

Klachten

Wij helpen je graag zo goed mogelijk en doen ons uiterste best om onze administratie en verplichtingen zo zorgvuldig mogelijk in te richten en te volgen. Toch kan het voorkomen dat er achter de schermen iets misgaat of dat je niet helemaal tevreden bent. We willen graag dat je je dan bij ons meldt zodat je klacht kenbaar is. Daarmee kunnen we niet alleen jou helpen maar ook onze dienstverlening verbeteren.

Een klacht is iedere uiting van ongenoegen door een deelnemer. Je kunt een klacht digitaal, mondeling of schriftelijk indienen bij de klachten- en geschillencommissie:

Heijplaatweg 7
3089 JC Rotterdam
info@sprh.nl
088-1133000

Om jouw klacht goed te kunnen behandelen is het belangrijk dat de volgende stappen worden gevolgd:

1. Geef een klacht door aan de klachten- en geschillencommissie.
2. De commissie beoordeelt de klacht en geeft deze vervolgens door aan de administrateur, je ontvangt dan binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en informatie over de afhandeling.
3. De reactie op de klacht wordt voorgelegd aan de klachten- en geschillencommissie en vervolgens aan je teruggekoppeld.
4. Indien je het niet eens bent met de beslissing, dan kun je binnen drie weken jouw klacht voorleggen bij het bestuur.
5. Indien je het niet eens bent met de beslissing van het bestuur dan kun je vervolgens bezwaar maken bij de Ombudsman Pensioenen of in Beroep gaan bij de rechter.

De gehele Klachten- en geschillenregeling is [hier](#) te raadplegen.