

Commonwealth Ombudsman

[Ombudsman van het Britse Gemenebest]

De Ombudsman van het Britse Gemenebest is een onafhankelijk persoon die klachten tegen Ministeries van de Australische Regering onderzoekt.

FUNCTIE VAN DE OMBUDSMAN

De Ombudsman kan klachten onderzoeken in verband met de meeste instanties van de Australische Regering, inclusief Centrelink, de Belastingdienst, het Bureau voor Kinderbijslag, de Immigratiedienst en de Australische Post.

Het is aan de Ombudsman om uit te maken of de gestelde handelingen of uitspraken onjuist, arbitrair, oneerlijk of discriminerend zijn. Hij is ook verantwoordelijk voor het onderzoeken van eventuele vertragingen of een gebrek aan administratieve handelingen.

Aan de andere kant kan de Ombudsman geen klachten onderzoeken in verband met particuliere personen of bedrijven, juridische uitspraken of handelingen of uitspraken door staats- of lokale regeringen, ministers of bepaalde handelsondernemingen van de regering.

De Ombudsman is onpartijdig en toegewijd om tot een eerlijk resultaat te komen.

De Ombudsman houdt zich eraan de openbare administratie te verbeteren om de herhaling van problemen te voorkomen.

MACHTEN VAN DE OMBUDSMAN

De Ombudsman heeft uitgebreide machten voor het onderzoeken van klachten, inclusief de macht om ambtenaren te verplichten om documenten in te dienen of vragen te beantwoorden.

Als de Ombudsman een fout in de administratie vindt, kan hij adviseren dat de verantwoordelijke instantie deze fout herstelt of een oplossing biedt.

Hij kan bijvoorbeeld adviseren dat de instantie een verklaring geeft of een verontschuldiging aanbiedt, een uitspraak aanneemt of wijzigt, een schuld kwijtscheldt of een schadeloosstelling betaalt.

HOE EEN KLACHT INDIENEN?

Voor u het kantoor van de Ombudsman contacteert, kan u best eerst proberen om het probleem op te lossen door contact op te nemen met de administratieve instantie waar de klacht over gaat, in het bijzonder de klachtendienst hiervan, indien beschikbaar. Als u een klacht heeft over een beslissing, kan u, indien mogelijk, best eerst een herziening van deze beslissing nastreven.

De Ombudsman heeft kantoren in alle hoofdsteden van Staten en Staatsgebieden. U kan persoonlijk een klacht indienen of per telefoon, brief, fax of e-mail.

U kan de Ombudsman ook bellen op **1300 362 072** aan de prijs van een lokaal gesprek.

U kan ook iemand anders, een vriend, familielid of sociaal werker machtigen om de klacht in uw naam in te dienen.

Mensen met een niet-Engelstalige achtergrond die het kantoor van de Ombudsman willen contacteren, kunnen dat doen via de Translating and Interpreting Service [Dienst voor Vertalingen en Tolken] (TIS) door naar **131 450** te bellen of ze kunnen hun klacht schriftelijk indienen in hun eigen taal.

VERTROUWELIJKE EN GRATIS DIENST

Onderzoeken voor klachten zijn vertrouwelijk en deze dienst is gratis.

U heeft het recht om een klacht in te dienen

Deze informatie is enkel een richtlijn. Gelieve de Ombudsman van het Britse Gemenebest te contacteren voor meer informatie.

CONTACTEER ONS

Aan de prijs van een lokaal gesprek kan u het dichtstbijzijnde kantoor van de Ombudsman van het Britse Gemenebest contacteren door te bellen naar

Nationale Klachtenlijn – 1300 362 072

(Nota: Oproepen van mobiele telefoons zullen aan mobiele telefoontarieven gerekend worden.)

E-mail ombudsman@ombudsman.gov.au

Web www.ombudsman.gov.au

KANTOREN OMBUDSMAN BRITS GEMENEBEST

ADELAIDE

Tel 1300 362 072
Fax 08 8226 8618
Level 5, 50 Grenfell Street
Adelaide SA 5000

MELBOURNE

Tel 1300 362 072
Fax 03 9867 3750
Level 1
441 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004

BRISBANE

Tel 1300 362 072
Fax 07 3229 4010
Level 17, 53 Albert Street
Brisbane QLD 4000

PERTH

Tel 1300 362 072
Fax 08 9221 4381
PO Box Z5386
St Georges Terrace
Perth WA 6831

Level 12, St Martin's Tower
44 St Georges Terrace
Perth WA 6000

CANBERRA & NATIONAAL KANTOOR

Tel 1300 362 072
Fax 02 6249 7829
GPO Box 442
Canberra ACT 2601

Ground Floor, 1 Farrell Place
Canberra City ACT 2600

SYDNEY

Tel 1300 362 072
Fax 02 9211 4402
PO Box K825
Haymarket NSW 1240

Level 7, North Wing
Sydney Central
477 Pitt Street
Sydney NSW 2000

DARWIN

Tel 1300 362 072
Fax 08 8941 5400
GPO BOX 1344, Darwin NT 0801

Level 12, NT House
Cnr Bennett & Mitchell Streets
Darwin NT 0801

HOBART

Tel 1300 362 072
Fax 03 6233 8966
GPO Box 960
Hobart Tas 7001

Ground Floor
99 Bathurst Street
Hobart TAS 7000

Beschikbare diensten om u bij te staan bij het indienen van een klacht

Als u niet zo goed Engels spreekt, kunnen we helpen via de **Translating and Interpreting Service** [Dienst voor Vertalingen en Tolken] (TIS) op **131 450**.

Indien u slechthorend of slechtziend bent of u heeft een spraakgebrek, is de **TTY Dienst** beschikbaar via de **National Relay Service** op **133 677**.

local call charge **COMPLAINTS 1300 362 072**

email ombudsman@ombudsman.gov.au | web www.ombudsman.gov.au