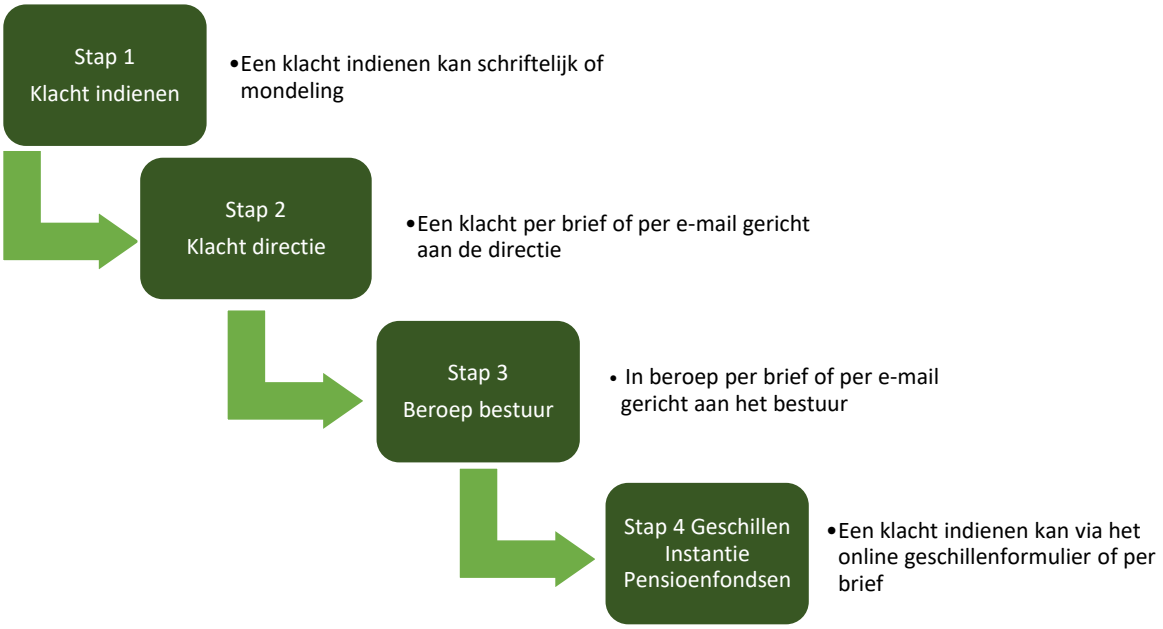
Het Heineken Pensioenfonds hecht grote waarde aan een correcte wijze van behandeling van zijn (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden of andere belanghebbenden. Wanneer een (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of andere belanghebbende ontevreden is, dan moet deze persoon deze ontevredenheid kunnen uiten richting het Heineken Pensioenfonds. Hieronder wordt een beschrijving gegeven van de te nemen stappen voor het indienen van een klacht. Ook is de klachtenregeling te raadplegen.
Wil je een klacht indienen, stuur ons een email (pensioenfonds@heineken.nl) of laat dit weten via ons contactformulier.

Contactgegevens
Directie
Postbus 28
1000 AA Amsterdam
olaf.flippo@heineken.com

Stappen voor het indienen van een klacht



Stap 1: een klacht indienen
Indien je ontevreden bent, kun je een klacht indienen bij het pensioenfonds. Dat kan schriftelijk of mondeling. De helpdesk van het pensioenfonds zoekt in overleg met jou naar een oplossing. Lukt dat niet binnen twee weken, dan wordt er aangegeven wanneer je een reactie kunt verwachten.

Contactgegevens helpdesk
Heineken Pensioenfonds
Postbus 28
1000 AA Amsterdam
pensioenfons@heineken.nl
Tel. 020-5239393

Stap 2: een klacht indienen bij de directie
Als je niet tevreden bent met de oplossing, kun je de klacht indienen bij de directie van het pensioenfonds. Dit kan alleen per brief of e-mail, die u richt aan de directie. Je 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.

Stap 3: beroep bij het bestuur van het pensioenfonds

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

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

Stap 4: Geschillen Instantie Pensioenfondsen

Als je het niet eens bent met de uitspraak van het bestuur, dan is het mogelijk om je klacht voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter. De klacht voorleggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen kan alleen per brief of via het geschillenformulier.

Contactgegevens
Geschilleninstantie Pensioenfondsen
Varrolaan 126
3584 BW Utrecht
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen hanteert de volgende twee gronden voor een geschil:

- de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de *uitvoering van het pensioenreglement* door de pensioenuitvoerder
- een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement door de pensioenuitvoerder en die niet binnen de gestelde termijn is afgehandeld

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen handelt geschillen af door bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of door beslechting. Indien er sprake is van bemiddeling laat het bestuur aan de klager per brief gemotiveerd weten of het advies van de Ombudsman Pensioenen wordt opgevolgd. GIP neemt niet alle geschillen in behandeling. Kijk daarom op de website van GIP of uw geschil in aanmerking komt voor behandeling.
Wanneer de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, heeft klager het recht zijn klacht voor te leggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).