

Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken

KvK 41150223

www.pob.eu



Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken

Klachtenreglement Werkgever

Datum: 28 oktober 2025

Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

De afspraken die we met u hebben gemaakt over de uitvoering van de pensioenregeling zijn vastgelegd in het uitvoeringsreglement of in de uitvoeringsovereenkomst. Wij doen ons best om de pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de uitvoering. Dan horen wij graag van u wat uw klacht is. Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Als u het niet eens bent met een besluit op grond van het Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000 is dit klachtreglement niet van toepassing. Voor de bezwaar- en beroepsmogelijkheden tegen dat besluit verwijzen wij naar hoofdstuk 12, artikel 12.2 en 12.3 van het uitvoeringsreglement.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt over de pensioenuitvoering.

1. U kunt een klacht bij ons indienen als:

- uw werknemers bij ons pensioen opbouwen

Twijfelt u of u een klacht mag indienen? Bel ons dan op 088 - 116 24 32. Wij helpen u graag op weg.

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 invullen;
- een e-mail sturen naar pob-werkgevers@azl.eu, of
- een brief sturen naar:
Pensioenfonds Openbare Bibliotheken
p/a AZL, t.a.v. klantenservice
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. Vermeld ook:

- Uw voor- en achternaam;
- Werkgevernummer;
- Uw e-mailadres en telefoonnummer;
- De naam van uw onderneming en uw nummer van de Kamer van Koophandel.

U krijgt dan binnen 10 werkdagen een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een inhoudelijke reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Als het kan, geven we meteen een inhoudelijke reactie.

Heeft u vragen over hoe u een klacht kunt indienen? Dan kunt u ook bellen naar 088 - 116 24 32.

3. Wat doen wij met uw klacht?

Onze uitvoerder beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 6 weken wordt afgehandeld;
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat wij hebben besloten en waarom wij dat hebben besloten, én;
- laat u weten wat u kunt doen als u het niet eens bent met de beslissing.

Wij behandelen uw klacht zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 6 weken. Soms hebben wij extra informatie van u nodig. Dit kan ervoor zorgen dat het langer duurt voordat de klacht is afgehandeld. Wij laten dit dan aan u weten.

4. Wat als u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoerder?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur van ons fonds. Dat moet binnen 6 weken nadat u het antwoord van ons hebt ontvangen.

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

- via het [klachtenformulier](#) op de website
- met een e-mail naar pob-werkgevers@azl.eu of
- als brief naar:
Pensioenfonds Openbare Bibliotheken
p/a AZL, t.a.v. klantenservice
Postbus 4471
6401 CZ Heerlen

U kunt ook bellen naar 088 - 116 24 32 als u vragen hierover heeft.

Geef bij het voorleggen van uw klacht aan het bestuur altijd aan waarom u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoerder.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw bericht of brief ontvangen is.

5. Wat doet het bestuur?

Het bestuur neemt binnen 6 weken een besluit. U krijgt hierover een brief. In deze brief legt het bestuur uit waarom dit besluit is genomen. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, dan kan dit langer duren. Wij laten u dit dan weten.

Als u uw klacht persoonlijk wil toelichten, dan kunt u dit laten weten. Dat doet u bij het indienen van uw klacht bij het bestuur. Het bestuur beslist of u wordt uitgenodigd om uw klacht toe te lichten.

6. Wat als u niet tevreden met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil. Dit geschil kunt u voorleggen aan de burgerlijke rechter.

In onze brief laten wij u weten hoe u dit kan doen.

7. Waar kijken wij naar bij het nemen van een besluit?

Wij kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

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

Wij nemen uw klacht níet in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al wordt of is behandeld door de rechter.
- het een bezwaar of beroep betreft op grond van het Vrijstellings- en Boetebesluit Wet BPF 2000.

Als wij uw klacht niet in behandeling nemen, dan laten wij dit aan u weten en leggen wij uit waarom.

8. Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt alleen de kosten van de interne klachtenbehandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten, advies of juridische kosten of machtigingskosten? 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 en met 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. Wanneer gaat deze klachtenregeling in?

De klachtenregeling is vastgesteld tijdens de bestuursvergadering van 28-10-2025 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