

Klachtenbeleid SPW

Ons klachtenbeleid

SPW zet zich in voor een goede uitvoering van de pensioenregeling die de sociale partners in onze sector hebben afgesproken. Dit betekent niet alleen dat wij werken aan een zo goed mogelijk pensioen voor onze deelnemers. Maar ook dat wij streven naar een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie. En een dienstverlening waarbij het belang van onze deelnemers centraal staat.

Wij willen dat onze deelnemers weten waar ze met hun vragen terecht kunnen en waar/hoe ze hun ontevredenheid kunnen uiten. SPW staat open voor klachten en andere klantsignalen, zodat wij hiervan kunnen leren. Hiertoe hebben wij een klachtenregeling opgesteld.

In dit klachtenbeleid leest u op basis van welke uitgangspunten onze klachtenregeling is ingericht. En hoe wij actief aansturen op goed klachtenmanagement. Voor een eenvoudig overzicht van de klachtenprocedure verwijzen wij u naar onze klachtenpagina: [Klachten | SPW](#). Hier vindt u ook een link naar de klachtenregeling.

Onze uitgangspunten¹

- Informatie over de klachtenprocedure is makkelijk vindbaar en duidelijk;
- Het belang van de deelnemer staat centraal;
- De klachtenprocedure is eenvoudig en efficiënt;
- Onze klachtbehandelaren zijn betrokken en deskundig;
- Wij gaan probleemoplossend om met klachten; en
- Elke klacht is een kans (voor de verdere verbetering van onze dienstverlening).

Hieronder leest u hoe SPW nog meer actief aanstuurt op goed klachtenmanagement. Verder lichten wij een aantal elementen van de bovenstaande uitgangspunten nader toe.

Iedere uiting van ontevredenheid is een klacht

Iedere uiting van ontevredenheid, die bij SPW wordt gemeld wordt als klacht gezien en als zodanig behandeld. Zo missen wij geen belangrijke klantsignalen. Klachten kunnen namelijk tot (structurele) verbeteringen leiden. Als iemand ontevreden is met onze reactie op de klacht, dan kan hiertegen bezwaar worden gemaakt.

Een makkelijk vindbare klachtenpagina

De klachtenprocedure staat op eenvoudige wijze omschreven op de website van het fonds ([Klachten | SPW](#)). Op de homepage staat direct een tegel 'Klachten' waarmee men naar de klachtenpagina wordt doorgeleid. De klachtenpagina is ook makkelijk vindbaar via de zoekfunctie.

Duidelijke informatie

Op de website staat een eenvoudige, stapsgewijze beschrijving van de klachtenprocedure. De website bevat ter verduidelijking ook een visuele weergave van de klachtenprocedure. Dit is een combinatie van beeld en tekst. Voor een goede toegankelijkheid vindt alle communicatie met de deelnemer bovendien plaats in begrijpelijke taal.

Snelle klachtafhandeling

Na ontvangst van de klacht sturen wij uiterlijk binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met een te verwachten afhandeltermijn. Wij doen ons best om de klacht binnen 10 werkdagen (vanaf de ontvangst van de klacht) af te handelen. De maximale afhandeltermijn is 12 weken vanaf de indiening van de klacht. Deze termijn wordt verlengd als wij aanvullende informatie hebben opgevraagd.

Betrokken medewerkers en bestuurders

Onze klachtbehandelaren kunnen goed klachten herkennen en zetten zich in voor een goede oplossing

¹ De gedragslijn gebruikt de term 'succesfactoren'.

van de klacht. Hierbij staat het belang van de deelnemer centraal. Steeds wordt rekening gehouden met de emotie, beleving en persoonlijke situatie van de deelnemer. De deelnemer voelt zich daarmee gehoord en is tevreden over de wijze waarop hij behandeld is. De bestuurders van SPW zijn ook betrokken bij de afhandeling van klachten, zodat zij precies weten wat er speelt.

Probleemoplossend omgaan met uw klacht

De reactie op een klacht bevat altijd een uitleg. We doen er alles aan om actief mee te denken en de klacht op een goede manier op te lossen. Voor het geval dat iemand ontevreden is met onze reactie op de klacht, kan bezwaar worden ingediend. Als men ontevreden is met onze reactie op het bezwaar wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om naar de burgerlijke rechter te stappen of een klacht (een geschil) in te dienen bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). Wij wijzen in onze reacties altijd op de mogelijke vervolgstappen.

Leren en verbeteren

SPW ziet elke klacht als een kans om de dienstverlening te verbeteren. Dat betekent dat wij niet alleen open staan voor klachten, maar ook dat wij de feedback van belanghebbenden die een klacht hebben ingediend serieus nemen. Wij proberen van klachten te leren door na afloop te kijken wat verbeterd kan worden. Waar nodig wordt het werkproces, de werkwijze of de communicatie aangepast om nieuwe klachten te voorkomen. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken. De deelnemerstevredenheid over de afhandeling van klachten wordt stelselmatig gemonitord via nazorg.

Registreren, rapporteren en checklists

Wij registreren alle klachten en leggen vast hoe deze zijn afgehandeld. Wij onderzoeken of een klacht aanleiding geeft tot verbeteringen. En wij monitoren in hoeverre belanghebbenden die een klacht hebben ingediend tevreden zijn over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, hetgeen ook wordt vastgelegd. Het bestuur wordt periodiek over de afhandeling van klachten geïnformeerd via klachtenrapportages. Deze rapportages worden aan het einde van het jaar verwerkt in het bestuursverslag. Verder wordt jaarlijks de checklist basisniveau en een volwassenheidsscan ingevuld². De resultaten worden door het bestuur besproken. SPW streeft naar een volwassen niveau voor de klachtbehandeling. Het bestuur evalueert jaarlijks het klachtenbeleid en stelt dit waar nodig bij.

² De checklist basisniveau en de volwassenheidsscan zijn onderdeel van de 'Gedragslijn goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie.