

# U bent het ergens niet mee eens. Laat het ons weten.

U bouwt pensioen op bij ABP. Wij vinden het belangrijk dat we onze deelnemers op een persoonlijke en juiste manier benaderen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door ons behandeld bent. Bijvoorbeeld, als u te lang heeft moeten wachten op een antwoord. Of als u niet tevreden bent over een beslissing die is genomen over uw pensioen. Laat het ons dan weten. Alleen zo kunnen wij u helpen en onze dienstverlening verbeteren.



# Vertel het ons als u het ergens niet mee eens bent

## Stap 1. U bent het ergens niet mee eens

Als u het ergens niet mee eens bent, bel ons dan op, stuur ons een e-mail of chat, bereik ons via social media of schrijf ons een brief.

- Telefonisch kunt u ons bereiken via 045 – 579 60 70 op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur
- Stuur een e-mail of chat via 'Service & Contact' op [www.abp.nl](http://www.abp.nl)
- Of stuur een brief naar:

ABP Klachten en Bezwaren  
Postbus 4804  
6401 JL Heerlen

Zet altijd uw adres, telefoonnummer, klantnummer en eventueel uw e-mailadres in de brief.

## Stap 2. We nemen altijd contact met u op

Uw reactie komt bij ons binnen. Dan bekijken wij of datgene waar u niet tevreden over bent, een klacht is of een bezwaar.

### Klacht of bezwaar

Als u niet tevreden bent over de manier waarop u door ons behandeld bent, heeft u een klacht.

Als u het niet eens bent met een beslissing van ABP die is genomen op basis van het reglement, dan maakt u bezwaar.

Hieronder leest u welke stappen er volgen als uw uiting van ongenoegen als klacht wordt behandeld. Op pagina 3 leest u wat de stappen zijn als u bezwaar heeft gemaakt.

# Is er sprake van een klacht?

## Stap 3: Is er sprake van een klacht?

Uw reactie komt bij ons binnen. We nemen binnen vijf werkdagen telefonisch contact met u op om uw klacht te bespreken. We proberen uw klacht in één keer op te lossen. Soms is er voor een goede afwikkeling van uw klacht meer tijd nodig. Dan spreken we met u af wanneer u van ons een reactie op uw klacht mag verwachten. Om u goed van dienst te kunnen zijn heeft u één aanspreekpunt binnen ABP totdat de klacht is opgelost.

## Stap 4. U ontvangt een reactie op uw klacht

U ontvangt altijd een reactie op uw klacht. Hierbij gaan we in op de reden van uw klacht.

## Stap 5. Bent u het niet eens met onze reactie op uw klacht?

Misschien bent u niet tevreden met onze reactie op uw klacht. Dat kan. Dan kunt u uw klacht daarna ook voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter. Het is goed om te weten dat de Ombudsman Pensioenen een klacht alleen in behandeling neemt als u eerst bij ABP een klacht heeft ingediend. Ook is het goed om te weten dat aan een procedure bij de burgerlijke rechter kosten zijn verbonden.

Stuur een brief naar:  
Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

Of richt u tot:  
Rechtbank Limburg burgerlijk recht/kanton  
Locatie Maastricht  
Postbus 1989  
6201 BZ Maastricht

De klachtenregeling van ABP vindt u [hier](#).

# Is er sprake van een bezwaar?

Op deze pagina leest u welke stappen er volgen als wij uw uiting van ongenoegen aanmerken als een bezwaar. De stappen 1 en 2 zoals beschreven op pagina 2 zijn al doorlopen. Daarom kunt u hieronder verder lezen bij stap 3.

## Stap 3. Is er sprake van een bezwaar?

Als u bezwaar heeft gemaakt, nemen we binnen vijf werkdagen telefonisch contact met u op om uw bezwaar te bespreken. We proberen uw bezwaar in één keer op te lossen. Vaak is er voor een goede afwikkeling van uw bezwaar meer tijd nodig. Dan spreken we samen met u een behandeltermijn af. Om u goed van dienst te kunnen zijn heeft u één aanspreekpunt binnen ABP totdat de bezwaarprocedure is afgerond.

## Stap 4. Nadere toelichting en beslissing op bezwaar

We weten dat het vaak helpt om de regeling nog eens uit te leggen. Daarom ontvangt u eerst een brief met een nadere toelichting op de beslissing van ABP. Mocht u zich niet kunnen vinden in deze toelichting, laat het ons dan weten. U ontvangt dan alsnog een beslissing op uw bezwaar.

### Bent u het niet eens met onze beslissing op bezwaar?

Als u het niet eens bent met onze beslissing op bezwaar, dan kunt u in beroep gaan bij de Commissie van Beroep. In de beslissing op bezwaar staat hoe u dat kunt doen.

### Bent u het dan nog niet eens met de beslissing van de Commissie van Beroep?

Dan kunt u uw situatie voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de burgerlijke rechter. Het is goed om te weten dat aan een procedure bij de burgerlijke rechter kosten zijn verbonden.

Stuur een brief naar:  
Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

Of richt u tot:  
Rechtbank Limburg burgerlijk recht/kanton  
Locatie Maastricht  
Postbus 1989  
6201 BZ Maastricht