



# **Klachtenreglement**

**Stichting Pensioenfonds Flexsecurity**

6 oktober 2023

## Inleiding

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij dat doen. Dan horen wij dat graag van u. Ons beleid is erop gericht om zorgvuldig om te gaan met klachten en signalen van onze deelnemers, zodat wij daarmee onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. Dit reglement is gebaseerd op ons klachtenbeleid en geeft aan wat u kunt doen als u een klacht heeft.

## Definities

We beginnen met de definities van een aantal woorden die wij in dit reglement gebruiken, zodat u weet waar wij het over hebben.

- Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds;
- Een belanghebbende is degene die een klacht kan indienen bij ons pensioenfonds; dat is de deelnemer, (oud-) deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van Flexsecurity;
- De uitvoeringsorganisatie is de organisatie die zorgt voor de administratie en communicatie van Flexsecurity, te weten AZL in Heerlen.

## Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht. U kunt uw klacht indienen bij onze uitvoeringsorganisatie.

U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken;
- een e-mail sturen naar [info@flexsecuritypensioen.nl](mailto:info@flexsecuritypensioen.nl);
- bellen met 088-116 24 02; of
- een brief sturen naar: Stichting Pensioenfonds Flexsecurity, Postbus 4471 6401 CZ Heerlen.

Op onze [website](#) vindt u ook waar u met uw klacht terecht kunt. Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft.

U krijgt binnen twee weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In de ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kan een klacht binnen twee weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Als u binnen 6 weken geen ontvangstbevestiging hebt ontvangen van uw klacht, kunt u uw klacht direct voorleggen aan het bestuur. Het bestuur behandelt uw klacht dan als een bezwaar (zie hieronder).

### **Wat doet de uitvoeringsorganisatie?**

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld;
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat er naar aanleiding van uw klacht is besloten en waarom dat besluit is genomen; én
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht kan door het opvragen van deze extra informatie later worden afgehandeld.

De uitvoeringsorganisatie handelt uw klacht binnen 6 weken na verzending van de ontvangstbevestiging af. Als de uitvoeringsorganisatie uw klacht niet binnen deze periode heeft beantwoord, kunt u uw klacht direct voorleggen aan het bestuur. Het bestuur behandelt uw klacht dan als een bezwaar (zie hieronder).

### **Wat als u niet tevreden bent met de reactie van de uitvoeringsorganisatie?**

Als u niet tevreden bent met de reactie van de uitvoeringsorganisatie, dan kunt u een bezwaar indienen bij het bestuur van het pensioenfonds. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft in uw bezwaar schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het contactformulier op de website; of
- met een e-mail naar [info@flexsecuritypensioen.nl](mailto:info@flexsecuritypensioen.nl); of
- met een brief aan Stichting Pensioenfonds Flexsecurity, Postbus 4471 6401 CZ Heerlen.

U moet duidelijk vermelden dat u bezwaar maakt tegen de afhandeling van uw klacht en u moet uw bezwaar altijd motiveren, dus duidelijk aangeven *waarom* u niet tevreden bent over de reactie van de uitvoeringsorganisatie.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw bezwaar is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een inhoudelijke reactie van het bestuur krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kan het bestuur al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging. Het bestuur beoordeelt of ze uw bezwaar kan behandelen.

### **Wat doet het bestuur met uw bezwaar?**

Het bestuur geeft binnen 8 weken na indiening van uw bezwaar schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel op uw bezwaar. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen 8 weken een reactie van het bestuur. Het bestuur kan u eventueel vragen om uw bezwaar persoonlijk toe te lichten. Het bestuur laat u bij het oordeel weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het oordeel.

### **Wat als u niet tevreden bent met het oordeel van het bestuur?**

Dan noemen we dat een geschil. U hebt de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan een externe instantie. Tot en met 31 december 2023 is dat de Ombudsman Pensioenen. Hieronder ziet u de contactgegevens van de Ombudsman Pensioenen:

Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN DEN HAAG  
info@ombudsmanpensioenen.nl  
tel: 0703499620  
www.ombudsmanpensioenen.nl

De Ombudsman Pensioenen geeft een advies aan het bestuur van het pensioenfonds over de afhandeling van het geschil. Het bestuur besluit of het advies van de Ombudsman Pensioenen wordt overgenomen. Als u het niet eens bent met het besluit van het bestuur van Flexsecurity na het advies van de Ombudsman, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter. U kunt er óók voor kiezen om de Ombudsman Pensioenen over te slaan en direct naar de burgerlijke rechter te gaan.

Vanaf 1 januari 2024 zal er een externe geschilleninstantie worden ingesteld voor de afhandeling van geschillen tussen deelnemers en pensioenfondsen die de Ombudsman Pensioenen zal vervangen.

## **Neemt Flexsecurity het advies van de Ombudsman Pensioenen altijd over?**

Bijna altijd. Maar soms ook niet. Het bestuur moet daar dan wel een goede reden voor hebben. Het bestuur brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering. U kunt dan altijd nog naar de burgerlijke rechter om dit besluit aan te vechten.

## **Hoe beoordelen de uitvoeringsorganisatie en het bestuur klachten en bezwaren?**

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur kijken bij het beoordelen van uw klacht of bezwaar naar de volgende aspecten:

- de wetten en regels;
- de statuten en reglementen van ons fonds;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De uitvoeringsorganisatie en het bestuur nemen uw klacht of bezwaar *niet* in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn; en/of
- de klacht al bij de Ombudsman Pensioenen, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

## **Wie betaalt de kosten?**

Flexsecurity betaalt de kosten van de klachtafhandeling en de behandeling van bezwaren. Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

## **Wat gebeurt er verder met uw klacht of bezwaar?**

De uitvoeringsorganisatie:

- legt alle ontvangen klachten vast;
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten;
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van het fonds.

Het bestuur:

- legt alle door het bestuur ontvangen bezwaren vast; én
- bespreekt twee keer per jaar de overzichten van de klachten en bezwaren.

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

## **Ingangsdatum van dit klachtenreglement**

Dit klachtenreglement is ingegaan op 6 oktober 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 6 oktober 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.