

Klachtenregeling

Vastgesteld in de bestuursvergadering van
13 juni 2024

Deze versie treedt in werking op 14 juni 2024 en vervangt het huishoudelijk reglement van 24 november 2023.

Klachtenregeling

Inleiding

1.1 De klachtenregeling van Stichting Metro Pensioenfonds (“SMP” of “de stichting”) bevat een procedure voor het indienen en behandelen van klachten en geschillen.

Definities

1.1 Klacht:

Iedere uiting van ontevredenheid die door een (gewezen) deelnemer, andere aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde dan wel iemand die aanspraken meent te hebben (hierna: “belanghebbende”) wordt gericht aan het pensioenfonds.

Als klacht in de zin van dit reglement wordt ook behandeld een geschil dat de belanghebbende heeft met het bestuur over de interpretatie van regelingen en afspraken. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur.

1.2 Klager:

De belanghebbende die een klacht heeft ingediend.

1.3 Dagelijks bestuur:

De voorzitter en secretaris van het Bestuur van het pensioenfonds

Wie kan een klacht indienen?

3.1 De volgende personen kunnen een klacht indienen:

- deelnemers aan de pensioenregeling van het pensioenfonds;
- personen die in het verleden pensioen hebben opgebouwd bij het pensioenfonds en inmiddels uit dienst zijn terwijl dit pensioen nog niet is ingegaan;
- personen die een pensioen van het pensioenfonds ontvangen; of
- personen die geen pensioen van het pensioenfonds ontvangen of gaan ontvangen, maar daar wel recht op denken te hebben.

Om welke soort klachten gaat het?

3.2 Iedere vorm van ontevredenheid die een belanghebbende heeft over het handelen van het fonds in het kader van de uitvoering van het pensioenreglement valt onder deze klachtenregeling.

Waar kan de klacht ingediend worden?

3.3 Het pensioenfonds stimuleert belanghebbenden hun ontevredenheid eerst telefonisch met een medewerker van de uitvoeringsorganisatie (Achmea Pensioenservices) te bespreken. Dit kan op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur via 013 462 35 67.

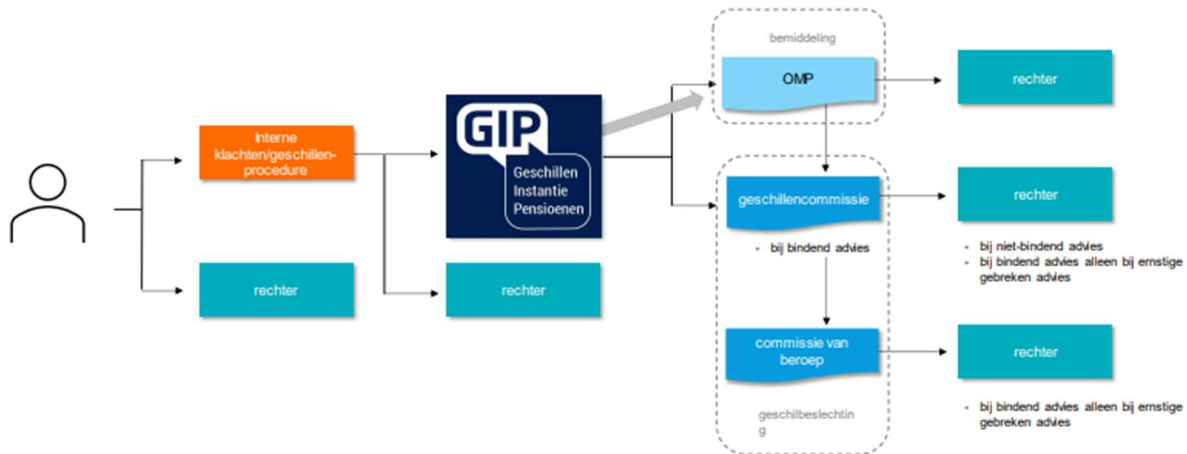
- 3.4 Indien belanghebbende niet tevreden is over de telefonische afhandeling of als nog een klacht wil indienen, kan hij deze de klacht schriftelijk indienen via de volgende kanalen:
- Post: Metro Pensioenfonds, Postbus 90170, 5000 LM Tilburg.
 - E-mail: metropensioenfonds@achmea.nl

Wat gebeurt er met de klacht?

- 3.5 Het dagelijks bestuur stuurt na ontvangst van de schriftelijke klacht aan klager binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.
- 3.6 Het dagelijks bestuur beoordeelt Klachten op basis van:
- toepasselijke wet- en regelgeving;
 - de Statuten en het toepasselijk Pensioenreglement van het Fonds; en
 - normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
- 3.7 De Belanghebbende wordt, indien dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de Klacht, in de gelegenheid gesteld de Klacht nader toe te lichten. Indien het dagelijks bestuur voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt zij deze informatie van de klager en geeft een termijn voor de beantwoording.
- 3.8 Het dagelijks bestuur is gehouden om binnen zes weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd te reageren. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het dagelijks bestuur dit voor het einde van de termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- 3.9 Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- 3.10 Het dagelijks bestuur bericht belanghebbende schriftelijk over haar besluit met betrekking tot de ingediende klacht, en over de al dan niet genomen maatregelen. Het besluit wordt zorgvuldig gemotiveerd. Indien niet (volledig) aan de klacht wordt tegemoetgekomen, vermeldt het dagelijks bestuur de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenen, de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter.
- 3.11 Het dagelijks bestuur informeert het algemeen bestuur schriftelijk over haar besluit.
- 3.12 Het pensioenfonds legt de gegevens van de klacht zorgvuldig en veilig vast in een klachtenregister. Vastgelegd worden: naam en adres van de klager, de klacht, dagtekening van ontvangst van de klacht, omschrijving van de klacht, beschrijving van de behandeling van de klacht en de datum van afhandeling van de klacht. De gegevens worden bewaard voor een periode van 7 jaren na het boekjaar waarin de klacht door het pensioenfonds is afgehandeld. Hierbij worden de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht genomen.

Wat als klager het niet eens is met het besluit?

Klager heeft verschillende mogelijkheden indien hij/zij het niet eens is met het besluit van het dagelijks bestuur van SMP. Deze mogelijkheden kunnen als volgt schematisch worden weergegeven:



Ombudsman Pensioenen

- 4.1 Indien klager het niet eens is met het besluit van het dagelijks bestuur van SMP, kan klager zijn klacht voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen (OMP).
- 4.2 De procedure bij de Ombudsman is op te vragen bij de Ombudsman Pensioenen via de volgende website: (www.ombudsmanpensioenen.nl).
- 4.3 De Ombudsman Pensioenen treedt op als bemiddelaar met als doel te komen tot een oplossing van het geschil.
- 4.4 Het fonds zal zich houden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
- 4.5 Indien klager het niet eens is met het advies van de Ombudsman Pensioenen kan deze het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Geschillen Instantie Pensioenen

- 4.5 Vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging, dan wel twaalf weken na het schriftelijk indienen van de klacht kan klager zijn klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenen (GIP), mits de klacht betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement.

- 4.6 Voor meer informatie over de procedure bij de GIP wordt verwezen naar de website: www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl.
- 4.7 Klager kan kiezen voor een bindend of een niet bindend advies van de geschillencommissie van de GIP. Indien klager kiest voor een bindend advies zal het fonds zich houden aan het advies van de geschillencommissie. Indien klager kiest voor een niet bindend advies, acht het fonds zich eveneens gehouden aan het advies, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
- 4.8 Indien klager het niet eens is met een niet bindend advies van de geschillencommissie kan deze zijn geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter.
- 4.9 Zowel klager als het fonds hebben de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen een bindend advies van de geschillencommissie. Dit gebeurt bij de commissie van beroep van de GIP.
- 4.10 In geval van ernstige gebreken in een bindend advies van de geschillencommissie, dan wel in een uitspraak van de commissie van beroep, kunnen partijen zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Burgerlijke rechter

- 4.11 Indien klager zijn/haar klacht niet wenst voor te leggen aan het dagelijks bestuur van het fonds, kan klager zich wenden tot de burgerlijke rechter.
- 4.12 Indien klager zijn/haar klacht wel heeft voorgelegd aan het dagelijks bestuur van het fonds, maar het niet eens is met het besluit van het dagelijks bestuur, kan deze zich eveneens wenden tot de burgerlijke rechter.
- 4.13 De kosten van een procedure voor de burgerlijke rechter zijn voor rekening van de klager.
- 4.14 Voor meer informatie over het starten van een procedure voor de burgerlijke rechter wordt verwezen naar de website [Naar de rechter | Rechtspraak](#).