



STICHTING HEINEKEN PENSIOENFONDS

Brochure klachten- en geschillenregeling

18 januari 2022

Inleiding

Het Heineken Pensioenfonds hecht grote waarde aan een correcte wijze van behandeling van zijn deelnemers, 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 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 en dat dit opgebouwd pensioen nog bij het Heineken Pensioenfonds is ondergebracht maar nog niet tot uitkering is gekomen, 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 kunt u indienen als u ontevreden bent over de dienstverlening van het pensioenfonds. 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. 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.flipppo@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.flipppo@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 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.

Indien het geschil betrekking heeft op de verwerking van uw persoonsgegevens door het pensioenfonds, dan kunt u het geschil melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of beroep bij de rechter in stellen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan u medegedeeld.

De AP behandelt uitsluitend geschillen over de verwerking van persoonsgegevens. Bij de behandeling van uw geschil beoordeelt de AP wat de beste aanpak is. Het bestuur laat u per brief gemotiveerd weten of en hoe opvolging zal worden gegeven aan de behandeling door de AP.

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

Beroepsprocedure

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

Ombudsman Pensioenen

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

Autoriteit Persoonsgegevens

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Tel: 088 - 1805 250

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.