



# **STICHTING HEINEKEN PENSIOENFONDS**

**Brochure klachten- en geschillenregeling**

## Inleiding

Het Heineken Pensioenfonds hecht grote waarde aan een correcte wijze van behandeling van zijn (gewezen) deelnemers, pensioengerechtigden en andere belanghebbenden. Wanneer u als belanghebbende van mening bent dat het Heineken Pensioenfonds op enigerlei wijze tekort is geschoten, dan heeft u de mogelijkheid dit door middel van een klacht of geschil onder de aandacht van het Heineken Pensioenfonds te brengen.

In onze folder vindt u de belangrijkste informatie over het indienen van een klacht of een geschil.

## Wie kan een klacht of een geschil indienen?

Elke belanghebbende kan bij het Heineken Pensioenfonds een klacht of een geschil indienen. Een belanghebbende kan zijn:

- een deelnemer aan de Heineken Pensioenregeling, of;
- een gewezen deelnemer: dit betekent dat u in het verleden pensioen heeft opgebouwd bij het Heineken Pensioenfonds, of;
- een pensioengerechtigde: dit betekent dat u een pensioenuitkering van het Heineken Pensioenfonds ontvangt van ouderdomspensioen, arbeidsongeschiktheidspensioen, nabestaandenpensioen of wezenpensioen, of;
- een andere belanghebbende: bijvoorbeeld als u geen pensioen van het Heineken Pensioenfonds ontvangt of gaat ontvangen, maar daar wel recht op denkt te hebben.

## Wanneer dien ik een klacht in?

Een klacht is elke schriftelijke of digitale uiting die schriftelijk of per e-mail aan het Heineken Pensioenfonds wordt gestuurd waarin een belanghebbende blijk geeft van ontevredenheid over een dienst van dan wel een dienstverlening door het Heineken Pensioenfonds. Een klacht kunt u indienen als u ontevreden bent over de dienstverlening van het pensioenfonds. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden als u onvriendelijk bent behandeld.

## Wanneer dien ik een geschil in?

Een geschil is een verschil van mening tussen één of meer belanghebbenden enerzijds en het Heineken Pensioenfonds anderzijds over de uitvoering of interpretatie van de pensioenregeling van het Heineken Pensioenfonds waarbij de rechten van die belanghebbende(n) in het geding zijn, niet betrekking hebbende op een besluit van algemene strekking.

Een geschil kunt u indienen als u vindt dat het Heineken Pensioenfonds de statuten of het pensioenreglement niet op de juiste wijze toepast. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden omdat naar uw mening de hoogte van uw pensioen verkeerd is berekend.

## Hoe dien ik een klacht of een geschil in?

De klacht of het geschil dient u schriftelijk (Burgemeester Smeetsweg 1, 2382 PH Zoeterwoude of Postbus 530, 2380 BD Zoeterwoude) of digitaal (olaf.flippo@heineken.com) in bij het pensioenfonds in.

Elke klacht bevat tenminste de volgende punten:

- uw naam en uw adres;
- uw polisnummer;
- de dagtekening;
- zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft;
- de motivering van uw klacht;
- schriftelijke klachten dienen een handtekening te bevatten.

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

## Hoe werkt de klachten- en geschillenprocedure?

Zowel bij een klacht als bij een geschil geldt in hoofdlijnen de volgende procedure:

1. U dient uw klacht of geschil schriftelijk (Burgemeester Smeetsweg 1, 2382 PH Zoeterwoude of Postbus 530, 2380 BD Zoeterwoude) of digitaal (olaf.flippo@heineken.com) in bij het pensioenfonds.
2. De directie stuurt na ontvangst van de klacht of het geschil een ontvangstbevestiging, tenzij uw klacht of geschil binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. In de ontvangstbevestiging wordt een verwachting gegeven van de afhandeling van de klacht en er is opgenomen bij wie u terecht kunt voor vragen.
3. De klacht of het geschil wordt in beginsel binnen 30 dagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, dan wordt u hierover geïnformeerd.
4. Indien u het niet eens bent met het standpunt van de directie dan kunt u binnen 30 dagen in beroep bij het bestuur.
5. Uiterlijk binnen 30 dagen wordt u over het oordeel van het bestuur geïnformeerd.

## Wat te doen als wij het niet eens worden?

Wanneer het bestuur de beslissing van de directie bevestigt, heeft u het recht uw geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan u medegedeeld.

De Ombudsman Pensioenen behandelt geschillen over de uitvoering van een reglement van de pensioenuitvoerder. U kunt bij de Ombudsman Pensioenen geen klacht indienen over de wijze waarop u bent behandeld. De Ombudsman Pensioenen handelt geschillen af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan u en het bestuur ter kennis brengt.

Het bestuur laat vervolgens aan u per brief gemotiveerd weten of het advies van de Ombudsman Pensioenen wordt opgevolgd.

## Adressen

### **Klachten/geschillen**

Heineken Pensioenfonds  
T.a.v. Directie Heineken Pensioenfonds  
Burgemeester Smeetsweg 1  
2383 PH Zoeterwoude  
Postbus 530  
2380 BD Zoeterwoude  
E-mail: [olaf.flippo@heineken.com](mailto:olaf.flippo@heineken.com)

### **Beroepsprocedure**

Heineken Pensioenfonds  
T.a.v. het bestuur  
Burgemeester Smeetsweg 1  
2382 PH Zoeterwoude  
Postbus 530  
2380 BD Zoeterwoude  
E-mail: [Pensioenfonds@heineken.nl](mailto:Pensioenfonds@heineken.nl)

### **Ombudsman Pensioenen**

Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
Tel: 070 - 3 499 620  
Email: [info@ombudsmanpensioenen.nl](mailto:info@ombudsmanpensioenen.nl)

## Heeft u vragen?

Als u vragen heeft dan kunt u contact met onze helpdesk opnemen. U bereikt ons van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur via 071 – 54 58 065. Gebruikt u liever e-mail? Dan kunt u mailen naar [pensioenfonds@heineken.nl](mailto:pensioenfonds@heineken.nl).