

Klachten- en geschillenregeling

Versie: 2022.02.1

Artikel 1 - Definities

In dit document gelden de begrippen die in onze statuten en ons pensioenreglement zijn uitgelegd. In de rest van de tekst wordt Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken (POB) benoemd als 'we' of 'wij'. De belanghebbende of de klager noemen we 'u'.

1. **Belanghebbende (u)**
Degene die rechten heeft of meent te hebben bij ons op basis van ons pensioenreglement en/of onze statuten.
2. **Bezwaarschrift**
Een schrijven waarmee u bezwaar maakt tegen onze schriftelijke reactie op uw klacht of uw geschil.
3. **Geschil**
Verskil van mening over de manier waarop wij de statuten en/of het reglement toepassen.
4. **Klacht**
Iedere uiting van onvrede over de manier waarop wij u hebben behandeld, over onze producten of onze diensten.
5. **Klager (u)**
De belanghebbende die een klacht heeft gemeld of een geschil heeft met ons.

Artikel 2 - Klacht en geschil

1. U meldt uw klacht of geschil schriftelijk, via e-mail of via het reactieformulier op onze website aan ons.
2. Wij laten u binnen een week weten dat wij uw klacht of geschil hebben ontvangen. Dat doen we schriftelijk, via e-mail of via een ontvangstbevestiging van de website. We gebruiken dezelfde manier die u hebt gekozen om uw klacht of geschil aan ons te melden.
3. U ontvangt binnen zes weken schriftelijk, per e-mail als het kan, ons standpunt en de argumentatie daarvan.

Artikel 3 - Bezwaar

1. Bent u het niet eens met onze reactie? Dan kunt u een bezwaarschrift aan ons sturen. Dat doet u binnen vier weken nadat u onze reactie hebt gelezen of had kunnen lezen. Bij een e-mail gaan we bijvoorbeeld uit van het moment dat we u de e-mail sturen.
2. In een bezwaarschrift staan op zijn minst:
 - uw naam en uw contactgegevens
 - de datum
 - een omschrijving van ons standpunt over de klacht of het geschil waar u op reageert

- de redenen van uw bezwaar
3. Hebt u niet alle onderdelen uit artikel 3 lid 2 opgenomen in uw bezwaarschrift? Dan geven wij u eerst de mogelijkheid om uw bezwaarschrift aan te passen. Als u dat niet binnen 4 weken doet, behandelen we in beginsel uw bezwaarschrift niet.
 4. Tegen een aantal zaken kunt u geen bezwaar maken:
 - a. besluiten van algemene strekking (zoals veranderingen door wetgeving);
 - b. beslissingen die volgen uit de het afhandelen van dezelfde klacht;
 - c. besluiten over onze verplichtstelling;
 - d. besluiten over vrijstellingen van de verplichtstelling.
 5. Heeft uw bezwaar te maken met een eerder voltooide klacht of geschil? Of met een klacht of geschil dat meer dan een jaar geleden is ingeleverd? Dan hoeven we het bezwaar niet te behandelen. In dat geval behandelen we het bezwaar alleen als er nieuwe feiten zijn.
 6. Het kan zijn dat wij vinden dat we onbevoegd zijn om uw bezwaar te behandelen. Dan zijn we niet verplicht om dat te doen. We zullen dan uitleggen waarom we vinden dat we onbevoegd zijn om uw bezwaar te behandelen.
 7. Als wij uw bezwaar niet behandelen, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Dat doen we uiterlijk binnen zes weken. U krijgt van ons een brief waarin we uitleggen waarom we uw bezwaar niet behandelen.
 8. We nemen binnen zes weken een besluit over uw bezwaar. Als we meer tijd nodig hebben, laten we u dat weten. U krijgt van ons een brief of e-mail waarin we ons besluit uitleggen. U kunt ervoor kiezen om naar de Ombudsman Pensioenen of de burgerlijke rechter te gaan. Die informatie krijgt u bij ons besluit. Gaat uw klacht over de verwerking van persoonsgegevens? Dan kunt u naar de Autoriteit Persoonsgegevens gaan.

Artikel 4 - Ombudsman Pensioenen

1. Bent u het niet eens met onze beslissing? Dan kunt u naar de Ombudsman Pensioenen gaan. Hierover krijgt u informatie bij de brief waarin we ons besluit aan u uitleggen. U kunt de procedure bij de Ombudsman Pensioenen opvragen. U kunt ook in beroep gaan bij de rechter.
2. Wij houden ons aan het advies van de Ombudsman Pensioenen. Dat doen we alleen niet als we daarvoor zwaarwegende argumenten hebben.

Artikel 5 - Autoriteit Persoonsgegevens

1. Gaat uw bezwaar over de verwerking van persoonsgegevens en bent u het niet eens met onze beslissing? Dan kunt u naar de Autoriteit Persoonsgegevens gaan. U kunt ook in beroep gaan bij de rechter.

Artikel 6 – Algemeen

1. Wij betalen de kosten van de klachten- en geschillenregeling. De uren of tijd die u zelf in de afhandeling steekt, zijn voor uw eigen rekening. Dat zijn bijvoorbeeld reiskosten. Ook de verlofuren die u op moet nemen om een zitting bij te wonen (zogenaamde verletkosten), zijn

voor uw eigen rekening. Machtigt u iemand om uw belangen te behartigen, dan zijn die kosten ook voor u zelf.

2. Wij registreren de klachten en geschillen die u bij ons indient. Dat geldt ook voor onze besluiten daarover.
3. Als we een situatie tegenkomen die niet beschreven staat in deze klachten- en geschillenregeling, dan beslist het bestuur.
4. We bekijken elke drie jaar of de regeling nog voldoet. Deze versie van de klachten- en geschillenregeling is vastgesteld per 29-03-2022.

C.P.M. Teunissen
Voorzitter

W.L.M. Schapendonk – van Horne
Secretaris