

SPW wil herstel op beheerste wijze doorzetten



Het herstelplan van SPW is begin juli 2009 goedgekeurd door De Nederlandsche Bank. Dit plan geeft een beeld van hoe de financiële positie van SPW zich de komende 15 jaar zou kunnen ontwikkelen. Volgens de startsituatie begin 2009 in het herstelplan bedroeg de dekkinggraad 95%.

De dekkinggraad is de verhouding tussen het aanwezige vermogen en de pensioenverplichtingen van het fonds. In het herstelplan geeft SPW aan te verwachten dat deze dekkinggraad binnen vijf jaar weer boven het vereiste niveau (circa 104,4%) uitkomt. Daarnaast laat het herstelplan zien dat de dekkinggraad binnen de wettelijke termijn naar verwachting weer boven het vereiste niveau van circa 116,7% uitkomt.

Volgens het herstelplan zou SPW eind 2009 een dekkinggraad van 100,2% moeten hebben. De dekkinggraad van SPW ultimo 2009 van circa 106% ligt daar boven. De werkelijke ontwikkelingen in 2009 zijn dus gunstiger dan werd aangenomen in het herstelplan. Sinds het dieptepunt van de financiële crisis begin maart 2009 is de dekkinggraad dus aanzienlijk versterkt. Dit komt mede door het positieve rendement op de beleggingsportefeuille van SPW, als gevolg van de herstellende wereldeconomie. »



Aad van Vliet geniet bouwend in Afrika van zijn vroegpensioen

pagina 3



Geef uw wijzigingen door aan SPW!

pagina 4



Wij zijn er voor u!

pagina 10

Voorwoord



Ieder jaar wisselt het voorzitterschap tussen de vertegenwoordigers van werknemers en werkgevers. Als voorzitter van het bestuur van SPW in 2010 heb ik het genoegen nu het voorwoord te schrijven in de i-krant. Terugkijkend op 2009 kunnen we spreken van een turbulent jaar. De dekkingsgraad van SPW heeft een grillig verloop laten zien. Het fonds kende begin 2009 een dekkingsgraad van 95%. Eind maart was de dekkingsgraad gezakt naar 88% om vervolgens op te klimmen naar circa 106% ultimo 2009. Ik wil echter waarschuwen voor te groot optimisme. Daarvoor zijn de financiële markten nog te onrustig. In het nieuwe jaar streven we ernaar het herstel verder door te zetten. Ons uitgangspunt daarbij is het door De Nederlandsche Bank goedgekeurde herstelplan. In het artikel op de voorpagina van deze i-krant leest u meer over de huidige financiële situatie van SPW.

Daarnaast kunt u in deze uitgave meer lezen over het laten doorlopen van ANW-hiaatpensioenverzekeringen bij het veranderen van werkgever. De ontwikkelingen rondom de nieuwe website van SPW komen eveneens aan bod en we leggen u uit hoe u ons zo goed mogelijk op de hoogte kunt houden van uw eigen situatie.

Ook de overige artikelen en interviews in deze i-krant zijn de moeite waard om te lezen. Zo blijft u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen rondom uw pensioen. Bovendien is er een mooie prijs te winnen als u de juiste oplossing van de pensioenpuzzel kunt vinden.

Miranda Blomberg is door FNV Bouw voorgedragen als nieuw lid voor het bestuur van SPW als opvolger van Charles Verhoef. Namens het bestuur wil ik haar graag van harte welkom heten.

Tenslotte is het bestuur erg verheugd over het feit dat Harald de Valck als directeur van het bestuursbureau van SPW in dienst is getreden.

Het bestuur van SPW wenst u een gezond 2010 en veel leesplezier!

*Peter Boerenfijn
Bestuursvoorzitter SPW*

» [vervolg voorpagina](#)

Naast de ontwikkeling van het vermogen van SPW is ook de ontwikkeling van de verplichtingen van invloed op de hoogte van de dekkingsgraad. Volgens de Pensioenwet moeten pensioenfondsen hun verplichtingen baseren op een bepaalde marktrente. Een verandering in de actuele stand van deze lange termijn rente heeft direct grote invloed op de waarde van de pensioenverplichtingen. Het fonds moet namelijk uitkeringen doen over een lange periode (tot wel 100 jaar in de toekomst). Bij een daling van deze lange termijn rente stijgen de verplichtingen van SPW en daalt de dekkingsgraad (bij een gelijkblijvend vermogen).

De financiële markten zijn nog erg onrustig en de marktrente is nog instabiel, waardoor voorzichtigheid geboden is. SPW beperkt de gevoeligheid van de dekkingsgraad voor de marktrente door bepaalde portefeuilles (vastrentende waarden en rentederivaten) in dezelfde mate aan te houden. Dit wil zeggen dat de dekkingsgraad minder zal dalen bij een dalende rente en minder zal profiteren van een stijgende rente. Op deze manier probeert SPW in deze onrustige markt de risico's te beperken ■

Nieuwe website voor SPW!

Momenteel wordt er hard gewerkt aan de nieuwe website van SPW. Deze krijgt een eigentijds uiterlijk en maakt voor u het vinden van informatie veel makkelijker. De website komt volgens planning eind maart voor u beschikbaar. Hierover wordt u nader geïnformeerd.

De nieuwe website van SPW is in de maak en krijgt een eigentijdse vormgeving. De website wordt levendiger qua vormgeving en kleuren. Ook de navigatiestructuur van de website verandert. De indeling van de website maakt namelijk niet alleen onderscheid tussen werknemers, werkgevers en gepensioneerden. U wordt ook gericht geïnformeerd aan de hand van belangrijke momenten in uw leven, die gevolgen kunnen hebben voor uw pensioen (leefmomenten). Bijvoorbeeld trouwen, een nieuwe baan krijgen, scheiden, arbeidsongeschikt of werkloos worden. Ook de zoekmogelijkheden veranderen. De website is veel beter in staat om uw vraag te herkennen ook als u minder bekend bent met de pensioentaal. Met de nieuwe website kunt u snel en makkelijk de informatie vinden die u zoekt.

Nieuwsgierig geworden?

De nieuwe website wordt waarschijnlijk eind maart gelanceerd. Houd de website dus in de gaten: www.spw.nl ■



Aad van Vliet geniet bouwend in Afrika van zijn vroegpensioen

Na zijn studie bouwkunde heeft Aad van Vliet (64) achttien jaar lang als projectleider bij architectenbureaus gewerkt. In 1986 is hij overgestapt naar woningbouwcorporaties. En nu helpt hij, samen met anderen, mensen in Afrika letterlijk aan een dak boven hun hoofd. „Half oktober 2008 ging ik met vroegpensioen, 1 november vertrok ik naar Ghana.” Inmiddels zit hij alweer voor de tweede keer in Tanzania, waar hij meewerkt aan de bouw van een dorp voor weeskinderen. „Ik heb er spijt van dat ik niet drie jaar eerder ben gestopt met werken”, grapt Aad.

„In 2005 werd ik 60 en kon ik met vroegpensioen. Ik had het erg naar mijn zin bij woningcorporatie Progrez in Dordrecht. Daarom informeerde ik bij SPW naar de mogelijkheden om door te kunnen werken en vroegpensioen te blijven opbouwen. Dat pakte goed uit en dus ben ik nog ruim drie jaar gebleven. In april vorig jaar kwam er bij de afdeling personeel en organisatie van Progrez, waar ik toen projectmanager was, een mailtje binnen van CRS Groep. Dat detachingsbureau had samen met Habitat for Humanity een bouwreis naar Ghana georganiseerd en zocht geïnteresseerden om mee te gaan. Dat was precies wat ik allang wilde en met mijn vroegpensioen in het vooruitzicht heb ik me opgegeven. In mei heb ik de SPW-relatiemanager verteld dat ik zou uittreden en naar Ghana zou gaan.”

„Met een groep van achttien enthousiastelingen hebben we, samen met vakbekwame Ghanezen, ruim een week aan drie huizen gewerkt in het dorp Nkwantakese. Het eerste hoefden we alleen maar af te maken. We hebben gestukadoord en een betonvloer gestort. Van het tweede huis stonden alleen de van cementblokken gemaakte muren overeind. Het derde moesten we letterlijk van de grond af opbouwen. Alles met de hand. De eerste woning was klaar toen we weggingen. Daar hebben we met de ‚chief‘, die een lint heeft doorgeknipt, zijn gevolg en de bewoners feest gevierd.” Het project telt in totaal 331 woningen van ongeveer vier bij zes meter. De daken bestaan uit stalen golfplaten. Keukens en sanitair (badkamers bestaan uit een ton met water en een emmertje) zijn meestal buiten te vinden. „De woningen zijn bestemd voor gezinnen die wel een inkomen hebben, maar geen huis kunnen betalen. Doordat ze een renteloze lening krijgen, die ze in tien jaar mogen terugbetalen, kunnen ze voor ongeveer 2.500 euro toch een huis kopen. Daarnaast moeten ze zelf, samen met familie

of vrienden, 400 uur in het bouwen van de woning steken, zodat ze de waarde ervan beseffen.”

„Je gaat er als eenling heen, maar je wordt één grote familie. Ghana was echt voor herhaling vatbaar”, zegt Aad. Van begin juli tot eind september dit jaar - „mijn vrouw, zoon en dochter zijn halverwege op bezoek geweest” - heeft hij meegeholpen aan de bouw van een dorp voor 320 weeskinderen van de Foundation Malaika Kids in Mkuranga, Tanzania. Het project bestaat uit 32 huizen met bijgebouwen en een school. „Ze hadden me gevraagd de Tanzanianen te helpen met communiceren, plannen, werkvoorbereiden en technieken leren. Daarnaast was ik mentor van een Tanzaniaan van 24, die het werk van lieverlee moet overpakken als opzichter/projectleider, en was mijn expertise nodig bij de bouw van een ontmoetingscentrum. We hebben het niet klaar gekregen, dus moest ik terug. Deze keer samen met een chef monteur/elektricien, want al het loodgieters- en elektriciteitswerk moet nog gebeuren. Hier komen wel douches en toiletten.” Zonder een goed vroegpensioen had Aad zijn hart niet kunnen volgen: „Bij Habitat for Humanity zijn de reiskosten gedeeld met Progrez. De verblijfkosten waren helemaal voor eigen rekening. Deze keer krijg ik vliegreis én verblijf vergoed.” ■



Laat uw Anw-hiaatpensioenverzekering doorlopen bij uw nieuwe werkgever

In de vorige editie van de i-krant hebben we u geïnformeerd over de mogelijkheid om een Anw-hiaatpensioenverzekering af te sluiten bij SPW. Wanneer u deze verzekering heeft afgesloten en van werkgever verandert binnen de sector woningcorporaties, kunt u deze bij uw nieuwe werkgever laten doorlopen. Hiervoor moet u echter, vóór de datum van indiensttreding bij de nieuwe werkgever, een verzoek indienen bij SPW, anders kan dit voor u gevolgen hebben.

Anw-hiaatpensioenverzekering

De Algemene nabestaandenwet (Anw) voorziet, onder voorwaarden, in een nabestaandenuitkering voor mensen van wie de partner is overleden. Ook regelt de Anw een halfwezenuitkering voor kinderen onder de 18 jaar. Aangezien bij overlijden niet iedereen recht heeft op een Anw-uitkering en omdat de hoogte van deze uitkering sterk kan variëren, heeft SPW een zogenaamde Anw-hiaatpensioenverzekering. Met de Anw-hiaatpensioenverzekering kunt u voorkomen dat uw partner en eventuele kinderen door uw overlijden in financiële moeilijkheden komen.

Veranderen van werkgever

De Anw-hiaatpensioenverzekering is een verzekering tussen de werkgever en de werknemer. Als de werknemer verandert van werkgever, wordt de Anw-hiaatpensioenverzekering beëindigd. Ook als de werknemer werkzaam blijft binnen de sector woningcorporaties. Indien u de Anw-hiaatpensioenverzekering toch wilt laten doorlopen, kunt u hiervoor een verzoek indienen. Dit kan alleen als u van werkgever verandert binnen de sector woningcorporaties. U kunt dan een schriftelijk verzoek indienen bij SPW om de verzekering te laten doorlopen op basis van dezelfde gegevens. Het verzoek moet bij SPW bekendgemaakt worden

vóór de datum van indiensttreding bij de nieuwe werkgever. Het voordeel van een dergelijk verzoek is dat u de verzekering laat doorlopen op basis van de bestaande gegevens en de bestaande premie.

In alle andere gevallen stopt de Anw-hiaatpensioenverzekering en moet deze opnieuw worden aangevraagd bij uw nieuwe werkgever, zodat deze de premie kan afdragen. Ook als u niet of niet op tijd uw verzoek indient, moet de verzekering opnieuw aangevraagd worden bij uw nieuwe werkgever. Het kan zijn dat er dan een gezondheidsverklaring opgevraagd moet worden en u een hogere premie moet gaan betalen ■

'Volkshuisvesters Pensioen' uit de steigers

In 2008 heeft het Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO) het initiatief genomen om een Vereniging van Gepensioneerden op te richten bij SPW. De vereniging is inmiddels actief onder de naam 'Volkshuisvesters Pensioen' en telt ongeveer 200 leden.

Het bericht over de oprichting in de i-krant van juni 2008 leidde tot een groot aantal belangstellenden en tot de definitieve oprichting van de vereniging. De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor en discussie over de vertegenwoordiging van gepensioneerden in pensioenfondsen. Het doel van de vereniging is om de belangen van de gepensioneerden te behartigen.

'Volkshuisvesters Pensioen' denkt dat via een vereniging van gepensioneerden de positie van gepensioneerden verstevigd kan worden. Om dit te bereiken willen de leden in verenigingsverband samenwerken. Er wordt hard gewerkt om op het moment dat deze uitgave verschijnt de nieuwe website in de lucht te hebben:

www.volkshuisvesterspensioen.nl ■

Noot van de redactie:

Gepensioneerden kunnen hun belangen ook laten behartigen door lid te worden van een van de volgende vakverenigingen:

FNV Woondiensten www.fnvwoondiensten.nl

CNV Woondiensten www.cnvwoondiensten.nl

Unie www.unie.nl



Henk Kos zet iets negatiefs graag om in iets positiefs

„Als pensioenmedewerker van de Stichting Pensioenfonds voor de Woningbouwcorporaties (SPW) heb ik me ook met het afhandelen van klachten beziggehouden”, zegt Henk Kos (27). „Het is leuk iets negatiefs om te zetten in iets positiefs.” Met dezelfde instelling werkt hij inmiddels ruim een half jaar als woonconsulent voor woningbouwcorporatie Stichting Oost Flevoland Woondiensten. Daar heeft hij eveneens veel met mensen te maken. „Het contact met medewerkers van corporaties is wel anders dan met huurders en woningzoekenden. Dat was in het begin even wennen.”

„Door mijn contacten met woningcorporatiemensen dacht ik te weten wat er in die wereld speelt, maar nu ik er zelf werk merk ik dat dit toch anders is.” Nu hij letterlijk aan de andere kant van de lijn zit, heeft hij ook een beeld bij de term ‚Wonen is emotie’. „Ik besepte als pensioenmedewerker niet echt dat woonruimte een zeer fundamentele plek inneemt in het leven van mensen.”

Hij heeft de overstap naar Oost Flevoland Woondiensten gemaakt omdat hij een meer maatschappelijke functie ambieerde die beter aansluit op zijn vooropleiding. „Bovendien is het leuk dat ik hier van alles tegenkom. Mensen van Nederlandse en buitenlandse afkomst, met een goede baan of een uitkering. Iedereen heeft zijn eigen verhaal. In Dronten proberen we hen een kansrijke woonomgeving aan te bieden.” Eén van zijn taken is het houden van gesprekken met aspirant-huurders. „De corporatie hanteert een kritisch toelatingsbeleid. Ik probeer eerst een beeld te krijgen van woningzoekenden, voordat ze worden ingeschreven.” Bezig zijn met

leefbaarheid in de wijken behoort ook tot zijn werk. „Dat is een belangrijk thema. Een groot deel van het woningbestand dateert uit de jaren zestig. Nu, veertig jaar later, moeten we een deel van het woningbestand moderniseren of herstructureren. Daar zijn we druk mee bezig, maar we voegen er wel een sociale dimensie aan toe. Duurzaamheid is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor huurders met een krappe beurs. Voor hen is niet alleen de huurprijs van belang, zij zijn ook gebaat bij laagblijvende energielasten. Daarom streven we ernaar dat woningen na modernisering minimaal een B-energielabel hebben.” Verder houdt Henk zich bezig met het bemiddelen bij of het oplossen van burenoverlast en trekt hij met de wijkagent of leden van het gemeentelijk wijkteam de wijk in. „Dan heb je op een heel ander niveau contact.”

Henk Kos heeft de hbo-opleiding ‚Facility management’ gevolgd. „Mijn stage heb ik in 2004 bij SPW gelopen. Later ben ik gebeld door mijn toenmalige stagebegeleider die vroeg of ik bij SPW wilde komen werken.

Eerst drie dagen in de week op de afdeling algemene zaken in Huizen. Half december 2005 werd ik pensioenmedewerker bij het klantteam. Vanaf dat moment was ik verantwoordelijk voor pensioengebonden dossiers en de beantwoording van vragen daarover. Niet lang voor mijn vertrek heb ik me beziggehouden met het afhandelen van brieven van mensen die hun onvrede kenbaar maakten over het besluit de pensioenen niet te indexeren. Dat had te maken met de kredietcrisis. Sommigen hadden daarbij een bepaald beeld van graaiende managers voor ogen. Ik heb geprobeerd goed met deze mensen te communiceren door ze uit te leggen wat er precies aan de hand was. Dat heb ik als heel leerzaam ervaren.” Uitleg geven over pensioenen doet Henk nog steeds: „Als zoals nu de premies omhoog gaan vragen mijn nieuwe collega’s hoe het precies zit.” ■

Geef uw wijzigingen door aan SPW!

Als er wijzigingen zijn in uw situatie bent u verplicht om SPW hiervan op de hoogte te stellen. Sommige wijzigingen kunnen namelijk gevolgen hebben voor uw pensioen. Het is dus belangrijk om SPW goed te blijven informeren!

Arbeidsongeschiktheidspensioen

Als er een wijziging voordoet in de mate van uw arbeidsongeschiktheid dan dient u dit tijdig door te geven aan SPW. Dit doet u door kopieën van deze beschikkingen van het UWV naar SPW te versturen. Ook als er sprake is van een wijziging in verband met inkomsten uit arbeid dient u SPW hierover te informeren.

Wijzigingen in de mate van uw arbeidsongeschiktheid kunnen namelijk gevolgen hebben voor de uitkering van uw arbeidsongeschiktheidspensioen. Afhankelijk van de wijziging kan de uitkering van het arbeidsongeschiktheidspensioen hoger of lager worden. Ook kunnen de wijzigingen invloed hebben op de premievrije deelname. Het is dus van belang om SPW op de hoogte te houden. Volgens het reglement bent u dit zelfs verplicht. Zodra de wijziging bij ons bekend is kunnen we een eventuele terugvordering of nabetaling berekenen. Als u SPW tijdig informeert kunt u een eventuele hoge terugvordering voorkomen. En bij een verhoging van de mate waarin u arbeidsongeschikt bent, kan SPW uw arbeidsongeschiktheidspensioen zo snel mogelijk aanpassen zodat u de hogere uitkering zo snel mogelijk ontvangt.

Overige wijzigingen

Een aantal andere belangrijke wijzigingen moet u ook aan ons doorgeven. Wanneer de volgende veranderingen plaatsvinden, is het van belang SPW zo snel mogelijk op de hoogte te brengen:

- als er een wijziging plaatsvindt in uw persoonsgegevens;
- als u een samenlevingscontract aangaat of beëindigt;
- als u gaat verhuizen naar het buitenland (ook als u een correspondentieadres heeft in Nederland).



Geen verhuisbericht

Voor verhuizingen binnen Nederland hoeft u geen verhuisberichten door te geven aan SPW. Wij hebben namelijk ons deelnemersbestand gekoppeld aan de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Dit betekent voor u dat, wanneer u een adreswijziging doorgeeft aan uw gemeente of als u gaat trouwen of scheiden, de wijziging automatisch in het bestand van SPW wordt aangepast. U hoeft dus geen aparte wijziging naar SPW te sturen.

Ook alle wijzigingen met betrekking tot uw dienstverband (bijvoorbeeld een wijziging in uw salaris of het aantal werkuren) hoeft u niet zelf aan SPW door te geven. Deze wijzigingen ontvangen wij via uw werkgever ■

SPW/SVW reglementen herschreven

De reglementen van SPW en SVW zijn herschreven en op enkele punten gewijzigd. De belangrijkste wijzigingen hebben invloed op het partnerpensioen bij samenwonende partners, het ouderdompensioen en het bijzonder partnerpensioen.

Per 19 juni 2009 zijn de reglementen van Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW) herschreven en op enkele punten gewijzigd. Hierbij gaat het om het Flexpensioenreglement, het (Vroeg)pensioenreglement en het Uitvoeringsreglement. Om de leesbaarheid van de reglementen te verbeteren zijn nieuwe begrippen uit de Pensioenwet toegevoegd.

De belangrijkste reglementswijzigingen

De belangrijkste reglementswijzigingen worden hieronder besproken. Zo zijn er voorwaarden om in aanmerking te komen voor partnerpensioen als samenwonende partners. Voor het partnerpensioen van een samenwonende partner is een notariële akte vereist, een kopie van deze akte moet zo snel mogelijk naar SPW gestuurd worden. Bij beëindiging van een relatie met een samenwonende partner is er geen notariële akte nodig. Wel moet u SPW zo snel mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

Ook de uitruilmogelijkheden van het ouderdompensioen zijn verruimd. U kunt als deelnemer een gedeelte van uw ouderdompensioen op uw pensioneringsdatum omzetten in partnerpensioen. De uitruil van ouderdompensioen is alleen binnen het gegeven fiscale kader mogelijk.

Tot slot is het nu ook mogelijk om afstand te doen van het bijzonder partnerpensioen. Onder bepaalde voorwaarden kan de ex-partner met een recht op bijzonder partnerpensioen bij leven van de deelnemer hiervan afstand doen. Na overlijden kan de ex-partner dit recht overdragen aan een eerdere of latere partner van de overleden deelnemer of gepensioneerde ■

Let op: in dit artikel worden alleen de wijzigingen besproken. Om een goed en volledig beeld te krijgen van de reglementen, verwijzen wij u naar onze website: www.spw.nl. Daar kunt u onder 'Reglementen' de nieuwe reglementen downloaden en nalezen. U kunt de nieuwe reglementen ook opvragen bij de Helpdesk van SPW (020 - 583 59 20).

Weetjes

AOW Partnertoeslag vervalt mogelijk al in 2011

In Nederland ontvangt iedereen op 65 jaar een AOW-uitkering van de overheid. Deze uitkering wordt uitbetaald door de Sociale Verzekeringsbank en is gekoppeld aan het minimumloon. Wanneer de pensioengerechtigde getrouwd of samenwonend is met een jongere partner, kan er recht zijn op een toeslag voor de jongere partner. In 1996 is besloten dat deze toeslag per 1 januari 2015 komt te vervallen voor personen die na die datum de 65-jarige leeftijd bereiken. In de begrotingsplannen heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) echter aangekondigd eerder te gaan bezuinigen op de AOW-toeslag voor een jongere partner. Met ingang van 2011 vervalt de AOW-partnertoeslag voor personen die daarna de pensioengerechtigde leeftijd bereiken, en van wie de partner op het moment dat de AOW ingaat nog geen 55 jaar is.

Meer informatie hierover kunt u vinden bij de Sociale Verzekeringsbank (www.svb.nl) en bij het Ministerie van Sociale Zaken (www.szw.nl).

Invoering Toeslagenlabel

Vorig jaar hebben wij u in de december uitgave geïnformeerd over de invoering van het toeslagenlabel in 2009.

De invoering van het toeslagenlabel werd echter uitgesteld tot 1 januari 2010. Via een plaatje informeert dit label u over de verhoging van uw pensioen die u naar verwachting zult krijgen. Het label moet verplicht opgenomen worden op een aantal documenten, zoals bijvoorbeeld de startbrief en het Uniform Pensioen Overzicht (UPO).

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) zal vanaf 1 april 2010 gaan controleren of het toeslagenlabel op de juiste wijze wordt gebruikt door pensioenfondsen.

Weetjes

Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) 2009

In 2009 is in de maanden november en december voor SPW een Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) uitgevoerd. In dit onderzoek wordt de tevredenheid van deelnemers, gepensioneerden en werkgevers onderzocht. Om de twee jaar wordt dit onderzoek uitgevoerd door TNS NIPO. Momenteel is TNS NIPO bezig met het verwerken van de resultaten.

In de volgende uitgave van de i-krant zullen we de uitkomsten van het onderzoek aan u presenteren.



Wij zijn er voor u!



Een korte introductie...

Leendert Buteijn (36) en Lenie van Lier (46) werken beiden in het Klantteam van SPW. Het Klantteam behandelt aanvragen en beantwoordt vragen van deelnemers, gepensioneerden en nabestaanden. Het team bemant ook de telefonische helpdesk van SPW waar u met al uw vragen terecht kunt.

Sinds een half jaar werkt Lenie voor SPW als medewerker Klantteam. Haar grootste hobby is lezen. Senior medewerker van het Klantteam Leendert werkt al ruim zeven jaar voor SPW. In zijn vrije tijd is fotografie zijn grootste passie.

Achtergrond

Na een studie Bedrijfseconomie aan de Hogeschool van Utrecht, wilde Leendert in zijn werk vooral mensen adviseren. "Ik vind het leuk om direct contact te hebben met deelnemers en gepensioneerden, je bent dan echt hét visitekaartje van de organisatie" aldus Leendert. Via een uitzendbureau kwam hij in aanraking met pensioenverzekeringen. Hij groeide door, kwam in dienst bij ASW en is in 2008 meeverhuisd naar Cordares in Amsterdam.

Lenie werkt al sinds 1990 in de financiële dienstverlening. Voordat ze aan de slag ging in het Klantteam van SPW heeft ze ruim vijftien jaar gewerkt voor meerdere verzekeraars. "Ik heb diverse vakopleidingen afgerond en naast mijn vorige

baan Financial Services gestudeerd. Het was wel erg intensief om studie, werk en privéleven te combineren."

Gemiddelde werkdag

Een gemiddelde werkdag van Lenie begint vroeg, de wekker gaat om vijf uur en rond zeven uur is ze al op kantoor. "Ik begin graag vroeg omdat ik met de auto reis en het dan nog goed te doen is", legt Lenie uit. De werkdag van Leendert begint meestal om negen uur. Hij heeft dan al een treinreis en vaak ook al een ritje naar het kinderdagverblijf achter de rug. Leendert: "Eigenlijk ziet geen werkdag er hetzelfde uit. We zijn namelijk hét pensioenloket waarbij u kunt aankloppen als er iets bijzonders in uw leven gebeurt. Natuurlijk bij de ingang van uw pensioen, maar ook bij andere bijzondere gebeurtenissen in uw leven zoals samenwonen en een nieuwe baan." Samen met hun collega's van het Klantteam stoppen ze hier veel energie in.

"SPW heeft een flexibele pensioenregeling en we helpen mensen graag bij het maken van keuzes die zich bij de ingang van het pensioen kunnen voordoen" vertelt Lenie. "Ook als mensen uit elkaar gaan heeft dit vaak grote gevolgen voor het pensioen" vervolgt Leendert het gesprek. "Wij bespreken die gevolgen graag vooraf met de deelnemer. Er kunnen dan in het proces van echtscheiding bewust keuzes gemaakt worden voor de verdeling van het pensioen en de dekking van het partnerpensioen."

Goede tip

Lenie besluit het gesprek met een goede tip: "Bij vragen adviseer ik mensen altijd even te bellen met de helpdesk. Wij kunnen vooral van waarde zijn als er iets bijzonders in uw leven gebeurt. Graag horen we dit van u zodat we u op zo'n moment direct van dienst kunnen zijn. U moet vooral niet schromen om te bellen. Blijf niet wachten met een vraag maar neem contact met ons op. Wij zijn er voor u!" ■

SPW

De i-krant is een informatiebulletin van SPW, SVW en Cordares.

Verschijsning
2 keer per jaar

Uitgever
Cordares

Adres
Basisweg 20, Amsterdam

Correspondentieadres
Postbus 637
1000 EE Amsterdam
info@spw.nl
www.spw.nl
Fax: 020-583 8701

Voor vragen kunt u bellen met:
De helpdesk van SPW op telefoonnummer 020-583 5920

Vormgeving, realisatie en drukwerk
TenL Premedia Productions

Ideeën/opmerkingen
Bel, fax of mail! Cordares streeft ernaar om zo goed mogelijke service te bieden. Daarom zijn uw suggesties, tips en eventuele kritische opmerkingen van harte welkom.

Colofon