Klachtenregeling van het

HEINEKEN
PENSIOENFONDS

(vastgesteld in de bestuursvergadering van 8 september 2026)

Inleiding
De Stichting Heineken Pensioenfonds hecht grote waarde aan een correcte wijze van behandeling van zijn (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden of andere aanspraakgerechtigden. Wanneer een (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigden van mening is dat de Stichting Heineken Pensioenfonds op enigerlei wijze tekort is geschoten, dan dient hij/zij de mogelijkheid te hebben dit door middel van een klacht onder de aandacht van de Stichting Heineken Pensioenfonds te brengen.

Gezien het vorenstaande besluit het bestuur van de Stichting Heineken Pensioenfonds, gehoord hebbende het Verantwoordingsorgaan, tot vaststelling van onderstaande klachtenregeling.

Definities
Waar in deze regeling aanduidingen worden gebruikt, welke gelijkluidend zijn aan die welke voorkomen in de toepasselijke statuten en pensioenreglement(en) van de Stichting Heineken Pensioenfonds, hebben deze dezelfde betekenis.

Voorts wordt verstaan onder:

Het fonds: de Stichting Heineken Pensioenfonds;

Het bestuur: het bestuur van het fonds;

De directie: de directie van het fonds;

Geschil: klachten die niet tijdig of niet naar tevredenheid worden opgelost, monden uit in een geschil. Alleen geschillen kunnen door de klager worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen) of de burgerlijke rechter.

De wet[1] merkt de twee volgende gronden aan 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.

GIP: geschilleninstantie pensioenfondsen. Instantie waarbij geschillen kunnen worden voorgelegd over de uitvoering van het pensioenreglement. Dit kan nadat het bestuur van het pensioenfonds zijn

[1] **Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling, artikel 14f**

standpunt kenbaar heeft gemaakt of na een periode van 10 weken na de ontvangstbevestiging of na 12 weken na het indienen van de klacht. Het fonds is aangesloten bij het GIP.

Klager: de (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde die een klacht indient bij het fonds;

Klacht: elke uiting van ontevredenheid van een klager, gericht aan het fonds, die het fonds intern behandelt.

Artikel 1. Indienen klacht en behandeling van de ingediende klacht
Een (gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde of een andere aanspraakgerechtigde heeft het recht een klacht in te dienen. De klacht kan schriftelijk of mondeling bij de uitvoeringsorganisatie in worden gediend. De klager ontvangt, na indiening van de klacht, een ontvangstbevestiging.
Binnen twee weken wordt er een antwoord verstrekt. Indien er meer uitzoekwerk benodigd is om de klacht te behandelen dan wordt er aangegeven wanneer de klager een antwoord kan verwachten.

Artikel 2. Behandeling afwijzing klacht
Als de klager het vervolgens niet eens is met de reactie van de uitvoeringsorganisatie, dan kan hij de klacht indienen bij de directie. De klacht dient in dit geval per brief of per e-mail te worden ingediend. Hierbij kan de klagerdoor de uitvoeringsorganisatie worden ondersteund om de klacht vast te leggen.

Elke schriftelijke of digitale klacht bevat ten minste:

- de naam, het adres van de klager;
- het deelnemersnummer;
- de dagtekening;
- zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft;
- de motivering van de klacht, eventueel ondersteund met documenten.

De klacht zal door de directie in behandeling worden genomen.
Klachten tegen de directie dienen te worden ingediend bij het bestuur.

Artikel 3. Behandeling van de klacht door directie
De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. De directie stuurt na ontvangst van de klacht, uiterlijk binnen twee weken, aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. De klacht wordt in beginsel binnen 30 dagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Bij overschrijding van de termijn van 30 dagen brengt de directie dit ook ter kennis aan het bestuur en stelt een redelijke termijn voor langere behandeling van de klacht vast, bij voorkeur niet meer dan 30 dagen.
3. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde. De gevolmachtigde dient schriftelijk bewijs van volmacht te overleggen. Het fonds heeft het recht de volmacht te verifiëren bij de volmachtgever.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt, binnen de daarvoor door het fonds bepaalde termijn voor beantwoording, nader toe te (laten) lichten indien dit, naar het oordeel van de directie, noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht. De

termijnen worden hierdoor verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waar in de verzochte informatie is ontvangen door de directie.

5. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het privacyreglement van het fonds, dat overigens ten aanzien van de klachtenprocedure onverkort van toepassing is.
6. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
7. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
8. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met voldoende mate van zekerheid te achterhalen om daarop een oordeel te baseren, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
9. De beslissing op de klacht wordt per brief aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.

Klachten tegen de directie worden behandeld door het bestuur. Ten aanzien van deze klachten is het bepaalde onder 1 tot en met 9 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in plaats van “de directie” “het bestuur” dient te worden gelezen. Het is niet mogelijk om tegen deze beslissingen op klachten in beroep te gaan overeenkomstig het bepaalde onder artikel 4. De klacht kan wel worden voorgelegd aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen overeenkomstig het bepaalde onder artikel 5.

Indien de klacht betrekking heeft op de verwerking van uw persoonsgegevens door het pensioenfonds, dan wordt het privacybeleid gehanteerd. Het privacybeleid is in lijn met de Gedragslijn Verwerking Persoonsgegevens Pensioenfondsen.

Artikel 4. Beroep bij het bestuur

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de directie, heeft klager het recht in beroep te gaan bij het bestuur. Dit wordt bij de beslissing op de klacht aan klager meegedeeld. Klager kan binnen 30 dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, per brief of per e-mail (pensioenfonds@heineken.nl) verzoeken de klacht aan het bestuur voor te leggen. Dit verzoek bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
Ter zake van het beroep bij het bestuur is het bepaalde onder artikel 3 lid 2 tot en met 9 van overeenkomstige toepassing met dien verstande dat in plaats van directie het bestuur dient te worden gelezen.

Artikel 5. Geschillen Instantie Pensioenfondsen of Autoriteit Persoonsgegevens

Wanneer de klager het niet eens is met de reactie van het bestuur, heeft klager het recht zijn geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) of de burgerlijke rechter. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan de klager medegedeeld.

Klager kan bovendien vanaf tien weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of, indien er geen ontvangstbevestiging is ontvangen, vanaf twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de rechter of de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

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 is als volgt te bereiken:
E-mail: info@gipcontact.nl
Postadres: Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht
Telefoon: 030-2029147
Website: Website GIP

De Geschillen Instantie Pensioenfondsen is niet bevoegd te oordelen over besluiten met algemene strekking van het bestuur. Onder een besluit met algemene strekking wordt een besluit van het bestuur verstaan dat betrekking heeft op alle deelnemers of op een duidelijk te onderscheiden groep deelnemers, en niet op een individuele situatie.

Uitzondering op bovenstaande is de situatie waarin uitvoering onjuist is en dat het individueel belang daardoor wordt geschaad.

Autoriteit Persoonsgegevens
Wanneer de klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, heeft klager het recht zijn klacht voor te leggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan de klager medegedeeld.

De AP behandelt uitsluitend klachten over de verwerking van persoonsgegevens. De AP beoordeelt bij de behandeling van de klacht wat de beste aanpak is. Het bestuur laat aan de klager per brief gemotiveerd weten of en hoe opvolging zal worden gegeven aan de behandeling door de AP.
De Autoriteit Persoonsgegevens is als volgt te bereiken:
Postadres: Hoge Nieuwstraat 8, 2514 EL Den Haag
Telefoon: 070-8888 500
Website: Home | Autoriteit Persoonsgegevens

Artikel 6. Slotbepalingen
Deze klachtenregeling is laatstelijk gewijzigd per 8 september 2026.