

Klachtenregeling Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Metalektro

Artikel 1

De in de statuten en reglementen van het Fonds gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit reglement.

Artikel 2

1. Onder klacht wordt verstaan een schriftelijk gestelde uiting van ongenoegen over de wijze van uitvoering van het Reglement of een Aanvullend reglement of over de bejegening door de administrateur of het Fonds.
2. Niet als klacht in de zin van deze regeling wordt beschouwd de uiting van ongenoegen die moet worden aangemerkt als:
 - a. een verzoek tot toepassing van de hardheidsbepaling als bedoeld in het Reglement, artikel A.I.4;
 - b. het bezwaarschrift als bedoeld in de Geschillenregeling Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Metalektro;
 - c. een klacht bij de Nationale Ombudsman;
 - d. een klacht bij de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 3

1. Een Werkgever, een (Ex-)Deelnemer, een Gepensioneerde, of hun rechtverkrijgende heeft het recht schriftelijk een klacht in te dienen bij de administrateur van het Fonds.
2. De klacht dient binnen een termijn van zes weken na het plaatsvinden van het feit waarover wordt geklaagd te worden ingediend.
3. De klager verstrekt bij het indienen van de klacht de volgende informatie:
 - a. diens naam en adres;
 - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de wijze van uitvoering of bejegening waarover wordt geklaagd;
4. De klacht kan ingediend worden bij:

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Metalektro
t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 9103
1006 AC Amsterdam, of
servicedesk@metalektro.nl

Artikel 4

1. De klachtencoördinator stuurt de klager na ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden met vragen.
2. Zodra de administrateur beschikt over alle voor de beslissing op de klacht noodzakelijke stukken wordt de klacht afgehandeld binnen een termijn van vijftien werkdagen.

Artikel 5

1. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit naar het oordeel van de administrateur noodzakelijk is voor een goede afhandeling van de klacht.
2. Klager kan zich laten vertegenwoordigen.

Artikel 6

1. De beslissing op de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
2. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
3. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.

Artikel 7

1. Voor de klager staat, binnen vier weken nadat hij over de beslissing op klacht is geïnformeerd, beroep open bij de Commissie Individuele Zaken (CIZ). Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld.
2. Het beroep dient schriftelijk ingesteld te worden en te zijn voorzien van een dagtekening en van de handtekening van de klager en eventueel van zijn vertegenwoordiger.
3. De klager die beroep wil instellen verstrekt daartoe de volgende informatie:
 - a. de naam en het adres van de klager en eventueel van zijn vertegenwoordiger;
 - b. de vermelding dat het om beroep tegen een beslissing op klacht gaat;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van de beslissing op de klacht;
 - d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van de klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
4. Het beroep kan ingediend worden bij:

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Metalektro
t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 9103
1006 AC Amsterdam, of
servicedesk@metalektro.nl

Artikel 8

1. De klager die het beroep heeft ingesteld ontvangt binnen vijf werkdagen na dagtekening van het beroepsschrift een bevestiging van ontvangst met vermelding van de datum waarop de klacht wordt behandeld.
2. De behandeling van de klacht vindt plaats binnen zes weken na dagtekening van het beroepsschrift.

Artikel 9

1. De uitspraak volgt aansluitend op de behandeling van de klacht.
2. De CIZ geeft een inhoudelijke beoordeling omtrent de afhandeling van de klacht en oordeelt of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden.
3. Het oordeel van de CIZ wordt met redenen omkleed.
4. Van deze uitspraak wordt een schriftelijk exemplaar verzonden aan de klager.

Artikel 10

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 11

Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitspraak van de Commissie Individuele Zaken kan hij zich voor bemiddeling wenden tot de Ombudsman Pensioenen. De Ombudsman Pensioenen bemiddelt niet indien de klager een Werkgever is.