



Australian Government



myagedcare



***Uw gids voor het
Commonwealth Thuiszorg
Dienstverleningsprogramma***

Hulp waardoor u thuis kunt blijven wonen

ISBN 978-1-76007-320-6



Met uitzondering van het Commonwealthwapen en waar anders aangegeven, is al het materiaal dat in dit document wordt gepresenteerd verleend onder een Creative Commons Toekenning 4.0 Australië (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>) vergunning.

De details van de desbetreffende licentievoorwaarden zijn beschikbaar op de Creative Commons website (toegankelijk via de aangegeven links), evenals de volledige wettelijke code voor de CC BY 4.0 AU vergunning (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>). Het document moet worden toegeschreven als het Department of Health *Uw gids voor het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma*.

Neem contact op met ons

Vragen over de vergunning en het gebruik van dit document zijn welkom bij:

Afdeling Communicatie
Department of Health
Email: copyright@health.gov.au

U kunt dit product vinden op www.myagedcare.gov.au

Informatie is correct per juni 2019.

Mensen van Aboriginal en/of de Torres Strait Eilanden afkomst worden geadviseerd dat deze brochure afbeeldingen kan bevatten van overleden mensen.

***Uw gids voor het
Commonwealth Thuiszorg
Dienstverleningsprogramma***

Hulp waardoor u thuis kunt blijven wonen



Is dit de juiste brochure voor u?

Deze brochure legt uit hoe oudere mensen thuis en in het dagelijkse leven hulp kunnen krijgen via het **Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma**.

U dient deze brochure te lezen als u door een Regionale Beoordelingsdienst (RAS) beoordeeld bent voor het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma.

Bel anders **naar My Aged Care op 1800 200 422 of ga naar myagedcare.gov.au** voor informatie over het beoordelingsproces en of u in aanmerking komt voor diverse soorten van door de regering gesubsidieerde ouderenzorg:

Kortdurende herstellzorgvoorziening

Kortdurende zorgverlening thuis of in een zorginstelling voor situaties zoals herstellzorgvoorziening (terugkeer naar zelfstandigheid).

Thuiszorg op instapniveau

Doorlopende of kortdurende zorg- en ondersteunende dienstverlening via het *Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma* inclusief hulp met huishoudelijk werk, persoonlijke zorg, maaltijd- en voedselbereiding, vervoer, boodschappen, gezondheidsspecialisten, maatschappelijke hulp en geplande respijtzorg (die uw verzorger een rustpauze geeft).

Diverse niveaus van thuiszorg

Vier niveaus van klantgerichte gecoördineerde dienstpakketten via het *Thuiszorgpakket Programma* inclusief persoonlijke zorg, steunverlenende diensten en verpleging, gezondheidsspecialisten en klinische diensten.

Woonzorgvoorziening voor ouderen

Persoonlijke zorg en verpleging in ouderenzorginstellingen voor ouderen die niet onafhankelijk in hun eigen huis kunnen wonen. Dit omvat ook kortdurende respijt in een ouderenzorginstelling.

deze brochure

Inhoud

Wat is het Commonwealth Thuissteunverleningsprogramma?	7
Hoe krijg ik toegang tot het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma?	9
Bel My Aged Care	10
Ontvang een thuiszorgbeoordeling.....	11
Een ondersteuningsplan overeenkomen.....	12
Kies dienstverleners en bereken uw bijdragen.....	13
Beheer uw diensten	16
Verdere hulp	19

Wat is het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma?

Het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma wordt gefinancierd door de Australische regering en verleent een reeks ouderenzorgdiensten op instapniveau voor oudere mensen die hulp nodig hebben om zelfstandig thuis en in hun gemeenschap te kunnen blijven wonen.

Als u alles over het algemeen wel aankunt, maar gewoon wat hulp nodig hebt bij de dagelijkse taken om thuis te kunnen blijven wonen, is de hulp van het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma misschien geschikt voor u.

Deze diensten kunnen misschien ook geschikt zijn als u een tegenslag hebt gehad en u slechts een korte periode hulp nodig hebt om er weer bovenop te komen.

Het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma financiert een grote verscheidenheid aan organisaties (die dienstverleners worden genoemd) in heel Australië om de zorg en diensten aan u te verlenen.

Het doel van het programma is om oudere mensen te helpen zo lang mogelijk onafhankelijk te wonen — *met de focus om met u samen te werken in plaats van het werk voor u te doen*. Het gaat erom voort te bouwen op uw sterke punten en vaardigheden om u te helpen onafhankelijk en veilig thuis te blijven wonen.

Het programma is voor mensen van 65+ (50+ voor mensen van Aboriginal en/of de Torres Strait Eilanden afkomst).

Het programma omvat ook steunverlenende diensten voor voortijdig bejaarde mensen met een laag inkomen die 50+ zijn (45+ voor Mensen van Aboriginal en/of de Torres Strait Eilanden afkomst) en dakloos zijn of het risico lopen dakloos te raken.



Voorbeelden uit het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma

Er zijn verschillende diensten om u te helpen uw dagelijkse activiteiten uit te voeren: Afhankelijk van uw behoeften, kunt u in aanmerking komen voor de volgende hulpverlening:

- vervoer naar afspraken en activiteiten
- huishoudelijke hulp (bv. schoonmaak, kleren wassen)
- persoonlijke verzorging (bv. hulp bij het douchen of aan- en uitkleden)
- woningonderhoud (bv. het vervangen van lampen, tuinieren)
- aanpassingen aan het huis (bv. het installeren van een handsteun)
- hulpmiddelen en uitrusting (bv. badzitje, verhoogde toiletbril, mobiliteitshulpmiddelen)
- maaltijden, hulp bij voedselbereiding en kookvaardigheid, voedingsadvies
- verpleging (bv. medicatie beheren)
- gezondheidsspecialisten (bv. podiatrie, fysiotherapie, ergotherapie)
- sociale hulp (bv. begeleide activiteiten, groepsexcursies)
- respijt (verzorging voor u terwijl uw verzorger even vrij neemt).



Hoe krijg ik toegang tot het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma?

Deze brochure geeft de gebruikelijk weg aan voor het verkrijgen van toegang tot het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma. U vindt er informatie over wat u kunt verwachten bij elk stadium, evenals informatie over speciale omstandigheden en verdere hulp.

1 Bel My Aged Care

2 Beoordeling voor thuiszorg

3 Een thuiszorgplan overeenkomen

4 Kies dienstverleners en bereken uw bijdragen

5 Manage uw dienstverlening



Bel My Aged Care

My Aged Care heeft een website (www.myagedcare.gov.au) en contactcentrum om u informatie te geven over ouderenzorg en om u te helpen met het verkrijgen van toegang tot de diensten die geschikt zijn voor u.

U kunt het My Aged Care contactcentrum bellen op 1800 200 422 tussen 8.00 en 20.00 uur op maandag tot en met vrijdag en van 10.00 tot 14.00 uur op zaterdag.

My Aged Care medewerkers zullen u vragen stellen over uw huidige behoeften en omstandigheden zodat zij u naar de juiste ouderenzorgbeoordelingsdienst kunnen verwijzen. Zij kunnen ook een gepersonaliseerde 'klantenregistratie' voor u aanmaken. Uw klantenregistratie omvat informatie over uw behoeften, resultaten van beoordelingen die u heeft gehad, en tevens de ouderenzorgdiensten die u ontvangt.



Beoordeling voor thuiszorg

Als het My Aged Care contactcentrum u doorverwijst voor een beoordeling voor thuiszorg, neemt een medewerker van de Regionale Beoordelingsdienst (RAS) contact met u op om een persoonlijke beoordeling bij u thuis te regelen.

Deze beoordeling is gratis.

Tijdens uw beoordeling voor thuiszorg, stelt de RAS beoordeler u vragen over uw dagelijkse activiteiten, uw behoeftes en uw voorkeuren — wat u goed kunt doen, waar u hulp bij nodig hebt en wat u wilt kunnen doen.

Misschien wilt u dat er een familielid, vriend of verzorger bij de beoordeling aanwezig is om u te steunen, of om namens u te spreken.

Als uw beoordeling aantoont dat u in aanmerking komt voor het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma, kunt u met de RAS beoordeler samenwerken om te besluiten van welke dienstverlener(s) u diensten wilt ontvangen.

Als u het niet eens bent met uw beoordeling voor thuiszorg, probeer dan eerst met uw RAS beoordeler te spreken — het is misschien mogelijk om zo een oplossing te vinden. De RAS organisaties hebben klachtenprocedures en zullen met u samenwerken om een oplossing te vinden. Als u en de RAS beoordeler het probleem niet kunnen oplossen of als u zich niet op uw gemak voelt om rechtstreeks contact met hen op te nemen, kunt u bellen naar My Aged Care.

Een thuiszorgplan overeenkomen

De RAS beoordeler werkt met uw samen om een gepersonaliseerd thuiszorgplan te ontwikkelen.

Uw thuiszorgplan wordt op uw behoeften afgestemd en wordt ontwikkeld om uw onafhankelijkheid en levenskwaliteit te maximaliseren.

Uw RAS beoordeler kan ook opties aan u voorstellen die geen deel uitmaken van het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma (bv. diensten, groepen en activiteiten binnen uw plaatselijke gemeenschap).

Uw ondersteuningsplan kan bijvoorbeeld advies of verwijzingen omvatten met betrekking tot:

- hulpmiddelen of apparatuur om u te helpen onafhankelijk en veilig in uw huis te blijven wonen
- maaltijd- en voedselbereiding
- vervoer naar afspraken, groepen en activiteiten om contact te onderhouden met vrienden, dienstverlening en de plaatselijke gemeenschap
- een programma voor lichaamsbeweging en/of dagelijkse activiteiten
- strategieën met betrekking tot het verminderen van valpartijen.

Uw thuiszorgplan moet elke 12 maanden door uw dienstverlener worden herzien, om er zeker van te zijn dat de diensten en zorgverlening die u ontvangt nog steeds de juiste voor u zijn.

Kies dienstverleners en bereken uw bijdragen

Vraag uw RAS beoordeler of bel My Aged Care om uit zoeken welke dienstverleners in uw omgeving aanbieden wat u nodig hebt. U kunt ook de My Aged Care website gebruiken om dienstverleners te zoeken.

Uw RAS beoordeler kan ervoor zorgen dat er een 'referral for service (verwijzing voor dienstverlening)' naar de desbetreffende zorgverlener(s) in uw omgeving wordt gestuurd. Door middel van een verwijzing voor dienstverlening worden dienstverleners ingelicht over een nieuwe cliënt die dienstverlening nodig heeft, zodat zij contact met u kunnen opnemen om dit op gang te brengen.

Als u eerst een dienstverlener wilt bezoeken of opbellen om te kijken of hun dienstverlening de juiste voor u is, vraag dan uw RAS beoordeler om u een 'verwijzingscode' te geven. U kunt deze aan de dienstverlener geven als u daarmee spreekt. Dit staat hen toe uw klantenregistratie te bekijken, de verwijzing te accepteren en te beginnen met dienstverlening voor u te organiseren, als u deze besluit te accepteren.

Als er geen dienstverlening beschikbaar is, wordt u wellicht op een wachtlijst geplaatst. Zodra er dienstverlening beschikbaar is, wordt deze eerst aan de mensen op de wachtlijst met het hoogste behoeften niveau aangeboden.



myagedcare

Bel My Aged Care op 1800 200 422
of ga naar myagedcare.gov.au

Bereken uw kosten

U wordt verwacht om bij te dragen aan de kosten van de dienstverlening die u ontvangt, als u zich dat kunt veroorloven.

Er wordt niet van u gevraagd de volledige kosten van de dienstverlening te betalen — de Australische regering subsidieert het Thuiszorg Dienstverleningsprogramma zodat de bijdrage van cliënten tot een redelijk en betaalbaar niveau beperkt kunnen blijven.

De kosten die u moet betalen worden door u en de dienstverlener overeengekomen voordat de dienstverlening begint.

Hoe worden uw kosten berekend?

Iedere dienstverlener dient een beleid te hebben met betrekking tot de bijdrage van cliënten, waarmee zij hun kosten bepalen. Er wordt van dienstverleners verwacht dat dit beleid publiekelijk toegankelijk wordt gemaakt. U kunt uw dienstverlener om een exemplaar vragen.

De dienstverlener neemt de informatie die u tijdens uw beoordeling voor thuiszorg (met de RAS beoordeler) hebt gegeven in overweging om uw kosten te berekenen, en kan u vragen stellen over uw financiële situatie. Zij nemen uw betalingsvermogen in overweging, alsmede het gewenste type en de hoeveelheid dienstverlening.

Wanneer hoort u hoeveel u moet betalen?

Dienstverleners moeten alle kosten met u bespreken en overeenkomen, voordat de dienstverlening begint.

Wat gebeurt er als u de kosten niet kunt betalen?

Praat met uw dienstverlener over de dienstverlening die u gaat ontvangen en hoeveel u voor iedere dienst moet bijdragen. Regelingen voor cliënten die de gevraagde bijdrage niet kunnen betalen, worden besproken voordat de dienstverlening begint.

Diensten worden niet ontzegd als u niet aan de kosten kunt bijdragen. Dienstverleners hebben hun eigen regelingen om diegenen te beschermen die het minst in staat zijn bij te dragen aan de kosten van hun verzorging.

U hebt het recht om in beroep te gaan over het bedrag dat u gevraagd is te betalen. Als u de hoogte van uw kosten betwist, moet u dit eerst met uw dienstverlener bespreken.

Heeft uw bijdrage invloed op uw ouderdomspensioen?

Uw ouderdomspensioen wordt niet beïnvloed door uw bijdrage aan de kosten van dienstverlening die u ontvangt.

Waar kunt u financiële voorlichting en informatie krijgen?

Basisinformatie over het beheren van uw financiën kunt u krijgen via het Department of Human Services (DHS) van de Australische regering, de *Financiële Informatiedienst*. Deze gratis en vertrouwelijke dienst kan u helpen bij het maken van weloverwogen beslissingen over uw huidige financiën met het oog op uw huidige en toekomstige behoeften.

Voor meer informatie over de *Financiële Informatiedienst*, kunt u DHS bellen op 132 300 en "Financial Information Service" zeggen als dat gevraagd wordt.



Manage uw dienstverlening

Wat kunt u verwachten van dienstverleners?

Dienstverleners van het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma dienen u te helpen om zoveel mogelijk zelf te doen en de kwaliteit van uw leven te verbeteren.

Ze zullen u helpen zo onafhankelijk mogelijk te leven door de focus te leggen op uw behoeften en voorkeur en voort te bouwen op uw sterke punten.

Ze moeten diensten leveren die aangepast zijn op uw unieke omstandigheden door als partners met u, uw familie, vrienden en verzorgers samen te werken.

Dienstverleners dienen elke 12 maanden uw diensten te herzien, om er zeker van te zijn dat zij aan uw behoeften blijven voldoen.

Wat gebeurt er als uw zorg in de loop van de tijd moet veranderen?

Als uw zorg in de loop van de tijd moet veranderen, kunt u dit met uw dienstverlener bespreken. Zij kunnen u doorverwijzen naar My Aged Care voor een nieuwe beoordeling.

U kunt ook rechtstreek bellen met My Aged Care bellen om uw veranderde zorgbehoeften te bespreken.

Als uw zorgbehoeften toenemen of ingewikkelder worden, hebt u misschien nieuwe diensten nodig of een ander soort ouderenzorg, zoals een Thuiszorgpakket. Bel My Aged Care om een nieuwe beoordeling te regelen, hetzij met een Regionale Beoordelingsdienst (RAS) of met een Ouderenzorg Beoordelingsteam (ACAT). Zodra er een duidelijk beeld is van wat uw nieuwe behoeften inhouden, krijgt u keuzes over de zorg en dienstverlening die het beste bij u passen.

Kunt u van dienstverlener veranderen? Wat gebeurt er als u naar een andere plaats verhuist?

U moet eerst met uw dienstverlener(s) praten, die u doorverwijzen naar My Aged Care. U kunt er ook voor kiezen om rechtstreeks contact op te nemen met My Aged Care om over uw behoeften te praten. Afhankelijk van uw omstandigheden is het mogelijk dat u een nieuwe beoordeling nodig hebt.

Wat gebeurt er als u opgenomen wordt in een ziekenhuis?

Stel de dienstverleners van uw Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma op de hoogte, zodat uw diensten kunnen worden stopgezet terwijl u niet thuis bent.

U kunt mogelijk voor korte tijd aanvullende hulp krijgen via het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma om u op de been te helpen als u weer thuiskomt. Spreek in eerste instantie met uw dienstverlener(s).

Als uw behoeften aanzienlijk zijn veranderd, is het mogelijk dat de dienstverlening die u ontvangt ook moet veranderen. Of misschien is een andere vorm van ouderenzorg nu meer op zijn plaats. U hebt misschien een andere beoordeling nodig om uit te vinden wat voor u het beste is en om er zeker van te zijn dat aan al uw behoeften wordt voldaan. Uw dienstverlener van het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma kan een beoordeling voor u verzoeken of u kunt rechtstreeks met My Aged Care bellen voor meer informatie.

Het kan ook zijn dat u in aanmerking komt voor *overgangszorg*, wat kortdurende steun is voor ouderen na een verblijf in het ziekenhuis. Voor toegang tot overgangszorgdiensten, moet u beoordeeld worden door een Ouderenzorg Beoordelingsteam (ACAT) **terwijl u nog in het ziekenhuis bent**. De ACAT zoekt uit of u in aanmerking komt voor overgangszorg en legt uw opties aan u uit. Praat met het ziekenhuispersoneel om een beoordeling te regelen, of bel My Aged Care.

Wat zijn uw wettelijke rechten en plichten?

Het *Handvest van de Rechten voor Ouderenzorg* zet uw rechten uiteen als cliënt die ouderenzorg ontvangt die gefinancierd wordt door de Commonwealth.

Uw dienstverlener van het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma dient u een exemplaar van het handvest te geven.

Spreek voor hulp bij het begrijpen van uw rechten en plichten in eerste instantie met uw dienstverlener.

Maak uw zorgen kenbaar

Zorgen om de dienstverlening die u ontvangt

Als u een probleem hebt met een bepaalde dienst, probeer dan eerst met uw dienstverlener te praten. Het kan iets zijn dat gemakkelijk is op te lossen.

Uw dienstverlener moet u uitleggen hoe hun interne klachtenbehandelingsproces werkt en hoe u een klacht kunt indienen. U hebt het recht een klacht in te dienen zonder dat dit gevolgen heeft voor de zorg en dienstverlening die u ontvangt.

Soms kunnen klachten niet opgelost worden door de dienstverlener, of misschien voelt u zich niet op uw gemak als u uw zorgen aan hen kenbaar maakt.

Een andere manier om uw zorgen kenbaar te maken of een klacht in te dienen

U kunt ook op de volgende manieren een klacht indienen bij de Aged Care Quality and Safety Commission (dit is gratis):

- website — www.agedcarequality.gov.au
- telefoon — bel 1800 951 822
- schriftelijk — richt uw geschreven klacht aan:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Uw hoofdstad] [Uw staat/territorium]

Hulp verkrijgen van iemand die uw belangen behartigt (iemand die u kan helpen bij het kenbaar maken van uw zorgen)

Als u hulp nodig hebt bij het kenbaar maken van uw zorgen, kan iemand die uw belangen behartigt met u samenwerken om de zaak op te lossen. De Older Persons Advocacy Network (OPAN) helpt mensen met toegang en communicatie betreffende ouderenzorgdiensten die door de Commonwealth worden gefinancierd. OPAN wordt gefinancierd door de Australische regering. Het is gratis, onafhankelijk en vertrouwelijk. OPAN helpt oudere mensen met het verkrijgen van de informatie die zij nodig hebben om beslissingen te nemen, hun ouderenzorgrechten te begrijpen en problemen en verwarring op te lossen. U kunt contact opnemen met OPAN op 1800 700 600 van 9.30 uur tot 16.30 uur maandag tot en met vrijdag.

Verdere hulp

Wat moet u doen als u hulp nodig hebt met tolken?

Als u een andere taal dan Engels spreekt, kunt u bellen naar de Translating and Interpreting Service (TIS National) tegen de kosten van een plaatselijk telefoongesprek op 131 450. TIS National dekt meer dan 100 talen. Vertel aan de telefonist welke taal u spreekt en vraag hen My Aged Care te bellen op 1800 200 422.

Wat moet u doen als u hulp nodig hebt bij een gehoor- of spraakgebrek?

U kunt contact opnemen met My Aged Care via de National Relay Service (NRS). Select de door u gekozen toegangsoptie op www.communications.gov.au/accesshub/nrs en vraag naar 1800 200 422.

Wat voor hulp is er beschikbaar voor mensen met dementie?

De Australische regering verwacht dat alle ouderenzorgverleners diensten aanbieden die voldoen aan de behoeften van mensen met dementie.

De Australische regering financiert adviesdiensten, opleidingen en training, hulpprogramma's en andere dienstverlening voor mensen met dementie, hun families en verzorgers. Cliënten van het Commonwealth Thuiszorg Dienstverleningsprogramma kunnen gebruik maken van deze hulpverlening.

Bel voor meer informatie My Aged Care op 1800 200 422 of ga naar www.myagedcare.gov.au

Wat voor hulp is er beschikbaar voor oudere mensen die dakloos zijn of het risico lopen dakloos te raken?

Voor mensen die voortijdig bejaard zijn, een laag inkomen hebben, 50+ zijn (of 45+ voor mensen van Aboriginal en/of de Torres Strait Eilanden afkomst) en dakloos zijn of het risico lopen dakloos te raken, is er hulpverlening inclusief:

- verbindingen naar passende huisvesting en zorgdiensten
- belangenbehartiging en hulp met financieel en juridisch werk
- verbindingen naar andere maatschappelijke hulpverlening gericht op het verminderen van dakloosheid.



Wat voor hulp is er beschikbaar voor mensen met speciale behoeften?

De Australische regering erkent dat onze maatschappij divers is en dat mensen een brede reeks van levenservaringen hebben.

Er zijn veel programma's en diensten beschikbaar om mensen te helpen met speciale behoeften om de hulp te krijgen die zij nodig hebben. Het is mogelijk dat er bij u in de buurt gespecialiseerde diensten zijn die speciaal zijn gericht op groepen met speciale behoeften. U kunt hier meer over te weten komen via My Aged Care of informatie van uw RASbeoordeler.

Bij dienst- en zorgverlening dienen dienstverleners aandacht te besteden aan speciale en uiteenlopende behoeften en deze te respecteren en ondersteunen. Dienstverleners mogen nooit iemand discrimineren, met inbegrip van:

- mensen van Aboriginal en/of de Torres Strait Eilanden afkomst
- mensen met verschillende culturele en taalkundige achtergronden
- mensen die op het platteland of in afgelegen gebieden wonen
- mensen met een financiële of maatschappelijke achterstand
- veteranen
- mensen die dakloos zijn of het risico lopen dakloos te raken
- mensen die lesbisch, homoseksueel, biseksueel, transgender of interseksueel zijn
- mensen die Zorgverlater zijn (volwassenen die als kind een tijd in institutionele zorg hebben doorgebracht)
- ouders die van hun kinderen gescheiden zijn door gedwongen adoptie of verwijdering.

Bel voor meer informatie My Aged Care op 1800 200 422 of ga naar www.myagedcare.gov.au

Welke hulp is er voor uw verzorger beschikbaar?

Als uw verzorger extra hulp nodig heeft, neem dan contact op met de Carer Gateway op 1800 422 737 of ga naar de website op www.carergateway.gov.au voor meer informatie.

Telefoonkosten

Telefoonnummers die beginnen met 13 of 1300 – Gesprekken met nummers die beginnen met 13 of 1300 worden berekend als een lokaal gesprek bij het gebruik van een vaste lijn. Bij het gebruik van een mobiele telefoon kunnen de kosten hoger zijn - ga dit na bij uw mobiele telefoonprovider.

Telefoonnummers die beginnen met 1800 – Gesprekken met 1800 nummers zijn gratis vanaf een vaste lijn. De meeste Australische mobiele telefoonproviders bieden gratis gesprekken met 1800 nummers – ga dit na bij uw mobiele telefoonprovider.



Ga naar **voor hulp** of bel **1800 200 422**
Alle informatie in deze publicatie is correct per juni 2019