



# **Klachtenbeleid**

**Stichting Pensioenfonds Flexsecurity**

8 december 2023

## **Inleiding**

De Pensioenfederatie heeft in juni 2022 de 'Gedragslijn Goed omgaan met Klachten' gepubliceerd en in september 2023 geactualiseerd. Het doel van deze gedragslijn is dat pensioenfondsen beter omgaan met klachten en klantensignalen en daardoor hun dienstverlening verder kunnen verbeteren. De leden van de Pensioenfederatie, waaronder Flexsecurity, hebben ingestemd met deze gedragslijn. In dit document beschrijven we de uitgangspunten van ons klachtenbeleid, dat gebaseerd is op de gedragslijn.

## **Ons klachtenbeleid**

Flexsecurity staat voor een zorgvuldige en juiste pensioenadministratie en klantbediening. We staan open voor klachten en klantsignalen die kunnen leiden tot een continue verbetering van tevredenheid van onze deelnemers. Onze processen voor het indienen van klachten, de afhandeling van klachten en de communicatie hierover zijn eenvoudig en efficiënt ingericht. Wij willen dat onze deelnemers weten waar ze met vragen terecht kunnen, waar en hoe ze hun ontevredenheid kunnen uiten en hoe ze op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de klachtafhandeling.

## **Wat is een klacht?**

Onder een klacht verstaan we iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons pensioenfonds. Met deze ruime definitie maken we duidelijk dat we alle signalen van belanghebbenden serieus nemen.

## **Heldere en snelle klachtafhandeling**

Flexsecurity heeft een duidelijke regeling voor het afhandelen van klachten. We gaan zorgvuldig en snel met klachten aan de slag. Het bestuur evalueert en analyseert doorlopend de klachten en de signalen die we hieruit kunnen afleiden. Waar nodig passen we onze werkprocessen, onze werkwijze of onze communicatie aan om nieuwe klachten te voorkomen. We zien iedere klacht als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

## **Duidelijke afspraken: u weet waar u aan toe bent**

Een goede afhandeling van klachten begint met het geven van juiste en begrijpelijke informatie over de doorlooptijd van uw klacht. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht direct als deze digitaal wordt ingediend. Als u uw klacht op een andere manier indient (bijvoorbeeld telefonisch of per brief), dan bevestigen wij de ontvangst hiervan uiterlijk binnen twee weken na ontvangst. Wij kunnen u vragen om aanvullende informatie toe te sturen als dat nodig is voor een goede afhandeling van uw klacht. Ook kunnen wij telefonisch contact met u opnemen om uw klacht te kunnen behandelen.

## **Betrokken medewerkers en bestuurders**

Binnen Flexsecurity en onze uitvoeringsorganisatie onderstrepen we het belang van klachten en een goede behandeling daarvan. Gekwalificeerde en goed opgeleide mensen handelen uw klacht af. Binnen onze uitvoeringsorganisatie zijn ook klachtencoördinatoren aangesteld die een belangrijke rol hebben in de klachtbehandeling binnen de teams. Houding en gedrag van het bestuur en van de medewerkers van onze uitvoeringsorganisatie zijn van positieve invloed op het resultaat van de klachtbehandeling. Daarom doen wij er alles aan om iedereen attent te maken op het belang van een goede klachtenafhandeling.

## **Deelnemersbelang centraal**

Flexsecurity vindt het belangrijk om de menselijke maat en het belang van de deelnemer centraal te stellen en niet alleen maar de procedures te volgen. Dit willen we bereiken door ontvankelijk te zijn voor klachten, behulpzaam te zijn en goed naar klachten te luisteren. Het bestuur van Flexsecurity is ook intensief betrokken bij het klachtenproces. De bestuursleden worden betrokken bij de afhandeling van klachten en het bestuur handelt bezwaren tegen afgehandelde klachten zelf af. Bestuursleden kunnen persoonlijk contact opnemen met de klager om een klacht of bezwaar te bespreken.

## **Probleemoplossend omgaan met uw klacht**

Kunnen wij uw klacht oplossen? Dan doen we dat zo snel mogelijk en informeren wij u hierover uiterlijk binnen zes weken na indiening van uw klacht. Als wij vinden dat u geen gelijk heeft, dan informeren we u hierover binnen zes weken en leggen daarbij uit waarom we dat vinden.

Als u niet tevreden bent met onze reactie op uw klacht, dan wijzen wij u op de mogelijkheid om een bezwaar in te dienen tegen de afhandeling van uw klacht. Het bestuur zal uw klacht in behandeling nemen en beoordelen. Als het bestuur uw bezwaar niet of niet geheel naar tevredenheid heeft afgehandeld, dan is er sprake van een geschil. U heeft de mogelijkheid om uw geschil met Flexsecurity voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) of de bevoegde rechter.

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen is een onafhankelijke en onpartijdige instantie met mogelijkheden voor bemiddeling en geschilbeslechting. Bemiddeling betekent dat de Ombudsman Pensioenen gaat proberen om (alsnog) overeenstemming tussen partijen te bereiken. Geschilbeslechting betekent dat de Instantie een uitspraak doet over het geschil. Bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen kunt u eerst kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen en als bemiddeling niet slaagt, kunt u daarna alsnog kiezen voor geschilbeslechting. Het is ook mogelijk om de stap van bemiddeling over te slaan en direct te kiezen voor beslechting van het geschil.

U heeft ook altijd de mogelijkheid om uw geschil met Flexsecurity voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Flexsecurity stemt bij geschillen met financieel belang tot € 250.000 op voorhand in met het bindende karakter van een uitspraak van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Bij geschillen met een financieel belang van € 250.000 of meer behoudt Flexsecurity zich het recht voor om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

## **Leren en verbeteren**

Een klacht is voor Flexsecurity een kans om de dienstverlening naar onze deelnemers te verbeteren. We staan open voor klachten, we zijn ontvankelijk voor feedback van klagers, we behandelen klachten klantgevoelig en we leren van klachten. Klachten worden ook in team- en groepsverband besproken. Het bestuur is nauw betrokken bij de behandeling van klachten en bezwaren en probeert hier de lessen uit te trekken om de dienstverlening te verbeteren.

## **Klachtenrapportage en evaluatie**

Onze uitvoeringsorganisatie registreert iedere klacht en de afwikkeling daarvan. Het bestuur ontvangt ieder kwartaal een rapportage over de klachtenbehandeling en wordt tussentijds geïnformeerd als zich bijzondere ontwikkelingen voordoen. Het bestuur bespreekt minimaal ieder half jaar de klachtenbehandeling met de uitvoeringsorganisatie. Jaarlijks stellen we een klachtenrapportage op. Deze wordt (zonder persoonsgegevens) verwerkt in het jaarverslag dat voor iedereen te vinden is op onze website.



Vanuit de analyse van de resultaten van de klachtenbehandeling stellen we, waar nodig, het beleid bij om tot een volwassen niveau van klachtbehandeling te komen. Jaarlijks vullen we een checklist en een volwassenheidsscan in over de wijze waarop we omgaan met klachten. De resultaten hiervan worden gepubliceerd door de Pensioenfederatie. De uitkomsten kunnen leiden tot aanpassing van ons klachtenbeleid, dat we minimaal eens per drie jaar evalueren en aanpassen waar nodig.