



Klachtenbeleid

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Groothandel in Vlakglas, de Groothandel in Verf, het Glasbewerkings- en het Glazeniersbedrijf (BPFV)



De Pensioenfederatie heeft in juni 2022 de ‘Gedragslijn Goed omgaan met Klachten’ gepubliceerd. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen beter omgaan met klachten en klantensignalen en daardoor hun dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. De leden van de Pensioenfederatie, waaronder ons pensioenfonds, hebben ingestemd met de gedragslijn. In dit document worden de uitgangspunten van ons klachtenbeleid beschreven.

Ons klachtenbeleid

BPFV staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. BPFV staat open voor klachten en klantsignalen die kunnen leiden tot een continue verbetering van de klanttevredenheid. Het proces van klachtindiening en afhandeling en de communicatie hierover is eenvoudig en efficiënt ingericht. Wij willen dat (gewezen) deelnemers en gepensioneerden weten waar ze ontevredenheid kunnen uiten, waar zij met vragen terecht kunnen en op de hoogte zijn van de voortgang van de klachtafhandeling. De klachtenprocedure is voor een deel uitbesteed aan de uitvoeringsorganisatie, maar BPFV blijft verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling. Het fonds monitort dit via de rapportages van en gesprekken met de uitvoerder AZL.

Definitie klacht en geschil

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan BPFV.

Een geschil is een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement die volgens de betrokkene niet naar tevredenheid is opgelost door BPFV.

Heldere en snelle klachtafhandeling

BPFV heeft een duidelijke klachtenregeling voor het afhandelen van klachten en gaat hier zorgvuldig en snel mee aan de slag. Wij evalueren en analyseren doorlopend de klachten en passen waar nodig het werkproces of onze werkwijze of communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. Het pensioenfonds ziet een klacht als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Duidelijke afspraken: U weet waar u aan toe bent

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van uw klacht. De uitvoeringsorganisatie van BPFV bevestigt een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, maar uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze wordt ingediend. Indien nodig vragen wij u om nog extra informatie te sturen of nemen wij nog telefonisch contact met u op.

Probleemoplossend omgaan met uw klacht

Kunnen wij uw klacht oplossen? Dan doen we dat zo snel mogelijk en informeren u hierover uiterlijk binnen zes weken. Als wij vinden dat u geen gelijk heeft, dan lichten wij dat ook zorgvuldig toe en informeren u hierover ook uiterlijk binnen zes weken. Voor het geval u niet tevreden bent met ons antwoord wijzen wij u op de mogelijkheid om u te wenden tot de klachtencommissie van ons pensioenfonds. Als de klachtencommissie uw klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld wijzen wij u op de mogelijkheid om het geschil met ons pensioenfonds voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) of de bevoegde rechter.

Betrokken medewerkers en bestuurders

Gekwalificeerde en goed hiervoor opgeleide mensen handelen uw klacht af. Daarnaast wordt binnen het pensioenfonds en de uitvoeringsorganisatie het belang van klachten onderstreept. Houding en gedrag van medewerkers van de uitvoeringsorganisatie van ons pensioenfonds zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling.



Deelnemersbelang centraal

BPFV vindt het van belang om de menselijke maat en het belang van de deelnemer centraal te stellen en niet enkel het volgen van de procedure. Dit wordt onder meer bereikt door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn en goed naar de klager te luisteren. Klachten worden goed onderzocht en het uitgangspunt is dat de klager in principe gelijk heeft tenzij uit de pensioenregeling en/of wet- en regelgeving het tegendeel blijkt.

Het bestuur van het pensioenfonds is ook intensief betrokken bij het klachtenproces. De rapportage van de klachten van uitvoerder, welke onderdeel is van de kwartaalrapportage wordt elk kwartaal besproken in de pensioen- en communicatiecommissie en het bestuur. De bestuurders zullen ook periodiek zelf een klacht afhandelen of persoonlijk contact opnemen met de klager om een klacht te bespreken. De bestuursleden zijn kritisch, stellen vragen en verzoeken waar nodig om acties om de dienstverlening te verbeteren.

Leren en verbeteren

Een klacht is voor BPFV een kans om onze dienstverlening naar deelnemers en pensioengerechtigden te verbeteren.

BPFV staat open voor klachten, is ontvankelijk voor feedback van klagers, behandelt klachten klantgevoelig en leert van klachten. Er zijn klachtencoördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken. Het klachtenbeleid en de klachten- en geschillenregeling evalueert BPFV jaarlijks. Vanuit de analyse van de resultaten stelt BPFV waar dit nodig is het beleid bij om op een volwassen niveau van klachtbehandeling te blijven.

Klachtenrapportage

De uitvoeringsorganisatie van BPFV registreert de klachten en de afwikkeling daarvan, volgens het format van de Gedragslijn Goed omgaan met klachten, en rapporteert hier ieder kwartaal over. Ook stelt BPFV jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag. In de klachtenrapportage is opgenomen de aard van de klachten en op welke wijze de klachten zijn afgewikkeld. Ook wordt in de rapportage opgenomen wat BPFV heeft geleerd van de klachten en welke wijzigingen eventueel in de processen zijn doorgevoerd om herhaling van de klacht in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Jaarlijks ontvangt BPFV van de Pensioenfederatie een checklist basisniveau en volwassenheidsscan. BPFV vult deze scan tijdig in en ontvangt een rapportage op basis waarvan wordt beoordeeld of BPFV er qua volwassenheidsniveau op vooruitgaat. De resultaten worden door het bestuur ook besproken met de uitvoeringsorganisatie. BPFV streeft naar een volwassen niveau voor de klachtbehandeling.

Relatie met andere documenten

Onderdeel van het klachtenbeleid zijn:

- De klachten- en geschillenregeling
- Correctiebeleid
- Stappenplan op de website voor het indienen van een klacht