

pensioenfonds



# Klachtenbeleid Pensioenfonds PGB

Door	: PPD   Pensioenbeheer
Versie	: 2024 11 21
Datum ingang	: 21 november 2024

## Inhoud

Klachtenbeleid Pensioenfonds PGB .....	3
Definitie van een klacht.....	3
Wat kun je van PGB verwachten als je een klacht hebt? .....	3
PGB wil van elke klacht leren .....	3
Transparante terugkoppeling voor een breed publiek .....	3
Transparante manier van rapporteren in het jaarverslag.....	3
De Klachtencommissie .....	4
Externe instanties... ..	4

## Klachtenbeleid Pensioenfonds PGB

Pensioenfonds PGB (PGB) vindt het belangrijk om het klachtenbeleid te beschrijven. Omdat er helaas situaties voorkomen waarin een deelnemer ontevreden is over onze dienstverlening. Wij zijn er ook, of misschien juist, op die momenten voor de deelnemer en luisteren naar hem of haar. PGB neemt een klacht op als serieus klantsignaal waarvan kan worden geleerd. Ook daarmee geeft PGB financieel en sociaal houvast voor haar deelnemers.

## Definitie van een klacht

Hieronder verstaat PGB: elke uiting van ontevredenheid van een deelnemer, gericht aan PGB.

## Wat kun je van PGB verwachten als je een klacht hebt?

- duidelijkheid op welke verschillende manieren je een klacht kunnen indienen;
- duidelijkheid in iedere stap van de klachtenprocedure, zo weet je waar je aan toe bent;
- dat PGB graag helpt tijdens het klachtenproces.

PGB staat voor:

- een laagdrempelige uitvoering van het klachtenbeleid;
- het oplossen van klachten op een zo persoonlijk en efficiënt mogelijke wijze;
- het afhandelen van klachten binnen 10 werkdagen. Lukt dit niet? Dan krijg je een persoonlijke terugkoppeling met een nieuwe heldere verwachting en/of termijn.

## PGB wil van elke klacht leren

Daarom nemen wij een klacht op als een serieus klantsignaal waarvan kan worden geleerd om onze dienstverlening te verbeteren. Wij denken graag in kansen. Als we door jouw klantsignaal onze dienstverlening verbeteren, dan informeren wij je hier ook over.

## Transparante terugkoppeling voor een breed publiek

PGB hecht waarde aan transparantie over klachten. Wij publiceren op onze [website](#) de verbeteringen naar aanleiding van de ontvangen signalen. Je krijgt daarmee inzicht of andere deelnemers eerder met een soortgelijke klacht te maken hadden en hoe wij dit afhandelden.

## Transparante manier van rapporteren in het jaarverslag

PGB rapporteert over geregistreerde klachten in het jaarverslag en deelt de klachten in naar duidelijke categorieën. Daarnaast rapporteren wij over de belangrijkste verbeteringen die door de klachten zijn gerealiseerd.

## Interne ombudsman om verder te helpen

PGB doet er alles aan om een klacht op waarde te schatten. In situaties waarin dat niet goed gelukt is, kan de interne ombudsman om hulp gevraagd worden. De interne ombudsman luistert naar belanghebbenden en signaleert mogelijke verbeteringen. Zij draagt via bemiddeling, praktijkonderzoek en advisering bij aan een betere ervaring met PGB. Meer informatie over de Interne Ombudsman vind je [hier](#).

### De Klachtencommissie

Ben je het oneens met onze reactie op de klacht? Dan kan je terecht bij de Klachtencommissie Pensioenfonds PGB. De klachtencommissie behandelt namens het bestuur van PGB de klachten en mag namens hen besluiten nemen.

### Externe instanties

Biedt de uitvoering van het klachtenbeleid van PGB geen oplossing? Dan kan de je de klacht voorgeleggen aan de onafhankelijke instantie: [Geschillen Instantie Pensioenfonds](#) (GIP). Je kunt de klacht ook voorleggen aan de civiele rechter.