

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

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 ons. Bijvoorbeeld als u niet tevreden bent over een beslissing die is genomen over uw pensioen. Of over de manier waarop u door ons behandeld bent. Laat het ons dan weten. Zo kunnen wij u helpen en onze dienstverlening verbeteren.



U geeft uw klacht door



Wij geven een reactie



Niet tevreden met onze reactie?

Iedere uiting van ontevredenheid die u aan ons richt, zien wij als een klacht. Wij nemen in dat geval altijd contact met u op. En zorgen ervoor dat uw klacht netjes wordt behandeld. Dat gebeurt in 3 stappen.

Stap 1. U geeft uw klacht door

U kunt ons op verschillende manieren bereiken:

- Bel ons via **045 – 579 60 70** op werkdagen van **8.00 tot 17.30** uur
- Stuur een e-mail of chat via 'Service & Contact' op abp.nl/contact
- Of stuur een brief naar:

ABP Klachten
Postbus 4804
6401 JL Heerlen

Zet altijd uw **adres, telefoonnummer, klantnummer en eventueel uw e-mailadres** in de brief. U vindt uw klantnummer in uw persoonlijke omgeving MijnABP op abp.nl of op uw pensioenpost.

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

Stap 2. Wij geven een reactie

Zodra uw klacht binnen is, gaan wij voor u aan de slag. Als het voor de goede afhandeling van uw klacht nodig is, bellen wij u op om uw klacht te bespreken. **Meestal is dit binnen 5 werkdagen.** We proberen uw klacht dan samen in 1 keer op te lossen.





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

Binnen 2 weken na ontvangst laten wij u weten wanneer wij uw klacht behandelen. Als we een telefonische afspraak met u maken over de afhandeltermijn dan bevestigen wij dit ook schriftelijk. Soms is er voor een goede behandeling van uw klacht meer tijd nodig. Dan spreken we samen met u af wanneer u van ons een reactie op uw klacht mag verwachten. U krijgt hier een schriftelijke bevestiging van. U ontvangt altijd een reactie op uw klacht.

Bent u het niet eens met een beslissing van ABP die is genomen op basis van het reglement?

Binnen 2 weken na ontvangst laten wij u weten wanneer wij uw klacht behandelen. Als we een telefonische afspraak met u maken over de afhandeltermijn dan bevestigen wij dit ook schriftelijk. Wij doen ons best om u binnen een redelijke termijn een reactie te geven. Dit proberen we in ieder geval te doen binnen 12 weken nadat u uw klacht indiende.

Het kan gebeuren dat u niet op tijd een antwoord van ons krijgt. Soms hebben we nog extra informatie van u nodig. De behandeltermijn van 12 weken wordt dan verlengd met de tijd die u nodig heeft om de informatie naar ons toe te sturen. 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.

Stap 3. Niet tevreden met onze reactie?

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

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 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. [Naar de website.](#)



U kunt ook naar de burgerlijke rechter gaan. Start dan een dagvaardingsprocedure bij de kantonrechter van de rechtbank Limburg. Meer informatie leest u op [Rechtszaak beginnen | Rechtspraak](#)

Aan een procedure bij de burgerlijke rechter zijn kosten verbonden.