



Reglement klachtenregeling 2024

Artikel 1 U heeft een klacht

1. We zien iedere uiting van ontevredenheid als een klacht.
2. We behandelen uw klacht volgens de regels in dit reglement als u pensioen bij Pensioenfonds Vervoer opbouwt, hebt opgebouwd of van het fonds een pensioen ontvangt. Ook als u vindt dat u pensioen van Pensioenfonds Vervoer zou moeten ontvangen (nu of in de toekomst), behandelen we uw klacht volgens de regels in dit reglement.
3. U kunt uw klacht indienen per post, per e-mail, telefonisch of via het contactformulier op de website van het fonds ([Een klacht indienen | Pensioenfonds Vervoer \(pfvervoer.nl\)](#)).
4. Bent u werkgever en is uw onderneming aangesloten bij Pensioenfonds Vervoer? Dan kunt u ook een klacht indienen.

Artikel 2 Behandeling van uw klacht

1. We proberen binnen 5 werkdagen te reageren op uw klacht. Lukt dat niet, dan sturen we u binnen 2 weken een ontvangstbevestiging met hierin wanneer we denken te kunnen reageren en bij wie u terecht kunt voor vragen.
2. Het kan zijn dat we meer informatie nodig hebben om uw klacht te behandelen. We nemen dan contact met u op.
3. De reactie op uw klacht of de oplossing voor uw klacht is een beslissing van het fonds.

Artikel 3 U gaat in beroep bij de klachtencommissie

1. Bent u het niet eens met de beslissing van het fonds? Dan kunt u dat laten weten aan de klachtencommissie van Pensioenfonds Vervoer. U gaat dan in beroep en u schrijft een beroepschrift.
2. U kunt alleen in beroep gaan bij de klachtencommissie over:
 - de dienstverlening of bejegening van of behandeling door het fonds
 - een klacht over de uitvoering van een pensioenreglement of de statuten van het fonds met gevolgen voor uw rechtspositie.
3. U stuurt het beroepschrift per post of per e-mail naar de klachtencommissie van het fonds. Het (e-mail)adres van de klachtencommissie is pensioen@pfvervoer.nl.
In uw beroepschrift staat:
 - a. Uw naam en adres

- b. Eventueel de naam en het adres van degene die namens u het beroepschrift indient
 - c. De datum van het beroepschrift
 - d. Waarom u het niet eens bent met de beslissing van het fonds.
3. Uw beroepschrift moet u binnen 6 weken na de datum van de beslissing van het fonds indienen bij de klachtencommissie, zodat het fonds uw klacht binnen 12 weken kan behandelen.

Artikel 4 Advies van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie adviseert het bestuur over de behandeling van het beroep.
2. De klachtencommissie mag een (externe) deskundige vragen om mee te helpen bij het opstellen van het advies.
3. De klachtencommissie stelt het advies op naar redelijkheid en billijkheid.
4. De beslissing van de klachtencommissie kan het volgende inhouden:
 - a. de klachtencommissie verklaart dat zij niet kan beslissen over het beroepschrift, bijvoorbeeld omdat de commissie onbevoegd is. Dat betekent dat de commissie geen beslissing mag nemen over het beroep.
 - b. de klachtencommissie verklaart de klager niet-ontvankelijk. Dat betekent dat de klager niet bevoegd was om een klacht in te dienen of zich niet aan de regels in dit reglement gehouden heeft.
 - c. de klachtencommissie adviseert het bestuur om net zoals de eerdere beslissing van het fonds te besluiten (bevestiging).
 - d. de klachtencommissie adviseert het bestuur om de eerdere beslissing van het fonds te vernietigen (vernietiging).
 - e. de klachtencommissie adviseert het bestuur anders te beslissen dan de eerdere beslissing van het fonds. Dat zal afhankelijk zijn van de klacht, de feitelijke omstandigheden of de specifieke omstandigheden van het geval.
5. Het bestuur van Pensioenfonds Vervoer benoemt de leden van de klachtencommissie. De commissie bestaat uit twee bestuursleden: één lid vertegenwoordigt de werkgevers en één lid vertegenwoordigt de werknemers- of pensioengerechtigden.
6. De klachtencommissie heeft een secretaris en een of meer plaatsvervangend(e) secretaris(sen). Deze worden ook benoemd door het bestuur van Pensioenfonds Vervoer. De secretaris en de plaatsvervangend(e) secretaris(sen) zijn geen lid van de klachtencommissie.

7. De leden van de klachtencommissie moeten wat ze als lid van de klachtencommissie te weten komen geheim houden, tenzij het voor de behandeling van het beroep nodig is. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor de secretaris en plaatsvervangend(e) secretaris(sen) van de klachtencommissie.

Artikel 5 Een hoorzitting

1. Het kan zijn dat de klachtencommissie een hoorzitting wil organiseren voordat zij een advies geeft. Een hoorzitting is een bijeenkomst, waarin u uw klacht kunt toelichten. Als er een hoorzitting komt, krijgt u hiervoor een uitnodiging.
2. U mag zich tijdens de hoorzitting laten vertegenwoordigen door raadslieden. Ook mag u getuigen laten horen. Wilt u één of meer getuigen laten horen? Dan moet u hun namen tenminste 3 dagen voor de hoorzitting doorgeven aan de secretaris van de klachtencommissie.
3. Pensioenfonds Vervoer mag tijdens de hoorzitting ook haar standpunt toelichten en getuigen en/of deskundigen laten horen.

Artikel 6 Besluit van het bestuur over het beroep

1. Het bestuur bespreekt het advies van de klachtencommissie en neemt een besluit. Het bestuur is niet verplicht het advies over te nemen.
2. Het besluit van het fonds kan het volgende inhouden:
 - a. de eerdere beslissing van het fonds wordt al dan niet op dezelfde gronden bevestigd, of
 - b. de eerdere beslissing van het fonds wordt vernietigd. Als de eerdere beslissing van het fonds wordt vernietigd, neemt het bestuur een nieuw besluit.
3. Het bestuur streeft ernaar om u binnen 12 weken na het indienen van uw klacht een reactie op uw klacht te sturen.

Artikel 7 U heeft een klacht over de uitvoering van een pensioenreglement

Artikel 7 geldt alleen voor deelnemers (niet voor werkgevers)

1. Heeft u een klacht over de uitvoering van een pensioenreglement ingediend en bent u het niet eens met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van uw klacht door het fonds? Dan kunt u het geschil voorleggen aan geschilleninstantie. Dit moet u doen binnen 1 jaar. U doet dit via het bezwaarformulier dat op de website van de geschilleninstantie staat: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.
U kunt ook altijd met uw klacht naar de burgerlijke rechter gaan.
2. Heeft u een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement en heeft het fonds uw klacht niet afgehandeld binnen 12 weken na het indienen van de klacht (of binnen 10 weken na de ontvangstbevestiging)?
Dan kunt u het geschil voorleggen aan geschilleninstantie. U doet dit via het bezwaarformulier dat op de website van de geschilleninstantie staat: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.
Deze termijn van 12 (10) weken wordt verlengd met de periode die eventueel nodig is geweest voor het beantwoorden van de vragen van het fonds of het aanleveren van informatie op verzoek van het fonds.
Als u uw klacht voorlegt aan de geschilleninstantie dan zal de procedure bij het fonds stoppen.

Artikel 8 Kosten

De klachtencommissie of het bestuur bepaalt wie de kosten betaalt van de stappen die beschreven staan in artikel 2 tot en met 6. Het fonds betaalt de administratie- en vergaderkosten die verband houden met de klachtenprocedure en eventuele reis- en verblijfskosten. Kosten die u maakt voor het inschakelen van een advocaat of adviseur zijn voor uw eigen rekening.

Artikel 9 Vaststelling en wijziging van het reglement

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van Pensioenfonds Vervoer.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Dit reglement geldt vanaf 1 januari 2024.