



Goede tips voor consumenten: een klacht indienen

- Noteer uw zorgen of bespreek ze met een vertrouwenspersoon.
- Denk na over wat u wilt bereiken, is het redelijk en in het belang van degene die de zorg krijgt.
- Dien uw klacht tijdig en rechtstreeks in bij de dienstverlener, dit garandeert de grootste kans op een bevredigende oplossing.
- U kunt een pleitbezorger inschakelen als u niet in staat bent dit zelf te doen.
- Als uw klacht ingewikkeld of serieuzer van aard is, kunt u beter met iemand hogerop spreken.
- Soms helpt het een afspraak te maken zodat ze zich kunnen concentreren op wat u zegt, zonder afgeleid te worden.
- Informeer naar de klachtenprocedure van de dienstverlener en de bijbehorende termijnen.
- Geef zoveel mogelijk details. Dit helpt de dienstverlener bij het begrijpen van uw klacht.
- Misschien bent u boos of gefrustreerd. U krijgt waarschijnlijk een constructiever antwoord als u kalm en rustig blijft.
- Dienstverleners vergeten soms hun verontschuldiging aan te bieden als er iets is misgegaan. Laat de dienstverlener weten dat u een verontschuldiging verwacht en vraag om een verklaring van wat er is gebeurd en wat er wordt gedaan om te voorkomen dat dit opnieuw gebeurt.

Volgende stappen

Mocht u geen bericht ontvangen naar aanleiding van uw klacht of niet tevreden zijn over het antwoord, kunt u contact met ons opnemen of een pleitbezorger raadplegen.

Voor meer informatie over de klachtenprocedure kunt u terecht op onze website agedcarequality.gov.au.

Mocht u contact willen opnemen met een pleitbezorger voor ouderenzorg, kunt u telefonisch contact opnemen op 1 800 700 600.

Als u zelf geen klacht kunt indienen of ook niet met de hulp van een pleitbezorger, staat de **Aged Care Quality and Safety Commission** (Commissie Kwaliteit en Veiligheid voor Ouderenzorg) voor u klaar.

U kunt contact met ons opnemen op **1 800 951 822**.



Alle informatie in deze publicatie werd bijgewerkt in januari 2019.



Telefoon

1 800 951 822



Website

agedcarequality.gov.au



Postadres

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