

## Klachtenregeling ABP

### Inleiding

ABP hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van haar klanten en relaties. Wanneer een klant of relatie van mening is dat ABP in dit opzicht te kort is geschoten, dan dient hij de mogelijkheid te hebben dit door middel van een klacht onder de aandacht van ABP te brengen. Aan de andere kant heeft ABP er belang bij van klanten en relaties te vernemen hoe zij de dienstverlening en, in het algemeen, de wijze van opereren van ABP ervaren.

Ook in verband met de externe klachtenregeling, zoals neergelegd in het Reglement op de taak en werkwijze van de Ombudsman Pensioenen, is het noodzakelijk of – in ieder geval – zeer wenselijk dat binnen ABP een klachtenprocedure wordt afgewikkeld vóórdat de klacht aan een externe instantie wordt voorgelegd.

Gezien het voorgaande besluit het Bestuur van ABP, gehoord het verantwoordingsorgaan, tot vaststelling van deze klachtenregeling.

### Artikel 1

Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening of dienstverlening die door de betrokken klant of relatie van ABP als onjuist wordt ervaren.

### Artikel 2

1. Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging en een exemplaar van de klachtenregeling. ABP zendt binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de indiener zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan één keer met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht onder opgaaf van redenen aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.
2. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Op zwaarwegende gronden kan ABP beslissen van het geven van inzage af te zien.
3. De indiener van de klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.
4. Bij de behandeling van de klacht streeft ABP binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat in redelijkheid kan worden verlangd naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem.

### Artikel 3

Deze regeling treedt in de plaats van de klachtenregeling ABP zoals door het bestuur vastgesteld op 20 maart 2008. Zij treedt in werking op 21 januari 2010.

Vastgesteld door het Bestuur van ABP,  
gehoord het Verantwoordingsorgaan,

Amsterdam, 21 januari 2010

voorzitter,



drs. E.H.T.M. Nijpels

eerste plv.-voorzitter,



drs. X.J. Den Uyl

de secretaris,



B.H.J.J.M. Völkers