



Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken  
Reglement Klachten- en geschillenregeling  
Versie 3 d.d. 12 juni 2018

Datum: 12-06-2018  
Versie: 3

## **Inhoud**

Artikel 1 - Definities	3
Artikel 2 - Klacht en geschil	3
Artikel 3 - Bezwaar	3
Artikel 4 - Ombudsman Pensioenen	4
Artikel 5 - Autoriteit Persoonsgegevens	5
Artikel 6 – Algemeen	5
Bijlage 1 Versiebeheer	6
Overzicht aanpassingen Reglement Klachten- en geschillenregeling	6

## Artikel 1 - Definities

Op dit reglement zijn de begripsbepalingen van de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken van toepassing.

1. Belanghebbende:  
De persoon die uit hoofde van de statuten en/of reglementen van het fonds rechten kan ontlene n of meent te kunnen ontlene n aan het fonds.
2. Klager:  
De belanghebbende die een klacht heeft ingediend danwel een geschil heeft met het bestuur.
3. Geschil:  
Een geschil in de zin van deze regeling is een verschil van mening over de toepassing van de statuten en/of reglementen van het fonds.
4. Klacht:  
Een klacht in de zin van deze regeling is iedere uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening door of namens het fonds die door de belanghebbende als onjuist wordt ervaren.
5. Bezwaarschrift:  
Een geschrift waarbij bezwaar wordt gemaakt tegen een ingenomen schriftelijke reactie van de pensioenadministratie op een door de belanghebbende kenbaar gemaakt(e) klacht of geschil.

## Artikel 2 - Klacht en geschil

1. Klachten en geschillen dienen door de belanghebbende schriftelijk, per e-mail of via het reactieformulier van de website [www.pob.eu](http://www.pob.eu) kenbaar te worden gemaakt aan de pensioenadministratie van het fonds.
2. De ontvangst van de klacht of het geschil wordt door de pensioenadministratie van het fonds binnen een week analoog aan het voorgaande artikel schriftelijk, per e-mail of via een ontvangstbevestiging vanuit de website bevestigd.
3. De pensioenadministratie van het fonds is gehouden op verzoek van de belanghebbende zijn standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen vier weken nadat een zodanig verzoek de pensioenadministratie heeft bereikt.

## Artikel 3 - Bezwaar

1. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie, is hij gerechtigd om binnen vier weken na de dag dat hij van de reactie kennis heeft genomen (dan wel, ingeval hij hiervan geen kennis heeft genomen, redelijkerwijs kennis van heeft kunnen nemen) een gemotiveerd bezwaarschrift tot het bestuur te richten.
2. Het ondertekende bezwaarschrift bevat ten minste:
  - de naam en adres van de belanghebbende;
  - de dagtekening;

- een omschrijving het standpunt van de pensioenadministratie inzake de klacht die of het geschil waartegen het bezwaar is gericht;
  - de gronden van het bezwaar.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 3 lid 5 of andere in deze klachten- en geschillenregeling gestelde vereisten, kan het bestuur het bezwaarschrift niet ontvankelijk verklaren, mits de belanghebbende de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen 4 weken na het kenbaar maken van het verzuim aan belanghebbende.
  4. Er staat geen bezwaar open tegen:
    - a. besluiten van algemene strekking (zoals wijzigingen door wetgeving);
    - b. beslissingen voortvloeiend uit de afhandeling van de klacht;
    - c. besluiten inzake de verplichtstelling dan wel besluiten inzake vrijstellingen van de verplichtstelling.
  5. Het bestuur is voorts niet verplicht een bezwaar te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
    - waarover eerder een bezwaar is ingediend en die is behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht komen;
    - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
  6. Als bezwaar in de zin van dit Reglement klachten- en geschillenregeling wordt niet aangemerkt een bezwaar die een belanghebbende heeft voortvloeiend uit zijn lidmaatschap van het bestuur of het verantwoordingsorgaan.
  7. Het bestuur is niet verplicht een bezwaar te behandelen indien het bestuur zich daartoe onbevoegd acht.
  8. De belanghebbende wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van het bezwaar.
  9. Het bestuur streeft er naar om binnen een termijn van zes weken ten aanzien van het bezwaar een gemotiveerd besluit te nemen. Dit besluit wordt schriftelijk aan de belanghebbende kenbaar gemaakt. De beslissing op het bezwaar aan de belanghebbende wordt vergezeld van een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter. Indien de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens dan wordt gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **Artikel 4 - Ombudsman Pensioenen**

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de beslissing op het bezwaar door het bestuur kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing op het bezwaar aan de klager medegedeeld. De procedure bij de Ombudsman is op te vragen bij de Ombudsman Pensioenen.
2. Het bestuur acht zich aan het advies van de Ombudsman Pensioenen gehouden, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

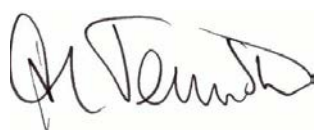
## Artikel 5 - Autoriteit Persoonsgegevens

1. Indien de betrokkene zich niet kan vinden in de beslissing op het bezwaar door het bestuur en de klacht heeft betrekking op de verwerking van zijn persoonsgegevens dan kan de betrokkene zijn klacht voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en beroep bij de rechter instellen.

## Artikel 6 – Algemeen

1. De kosten van de klachten- en geschillenregeling komen voor rekening van het fonds. Kosten van de belanghebbende, waaronder onder meer begrepen verlet- en reiskosten alsmede kosten van een eventuele gemachtigde, komen niet voor vergoeding in aanmerking.
2. Het bestuur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten en geschillen alsmede van de besluitvorming.
3. In gevallen waarin deze klachten- en geschillenregeling niet voorziet beslist het bestuur.
4. Deze klachten- en geschillenregeling treedt in werking per 1 januari 2018 en vervangt hiermee alle oudere versies van de klachten en geschillenregeling alsmede het Reglement Commissie van Beroep.

Aldus vastgesteld door het bestuur met inachtneming van het advies van het VO in zijn vergadering d.d. 12 juni 2018



C.P.M. Teunissen  
Voorzitter



W.L.M. Schapendonk – van Horne  
Secretaris

## Bijlage 1 Versiebeheer

### Overzicht aanpassingen Reglement Klachten- en geschillenregeling

Datum	Versie	Omschrijving
19-12-2012	1	Actualisatie van de Klachten en geschillenregeling
22-03-2018	2	Aanleiding afschaffing Commissie van Beroep en het Reglement Klachten en geschillenregeling is hiermee in lijn gebracht. De voorgestelde wijzigingen zijn vastgesteld met een positief advies van het VO.
12-06-2018	3	Aanleiding: - Toevoeging van artikel 3 lid 9 en artikel 5 in het kader van de Autoriteit Persoonsgegevens ten behoeve van afhandeling klachten die betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens; - Visuele aanpassing van de opmaak en aanpassing van de nummering en verwijzingen naar de verschillende artikelen.  De voorgestelde wijzigingen zijn 5-6-2018 ter advies aan het VO voorgelegd.  Vaststellen door bestuur inclusief een positief advies van het VO d.d. 11-6-2018.