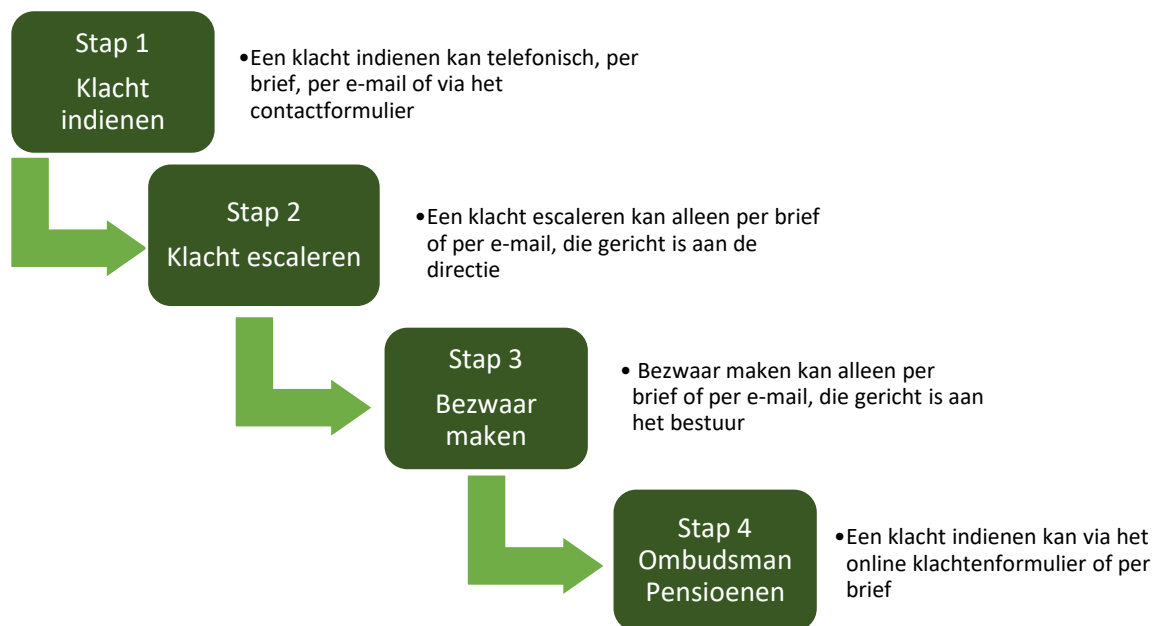


Stappen voor het indienen van een klacht



Stap 1: een klacht indienen

Als je ontevreden bent, kunt u een klacht indienen bij het pensioenfonds. Dat kan telefonisch, per brief, via het contactformulier of via e-mail. De helpdesk van het pensioenfonds zoekt in overleg met u naar een oplossing.

Lukt het niet binnen twee weken, dan wordt aangegeven wanneer u een reactie kunt verwachten.

**Contactgegevens helpdesk
Heineken Pensioenfonds**
Postbus 28
1000 AA Amsterdam
020 523 93 93
pensioenfonds@heineken.nl

Stap 2: een klacht escaleren richting de directie van de uitvoeringsorganisatie

Als u niet tevreden bent met de oplossing of als uw klacht via de helpdesk ongegrond wordt bevonden, kunt u de klacht escaleren en indienen bij de directie van de uitvoeringsorganisatie van het pensioenfonds.

Dit kan alleen per brief of e-mail, die u richt aan de directie. U ontvangt van de directie, uiterlijk binnen twee weken, een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling. De klacht wordt in beginsel binnen 30 dagen na de dag van ontvangst afgehandeld.

**Contactgegevens
Directie Uitvoeringsorganisatie**
Postbus 28
1000 AA Amsterdam
olaf.flipppo@heineken.com

Stap 3: bezwaar maken bij het bestuur van het pensioenfonds

Indien uw klacht bij de directie niet naar voldoende tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u binnen 30 dagen bezwaar maken bij het bestuur van het pensioenfonds. Dit kan alleen per brief of per e-mail, die u richt aan het bestuur. Het bestuur doet hier vervolgens een uitspraak over.

**Contactgegevens
Bestuur Pensioenfonds**
Postbus 28
1000 AA Amsterdam
pensioenfonds@heineken.nl

Stap 4: Ombudsman Pensioenen

Als u het niet eens bent met de uitspraak van het bestuur, dan is het mogelijk om uw klacht voor te leggen aan de [Ombudsman Pensioenen](#). Dit kan alleen per brief, per email of via het [online formulier](#).

**Contactgegevens
Ombudsman Pensioenen**
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
info@ombudsmanpensioenen.nl

De Geschilleninstantie Pensioenfonds is er speciaal voor geschillen als deelnemers en pensioenfonds er onderling niet uitkomen. Binnen de geschilleninstantie is de Ombudsman Pensioenen het eerste loket. De Ombudsman Pensioenen behandelt klachten en geschillen over de uitvoering van de pensioenregeling en doet dat als onafhankelijke instelling. De Ombudsman Pensioenen probeert door bemiddeling te komen tot een redelijke en billijke oplossing. Het bestuur zal het advies van de Ombudsman Pensioenen in overweging nemen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken.

De Geschilleninstantie is onafhankelijk, onpartijdig, deskundig en goed toegankelijk. De instantie voldoet aan de gestelde eisen en de (demissionaire) minister voor Armoede, Participatie en Pensioenen geeft hier goedkeuring aan.