

## Klachten- en bezwarenprocedure van Pensioenfonds Metaal en Techniek

### Heeft u een klacht of bezwaar? Laat het ons weten!

Een zorgvuldige uitvoering van uw pensioenregeling staat bij ons hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld of over de manier waarop wij uw pensioenregeling uitvoeren. In die situaties kunt u een klacht of bezwaar indienen.

In deze brochure leggen wij de klachten- en bezwarenprocedure van PMT uit. Deze brochure is voor deelnemers, werkgevers, gewezen deelnemers, pensioengerechtigden en nabestaanden van (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden van PMT.

De officiële klachten- en bezwarenprocedure vindt u in de bijlage van deze brochure.

### Wie kan een klacht indienen of bezwaar aantekenen?

U kunt een klacht indienen of bezwaar aantekenen als u recht of uitzicht heeft op:

- ouderdompensioen;
- partnerpensioen;
- wezenpensioen; of
- ANW pensioen.

Ook werkgevers die verplicht zijn of vrijwillig deelnemen aan de pensioenregeling van PMT kunnen een klacht indienen of bezwaar aantekenen.

### Wanneer kunt u een klacht indienen?

Als u vindt dat u door (een medewerker van) PMT op onjuiste wijze bent behandeld of als u ontevreden bent over de dienstverlening van PMT kunt u een klacht indienen.

### Wanneer kunt u bezwaar aantekenen?

Van een bezwaar is in twee verschillende gevallen sprake:

- Als u het niet eens bent met de manier waarop PMT het pensioenreglement toepast (bijvoorbeeld omdat u niet in aanmerking komt voor premievrije deelneming).
- Wanneer een ingediende klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

U kunt uw beargumenteerd bezwaar schriftelijk indienen bij het bestuur van PMT.

### Hoe ziet de klachtenprocedure er globaal uit?

1. U dient uw klacht schriftelijk, telefonisch, per e-mail of via [www.pmt.nl](http://www.pmt.nl).
2. U ontvangt een ontvangstbevestiging van PMT waarin ook staat wanneer u een reactie kunt verwachten.
3. PMT onderzoekt uw klacht.
4. PMT reageert binnen twee weken op uw klacht.
5. Als u het niet eens bent met de reactie van PMT kunt u:
  - a. opnieuw een reactie sturen aan de klachten-coördinator van PMT;
  - b. een bezwaar indienen wanneer de klachten-procedure niet toereikend blijkt om uw gevoel van ongenoegen weg te nemen (zie hieronder de beschrijving van de bezwarenprocedure).

### Hoe ziet de bezwarenprocedure er globaal uit?

1. U dient uw bezwaar schriftelijk in bij PMT.
2. U ontvangt een ontvangstbevestiging van PMT waarin ook staat wanneer u een reactie kunt verwachten.
3. PMT onderzoekt uw bezwaar en bereidt het bezwaar voor ter voorlegging aan het bestuur van PMT.
4. Uiterlijk drie maanden na de ontvangstbevestiging ontvangt u het schriftelijke oordeel van het bestuur van PMT. Deze termijn kan door het bestuur met maximaal drie maanden worden verlengd. Bij verlenging van de termijn ontvangt u hierover bericht.

### **Zijn er kosten verbonden aan de procedure?**

PMT brengt geen kosten in rekening voor de klachten- en bezwarenprocedure. Kosten die u zelf maakt (zoals reiskosten of advocatenkosten) komen voor eigen rekening.

### **Wat kunt u nog doen als we er niet uit kunnen komen?**

Als u en PMT er samen niet uitkomen en/of als u het oneens bent met de uitspraak van het bestuur van PMT kunt u zich schriftelijk wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

U kunt zich alleen tot de Ombudsman Pensioenen wenden voor klachten en/of bezwaren over de toepassing van het pensioenreglement. De Ombudsman Pensioenen brengt hiervoor geen kosten bij u in rekening, is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht.

**Let op:** u kunt pas een beroep doen op de Ombudsman Pensioenen als PMT een uitspraak heeft gedaan.

De klachten-/bezwarenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld.

Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

T 070 - 333 89 65

[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

# Klachten- en bezwarenregeling PMT

Datum inwerkingtreding: 10 september 2014

Geldigheidsduur: tot nadere aankondiging

Informatie verkrijgbaar bij: Pensioenfonds Metaal en Techniek

## I. Algemeen

### 1. Definities

Op deze regeling zijn de definities van het pensioenreglement van Pensioenfonds Metaal en Techniek (PMT) van toepassing. In aanvulling op het reglement zijn de volgende definities van belang.

In deze regeling wordt verstaan onder:

#### 1.1 Belanghebbende

De persoon (deelnemer, gewezen deelnemer, werkgever, pensioengerechtigde of hun nagelaten betrekkingen) die rechten ontleent of redelijkerwijs meent te kunnen ontleen aan het Pensioenreglement van PMT.

#### 1.2 Bestuur

Het Bestuur van PMT.

#### 1.3 Bezwaar

Een uiting, waarin de Belanghebbende schriftelijk bezwaar te hebben tegen de afhandeling van een klacht of schriftelijk het niet eens te zijn met de wijze waarop het pensioenreglement is toegepast.

#### 1.4 CPS

De Commissie Pensioenen is het orgaan dat namens het Bestuur van PMT onder meer verantwoordelijk is voor de behandeling van een bezwaar of een beroep op hardheid.

#### 1.5 Klachtencoördinator

De medewerker die belast is met de registratie van klachten en bezwaren, het versturen van ontvangstbevestigingen aan Belanghebbende en het zorg dragen voor en toezicht houden op een adequate afhandeling van de klacht door de Klachtenbehandelaar.

#### 1.6 Klachtenbehandelaar

Een medewerker die werkzaam is op de betreffende afdeling in de uitvoering van de pensioenregeling van PMT waarop de klacht betrekking heeft.

#### 1.7 Klacht

Elke uiting gericht aan PMT waarin Belanghebbende zijn/haar ontevredenheid uit over een product, dienst of dienstverlening van PMT.

#### 1.8 Medewerker

De persoon werkzaam in de uitvoering van de pensioenregeling van PMT.

#### 1.9 Ombudsman

De Ombudsman Pensioenen,  
Postbus 93560,  
2509 AN Den Haag,  
telefoon 070 - 333 89 65,  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl).

#### 1.10 Pensioenreglement

Het pensioenreglement van PMT.

## 2. Onderwerp

- 2.1 Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten over de wijze waarop PMT of een derde partij uit naam van PMT zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen.
- 2.2 Deze regeling is tevens van toepassing op de behandeling van bezwaren tegen de wijze waarop een klacht van een Belanghebbende is afgehandeld of tegen de wijze waarop het Pensioenreglement is toegepast door PMT.

## II. Klachtenprocedure

### 1. Indienen van een klacht

- 1.1 Belanghebbende dient telefonisch, op schrift, per e-mail of via de website een klacht in aan het adres van PMT.
- 1.2 De Klachtencoördinator registreert de klacht, bevestigt de ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen na de dag van ontvangst en houdt toezicht op een tijdige afhandeling van de klacht door de Klachtbehandelaar. De Klachtbehandelaar beantwoordt de Belanghebbende binnen tien werkdagen na bevestiging van ontvangst door de Klachtencoördinator met een schriftelijke, inhoudelijke reactie.
- 1.3 De Klachtencoördinator kan de in lid 2 vermelde termijn met maximaal vier weken verlengen indien dit noodzakelijk is voor een adequate beantwoording van de klacht. De Belanghebbende ontvangt hierover schriftelijk bericht.

### 2. Bezwaar tegen afhandeling klacht

- 2.1 Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de Belanghebbende is afgehandeld, heeft de Belanghebbende de mogelijkheid zich met een gemotiveerd bezwaarschrift te wenden tot het bestuur van PMT. Belanghebbende dient het bezwaar binnen vier weken na dagtekening van de reactie van PMT in. De bezwarenprocedure in III.1 van deze regeling wordt dan gevolgd.
- 2.2 Mochten bij het bezwaar nieuwe feiten aan de orde komen, dan wordt de klachtenprocedure opnieuw opgestart.

## III. Bezwarenprocedure

### 1. Indienen van een bezwaar

- 1.1 Wanneer Belanghebbende zich niet kan vinden in de afhandeling van een klacht door PMT, of van mening is dat het pensioenreglement op hem of haar niet juist wordt toegepast, heeft de Belanghebbende de mogelijkheid zich met een gemotiveerd bezwaarschrift te wenden tot het Bestuur.
- 1.2 De CPS onderzoekt namens het Bestuur van PMT het bezwaarschrift.
- 1.3 PMT neemt het bezwaar direct in behandeling en bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift binnen tien werkdagen aan Belanghebbende. Dan informeert PMT de Belanghebbende tevens over de verwachte afhandeltermijn. De CPS velt een oordeel over het bezwaar van de Belanghebbende. De CPS komt ongeveer negen keer per kalenderjaar bij elkaar.
- 1.4 De CPS informeert de Belanghebbende in beginsel binnen drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk over haar oordeel over het ingediende bezwaar, tenzij anders vermeld in de schriftelijke ontvangstbevestiging. De CPS vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van het bezwaar worden genomen.

### 2. Ombudsman

- 2.1 De Belanghebbende kan zich wenden tot de Ombudsman als hij zich niet kan vinden in de afhandeling van zijn klacht en/of bezwaar tegen de toepassing van het pensioenreglement.
- 2.2 PMT werkt mee aan het onderzoek van de Ombudsman en verstrekt alle gevraagde gegevens en inlichtingen.
- 2.3 Het advies van de Ombudsman is niet bindend.
- 2.4 Als het bestuur van oordeel is dat er argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de Ombudsman, stelt het bestuur de Belanghebbende en de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

## IV. Hardheid

Wanneer de Belanghebbende meent dat uitvoering van het pensioenreglement leidt tot onredelijkheid of onbillijkheid tegenover de Belanghebbende, kan hij het bestuur verzoeken de hardheidsclausule uit artikel 1.9 van het pensioenreglement toe te passen.

## V. Juridische procedures

1. PMT neemt geen klacht of bezwaar in behandeling waarover de Belanghebbende reeds een juridische procedure tegen PMT heeft ingesteld.
2. PMT beëindigt de behandeling van een lopende klacht of een lopende bezwaar zodra de Belanghebbende een juridische procedure tegen PMT instelt.

## VI. Kosten

1. PMT brengt voor de behandeling van een klacht of een bezwaar geen kosten in rekening bij de Belanghebbende.
2. De kosten die de Belanghebbende in het kader van de klachten- of bezwarenprocedure maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor rekening van Belanghebbende.
3. In bijzondere situaties kan het bestuur een afwijkende regeling treffen.

## VII. Contact

Voor vragen en/of opmerkingen over deze klachten- en bezwarenregeling kunt u terecht bij de klachtencoördinator van PMT. U kunt bellen, e-mailen of een brief sturen.

### **Stichting Pensioenfonds Metaal en Techniek**

T.a.v. de klachtencoördinator

Postbus 30020 | 2500 GA Den Haag

Prinses Beatrixlaan 15 | 2595 AK Den Haag

E [klachten@pmt.nl](mailto:klachten@pmt.nl)

T 070 - 316 08 60