

**klachten- en
bezwaarreglement**

Klachten- en Bezwaarreglement Stichting Pensioenfonds Metaal en Techniek

De Stichting Pensioenfonds Metaal en Techniek (hierna: 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 interne klachtenprocedure ingericht, als bedoeld in artikel 14g van het Besluit uitvoering Pensioenwet.

De interne klachtenprocedure is vastgelegd in dit klachten- en bezwaarreglement.

Inhoudsopgave

1. Definities	4
2. Hoe kan een klacht of bezwaar dan wel beroep op hardheid worden ingediend?	4
3. Klachtenprocedure	4
4. Bezwaarprocedure	5
5. Beroep op hardheid	6
6. Kosten	6
7. GIP	6
8. Vaststelling en wijziging klachten- en bezwaarreglement	7
9. Inwerkingtreding	7

Artikel 1 Definities

De in de statuten en reglementen van PMT gebruikte begripsbepalingen maken deel uit van dit klachten- en bezwaarreglement. Verder gelden de volgende definities:

1. Onder **klacht** wordt verstaan: iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan PMT. Een klacht wordt ingediend telefonisch of op schrift of elektronisch.
2. Onder **bezwaar** wordt verstaan: een gemotiveerde uiting van ongenoegen, gericht aan PMT door een belanghebbende over een reactie van PMT op de klacht. Een bezwaar wordt op schrift of elektronisch ingediend.
3. Onder **beroep op hardheid** wordt verstaan:
Een verzoek van een belanghebbende als bedoeld onder lid 5 sub a aan het bestuur van PMT om in bijzondere gevallen in zijn/haar voordeel af te wijken van toepassing van het pensioenreglement, wanneer toepassing hiervan leidt tot een onredelijke uitkomst. Een beroep op hardheid wordt op schrift of elektronisch ingediend.
4. Onder **geschil** wordt verstaan:
Een geschil dat is ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing door PMT van een bezwaar of van een beroep op hardheid dan wel een klacht als bedoeld in artikel 7 van dit reglement.
5. Onder **belanghebbende** wordt verstaan:
 - a. een (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde; of
 - b. een verplicht of vrijwillig aangesloten werkgever, voor zover de klacht geen betrekking heeft op het besluit van PMT inzake het verzoek om vrijstelling ingevolge het Vrijstellings- en boetebesluit Wet Bpf 2000.
6. Onder **GIP** wordt verstaan:
De Stichting Geschillen instantie Pensioenfondsen als buitengerechtelijke instantie in de zin van artikel 48c van de Pensioenwet.

Artikel 2 Hoe kan een klacht of bezwaar dan wel beroep op hardheid worden ingediend?

- op schrift: PMT, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 30020, 2500 GA DEN HAAG
- elektronisch: via het contactformulier op www.pmt.nl/contact
- telefonisch: +31 (0)88 007 98 00

Artikel 3 Klachtenprocedure

1. PMT bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst. Dit gebeurt telefonisch, schriftelijk of elektronisch. Als de klacht binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt afgehandeld, wordt geen ontvangstbevestiging gestuurd.
2. De belanghebbende ontvangt uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk of elektronisch een reactie op de klacht. Als de klacht niet binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht kan worden afgehandeld ontvangt de belanghebbende schriftelijk of elektronisch bericht over de nieuwe afhandelingstermijn.

3. Als PMT voor de behandeling van de klacht aanvullende informatie nodig heeft van de belanghebbende wordt hij of zij verzocht om deze informatie binnen de door PMT gestelde termijn van 3 weken aan te leveren. De afhandelingstermijn in lid 2 wordt verlengd met de termijn van 3 weken waarbinnen de verzochte informatie moet zijn ontvangen.
4. Als de belanghebbende het niet eens is met de reactie op de klacht staat voor de belanghebbende de mogelijkheid open om in bezwaar te gaan. Dit wordt in de reactie op de klacht aan de belanghebbende meegedeeld.

Artikel 4 Bezwaarprocedure

1. PMT bevestigt de ontvangst van het bezwaar binnen 10 werkdagen na ontvangst. Dit gebeurt schriftelijk of elektronisch.

Het bezwaar bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom belanghebbende niet kan berusten in de ontvangen reactie als bedoeld in artikel 3.

2. Na ontvangst van het bezwaar kan PMT eerst een toelichting op de reactie op de klacht geven aan de belanghebbende. De mogelijkheid van bezwaar blijft voor de belanghebbende open staan na het geven van de toelichting.
3. Het bezwaar wordt in beginsel behandeld door de Commissie Pensioenen.
4. Er staat geen bezwaar open tegen:
 - fondsbesluiten met een algemene strekking, zijnde besluit dat algemeen van aard is en niet gericht op een individueel persoon of concreet geval, zoals een reglementaire wijziging als gevolg van veranderende wet- en regelgeving;
 - fondsbesluiten inzake vrijstelling van verplichte deelneming aan de PMT-pensioenregeling;
 - fondsbesluiten op beroep op hardheid.
5. De behandeling van het bezwaar vindt uiterlijk plaats binnen 10 weken na ontvangst van het bezwaar.
6. Indien de Commissie Pensioenen voor de behandeling van het bezwaar nadere informatie nodig heeft van de belanghebbende, wordt de belanghebbende verzocht om die nadere informatie binnen 3 weken te verstrekken. De behandeltermijn in lid 5 wordt verlengd met de termijn van 3 weken.
7. Binnen 10 werkdagen na de uitspraak van de Commissie Pensioenen wordt de belanghebbende schriftelijk of elektronisch geïnformeerd over de uitspraak.
8. Na uitspraak van de Commissie Pensioenen kan de belanghebbende als bedoeld in artikel 1, lid 5 sub a, als er sprake is van een geschil, zich overeenkomstig het procesreglement van GIP uiterlijk binnen 1 jaar na de uitspraak wenden tot GIP. De Commissie Pensioenen informeert de belanghebbende over de mogelijkheid daartoe.
9. Tegen de uitspraak van de Commissie Pensioenen staat voor de belanghebbende ook rechtstreeks beroep open bij de burgerlijke rechter. De Commissie Pensioenen informeert de belanghebbende over de mogelijkheid daartoe.

Artikel 5 Beroep op hardheid

1. PMT bevestigt de ontvangst van het beroep op hardheid binnen 10 werkdagen na ontvangst. Dit gebeurt schriftelijk of elektronisch.
Het beroep op hardheid bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom de belanghebbende vindt dat er in zijn of haar specifieke situatie aanleiding is om af te wijken van de toepassing van het pensioenreglement.
2. Het beroep op hardheid wordt namens het bestuur behandeld door de Commissie Pensioenen.
3. De behandeling van het beroep op hardheid vindt uiterlijk plaats binnen 10 weken na ontvangst van het beroep op hardheid. Als de Commissie Pensioenen voor de behandeling van het beroep op hardheid aanvullende informatie nodig heeft wordt de belanghebbende verzocht om deze informatie binnen de termijn van 3 weken aan te leveren. De behandelingstermijn van 10 weken wordt verlengd met de genoemde termijn van 3 weken waarbinnen de verzochte informatie moet zijn ontvangen.
4. Binnen 10 werkdagen na de uitspraak van de Commissie Pensioenen wordt de belanghebbende schriftelijk of elektronisch geïnformeerd over de uitspraak.
5. Na uitspraak van de Commissie Pensioenen kan de belanghebbende, zich overeenkomstig het procesreglement van GIP binnen 1 jaar na de uitspraak wenden tot GIP.
De Commissie Pensioenen informeert de belanghebbende over de mogelijkheid daartoe.
6. Tegen de uitspraak van de Commissie Pensioenen staat voor de belanghebbende ook rechtstreeks beroep open bij de burgerlijke rechter. De Commissie Pensioenen informeert de belanghebbende over de mogelijkheid daartoe.

Artikel 6 Kosten

1. Aan de behandeling van een klacht, bezwaar of beroep op hardheid zijn geen kosten verbonden.
2. PMT vergoedt in principe geen door de belanghebbende gemaakte kosten. Dit is anders als GIP besluit dat PMT de door de belanghebbende gemaakte kosten (gedeeltelijk) moet vergoeden. GIP kan hiertoe besluiten wanneer de kosten en hun omvang redelijk zijn.

Artikel 7 GIP

Een belanghebbende als bedoeld in artikel 1 lid 5 sub a kan overeenkomstig het procesreglement van GIP ook met zijn klacht naar GIP als:

- a. na de ontvangstbevestiging van de klacht door PMT 10 weken zijn verstreken en PMT niet gereageerd heeft op de klacht; of
- b. na het indienen van de klacht bij PMT 12 weken zijn verstreken en PMT in zijn geheel niet gereageerd heeft op de klacht.

Artikel 8 Vaststelling en wijziging klachten- en bezwaarreglement

Het klachten- en bezwaarreglement wordt door het bestuur slechts vastgesteld en/of gewijzigd nadat het Verantwoordingsorgaan hierover advies heeft uitgebracht.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit klachten- en bezwaarreglement is in werking getreden op 1 juni 2026 komt in de plaats van het klachten- en geschillenreglement dat gold tot en met 31 mei 2026.

Heeft u vragen?

Op onze website vindt u veel informatie:
www.pmt.nl. U kunt ons ook een e-mail sturen
via het contactformulier: www.pmt.nl/contact.
Wij zijn telefonisch bereikbaar op 088 007 98 11.

U kunt ook contact opnemen met de pensioen-
consulent in uw regio. De contactgegevens van
de pensioenconsulenten in uw regio vindt u op
www.pmt.nl.