

## Şikâyetlerin Ele Alınma Sistemleri

NDIS, engellilik işkolunun, insanların tüketiciye dayalı herhangi bir sistemin önemli bir parçası olduğu, daha fazla piyasa modeline geçeceği anlamını taşır. Bir şikâyet, düzeltilmesi ve iyileştirilmesi gereken bir şeyin sağlayıcıya söylenmesi için bir fırsat ya da çok daha ciddi bir şey hakkında olabilir.

### Şikâyet nedir?

Şikâyet, bir karara, hizmete veya ürüne ilişkin memnuniyetsizliğin ifade edilmesidir. Şikâyetler, şunlar dâhil olmak üzere çeşitli şekillerde olabilir:

- hizmet veya ürün ve bunların nasıl sunulduğu hakkında memnuniyetsizlik, ki daha fazla bilginin sağlanması yoluyla çözümlenebilir;
- engellilik desteği, ürün veya hizmet sağlayıcı tarafından verilen bir karara katılmamak, ki açıklama ve/veya araştırma gerektirebilir; ve
- bir durumun veya kararın hiç olmaması veya verilmemesi gerektiğine dair iddia ya da bir açıklama ve/veya çözüm gerektiren bir konu.

Bir şikâyet, insanların ve mülkün güvenliğini tehdit eden ve daima bildirilmesi gereken bir gelişme olan ciddi bir olayın aynısı değildir. Ciddi olayların bildirilmesi danışma belgesinin 1'inci Bölümü'nde ayrı olarak ele alınmıştır. Ceza gerektiren bir suç veya güvenlik konusu gibi ciddi olaylar önce bir şikâyetler sistemi aracılığıyla bildirilebilir ama bu konular polis ve/veya diğer yetkililer tarafından yerine getirilecek soruşturma ve/veya başka icraatlar gerektirir.

## Bir NDIS Şikâyetler sistemi niçin gereklidir?

### Piyasa yapısında bir değişiklik

NDIS katılımcıları ürünlerin ve hizmetlerin müşterileri ve satın alıcılarıdır. Bir ürün veya hizmetten memnun kalmayan bir müşteri, endişesini genellikle, kabul edebileceği bir çare bulabileceği beklentisiyle sağlayıcıya bildirir. Ancak sağlayıcının uygun bir şekilde karşılık verip vermeyeceği, tüketicilerin, gereksinimleri konusunda sağlayıcılarla pazarlık yapabilme yetkisinin derecesine ve düzenleyici çerçevenin sağlayıcıları uygun bir şekilde hareket etmeye zorlama gücüne bağlıdır. NDIS ve engellilik işkolu, piyasaya daha fazla dayalı sisteme geçince birçok yeni konunun ortaya çıkması olasıdır. Piyasa ayrıca, bu pazara girmeleri beklenen birçok yeni sağlayıcı ile ve kimi sağlayıcıların muhtemelen pazardan ayrılmasıyla ya da diğer sağlayıcılarla birleşmesiyle, daha fazla değişken olacaktır.

### Katılımcılarla destek sağlayıcılar arasındaki güç dengesizlikleri

Kimi NDIS katılımcıları, başkalarından yardım almaksızın haklarını kullanmada belirli zorluklarla karşılaşacaklardır. Bu özellikle, destekleri hakkında başkalarından yardım almaksızın endişelerini dile getirmek için sınırlı yeteneğe sahip katılımcılar içindir. Diğer katılımcılar, bir şikâyetin, sağlayıcılarından ceza almaları da dâhil olmak üzere, daha fazla soruna neden olabileceğinden korkabilir. Kimi durumlarda, bu güç dengesizliği, ileriye yönelik belirli önlemler alınmazsa, adaletsizlik ve hoş görülemez zarar ve acı çekme ile sonuçlanabilir.

## **Mevcut müşteri korumaları tüm NDIS desteklerini kapsamayabilir**

Bir ürün veya hizmetin alıcısı ve satıcısı arasında doğrudan bir ilişki olduğunda belirli resmi korumalar mevcuttur. Örneğin, Avustralya Tüketici Yasası (*Australian Consumer Law - ACL*) kapsamında her iki tarafın da belirli sorumlulukları vardır. ACL her iki tarafın haklarını ve sorumluluklarını ve tüketicinin sağlayıcının yasaya uyduğunu kabul etmemesi durumunda bunun telafi edilmesi için yasal yolları belirler.

Ancak, bir NDIS katılımcısının planı kapsamında satın alabileceği her destek, mevcut tüketici yasaları kapsamında yer almayacaktır. Bu, birçok hizmet işkolunda sorun olabilmektedir; örneğin, bankacılık, emeklilik fonu, telefon, gaz ve elektrik hizmetleri. Beklentiler karşılanmadığında bu işkollarındaki müşterilere daha adil bir söz hakkı tanımak için hükümetler, şikâyetleri bağımsız bir şekilde değerlendirecek yaptırım yetkileri olan bağımsız kuruluşlar oluşturmuşlardır.

## **Olası Yaklaşımlar**

NDIS şikâyetler programı için üç geniş seçenek vardır:

### **Seçenek 1: Kendi kendini denetim**

Sağlayıcılar kendi şikâyet yönetimi ve görüş bildirim sistemi geliştirebilirler. Şunları yapmak için özendirilecekler ve onlara yardım sağlanacaktır:

- en iyi uygulamalı iç şikâyet süreçlerini oluşturmak
- bağımsız bir bakış açısının endişelerin çözülmesine yardımcı olabileceği bir dış anlaşmazlık çözümü servisine katılmak.

Katılımcılar ayrıca, eyalet ve bölge adil ticaret dairelerine, sağlık şikâyetleri sistemine veya profesyonel tescil kuruluşlarına da başvuracaklardır.

### **Seçenek 2: İçte ve dışta yapılacak şikâyetleri ele alma zorunlulukları**

NDIA tescil koşulları, şikâyetleri sağlayıcı düzeyinde ele alma yöntemleri için bir takım minimum standardı belirleyecektir. Bu, onların hizmetlerini kullanan katılımcıların nasıl şikâyetle bulunabileceğine, neler bekleyebileceğine ve verilen yanıtın memnun kalmazlarsa ne yapabileceklerine dair bilgilere erişme güvencesini içerebilir. Sağlayıcı, şikâyetle bulunan katılımcıların ceza görmekten veya diğer olumsuz sonuçlardan korunmalarını sağlamak için elverişli bir sistemi olduğunu gösterebilmelidir.

Buna ek olarak katılımcılar, bağımsız bir kuruluşa da şikâyetle bulunabilir. Bu, sağlayıcıların yazılabilecekleri, işkolu tarafından kurulmuş bir kuruluş veya aracılık yapıp şikâyetlerin çözülmesine yardımcı olması için fon sağlanan bir kuruluş olabilir. Bu kuruluşun, yasa kapsamında hiçbir gücü olmayacaktır. Bir servisi kullanan şikâyetçinin veya başkalarının ciddi zarar riski altında oldukları anlamına gelebilecek ciddi olaylar, mevzuata uygun olası bir eylem için NDIA'ye iletilebilir veya şikâyet ceza gerektiren suç yapısına sahip iddiaları içeriyorsa, polise havale edilebilir.

### **Seçenek 3: Bağımsız yasal şikâyetler işlevi**

2'nci seçenek kapsamında olduğu gibi bu seçenek kapsamında da sağlayıcıların tescil koşullarından biri olarak, şikâyetleri kuruluş içinde ele alma işlemlerine sahip olduklarını sergilemeleri gerekecektir. Hükümet, şikâyetleri etkili bir şekilde yönetmeleri için sağlayıcılara yardımcı olacak ve şikâyetlerinin çabucak ve etkili bir şekilde çözümlenmesi için katılımcıları destekleyecek resmi bir dış şikâyetler kuruluşu kuracaktır. Bu kuruluş:

#### **Seçenek 3a: NDIA içinde bir şikâyetler ofisi olabilir**

Hükümet, NDIA'yı sağlayıcılar hakkındaki şikâyetleri soruşturmak ve bunlara yanıt vermek üzere yetkilendirecek bir yasa çıkaracaktır.

#### **Seçenek 3b: Engellilik şikâyetler ofisi olabilir**

Veya bunun yerine, sağlayıcı ve katılımcı arasında yardım olmaksızın çözümlenemeyecek şikâyetleri ele almak üzere, NDIA'dan bağımsız bir engellilik şikâyetleri ofisi kurulabilir.

Engellilik şikâyetleri ofisinin belirli bir şikâyet hakkında daha ileri bir işlem yapılmasına karar vermesi durumunda, gereğinin yapılması için bu ofis konuyu NDIA'ya havale eder. Örneğin, 'ofis' sağlayıcının Davranış Kuralları'nı çiğnediğini düşünürse, NDIA mevzuat doğrultusunda bir yanıtın uygun olup olmayacağını soruşturacaktır.

### **Sorular**

- Destek sağlayıcılarından bağımsız bir NDIS şikâyetler sistemine sahip olmak ne kadar önemlidir?
- Bir NDIS şikâyetler sistemi sadece, NDIS tarafından fon sağlanan engellilikle ilişkili desteklere mi, fon sağlanan tüm desteklere mi veya NDIS tarafından fon sağlanmış olsun veya olmasın tüm engellilik hizmetlerine mi uygulanmalıdır?
- Bir şikâyetler kuruluşu ne gibi yetkilere sahip olmalıdır?
- NDIS'de bir toplum ziyaretçileri planları olmalı mıdır ve olacaksa, onların işlevi ne olmalıdır?