

Een klacht indienen  
bij de Ombudsman



## De Commonwealth Ombudsman onderzoekt klachten over de administratieve werking van instanties van de Australische Overheid en bepaalde organisaties in de privé-sector.

### Hoe kan de Ombudsman u helpen

Indien u vindt dat u onrechtvaardig behandeld bent geweest, kunt u een klacht indienen bij het kantoor van de Ombudsman.

Het soort klachten dat wij onderzoeken, houdt onder meer in:

- > **Instanties**—verantwoordelijk voor diensten zoals welzijn en uitbetaling van kinderbijslag, federale gezondheids- en transportdiensten.
- > **Diensten**—geleverd door privé-leveranciers aan de Australische Overheid.
- > **Vrijheid van informatie (FOI)**— onder meer vertragingen bij het verwerken van FOI-aanvragen.
- > **Australian Federal Police (AFP)**—de handelingen van AFP-leden en over het beleid, werking en procedures van de AFP als instantie.
- > **Postsector**—Australia Post en privé-postuitbaters geregistreerd bij de Postal Industry Ombudsman (PIO) regeling.
- > **Privé-zorgverzekering**—leden van een gezondheidsfonds, gezondheidsfondsen, privé-ziekenhuizen of huisartsen. Klachten moeten betrekking hebben op een zorgverzekeringsovereenkomst.
- > **Internationale studenten**—problemen die toekomstige, huidige of voormalige internationale studenten hebben met privé-scholen, colleges en universiteiten in Australië.
- > **Australian Capital Territory (ACT)**— de administratieve handelingen van de ACT-overheid.

## **Hoe dient u een klacht in**

Contacteer eerst de klachtendienst van de relevante instantie om het probleem op te lossen. Indien u niet tevreden bent met de reactie van de instantie, kunt u ons alsnog contacteren.

## **Wat gebeurt er als u bij ons een klacht indient?**

Wij zullen uw klacht zorgvuldig en zo snel mogelijk behandelen. Het kan zijn dat wij u om meer informatie vragen, zoals brieven of andere documenten, of dat wij u vragen uw klacht schriftelijk in te dienen.





## Contacteer ons

### Telefonisch

Op het nummer **1300 362 072** tussen 9 uur en 17 uur (AEDT) van maandag tot vrijdag.

### Online

**[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)**

### Schriftelijk

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

## Beschikbare diensten die kunnen helpen bij het indienen van een klacht

Indien u niet goed Engels spreekt, kunt u een beroep doen op de Translating and Interpreting Service (TIS) op het nummer **131 450**. Als u slechthorend of slechtziend bent of u heeft een spraakgebrek, is de TTY Service beschikbaar via de National Relay Service op het nummer **133 677**.

**DE DIENSTEN VAN DE OMBUDSMAN  
ZIJN GRATIS**