



Klachtenreglement

Stichting Pensioenfonds Flexsecurity

8 december 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;
- 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; 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 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 u en Flexsecurity 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. Zie voor meer informatie de website van GIP: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

De contactgegevens van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen zijn als volgt:

Geschillen Instantie Pensioenfondsen
Varrolaan 100
3584 BW Utrecht
Telefoon 085 – 049 20 30
E-mail: info@gipcontact.nl
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

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

Neemt Flexsecurity de uitspraken van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen altijd over?

Flexsecurity stemt bij geschillen met een 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.

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 níet 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 Geschillen Instantie Pensioenfondsen, 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 8 december 2023. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

Hebt u vóór 8 december 2023 een ontvangstbevestiging van uw klacht ontvangen? Dan geldt de oude klachten- en geschillenregeling nog wél.