



Klachtenbeleid

Onze uitgangspunten

De interne klachtenprocedure en de communicatie hierover is eenvoudig en overzichtelijk. StiPP wil dat (gewezen) deelnemers, werkgevers en pensioengerechtigden:

- weten waar ze met vragen terecht kunnen; en
- weten waar ze hun ontevredenheid kunnen uiten; en
- op de hoogte zijn van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Definitie begrip 'klacht'

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende aan ons richt. Elke klacht wordt in behandeling genomen. Alleen klachten die vallen onder de Algemene Wet Bestuursrecht lopen via een bestuursrechtelijke procedure.



Duidelijke en voortvarende klachtafhandeling

De behandeling van klachten gebeurt transparant, zorgvuldig en efficiënt. StiPP ziet een klacht als een mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren. StiPP evalueert en analyseert klantsignalen en klachten. Waar nodig wordt het werkproces, de werkwijze of communicatie aangepast om nieuwe klachten te voorkomen.

Heldere afspraken

De uitvoeringsorganisatie van StiPP bevestigt een klacht direct als deze digitaal wordt ingediend, en uiterlijk binnen twee weken als de klacht op een andere wijze wordt ingediend. Indien nodig vragen wij u om extra informatie te sturen of nemen wij telefonisch contact met u op.



Probleemoplossend omgaan met klachten

Als een klacht direct opgelost kan worden dan doet StiPP dit. We informeren u hier binnen twee weken over. Dit geldt ook voor een afwijzing van een klacht. Een afwijzing lichten wij altijd toe. Niet tevreden met het antwoord? Dan kunt u uw klacht indienen bij het bestuur van StiPP (dit heet "in beroep gaan"). Vindt u dat het bestuur de klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld? Dan is er de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, de Autoriteit Persoonsgegevens, de bevoegde rechter of – vanaf januari 2024 – aan de Geschilleninstantie Pensioenen.

Medewerkers opgeleid in klachtbehandeling

De klachten worden door daartoe opgeleide medewerkers afgehandeld. StiPP zorgt ervoor dat de houding en het gedrag van medewerkers van positieve invloed zijn op het resultaat van de klachtbehandeling. StiPP werkt met interne klachtencoördinatoren.

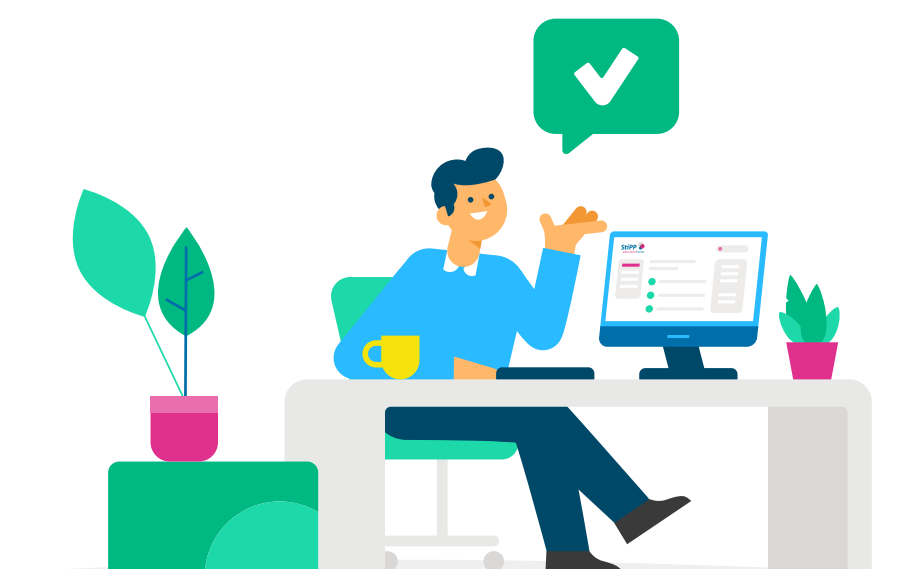
Menselijke maat; deelnemersbelang centraal

De menselijke maat en het belang van de deelnemer worden bij de behandeling van de klacht centraal gesteld. Dit doen wij door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn en goed te luisteren.



Registreren, rapporteren, checklists

StiPP registreert alle (geëscaleerde) klachten en de afwikkeling van deze (geëscaleerde) klachten. Het bestuur wordt hier periodiek over geïnformeerd. Het pensioenfonds stelt jaarlijks een klachtenrapportage op en verwerkt die in het bestuursverslag. Jaarlijks vult StiPP een checklist basisniveau en een volwassenheidsscan in.¹ De resultaten worden door het bestuur besproken.



¹De checklist basisniveau en de volwassenheidsscan zijn onderdeel van de 'Gedragslijn goed omgaan met klachten' van de Pensioenfederatie.