

Manual

del inquilino



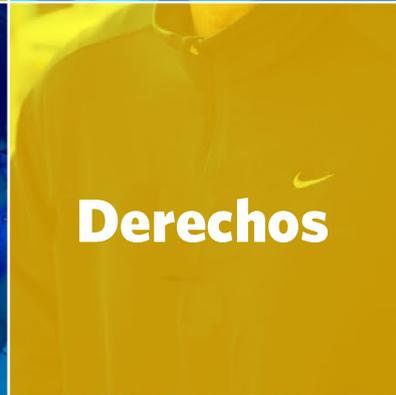
Bienvenido



Servicios



Información



Derechos



Responsabilidades



Involucrarse

Bienvenido a

Bridge Housing



MyBridge: su nuevo portal de inquilinos en línea

MyBridge es una forma nueva y sencilla para que los inquilinos actualicen fácilmente sus datos personales, lean el estado de cuenta del alquiler, soliciten una reparación o incluso paguen el alquiler en línea.

Puede encontrar MyBridge en su teléfono inteligente o mediante un navegador web en:

<https://bridgehousing.tenantportal.co/>

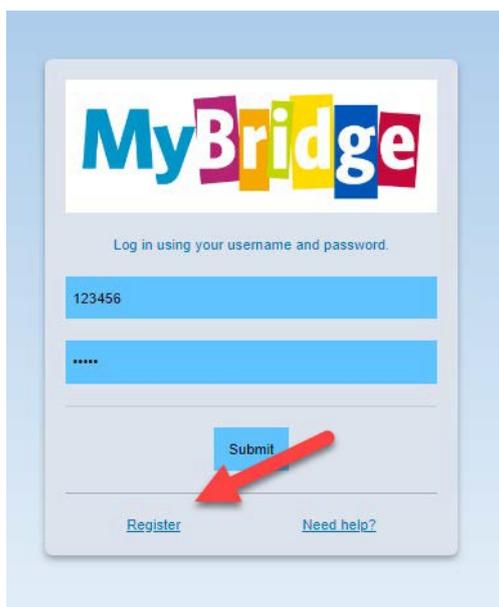
Registrarse para usar MyBridge es sencillo

Necesitará la siguiente información para registrarse:

- Su identificación de inquilino
- Fecha de nacimiento del inquilino principal
- Código postal de su propiedad
- Bridge Housing debe tener un número de teléfono móvil o una dirección de correo electrónico en nuestro sistema para que funcione el proceso de verificación

Cómo iniciar sesión

1. Visite <https://bridgehousing.tenantportal.co/>
2. Haga clic en el enlace azul "Registrarse"



3. Ingrese los detalles solicitados y haga clic en Enviar
4. Seleccione el número de teléfono móvil o la dirección de correo electrónico para que podamos enviarle un enlace para establecer su contraseña. Presione enviar.
5. A continuación, recibirá un mensaje de texto o correo electrónico con un enlace para establecer su contraseña.

¿Tiene problemas para registrarse o iniciar sesión?

Si tiene problemas para iniciar sesión, simplemente pida ayuda.

1. Llame a Bridge Housing y hable con nosotros al 8324 0800
2. Visítenos en la oficina y podemos ayudarlo en nuestro quiosco informático
3. Envíenos un correo electrónico con sus preguntas a customerservice@bridgehousing.org.au

Sus derechos y responsabilidades



Estándares de servicio al cliente

Qué puede esperar de nosotros

Nuestro enfoque de servicio al cliente

Bridge Housing se centra en las personas. Valoramos a nuestros clientes y brindamos servicios con equidad, respeto y sensibilidad.

Este folleto describe el compromiso de Bridge Housing con el servicio al cliente y destaca la calidad de prestación de servicios que puede esperar de nosotros. También explica cómo puede usted ayudarnos a lograr nuestros estándares y qué hacer si no está satisfecho con los servicios que recibe.

Cuando trate con Bridge Housing, nosotros:

Seremos fáciles de contactar

- ▶ Nos aseguraremos de que pueda contactarnos por teléfono, fax, correo electrónico, a través del sitio web o en persona
- ▶ Le informaremos cuándo estaremos disponibles y proporcionaremos contactos alternativos para emergencias
- ▶ Nos aseguraremos de que nuestras oficinas sean accesibles y estén claramente señalizadas, proporcionaremos servicios de interpretación si los necesita.

Brindaremos información de buena calidad

- ▶ Nos aseguraremos de que nuestra información sea precisa, coherente, clara y sin jerga.

Lo trataremos con cortesía y respeto

- ▶ Le hablaremos por su nombre y de manera amigable y profesional
- ▶ Nos identificaremos cuando hablemos por teléfono y usaremos una etiqueta con nuestro nombre cuando hagamos una visita
- ▶ Seremos claros sobre la información que requerimos y lo contactaremos si no la hemos recibido.

Mantendremos su privacidad e información personal

- ▶ Mantendremos su información y comentarios confidenciales, de acuerdo con las leyes y estándares de privacidad.



Trataremos los asuntos con prontitud

- ▶ Trataremos de resolver su asunto cuando lo plantee. Si no podemos, concertaremos un horario para comunicarnos con usted
- ▶ Si usted es un inquilino, lo ayudaremos a mantener su alquiler al abordar los problemas antes de que se intensifiquen.

Si es inquilino o socio de servicios, también:

Le brindaremos vías para dar forma a nuestros servicios

- ▶ Prestaremos atención a sus puntos de vista, incluidos los de aquellos que no suelen participar
- ▶ Lo apoyaremos para formar y ejecutar grupos asesores de inquilinos
- ▶ Lo apoyaremos para que se involucre activamente entre sí y con sus comunidades en general
- ▶ Proporcionaremos actualizaciones trimestrales a través del boletín para inquilinos.

Tendremos un proceso de retroalimentación y apelaciones claro y accesible

- ▶ Nos aseguraremos de que la política y los procesos sean fáciles de encontrar y comprender
- ▶ Mantendremos un registro de su problema, comentario o queja y le informaremos lo que hacemos para solucionarlo.

Cómo puede ayudarnos a cumplir con nuestros estándares

Por favor:

- ▶ Trátenos con cortesía y respeto
- ▶ Bríndenos información precisa
- ▶ Lea o que le lean la información que le enviamos Infórmenos si sus datos o su situación cambian
- ▶ Háganos saber si hay algo que no entiende
- ▶ Opine sobre nuestro desempeño. Puede hacerlo al contactarnos en:

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

☎ (02) 8324 0800

Tiempos de respuesta

Acción	Nosotros
Llamadas telefónicas perdidas	Devolveremos su llamada dentro de 24 horas de lunes a viernes
Correos electrónicos	Responderemos a su correo electrónico dentro de 24 horas de lunes a viernes
Citas	Llegue a tiempo a las citas o avise si hay un retraso
En persona - sin cita previa	Trate de que alguien se reúna con usted en 10 minutos o programe una cita
Solicitudes de vivienda	Procesaremos su solicitud dentro de 40 días hábiles
Controles de bienestar de inquilinos	Comprobaremos dentro de las 8 semanas posteriores a la firma de su contrato de arrendamiento y luego cada año
Estados de cuenta de alquiler	Emitiremos su estado de cuenta de alquiler trimestralmente
Revisiones de alquiler	Revisaremos su alquiler dos veces al año, en marzo y septiembre
Reparaciones	Proveeremos un servicio de reparación de emergencia de 24 horas. Le informaremos quién hará las reparaciones, cuándo se realizarán y con quién puede comunicarse en Bridge Housing
Reparaciones urgentes	Responderemos dentro de 24 horas
Reparaciones de rutina	Responderemos dentro de 5 días
Reparaciones no urgentes	Responderemos dentro de 21 días
Reconocer quejas y apelaciones	2 días hábiles
Completar el proceso de quejas o apelaciones	21 días hábiles



Vietnamita

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

Árabe

قراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني www.bridgehousing.org.au

Español

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

Chino

请访问我们的网站 www.bridgehousing.org.au
 阅读中文简体信息
 請訪問我們的網站 www.bridgehousing.org.au
 閱讀中文繁體信息

Visite nuestro sitio web y utilice la función Google Translate para otros idiomas

Su opinión es importante para nosotros.

Contáctenos en customerservice@bridgehousing.org.au o consulte nuestro folleto de cumplidos, quejas o apelaciones.

Revisaremos y supervisaremos estos estándares con nuestros socios en forma anual.

Carta de derechos del inquilino y código de conducta del inquilino

Los inquilinos tienen derechos y responsabilidades bajo la Ley de arrendamientos residenciales de Nueva Gales del Sur de 2010. La **Carta de derechos de los inquilinos (2014)** y el **Código de conducta para inquilinos (2016)** fueron desarrollados por inquilinos y personal y se diseñaron para ayudarlo a comprender sus derechos y responsabilidades de una manera clara y sencilla.

Carta de derechos del inquilino

Como inquilino de Bridge Housing, reconocemos sus derechos a:

- Vivienda segura, adecuada y asequible
- Seguridad de tenencia de acuerdo con su contrato de alquiler
- Vivienda que cumple con los estándares básicos y está en un estado de conservación razonable
- El goce pacífico de su hogar
- Tener un trato y una comunicación de forma justa, abierta y transparente.
- Ser tratado con respeto independientemente de su identidad cultural, raza, género, orientación sexual o edad.
- La privacidad y confidencialidad de su información personal, a menos que otorgue su permiso para compartir información o que la ley nos exija hacerlo
- Aplicar políticas y procedimientos a su situación de manera justa y coherente
- Responder a sus necesidades de vivienda a medida que cambian con el tiempo, dentro de las pautas y recursos de la organización
- Recibir apoyo para apelar o quejarse si no está de acuerdo con una decisión o servicio brindado por Bridge Housing y ser informado del resultado
- Tener voz y voto en la forma en que prestamos servicios y gestionamos su alquiler



Código de conducta para inquilinos

Como inquilino de Bridge Housing, se espera que usted:

- Pague sus cargos de alquiler y agua a tiempo; llámenos de inmediato si tiene dificultades con los pagos
- Cuide su propiedad y la conserve tanto limpia como ordenada
- Nos haga saber de inmediato si su propiedad necesita alguna reparación o mantenimiento
- Lea cartas o avisos de Bridge Housing y responda con prontitud a cualquier acción que deba realizar; llámenos si hay algo que no comprenda
- Proporcione a Bridge Housing información precisa y ponernos al día si sus datos personales o circunstancias cambian

- De a Bridge Housing o sus contratistas acceso a la propiedad cuando sea necesario
- Trate a sus vecinos, así como al personal y contratistas de Bridge Housing con cortesía y respeto, independientemente de su identidad cultural, raza, capacidad, género, orientación sexual o edad
- Muestre respeto y cooperación en áreas comunes si vive en un bloque de unidades o complejo
- Participe en las responsabilidades compartidas de las áreas comunes de su bloque
- No guarde artículos personales en las áreas comunes de su bloque
- Se asegure de que usted o sus visitantes no dañen intencionalmente la propiedad
- Se asegure de que usted y sus visitantes respeten la paz y la privacidad de sus vecinos
- Se asegure de que usted y sus visitantes no sometan a sus vecinos a abuso verbal, acoso, comportamientos agresivos, violencia o amenazas de violencia

- Se asegure de que usted y sus visitantes no utilicen la propiedad para ningún propósito ilegal
- Se asegure de que todos sus visitantes comprendan y respeten sus responsabilidades
- Deje la propiedad en buenas condiciones al final de su alquiler.

Para obtener más información, comuníquese con el equipo comunitario de Bridge Housing al **8324 0836** o por correo electrónico a **community@bridgehousing.org.au**.

Presentar un cumplido, queja o apelación

Bridge Housing respeta el derecho de todos los clientes a hacer un cumplido, una queja o una apelación, ya que brindan comentarios valiosos sobre nuestros servicios y la forma en que se brindan.

Nuestro objetivo es tratar a nuestros clientes de manera justa y con respeto en todo momento. Asignamos un miembro del personal que no participa directamente en el asunto para gestionar su queja. Un miembro del equipo ejecutivo también revisa todas las quejas y apelaciones. Hay una copia de nuestra **Política de cumplidos, quejas y apelaciones** disponible en nuestro sitio web www.bridgehousing.org.au.

Cumplidos

Si desea felicitar a Bridge Housing por cualquier aspecto de nuestro servicio, agradecemos sus comentarios. Los comentarios positivos sobre nuestros servicios nos ayudan a asegurarnos de que estamos en el camino correcto y a reconocer al personal que brinda un excelente servicio al cliente.

Quejas

Se pueden presentar quejas cuando no está satisfecho con la calidad y el nivel de servicio que recibió por parte de Bridge Housing. Esto incluye el servicio recibido de un miembro del personal o un contratista que trabaja para Bridge Housing.

Apelaciones

Se pueden presentar apelaciones cuando no está de acuerdo con una decisión tomada por Bridge Housing. Todas las apelaciones deben presentarse dentro de los 30 días posteriores a la notificación de la decisión. Hay un proceso de apelación de dos etapas.

Primero, Bridge Housing revisa las apelaciones internamente. La decisión de Bridge Housing sobre su apelación se puede apelar ante el Comité de apelaciones de vivienda independiente (www.hac.nsw.gov.au o al teléfono 1800 629 794).



¿Sobre qué puedo apelar?

Para los solicitantes de viviendas sociales y los inquilinos de Bridge Housing, las decisiones apelables incluyen:

- ▶ Elegibilidad para vivienda social, incluida la vivienda
- ▶ prioritaria Eliminación del Registro de Vivienda de NSW
- ▶ Derechos de vivienda; por ejemplo, número de dormitorios o tipo de propiedad
- ▶ Necesidad de ubicación, incluidas ubicaciones de "alta demanda" Ofertas de propiedades y la idoneidad de cada
- ▶ oferta Elegibilidad para el traslado, incluidos los traslados de gestión
- ▶ Cambios en el alquiler, incluido el intercambio mutuo o la sucesión de un alquiler
- ▶ Necesidad de modificaciones solo por motivos médicos o de discapacidad
- ▶ Aprobación para una alteración de su
- ▶ propiedad Cargos de inquilinos anteriores
- ▶ Cálculo de tarifas de agua
- ▶ Cálculo, cambio o cancelación de un subsidio de alquiler
- ▶ Permiso para ausentarse de una propiedad y cálculo del alquiler durante la ausencia
- ▶ Traslado de inquilinos a otras viviendas sociales al vencimiento de un contrato de arrendamiento.

Encontrará más información sobre apelaciones en el sitio web del Comité de apelaciones de vivienda www.hac.nsw.gov.au o llame al 1800 629 794.

¿Cómo puedo hacer un cumplido, una queja o una apelación?

- ▶ Por teléfono, llame a Bridge Housing al **02 8324 0800** Mediante el formulario de comentarios al dorso de esta hoja informativa o al descargar el formulario de nuestro sitio web en [www](http://www.bridgehousing.org.au).
- ▶ bridgehousing.org.au y envíelo por correo a Bridge Housing, PO BOX 20217 World Square NSW 2002
- ▶ Envíenos un correo electrónico a customerservice@bridgehousing.org.au
- ▶ Solicite una entrevista y hable con nosotros en persona. Puede traer a un amigo o defensor para obtener ayuda o apoyo. Podemos solicitar un intérprete si es necesario:

¿Qué pasa después?

- 1 Recibirá una carta o correo electrónico con la confirmación de la recepción de su cumplido, queja o apelación en un plazo de 2 días.
- 2 Para las quejas y apelaciones, se asignará un administrador de quejas para que revise su asunto. Tenga la seguridad de que la persona por la que se queja no será la que maneje su queja y, en el caso de una apelación, la persona que tomó la decisión original no gestionará la apelación.
- 3 El administrador de quejas considerará su queja o apelación dentro de 21 días. Un miembro del equipo ejecutivo también revisa todas las quejas y se le informará por escrito de nuestra decisión.

¿Qué sucede si no estoy de acuerdo con el resultado de mi queja o apelación?

Las quejas y apelaciones se tratan de diferentes maneras.

- 4 Si no está satisfecho con el resultado de su queja, puede llevar el asunto al director ejecutivo (CEO). El director ejecutivo revisará la forma en que la organización trató la queja. Se le notificará la decisión del director ejecutivo dentro de los 14 días posteriores a la recepción de la solicitud para revisar la decisión.
- 5 Si no está de acuerdo con el resultado de su **apelación**, tiene derecho a apelar ante el Comité de apelaciones de vivienda independiente. Puede comunicarse con el Comité de apelaciones de vivienda al **1800 629 794** o en www.hac.org.au.



Vietnamita

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

Árabe

قراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني www.bridgehousing.org.au

Español

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

Chino

请访问我们的网站
www.bridgehousing.org.au
阅读中文简体信息
請訪問我們的網站
www.bridgehousing.org.au
閱讀中文繁體信息

Visite nuestro sitio web y utilice la función Google Translate para otros idiomas

Formulario para comentarios

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico:

Proporcione detalles sobre el servicio o la decisión que desea que consideremos:

¿Le gustaría que Bridge Housing solicitara a un intérprete?

Sí No Idioma:

Envíe su formulario de comentarios a:

Bridge Housing Limited, PO Box 20217, World Square, NSW 2002

☎ 9699 7055 ✉ customerservice@bridgehousing.org.au

Revisaremos y supervisaremos estos estándares con nuestros socios en forma anual.

**Información importante
sobre
nuestros
servicios de
vivienda**

Cálculo de su alquiler

¿Cómo calculamos su alquiler?

Bridge Housing calcula su alquiler en función de los ingresos de su hogar y determina su elegibilidad para un subsidio de alquiler. El cálculo es entre el 25 % y el 30 % de sus ingresos familiares evaluables y el 100 % de la asistencia de alquiler de Commonwealth a la que usted y los miembros de su hogar tienen derecho.

A continuación se muestra un ejemplo de cómo calculamos su alquiler:

Ingresos familiares evaluables, por semana:	\$ 250,00
30 % de los ingresos familiares evaluables, por semana	\$ 75,00
+ 100 % de asistencia de alquiler de Commonwealth, por semana	+ \$ 50,00
Cargo de alquiler total, por semana	= \$ 125,00

El subsidio varía según el tipo de programa y el nivel de ingresos de su hogar.

¿Por qué cambia mi alquiler?

1. La revisión de alquiler

Bridge Housing garantiza que los inquilinos paguen la cantidad correcta de alquiler al realizar una evaluación de revisión de alquiler dos veces al año en marzo y septiembre para coincidir con Centrelink.

2. Cuando hay un cambio en su hogar

Cuando sus ingresos cambian, debe notificar a Bridge Housing dentro de 14 días y proporcionar toda la información requerida que necesitamos para calcular su subsidio de alquiler.

3. Registro/traslado de inquilinos

El alquiler para todos los inquilinos nuevos y aquellos que cambian de dirección debido a un traslado se calculará durante su registro.

¿Cómo notifico a Bridge Housing de un cambio en los ingresos de mi hogar?

Deberá completar una solicitud de subsidio de alquiler en línea en bit.ly/BridgeRentReview o puede comunicarse con el equipo de revisión de alquileres para obtener una copia del formulario.

El formulario de solicitud de subsidio de alquiler solicita la siguiente información para cada miembro del hogar:

- Sus detalles de contacto
- Detalles de todos los miembros del hogar que viven actualmente en la propiedad y
- Detalles de ingresos para cada miembro de la casa de 18 años o más

Debe proporcionar detalles de ingresos para confirmar los ingresos de cada miembro del hogar

Cómo confirmar los ingresos de su hogar con Bridge Housing

Si recibe pagos de Centrelink

- Si usted y todos los miembros del hogar proporcionaron un "Formulario de autorización y consentimiento múltiple de Centrelink" firmado para acceder a los detalles de sus ingresos de Centrelink, no es necesario que proporcione una declaración de ingresos de Centrelink.
- Si usted o algún miembro del hogar **no** proporcionó un "Formulario de autorización y consentimiento múltiple de Centrelink" firmado para permitirnos acceder a los detalles de sus ingresos de Centrelink, debe proporcionar una declaración de ingresos de Centrelink actual.
- Si usted o algún miembro de su hogar recibe pagos de beneficio fiscal familiar o pensión alimenticia, incluya estos ingresos en su declaración de ingresos de Centrelink.

Si recibe un sueldo

- Si usted o algún miembro del hogar trabajó horas fijas por semana, proporcione recibos de pago de las últimas 4 semanas que muestren su salario bruto.
- Si usted o algún miembro del hogar trabajó en horas ocasionales (cambian de semana en semana) o trabajó horas extras, proporcione recibos de pago de las últimas 12 semanas que muestren los salarios brutos.
- Si los recibos de pago no están disponibles, solicite un formulario de ingresos de empleo de Bridge Housing para que lo complete su empleador.

Si trabaja por cuenta propia

- Proporcione su declaración de la oficina de impuestos de Australia completa y presentada para el último año financiero Y estados de cuenta bancarios que muestren todas las transacciones de los últimos tres meses para todas las cuentas comerciales y personales de usted y cualquier miembro de su hogar.
- Alternativamente, puede proporcionar un estado de pérdidas y ganancias de un contador registrado del último año financiero, Y estados de cuenta bancarios que muestren todas las transacciones de los últimos tres meses para todas las cuentas comerciales y personales de usted y de cualquier miembro de su hogar.

Si tiene ahorros e inversiones

- Si usted o algún miembro de su hogar tiene \$ 5000 o más en sus cuentas bancarias, proporcione estados de cuenta que muestren las transacciones de los últimos 3 meses para todas las cuentas. Esto incluye todo tipo de cuentas, por ejemplo, ahorros, inversiones, cuentas diarias.
- Si usted o algún miembro de su hogar posee y/o alquila una propiedad, es vital que nos informe lo antes posible. Comuníquese con el coordinador de ingresos de Bridge Housing para analizar con más detenimiento.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con nosotros en Bridge Housing para obtener más información.

T: 8324 0800

F: 9699 7055

E: rentreview@bridgehousing.org.au

W: www.bridgehousing.org.au



Pagar su alquiler

Bajo la *Ley de arrendamientos residenciales de 2010*, debe pagar el alquiler a tiempo. Si no paga la renta cuando es debido está en alquileres atrasados.

Bridge Housing cree que la casa donde vive es lo más importante que debe mantener. Si usted no paga su alquiler, pone su arrendamiento con Bridge Housing en riesgo.

Entendemos que a veces pueden ocurrir eventos que hacen que sea más difícil pagar el alquiler a tiempo. Bridge Housing se compromete a trabajar con usted para ayudarle a resolver cualquier problema de atrasos de alquiler y para ayudarle a mantener su contrato de alquiler según lo planeado.

Si se atrasa con los pagos de su alquiler, comuníquese con su administrador de vivienda de inmediato para informarle.

Si usted no lo contacta, el administrador de vivienda se pondrá en contacto con usted para discutir la situación. Tendrá la oportunidad de pagar sus atrasos o crear un plan de pago. Donde usted se niegue a hacerlo, Bridge Housing puede solicitar una orden de cumplimiento específico en el Tribunal civil y administrativo de Nueva Gales del Sur (NCAT) que le ordene pagar sus atrasos y pagar el alquiler a tiempo.

Lo más importante que puede hacer es ponerse en contacto con el administrador de vivienda tan pronto como sea posible.

¿Cómo puedo pagar el alquiler?

Bridge Housing cobra el alquiler a los inquilinos por semana. Todos los inquilinos deben tener dos semanas de anticipación en todo momento para cumplir con su acuerdo de alquiler residencial.

Centrepay

Centrepay es nuestra forma preferida para que los inquilinos con ingresos de Centrelink paguen el alquiler y los cargos de agua. Centrepay es la manera fácil de pagar sus cargos de alquiler al hacer que se deduzcan directamente de sus pagos de Centrelink y se paguen a Bridge Housing.

Depósito directo

El depósito directo es nuestra forma preferida para los inquilinos que no tienen ingresos de Centrelink para pagar el alquiler y los cargos de agua.

Puede fijar un depósito directo desde su cuenta bancaria para pagarnos semanal o quincenalmente, siempre que tenga dos semanas de anticipación con sus pagos.

Para configurar un depósito directo a través de su banco, necesitará nuestros datos de la siguiente manera:

Nombre de cuenta: Bridge Housing

Limited Nombre del banco:

Commonwealth Bank

BSB: 062 212

Número de cuenta: 00904385

Utilice su número de inquilino como número de referencia para su pago.

Es una buena idea asegurarse de que haya suficiente dinero en su cuenta para cubrir el pago. Esto evita cargos por sobregiro de su banco. Si recibe un cargo por sobregiro, la mayoría de los bancos pueden ayudarle a evitar que esto ocurra de nuevo.

En línea:

Si tiene una cuenta de **MyBridge – Tenant Portal**, puede pagar su alquiler en línea al seleccionar *Cuenta de alquiler* y *Realizar un pago seguro*

Si no tiene una cuenta MyBridge – Tenant Portal, puede pagar su alquiler a través de nuestro sitio web

EFTPOS:

También puede optar por pagar su alquiler por EFTPOS en la oficina de Bridge Housing

Prevención de retrasos en el pago de alquiler

Eventos tales como excursiones escolares, gastos médicos, un problema mecánico con su coche o una factura de luz o teléfono inesperadamente alta pueden causar tensión financiera para usted o su familia. Si esto ocurre, y siente que puede impedir que pague el alquiler en su totalidad cada quince días, póngase en contacto con el administrador de vivienda para conversar. Siempre que sea posible, lo referiremos a un servicio de asesoramiento financiero para obtener información y apoyo.

Es muy importante que informe a su administrador de vivienda sobre cambios en sus ingresos o incorporaciones de otras personas a su hogar, ya que esto puede afectar el importe de alquiler que paga y su subsidio de vivienda.

¿Dónde puedo obtener ayuda si no puedo pagar el alquiler?

Póngase en contacto con su administrador de vivienda tan pronto como sea posible. Bridge Housing comprobará que sus pagos de alquiler son correctos. El pago de alquiler de su propiedad se establece en función de los ingresos familiares. Permita siempre que Bridge Housing sepa sobre cambios en el número de personas que viven con usted o cambios en sus ingresos.

Si tiene dificultades financieras o desea ayuda para pagar una deuda, por ejemplo, pago de tarjeta de crédito o atrasos, puede comunicarse con la **línea directa de crédito y deudas al 1800 007 007**.

La línea directa de crédito y deudas ayuda al proporcionar:

- Información detallada y formas de hacer frente a las dificultades financieras
- Información detallada y formas de lidiar con la negociación con acreedores
- Asesoramiento y asistencia legal
- Información sobre procesos judiciales en relación con el cobro de deudas
- Referencias para asesoría financiera en persona e información sobre cómo prepararse para una cita de asesoría financiera
- Información y referencias a otros servicios
- Tranquilidad y perspectiva sobre asuntos financieros

También puede ser elegible para préstamos a bajo interés para la compra de electrodomésticos de línea blanca tales como neveras o lavadoras, o préstamos que dan a usted o su familia el acceso a computadoras asequibles e Internet. comuníquese con su administrador de vivienda para obtener más información.

¿Qué pasará si no pago mi alquiler?

Es su responsabilidad bajo la *Ley de arrendamientos residenciales de 2010* pagar el alquiler a tiempo.

Si tiene dificultades para pagar el alquiler o nota un error en el cálculo del mismo, es importante que se lo informe a su administrador de vivienda lo antes posible.

Comunicarse con su administrador de vivienda con anticipación significará que podemos trabajar con usted para analizar un plan de pago, así como servicios y programas que lo ayudarán a cumplir con sus pagos de alquiler.

Si se atrasa con los pagos de su alquiler y no hace los arreglos necesarios para comenzar a pagar la deuda, Bridge Housing tomará medidas a través del Tribunal civil y administrativo de Nueva Gales del Sur (NCAT) para obtener una orden legal para que pague el monto pendiente.

En casos graves, en los que Bridge Housing no pueda ponerse en contacto con usted o usted no intente seriamente pagar su deuda, intentaremos rescindir su arrendamiento.

No queremos que pierda su casa.

Nunca es demasiado tarde para ponerse en contacto con el administrador de vivienda si se tiene dificultades para pagar su alquiler. Podemos ayudarlo a corregir su rumbo.

Cobro de agua

Propósito

La política de cobro de agua de Bridge Housing ha sido desarrollada para alinearse con las pautas de cobro de servicio de agua residencial comunitario de [Nueva Gales del Sur](#) y garantizar que se cobre a los inquilinos por el uso del agua de manera justa y transparente.

Alcance

Esta política es para todos los inquilinos de las viviendas sociales de Bridge Housing. Hay una pequeña cantidad de excepciones, incluidas las personas que viven en crisis o alojamiento transitorio y las personas que no son elegibles para que se les cobre por el uso del agua conforme a la Ley de Arrendamientos Residenciales (2010).

Principios rectores

Los siguientes principios guían esta política:

- Bridge Housing aplica un cobro de agua con tarifa plana semanal, basado en la cantidad de personas que viven en su hogar
- Bridge Housing cobrará por el uso de agua semanalmente por adelantado, junto con el cobro del alquiler
- Se aplicarán tarifas de cobro de agua semanalmente para ayudar a los inquilinos a cubrir estos costos a través de pequeños pagos.
- El cobro por uso de Bridge Housing es igual o menor que los cargos por uso de agua reales o estimados para su propiedad (es decir establecido en la lectura del medidor)
- Bridge Housing establece las tarifas de uso de agua para los inquilinos que viven tanto en propiedades que cuentan con medidor como las que no cuentan con él.

Método de cobro de agua

Bridge Housing aplica un cobro por uso de agua semanal basándose en una tarifa fija según el tamaño del hogar. Eso significa que la cantidad que se le cobra a un inquilino puede variar según la cantidad de personas que vivan en la propiedad.

Tenga en cuenta que las tarifas de cobro del agua pueden revisarse y ajustarse anualmente para alinearse con los cambios en el índice de precios al consumidor.

La siguiente tabla establece las tarifas de uso de agua, incluido el máximo a pagar.

Tamaño del hogar	Cobro de agua por semana
1 persona	\$ 5.00
2 personas	\$ 7.00
3 personas	\$ 9.00
4 personas (MÁX)	\$ 10.50

Asesoramiento a los inquilinos sobre los cobros de agua

Bridge Housing informará a los inquilinos sobre las tarifas de cobro de agua al inicio de su arrendamiento. Después de esto, se informará a los inquilinos sobre cualquier cambio en la tarifa como parte de la Revisión de alquiler bianual o cuando haya un cambio en los miembros del hogar aprobados. Los inquilinos deben informar sobre cualquier cambio en su hogar conforme a los [Cambios de Bridge Housing a una póliza de hogar](#).

Pago de los cobros de agua

Los inquilinos pueden pagar su tarifa de agua de varias maneras, al igual que los pagos de alquiler.

El cargo se acumula semanalmente y se puede pagar a través de Centrepay, terminales EFTPOS o transferencia bancaria. Bridge Housing recomienda que los inquilinos paguen sus cargos de agua quincenalmente con su alquiler.

Revisión anual de cobros de agua

La política de cobro de agua de Bridge Housing se compromete a una revisión mínima de los cargos de los inquilinos anualmente para garantizar que los cargos sean iguales o menores que el uso real de agua de las propiedades.

Las cuentas de agua serán revisadas conforme a las [Directrices de cobro de agua de vivienda comunitaria de Nueva Gales del Sur](#).

En el caso de cualquier sobrepago, se emitirá un reembolso al inquilino, ya sea como crédito en su alquiler o como cuenta sin alquiler.

Inquilinos que se mudan de propiedades o se van de Bridge Housing

Si un inquilino se transfiere a otra propiedad o finaliza su alquiler, Bridge Housing cobrará por el uso del agua hasta el final del Acuerdo de alquiler residencial.

Agua y Medio Ambiente

Bridge Housing se compromete a administrar el uso del agua de manera inteligente en nuestros hogares. El uso del agua se controlará periódicamente para evitar el desperdicio y el uso excesivo. Nuestro compromiso incluye responder con prontitud a las solicitudes de reparación para reparar grifos y tuberías con fugas.

Alentamos a nuestros inquilinos a tener en cuenta el uso del agua e informar sobre cualquier fuga a nuestro equipo de reparaciones.

Además, los inquilinos Bridge Housing deben cumplir con las restricciones de agua establecidas por la autoridad local de agua.

¿Qué pasa si tengo problemas para pagar mis cobros de agua?

Si le preocupan los cobros de alquiler o agua, o tiene dificultades para realizar los pagos, llámenos al **8324 0800** y converse con su Gerente de Vivienda.

Podemos hablar con usted sobre planes de pago y/o recomendarle apoyo especializado. Bridge Housing se asocia con servicios de apoyo financiero que pueden brindarle apoyo y ayudarlo a administrar mejor su dinero.

Apelaciones y Quejas

Los inquilinos pueden apelar las decisiones relacionadas con el cobro del agua en viviendas comunitarias, pero no pueden apelar la decisión de cobrar por el uso del agua en base a una tarifa fija.

Las apelaciones y quejas sobre los cargos por agua se pueden presentar por teléfono, correo, en persona o mediante un formulario en línea en nuestro sitio web: www.BridgeHousing.org.au

Si tiene alguna consulta sobre los cobros por agua o desea apelar un cobro realizado en su cuenta, el primer paso es comunicarse con su Administrador de vivienda llamando al **8324 0800**.

Si no está satisfecho con su decisión, puede presentar una apelación de primer nivel. Su decisión será revisada por un gerente y se le confirmará a usted por escrito.

Si no está satisfecho con la decisión de Bridge Housing, tiene derecho a presentar una apelación de segundo nivel ante el **Comité de Apelaciones de Vivienda (HAC)**. El HAC es una agencia independiente que revisa ciertas decisiones tomadas por el personal de las organizaciones comunitarias y Housing NSW. Esto incluye decisiones en relación con la forma en que Bridge Housing ha calculado y aplicado sus cobros de contribución por uso de agua.

Para obtener más información sobre el Comité de Apelaciones de Vivienda, llame al 1800 629 794 o visite www.hac.nsw.gov.au.

En la Política de cumplidos, quejas y apelaciones de Bridge Housing puede encontrar mayor información sobre cómo hacer una apelación.

Documentos relacionados

- La Ley de Alquileres Residenciales de 2010
- Directrices de cobro de agua de vivienda comunitaria en Nueva Gales del Sur de 2021

Cobro por uso de agua

La política de cobro de agua de Bridge Housing ha cambiado y se implementa un nuevo enfoque para garantizar que se cobre el consumo de agua de los inquilinos de manera justa y equitativa en toda nuestra cartera de viviendas sociales.

¿Qué es un cobro de agua?

Su cobro de agua es el costo del agua que usa en su hogar. Bridge Housing puede cobrar a los inquilinos por el uso de agua bajo las [Directrices de cobro de agua de vivienda comunitaria](#) de Nueva Gales del Sur.

¿Qué ha cambiado?

Bridge Housing ha pasado a un cobro de agua de tarifa plana, semanal, basado en la cantidad de personas que viven en su hogar a partir de un cobro basado en un porcentaje de su alquiler para algunos inquilinos y basado en el ciclo de facturación trimestral para otros. Bridge Housing realizó este cambio para garantizar que nuestro enfoque de cobro de agua fuera equitativo en toda nuestra cartera, fácil de entender para nuestros inquilinos y para que nuestro personal se comunicara.

¿Se consultó a los inquilinos sobre este cambio?

Bridge Housing llevó a cabo una consulta considerable con los inquilinos antes de realizar este cambio. Esto incluyó asistir a todas las reuniones del grupo asesor de inquilinos, incluido el Grupo de referencia de inquilinos, y proporcionar información en nuestro boletín de inquilinos sobre los cambios propuestos. De manera abrumadora, los inquilinos apoyan el cambio y vieron el enfoque como más justo que el método anterior, más fácil de entender y explicar a los demás.

¿Cómo se me cobrará?

Bridge Housing cobrará por el uso de agua semanalmente por adelantado, junto con el cobro del alquiler.

El cobro de agua de tarifa plana se basa en la cantidad de personas que viven en la propiedad y se cobra semanalmente al mismo tiempo que su alquiler. Comienza con un mínimo de \$ 5,00 y tiene un tope de \$ 10,50 por semana. Un límite significa que el cargo máximo no superará el monto del límite.

Los inquilinos pagarán una tarifa fija, que se ha calculado para ser igual o menor que el uso real de agua para esa propiedad. Si un inquilino ha pagado más de lo que usa, luego de una revisión anual, se le acreditará al inquilino la cantidad que se le cobró de más.

¿Cuáles son las tarifas fijas de agua?

El cobro de agua por hogar es como sigue a continuación:

Tamaño del hogar	Cobro por uso del agua Por semana
1 persona	\$ 5,00
2 personas	\$ 7,00
3 personas	\$ 9,00
4 personas + (MÁX.)	\$ 10,50

¿Qué sucede si tengo inquietudes, estoy pagando más de mi uso real de agua?

Bridge Housing llevará a cabo, como mínimo, una revisión anual de los cobros del inquilino conforme a nuestra política y las [Directrices de cobro de agua de viviendas comunitarias de Nueva Gales del Sur](#) para asegurarse de que no le están cobrando de más.

Si le preocupa que esté pagando más que el uso real de agua de su propiedad, puede solicitar:

- Una revisión de sus cobros de agua comparándolos con los cobros reales de uso de agua para su propiedad.

Si se determina que un inquilino pagó más que el cobro real por uso de agua, se emitirá un reembolso al inquilino como crédito en el alquiler o en la cuenta de no alquiler.

¿Qué pasa con los cobros por el agua utilizada en las áreas comunes?

Los cobros por el uso de agua en áreas comunes no están incluidos en los cobros de tarifa plana. Bridge Housing paga por el uso de agua en áreas comunes en propiedades de unidades múltiples.

Al realizar la revisión anual de los cargos de agua para propiedades de unidades múltiples, Bridge Housing deduce el 10 % del uso real de agua para contabilizar el uso de agua en áreas comunes. Bridge Housing luego paga este costo.

¿Qué sucede si hay cambios en mi hogar?

Si hay cambios en su hogar, asegúrese de informar a Bridge Housing lo antes posible. Se ajustará el cobro de agua del hogar.

Consulte los [Cambios de Bridge Housing a la Política de vivienda](#).

¿Cómo pago los cobros por uso de agua?

Cada alquiler tiene una cuenta de alquiler y una cuenta de agua. Bridge Housing recomienda que los inquilinos paguen sus cobros de agua quincenalmente con su alquiler.

Puede pagar los cobros de agua:

- **utilizando Centrepay** como una deducción automática
- **un depósito bancario directo** desde su banco
Nombre de la cuenta: Bridge Housing Limited
Nombre del banco: Commonwealth Bank
BSB: 062 212
Número de cuenta: 00904385
- **Usando BPOINT** en línea en <https://www.bpoint.com.au/payments/bridgehousing/> utilizando su **número de inquilino** y la palabra **Water** como referencia.
Ejemplo: 12345Water
- Por teléfono al **8324 0800** o en persona en una de nuestras oficinas en el Nivel 9, 59 Goulburn St, Sydney o Nivel 1, 660-664 Pittwater Road, Brookvale.

¿Qué pasa si tengo problemas para pagar mis cobros de agua?

Si le preocupan los cobros de alquiler o agua, o tiene dificultades para realizar los pagos, llámenos al **8324 0800** y converse con su Gerente de Vivienda.

Podemos hablar con usted sobre planes de pago y/o recomendarle apoyo especializado. Bridge Housing se asocia con servicios de apoyo financiero que pueden brindarle apoyo y ayudarlo a administrar mejor su dinero.

Agua y Medio Ambiente

Bridge Housing está comprometido con la sostenibilidad ambiental y el manejo del uso del agua sabiamente en nuestros hogares. El uso del agua se controlará periódicamente para evitar el desperdicio y el uso excesivo. Nuestro compromiso incluye responder con prontitud a las solicitudes de reparación para reparar grifos y tuberías con fugas.

Alentamos a nuestros inquilinos a tener en cuenta el uso del agua e informar sobre cualquier fuga a nuestro equipo de reparaciones. Para obtener mayor información sobre los pasos que puede aplicar en su casa para usar más sabiamente el agua, visite sydneywater.com.au.

Además, los inquilinos de Bridge Housing deben cumplir con las restricciones de agua establecidas por la autoridad local de agua.

¿Cómo puedo presentar una Apelación o Queja?

Las apelaciones y quejas sobre los cargos por agua se pueden presentar por teléfono, correo, en persona o [mediante un formulario en línea](#) en nuestro sitio web: www.bridgehousing.org.au. Si tiene alguna consulta sobre los cargos por agua o desea apelar un cobro realizado en su cuenta, el primer paso es comunicarse con su administrador de vivienda llamando al **8324 0800**.

Reparaciones y mantenimiento

Bridge Housing anima a los inquilinos a informar sobre cualquier reparación lo antes posible. Esto nos ayuda a mantener bien su propiedad y minimizar los problemas de mantenimiento.

Obligaciones de Bridge Housing

Bridge Housing debe garantizar que su propiedad se encuentre en un estado de reparación razonable. Esto significa que está limpio, seguro y habitable antes de mudarse y que la propiedad se mantiene en este nivel durante su arrendamiento.

Obligaciones del inquilino

Usted es responsable de dar el mantenimiento adecuado a su propiedad. Esto incluye mantener la propiedad en buenas condiciones, asegurándose de que esté limpia y ordenada, y de que su jardín reciba mantenimiento.

Se anima a los inquilinos a informar cualquier problema con su hogar lo antes posible para que podamos solucionarlo rápidamente.

Informar sobre reparaciones

Puede informar una reparación al:

- Llamando a nuestra línea de mantenimiento al **02 8324 0886**
- Enviándonos un correo electrónico a: repairs@bridgehousing.org.au
- En línea mediante el enlace [Solicite un servicio de reparación](#) disponible en nuestro sitio web.

¿Qué pasa después?

1. Proporcionaremos un plazo para que se complete el trabajo.
2. Asignaremos el trabajo a un contratista.
3. El contratista se pondrá en contacto con usted para concertar un horario en donde se vaya a realizar el trabajo.
4. Usted firmará que el trabajo se ha completado.

Si el contratista no se presenta a una cita, comuníquese con el Equipo de reparaciones al 02 8324 0886 para que podamos hacer un seguimiento.

Plazos de reparación

Priorizamos las reparaciones en función de la urgencia. Los plazos van desde 4 horas para trabajos de emergencia hasta 21 días para trabajos no prioritarios.

Para reparaciones de emergencia, un contratista intentará atender y completar todo el trabajo necesario dentro de las cuatro horas. Cuando esto no sea posible, el contratista se asegurará de que la falla se solucione temporalmente y se encargará de que se lleve a cabo el mantenimiento permanente dentro del plazo adecuado.

Propiedades en arrendamiento

Esperamos que los propietarios y agentes a los que alquilamos propiedades cumplan con sus responsabilidades de reparación y mantenimiento. Nos comunicaremos con el propietario o el agente con los detalles de cualquier solicitud de reparación o mantenimiento.

El arrendador o agente se comunicará con usted directamente para organizar el trabajo. Es posible que debamos reubicarlo si el propietario no realiza las reparaciones necesarias.

Reajuste en cargos a los inquilinos

Reconocemos que partes de una propiedad se deteriorarán y necesitarán reemplazarse por el uso diario normal.

Hay ocasiones en las que se requieren reparaciones debido a las acciones de los inquilinos o sus visitantes. En estos casos cuando realicemos la reparación, le cobraremos la reparación de la propiedad.

Si un contratista ha hecho arreglos para visitar su casa y usted no está allí, se le cobrará una tarifa de llamada.

Inspección de su hogar

Realizamos inspecciones periódicas de nuestras propiedades para garantizar que sean seguras y estén bien mantenidas:

- Una **inspección anual de bienestar** para realizar una inspección de la propiedad y hablar sobre su bienestar, incluido el apoyo adicional que pueda necesitar.
- Un **alcance técnico** de su propiedad se realizará al menos cada tres años para ayudarnos a priorizar los trabajos de mantenimiento.
- Una **inspección anual de seguridad contra incendios**.

Seguridad contra incendios

Los propietarios son responsables de garantizar que existan medidas adecuadas de seguridad contra incendios en sus propiedades. Las medidas esenciales de seguridad contra incendios incluyen alarmas de humo, puertas contra incendios, señalización e iluminación de emergencia y salida, y extintores de incendios. Estos varían de un edificio a otro.

Se aplican fuertes sanciones por cualquier manipulación o eliminación de cualquier medida de seguridad contra incendios. Si hay problemas con alguna de las medidas de seguridad contra incendios en su hogar, infórmenos de inmediato.

Alteraciones

Es posible que desee modificar su propiedad para mejorar las comodidades. Es una condición de su arrendamiento que obtenga nuestro permiso por escrito antes de realizar cualquier modificación al completar un **Formulario de solicitud de modificaciones**. Evaluaremos todas las solicitudes de modificaciones dentro de los 21 días hábiles.

Si realiza alguna alteración no aprobada, esperamos que restablezca la propiedad tal como estaba originalmente con nuestros contratistas aprobados. Se le cobrará por esto.

Modificaciones por discapacidad

Reconocemos que sus necesidades pueden cambiar debido a una enfermedad, lesión, edad o discapacidad y que esto puede significar que su hogar ya no es adecuado. Puede solicitar modificaciones completando un **Formulario de solicitud de modificaciones por discapacidad**.

Revisaremos su solicitud y las modificaciones necesarias para ayudarlo a permanecer en la propiedad. Evaluaremos la modificación para asegurarnos de que la modificación sea estructuralmente segura y rentable.

Cuando se haya rechazado una solicitud de modificación o se haya determinado que no es razonable, se ofrecerán opciones de vivienda alternativas.

Plagas

Nos aseguraremos de que todas las propiedades estén libres de plagas al comienzo del arrendamiento. Entonces, usted es responsable de controlar las plagas dentro de su hogar o jardín después de mudarse.

Esperamos que tome medidas razonables para prevenir la infestación de plagas. Esto incluye mantener la casa y el jardín limpios y ordenados y el uso rutinario de tratamientos de prevención de plagas como trampas para ratones, polvos, aerosoles y cebos.

Moho

El moho es un tipo de hongo. Puede crecer en áreas húmedas, oscuras y mal ventiladas de su hogar. La prevención y el tratamiento del moho dependen de las causas de este.

Somos responsables de tratar cualquier moho causado por problemas de mantenimiento o estructurales en la propiedad, como goteras en el techo, goteras en el baño y humedad ascendente. Los inquilinos son responsables de prevenir el moho al mantener la propiedad limpia, reducir el desorden y asegurarse de que la propiedad esté ventilada.

Cuando se informe un problema de moho, haremos lo siguiente:

1. visitaremos su propiedad para investigar el problema del moho y la humedad; esto puede incluir el uso de expertos si se desconoce la fuente del moho
2. implementaremos un plan para prevenir o tratar el moho, y
3. nos pondremos en contacto con usted dentro de un mes para asegurarnos de que el plan haya funcionado.

Nuestro objetivo es comenzar la investigación dentro de los 7 días posteriores a la notificación y tener un plan establecido sobre cómo se resolverá el problema dentro de los 21 días posteriores a la inspección. Es posible que debamos reubicarlo si el plan no funciona.

Cumplidos, quejas y apelaciones

Esta es una política apelable. Si un inquilino no está satisfecho con un servicio de reparación proporcionado por Bridge Housing o no está de acuerdo con una decisión que ha tomado, puede solicitar una revisión formal.

Nuestra *Política de cumplidos, quejas y apelaciones* describe cómo llevaremos a cabo una revisión de nuestra decisión. Hay una copia de nuestra política y folleto de información disponible en la oficina de Bridge Housing o en nuestro sitio web

www.bridgehousing.org.au

Acceso a su propiedad

Bridge Housing respeta su derecho como inquilino a disfrutar de la paz, la comodidad y la privacidad de su propiedad. La *Ley de arrendamientos residenciales de 2010* establece las razones específicas por las que debe permitir que el personal de Bridge Housing acceda a su propiedad.

¿Por qué accederán el personal o los contratistas de Bridge Housing a mi propiedad?

Las razones más comunes por las que Bridge Housing puede acceder a una propiedad incluyen una inspección de la propiedad, completar una reparación, realizar el mantenimiento y cumplir con las obligaciones de salud y seguridad (como verificaciones de seguridad contra incendios).

Enfoque de bienestar

Bridge Housing cree que nuestro papel es más que un simple propietario, queremos asegurarnos de que tenga acceso a los servicios que necesita para mantener su arrendamiento y mejorar su bienestar.

Su administrador de vivienda organizará un control de bienestar que incluye una inspección de propiedad dentro de las ocho semanas posteriores al inicio de un arrendamiento y al menos una vez al año después.

Nuestro proceso de control de bienestar e inspección de la propiedad es una oportunidad para que usted plantee cualquier problema de mantenimiento o arrendamiento y para que el administrador de vivienda evalúe el estado general de la propiedad.

Le invitamos a pedirle al Gerente de Vivienda que inspeccione la propiedad con más frecuencia si tiene inquietudes sobre algún problema de mantenimiento en particular.

Puede pedirle a su Gerente de Vivienda que lo ayude a identificar y solicitar servicios locales que lo ayuden con cualquier necesidad de salud o bienestar que tenga.

Si el personal está preocupado por su salud y seguridad y no puede ponerse en contacto con usted, pueden realizar un control de bienestar. El personal siempre intentará contactarlo primero por teléfono o correo electrónico. Si no pueden comunicarse con usted, el personal de Bridge Housing irá a su casa para verificar que se encuentre bien. Si hay serias preocupaciones sobre su bienestar, Bridge Housing puede comunicarse con los servicios de emergencia.

Reparaciones y mantenimiento

Una vez que haya informado de la reparación a Broadspectrum, el contratista por lo general se comunicará con usted directamente para organizar el acceso para llevar a cabo la reparación.

Alternativamente, Bridge Housing puede enviarle una carta indicándole que necesita acceder a su propiedad para realizar una inspección o reparación. Esta carta confirmará la hora, la fecha y el contratista designado que asistirá. En la mayoría de los casos, el contratista se comunicará con usted directamente para concertar un horario adecuado.

Bridge Housing realiza inspecciones periódicas de las propiedades que posee y administra para garantizar que cumplan con los estándares de seguridad y calidad y para identificar posibles problemas de mantenimiento. Como mínimo, puede esperar:

- Un **alcance técnico** de su propiedad se realizará cada tres años. Estos alcances informan y priorizan nuestro programa de mantenimiento continuo.
- También es posible que se comuniquen con usted acerca de la necesidad de una inspección de **Encuesta de evaluación de la propiedad** en su casa. Esta es una inspección detallada de la propiedad que captura información sobre su seguridad y condición física.

Salud y seguridad

Los contratistas Bridge Housing realizan controles de salud y seguridad, como controles de seguridad contra incendios. Es importante que permita el acceso a estas verificaciones.

¿Qué sucede si no acepto que el personal o los contratistas de Bridge Housing accedan a mi propiedad?

Es importante que hable de esto con su administrador de vivienda. Si el acceso es requerido por las razones establecidas en la *Ley de arrendamientos residenciales de 2010* y aun así se niega, es posible que su administrador de vivienda deba acudir al Tribunal Civil y Administrativo de Nueva Gales del Sur (NCAT) para obtener acceso a su propiedad. El NCAT otorgaría una Orden de Desempeño Específica (Acceso) para autorizar al personal a ingresar a su propiedad y asistir con un cerrajero cuando sea necesario.

Plazo de notificación de acceso y frecuencia de visitas

Razones por las que Bridge Housing puede necesitar acceso a su propiedad	Número de veces que Bridge Housing puede realizar este tipo de visita	La cantidad de avisos que Bridge Housing debe dar a los inquilinos
Para realizar una inspección de la propiedad	Cuatro veces en un período de 12 meses	Un aviso por escrito con al menos siete días de anticipación (más cuatro días de envío postal) para cada ocasión
Para completar una reparación o reparaciones urgentes (las reparaciones urgentes las define la <i>Ley de arrendamientos residenciales de 2010</i>)	Ninguna	Ilimitado
Para completar una reparación no urgente, realizar el mantenimiento y las inspecciones previas y posteriores a las reparaciones	Ilimitado	Al menos dos días de anticipación para cada ocasión
Para cumplir con las obligaciones de salud y seguridad (por ejemplo: pruebas de alarmas de humo, controles de seguridad contra incendios, inspecciones eléctricas, inspecciones de seguridad de gas, inspecciones de plagas, inspecciones de termitas)	Ilimitado	Al menos dos días de anticipación para cada ocasión
En una emergencia	Ilimitado	Ilimitado. Se puede ingresar a la casa de un inquilino sin consentimiento y sin previo aviso
Valorar la propiedad	Una vez en cualquier período de 12 meses	Aviso por escrito con al menos siete días de anticipación (más cuatro días de franqueo) cada vez
Mostrar la propiedad a un posible inquilino	Esto solo se permite durante los últimos 14 días antes de que finalice el arrendamiento existente	Según lo acordado
Mostrar el local a un posible comprador	Dos veces en cualquier período de una semana	Antes de la primera exhibición: aviso por escrito con al menos 14 días de anticipación (más cuatro días de franqueo) de la intención de venta, luego, antes de cada exhibición: según lo acordado, de lo contrario 48 horas en cada ocasión
Si Bridge Housing ha intentado ponerse en contacto con el inquilino, no ha tenido éxito y tiene una buena razón para preocuparse seriamente por la salud o la seguridad del inquilino u otros ocupantes	Ilimitado	Se debe haber hecho un intento razonable de obtener el consentimiento
Si Bridge Housing tiene una buena razón para creer que la propiedad está abandonada	Ilimitado	Ilimitado. Se puede ingresar a la casa de un inquilino sin consentimiento y sin previo aviso
De acuerdo con una Orden del Tribunal Civil y Administrativo de Nueva Gales del Sur	Ilimitado	Según lo determinado por el NCAT

Nota: con el consentimiento del inquilino, Bridge Housing y/o sus agentes pueden ingresar a su casa en cualquier momento. Un ejemplo de esto sería una visita de apoyo al arrendamiento.

Buen vecino

Bridge Housing ofrece viviendas para una amplia gama de personas con diferentes estilos de vida. Es importante construir relaciones positivas con sus vecinos. Ser un buen vecino significa ser consciente y respetuoso con los demás. Puede hacer esto minimizando el ruido, controlando a sus mascotas y el comportamiento de los visitantes, y compartiendo áreas comunes que incluyen lugares de estacionamiento, lavanderías y jardines.

Derechos y responsabilidades de los inquilinos

Como inquilino, tiene derecho al disfrute pacífico de su hogar.

Según el Acuerdo de alquiler residencial, usted es responsable de su propio comportamiento, así como del comportamiento de todos los demás miembros del hogar y de los visitantes de su propiedad.

¿Qué tipo de comportamiento no está bien?

El comportamiento que cause o pueda provocar acoso, alarma o angustia a otras personas no está bien. Este es un comportamiento que interfiere de manera irracional con los derechos de otras personas de usar y disfrutar de su hogar y comunidad, tales como:

- Ruido fuerte, especialmente por la noche
- Abuso, intimidación o acoso
- Lenguaje o comportamiento agresivo y amenazante
- Vandalismo
- Ruido o molestias causadas por vehículos, como el lugar donde están estacionados o la forma en que se llevan a cabo las reparaciones
- Ruido o molestias causadas por mascotas
- Cualquier tipo de actividad delictiva

Sea considerado con sus vecinos cuando esté haciendo algo ruidoso. Siempre es una buena idea avisarles antes de comenzar una actividad potencialmente ruidosa. Trate de evitar hacer ruido cuando es probable que las personas estén durmiendo.

¿Qué es un "buen" vecino?

Ser un buen vecino significa ser considerado con sus acciones y su impacto en los demás.

Debería:

- Escuchar con respeto si un vecino se queja directamente de una inquietud
- Cooperar si un vecino le pide que reduzca el ruido
- Mostrar tolerancia a sus vecinos si tienen un estilo de vida diferente al suyo
- No acosar a la gente de ninguna manera
- Cuidar su lenguaje para asegurarse de que no sea amenazante o abusivo
- Tener cuidado de compartir áreas públicas como líneas de lavado, jardines compartidos y estacionamientos

¿Qué puede hacer con los vecinos ruidosos o difíciles?

Si tiene un problema con sus vecinos, siempre es una buena idea hablar primero con ellos sobre el problema; es posible que no se den cuenta de que lo están molestando. Es importante que escuche a su vecino para comprender su punto de vista y cualquier problema que plantee.

Estas conversaciones pueden resultar difíciles y es posible que necesite ayuda. En estos casos, puede buscar ayuda independiente del Centro de Justicia Comunitario para resolver los problemas con su vecino.

Si su queja se relaciona con basura arrojada o mascotas agresivas o ruidosas, debe comunicarse con el Ayuntamiento local, que cuenta con guardabosques que pueden investigar el problema y tomar medidas.

Debe comunicarse con la Policía al 000 si sospecha o es testigo de una actividad delictiva, si tiene quejas sobre el ruido o si experimenta violencia o se siente amenazado.

Si intentó resolver el problema y aún tiene problemas con sus vecinos, puede informarlo a su administrador de vivienda.

Su administrador de vivienda puede investigar la queja y tomar medidas para ayudar a resolver los problemas, incluido el hecho de informarle sobre los servicios que pueden ayudarlo.

Nuestro objetivo es ayudarlo a usted y a su vecino a resolver el problema o llegar a un acuerdo con el que todos puedan vivir.

¿Qué hará Bridge Housing si hay un problema continuo?

Bridge Housing investigará las quejas de manera transparente. Escucharemos y hablaremos con usted, su vecino y cualquier testigo. La mayoría de los problemas se pueden resolver mediante una discusión y no requieren ninguna acción adicional.

Revisaremos cualquier evidencia para determinar si hubo un incumplimiento de arrendamiento. Las pruebas deben ser factuales y estar confirmadas por fuentes independientes.

Le recomendamos que lleve un diario en el que se detallen los disturbios o incidentes. Esto se puede utilizar como evidencia de un problema en curso, el diario debe incluir fechas, horas y detalles de los incidentes.

Dependiendo de las circunstancias y la evidencia, Bridge Housing emprenderá algunas o todas las siguientes acciones para manejar el problema:

- Refiera a los vecinos a la mediación en el Centro de Justicia Comunitario para intentar resolver el problema.
- Organice una reunión de bloque para discutir y resolver problemas entre vecinos si el problema afecta a varios inquilinos.
- Escriba una carta de advertencia a la persona responsable para recordarle sus responsabilidades y las consecuencias de su comportamiento.
- Refiera a una agencia de apoyo que pueda ayudar a la persona que causa el problema a cambiar su comportamiento.
- En el caso de infracciones continuas y graves del arrendamiento que se prueben mediante evidencia, tomaremos medidas en el Tribunal civil y administrativo de Nueva Gales del Sur.

Por lo general, consideraremos una combinación de métodos para abordar el problema **antes de** recurrir al Tribunal Civil y Administrativo de Nueva Gales del Sur.

Siempre alentamos a los inquilinos a resolver los problemas entre ellos y tratar de evitar tomar medidas contra los inquilinos en el Tribunal Civil y Administrativo de NSW a menos que se hayan agotado todos los demás cursos de acción.

Bridge Housing no puede tomar acción directa donde el problema en su vecindario o bloque de unidades involucre una actividad criminal. Sin embargo, una vez que se produce una condena penal, Bridge Housing puede tomar medidas.

Llevar el asunto al Tribunal Civil y Administrativo de Nueva Gales del Sur

Si el problema continúa, el caso puede remitirse al NCAT. Solo podemos llevar el asunto al Tribunal Civil y Administrativo de Nueva Gales del Sur si hay pruebas claras de que un inquilino ha causado problemas. Se pueden presentar pruebas en el NCAT de ambos lados de la disputa. Las pruebas deben ser factuales y estar confirmadas por fuentes independientes.

El Tribunal Civil y Administrativo de Nueva Gales del Sur puede dictar órdenes de ejecución específicas que deben detener el comportamiento. En circunstancias extremas de incomodidad y molestias continuas, el Tribunal puede poner fin al arrendamiento.

¿Necesita más información?

Encontrará más información sobre cómo manejamos las molestias y molestias en nuestra Política de buen vecino en el sitio web de Bridge Housing: www.bridgehousing.org.au o puede comunicarse con el Equipo de Vivienda al **8324 0800**.

Tener una mascota

Bridge Housing comprende que tener una mascota aporta muchos beneficios a la vida del inquilino. Estos beneficios deben equilibrarse con el impacto que tiene tener una mascota en sus vecinos y la idoneidad de la propiedad.

Esta hoja informativa proporciona información importante sobre tener una mascota cuando vive en una propiedad de Bridge Housing.

Aprobación para tener una mascota

Todos los inquilinos deben solicitar la aprobación por escrito de Bridge Housing antes de traer una mascota a su hogar.

Esto significa que antes de adoptar una mascota, debe comunicarse con su Gerente de Vivienda para proporcionar detalles del tipo de mascota en la que está pensando y completar un formulario de Solicitud para tener una mascota doméstica.

Luego, su administrador de vivienda verificará si la mascota es adecuada para permanecer en su propiedad de acuerdo con la política de mascotas de Bridge Housing.

Su administrador de vivienda también puede visitar su casa para asegurarse de que su mascota sea adecuada para la propiedad y para discutir sus responsabilidades como dueño de una mascota en una propiedad de Bridge Housing.

Dependiendo de la propiedad y el impacto en sus vecinos, su Gerente de Vivienda también puede discutir la propuesta con los vecinos del bloque.

Si su mascota es un animal de asistencia registrado bajo la Sección 59 de la Ley de Animales de Compañía de 1998 o la Sección 9 de la Ley de Discriminación por Discapacidad de 1992, hable de esto con su Administrador de Vivienda.

Si es inquilino de una vivienda Bridge Housing y tiene mascotas que no han sido aprobadas, comuníquese con su Administrador de Vivienda para discutir lo que debe hacer.

Propiedades y mascotas de Bridge Housing

Bridge Housing gestiona una variedad de propiedades. No todas son adecuadas para mascotas o ciertos tipos de mascotas. Su administrador de vivienda le informará sobre cualquier restricción para tener una mascota en su propiedad cuando presente la solicitud.

Responsabilidades de tener una mascota

Si se aprueba su solicitud para tener una mascota, se le pedirá que firme un contrato para cada mascota en su hogar. El contrato de mascotas establece sus responsabilidades como dueño de una mascota en una propiedad de Bridge Housing. Estas incluyen el cumplimiento de la Ley de animales de compañía de 1998, cualquier reglamentación del gobierno local y el mantenimiento de su propiedad en un nivel adecuado.

Mascotas que generalmente están aprobadas

De conformidad con la Ley de animales de compañía de 1998, Bridge Housing considera que una mascota doméstica es un gato, un perro permitido o un animal pequeño, como un pájaro enjaulado, un pez en un tanque pequeño, un conejo o un conejillo de indias.

Por lo general, Bridge Housing solo permite un máximo de dos mascotas por propiedad.

Tipos de mascotas que no serán aprobadas

No se le otorgará aprobación para tener un perro restringido o un perro peligroso. Un perro restringido es uno declarado bajo la Ley de Animales de Compañía de 1998 u otra legislación como un perro restringido, incluidas las razas cruzadas con estos perros. Un perro peligroso es aquel declarado peligroso por un Ayuntamiento.

Tipos de mascotas con restricciones y condiciones de aprobación

Bridge Housing no fomenta la propiedad de reptiles e insectos debido a la naturaleza especializada de su cuidado y condiciones de vida. Los inquilinos que deseen tener dichos animales deben tener, cuando corresponda, la licencia requerida. Las solicitudes se evaluarán individualmente.

Ley de animales de compañía de 1998

La Ley de animales de compañía de 1998 impone una serie de obligaciones y responsabilidades al dueño de la mascota.

Bridge Housing espera que se cumplan estas condiciones para que se otorgue el permiso:

- Los perros y gatos deben tener microchip y estar registrados.
- El dueño de la mascota es responsable de asegurarse de que la mascota no dañe ni amenace a nadie ni a otro animal, ni debe causar molestias.
- Los perros deben mantenerse bajo control efectivo y no se les debe permitir deambular.

La Ley de Arrendamientos Residenciales de 2010

También se recuerda a los inquilinos su responsabilidad de mantener la propiedad en un nivel razonable tanto interna como externamente, en específico:

- Los inquilinos deben asegurarse de que su mascota no interfiera con la paz, la comodidad y la privacidad razonables de los vecinos.
- Los inquilinos tienen alfombras limpiadas profesionalmente y/o la propiedad fumigada al final del arrendamiento.
- Los inquilinos serán responsables de pagar cualquier reparación o daño causado por la mascota.

Cuando un inquilino no cumpla con la Política de mascotas, Bridge Housing tomará medidas. Esto puede variar desde trabajar con el inquilino para resolver cualquier problema causado por la posesión de una mascota, retirar el permiso para tener una mascota o solicitar una orden del Tribunal civil y administrativo de Nueva Gales del Sur (NCAT) si se incumplió el Acuerdo de arrendamiento residencial.

¿Necesita más información?

Encontrará una copia de la política de mascotas de Bridge Housing en nuestro sitio web www.bridgehousing.org.au.

Si desea solicitar la tenencia de una mascota, comuníquese con su Gerente de Vivienda al 8324 0800 o descargue un formulario de Solicitud para conservar una mascota doméstica de nuestro sitio web.

Si experimenta molestias por parte del perro de un vecino, le recomendamos que se comuniquen con el Ayuntamiento local.

Finalizar su alquiler

¿Cómo finalizo mi alquiler?

Debe informar a Bridge Housing que desea finalizar su alquiler por escrito. Este aviso debe estar firmado y fechado por usted, e incluir:

- La fecha en que se irá (con todas sus pertenencias retiradas y las llaves entregadas)
- La razón por la que finaliza su alquiler (si corresponde)
- Su dirección de reenvío

Puede enviarnos sus sugerencias por correo postal, fax, correo electrónico o en persona. También puede completar el [Formulario de finalización de alquiler](#) en nuestro sitio web.

Si desea irse porque tiene problemas en su hogar, hable primero con su Administrador de Vivienda. Por lo general, se pueden encontrar soluciones para problemas como problemas con los vecinos, atrasos en el alquiler o problemas de reparación y mantenimiento.

¿Con cuánta anticipación debo dar el aviso?

Debe proporcionar un aviso de 14 días si tiene un contrato de plazo fijo o un aviso de 21 días si tiene un contrato periódico. No se requiere una notificación si se va porque es víctima de violencia doméstica.

Dejar su propiedad

La mayoría de los inquilinos cuidan bien su propiedad. Cuando se mude, debe dejar la propiedad en las mismas condiciones que cuando ingresó, salvo el desgaste normal. Esto se establece en su Informe de estado de la propiedad.

Le cobraremos el costo de reparar cualquier daño que haya causado o de retirar cualquier artículo que deje. Por lo general, es mucho más económico que lo haga usted mismo antes de devolver las llaves.

Dejar la propiedad en las mismas condiciones que cuando ingresó significa que otra persona que necesita una casa puede mudarse más rápido.

Retirar sus pertenencias y basura

Debe retirar todas sus pertenencias de la propiedad, incluida la basura. Si tiene mucha basura o artículos que desechar, puede:

- Ponerse en contacto con el ayuntamiento local para organizar una recolección sin costo en el ayuntamiento (no disponible en todas las áreas)
- Llevarla al basurero local
- Organizar un servicio de contenedor de basura o de eliminación de basura
- Puede publicar artículos en Gumtree o Facebook Marketplace si están en buenas condiciones



En promedio, cobramos a los inquilinos \$100 por quitar cada artículo grande que dejen abandonado. Suele ser mucho más barato que lo haga usted mismo antes del egreso.

Reparar cualquier daño

Debe reparar cualquier daño que usted o sus visitantes hayan causado antes de devolver las llaves. Esto no incluye el desgaste normal que le ocurre a una propiedad por el uso diario.

También debe eliminar cualquier alteración o cambio que haya realizado en la propiedad, como ganchos para cuadros, medidas de seguridad y unidades de aire acondicionado.

Los artículos dañados que no se pueden reparar (por ejemplo, mosquiteras, cortinas o bombillas fundidas) deben reemplazarse.

Limpiar la propiedad

Después de retirar todas sus pertenencias y reparar cualquier daño, debe dejar la propiedad limpia para la próxima persona que se mude.



Si no limpia su propiedad, contrataremos limpiadores y le cobraremos los costos. En promedio, cobramos al menos \$ 200 por la limpieza.

**Participe -
Comparta su
opinión**



Participe

EN BRIDGE HOUSING



Comparta su opinión. Haga la diferencia

¡Participe y comparta su opinión!

En Bridge Housing queremos asegurarnos de que todos los residentes tengan la oportunidad de contribuir y opinar en la forma en que brindamos nuestros servicios.

Ofrecemos varias formas para que los inquilinos se involucren, incluidos grupos focales, talleres, encuestas y a través de programas y servicios del vecindario.

Cómo participar la comunidad de Bridge Housing es una excelente manera de marcar una diferencia positiva.

Hay muchas formas en las que puede participar en Bridge Housing, en el momento y de la manera que más le convenga.

Es posible que desee participar regularmente a través de nuestras estructuras formales o mediante actividades puntuales sobre temas que le interesan mucho. ¡Es posible que solo desee asistir a eventos para conocer a otras personas y conocer a sus vecinos!

Expresa su opinión sobre nuestros servicios a través de:

Talleres y grupos focales: compartir su opinión sobre decisiones, políticas y servicios que le afectan a usted y a otros inquilinos.

Tiempo para hablar: pequeños talleres que reúnen a grupos de inquilinos de determinadas comunidades de interés, por ejemplo, inquilinos de distintas culturas o idiomas, para hablar sobre temas relevantes para su comunidad.

Charlas de inquilinos sobre diseño: comparta su opinión sobre nuevos desarrollos y diseño de edificios.

Panel electrónico Sus opiniones: proporcione sus comentarios sobre documentos y políticas por correo electrónico.

Encuesta para inquilinos: la encuesta anual de inquilinos es una gran oportunidad para que usted comparta su opinión sobre su satisfacción como inquilino de Bridge Housing.

Encuestas breves: proporcione sus comentarios y aportes a través de encuestas por correo electrónico o SMS.

Participe en su comunidad a través de:

Vecinos nutritivos: solicite una pequeña subvención para compartir una comida con la comunidad.

ORBIT para Niños y Familia: se lleva a cabo cada año durante las vacaciones escolares de abril y está abierto a todas las familias de Bridge con niños de 5 a 12 años.

Ganador del Buen Vecino: nomine a un gran vecino para que compita por un premio y una tarjeta de regalo.

Jardines comunitarios: establezca un jardín comunitario con sus vecinos.

Reuniones de manzana: reúnanse con sus vecinos locales para hablar sobre su bloque y las formas de mejorarlo.

Subvenciones para grandes ideas: solicite una pequeña subvención para ejecutar un proyecto que beneficie a su comunidad local.



Únase a un grupo de inquilinos

Grupos asesores de inquilinos (TAG):

Las reuniones de TAG están a cargo de los inquilinos y están abiertas a todos los residentes. Estas reuniones se llevan a cabo en las comunidades locales de nuestra área operativa.

Grupo Asesor de Inquilinos de Aborígenes e Isleños del Estrecho de Torres (ATTAG):

Los inquilinos aborígenes se reúnen cada dos meses para compartir y contribuir a las decisiones y políticas que afectan a los inquilinos aborígenes.

Grupo asesor de inquilinos vietnamitas (VNTAG): los inquilinos que hablan vietnamita se reúnen para hablar en su propio idioma entre ellos y con el personal.

Los representantes de cada TAG se reúnen de manera regular con el personal de Bridge Housing para brindar actualizaciones y comentarios.

Participe sin salir de casa

Reconocemos que no todo el mundo puede asistir a una reunión o taller. Aún puede involucrarse. Proporcione comentarios a través del panel Sus opiniones, participe en encuestas para inquilinos por correo electrónico o SMS o comparta sus conocimientos por teléfono convirtiéndose en Tenant Buddy.



¿Le gustaría participar?

Llene este formulario y devuélvalo al equipo comunitario en Bridge Housing para registrar su interés o envíenos un correo electrónico a community@bridgehousing.org.au

Nombre _____

Dirección _____

Teléfono móvil _____

Correo electrónico _____

Estoy interesado en:

- (marque) Talleres o Grupos Focales
- Es hora de hablar
- Su panel de vistas
- Voluntariado
- ORBIT para niños y familiares
- Reuniones del grupo asesor de inquilinos
- Nutriendo a los vecinos
- Encuestas
- Jardines comunitarios
- Subvenciones para grandes ideas
- Quiero involucrarme, pero no sé por dónde empezar. ¿Pueden llamarme para discutir las oportunidades que se adapten a mí?

Bridge Housing se compromete a hacer que sus programas y servicios sean accesibles para todos y da la bienvenida a todos los participantes.

Para obtener más información y realizar una solicitud de asistencia, incluidos intérpretes o acceso para discapacitados, comuníquese con community@bridgehousing.org.au o llame al teléfono **02 8324 0836**

Convertirse en un **MIEMBRO** de Bridge Housing Limited

bridge housing 
linking people
to a better future

La constitución de Bridge Housing proporciona una guía escrita sobre cómo manejamos nuestra organización. Según nuestra constitución, los inquilinos y las personas que estén interesadas en los objetivos de Bridge Housing (conocidos en nuestra constitución como "objetos") pueden convertirse en miembros de la Empresa.



¿Quién puede unirse?

Para convertirse en miembro, debe tener interés en los Objetos de Bridge Housing (ver más abajo), llenar y firmar el Formulario de Membresía en el que indica que está de acuerdo con los Objetos y que asistirá al menos a una reunión general al año.

Los Objetos de Bridge Housing Limited establecen:

Los objetivos de la Empresa serán el alivio directo de la pobreza, la angustia y la impotencia mediante:

- la provisión de alojamiento seguro y asequible para aquellas personas que tienen dificultades para competir en el mercado de alquiler privado o que están experimentando una crisis de vivienda
- ayudar a los inquilinos a obtener acceso a otros recursos y servicios comunitarios; aumentar la cantidad y la calidad de las viviendas asequibles disponibles para personas de bajos ingresos, y
- hacer todas las cosas que puedan estar incluidas o auxiliares para la consecución de estos objetivos

de la cláusula 2 de la Constitución de Bridge Housing: Objetos y Propósito de la Empresa

¿Por qué convertirse en miembro?

Convertirse en miembro de Bridge Housing Limited significa que puede tener ciertos derechos y obligaciones, como el derecho a votar en nuestra Asamblea General Anual (AGM). Estos derechos y obligaciones se establecen en nuestra constitución.

La AGM se lleva a cabo en noviembre y es donde los miembros de Bridge Housing Limited pueden votar para elegir Directores de la Junta y decidir sobre cualquier cambio propuesto a la constitución.

¿Cómo me convierto en miembro?

Para convertirse en miembro de Bridge Housing Limited, debe llenar el formulario de membresía a continuación. Cada solicitud de membresía es aprobada por la Junta; una vez que se apruebe, se le enviará una carta firmada por el Presidente confirmando su membresía.

Deseo presentar una solicitud para convertirme en miembro de Bridge Housing Limited. Estoy interesado en Bridge Housing Limited y he leído y aceptado sus Objetos.

Nombre:

Dirección:

Teléfono:

Correo electrónico

Firma:

Fecha:

Membresía aprobada por los directores de Bridge Housing:

Nombre:

Firma:

Fecha:

Servicios para Inquilinos



Sienta seguridad con nuestro equipo de especialistas

Hemos trabajado con personas de todos los ámbitos de la vida y entendemos cuán diferentes somos cada uno de nosotros. Pasaremos tiempo conociéndolo para que podamos ayudarle a encontrar el trabajo o el desarrollo de habilidades que se adapte a sus necesidades.

Con el conocimiento especializado de su área local, lo conectaremos con servicios comunitarios, profesionales médicos, empleadores y oportunidades de capacitación.



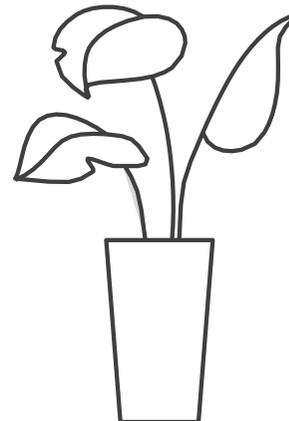
Alcance nacional con enfoque local

Bridge Housing se asoció con CoAct, líder nacional en empleo y servicios comunitarios, para brindarle el apoyo adicional que pueda necesitar para encontrar trabajo.

Tenemos más de 20 años de experiencia ayudando a las personas a encontrar trabajo y fuertes conexiones con su comunidad local.

Juntos transformamos vidas a través del empleo.

Escanee para obtener más información.



Empezamos con **usted**

Si está buscando trabajo, podemos ayudarle.

Más información: 1800 226 228
bridgetowork.org.au



Usted es único y eso es algo bueno

Empezamos escuchando para comprender sus objetivos, estado de salud, habilidades y experiencia.

- Díganos qué es importante para usted y por qué.
- Ayúdenos a entender dónde se encuentra ahora mismo.
- Hable con nosotros sobre sus intereses, habilidades y experiencia.
- Hablaremos sobre lo que podría ser útil compartir con un empleador, pero no revelaremos nada sin su consentimiento.

Si ya está registrado en otro servicio de empleo como Jobactive o Servicios de empleo para discapacitados, **todavía puede participar**. Trabajaremos con su proveedor actual para asegurarnos de que tenga acceso a todo el soporte y los recursos disponibles para ayudarle a encontrar trabajo.

Los residentes que encuentren trabajo a través de A Bridge to Work **pueden ser elegibles para un bloqueo de aumento de alquiler durante los primeros seis meses de empleo**. Esto puede ayudarle a adaptarse a su nuevo rol y brindarle la confianza que necesita para seguir adelante.

Nunca he recibido tanta ayuda, orientación, apoyo y amabilidad con un nivel tan alto de experiencia.

Kim, solicitante de empleo, Victoria

Obtenga el apoyo que necesita

Nuestro equipo de especialistas lo ayudará a sentirse seguro y preparado para comenzar a trabajar, lo guiará en la búsqueda y solicitud de empleo y lo brindará apoyo en su nuevo puesto.

Nuestro **apoyo personalizado** incluye:

- citas periódicas para hablar sobre su situación y objetivos
- ayuda para buscar los trabajos adecuados a nivel local
- apoyo para desarrollar un currículum que tenga éxito con los empleadores locales
- formación para reuniones y entrevistas con empresas de Sídney
- asesoramiento sobre la experiencia laboral local y ayuda para asegurarla
- herramientas de búsqueda de empleo y formación
- habilidades y capacitación de la industria
- conectarle con los servicios de soporte locales.

Permanecemos a su lado durante los primeros seis meses de su nuevo cargo. Su especialista se reunirá con usted con regularidad para asegurarse de que esté obteniendo lo que necesita y esté disfrutando del trabajo.

Números de teléfono útiles

Para ponerse en contacto con un servicio y hablar con alguien en su idioma, llame a:

Servicios de traducción e interpretación (TIS National) al 131450.

Tenga a mano el nombre y el número de contacto del servicio con el que desea hablar cuando llame. También puede llamar a **Bridge Housing** al 8324 0800 y preguntar acerca de las referencias de servicio en su área local.

Policía, Ambulancia, Bomberos	Servicios de emergencia	000
Línea de vida	https://www.lifeline.org.au/	13 11 14
Línea de violencia doméstica	http://www.domesticviolence.nsw.gov.au/	1800 656 463
Refugios locales para mujeres	The Deli Women & Children's Centre www.thedeli.org.au	02 9667 4664
	Refugio de mujeres de las playas del norte https://womensrefuge.org.au/	02 9971 4499
Línea de ayuda de salud mental de NSW	Información y apoyo sobre salud mental	1800 011 511
Discapacidad CALD y mental Servicios de salud	https://embracementalhealth.org.au/	
	https://www.dhi.health.nsw.gov.au/transcultural-mental-health-centre Servicio Comunitario de Salud Mental para Adultos https://www.seslhd.health.nsw.gov.au/adult-community-mental-health-service-0	02 9553 2500
Línea de ayuda para padres	http://www.parentline.org.au/	1300 130 052
Servicios familiares locales	Referencia familiar del sudeste y norte de Sídney Servicio https://www.barnardos.org.au/our-centres/family-referral-services/	1800 066 757
Servicios multiculturales	Servicios comunitarios multiculturales de Sídney https://www.mhcs.health.nsw.gov.au/	02 9663 3922
	Counterpoint Community Services	02 9319 4073
	Community Northern Beaches https://www.cnb.org.au/multicultural	02 9939 0100
Apoyo legal sobre alquiler	https://www.tenants.org.au/all/taas	
Mediación de vecinos	Centro de justicia comunitaria www.cjc.justice.nsw.gov.au	1800 990 777
Centros legales comunitarios	https://www.clcnsw.org.au/	02 9212 7333
Información y consejos de salud	Salud directa www.healthdirect.gov.au	1800 022 222
Biblioteca local	Biblioteca de la ciudad de Randwick https://www.northernbeaches.nsw.gov.au/library	02 9093 6400
Comisaría de Policía Local	Comisaría de policía de Randwick	02 9697 1099
	Comisaría de policía de Waverley	02 9369 9899
	Estación de policía de la ciudad de Sydney	02 9265 6499
	Comisaría de policía de Manly	02 9976 8099
	Estación de Policía de Dee Why	02 9976 8099
	Estación de policía de Riverwood	02 9584 1899
Ayuntamiento Local	Ayuntamiento de Randwick	1300 722 542
	Ayuntamiento de Northern Beaches	1300 434 434
	Ayuntamiento de Canterbury Bankstown	02 9707 9000
	Ayuntamiento de Cumberland	02 8757 9000