

Klachtenregeling

van de



STICHTING HEINEKEN PENSIOENFONDS

(vastgesteld in bestuursvergadering van 29 november 2022)

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 procedure aanduidingen worden gebruikt, welke gelijkloidend 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;

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;

Geschil:

kwesties die klagers voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen, Autoriteit Persoonsgegevens, een gerechtelijke of arbitrale instantie of de burgerlijke rechter.

Artikel 1. Indienen 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.

Artikel 2. Escaleren klacht

Als de aanspraakgerechtigde het vervolgens niet eens is met de reactie van de uitvoeringsorganisatie, dan kan hij de klacht escaleren richting de directie. De klacht dient in dit geval per brief of per e-mail te worden ingediend. Hierbij kan de klager worden ondersteund om de klacht vast te leggen. Een schriftelijk ingediende klacht dient door de klager (digitaal) te zijn ondertekend.

Elke schriftelijke of digitale klacht bevat ten minste:

- de naam, het adres van de klager;
- het polisnummer;
- 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 2. 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 gemachtigde. 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 3. De klacht kan wel worden voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het bepaalde onder artikel 4.

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.

De directie brengt per kwartaal aan het bestuur een schriftelijke rapportage uit over de ingekomen klachten. Op verzoek van het bestuur overlegt de directie de correspondentie en/of andere documenten van een klachtdossier aan het bestuur. Het bestuur is hierbij aan het privacybeleid onderworpen.

Artikel 3. 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 2 lid 2 tot en met 9 van overeenkomstige toepassing met dien verstande dat in plaats van directie het bestuur dient te worden gelezen.

Artikel 4. Ombudsman Pensioenen of Autoriteit Persoonsgegevens

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

De Ombudsman Pensioenen behandelt enkel geschillen over de uitvoering of interpretatie van de pensioenregeling van het fonds waarbij de rechten van de aanspraakgerechtigde(n) zelf in het geding zijn, niet betrekking hebbende op een besluit van algemene strekking. De Ombudsman Pensioenen behandelt dus geen klachten met betrekking tot ontevredenheid over een dienst van dan wel een dienstverlening door het fonds.

De Ombudsman Pensioenen handelt geschillen af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan de klager en het bestuur ter kennis brengt. Het bestuur laat aan de klager per brief gemotiveerd weten of het advies van de Ombudsman Pensioenen wordt opgevolgd.

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.

Artikel 5. Slotbepalingen

Deze klachten- en geschillenprocedure is laatstelijk gewijzigd per 29 november 2022.