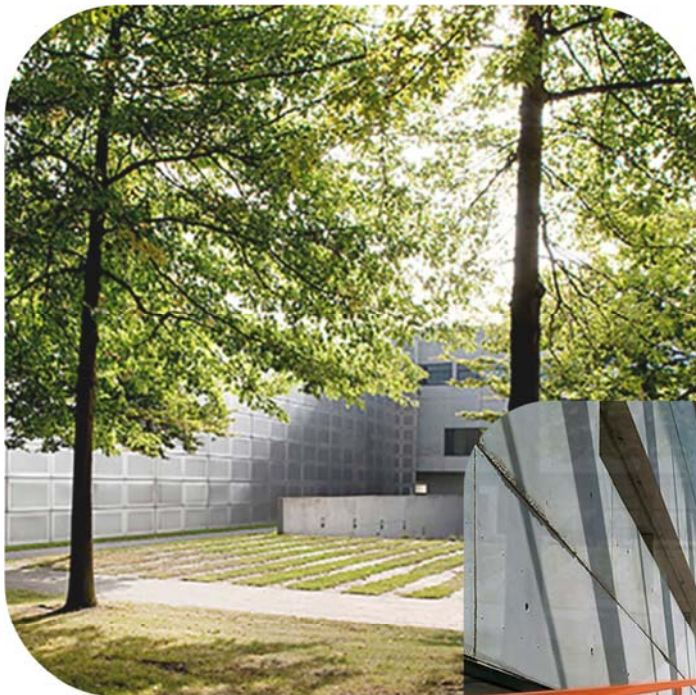




Bedrijfstakpensioenfonds Foodservice & Groothandel in Levensmiddelen

Klachtenbeleid





Bedrijfstakpensioenfonds Foodservice & Groothandel in Levensmiddelen (hierna: Bpf Foodservice) voert de pensioenregeling met de grootst mogelijke zorg uit. Toch kan er sprake zijn van ontevredenheid over de toepassing van de pensioenregelingen of over de manier van informeren of hoe belanghebbende behandeld worden. Bpf Foodservice staat uiteraard open voor klachten en signalen die kunnen leiden tot een voortdurende verbetering van de klanttevredenheid. Om de toegankelijkheid en transparantie ten aanzien van klachten te vergroten heeft Bpf Foodservice een ambitie en uitgangspunten geformuleerd hoe het fonds om wil gaan met klachten, die in dit document zijn beschreven.

Ambitie hoe om te gaan met klachten

Bpf Foodservice zorgt voor de meest passende pensioenregeling ten behoeve van alle (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden die aansluit op de behoefte van werknemers en werkgevers uit de aangesloten sector(en) die het bedient, gebaseerd op transparantie, integriteit en kwaliteit en met aandacht voor een persoonlijke benadering (Missie).

Bpf Foodservice bindt werknemers en werkgevers door het aanbieden van een passend pensioenproduct ook in het nieuwe pensioenstelsel, dat onderscheidend is in focus op de klant, eenvoud en kostenefficiëntie, toekomstbestendigheid en transparantie (Visie).

In haar ambitie gericht op de manier waarop wordt omgegaan met klachten streeft Bpf Foodservice, vanuit de bovenstaande vastgestelde Missie en Visie, naar een volwassenheidsniveau voor de klachtbehandeling zoals de Pensioenfederatie deze heeft gedefinieerd met daar waar realistisch (kostentechnisch) een voorbeeldig niveau wordt nagestreefd.

Ons klachtenbeleid

Bpf Foodservice staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en dienstverlening. Het pensioenfonds staat open voor klachten en klantsignalen die kunnen leiden tot een voortdurende verbetering van de klanttevredenheid. Het proces van klachtindiening en afhandeling en de communicatie hierover is eenvoudig en efficiënt ingericht. Bpf Foodservice wil dat belanghebbenden weten waar ze ontevredenheid kunnen uiten, waar zij met vragen terecht kunnen en op de hoogte zijn van de voortgang van de klachtafhandeling.



Definitie klacht

Onder een klacht verstaan we elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan de pensioenuitvoerder, wordt beschouwd als een klacht.

Heldere en snelle klachtafhandeling

Bpf Foodservice 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

Een goede klachtafhandeling begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van de klacht. De uitvoeringsorganisatie van Bpf Foodservice bevestigt een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, maar zo snel mogelijk, uiterlijk binnen twee weken, als de klacht op een andere wijze wordt ingediend. Indien nodig vraagt de uitvoeringsorganisatie van Bpf Foodservice aan de belanghebbende om extra informatie te sturen of neemt uitvoeringsorganisatie van Bpf Foodservice telefonisch contact op met de belanghebbende.

Probleemoplossend

Kan een klacht direct opgelost worden? Dan doet de uitvoeringsorganisatie dat zo snel mogelijk en wordt de belanghebbende hierover uiterlijk binnen zes weken geïnformeerd. Als de uitvoeringsorganisatie van mening is dat de belanghebbende geen gelijk heeft, licht de uitvoeringsorganisatie dat ook zorgvuldig toe en wordt de belanghebbende hierover uiterlijk binnen zes weken geïnformeerd. Voor het geval de belanghebbende niet tevreden is met het antwoord wijst de uitvoeringsorganisatie de belanghebbende op de mogelijkheid om zich te wenden tot het bestuur van Bpf Foodservice. Als het bestuur de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld



wordt de belanghebbende gewezen op de mogelijkheid om het geschil met Bpf Foodservice voor te leggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) waarbij ons fonds is aangesloten of de bevoegde rechter. Onze infographic op de website maakt deze stappen en bijbehorende termijnen eenvoudig visueel inzichtelijk.

Betrokken medewerkers en bestuurders

Gekwalificeerde en goed hiervoor opgeleide mensen zijn betrokken bij de klachtafhandeling. Daarnaast wordt binnen Bpf Foodservice en de uitvoeringsorganisatie het belang van klachten onderstreept. Houding en gedrag van medewerkers van de uitvoeringsorganisatie zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling.

Het bestuur van Bpf Foodservice is intensief betrokken bij het klachtenproces en staat voor een zorgvuldige klachtafhandeling met als doel de klanttevredenheid te verbeteren.

Deelnemersbelang centraal

Daarbij is 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. De klachten worden periodiek op basis van de klachtenrapportage besproken in het bestuur.

Leren en verbeteren

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

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



Klachtenrapportage

De uitvoeringsorganisatie van Bpf Foodservice registreert de klacht en de afwikkeling daarvan. Het bestuur van Bpf Foodservice wordt periodiek geïnformeerd over de status en de afhandeling. Het bestuur van Bpf Foodservice stelt jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag.

Resultaten van eventuele metingen door externe instanties worden door het bestuur besproken met de uitvoeringsorganisatie.