

## Klachtenreglement

**Wij proberen klachten altijd zo snel mogelijk op te lossen. Als u het niet eens bent met ons antwoord, kunt u in beroep gaan. Hieronder leest u meer.**

### Artikel 1

#### Voor wie geldt deze regeling?

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

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

### Artikel 2

#### Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen van u over de dienstverlening rond de uitvoering van de pensioenregeling. Het kan daarbij gaan om de juistheid of volledigheid van de informatieverstrekking, de bejegening en bereikbaarheid. Het kan ook gaan om het vastleggen van persoonsgegevens of u bent het niet eens met de toepassing van het pensioenreglement en/of besluiten van het bestuur. Dit mogen geen besluiten van algemene strekking zijn. Het mag dus niet gaan over de inhoud van de pensioenregeling maar over de toepassing daarvan. Ook kan het zijn dat u verzoekt om af te wijken van het pensioenreglement omdat dit naar uw oordeel leidt tot een onredelijke uitkomst voor u zelf of een andere in artikel 1 genoemde persoon (hardheid).

### Artikel 3

#### Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan op de volgende manieren door u onder de aandacht worden gebracht:

- mondeling, bijvoorbeeld op het inloopspreekuur of telefonisch via telefoonnummer: 030-2329160;
- via de live chat op [www.railov.nl](http://www.railov.nl);
- via het klachtenformulier op [www.railov.nl/klachten](http://www.railov.nl/klachten);
- per e-mail: aan [klachten@spfbeheer.nl](mailto:klachten@spfbeheer.nl);
- per post: aan Klachten Rail & OV; Antwoordnummer 4353, 3500 VE Utrecht.

Wij leggen de volgende gegevens vast:

- Naam en het adres van degene die de klacht indient
- Indien van toepassing: de naam en het adres van een gemachtigde
- De datum
- Referentienummer
- Omschrijving van uw klacht
- Onderbouwing van uw standpunt

Indien dat nodig is voor een goede afhandeling kunnen wij u vragen of mag u ons vragen uw standpunt mondeling of schriftelijk nader toe te lichten. Vooral als u een beroep doet op persoonlijke omstandigheden is een duidelijke en complete toelichting voor u van belang.

## **Wat gebeurt er met mijn klacht?**

### **Artikel 4**

1. U ontvangt binnen 3 werkdagen schriftelijk of per e-mail een bevestiging van ontvangst van de klacht. Daarin wordt aangegeven wanneer een inhoudelijke reactie op de klacht is te verwachten.
2. Wij doen ons best om binnen 14 werkdagen na ontvangst gemotiveerd uw klacht te beantwoorden. Indien dit niet lukt, melden wij dit aan u met vermelding van de reden. Daarbij geven wij aan binnen welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld. Met name bij inhoudelijke vragen/klachten kan de behandeltermijn langer zijn.
3. Een klacht beantwoorden wij schriftelijk, telefonisch of per mail. Bij een telefonisch antwoord ontvangt u op verzoek een schriftelijke bevestiging of bevestiging per e-mail van de inhoud van het telefoongesprek.
4. Rail & OV is niet verplicht een klacht te behandelen wanneer:
  - Een klacht eerder is ingediend en is behandeld, tenzij er nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn.
  - De klacht betrekking heeft op een gedraging of een besluit dat meer dan 6 weken geleden heeft plaatsgevonden of is genomen.
  - De klacht gericht is op de inhoud van het uitvoeringsreglement of pensioenreglement zonder dat sprake is van een (persoonlijk) belang van de indiener van het bezwaar.

## **U bent het niet eens met ons antwoord op uw klacht?**

### **Artikel 5**

1. Als u het niet eens bent met ons antwoord op uw klacht, kunt u een beroep doen op de Pensioen- en Communicatiecommissie van Rail & OV. Dit kan ook zijn als er redenen zijn om op basis van uw specifieke persoonlijke omstandigheden af te wijken van het pensioenreglement (hardheid).
2. Dit beroep kunt u richten aan het bestuur van Rail & OV Dit is mogelijk;
  - per e-mail: aan [klachten@spfbeheer.nl](mailto:klachten@spfbeheer.nl)
  - per post: aan Klachten Rail & OV; Antwoordnummer 4353, 3500 VE Utrecht.
3. Het beroep moet tenminste bevatten:
  - de naam en het adres van de persoon die het beroep aanhangig maakt en eventueel van zijn schriftelijk gemachtigde, alsmede een kopie van de schriftelijke machtiging als de gemachtigde geen advocaat is;
  - een datum verzending;
  - een kopie van de beslissing waartegen het beroep zich richt;
  - de gronden van uw beroep; waarom bent u het niet eens met onze beslissing. Het is altijd van belang dat u hier een zo uitgebreid mogelijke uitleg geeft, eventueel onderbouwd met bewijzen.
4. Het beroep moet worden verzonden uiterlijk zes weken na de dag van verzending van de beslissing tot afwijzing van de klacht. Een na 6 weken verzonden beroep zien wij als tijdig ingediend, als u aantoonst 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 ontvang u binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw beroep

wordt vervolgens geagendeerd voor een vergadering van de Pensioen- en communicatiecommissie van Rail & OV.

6. De Pensioen- en communicatiecommissie van het bestuur van Rail & OV zal uw beroep in behandeling nemen en beoordelen. Bij de beoordeling kan de Pensioen- en communicatiecommissie vragen om advies bij extern deskundigen. De kosten van een dergelijk advies zijn nooit voor uw rekening.
7. Indien dat nodig is voor een goede afhandeling kunnen wij u vragen uw standpunt mondeling of schriftelijk nader toe te lichten. Vooral bij een beroep op persoonlijke omstandigheden is een duidelijke en complete toelichting voor u van belang.
8. Na de behandeling van uw beroep ontvangt u binnen drie weken schriftelijk of per e-mail een gemotiveerd antwoord. Hierbij zijn een aantal mogelijkheden:
  - De Pensioen- en communicatiecommissie is niet bevoegd.
  - Uw beroep wordt niet ontvankelijk verklaard.
  - De eerdere beslissing wordt al dan niet op dezelfde gronden geheel of deels bevestigd.
  - De beslissing wordt tot een nader te bepalen datum aangehouden.
  - De eerdere beslissing wordt geheel of deels vernietigd.
  - De Pensioen- en communicatiecommissie 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 de beslissing geheel of deels wordt vernietigd, kan de Pensioen- en communicatiecommissie in haar beslissing doen, wat naar haar mening eerder had moeten gebeuren.

#### **Wat geldt nog meer?**

##### **Artikel 6**

#### **Wat zijn de kosten?**

1. Aan de (vervolg)behandeling van een klacht binnen het pensioenfonds zijn voor u geen kosten verbonden. Rail & OV vergoedt geen kosten voor juridische bijstand.
2. Als u op ons verzoek verschijnt voor een mondelinge behandeling van uw klacht, dat kunt u aanspraak maken op een vergoeding van de door u gemaakte reiskosten.

##### **Artikel 7**

#### **Kan ik ook buiten het pensioenfonds terecht met mijn klacht?**

Ja, na het doorlopen van deze klachtenprocedure kunt u een klacht aanhangig maken bij de Ombudsman Pensioenen. U kunt ook kiezen om de burgerlijke rechter in te schakelen.

##### **Artikel 8**

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

Dit Reglement treedt in werking op 1 april 2020 en vervangt alle eerdere versies van klachten- en/of geschillenregelingen van de pensioenfondsen Stichting Spoorwegpensioenfonds en Stichting Pensioenfonds Openbaar Vervoer.