



**Pensioen  
Schoonmaak**

## **Klachtenbeleid**

Vastgesteld door het bestuur op 25 juni 2024

## **Ons klachtenbeleid**

Pensioenfonds Schoonmaak zet zich in voor een goede uitvoering van de pensioenregeling die de cao-partijen 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 en hoe ze hun ontevredenheid kunnen uiten. We staan open voor klachten en klantsignalen, zodat wij hiervan kunnen leren. In dit klachtenbeleid leest u op basis van welke uitgangspunten onze klachtenprocedure is ingericht. En hoe wij aansturen op goed klachtenmanagement.

## **Onze uitgangspunten<sup>1</sup>**

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

## **Iedere uiting van ontevredenheid is een klacht**

Iedere uiting van ontevredenheid, die bij Pensioenfonds Schoonmaak wordt gemeld (dus ook ongeacht de wijze waarop die wordt geuit) behandelen wij als klacht. Zo missen wij geen belangrijke klantsignalen. Klachten kunnen namelijk tot verbeteringen leiden.

## **Een makkelijk vindbare klachtenpagina**

De klachtenprocedure staat omschreven op de website van het fonds ([Een klacht doorgeven | Pensioen Schoonmaak](#)). Op de homepage staat direct een tegel 'Klachten' waarmee u 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 plaats in begrijpelijke taal.

## **Snelle klachtafhandeling**

Na ontvangst van de klacht sturen wij uiterlijk binnen 2 weken een ontvangstbevestiging. Wij doen ons best om de klacht vervolgens binnen 10 werkdagen af te handelen. De maximale afhandeltermijn is 12 weken vanaf de indiening van de klacht. Deze termijn wordt verlengd als wij aanvullende informatie over de klacht bij degene die heeft geklaagd hebben opgevraagd.

## **Betrokken medewerkers en bestuurders**

Onze medewerkers kunnen goed klachten herkennen en zetten zich in voor een goede oplossing 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. Het bestuur van Pensioenfonds Schoonmaak is ook betrokken bij de afhandeling van klachten. Een bestuurslid is namens het bestuur verantwoordelijk voor het besluit op een klacht.

## **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, wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht (een geschil) in te dienen bij de Geschilleninstantie Pensioenfonds (GIP). Of om naar de burgerlijke rechter te stappen.

---

<sup>1</sup> De Code Pensioenfonds 2024 noemt in plaats van *uitgangspunten* het woord 'succesfactoren'.

**Leren en verbeteren**

Pensioenfonds Schoonmaak 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 klagers serieus nemen. Wij proberen van klachten te leren door na afloop te kijken wat verbeterd kan worden. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken en er vindt vaak overleg tussen verschillende teams plaats. De deelnemerstevredenheid over de afhandeling van klachten wordt stelselmatig gemonitord. En wij evalueren jaarlijks het klachtenbeleid.

**Registreren, rapporteren en checklists**

Pensioenfonds Schoonmaak registreert alle klachten en legt vast hoe deze zijn afgehandeld. En onderzoekt of een klacht aanleiding geeft tot verbeteringen. Wij monitoren in hoeverre deelnemers 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 ingevuld<sup>2</sup>. De resultaten worden door het bestuur besproken. Het bestuur evalueert jaarlijks het klachtenbeleid en stelt dit waar nodig bij.

---

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