

‘Hoe kan ik zorgen dat mijn klacht effectief wordt afgehandeld?’

Om uw klacht effectiever en gemakkelijker op kunnen lossen:

- geef een duidelijke beschrijving van de feiten en gebeurtenissen
- vermeld belangrijke achtergrondinformatie en beschrijf de stappen die ondernomen zijn om het probleem op te lossen
- wees duidelijk over het resultaat dat u wilt bereiken
- vraag een vriend of familielid om u te helpen met het indienen van de klacht of neem contact op met een dienst voor belangenbehartiging.

‘Is er andere ondersteuning beschikbaar?’

Vertegenwoordiging kan u misschien helpen.

Een pleitbezorger kan:

- u informatie geven over uw rechten en verantwoordelijkheden
- u helpen om uw problemen bij ons of bij de serviceprovider aan te kaarten
- u op elk moment tijdens het klachtenproces ondersteunen.

Vertegenwoordiging is gratis, onafhankelijk en vertrouwelijk. Een pleitbezorger zal altijd uw toestemming vragen voordat hij/zij actie onderneemt.

U kunt het Belangenbehartigingsnetwerk voor ouderen (Older Persons Advocacy Network; OPAN) bellen op **1800 700 600**.

Met uw toestemming kunnen we namens u een belangenbehartigingskantoor bellen om uw bezorgdheid uit te leggen en ervoor te zorgen dat het kantoor contact met u opneemt.

Meer informatie

Neem contact met ons op via **1800 951 822**, **info@agedcarequality.gov.au** of breng een bezoek aan onze website **agedcarequality.gov.au**.

Neem contact op met de National Relay Service als u doof bent of een gehoor- of spraakstoornis heeft.

TTY-gebruikers: bel 1800 555 677 en vraag naar ons nummer 1800 951 822.

Spreek- en luistergebruikers: bel 1800 555 727 en vraag naar ons nummer 1800 951 822.

Internet relay-gebruikers: neem contact op met de National Relay Service en toets 1800 951 822 in.

Bel de Nationale vertaal- en tolkendienst (TIS National) op **131 450** als u een tolk nodig heeft en vraag de operator om contact met ons op te nemen op **1800 951 822**.

Meer informatie over ouderenzorg

My Aged Care is het startpunt voor toegang tot de ouderenzorgdiensten die door de Australische overheid gefinancierd worden. Via het telefoonnummer en de website kunnen oudere Australiërs, hun families en verzorgers de hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

My Aged Care

T: 1800 200 422

W: myagedcare.gov.au

Alle informatie in deze publicatie is correct vanaf oktober 2021.



Telefoon

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Schrijf naar

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, in uw hoofdstad



Australian Government

Aged Care Quality and
Safety Commission

Dutch | Nederlands

Engage
Empower
Safeguard



Heeft u een bezorgdheid of klacht?

Informatie over de Aged Care Quality and Safety Commission voor consumenten van ouderenzorgdiensten, hun familieleden, verzorgers en vertegenwoordigers

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

‘Hoe kan de Aged Care Quality and Safety Commission mij helpen?’

We kunnen u helpen met uw bezorgdheden over de zorg of diensten die u ontvangt van ouderenzorgverleners die worden gefinancierd door de Australische overheid. U kunt ons ook feedback geven over uw zorg zodat we de aan u geleverde zorg kunnen vergelijken met de kwaliteitsnormen.

U kunt ons benaderen met bezorgdheden, klachten of feedback over de ouderenzorgdiensten die u ontvangt in een bejaardentehuis of bij u thuis, waaronder:

- residentiële zorg of residentiële respijtzorg
- thuiszorgpakketten
- ondersteuningsdiensten voor thuis van het Gemenebest
- flexibele zorg, inclusief zorg bij verhuizing naar een bejaardentehuis en het Nationale programma voor flexibele ouderenzorg voor Aboriginals en Torres Strait Islanders (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care Program).

Uw bezorgdheid, klacht of feedback kan betrekking hebben op elk aspect van de zorg of dienst die door de dienstenaanbieder aan u geleverd wordt, inclusief of uw behoeften en keuzes gerespecteerd worden, de kwaliteit van de persoonlijke of klinische zorg die u ontvangt en de keuze van activiteiten, voedsel, communicatie, kosten of fysieke omgeving.

‘Wie kan een probleem melden of een klacht indienen?’

Iedereen kan een probleem melden of een klacht indienen.

Dit omvat mensen die de ouderenzorg ontvangen, hun partners, familieleden, vertegenwoordigers, vrienden, pleitbezorgers, personeel en vrijwilligers. Als u een bezorgdheid uit over de ouderenzorg die iemand anders ontvangt, moet u ervoor zorgen dat de persoon (of diens vertegenwoordiger) hiervan op de hoogte is.

We raden u aan eerst uw bezorgdheid bij de serviceprovider kenbaar te maken.

Als u uw probleem niet met de serviceprovider kunt oplossen, kunt u contact opnemen met de Aged Care Quality and Safety Commission op **1800 951 822**. Onze klachtendienst is gratis.

We zullen u helpen om uw probleem op te lossen en daarbij uw culturele achtergrond, handicap, geslacht en genderidentiteit, seksuele geaardheid of enige andere status respecteren.



‘Wat gebeurt er als ik contact opneem met de Aged Care Quality and Safety Commission?’

We zullen uitleggen hoe onze klachtenprocedure werkt, wat de beschikbare oplossingen zijn en wat er bereikt kan worden.

Onze focus ligt op het oplossen van uw probleem in het belang van de persoon die ouderenzorg ontvangt.

Gelieve zoveel mogelijk informatie te verstrekken wanneer u contact met ons opneemt. Dit helpt ons uw problemen en verwachtingen te begrijpen.

We zullen de mogelijkheden selecteren die waarschijnlijk het beste resultaat opleveren, op basis van de aard van uw bezorgdheid en het risico voor de persoon die de zorg ontvangt.

In sommige gevallen zullen we de serviceprovider vragen om uw probleem op te lossen. We kunnen ook gebruikmaken van andere mogelijkheden, zoals bemiddeling, beslechting of een onderzoek.

‘Moet ik mijn naam opgeven?’

Nee. U kunt uw klacht anoniem of vertrouwelijk indienen.

Hierdoor kunnen wij u echter mogelijk minder goed van dienst zijn, dus is het beter om uw bezorgdheid openlijk in te dienen.

We kunnen u de verschillen tussen open, anonieme en vertrouwelijke klachten uitleggen wanneer u contact met ons opneemt. U kunt hier ook informatie over vinden op onze website op **agedcarequality.gov.au**.