



# Wie Sie eine Beschwerde einreichen oder Rückmeldung geben können

## Unser Beschwerde- und Rückmeldungsverfahren

Bitte lassen Sie uns wissen, wenn wir unsere Serviceverpflichtungen nicht erfüllt haben. Ihre Erfahrung kann uns helfen, unseren Service für alle zu verbessern.

Wir möchten Ihre Beschwerden und Rückmeldungen so schnell wie möglich lösen. Wenn Ihre Beschwerde komplex ist und nicht bei Ihrem ersten Kontakt mit uns beigelegt werden kann, verweisen wir Sie eventuell an eine/n spezielle/n Beschwerdebeauftragte/n.

## Wie Sie eine Beschwerde einreichen oder Rückmeldung geben können

Rufen Sie unsere Telefonhilfe Feedback and Complaints an, um Ihre Beschwerde möglichst schnell zu lösen: **1800 132 468**.

Sie können bei Bedarf auch über eine/n Dolmetscher/in in Ihrer Sprache mit uns sprechen.

- Services und Zahlungen von Centrelink **131 202**
- Services von Medicare und Child Support **131 450**

Sie erreichen uns auch schriftlich:

- online unter **[humanservices.gov.au/feedback](https://humanservices.gov.au/feedback)**
- auf dem Postweg an DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## Wir bitten Sie um Folgendes:

- Geben Sie Einzelheiten Ihrer Beschwerde an
- Sagen Sie uns, wie Sie sie beigelegt sehen möchten
- Geben Sie eine Telefonnummer an, unter der Sie zu erreichen sind
- Bringen Sie Mitarbeitern Respekt und Höflichkeit entgegen
- Machen Sie vollständige, präzise und zeitgerechte Angaben

## Nach Eingang Ihrer Beschwerde werden wir:

- Ihnen so schnell wie möglich antworten. Im Allgemeinen antworten wir innerhalb von 5 Werktagen und lösen Ihre Beschwerde innerhalb von 10 Werktagen
- Sie über den Fortschritt Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden halten oder Sie informieren, wenn wir mehr Zeit benötigen

## **Wenn wir Ihre Beschwerde nicht lösen können:**

Sie können eine Beschwerde einlegen:

- beim Commonwealth Ombudsman, wenn Sie sich unfair oder unangemessen behandelt fühlen
- beim Office of the Australian Information Commissioner, wenn sich Ihre Beschwerde auf den Umgang mit Ihren personenbezogenen Informationen bezieht.



# How to make a complaint or provide feedback

## Our complaints and feedback process

If we haven't met our service commitments, we want to hear from you. Your experience can help us improve our service for everyone.

We aim to resolve your complaint or feedback as soon as possible.

If your complaint is complex and unable to be finalised when you first contact us, it may be referred to a specialist complaints officer.

## How to make a complaint or provide feedback

The quickest way to resolve your complaint is to call us on our Feedback and Complaints line **1800 132 468**.

If you require an interpreter, you can speak to us in your own language

- Centrelink services and payments **131 202**
- Medicare and Child Support services **131 450**

You can also write to us either:

- online at [humanservices.gov.au/feedback](https://humanservices.gov.au/feedback)
- by post to, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## We ask that you:

- provide details of your complaint
- tell us your preferred outcome
- provide a contact phone number
- be respectful and courteous to staff
- provide complete, accurate and timely information

## After we receive your complaint, we will:

- respond to you as quickly as possible. Generally we will respond to you within 5 working days and resolve your complaint within 10 working days
- keep you informed of the progress of your complaint or inform you if we need more time

## If we are unable to resolve your complaint

You can lodge a complaint with either:

- the Commonwealth Ombudsman, where you believe you were unfairly or unreasonably treated
- the Office of the Australian Information Commissioner, if your complaint relates to the handling of your personal information