

# Klachten- en Geschillenreglement

---

## Inhoudsopgave

---

1.	Wie kan een klacht of bezwaar indienen?	4
2.	Definities	4
3.	Hoe kan een klacht of bezwaar worden ingediend?	4
4.	Klachtenprocedure	5
5.	Beroepsprocedure	5
6.	Bezwaarprocedure	5
7.	Beroep op hardheid	6
8.	Hoorzitting	6
9.	Kosten	6
10.	Inwerkingtreding	6

## **Klachten- en Geschillenreglement Stichting Pensioenfonds Metaal en Techniek**

Pensioenfonds PMT hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van zijn deelnemers en andere belanghebbenden. Als PMT naar de mening van een belanghebbende tekort is geschoten, dan geeft PMT de belanghebbende graag de mogelijkheid om dit bij PMT onder de aandacht te brengen. PMT heeft hiervoor een laagdrempelige en eenvoudige klachten- en geschillenprocedure. Dit is een klachten- en geschillenprocedure zoals bedoeld in de Code Pensioenfonds.

## Artikel 1 Wie kan een klacht of bezwaar indienen?

Iedere belanghebbende kan een klacht of bezwaar indienen. Ook kan men in beroep gaan naar aanleiding van een reactie of beslissing van PMT op de eerder ingediende klacht of een beroep doen op hardheid.

## Artikel 2 Definities

De in de statuten en reglementen van het Fonds gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van deze klachten- en geschillenregeling. Verder gelden de volgende definities:

1. Onder **klacht** wordt verstaan: een uiting van ongenoegen:
  - over de uitvoering van de pensioenregelingen van PMT; of
  - over de bejegening door PMT.
2. Onder **beroep** wordt verstaan: een gemotiveerde uiting van ongenoegen ten aanzien van een reactie of beslissing met betrekking tot de eerder ingediende klacht.
3. Onder **bezwaar** wordt verstaan: een gemotiveerde uiting van ongenoegen over een besluit op grond van de reglementen of Beleidsregels van PMT.
4. Onder **hoorzitting** wordt verstaan: Mondelinge toelichting door een belanghebbende, ten overstaan van een hoorcommissie, voorafgaand aan de behandeling van een klacht of bezwaar.
5. Onder **beroep op hardheid** wordt verstaan: een verzoek aan het bestuur om in bijzondere gevallen in het voordeel van de belanghebbende af te wijken van toepassing van het reglement, wanneer toepassing van het reglement leidt tot een onredelijke uitkomst.
6. Onder **belanghebbende** wordt verstaan:
  - een persoon, die een recht op een ingegane pensioenuitkering of een aanspraak op een nog niet ingegane pensioenuitkering heeft of meent te hebben bij het fonds; en
  - een verplicht dan wel vrijwillig aangesloten werkgever

## Artikel 3 Hoe kan een klacht of bezwaar worden ingediend?

1. Een klacht, bezwaar, beroep of beroep op hardheid kan worden ingediend:
  - op schrift: PMT, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 30020, 2500 GA DEN HAAG of  
PMT, t.a.v. de klachtencoördinator, Antwoordnummer 91055, 2509 VC DEN HAAG
  - per mail: klachten@bpmt.nl
  - telefonisch: (0031) 070 – 3 160 860

## Artikel 4 Klachtenprocedure

1. PMT bevestigt de ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen. Dit gebeurt telefonisch, schriftelijk of per mail.
2. Zodra PMT beschikt over alle voor de reactie op de klacht noodzakelijke stukken, ontvangt de belanghebbende zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijftien werkdagen, reactie op de klacht.
3. Als de belanghebbende het niet eens is met de reactie op de klacht, staat de mogelijkheid open om beroep in te dienen.

## Artikel 5 Beroepsprocedure

1. PMT bevestigt de ontvangst van het beroep binnen tien werkdagen. Dit gebeurt schriftelijk.
2. Het beroep wordt behandeld door de CPS, de bestuurscommissie van PMT die individuele zaken behandelt met inachtneming van de bepalingen van de statuten, reglementen en Beleidsregels van PMT en wet- en regelgeving.
3. De behandeling van het beroep vindt uiterlijk plaats binnen drie maanden na dagtekening van het beroep.
4. Binnen tien werkdagen na de beslissing van de CPS wordt de belanghebbende schriftelijk geïnformeerd over het besluit.
5. Na uitspraak van de CPS kan belanghebbende zich voor bemiddeling wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

## Artikel 6 Bezwaarprocedure

1. PMT bevestigt de ontvangst van het bezwaar binnen tien werkdagen. Dit gebeurt schriftelijk.
2. Na ontvangst van het bezwaar kan PMT eerst een toelichting op het besluit geven aan de belanghebbende. De mogelijkheid van bezwaar blijft open staan na het geven van de toelichting.
3. Het bezwaar wordt behandeld door de CPS, de bestuurscommissie van PMT die individuele zaken behandelt met inachtneming van de bepalingen van de statuten, reglementen en Beleidsregels van PMT en wet- en regelgeving.
4. Er staat geen bezwaar open tegen:
  - besluiten van algemene strekking (zoals wijzigingen door wetgeving);
  - beslissingen voortvloeiend uit de afhandeling van de klacht;
  - besluiten in vrijstellingen;
  - besluiten omtrent de toepassing van de hardheidsclausule.
5. De behandeling van het bezwaar vindt uiterlijk plaats binnen drie maanden na dagtekening van het bezwaarschrift.
6. Binnen tien werkdagen na de beslissing van de CPS wordt de belanghebbende schriftelijk geïnformeerd over het besluit.
7. Na uitspraak van de CPS kan belanghebbende zich voor bemiddeling wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
8. Tegen de uitspraak van de CPS staat voor de belanghebbende beroep open bij de burgerlijke rechter.

## Artikel 7 Beroep op hardheid

1. PMT bevestigt de ontvangst van het beroep op hardheid binnen tien werkdagen. Dit gebeurt schriftelijk.
2. Het beroep op hardheid wordt behandeld door de CPS, de bestuurscommissie van PMT die individuele zaken behandelt met inachtneming van de bepalingen van de statuten, reglementen en Beleidsregels van PMT en wet- en regelgeving.
3. De behandeling van het beroep op hardheid vindt uiterlijk plaats binnen drie maanden na dagtekening van het beroepschrift.
4. Binnen tien werkdagen na de beslissing van de CPS wordt de belanghebbende schriftelijk geïnformeerd over het besluit.
5. Na uitspraak van de CPS kan de belanghebbende zich voor bemiddeling wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
6. Tegen de uitspraak van de CPS staat voor de belanghebbende beroep open bij de burgerlijke rechter.

## Artikel 8 Hoorzitting

1. Iemand die bezwaar maakt of iemand die een beroep doet op hardheid kan gevraagd worden voorafgaand aan behandeling van de casus deze casus mondeling toe te lichten in een hoorzitting;
2. De CPS, de bestuurscommissie van PMT die individuele zaken behandelt, kan de casus aanhouden en besluiten om belanghebbende te horen voordat zij een besluit neemt;
3. De hoorcommissie bestaat tenminste uit de functionaris die betrokken is bij de voorbereiding van de behandeling in de CPS en een functionaris die niet direct betrokken is bij deze behandeling.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt ook aan de belanghebbende toegezonden;
5. De hoorcommissie geeft een advies dat wordt meegewogen in de behandeling door de CPS.

## Artikel 9 Kosten

1. Aan de behandeling van een klacht, bezwaar, beroep of beroep op hardheid zijn voor de indiener geen kosten verbonden.
2. PMT vergoedt geen kosten voor juridische bijstand.
3. Wanneer een hoorzitting plaatsvindt, worden binnen de grenzen van de redelijkheid, reiskosten vergoed aan de belanghebbende.

## Artikel 10 Inwerkingtreding

Dit Klachten- en Geschillenreglement is in werking getreden op 1 oktober 2016 en vervangt de oudere separate versies van het Klachten- en Geschillenreglement.

