

Stichting
Pensioenfonds voor de Woningcorporaties



Klachtenregeling

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding	3
Artikel 1 - Begripsbepalingen.....	4
Artikel 2 - Het indienen van een klacht.....	4
Artikel 3 - De behandeling van de klacht.....	5
Artikel 4 - Het indienen van een bezwaar	5
Artikel 5 - De behandeling van een bezwaar.....	6
Artikel 6 - Maximale afhandeltermijn.....	6
Artikel 7 - Externe geschillenbeslechting.....	6
Artikel 8 - Slotbepalingen	6

Inleiding

SPW vindt het belangrijk dat we onze deelnemers en andere relaties altijd op een persoonlijke en juiste manier benaderen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door ons behandeld bent. Of misschien bent u het niet eens met de inhoud van een beslissing die wij hebben genomen op basis van ons pensioenreglement. Iedere uiting van ontevredenheid door een belanghebbende wordt door SPW als klacht behandeld.

In deze klachtenregeling leest u hoe u uw klacht onder onze aandacht kunt brengen. Ook kunt u lezen hoe we daarna zorgen voor een snel antwoord op uw klacht.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

1. De in de statuten en pensioenreglementen gebruikte begripsbepalingen maken deel uit van deze klachtenregeling.
2. **Belanghebbende:** de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde, of andere persoon die op grond van de pensioenreglementen, de statuten of de wet pensioenaanspraken- of rechten heeft bij SPW.
3. **Klacht:** Elke uiting van ontevredenheid van een *belanghebbende* gericht aan SPW.
4. **Bezwaar:** Een *klacht* die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de *belanghebbende* is opgelost en die in tweede aanleg intern door SPW wordt behandeld.
5. **Geschil:** Een *klacht* over de uitvoering van het pensioenreglement die niet (volledig) intern bij SPW is opgelost of een *klacht* die niet binnen een redelijke termijn is afgehandeld als omschreven in artikel 14j lid 3 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte Beroepspensioenregeling.

Artikel 2 - Het indienen van een klacht

1. Een *klacht* kan op verschillende manieren worden ingediend, zoals:
 - via het [contactformulier](#) op de website van SPW;
 - via de chat;
 - per e-mail naar info@spw.nl;
 - per telefoon via 020 583 59 20; of
 - per brief naar:
Klachtenteam SPW
Postbus 637
1000 EE Amsterdam
2. De (schriftelijke) *klacht* moet de volgende informatie bevatten:
 - de datum;
 - de naam en het adres van de *belanghebbende*;
 - het registratienummer van de *belanghebbende*; en
 - een omschrijving en motivering van de *klacht*.
3. Indien een *klacht* telefonisch wordt ingediend, zorgt degene die de *belanghebbende* te woord staat ervoor dat de *klacht* op schrift wordt gesteld als omschreven in lid 2 van dit artikel.
4. Na ontvangst van de *klacht* stuurt het klachtenteam een ontvangstbevestiging. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de *klacht*. Hierbij wordt aan de *belanghebbende* gemeld binnen welke termijn de *klacht* naar verwachting wordt afgehandeld.

Artikel 3 - De behandeling van de klacht

1. SPW streeft ernaar om de *klacht* binnen 10 werkdagen af te handelen. Indien de behandeling van de *klacht* meer tijd vergt kan de termijn van 10 werkdagen worden verlengd.
2. Indien een afgesproken termijn niet wordt gehaald, ontvangt de *belanghebbende* een vertragingbericht met een nieuwe afhandeltermijn.
3. De *klacht* wordt in eerste aanleg behandeld door de medewerkers van het klachtenteam.
4. Op verzoek kan de *belanghebbende* de *klacht* na ontvangst mondeling toelichten.
5. Het klachtenteam reageert per brief of per e-mail op de *klacht*. De reactie op de *klacht* wordt duidelijk gemotiveerd en bevat een omschrijving van de mogelijke vervolgstappen die de *belanghebbende* kan nemen.

Artikel 4 - Het indienen van een bezwaar

1. De *belanghebbende* kan in *bezwaar* gaan als de *klacht* in eerste aanleg niet naar tevredenheid is opgelost.
2. Een *bezwaar* kan op verschillende manieren worden ingediend, zoals:
 - via het [contactformulier](#) op de website van SPW;
 - via de chat,
 - per e-mail naar info@spw.nl;
 - per telefoon via 020 583 59 20; of
 - per brief naar:
Klachtenteam SPW
Postbus 637
1000 EE Amsterdam
3. Het (schriftelijke) *bezwaar* moet de volgende informatie bevatten:
 - de datum;
 - de naam en het adres van de *belanghebbende*;
 - het registratienummer van de *belanghebbende*;
 - een duidelijke vermelding dat het om een *bezwaar* gaat; en
 - de redenen waarom de *belanghebbende* het niet eens is met de eerste reactie op zijn of haar *klacht*.
4. Indien een *bezwaar* telefonisch wordt ingediend, zorgt degene die de *belanghebbende* te woord staat ervoor dat het *bezwaar* op schrift wordt gesteld als omschreven in lid 3 van dit artikel.
5. Na ontvangst van het *bezwaar* stuurt het klachtenteam een ontvangstbevestiging. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de het *bezwaar*. Hierbij wordt aan de *belanghebbende* gemeld binnen welke termijn het *bezwaar* naar verwachting wordt afgehandeld.

Artikel 5 - De behandeling van een bezwaar

1. SPW streeft ernaar om het *bezwaar* binnen 10 werkdagen af te handelen. Indien de behandeling van het *bezwaar* meer tijd vergt kan de termijn van 10 werkdagen worden verlengd.
2. Indien een afgesproken termijn niet wordt gehaald, ontvangt de *belanghebbende* een vertragsingsbericht met een nieuwe afhandeltermijn.
3. Het *bezwaar* wordt intern behandeld door de klachtencommissie.
4. Op verzoek kan de *belanghebbende* het *bezwaar* na ontvangst mondeling toelichten.
5. SPW reageert per brief of per e-mail op het *bezwaar*. De reactie op het *bezwaar* wordt duidelijk gemotiveerd en bevat een omschrijving van de mogelijke vervolgstappen die de *belanghebbende* kan nemen.

Artikel 6 - Maximale afhandeltermijn

1. SPW hanteert een maximale afhandeltermijn van 12 weken vanaf de ontvangst van de *klacht* in eerste aanleg als omschreven in artikel 2 en 3 van deze klachtenregeling.
2. Indien aan de *belanghebbende* aanvullende informatie is gevraagd, wordt deze termijn van maximaal 12 weken verlengd met de periode die is verstreken, totdat SPW over de gevraagde informatie beschikt.

Artikel 7 - Externe geschillenbeslechting

1. Als een *klacht* over de uitvoering van het pensioenreglement intern niet naar tevredenheid is opgelost kan de *belanghebbende* zich, na de gedeeltelijke of volledige afwijzing van zijn *bezwaar*, wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen als bedoeld in art. 48c van de Pensioenwet. In deze situatie is sprake van een *geschil*.
2. Voor het indienen van een *geschil* bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen moet eerst de volledige interne klachten- en bezwaarprocedure bij SPW zijn doorlopen als omschreven in artikel 2 tot en met 5 van deze regeling.
3. In afwijking van lid 2 mag de *belanghebbende* vanaf 10 weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van de *klacht* in eerste aanleg of 12 weken na het indienen van de *klacht* in eerste aanleg, een *klacht* die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement, rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenen. In deze situatie is sprake van een *geschil*.
4. De *belanghebbende* heeft daarnaast altijd de mogelijkheid zich tot de burgerlijke rechter te wenden.

Artikel 8 - Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van SPW.
2. Voor zover de *klacht* zich richt tegen een beslissing, wordt de uitvoering van deze beslissing niet automatisch opgeschort door het indienen van een *klacht* (in eerste, tweede of derde aanleg).
3. Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van SPW en treedt in werking per 1 januari 2024.