

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. Of over de toepassing van het pensioenreglement en handelingen die daarmee verband houden. Laat het ons dan weten. Zo kunnen wij u helpen en onze dienstverlening verbeteren.

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?

Elke uiting van ontevredenheid, gericht aan ABP, zien wij als een klacht.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht kunt u op verschillende manieren onder onze aandacht brengen. U kunt 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
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.

Nemen wij contact met u op?

Als het voor de goede afhandeling van uw klacht nodig is bellen wij u op om uw klacht te bespreken. Meestal is dit binnen vijf werkdagen. We proberen uw klacht in één keer op te lossen.

Wanneer kunt u een antwoord van ons verwachten?

U krijgt altijd een antwoord van ons. Hierbij gaan we in op de reden van uw klacht. Wanneer u van ons een reactie op uw klacht mag verwachten hangt af van de soort klacht:

- **Bent u niet tevreden over de manier waarop u door ons behandeld bent?**

Nadat u uw klacht onder onze aandacht heeft gebracht, nemen we telefonisch contact op om uw klacht met u te bespreken. Meestal is dit binnen vijf werkdagen. Mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen. Is dat niet het geval dan spreken we met u een termijn af waarbinnen u van ons een 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. Wij laten u dat op tijd weten en dan spreken we met u af wanneer u van ons een reactie op uw klacht mag verwachten. In ieder geval binnen 2 weken na ontvangst laten wij u weten wanneer wij uw klacht afhandelen. Als we een telefonische afspraak met u maken over de afhandeltermijn dan bevestigen wij dit ook schriftelijk.

- **Bent u niet tevreden over de toepassing van het pensioenreglement?**

Dan laten wij u binnen 2 weken na ontvangst weten wanneer wij uw klacht afhandelen. Wij doen ons best om u binnen een redelijke termijn een reactie te geven. Als we een telefonische afspraak met u maken over de afhandeltermijn dan bevestigen wij dit ook schriftelijk. We proberen in ieder geval om u binnen 12 weken nadat u uw klacht indiende ons antwoord te sturen. Toch kan het gebeuren dat u niet op tijd een antwoord van ons krijgt. Dan nemen we tijdig contact met u op.

Wij bekijken uw klacht altijd zorgvuldig en wij kunnen bij de beoordeling van uw klacht ook externe deskundigen om advies vragen.

U kunt na 12 weken uw geschil ook voorleggen aan de [Geschillen Instantie Pensioenfondsen](#) (hierna GIP) . Op [abp.nl/oneens](#) leest u wat GIP voor u kan doen. Dit is anders als we nog nadere informatie van u nodig hebben. Is dit het geval dan laten we u dit ook tijdig weten. De afhandeltermijn van 12 weken wordt dan verlengd met de tijd die u nodig heeft om de informatie naar ons te sturen.

Wat als u het niet eens bent met onze reactie?

Wij nemen uw klacht serieus en doen er alles aan om uw klacht op een goede manier op te lossen. Toch komt het soms voor dat we er samen niet uitkomen. U kunt uw geschil dan aan een onafhankelijke partij voorleggen.

Wat is een geschil?

- Een geschil dat is ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door ABP.
- Of een geschil dat is ontstaan nadat u na 12 weken na het indienen van uw klacht nog geen beslissing op uw klacht van ons ontving.
- Of een geschil dat is ontstaan nadat u na 10 weken na de ontvangstbevestiging op uw klacht nog geen beslissing op uw klacht van ons ontving.

Is uw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement geheel of gedeeltelijk afgewezen?

En bent u het niet eens met onze beslissing op uw klacht? Dan noemen we uw klacht een geschil. Hierover kunt u contact opnemen met de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). GIP neemt niet alle geschillen in behandeling. Kijk daarom op de [website](#) van GIP of uw geschil in aanmerking komt voor behandeling. Daar vindt u ook meer informatie over het indienen van een geschil bij GIP.

U kunt met uw geschil ook naar de burgerlijke rechter gaan door een dagvaardingsprocedure te starten bij de kantonrechter van de rechtbank Limburg.

Hier leest u daar meer informatie over: [Rechtszaak beginnen](#) | [Rechtspraak](#)

Aan een procedure bij de burgerlijke rechter zijn kosten verbonden. In sommige gevallen kunt u die kosten onder voorwaarden (deels) vergoed krijgen. Bijvoorbeeld als u hiervoor een rechtsbijstandverzekering heeft die dit vergoedt. Of als u aangesloten bent bij een vakbond die bereid is de kosten (deels) te betalen.

Vanaf wanneer geldt deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is door het bestuur van ABP vastgesteld en geldt vanaf 1 januari 2024.