

Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken

KvK 41150223

www.pob.eu



Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken

Klachtenregeling Deelnemers

Datum: 28 oktober 2025

Inleiding

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u. Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

1. Definities

- | | |
|---------------------------|---|
| a. belanghebbende | degene die een klacht mag indienen bij ons fonds; dat is de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later – aanspraak kan maken op pensioen van het pensioenfonds; |
| c. klacht | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan ons fonds; |
| b. geschil | als u niet tevreden bent met de reactie van het bestuur op uw klacht en u dat voorlegt aan Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP) of de bevoegde rechter; |
| d. bestuur | het bestuur van Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken; |
| e. uitvoeringsorganisatie | AZL, dit is de organisatie die zorgt voor de administratie van ons fonds; |
| f. GIP | Geschillen Instantie Pensioenfonds. |

2. Indienen van een klacht

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan kunt u een klacht indienen en uw onvrede kenbaar maken.

U kunt uw klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie. Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het [klachtenformulier](#) op de website gebruiken via www.pob.eu
- een e-mail sturen naar info@mail.pob.eu
- bellen naar 088 - 116 24 48 of
- een brief sturen naar:
Pensioenfonds Openbare Bibliotheken
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

Bij het indienen van uw klacht geeft u duidelijk aan dat u een klacht heeft en waarover u ontevreden bent. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, hebben wij ook uw klantnummer en telefoonnummer nodig.

U krijgt uiterlijk binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. Wanneer u mailt of het klachtenformulier gebruikt, dan ontvangt u direct een ontvangstbevestiging. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht en ook waar u vragen kunt stellen.

Wanneer een klacht binnen 2 weken kan worden behandeld ontvangt u in het geval u een brief heeft geschreven niet altijd een ontvangstbevestiging. De inhoudelijke reactie is in dat geval ook de ontvangstbevestiging.

Hebt u geen ontvangstbevestiging ontvangen? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan GIP waarbij het fonds is aangesloten. U kunt ons ook eerder al een herinnering sturen mocht dit gebeuren.

3. Wat gebeurt er met uw klacht?

De uitvoeringsorganisatie beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen 6 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt gekregen, wordt behandeld;
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen, én;
- laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

De uitvoeringsorganisatie kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht te behandelen. De uitvoeringsorganisatie geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie mogelijk ook later behandeld.

Als de uitvoeringsorganisatie niet binnen 12 weken reageert kunt u, zoals in artikel 2 aangegeven, uw klacht voorleggen aan GIP waarbij het fonds is aangesloten.

De uitvoeringsorganisatie en bestuur nemen uw klacht níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en / of
- de klacht al bij GIP (waaronder de Ombudsman Pensioenen), de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

4. Beoordelen van uw klacht

De uitvoeringsorganisatie kijkt bij uw klacht naar dezelfde zaken als waar het bestuur naar kijkt om uw klacht te beoordelen, namelijk:

- de wetten en regels;
- de statuten van ons fonds en het pensioenreglement;
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan GIP waarbij het fonds is aangesloten.

5. Bent u niet tevreden met de behandeling?

Dan kunt u dat aangeven bij het bestuur. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van de uitvoeringsorganisatie hebt ontvangen.

U geeft schriftelijk aan dat u niet tevreden bent. Dat kan:

- via het [klachtenformulier](#) op de website of
- met een e-mail naar info@mail.pob.eu of
- een brief sturen naar:
Pensioenfonds Openbare Bibliotheken
T.a.v. het bestuur
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

U kunt ook bellen naar 088 - 116 24 48.

U moet dit altijd motiveren, dus duidelijk aangeven *waarom* u niet tevreden bent. Geef daarbij ook altijd duidelijk aan op welke klachtbehandeling u reageert. Vermeld tenslotte uw klanthnummer en telefoonnummer, en de datum.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw klacht is ontvangen. Wanneer u mailt of het klachtenformulier gebruikt, dan ontvangt u direct een ontvangstbevestiging. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt en ook waar u vragen kunt stellen.

Het bestuur beoordeelt of het uw klacht kan behandelen.

Ontvangt u geen ontvangstbevestiging van het bestuur? Dan kunt u uw klacht 12 weken na de indiening van de klacht voorleggen aan GIP waarbij het fonds is aangesloten.

6. Het bestuur

Het bestuur geeft zo spoedig mogelijk, maar altijd binnen 8 weken schriftelijk en gemotiveerd zijn (tussen)oordeel op uw klacht. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Wij laten u dit dan weten en geven dan ook aan wanneer u een reactie kunt verwachten.

Het bestuur kan u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Het bestuur laat u altijd weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan GIP waarbij het fonds is aangesloten.

7. Een geschil

Als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur dan noemen we dat een geschil. U kunt uw geschil voorleggen aan:

- GIP waarbij ons fonds is aangesloten of
- de burgerlijke rechter.

Ons fonds is aangesloten bij GIP. GIP geeft een bindend advies als u hiervoor heeft gekozen. Ons fonds is op dat moment gebonden aan een advies van GIP. Ons fonds brengt u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen voor u van een advies van GIP. Indien er geen bindend advies door GIP wordt gegeven, kan het fonds dit advies overnemen. Neemt het fonds het advies niet over, dan moet het bestuur van ons fonds daar wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u dan hiervan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke motivering.

GIP kan besluiten om het geschil eerst ter bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te laten behandelen. De Ombudsman Pensioenen geeft een niet bindend advies. Het bestuur geeft aan of ze wel of niet dit advies volgt. U wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk en met een duidelijke motivering geïnformeerd over de reactie van het fonds op dit advies.

Als u het niet eens bent met het besluit van ons fonds na het advies van de Ombudsman of het niet bindend advies van GIP, dan kunt u uw geschil nog steeds voorleggen aan de burgerlijke rechter.

Meer informatie over GIP vindt u op www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl. Daar vindt u ook de contactgegevens van GI

P.

8. De kosten

Ons fonds betaalt alleen de kosten van de interne klachtenbehandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten, advieskosten of juridische kosten, machtigingskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

9. Wordt uw klacht bewaard?

Het fonds houdt bij of en hoeveel klachten het ontvangt.

De uitvoeringsorganisatie:

- legt alle door de uitvoeringsorganisatie ontvangen klachten vast;
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten, én;
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds.

Het bestuur van ons fonds:

- legt alle ontvangen klachten vast.
- bespreekt de klachtenoverzichten van de uitvoeringsorganisatie.
- Dat gebeurt minstens 2 maal per jaar tijdens een bestuursvergadering.

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en behandeld.

10. Inwerkingtreding

De klachtenregeling is vastgesteld tijdens de bestuursvergadering van 28 oktober 2025 en treedt in werking vanaf die dag. Het beleid kan tussentijds door het bestuur gewijzigd worden. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.

E.H. Janssen
Voorzitter

W.L.M. Schapendonk
Secretaris