

## **KLAGTE OPLOSSINGSHANDLEIDING**

- 1 Ontvang kliënt se klagte (hetsy telefonies of persoonlik);
- 2 Lig sleutelpersoon in omtrent die feit dat kliënt 'n klagte het;
- 3 Versoek kliënt om klagtes op skrif te stel en om relevante dokumentasie aan te heg;
- 4 Klagte word aangeteken in klagteregister;
- 5 Sleutelpersoon gaan klagte na, maak seker dat die klagte wel in die register aangeteken is, identifiseer die aard en omvang van die klagte en besluit watter bevoegde persoon die klagte moet hanteer;
- 6 Erken skriftelik ontvangs van klagte en dui aan watter personeellid die klagte gaan hanteer/ondersoek;
- 7 Kontak PI-Dekking Versekeraar en stel in kennis van besonderhede van klagte;
- 8 Verduidelik aan die kliënt die prosedure wat gevolg gaan word ten einde te poog om die klagte op te los;
- 9 Stuur klagte so gou as wat prakties moontlik is aan na die personeel wat aangewys is om die klagte te probeer oplos;
- 10 Trek die kliënt se lêer;
- 11 Hou die kliënt deurentyd op hoogte van hoe die saak vorder;
- 12 Hou verantwoordelike sleutelpersoon deurentyd ingelig oor die vordering (ten minste weekliks);
- 13 Hou deurentyd notas oor alle stappe geneem met ten minste die volgende besonderhede: dag, datum, tyd en persoon met wie gepraat of geskakel en kort opsomming van wat bespreek is.
- 14 Vra dokumentasie by versekeraar aan (indien nodig);
- 15 Vergelyk dokumentasie van kliënt (aangeheg by klagte) met die in sy lêer;
- 16 Roep die personeellid in teenoor wie die bewerings in die klagte gemaak word en vra hom om 'n verduideliking (op skrif);
- 17 Waar nodig en / of moontlik verifieër die inligting of bewerings gemaak;
- 18 Reël konsultasie met kliënt en bespreek (indien nodig);
- 19 Sleutelpersoon moet klagte vir opvolg in sy dagboek aanteken;
- 20 Klagte moet binne "redelike tyd" opgelos word;
- 21 Deel beslissing mee aan kliënt;
- 22 Indien nie in guns van kliënt nie:
  - a. Gee volledige redes vir besluit op skrif aan kliënt;  
Verduidelik aan die kliënt sy reg om die saak na die ombudsman te neem, indien nogsteeds nie tevrede nie, en gee aan hom 'n afskrif van die Ombudsman se naam, adres en ander kontak besonderhede, of sy regte om verdere siviele stappe te neem.
  - b.
- 23 Indien dit in die guns van die kliënt beslis word, dan moet 'n gepaste vlak van vergoeding sonder versuim aan die kliënt aangebied word, en betaling moet dan binne redelike tyd plaasvind.
- 24 Teken uitslag en datum waarop die klagte gefinaliseer is in die klagteregister aan.