

Reglement klachtenprocedure SPF Beheer

Artikel 1 - Werkingssfeer

De klachtenprocedure is van toepassing op alle klachten met betrekking tot de uitvoerende taken en/of over de in dienst zijnde medewerkers c.q. ingehuurd krachten bij SPF Beheer.

Onder uitvoerende taken worden verstaan:

1. alle werkzaamheden die verband houden met het beoordelen en vaststellen van het recht op uitkering of voorziening krachtens wetten en regelingen die aan ons ter uitvoering zijn of zullen worden opgedragen.
2. alle werkzaamheden die verband houden met het vaststellen en innen van aan ons af te dragen premies en bijdragen.
3. alle werkzaamheden die verband houden met het registreren van (persoons)gegevens van werkgevers, werknemers en instanties voorzover deze nodig zijn voor de aan ons ter uitvoering opgedragen wettelijke, bedrijfstoneigen en commerciële regelingen.
4. alle werkzaamheden die verband houden met het beheer van de financiële middelen en opdrachtgevers.
5. alle werkzaamheden die direct en indirect als ondersteunend kunnen worden beschouwd voor de werkzaamheden als genoemd onder 1, 2, 3 en 4.

Voorts vallen onder de werkingssfeer van de klachtenprocedure alle handelingen en uitingen, verband houdende met de uitvoering van de onder 1 t/m 5 genoemde werkzaamheden, van personen en bedrijven die op enigerlei wijze werkzaamheden voor ons en opdrachtgevers verrichten.

Artikel 2 - Klachten

Deze procedure is van toepassing op alle klachten en als zodanig worden onderkend en gerapporteerd.

Artikel 3 – Geschillen

1. Een geschil kan voorgelegd worden aan de geschillencommissie conform hoofdstuk 15 van de pensioenregeling van de Stichting Spoorwegpensioenfonds. Conform hoofdstuk 16 van de pensioenregeling van de Stichting Pensioenfonds Openbaar Vervoer kan degene die een geschil ter behandeling wil indienen, een bezwaarschrift indienen bij het bestuur. Het bestuur neemt een definitieve beslissing.
2. De geschillencommissie en het bestuur van de Stichting Pensioenfonds Openbaar Vervoer doen uitspraak in geschillen tussen de directie en een deelnemer, gewezen deelnemer, gepensioneerde, zijn rechtverkrijgende of een ander, die naar het oordeel van de geschillencommissie rechtstreeks in zijn belang is getroffen inzake een beslissing van de directie ter uitvoering van de pensioenregeling.

Artikel 4 - Indienen

Een klacht kan zowel schriftelijk, telefonisch als mondeling worden ingediend. Voor de schriftelijke indiening is een antwoordnummer en een apart e-mailadres opengesteld; voor telefonische klachten een speciaal telefoonnummer. Klachten die op een andere wijze

binnenkomen, dienen door de desbetreffende medewerker bij de klachtencoördinator te worden gemeld met het formulier 'klachtenregistratie'.

Artikel 5 - Klachtencommissie

a. In de klachtencommissie hebben zitting beleidsmedewerkers, leidinggevend en de klachtencoördinator. De samenstelling moet zodanig evenwichtig zijn dat de belangen van interne en externe klanten behartigd kunnen worden. De commissie staat onder voorzitterschap van de klachtencoördinator en bestaat uit drie leden.

b. De leden van de commissie worden benoemd door en kunnen worden ontslagen door de directie.

c. Er is een Secretariaat Klachtencommissie. Dit wordt gevoerd door het secretariaat van het stafbureau.

d. De commissie vergadert ten minste één maal per kwartaal. De klachtencommissie heeft, naast bewaking van een goede uitvoering van de klachtenprocedure, bovenal tot taak te stimuleren dat uit de resultaten van de analyses van verzamelde gegevens verbeteringen worden doorgevoerd. De verantwoordelijkheid voor het initiëren en sturen van verbetertrajecten ligt bij het management. Verbeterinitiatieven worden door de verantwoordelijke manager aan de klachtencommissie gemeld.

Artikel 6 - Registratie

Klachten worden in ontvangst genomen door de klachtencoördinator en geregistreerd in een Klachtenregister. De registratie bestaat minimaal uit:

1. datum van ontvangst en registratienummer;
2. wijze binnenkomst;
3. kernpunt klacht klager;
4. betrokken afdeling;
5. datum afdoening klacht;
6. aanduiding wel/niet terecht.

Artikel 7 - Afdoening

a. Iedere klacht wordt geregistreerd door het Secretariaat klachtencommissie en voorzien van een registratienummer.

b. De klager ontvangt per omgaande een bevestiging van ontvangst . Daarin wordt minimaal vermeld:

1. het registratienummer waaronder de klacht in behandeling werd genomen;
2. de wijze waarop de klacht wordt behandeld;
3. de vermoedelijke duur van de afhandeling;

c. De klacht wordt door het Secretariaat Klachtencommissie onverwijld doorgezonden naar de verantwoordelijke manager.

d. De manager draagt zorg voor tijdige en juiste beantwoording in de vorm van een concept antwoord, toe te zenden aan de klachtencoördinator (zie termijn artikel 8). Na akkoordbevinding wordt de brief ondertekend door de klachtencoördinator en verzonden; een afschrift gaat naar de manager. Bij niet-akkoordbevinding treedt de klachtencoördinator hierover in overleg met de manager.

Artikel 8 - Beroep

- a. Bij de beantwoording van de klacht door de klachtencommissie wordt de klager meegedeeld dat hij tegen een onbevredigende afdoening van zijn klacht in beroep kan gaan bij de directeur en in tweede instantie bij de besturen van de diverse opdrachtgevers binnen twee maanden na dagtekening van het besluit van de klachtencommissie.

Ook kan bezwaar gemaakt worden bij de Ombudsman Pensioenen telefonisch te bereiken via 070 – 3338965 of schriftelijk: Postbus 93560 2509 AN 's-Gravenhage.

Artikel 9 - Behandelingstermijn

- a. Een klacht dient binnen 14 dagen te worden afgehandeld.

b. Indien een klacht niet binnen 14 dagen kan worden afgehandeld, wordt dit met redenen omkleed aan de klager meegedeeld door de klachtencommissie. Daarbij wordt bovendien aangegeven binnen welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld.

Een kopie van deze brief wordt ter kennisneming aan de desbetreffende afdeling gezonden.

Artikel 10 - Rapportage

De klachtencommissie komt in principe één maal per kwartaal bijeen; het verslag wordt verstrekt aan de directie. Per kwartaal wordt een overzicht uit het klachtenmanagementsysteem opgemaakt. Dit wordt, tegelijk met de kwartaalrapportage, verstrekt aan de leden van de klachtencommissie, de directie en de leidinggevenden. Ieder kwartaal wordt eveneens gerapporteerd aan de Raad van Commissarissen.

Artikel 11- Slotbepaling

In gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 12- Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2003.