

# **Klachten- en geschillenbeleid Bpf HiBiN**

*Beschrijving goed omgaan met een klacht of geschil*

Versie	Datum	Door	Status	Omschrijving wijziging incl. aanleiding
1.0	12-12-2022	I. Spiekman/ R.J.M. Hendrickx	Definitief	Klachten- en geschillenbeleid 2022

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	4
1.1. Introductie klachten- en geschillenbeleid .....	4
1.2. Gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' Pensioenfederatie .....	4
1.3. Samenhang ander beleid en fondsdocumenten .....	4
1.4. Leeswijzer beleidsdocument .....	4
<b>2. Doelstellingen, niveau, definities klacht en geschil</b> .....	5
2.1. Doelstelling klachten- en geschillenbeleid .....	5
2.2. Niveau klachten- en geschillenbehandeling .....	5
2.3. Definitie Bpf HiBiN klacht, geëscaleerde klacht en geschil .....	5
2.4. Verschil interne behandeling Bpf HiBiN klachten en geschillen .....	6
<b>3. Interne klachten- en geschillen procedure</b> .....	7
3.1 Het indienen van een klacht of geschil .....	7
3.2 Het behandelen van een klacht of geschil .....	7
3.3 Reactie op een klacht of geschil .....	7
3.4 Betrokken medewerkers .....	7
<b>4. Beoordeling klacht of geschil en rapportage</b> .....	9
4.1 Beoordeling van de klacht of geschil .....	9
4.2 Rapportage bestuursbureau .....	9
4.3 Monitoring en evaluatie klachten- en geschillenbeleid .....	9
4.4 Verantwoording bestuur klachten- en geschillen .....	9
<b>5. Inwerkingtreding</b> .....	10

## 1. Inleiding

### 1.1. Introductie klachten- en geschillenbeleid

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Handel in Bouwmaterialen (hierna Bpf HiBiN of 'het fonds') hecht grote waarde aan een correcte wijze van behandeling van zijn deelnemers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en andere belanghebbenden ('de deelnemer') en werkgevers. Het bestuur realiseert zich dat goed omgaan met klachten en geschillen een meerwaarde is voor de tevredenheid van deelnemers en werkgevers, voor de verbetering van processen en voor de reputatie van het fonds en de pensioensector.

Onderdeel van de visie van Bpf HiBiN is dat het fonds voor de deelnemers en werkgevers binnen de sector handel in bouwmaterialen een betrouwbaar, toekomstbestendig en klantgericht fonds wil zijn met een kwalitatief hoog niveau van dienstverlening.

### 1.2. Gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' Pensioenfederatie

Het klachten- en geschillenbeleid beschrijft het proces van het managen van klachten en geschillen van deelnemers en werkgevers van het fonds. Bpf HiBiN sluit daarbij aan bij de gedragslijn 'Goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie (hierna: gedragslijn). De gedragslijn geldt voor alle leden van de Pensioenfederatie, waaronder Bpf HiBiN.

Deze gedragslijn beschrijft het (basis)niveau van hoe pensioenfondsen op een deelnemersvriendelijke, transparante en eenduidige manier met een klacht omgaan. De gedragslijn sluit aan bij de voorgestelde nieuwe regelgeving van de Wet toekomst pensioenen op het gebied van klachten. Ook zijn aanbevelingen van de Ombudsman Pensioenen en de AFM in de gedragslijn opgenomen.

Met ingang van 1 januari 2024 horen alle leden aan de gedragslijn te voldoen. Vanaf dat jaar vinden er jaarlijkse metingen plaats door de Pensioenfederatie.

### 1.3. Samenhang ander beleid en fondsdocumenten

Het klachten- en geschillenbeleid is het basisdocument voor het omgaan met klachten en geschillen. De uitwerking en procedures van het klachten- en geschillenbeleid Bpf HiBiN wordt voor de deelnemer en werkgever vertaald in het klachten- en geschillenreglement.

In de Service Level Agreement Bpf HiBiN zijn afspraken gemaakt over de normen en behandeling van klachten door het bestuursbureau namens het fonds.

Daarnaast kan er sprake van reputatierisico voor Bpf HiBiN, indien de gedragslijn en/of de Code Pensioenfondsen niet op een juiste manier wordt gevolgd. Hiervoor wordt verwezen naar het Risicohandboek strategie en beleid Bpf HiBiN.

Tot slot is vanwege het vastleggen van gegevens het privacybeleid Bpf HiBiN in het algemeen en de bewaartermijnen in het bijzonder van toepassing.

### 1.4. Leeswijzer beleidsdocument

Na de introductie van het klachtenbeleid (hoofdstuk 1), wordt in hoofdstuk 2 de doelstelling van het klachten- en geschillenbeleid en het volwassenheidsniveau beschreven. In hoofdstuk 3 komen de eisen van de interne klachten- en geschillenprocedure aan bod. Vervolgens wordt ingegaan op de beoordeling en rapportage van klachten (hoofdstuk 4). Tot slot wordt in hoofdstuk 5 de inwerkingtreding vermeld.

## 2. Doelstellingen, niveau, definities klacht en geschil

### 2.1. Doelstelling klachten- en geschillenbeleid

Het klachten- en geschillenbeleid heeft als doel het goed omgaan met klachten en geschillen voor het verhogen van de tevredenheid van de deelnemer en werkgever, voor de verbetering van processen en voor verbetering van de reputatie van het fonds en de pensioensector. Klachten worden door Bpf HiBiN gezien als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

Belangrijke uitgangspunten voor het klachten- en geschillenbeleid van Bpf HiBiN zijn:

- openstaan voor klachten- en geschillen;
- het belang van de deelnemer staat centraal;
- bestuurlijke betrokkenheid;
- heldere definities van een klacht en een geschil;
- werken met een basisniveau van klachten- en geschillenbehandeling en een groeipad naar een hogere ambitie;
- uitvoerbaarheid van beleid;
- het monitoren en rapporteren van de behandeling van ontvangen klachten- en geschillen.

### 2.2. Niveau klachten- en geschillenbehandeling

In de gedragslijn is een aantal niveaus gedefinieerd van klachten- en geschillenbehandeling, variërend van 'onvolwassen' tot 'voorbeeldig'. De niveaus zijn gebaseerd op drie competenties:

- ontvankelijk voor feedback van klanten;
- klantgevoelig behandelen;
- leren van klachten en geschillen.

De bovenstaande competenties zijn in de gedragslijn vertaald in een checklist met 35 bepalingen. Op basis van de door Bpf HiBiN gegeven antwoorden is sprake van een niveau 'op weg naar volwassenheid'. Bpf HiBiN streeft naar een uiteindelijk niveau van 'volwassen' vanaf het jaar 2024.

### 2.3. Definitie Bpf HiBiN klacht, geëscaleerde klacht en geschil

In het klachten- en geschillenbeleid Bpf HiBiN wordt een onderscheid gemaakt tussen een klacht, een geëscaleerde klacht en een geschil. In de gedragslijn wordt uitgegaan van het gegeven dat alleen een deelnemer (persoon) een (geëscaleerde) klacht of geschil kan hebben met het fonds. Bpf HiBiN gaat er in het beleid van uit dat ook een werkgever een klacht of geschil in kan dienen.

#### **Klacht**

In het wetsvoorstel Wet toekomst pensioenen is een definitie van een klacht opgenomen. Ter verduidelijking wordt door Bpf HiBiN daar aan toegevoegd dat het bij een klacht niet gaat om de inhoudelijke behandeling. Bpf HiBiN hanteert de volgende definitie voor een klacht:

*'Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid van een deelnemer of werkgever, gericht aan Bpf HiBiN (de pensioenuitvoerder) over de uitvoering van de pensioenreglementen waarbij het kan gaan om de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de deelnemer of werkgever als onjuist wordt ervaren'.*

#### **Geëscaleerde klacht**

Het kan zijn dat een klacht in eerste instantie niet naar tevredenheid van de deelnemer of werkgever door het bestuursbureau is opgelost. Deze worden vervolgens, na ontvangst van een beroep, door het bestuur na advies van de klachten- en geschillencommissie van Bpf HiBiN behandeld. Bpf HiBiN hanteert de volgende definitie voor een geëscaleerde klacht:

*'Een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de deelnemer of werkgever zijn opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld door de klachten- en geschillencommissie'.*

### **Geschil**

Een geschil kan zowel een intern niet opgeloste klacht, maar ook een verschil van mening tussen de deelnemer of werkgever en het bestuur van Bpf HiBiN over de inhoudelijke interpretatie van de statuten, het pensioenreglement, of het uitvoeringsreglement. Bpf HiBiN hanteert de volgende definitie voor een geschil:

*'Een geschil is een verschil van mening tussen de deelnemer of werkgever die een geschil aanhangig wil maken en het bestuur over de inhoudelijke regelingen van Bpf HiBiN. Daarnaast wordt een klacht die intern niet is opgelost en wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, een externe aangewezen geschilleninstantie waarbij Bpf HiBiN is aangesloten of de burgerlijke rechter, behandeld als een geschil.'*

#### **2.4. Verschil interne behandeling Bpf HiBiN klachten en geschillen**

Een klacht wordt bij het fonds in eerste instantie behandeld door het bestuursbureau. Geëscaleerde klachten en geschillen worden behandeld door het bestuur na advies van de klachten- en geschillencommissie van het fonds, of de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter.

Het fonds heeft een interne klachten- en geschillenprocedure opgesteld, waarin de behandeling van een (geëscaleerde) klacht of geschil stap voor stap wordt weergegeven. In dit hoofdstuk wordt omschreven waaraan de klachten- en geschillenprocedure minimaal moet voldoen.

### **3. Interne klachten- en geschillen procedure**

Het fonds heeft een interne klachten- en geschillenprocedure opgesteld, waarin de behandeling van een (geëscaleerde) klacht of geschil stap voor stap wordt weergegeven. In dit hoofdstuk wordt omschreven waaraan de klachten- en geschillenprocedure minimaal moet voldoen.

#### **3.1 Het indienen van een klacht of geschil**

Bpf HiBiN wenst dat zo mogelijk alle ontevreden deelnemers of werkgevers met een klacht of geschil naar het fonds komen. Om deze personen te stimuleren een klacht of geschil in te dienen, zorgt het fonds voor het volgende:

- de klachten- en geschillenprocedure is op de website van Bpf HiBiN via de zoekfunctie of in maximaal twee clicks vindbaar;
- de stappen en bijbehorende termijnen van de interne klachten- en geschillenprocedure en externe geschilleninstantie zijn eenvoudig door een stroomschema op de website visueel inzichtelijk;
- op de website van het fonds is een duidelijke (landings)pagina ingericht met informatie over de klachten- en geschillenprocedure;
- de klachten- en geschillenprocedure wordt proactief, maar in elk geval op verzoek van de deelnemer of werkgever beschikbaar gesteld;
- een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail, brief en telefoon;
- een geschil kan, vanwege de onderbouwing, alleen via e-mail of brief worden ingediend.

#### **3.2 Het behandelen van een klacht of geschil**

Het fonds gaat zorgvuldig om met klachten en geschillen. Voor de behandeling van een klacht of geschil wordt in ieder geval uitgegaan van de volgende eigenschappen:

- alle communicatie met de deelnemer of werkgever vindt plaats in begrijpelijke taal;
- de afhandeling van de klacht of geschil wordt binnen een redelijke termijn afgedaan;
- een klacht of geschil wordt waar mogelijk in één keer afgehandeld. Lukt dit niet, dan krijgt de deelnemer of werkgever een gespecialiseerde medewerker over het onderwerp van de klacht of geschil toegewezen;
- de deelnemer of werkgever weet na elke stap in het proces waar hij/zij aan toe is voor de vervolgstappen en doorlooptijden;
- de interne klachtenprocedure voorziet in een procedure voor het behandelen van een klacht en een geëscaleerde klacht.
- het fonds hanteert de term geschil voor kwesties die deelnemers of werkgevers voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen, een aangewezen externe geschilleninstantie waarbij Bpf HiBiN is aangesloten of de burgerlijke rechter;

#### **3.3 Reactie op een klacht of geschil**

Bij het behandelen van een klacht of geschil weegt het fonds het belang van de deelnemer of werkgever mee. In elke stap van de klachten- en geschillenprocedure wordt rekening gehouden met de emotie, beleving en persoonlijke situatie van de deelnemer of werkgever.

Waar dit kan, past het fonds maatwerk toe. Het fonds informeert de deelnemer of werkgever bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van zijn (geëscaleerde) klacht over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het bestuur, de klachten- en geschillencommissie van het fonds en/of de Ombudsman Pensioenen of een aangewezen geschilleninstantie waarbij Bpf HiBiN is aangesloten, onder vermelding van de geldende termijnen.

#### **3.4 Betrokken medewerkers**

Het bestuursbureau behandelt namens het fonds in eerste instantie alle ontvangen klachten en geschillen. Voor de medewerkers van het bestuursbureau geldt in ieder geval dat ze competent zijn in het goed omgaan met klachten en geschillen. De medewerkers beschikken over en kennen de actuele

interne klachten- en geschillenprocedure en de gedragslijn en handelen daarnaar. De medewerkers zijn bevoegd klachten zelfstandig te behandelen en hebben daarbij de ruimte om maatwerk te bieden of zelf oplossingen te bedenken en uit te voeren.



## **4. Beoordeling klacht of geschil en rapportage**

### **4.1 Beoordeling van de klacht of geschil**

Een klacht of een geschil is een kans om de dienstverlening te verbeteren. Alle ontvangen klachten en geschillen worden geregistreerd. Van klachten die meteen worden afgehandeld wordt het onderwerp en aantal bijgehouden in een klachtenregister.

Bij geëscaleerde klachten en geschillen worden de naw-gegevens van de deelnemer, het moment van indienen en afhandelen van de klacht of geschil, het onderwerp en de oplossing ervan geregistreerd. Het aantal binnengekomen klachten en geschillen wordt regelmatig in kwantitatief (en kwalitatief) opzicht geanalyseerd. De belangrijkste resultaten van de klachten- en geschillenbeoordeling worden regelmatig weergegeven in de klachten- en geschillenrapportage en/of de Service Level Agreement (SLA) rapportage.

### **4.2 Rapportage bestuursbureau**

Het bestuur heeft met het bestuursbureau afspraken gemaakt over de werkzaamheden behorende bij de pensioenadministratie in de Service Level Agreement (SLA). De onderstaande afspraken waarborgen een zorgvuldige (monitoring van de) klachtafhandeling:

1. Het bestuursbureau bewaart de gegevens over de klacht of het geschil gedurende een periode van tenminste zeven jaar na het boekjaar waarin de klacht is afgehandeld.
2. De Communicatie en Pensioenzaken Commissie (CPC) en de Actuarieel, Risicobeheer en Governance Commissie (ARGC) van het fonds ontvangen eens per kwartaal een uitgebreide rapportage van de ontvangen en behandelde klachten en geschillen en bespreekt deze in de commissievergadering.
3. Het bestuur ontvangt tenminste eens per kwartaal van het bestuursbureau een SLA-rapportage, waarin de klachten en geschillen, gerubriceerd naar onderwerp van de klacht of het geschil zijn opgenomen. Deze rapportage wordt vier keer per jaar besproken in de bestuursvergadering. Ook de tevredenheid over de afhandeling van de klacht, welke periodiek wordt getoetst, wordt hierin opgenomen.

### **4.3 Monitoring en evaluatie klachten- en geschillenbeleid**

Op basis van de ontvangen rapportages wordt door het bestuur de tevredenheid van de deelnemer of werkgever over de afhandeling van de (geëscaleerde) klacht of geschil periodiek gemonitord. Daarnaast evalueert het bestuur jaarlijks het klachten- en geschillenbeleid en stelt deze waar nodig bij.

### **4.4 Verantwoording bestuur klachten- en geschillen**

Op basis van de Code Pensioenfondsen (norm 41) en de gedragslijn rapporteer het bestuur over het bestuur over de afhandeling van klachten en de veranderingen in regelingen of processen die daaruit voortvloeien. Het bestuur vermeldt in het jaarverslag:

- a. de aantallen klachten en geëscaleerde klachten behorende bij de volgende categorieën:
  - behandelingsduur;
  - pensioenberekening en -betaling
  - service en klantgerichtheid;
  - informatieverstrekking;
  - toepassing wet- en regelgeving;
  - deelnemersportaal;
  - financiële situatie;
  - registratie werknemersgegevens;
  - overig.
- b. de tevredenheid over de afhandeling van de klachten en
- c. de verbeteringen die naar aanleiding van klachten zijn doorgevoerd.

## **5. Inwerkingtreding**

Dit beleid is in werking getreden op <datum>.