



**pro**

Publicatie- en Reproductierechten Organisatie

## Klachten- en geschillenregeling voor rechthebbenden (uitgevers)

Onze medewerkers doen hun uiterste best om uw verzoeken, vragen en opmerkingen correct en tijdig af te handelen. In praktisch alle gevallen gebeurt dit ook. Toch kan het voorkomen dat er fouten worden gemaakt, waarbij een situatie ontstaat waarmee u niet tevreden bent. Hierdoor ontstaat mogelijk een commentaar of een klacht. In dit soort situaties is een correcte, snelle afhandeling van belang. Wij maken u daarom graag attent op het volgende.

### Procedure voor commentaren

Bent u het oneens met de hoogte van de door Stichting PRO uitbetaalde vergoedingen, het ontbreken van uitbetaling van vergoedingen, of zijn bijvoorbeeld door uw opgegeven mutaties niet correct doorgevoerd? In al die gevallen kunt u uw commentaar binnen drie maanden nadat u de repartitiefactuur heeft ontvangen, kenbaar maken bij Stichting PRO. Wij verzoeken u vriendelijk uw commentaar per brief of per e-mail, onder vermelding van uw relatienummer, te richten aan:

Stichting PRO  
Postbus 3060  
2130 KB Hoofddorp

Of per e-mail: [commentarenpro@cedar.nl](mailto:commentarenpro@cedar.nl)

### Procedure voor klachten en bezwaren

Heeft Stichting PRO niet voldaan aan uw verwachtingen en heeft uw opmerking niet het karakter van een snel te verhelpen misverstand of een gebrek aan informatie? In al die gevallen kunt u een klacht of bezwaar indienen bij Stichting PRO. U dient u klacht of bezwaar binnen drie maanden in te dienen na afloop van het repartitiejaar waar uw klacht of bezwaar betrekking op heeft. Wij verzoeken u vriendelijk uw klacht of bezwaar per brief of per e-mail, onder vermelding van uw relatienummer, te richten aan:

Stichting PRO  
Klachten en bezwaren  
Postbus 3060  
2130 KB Hoofddorp

Of per e-mail: [bezwarenafhandelingpro@cedar.nl](mailto:bezwarenafhandelingpro@cedar.nl)

### Vervolprocedure

U krijgt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging. Stichting PRO streeft er naar uw commentaar of klacht binnen zes weken af te handelen. Mocht dit niet mogelijk zijn dan ontvangt u hierover bericht. Uw klacht of bezwaar wordt binnen een termijn van drie maanden afgehandeld.

Indien de behandeling van uw commentaar of klacht echter dermate complex is dat een beslissing binnen drie maanden niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat Stichting PRO afhankelijk is van informatie van derden, kan Stichting PRO bovengenoemde termijn verlengen tot maximaal twaalf maanden. U wordt hier uiteraard over geïnformeerd (minimaal eens per drie maanden ontvangt u een statusupdate).

### Niet tevreden?

Bent u onverhoopt niet tevreden met de (wijze van) afhandeling van uw commentaar, klacht of bezwaar? Dan kunt u zich wenden tot het bestuur van de stichting:

Stichting PRO  
T.a.v. het Algemeen Bestuur, afhandeling commentaren en klachten  
Postbus 3060  
2130 KB Hoofddorp

Bent u niet tevreden met de beslissing van het bestuur van Stichting PRO? Dan kunt u bij de Geschillencommissie Rechthebbenden in beroep. Deze Geschillencommissie is nog in oprichting.