geschil met ons voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of de rechter.

De contactgegevens van onze Klachtencommissie en van Ombudsman Pensioenen vindt u in ons klachtenreglement (zie onze website onder het tabblad documenten).

Betrokken medewerkers en deelnemersbelang centraal

Goed opgeleide medewerkers handelen uw klacht af. Zij kennen het belang van klachten en de zorgvuldige afhandeling daarvan. Deze medewerkers zijn betrokken bij ons pensioenfonds maar zeker ook bij u, onze deelnemer.

Bij de beoordeling van uw klacht staat de 'menselijke maat' centraal. Wij willen recht doen aan de belangen van onze deelnemers bij de uitvoering van de pensioenregeling. Het belang van een deelnemer gaat boven het volgen van de juiste procedure. Onze medewerkers zijn ontvankelijk voor uw klachten, zijn behulpzaam en getraind om goed naar u, de klager, te luisteren.

Het bestuur van het pensioenfonds is betrokken bij het klachtenproces. Bestuurders kijken regelmatig mee bij het afhandelen van klachten.

Leren en verbeteren

Ons pensioenfonds heeft een duidelijke regeling voor het afhandelen van klachten. Wij gaan zorgvuldig maar snel met uw klacht aan de slag. Een klacht is een kans om onze dienstverlening te verbeteren. We passen waar nodig onze werkprocessen of communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen.

Wij staan open voor uw klachten en zijn ontvankelijk voor uw feedback; kortom wij leren van klachten.

Klachtenrapportage

Onze uitvoerder AZL registreert alle binnengekomen klachten en de afwikkeling daarvan. AZL informeert ons regelmatig over de ontvangen klachten. Die klachtenrapportage verwerken wij in ons jaarverslag. De resultaten bespreekt het bestuur ook met AZL.

Wij evalueren het klachtenbeleid jaarlijks. Als die analyse daartoe aanleiding geeft, passen wij ons beleid aan om tot hoger niveau van klachtbehandeling te komen.

De Pensioenfederatie publiceert ieder jaar hoe haar leden, pensioenfondsen, omgaan met klachten.