

Klachtenregeling ABP

ABP voert de pensioenregeling voor overheid en onderwijs uit. Als ABP vinden wij het daarbij belangrijk dat we onze deelnemers en onze overige relaties altijd 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. Laat het ons dan weten. Alleen zo kunnen wij u helpen.

In deze klachtenregeling leest u hoe u uw klacht onder onze aandacht kunt brengen. Ook kunt u lezen hoe we daarna zorgen voor een snel antwoord op uw klacht.

Wat is een klacht?

Iedere uiting waaruit wij kunnen opmaken dat u ontevreden bent over de manier waarop u door ons behandeld bent, zien wij als een klacht.

Maar het kan ook zijn dat u het niet eens bent met de inhoud van een beslissing die wij hebben genomen op basis van ons pensioenreglement. Dit noemen wij dan geen klacht maar een bezwaar. Hiervoor geldt een andere procedure. Op onze [website](#) kunt u lezen hoe u ons kunt bereiken als u het ergens niet mee eens bent.

Graag stellen wij samen met u vast of u een klacht heeft of dat er sprake is van een bezwaar.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt ons op diverse manieren bereiken. U kunt met ons bellen, een e-mail sturen of met ons chatten, ons bereiken via social media of u kunt ons een brief sturen.

- 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](#)'.
- Stuur een brief naar:

ABP Klachten en Bezwaren
Postbus 4804
6401 JL Heerlen

U kiest zelf het moment waarop u uw klacht wilt indienen. Wilt u uw klacht liever laten indienen door iemand die u vertegenwoordigt? Ook dat kan.

Wilt u uw klacht nog meer nader toelichten?

Om goed en snel te kunnen reageren op uw klacht is het handig als u zo duidelijk mogelijk aangeeft wat de reden van uw klacht is. U kunt daar ook stukken bijvoegen die uw klacht ondersteunen.

Soms helpt het om uw klacht op een later moment nog eens mondeling verder toe te lichten. Laat ons weten als u van die mogelijkheid gebruik wilt maken. Laat ons ook weten als u voor uw klacht relevante stukken uit uw pensioendossier wilt inzien. Wij kijken dan samen met u of dat mogelijk is.

Wanneer kunt u een antwoord van ons verwachten?

Nadat u uw klacht onder onze aandacht heeft gebracht, neemt een klachtenbehandelaar binnen vijf werkdagen telefonisch contact op om uw klacht met u te bespreken. De klachtenbehandelaar zal de behandeling van uw klacht begeleiden en in die periode aanspreekpunt zijn.

Mogelijk kunnen we u klacht al in een goed gesprek wegnemen. Is dat niet het geval dan spreekt de klachtenbehandelaar met u een realistische termijn af waarbinnen u van ons een onderbouwde reactie op uw klacht mag verwachten. Die termijn is afhankelijk van de aard van uw klacht. Soms is er voor een goede behandeling van uw klacht toch meer tijd nodig. De klachtenbehandelaar laat u dat op tijd weten en maakt dan met u nadere afspraken over beantwoording van uw klacht.

Wat als u het niet eens bent met onze reactie?

Wij nemen uw klacht serieus. Toch kan het zijn dat u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht. In dat geval kunt u uw klacht nog voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen of aan de civiele rechter. Voor informatie over de procedure bij de ombudsman verwijzen wij u naar www.ombudsmanpensioenen.nl. 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.

Vanaf wanneer geldt deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is door het bestuur van ABP vastgesteld en geldt vanaf 1 januari 2020.