

21 december 2023

# Klachtenreglement

Pensioenfonds Rail & Openbaar Vervoer

21 december 2023

# Klachtenreglement

U heeft een klacht of u bent niet tevreden over ons. Als dat het geval is kunt u dat bij ons aangeven. Wij hebben daarvoor een klachtenreglement. Hierin staat beschreven wat Pensioenfonds Rail & Openbaar Vervoer doet om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk af te handelen. Hieronder staan de stappen die u kunt zetten voor het indienen van een klacht en leggen we uit hoe we uw klacht of klantsignaal behandelen.

## Artikel 1 Voor wie geldt deze regeling?

Deze regeling staat open voor iedere persoon die op grond van de pensioenregeling van Stichting Pensioenfonds Rail & Openbaar Vervoer (Rail & OV) recht heeft op een pensioen(uitkering). Dit zijn:

- (ex) deelnemers en pensioengerechtigden;
- (ex) partners van een (ex)deelnemer of pensioengerechtigde;
- kinderen van een (ex)deelnemer of pensioengerechtigde.

Deze genoemde personen worden in dit reglement aangeduid met “u”.

## Artikel 2 Wat is een klacht of klantsignaal?

1. Een klacht is elke uiting van ontevredenheid die u richt aan Rail & OV. U kunt hierbij denken aan een uiting over de onjuistheid of onvolledigheid van informatie die u van Rail & OV heeft ontvangen. Of u bent het niet eens met de toepassing van het pensioenreglement en/ of een besluit van het bestuur. Besluiten van algemene strekking van het bestuur, die geen gevolgen hebben voor u, vallen er niet onder. Ook kan het zijn dat u Rail & OV verzoekt om af te wijken van het pensioenreglement omdat de werking hiervan naar uw oordeel leidt tot een onredelijke uitkomst voor u of een andere in artikel 1 genoemde persoon (dit noemen we een beroep op de hardheidsclausule).

2. Een klantsignaal is ieder klantcontact waaruit duidelijk wordt dat niet aan uw verwachtingen is voldaan. Verwachtingen kunnen zijn overtroffen, maar het kan ook een klantsignaal zijn waar wij als organisatie van kunnen leren. Een klantsignaal kan dus zowel negatief als positief zijn. Klachten zijn een onderdeel van klantsignalen. In dit reglement wordt een negatief klantsignaal aangeduid als “klacht”.

## Artikel 3 Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht kunt u op de volgende manieren indienen:

- Mondeling, bijvoorbeeld op het spreekuur of telefonisch (030-2329160);
- Een brief sturen naar Klachten Rail & OV; Antwoordnummer 4353, 3500 VE Utrecht;
- Een e-mail sturen naar klachten@railov.nl;
- Een bericht sturen via de chatbot op [www.railov.nl](http://www.railov.nl);
- Op een andere wijze kenbaar maken aan een medewerker van Klantcommunicatie of Klantbeheer.

Uw klacht komt daarna terecht bij de klachtencoördinator die ervoor zorgt dat de klacht wordt behandeld.

Wij vragen u de volgende gegevens te vermelden in uw klacht:

- Uw naam en adres
- Indien u hierover beschikt uw klantnummer en/ of uw geboortedatum
- Indien van toepassing: de naam en het adres van een gemachtigde
- De datum dat u de klacht indient
- Een omschrijving van uw klacht

- Een onderbouwing van uw standpunt
- De manier waarop wij u kunnen bereiken. Bij voorkeur uw e-mailadres en/ of telefoonnummer

Wij kunnen u vragen uw standpunt schriftelijk of telefonisch toe te lichten, als dat voor ons nodig om uw klacht goed af te kunnen handelen. Wanneer u dat wenst mag u ons ook vragen om uw standpunt mondeling of schriftelijk toe te kunnen lichten. Vooral als u een beroep doet op persoonlijke omstandigheden is een duidelijke en complete toelichting voor de beoordeling van uw klacht van belang.

#### **Artikel 4 Wat gebeurt er met uw klacht?**

1. U ontvangt binnen drie werkdagen schriftelijk of per e-mail een bevestiging dat uw klacht is ontvangen. Daarin wordt aangegeven wanneer u een inhoudelijke reactie op de klacht kunt verwachten.
2. Wij doen ons best om binnen veertien werkdagen na ontvangst gemotiveerd uw klacht te beantwoorden. Als dit niet lukt, melden wij dit aan u. Daarbij geven wij aan binnen welke termijn we de klacht wel voor u kunnen afhandelen. Met name bij inhoudelijke vragen en klachten kan de behandeltermijn langer zijn.
3. Een klacht beantwoorden wij per brief, mail of telefoon. Bij een telefonisch antwoord van ons ontvangt u op verzoek een schriftelijke bevestiging of bevestiging per e-mail van de inhoud van het telefoongesprek.
4. Rail & OV is niet verplicht om uw klacht te behandelen wanneer:
  - Uw klacht eerder is ingediend en is behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/ of omstandigheden zijn
  - De klacht gericht is op de inhoud van het uitvoeringsreglement of pensioenreglement zonder dat sprake is van een (persoonlijk) belang van u als indiener van de klacht.

#### **Artikel 5 Wanneer u het niet eens bent met ons antwoord op uw klacht**

1. Als u het niet eens bent met ons antwoord op uw klacht, dan kunt u een beroep doen op de commissie Klachtenbehandeling van Rail & OV. Nadat u een antwoord heeft gekregen van ons waar u het niet mee eens bent, kunt u ook bij deze commissie terecht wanneer er redenen zijn om op basis van uw specifieke persoonlijke omstandigheden af te wijken van het pensioenreglement (dat noemen we een 'beroep op de hardheidsclausule').
2. Een beroep kunt u op de volgende manieren indienen:
  - Een brief sturen aan de commissie Klachtenbehandeling van Rail & OV t.a.v. Klachten Rail & OV, Antwoordnummer 4353, 3500 VE Utrecht;
  - Een e-mail sturen aan de Commissie Klachtenbehandeling via [klachten@railov.nl](mailto:klachten@railov.nl);
3. De volgende gegevens moeten in ieder geval in uw beroep staan:
  - Uw naam en het adres
  - Indien u dit weet: uw klantnummer en/ of geboortedatum
  - Indien van toepassing: de naam en het adres van een gemachtigde
  - De datum dat u het beroep indient
  - Een kopie van onze brief of e-mail met het antwoord waartegen u in beroep gaat
  - De reden van uw beroep; waarom u het niet eens bent met onze beslissing. Het is altijd van belang dat u hier een zo uitgebreid mogelijke uitleg bij geeft, eventueel met bewijzen.
  - Bij voorkeur ontvangen wij ook uw e-mailadres en/of telefoonnummer zodat we u kunnen bereiken.

4. Uw beroep moet worden verzonden binnen zes weken nadat wij onze brief of e-mail met de afwijzing van de klacht aan u hebben verzonden. Als u een beroep na zes weken indient, zien wij uw beroep als tijdig ingediend, als u aantoont dat u het beroep heeft verzonden binnen zes weken na de dag waarop u redelijkerwijs kennis van de beslissing had kunnen nemen.

5. Na ontvangst van het beroep ontvangt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging van ons. Uw beroep wordt in een vergadering van de Commissie Klachtenbehandeling van Rail & OV behandeld en beoordeeld.

6. Bij de beoordeling kan de Commissie Klachtenbehandeling vragen om advies van een extern deskundige. De kosten van zo'n advies komen voor rekening van Rail & OV.

7. Indien dat nodig is voor een goede afhandeling van uw beroep kan de Commissie Klachtenbehandeling u vragen uw standpunt mondeling of schriftelijk toe te lichten. Vooral bij een beroep op persoonlijke omstandigheden (beroep op de hardheidsclausule) is een duidelijke en complete toelichting voor de beoordeling van het beroep van belang.

8. Vanaf de datum dat de Commissie Klachtenbehandeling alle benodigde informatie heeft om uw beroep te beoordelen, ontvangt u binnen drie weken schriftelijk of per e-mail een gemotiveerd antwoord. Hierbij zijn een aantal mogelijkheden:

- U wordt in het gelijk gesteld.
- De Commissie Klachtenbehandeling geeft aan dat zij niet bevoegd is.
- Uw beroep wordt niet ontvankelijk verklaard.
- Het eerdere antwoord op uw klacht wordt al dan niet op dezelfde gronden geheel of deels bevestigd.
- De beslissing wordt tot een nader te bepalen datum aangehouden.
- Het eerdere antwoord op uw klacht wordt geheel of deels vernietigd.
- De Commissie Klachtenbehandeling is van oordeel dat de toepassing van het pensioenreglement leidt tot een onredelijke uitkomst voor u, en besluit af te wijken van het pensioenreglement.
- Indien het eerdere antwoord op uw klacht geheel of deels wordt vernietigd, kan de commissie Klachtenbehandeling in haar beslissing doen, wat naar haar mening eerder had moeten gebeuren.

### **Artikel 6 Welke kosten zijn er voor u?**

1. Aan de (vervolg)behandeling van een klacht binnen Rail & OV zijn voor u geen kosten verbonden. Of u moet gebruik gemaakt hebben van juridische bijstand. Deze kosten zijn voor uw eigen rekening. Rail & OV vergoedt dit niet.

2. Als u op ons verzoek naar ons kantoor komt voor een mondelinge behandeling van uw klacht, dan vergoeden wij binnen Nederland de door u gemaakte reiskosten.

### **Artikel 7 Wat als u het niet eens bent met het antwoord op het beroep?**

1. Klachten die niet in onderling overleg of na een uitspraak van de commissie Klachtenbehandeling voor u naar tevredenheid zijn opgelost, monden uit in een geschil. Een geschil kunt u na het doorlopen van deze klachtenprocedure aanhangig maken bij de onafhankelijke externe Geschillen instantie Pensioenfondsen. U kunt er ook voor kiezen om de burgerlijke rechter in te schakelen. Bij het voorleggen aan de Geschillen

Instantie Pensioenfondsen kunt u kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of voor beslechting door de Geschillen Instantie.

2. U kunt tien weken nadat u van ons een ontvangstbevestiging heeft ontvangen of, als u van ons geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen, twaalf weken nadat u de klacht bij ons heeft ingediend, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Deze termijn kan worden verlengd met de tijd die wij nodig hebben om te antwoorden op de door u op ons verzoek aangeleverde aanvullende informatie. Rail & OV stelt u ervan op de hoogte als deze termijn wordt verlengd.

3. In alle andere gevallen kunt u de klacht pas voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, nadat u de interne klachtenprocedure bij Rail & OV heeft doorlopen.

4. De Geschillen Instantie Pensioenfondsen behandelt alleen klachten die betrekking hebben op de uitvoering van de pensioenregeling. Bij de Geschillen Instantie Pensioenfondsen kunt u geen klachten indienen over de wijze waarop u zich door ons behandeld voelt of klachten die langer dan een jaar geleden (deels) door Rail & OV zijn afgewezen.

5. De beslechting van een geschil door de Geschillen Instantie Pensioenfondsen wordt door Rail & OV aangemerkt als een bindend advies, tenzij u bij het aanhangig maken van het geschil daar uitdrukkelijk niet mee instemt.

6. De externe geschilleninstantie is te bereiken op [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl) en het volgende telefoonnummer: 085-0492030.

### **Artikel 8 Vanaf wanneer geldt dit klachtenreglement?**

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2024 en vervangt alle eerdere versies van klachten- en/ of geschillenregelingen van Rail & OV.

2. Als u een beroep heeft ingediend voor 31 december 2023, dan wordt uw beroep nog behandeld door de Pensioen- en Communicatiecommissie (PCC) van Rail & OV. Na 1 januari 2024 wordt het beroep behandeld door de Commissie Klachtenbehandeling.