

Beroepspensioenfonds
Loodsen

Klachtenbeleid

3 juli 2023



Inhoudsopgave

1	Inleiding	03
2	Uitgangspunten	04
3	Kerncompetenties	05
4	Verantwoording	06

1. Inleiding

Op 14 juni 2022 heeft de algemene ledenvergadering van de Pensioenfederatie ingestemd met de Gedragslijn "Goed omgaan met klachten". Daarmee is voor alle leden van de Pensioenfederatie, waaronder Beroepspensioenfonds Loodsen (BPL), het basisniveau vastgelegd hoe om te gaan met klachten. Hiermee sluit de pensioenfondssector aan bij de verwachtingen van deelnemers en zijn ze goed voorbereid op de verwachte toestroom van vragen en klachten van deelnemers door de stelselwijziging. De Gedragslijn sluit aan bij de Wet toekomst pensioenen.

De Gedragslijn is onderverdeeld in drie kerncompetenties:

1. Ontvankelijk
2. Klantgevoelig
3. Lerend

Deze kerncompetenties worden gemeten aan de hand van 35 bepalingen waar aan pensioenfondsden horen te voldoen.

Bij de nulmeting in 2022 scoorde BPL 91%. Het fonds streeft naar doorlopende verbetering van het omgaan met klachten. Zij streeft ernaar om vanaf 1 januari 2023 weer een score van tenminste 91% te behalen.

In dit klachtenbeleid wordt omschreven hoe Beroepspensioenfonds Loodsen voldoet aan deze Gedragslijn.



2. Uitgangspunten

BPL conformeert zich in haar klachtenbeleid aan de uitgangspunten van de Gedragslijn.

Dit betekent dat zij:

- De deelnemer en zijn belang centraal stelt;
- Algemeen bestuurlijke betrokkenheid heeft bij de klachten- en geschillen;
- Uitgaat van een heldere definitie van klacht;
- Aansluit bij de (internationaal) erkende standaard van het Gouden Oor;
- Een basisniveau van afhandeling hanteert en zich zal inspannen om klachten- en geschillen steeds beter af te handelen;
- Een uitvoerbare procedure hanteert die inspireert tot continue verbetering;
- Daarover rapporteert aan het Algemeen bestuur en aan de sector middels deelname aan de jaarlijkse sectorrapportage.



3. Kerncompetenties

Ontvankelijk

Het BPL staat open voor klachten.

Het Algemeen bestuur van het fonds realiseert zich dat goed omgaan met klachten een meerwaarde is voor de tevredenheid van klanten en degenen die werken voor het fonds, voor de verbetering van de processen en voor de reputatie van BPL en de pensioensector.

Het Algemeen bestuur van het fonds heeft daarvoor dit klachtenbeleid vastgesteld en de bijbehorende interne klachtenprocedure.

De afhandeling van de klachten door BPL voldoet tenminste aan de wettelijke termijnen van de Wet toekomst pensioenen.

Klachten en bezwaren worden periodiek besproken tussen het Bestuursbureau van het fonds en Blue Sky Group (BSG).

Over dit interne klachtenbeleid wordt 1x per half jaar gerapporteerd aan het Algemeen bestuur. Het Algemeen bestuur bespreekt ten minste 1x per jaar de klachtenrapportage.

Klantgevoelig

Bij het behandelen van de klachten weegt BPL het belang van de deelnemers mee. BPL houdt in elke stap van de procedure rekening met de emotie, beleving en persoonlijke situatie van de klant en past waar mogelijk maatwerk toe.

Het fonds heeft afspraken gemaakt met BSG die een zorgvuldige klachtafhandeling waarborgen en voldoen aan de Gedragslijn Goed omgaan met klachten. Hierover wordt per kwartaal gerapporteerd aan het Algemeen bestuur. De rapportage is gerubriceerd naar onderwerp van de klacht. Tevens worden afhandeltermijnen zichtbaar gemaakt, tevredenheid over de afhandeling en in welk stadium de klacht zich bevindt (klacht, bezwaar of geschil). Deze rapportage wordt eveneens gedeeld met de medewerkers van BSG en het Bestuursbureau die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten.

3. Kerncompetenties

In de afspraken die gemaakt zijn met BSG wordt geborgd dat de medewerkers die klanten bedienen:

- competent zijn in het goed omgaan met klachten,
- de interne klachtenprocedure kennen
- de Gedragslijn Goed omgaan met Klachten van de Pensioenfederatie kennen en daarnaar handelen.

Medewerkers van BSG en het Bestuursbureau van het fonds hebben, zo nodig in overleg met het Algemeen bestuur, binnen hun mandaat ruimte om maatwerk te bieden bij het behandelen van klachten of zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren.

Leren en innoveren

Het Algemeen bestuur evalueert dit klachtenbeleid jaarlijks en stelt dit waar nodig bij.

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd. Bij klachten die direct worden afgehandeld betekent dit alleen het bijhouden van onderwerp en aantal.

Bij bezwaren worden de naw-gegevens van de klant, moment van indienen en afhandelen van de klacht, onderwerp van de klacht en de oplossing ervan geregistreerd. Een dergelijke registratie vindt plaats in overeenstemming met het privacybeleid van het fonds.

Het BPL bewaart de gegevens over de klacht gedurende een periode van ten minste zeven jaren na het boekjaar waarin de klacht door haar is afgehandeld.

De tevredenheid van de klant over de afhandeling van de klacht wordt stelselmatig gemonitord. Dit wordt nader opgenomen in de afspraken met Blue Sky Group.

4. Verantwoording

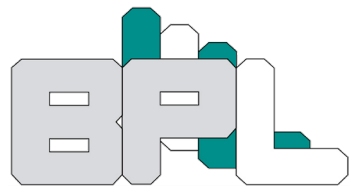
Jaarverslag

Het fonds vermeldt in het jaarverslag:

- de aantallen klachten en bezwaren;
- ieder gesplitst naar de volgende rubrieken:
 - behandelingsduur
 - pensioenberekening en -betaling
 - service en klantgerichtheid
 - informatieverstrekking
 - toepassing wet- en regelgeving
 - financiële situatie
 - registratie deelnemergegevens
 - overig
 - de klanttevredenheid over de afhandeling van klachten.

Het fonds vermeldt in het jaarverslag de verbeteringen die naar aanleiding van klachten zijn doorgevoerd en in hoeverre zij aan haar verbeterdoelstelling heeft voldaan.





Beroepspensioenfonds
Loodsen



Stichting Beroepspensioenfonds Loodsen
Berghaven 16
3151 HB Hoek van Holland
bpl@loodswezen.nl