flexsecurity

Klachten- en geschillenregeling

Stichting Pensioenfonds Flexsecurity

september 2018

Klachten en geschillenregeling Stichting Pensioenfonds Flexsecurity

Artikel 1. Definities

Op dit reglement zijn de begripsbepalingen van de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds Flexsecurity van toepassing. Ter bevestiging hiervan en in aanvulling hierop wordt verstaan onder:

- **Administratieve Uitvoerder:** de door het Bestuur van Fonds aangestelde organisatie waaraan de pensioenadministratie van het Fonds is uitbesteed. Deze organisatie verzorgt ook de communicatie met de (gewezen) deelnemers van het Fonds.

- **Autoriteit Persoonsgegevens:** de toezichthoudende privacy-autoriteit in Nederland die is vastgesteld volgens de toepasselijke wet- en regelgeving in Nederland.

- **Belanghebbende:** de persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het Fonds rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het Fonds;

- **Beslissing:** Een door de Klachten- en geschillencommissie genomen besluit over een Klacht of een Geschil;

- **Bestuur:** het Bestuur van het Fonds;

- **Betrokkene:** de persoon van wie het Fonds Persoonsgegevens verwerkt;

- **Bezwaarschrift:** een geschrift of e-mailbericht waarin bezwaar wordt gemaakt tegen een standpunt van het Fonds op een door de Belanghebbende geuite Klacht dan wel een geschrift of e-mailbericht waarin een Belanghebbende een Geschil kenbaar maakt;

- **Bijzondere persoonsgegevens:** Persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvatting, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, fysieke of psychische gezondheid of toestand, seksueel gedrag of seksueel gerichtheid, of persoonsgegevens betreffende stafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten. Bijzondere persoonsgegevens mogen enkel worden verwerkt onder strikte voorwaarden die per bijzonder persoonsgegevens kunnen verschillen. Het BSN-nummer of een ander nummer dat ter identificatie van een persoon bij wet is voorgeschreven, is geen Bijzonder persoonsgegeven maar mag enkel worden gebruikt ter uitvoering van de betreffende wet dan wel voor de doeleinden bij de wet bepaald. Foto’s en video opnamen kwalificeren in Nederland als Bijzonder persoonsgegeven, omdat daaruit het ras of etnische of religieuze achtergrond kan blijken. Andere informatie zoals bank- of creditcardgegevens kunnen wel vertrouwelijk en gevoelig zijn, maar zijn geen Bijzondere persoonsgegevens.

- **Fonds:** Stichting Pensioenfonds Flexsecurity;

- **Geschil:** een Geschil in de zin van deze regeling is een geschil tussen het Fonds en een Belanghebbende over de wijze waarop de statuten en/of reglementen van het Fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de Belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het Fonds is of zal worden geschaad. Als

Geschil wordt niet aangemerkt een geschil dat met de belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur of het Verantwoordingsorgaan van het Fonds;

- **Klacht:** verklaring dat Belanghebbende ontevreden is met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening door of namens het Fonds die door de Belanghebbenden als onjuist wordt ervaren. Als Klacht wordt niet aangemerkt een klacht dat met de Belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur of het Verantwoordingsorgaan van het Fonds;

- **Klachten- en geschillencommissie:** de door het Bestuur van het Fonds benoemde commissie, zoals bedoeld in de statuten van het Fonds, die is belast met de uitvoering van deze regeling;

- **Ombudsman Pensioenen:** de door het bestuur van de Pensioenfederatie en het bestuur van het Verbond van Verzekeraars gezamenlijke benoemde ombudsman, zoals bedoeld in het Reglement Ombudsman Pensioenen (zie: www.ombudsmanpensioenen.nl);

- **Persoonsgegevens:** gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een individu (zoals naam, e-mail, telefoonnummer, geboortedatum, geslacht, identificatienummer, ras, geloof, gezondheid, vakbondslidmaatschap) en die op verschillende manieren kan worden vastgelegd (papier, digitaal, foto, video, geluidsopname);

- **Privacy Officer:** de functionaris van het Fonds die toeziet op de omgang met (Bijzondere) Persoonsgegevens binnen het Fonds en controleert of het Fonds voldoet aan de privacywet- en regelgeving;

- **Verantwoordingsorgaan:** het Verantwoordingsorgaan van het Fonds.

Artikel 2. Samenstelling van de klachten- en geschillencommissie

1. De Klachten- en geschillencommissie van het Fonds bestaat uit drie leden, te weten:
   - één lid van het Verantwoordingsorgaan namens de (gewezen) deelnemers;
   - één lid van het Verantwoordingsorgaan namens de werkgever;
   - één onafhankelijk voorzitter, niet zijnde een lid van het Bestuur of Verantwoordingsorgaan van het Fonds.
2. Het Bestuur van het Fonds benoemt de leden van de Klachten- en geschillencommissie.
3. Voor de leden van de Klachten- en geschillencommissie die tevens lid van het Verantwoordingsorgaan zijn, eindigt het lidmaatschap van de Klachten- en geschillencommissie bij beëindiging van het lidmaatschap van het Verantwoordingsorgaan.
4. Het lidmaatschap van de voorzitter van de Klachten- en geschillencommissie eindigt door:
   a. het ontslag door het Bestuur van het Fonds;
   b. het bedanken door de voorzitter;
   c. het aanvaarden van een andere functie binnen het Fonds;
   d. overlijden.

5. Het Bestuur van het Fonds draagt er zorg voor dat een vacature in de Klachten- en geschillencommissie binnen drie maanden na ontstaan van de vacature wordt vervuld.
6. Gedurende het bestaan van een vacature heeft de Klachten- en geschillencommissie geen bevoegdheden. Het Bestuur van het Fonds is in dat geval belast met de uitvoering van de Geschillen- en klachtenregeling.

Artikel 3. Klachtenprocedure

1. Een Belanghebbende kan zich schriftelijk, per e-mail of via het contactformulier op de website (www.flexsecuritypensioen.nl) tot het Fonds wenden met een Klacht. Het Fonds is hiervoor ontvankelijk indien de Klacht is ingediend binnen zes maanden nadat het feit waarop de Klacht is gericht heeft plaatsgevonden. Indien de Klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan.
2. De ontvangst van de Klacht wordt namens het Fonds door de Administratieve Uitvoerder binnen een week schriftelijk of per e-mail aan Belanghebbende bevestigd.
3. Het Fonds is gehouden om de ingediende klacht nader te onderzoeken dan wel te laten onderzoeken. Daarbij dient het beginsel van hoor en wederhoor te worden toegepast, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Indien er sprake is van een Klacht ten aanzien van de verwerking van (Bijzondere) Persoonsgegevens door en/of ten behoeve van het Fonds, zal het Fonds ook inlichtingen vragen aan de Privacy Officer van het Fonds.
4. Het standpunt van het Fonds ter zake de ingediende Klacht wordt schriftelijk of per e-mail en gemotiveerd door de Administratieve Uitvoerder aan de Belanghebbende ter kennis gebracht. Dit standpunt wordt binnen vier weken na ontvangst van de Klacht aan Belanghebbende toegezonden. Het Fonds doet het standpunt vergezeld gaan van een mededeling betreffende de mogelijkheid om bezwaar te maken bij de Klachten- en geschillencommissie. Ook geeft het Fonds aan dat Belanghebbende ter zake de verwerking van zijn/haar (Bijzondere) Persoonsgegevens door en/of ten behoeve van het Fonds, het recht heeft een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
5. Het standpunt van het Fonds ter zake de ingediende Klacht wordt gedocumenteerd en bij de Administratieve Uitvoerder van het Fonds gearchiveerd.

Artikel 4. Geschillenprocedure en bezwaarprocedure Klachten

1. Indien de Belanghebbende van een Klacht niet wenst te berusten in het standpunt van het Fonds betreffende deze klacht, zoals vermeld in artikel 3, is hij gerechtigd binnen zes weken na ontvangst van het standpunt schriftelijk of per e-mail een gemotiveerd Bezwaarschrift tot de Klachten- en geschillencommissie te richten.
2. Indien een (vermeend) Geschil is gerezen is een Belanghebbende gerechtigd schriftelijk of per e-mail een gemotiveerd Bezwaarschrift tot de Klachten- en geschillencommissie te richten.
3. Het ondertekende Bezwaarschrift bevat ten minste:
    a. De naam en het adres van de Belanghebbende;
    b. De dagtekening;
    c. Een omschrijving van de Klacht of het Geschil;
    d. In geval van een Klacht: de gronden van het bezwaar.

4. De ontvangst van het Bezwaarschrift wordt door de Klachten- en geschillencommissie binnen een week schriftelijk of per e-mail aan Belanghebbende en aan het Bestuur bevestigd.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 2, kan de Klachten- en geschillencommissie de Belanghebbende niet-ontvankelijk verklaren, mits de Belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen vier weken na het kenbaar maken van het verzuim aan de Belanghebbende.
6. De Klachten- en geschillencommissie is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de Klachten- en geschillencommissie de Belanghebbende in de gelegenheid om tijdens een vergadering van de Klachten- en geschillencommissie te worden gehoord.
7. De Klachten- en geschillencommissie neemt zo mogelijk binnen vier weken na het onderzoek van de feiten een Beslissing ten aanzien van de Klacht of het gerezen Geschil. De Klachten- en geschillencommissie is door het Bestuur gemandateerd een bindende Beslissing namens het Fonds te nemen. Een dergelijke Beslissing komt in de Klachten- en geschillencommissie tot stand bij gewone meerderheid van stemmen.
8. De Belanghebbende wordt door de Klachten- en geschillencommissie zo spoedig mogelijk van de Beslissing schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld. De Klachten- en geschillencommissie doet de beslissing vergezeld gaan van een mededeling betreffende de mogelijkheid om de Klacht of het Geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.
9. De Klachten- en geschillencommissie informeert het Bestuur en het Verantwoordingsorgaan van het Fonds over de door haar genomen Beslissing.
10. De Klachten- en geschillencommissie heeft de bevoegdheid geen Beslissing te nemen en het Bestuur te verzoeken een Beslissing ten aanzien van de Klacht of het gerezen Geschil te nemen. In dat geval vervalt de bevoegdheid van de Klachten- en geschillencommissie om een bindende Beslissing namens het Fonds te nemen. Indien de Klacht of het gerezen Geschil verband houdt met de verwerking van (Bijzondere) Persoonsgegevens van Belanghebbende door en/of ten behoeve van het Fonds, neemt de Klachten- en geschillencommissie geen bindende Beslissing, maar geeft de Klachten- en geschillencommissie aanbevelingen aan het Bestuur ten aanzien van de afhandeling van de Klacht of het gerezen Geschil. Desgewenst raadpleegt de Klachten- en geschillencommissie de Privacy Officer hierbij.

Artikel 5. Instelling van beroep

1. Als een Geschil of Klacht, in overeenstemming met artikel 4, aan de Ombudsman Pensioenen is voorgelegd, wordt het door deze naar aanleiding daarvan uitgebrachte advies voorgelegd aan het Fonds. Het Fonds acht zich gehouden aan het advies van Ombudsman Pensioenen, tenzij het Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
2. In geval het Fonds zich niet gehouden acht aan het advies van de Ombudsman Pensioenen informeert het Bestuur zowel Belanghebbende, als de Klachten- en geschillencommissie, het Verantwoordingsorgaan en de Ombudsman Pensioenen schriftelijk en gemotiveerd hierover. De Belanghebbende wordt daarbij, indien van toepassing, gewezen op de mogelijkheid van beroep op de kantonrechter.
3. In geval van een Klacht die of een gerezen Geschil dat verband houdt met de verwerking van (Bijzondere) Persoonsgegevens van Belanghebbende door en/of ten behoeve van het Fonds, kan de Belanghebbende zich richten tot de Autoriteit

Persoonsgegevens voor de indiening van een Klacht. De Ombudsman Pensioenen heeft in dergelijke gevallen geen bevoegdheid.

Artikel 6. Inwerkingtreden en wijziging van de regeling

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2018 en is van toepassing op Geschillen en Klachten die op of na die datum zijn ontstaan, evenals op eerder ontstane geschillen en die door Belanghebbenden middels een Bezwaarschrift zijn voorgelegd aan de Klachten- en geschillencommissie.
2. Deze regeling is vastgesteld door het Bestuur. Deze regeling kan nadien door het Bestuur worden gewijzigd na advies van de Klachten- en geschillencommissie en van het Verantwoordingsorgaan.

Artikel 7. Slotbepaling

Conform artikel 2 en artikel 6 van deze regeling zijn per datum van inwerkingtreden door het Bestuur van het fonds de volgende leden benoemd in de klachten- en geschillencommissie:

- Mevrouw Dieuwke Visser, voorzitter;
- Mevrouw Irène Nauta, lid (lid van het Verantwoordingsorgaan namens de (gewezen) deelnemers);
- De heer Hans van Slooten, lid (lid van het Verantwoordingsorgaan namens de werkgever).

Aldus vastgesteld, na advisering hierover door het Verantwoordingsorgaan, te Diemen op 21 september 2018.

Raimond Schikhof
Voorzitter

Edmund Hammen
Secretaris