

Bent u ontevreden? Of wilt u uw ongenoegen aan ons kwijt? Belt u ons dan op telefoonnummer 030-2329160. Wij proberen dan met u tot een oplossing te komen. Soms lukt het niet om direct tot een oplossing te komen of bent u niet tevreden met het door ons gegeven antwoord. Er kan dan sprake zijn van een klacht. Hoe u een klacht bij ons kunt indienen, leest u in deze klachtenregeling.

## KLACHTENREGELING

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van Rail & OV of als u ontevreden bent over een besluit van Rail & OV of over de toepassing van het pensioenreglement.

Stuur ons binnen 6 weken een brief of e-mail. U kunt ons ook bellen of met ons chatten.

U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.

U ontvangt binnen 14 werkdagen een reactie van Rail & OV.

Oneens met ons antwoord of als er redenen zijn om op basis van uw specifieke persoonlijke omstandigheden af te wijken van het pensioenreglement (hardheid)? Stuur ons binnen 6 weken een reactie.

U ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging.

Uw klacht wordt dan behandeld in een vergadering van de Pensioen- en Communicatiecommissie van Rail & OV.

Na behandeling ontvangt u binnen drie weken een schriftelijke reactie van de Pensioen- en Communicatiecommissie van Rail & OV.