

bridge
housing 
linking people
to a better future

Người
thuê

Sổ tay

Chào
mừng

Dịch vụ

Thông tin

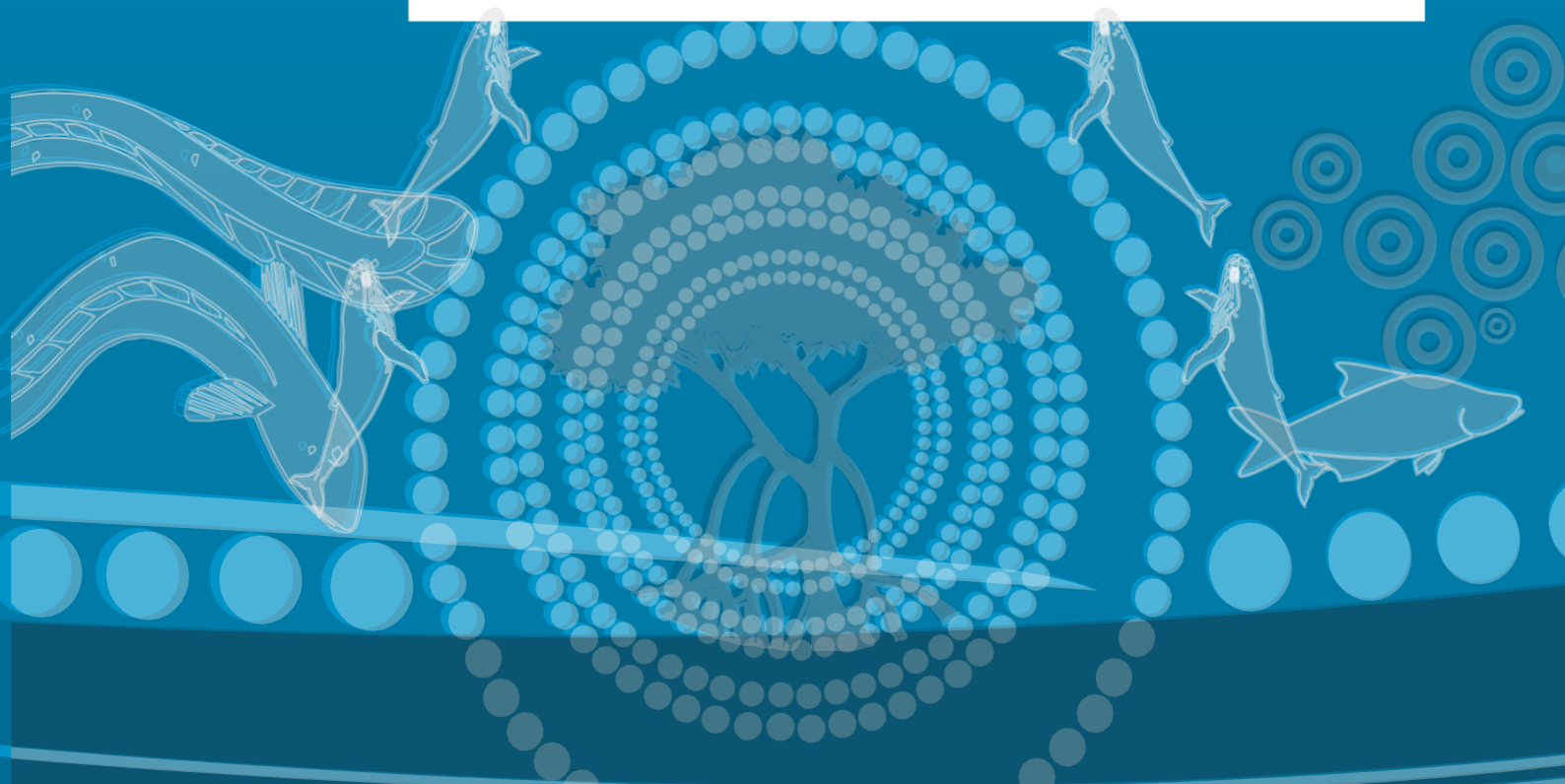
Quyền lợi

Trách nhiệm

Tham gia

Chào mừng đến

Bridge Housing



MyBridge - Cổng thông tin người thuê nhà trực tuyến mới của bạn

MyBridge là một cách mới, đơn giản để người thuê nhà có thể dễ dàng cập nhật thông tin cá nhân, đọc bản sao kê tiền thuê, yêu cầu sửa chữa hoặc thậm chí thanh toán tiền thuê nhà của họ trực tuyến.

Bạn có thể tìm thấy MyBridge trên điện thoại thông minh hoặc trình duyệt web tại:

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

Đăng ký sử dụng MyBridge rất đơn giản

Bạn sẽ cần các thông tin sau để đăng ký:

- ID Người thuê nhà của bạn
- Ngày sinh của Người thuê nhà Chính
- Mã bưu điện của nhà ở của bạn
- Bridge Housing phải có số điện thoại di động hoặc địa chỉ email trên hệ thống của chúng tôi thì mới thực hiện được quá trình xác minh

Cách đăng nhập

1. Truy cập <https://bridgehousing.tenantportal.co/>
2. Nhấp vào liên kết 'Đăng ký' màu xanh lam

3. Nhập các chi tiết được yêu cầu và nhấp vào Nộp
4. Chọn số điện thoại di động hoặc địa chỉ email để chúng tôi có thể gửi cho bạn một liên kết để thiết lập mật khẩu của bạn. Nhấn nộp.
5. Sau đó, bạn sẽ nhận được một tin nhắn văn bản hoặc email có liên kết để thiết lập mật khẩu.

Bạn gặp sự cố khi đăng ký hoặc đăng nhập?

Nếu bạn gặp khó khăn khi đăng nhập, chỉ cần yêu cầu trợ giúp.

1. Hãy gọi cho Bridge Housing và nói chuyện với chúng tôi qua số 83240800
2. Hãy ghé thăm chúng tôi tại văn phòng và chúng tôi có thể hỗ trợ bạn tại ki-ốt máy tính của chúng tôi
3. Gửi email cho chúng tôi nếu bạn có câu hỏi nào khác về địa chỉ customerervice@bridgehousing.org.au

Quyền lợi và Trách nhiệm của bạn



Tiêu chuẩn Dịch vụ Khách hàng

Những điều bạn có thể mong đợi từ chúng tôi

Phương thức cung cấp Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi

Bridge Housing chú trọng đến con người. Chúng tôi trân trọng khách hàng của chúng tôi và cung cấp dịch vụ với sự công bằng, tôn trọng và cảm thông.

Tập tài liệu này mô tả cam kết của Bridge Housing đối với dịch vụ khách hàng và phác thảo tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ mà bạn có thể kỳ vọng từ chúng tôi. Nó cũng giải thích cách bạn có thể giúp chúng tôi đạt được các tiêu chuẩn cũng như hoàn thành điều mà chúng tôi cần làm nếu như bạn không hài lòng với các dịch vụ mà bạn nhận được.

Khi bạn giao dịch với Bridge Housing, chúng tôi sẽ:

Luôn dễ liên lạc

- ▶ Đảm bảo khách hàng có thể liên hệ với chúng tôi qua điện thoại, fax, email, trang web hoặc gặp trực tiếp
- ▶ Cho bạn biết khi nào chúng tôi sẽ có mặt và cung cấp các liên hệ thay thế cho các trường hợp khẩn cấp
- ▶ Đảm bảo các văn phòng của chúng tôi luôn dễ tiếp cận được và dịch vụ thông
- ▶ Dịch được cung cấp nếu bạn cần.

Cung cấp thông tin chất lượng tốt

- ▶ Đảm bảo thông tin của chúng tôi là chính xác, nhất quán, rõ ràng và không có từ ngữ khó hiểu.

Đãi xử lịch sự và tôn trọng với bạn

- ▶ Xưng hô với bạn bằng tên của bạn và nói chuyện với bạn một cách thân thiện và chuyên nghiệp
- ▶ Tuyên bố danh tính của chúng tôi khi chúng tôi nói chuyện điện thoại và đeo băng tên khi chúng tôi đến thăm
- ▶ Luôn rõ ràng về thông tin chúng tôi cần và liên hệ với bạn nếu chúng tôi chưa nhận được thông tin đó.

Duy trì quyền riêng tư và thông tin cá nhân của bạn

- ▶ Giữ bí mật thông tin và phản hồi của bạn theo luật pháp và tiêu chuẩn về quyền riêng tư.



Giải quyết vấn đề kịp thời

- ▶ Cố gắng giải quyết vấn đề của bạn khi bạn nêu ra. Nếu không thể, chúng tôi sẽ sắp xếp thời gian để liên hệ với bạn
- ▶ Nếu bạn là người thuê nhà, chúng tôi hỗ trợ bạn duy trì việc thuê nhà bằng cách giải quyết các vấn đề trước khi báo cáo lên cấp cao hơn.

Nếu bạn là người thuê nhà hoặc đối tác dịch vụ, chúng tôi cũng sẽ:

Cung cấp các con đường để bạn định hình các dịch vụ của chúng tôi

- ▶ Coi trọng các quan điểm của bạn, bao gồm cả quan điểm của những người thường không tham gia
- ▶ Hỗ trợ bạn hình thành và điều hành các Nhóm Tư vấn Người thuê nhà
- ▶ Hỗ trợ bạn tích cực tương tác với nhau và với các cộng đồng rộng lớn hơn
- ▶ Cung cấp thông tin cập nhật hàng quý thông qua bản tin cho người thuê nhà.

Có quy trình phản hồi và kháng nghị rõ ràng và dễ tiếp cận

- ▶ Đảm bảo chính sách và quy trình dễ tìm và dễ hiểu
- ▶ Duy trì hồ sơ về vấn đề, phản hồi hoặc khiếu nại của bạn và cho bạn biết chúng tôi đang làm gì để giải quyết vấn đề đó.

Bạn có thể giúp chúng tôi đáp ứng các tiêu chuẩn của mình như thế nào

Xin vui lòng:

- ▶ Đối xử lịch sự và tôn trọng với chúng tôi Cung cấp cho chúng tôi thông tin chính xác
- ▶ Đọc hoặc đã đọc cho bạn thông tin mà chúng tôi gửi cho bạn Hãy cho chúng tôi biết nếu chi tiết hoặc tình huống của bạn thay đổi
- ▶ Hãy cho chúng tôi biết nếu có điều gì bạn không hiểu
- ▶ Cung cấp cho chúng tôi phản hồi về hiệu suất của chúng tôi. Bạn có thể làm điều này bằng cách liên hệ với chúng tôi qua địa chỉ:

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

☎ (02) 8324 0800

Thời gian trả lời

Hành động mà	chúng tôi sẽ thực hiện
Cuộc gọi nhớ	Trả lời cuộc gọi của bạn trong vòng 24 giờ vào các ngày trong tuần
Email	Trả lời email của bạn trong vòng 24 giờ vào các ngày trong tuần
Cuộc hẹn	Đến đúng giờ hẹn hoặc thông báo cho bạn nếu có sự chậm trễ
Đến gặp Trực tiếp - không hẹn trước	Cố gắng sắp xếp cho ai đó gặp bạn trong vòng 10 phút hoặc sắp xếp cuộc hẹn
Đơn đăng ký nhà ở	Xử lý đơn đăng ký của bạn trong 40 ngày làm việc
Kiểm tra chất lượng cuộc sống của người thuê nhà	Kiểm tra trong vòng 8 tuần kể từ khi bạn ký hợp đồng thuê và sau đó là kiểm tra hàng năm
Bản sao kê Tiền thuê nhà	Phát hành bản sao kê tiền thuê nhà của bạn hàng quý
Đánh giá Tiền thuê nhà	Xem lại tiền thuê của bạn hai lần một năm - vào tháng Ba và tháng Chín
Sửa chữa	Cung cấp dịch vụ sửa chữa khẩn cấp 24/24. Chúng tôi sẽ cho bạn biết ai sẽ thực hiện việc sửa chữa, khi nào họ sẽ hoàn thành và bạn có thể liên hệ với ai tại Bridge Housing
Sửa chữa khẩn cấp	Trả lời trong vòng 24 giờ
Sửa chữa định kỳ	Trả lời trong vòng 5 ngày
Sửa chữa không khẩn cấp	Trả lời trong vòng 21 ngày
Xác nhận các khiếu nại và kháng nghị	2 ngày làm việc
Hoàn thành quy trình khiếu nại hoặc kháng nghị	21 ngày làm việc



Tiếng Việt

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

Tiếng Ả Rập

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

Tiếng Tây Ban Nha

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

Tiếng Trung Quốc

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

Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi và sử dụng chức năng Google Translate cho các ngôn ngữ khác

Phản hồi của bạn rất quan trọng với chúng tôi.

Vui lòng liên hệ với chúng tôi qua customerservice@bridgehousing.org.au hoặc tham khảo tập tài liệu về Tuân thủ, Khiếu nại hoặc Kháng nghị của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ xem xét và giám sát các tiêu chuẩn này với các đối tác của mình hàng năm.

Điều lệ về Quyền của Người thuê nhà & Quy tắc Ứng xử của Người thuê nhà

Người thuê có cả quyền và trách nhiệm theo Đạo luật Thuê nhà ở NSW năm 2010. Các **Điều lệ về Quyền của Người thuê nhà (2014)** và **Quy tắc Ứng xử của Người thuê nhà (2016)** đã được người thuê nhà và nhân viên đồng phát triển để giúp bạn hiểu các quyền và trách nhiệm của mình một cách rõ ràng và đơn giản.

Điều lệ về Quyền của Người thuê nhà

Với tư cách là người thuê nhà ở Bridge Housing chúng tôi công nhận các quyền của bạn về:

- Nhà ở an toàn, an ninh, phù hợp và có giá phải chăng
- Bảo đảm quyền hưởng dụng theo hợp đồng thuê nhà của bạn
- Nhà ở đáp ứng các tiêu chuẩn cơ bản và có tình trạng sửa chữa hợp lý
- Môi trường yên bình tại ngôi nhà của bạn
- Được đối xử và trao đổi thông tin một cách công bằng, cởi mở và minh bạch.
- Được đối xử tôn trọng, không phân biệt bản sắc văn hóa, chủng tộc, năng lực, giới tính, khuynh hướng tình dục hoặc tuổi tác.
- Quyền riêng tư và bảo mật thông tin cá nhân của bạn, trừ khi bạn cho phép chia sẻ thông tin, hoặc chúng tôi phải làm như vậy theo yêu cầu của pháp luật
- Được áp dụng các chính sách và thủ tục vào hoàn cảnh của bạn một cách công bằng và nhất quán
- Được đáp ứng các nhu cầu về nhà ở của bạn khi những nhu cầu này thay đổi theo thời gian, căn cứ theo các hướng dẫn và tài nguyên của tổ chức
- Được hỗ trợ để khiếu nại hoặc kháng nghị nếu bạn không đồng ý với một quyết định hoặc dịch vụ được Bridge Housing cung cấp và được thông báo về kết quả.
- Được góp ý thực sự về cách chúng tôi cung cấp dịch vụ và quản lý việc thuê nhà của bạn.



Quy tắc Ứng xử của Người thuê nhà

Với tư cách là người thuê nhà ở Bridge Housing bạn phải:

- Thanh toán tiền thuê nhà và tiền nước đúng hạn - hãy gọi ngay cho chúng tôi nếu bạn gặp khó khăn về việc thanh toán
- Chăm sóc nơi ở của bạn và giữ gìn vệ sinh sạch sẽ và ngăn nắp
- Hãy cho chúng tôi biết ngay lập tức nếu nơi ở của bạn cần sửa chữa hoặc bảo trì
- Đọc thư hoặc thông báo từ Bridge Housing, và phản hồi ngay lập tức về bất kỳ hành động nào bạn được yêu cầu thực hiện - hãy gọi cho chúng tôi nếu có bất kỳ điều gì bạn không hiểu
- Cung cấp cho Bridge Housing thông tin chính xác và cập nhật cho chúng tôi nếu thông tin chi tiết cá nhân hoặc hoàn cảnh của bạn thay đổi

- Cho phép Bridge Housing hoặc nhà thầu của họ tiếp cận nơi ở khi được yêu cầu
- Đối xử với hàng xóm và nhân viên Bridge Housing cũng như các nhà thầu của họ một cách lịch sự và tôn trọng, bất kể bản sắc văn hóa, chủng tộc, khả năng, giới tính, khuynh hướng tình dục hoặc tuổi tác của họ
- Thể hiện sự tôn trọng và hợp tác trong các khu vực chung nếu bạn sống trong một tòa nhà hoặc khu phức hợp
- Có nghĩa vụ hoàn thành các trách nhiệm chung cho các khu vực chung trong tòa nhà
- Không lưu trữ vật dụng cá nhân trong các khu vực chung của tòa nhà của bạn
- Đảm bảo rằng bạn hoặc khách thăm của bạn không cố ý làm hư hỏng nơi ở
- Đảm bảo rằng bạn và khách của bạn tôn trọng sự yên tĩnh và riêng tư của hàng xóm của bạn
- Đảm bảo rằng bạn và khách thăm của bạn không có hành vi xúc phạm bằng lời nói, quấy rối, hung hăng, bạo lực hoặc đe dọa bạo lực đối với hàng xóm của bạn

- Đảm bảo rằng bạn và khách thăm của bạn không sử dụng nơi ở cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào
- Đảm bảo tất cả khách thăm của bạn hiểu và tôn trọng trách nhiệm của bạn
- Duy trì nơi ở trong tình trạng tốt khi kết thúc thời hạn thuê nhà.

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ với Nhóm Cộng đồng của Bridge Housing qua số điện thoại **8324 0836** hoặc email **community@bridgehousing.org.au**.

Khen ngợi, Khiếu nại hoặc Kháng nghị

Bridge Housing tôn trọng quyền của tất cả các khách hàng trong việc đưa ra khen ngợi, khiếu nại hoặc kháng nghị khi họ cung cấp phản hồi có giá trị về các dịch vụ của chúng tôi và cách những dịch vụ đó được cung cấp.

Chúng tôi luôn mong muốn đối xử với khách hàng một cách công bằng và tôn trọng. Chúng tôi phân công một nhân viên không trực tiếp tham gia vào vấn đề để quản lý khiếu nại của bạn. Một thành viên của Nhóm Điều hành cũng xem xét tất cả các khiếu nại và kháng nghị. Bản sao **Chính sách về Khen ngợi, Khiếu nại và Kháng nghị** có sẵn trên trang web của chúng tôi tại www.bridgehousing.org.au.

Khen ngợi

Nếu bạn muốn khen ngợi Bridge Housing về bất kỳ khía cạnh nào trong dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi rất hoan nghênh phản hồi của bạn. Phản hồi tích cực về các dịch vụ của chúng tôi giúp chúng tôi đảm bảo chúng tôi đang đi đúng hướng và ghi nhận những nhân viên cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc.

Khiếu nại

Bạn có thể đưa ra khiếu nại khi không hài lòng với chất lượng và tiêu chuẩn của dịch vụ mà bạn đã nhận từ Bridge Housing. Điều này bao gồm dịch vụ nhận được từ một nhân viên hoặc một nhà thầu đang làm việc cho Bridge Housing.

Kháng nghị

Bạn có thể kháng nghị khi không đồng ý với quyết định mà Bridge Housing đưa ra. Tất cả các kháng nghị phải được nộp trong vòng 30 ngày kể từ ngày được thông báo về quyết định. Chúng tôi có quy trình kháng nghị hai giai đoạn.

Các kháng nghị ban đầu sẽ được nội bộ Bridge Housing xem xét. Quyết định của Bridge Housing về kháng nghị của bạn sau đó có thể được kháng nghị đến Ủy ban Kháng nghị về Nhà ở độc lập (www.hac.nsw.gov.au hoặc điện thoại 1800 629 794).



Tôi có thể kháng nghị về điều gì?

Đối với những người nộp đơn đăng ký nhà ở xã hội và những người thuê nhà của Bridge Housing, các quyết định có thể kháng nghị bao gồm:

- ▶ Tư cách hợp lệ để hưởng nhà ở xã hội, bao gồm cả
- ▶ Xóa ưu tiên nhà ở khỏi Sổ đăng ký Nhà ở NSW
- ▶ Quyền lợi về nhà ở, ví dụ như số phòng ngủ hoặc loại nhà
- ▶ Nhu cầu vị trí, bao gồm các vị trí có nhu cầu cao
- ▶ Ưu đãi về nhà ở và tính phù hợp của từng ưu đãi
- ▶ Tư cách đủ điều kiện chuyển nhượng, bao gồm cả chuyển nhượng quyền quản lý
- ▶ Những thay đổi về việc thuê nhà, bao gồm cả việc trao đổi hoặc kế thừa một hợp đồng thuê nhà
- ▶ Nhu cầu sửa đổi chỉ cho lý do khuyết tật/y tế
- ▶ Phê duyệt một thay đổi đối với nhà ở của bạn
- ▶ Phí người thuê cũ
- ▶ Tính toán tiền nước
- ▶ Tính toán, thay đổi hoặc hủy bỏ trợ cấp tiền thuê nhà
- ▶ Cho phép vắng mặt tại nơi ở và cách tính tiền thuê trong thời gian vắng mặt
- ▶ Chuyển người thuê sang nhà ở xã hội khác khi hết thời hạn thuê.

Có thể tìm thấy thông tin thêm về các kháng nghị trên trang web của Ủy ban Kháng nghị Nhà ở www.hac.nsw.gov.au hoặc số điện thoại 1800 629 794.

Làm thế nào để khen ngợi, kháng nghị hoặc khiếu nại?

- ▶ Qua điện thoại, bằng cách gọi cho Bridge Housing theo số **02 8324 0800**
- ▶ Bằng cách sử dụng biểu mẫu phản hồi ở mặt sau của tờ thông tin này hoặc bằng cách tải xuống biểu mẫu từ trang web của chúng tôi tại www.bridgehousing.org.au và gửi thư đến Bridge Housing, PO Box 20217, World Square NSW 2002
- ▶ Bằng cách gửi email cho chúng tôi tới địa chỉ **customerservice@bridgehousing.org.au**
- ▶ Bằng cách yêu cầu một cuộc phỏng vấn và nói chuyện trực tiếp với chúng tôi. Bạn có thể mang theo một người bạn hoặc người hỗ trợ để được giúp đỡ hoặc hỗ trợ. Chúng tôi có thể sắp xếp một thông dịch viên cho bạn nếu cần:

Chuyện gì xảy ra tiếp theo?

- 1 Bạn sẽ nhận một lá thư hoặc email xác nhận đã nhận được lời khen ngợi, khiếu nại hoặc kháng nghị của bạn trong vòng 2 ngày.
- 2 Đối với các khiếu nại và kháng nghị, người quản lý khiếu nại sẽ được chỉ định để xem xét vấn đề của bạn. Hãy yên tâm rằng người mà bạn đang khiếu nại sẽ không phải là người xử lý khiếu nại của bạn và trong trường hợp kháng nghị, người đưa ra quyết định ban đầu sẽ không quản lý kháng nghị đó.
- 3 Người quản lý khiếu nại sẽ xem xét khiếu nại hoặc kháng nghị của bạn trong vòng 21 ngày. Tất cả các khiếu nại cũng được một thành viên của Nhóm Điều hành xem xét và bạn sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định của chúng tôi.

Điều gì xảy ra nếu tôi không đồng ý với kết quả khiếu nại hoặc kháng nghị của mình?

Khiếu nại và kháng nghị được giải quyết theo những cách khác nhau.

- 4 Nếu bạn không hài lòng với kết quả của Khiếu nại, bạn có thể đưa vấn đề này lên Giám đốc Điều hành (CEO). CEO sẽ xem xét cách mà tổ chức đã giải quyết khiếu nại. Bạn sẽ được thông báo về quyết định của CEO trong vòng 14 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu xem xét quyết định.
- 5 Nếu bạn không đồng ý với kết quả **Kháng nghị** của mình, bạn có quyền khiếu nại với Ủy ban Kháng nghị về Nhà ở độc lập. Bạn có thể liên hệ với Ủy ban Kháng nghị về Nhà ở theo số **1800 629 794** hoặc **www.hac.org.au**.



Tiếng Việt

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

Tiếng Ả Rập

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

Tiếng Tây Ban Nha

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

Tiếng Trung Quốc

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

Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi và sử dụng chức năng Google Translate cho các ngôn ngữ khác

Đơn Phản hồi

Tên:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Email:

Vui lòng cung cấp chi tiết về dịch vụ hoặc quyết định mà bạn muốn chúng tôi xem xét:

Bạn có muốn Bridge Housing sắp xếp một thông dịch viên không?

☐ Có ☐ Không Ngôn

Vui lòng gửi Biểu mẫu Phản hồi của bạn tới:

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

 9699 7055  customerservice@bridgehousing.org.au

Chúng tôi sẽ xem xét và giám sát các tiêu chuẩn này với các đối tác của mình hàng năm.

Thông tin Quan trọng về Dịch vụ Nhà ở của chúng tôi



Tính Tiền thuê của bạn

Chúng tôi tính toán tiền thuê nhà của bạn như thế nào?

Bridge Housing tính tiền thuê nhà của bạn dựa trên thu nhập hộ gia đình của bạn và xác định bạn có đủ điều kiện để được trợ cấp tiền thuê nhà hay không. Kết quả tính toán là từ 25% đến 30% thu nhập chịu thuế của hộ gia đình của bạn và 100% Hỗ trợ Tiền thuê nhà của Commonwealth mà bạn và các thành viên trong gia đình của bạn được hưởng.

Dưới đây là ví dụ về cách chúng tôi tính tiền thuê của bạn:

Thu nhập chịu thuế của hộ gia đình, theo tuần:	\$250,00
30% thu nhập chịu thuế của hộ gia đình, theo tuần	\$75,00
+ 100% Hỗ trợ Tiền thuê nhà của Commonwealth, theo tuần	+ \$50,00
Tổng phí thuê, theo tuần	= \$125,00

Trợ cấp thay đổi tùy theo loại chương trình và mức thu nhập của hộ gia đình bạn.

Tại sao tiền thuê nhà của tôi thay đổi?

1. Đánh giá Tiền thuê nhà

Bridge Housing đảm bảo người thuê đang trả đúng số tiền thuê nhà bằng cách tiến hành đánh giá tiền thuê nhà hai lần một năm vào tháng Ba và tháng Chín theo Centrelink.

2. Khi có thay đổi trong hộ gia đình bạn

Khi thu nhập của bạn thay đổi, bạn phải thông báo cho Bridge Housing trong vòng 14 ngày và cung cấp tất cả thông tin cần thiết mà chúng tôi cần để tính trợ cấp tiền thuê của bạn.

3. Đăng ký/chuyển nhượng người thuê

Tiền thuê đối với tất cả người thuê mới và những người đang thay đổi địa chỉ do chuyển nhà sẽ được tính trong quá trình bạn đăng ký.

Làm cách nào để thông báo cho Bridge Housing về sự thay đổi đối với thu nhập hộ gia đình của tôi?

Bạn sẽ cần phải hoàn thành Đơn xin Trợ cấp Tiền thuê trực tuyến bằng cách truy cập bit.ly/BridgeRentReview hoặc bạn có thể liên hệ với Nhóm Đánh giá Tiền thuê để nhận bản sao của biểu mẫu này.

Đơn xin Trợ cấp Tiền thuê nhà yêu cầu các thông tin sau của từng thành viên trong gia đình:

- Thông tin chi tiết liên lạc của bạn
- Thông tin chi tiết về tất cả các thành viên trong gia đình hiện đang sống tại nhà và
- Chi tiết thu nhập của từng thành viên trong nhà từ 18 tuổi trở lên

Bạn phải cung cấp chi tiết thu nhập để xác nhận thu nhập của từng thành viên trong gia đình

Cách xác nhận thu nhập hộ gia đình của bạn với Bridge Housing

Nếu bạn nhận được Thanh toán Centrelink

- Nếu bạn và tất cả các thành viên trong gia đình đã cung cấp 'Mẫu đơn Đồng ý và Ủy quyền Tập thể của Centrelink' có ký tên để tiếp cận chi tiết thu nhập Centrelink của bạn, bạn không cần cung cấp tờ khai thu nhập Centrelink.
- Nếu bạn hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình **không** cung cấp 'Mẫu đơn Đồng ý và Ủy quyền Tập thể của Centrelink' có ký tên để cho phép chúng tôi tiếp cận chi tiết thu nhập Centrelink của bạn, bạn phải cung cấp tờ khai thu nhập Centrelink hiện tại.
- Nếu bạn hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình nhận được các khoản Thanh toán Trợ cấp Thuế Gia đình hoặc Bảo trì, vui lòng ghi thu nhập này vào Tờ khai Thu nhập Centrelink của bạn.

Nếu bạn kiếm được tiền lương

- Nếu bạn hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình làm việc theo giờ cố định mỗi tuần, vui lòng cung cấp phiếu lương của 4 tuần qua để cho biết tổng tiền lương.
- Nếu bạn hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình làm việc theo giờ không cố định (thay đổi tuần này sang tuần khác) hoặc làm thêm giờ, vui lòng cung cấp phiếu lương của 12 tuần qua để cho thấy tổng tiền lương.
- Nếu không có phiếu lương, vui lòng yêu cầu biểu mẫu Xác nhận Thu nhập Từ Việc làm từ Bridge Housing để chủ lao động của bạn điền vào.

Nếu bạn tự kinh doanh

- Vui lòng cung cấp tờ khai thuế đã điền và nộp cho Văn phòng thuế Úc của bạn cho năm tài chính gần nhất VÀ sao kê ngân hàng thể hiện tất cả các giao dịch trong ba tháng qua cho tất cả các tài khoản doanh nghiệp và cá nhân của bạn và bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của bạn.
- Ngoài ra, bạn có thể cung cấp báo cáo lãi và lỗ cho năm tài chính gần nhất từ một kế toán có đăng ký hành nghề VÀ sao kê ngân hàng thể hiện tất cả các giao dịch trong ba tháng qua cho tất cả các tài khoản doanh nghiệp và cá nhân của bạn và bất kỳ thành viên nào trong hộ gia đình của bạn.

Nếu bạn có tiết kiệm và đầu tư

- Nếu bạn hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình có \$5000 trở lên trong tài khoản ngân hàng của mình, vui lòng cung cấp bảng sao kê cho thấy các giao dịch trong 3 tháng gần nhất cho tất cả các tài khoản đó. Chúng bao gồm tất cả các loại tài khoản như tài khoản tiết kiệm, đầu tư, sinh hoạt.
- Nếu bạn hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình sở hữu và/hoặc thuê một bất động sản, điều quan trọng là bạn phải cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt. Vui lòng liên hệ với Điều phối viên Thu nhập tại Bridge Housing để thảo luận thêm.

Mọi thắc mắc vui lòng liên hệ với chúng tôi tại Bridge Housing để biết thêm thông tin chi tiết.

SĐT: 8324 0800

F: 9699 7055

E: rentreview@bridgehousing.org.au W:

www.bridgehousing.org.au



Trả Tiền thuê nhà của Bạn

Theo *Đạo luật Thuê nhà ở 2010*, bạn phải trả tiền thuê nhà đúng hạn. Nếu bạn không trả tiền thuê nhà đúng hạn, bạn nợ tiền thuê nhà.

Bridge Housing tin rằng ngôi nhà bạn đang sống là điều quan trọng nhất cần duy trì. Nếu bạn không trả tiền thuê nhà, bạn sẽ khiến hợp đồng thuê nhà với Bridge Housing gặp nguy cơ.

Chúng tôi hiểu rằng đôi khi có các sự kiện có thể xảy ra làm cho việc trả tiền thuê nhà đúng thời hạn trở nên khó khăn. Bridge Housing cam kết hợp tác với bạn để giúp bạn giải quyết các vấn đề nợ thuê và giúp bạn giữ hợp đồng thuê nhà.

Nếu bạn chậm thanh toán tiền thuê nhà của mình, hãy liên hệ ngay với Người Quản lý Nhà ở của bạn để thông báo cho họ.

Nếu bạn không liên lạc, Quản lý Nhà ở của bạn sẽ liên hệ với bạn để thảo luận về hoàn cảnh này. Bạn sẽ có cơ hội để trả nợ hoặc tạo một kế hoạch thanh toán. Nếu bạn từ chối làm như vậy, Bridge Housing có thể xin một Lệnh Thi hành Cú thể tại Tòa án Dân sự và Hành chính NSW (NCAT) để yêu cầu bạn thanh toán khoản nợ và trả tiền thuê nhà của bạn đúng thời gian.

Điều quan trọng nhất bạn có thể làm là liên hệ với Quản lý Nhà ở của bạn càng sớm càng tốt.

Tôi có thể trả tiền thuê nhà bằng cách nào?

Bridge Housing tính tiền thuê cho người thuê hàng tuần. Tất cả người thuê nhà phải luôn được thông báo trước hai tuần để tuân thủ Hợp đồng Thuê nhà của họ.

Centrepay

Centrepay là cách ưu tiên của chúng tôi dành cho những người thuê nhà có thu nhập từ Centrelink để trả tiền thuê nhà và tiền nước của họ. Centrepay là cách dễ dàng để thanh toán phí thuê nhà của bạn bằng cách khấu trừ trực tiếp từ các khoản thanh toán Centrelink và trả cho Bridge Housing.

Gửi tiền Trực tiếp

Gửi tiền trực tiếp là cách ưa thích của chúng tôi dành cho những người thuê nhà không có thu nhập từ Centrelink để trả tiền thuê nhà và tiền nước.

Bạn có thể thu xếp gửi tiền trực tiếp từ tài khoản ngân hàng của mình để thanh toán cho chúng tôi hàng tuần hoặc hai tuần một lần, miễn là bạn luôn thanh toán trước hai tuần.

Để thiết lập Gửi tiền Trực tiếp qua ngân hàng của bạn, bạn sẽ cần các thông tin chi tiết của chúng tôi như sau:

Tên tài khoản: Bridge Housing Limited

Tên ngân hàng: Commonwealth Bank

BSB: 062 212

Số tài khoản: 00904385

Vui lòng sử dụng mã số người thuê của bạn làm số tham chiếu cho khoản thanh toán của bạn.

Bạn nên đảm bảo rằng có đủ tiền trong tài khoản của mình để chi trả cho khoản thanh toán. Điều này tránh phí thiếu chi từ ngân hàng của bạn. Nếu bạn nhận được một khoản phí thiếu chi, hầu hết các ngân hàng có thể giúp bạn ngăn việc này xảy ra một lần nữa.

Trực tuyến:

Nếu bạn có tài khoản **MyBridge - Cổng thông tin**

Người thuê nhà, bạn có thể trả tiền thuê nhà của mình trực tuyến bằng cách Chọn *Tài khoản Thuê nhà* và *Thực hiện Thanh toán An toàn*

Nếu bạn không có tài khoản MyBridge – Cổng thông tin Người thuê nhà, bạn có thể trả tiền thuê nhà của mình thông qua trang web của chúng tôi

EFTPOS:

Bạn cũng có thể chọn thanh toán tiền thuê nhà bằng EFTPOS tại Văn phòng Bridge Housing

Phòng tránh Nợ Tiền thuê

Những sự kiện như chuyển tham quan của trường, chi phí y tế, trục trặc máy móc với chiếc xe của bạn hoặc hóa đơn điện thoại hoặc tiền điện bất ngờ cao có thể gây ra căng thẳng tài chính cho bạn hay gia đình của bạn. Nếu điều này xảy ra, và bạn cảm thấy nó có thể khiến bạn không trả đầy đủ tiền thuê nhà mỗi hai tuần một lần được, xin vui lòng liên hệ với Quản lý Nhà ở của bạn để thảo luận.

Bất cứ khi nào có thể, chúng tôi sẽ giới thiệu bạn đến một dịch vụ tư vấn tài chính về các thông tin và hỗ trợ.

Bạn hãy nói với Quản lý Nhà ở của bạn nếu thu nhập của bạn thay đổi hoặc có bất kỳ người nào khác gia nhập gia đình bạn do việc đó có thể ảnh hưởng đến số tiền thuê nhà bạn phải trả và khoản hoàn phí tiền thuê của bạn.

Tôi có thể tìm được sự giúp đỡ ở đâu nếu tôi không thể trả tiền thuê?

Hãy liên lạc với Quản lý Nhà ở của bạn càng sớm càng tốt. Bridge Housing sẽ kiểm tra các khoản thanh toán tiền thuê nhà có chính xác không. Việc thanh toán tiền thuê nhà của bạn được thiết lập theo thu nhập hộ gia đình. Luôn thông báo cho Bridge Housing biết nếu có sự thay đổi về số lượng người sống chung với bạn hoặc đã có sự thay đổi trong thu nhập của bạn.

Nếu bạn đang gặp khó khăn về tài chính hoặc muốn được hỗ trợ trả nợ, chẳng hạn như trả nợ khẩn hoặc nợ thẻ tín dụng, bạn có thể liên hệ với **Đường dây Nóng về Tín dụng và Nợ theo số 1800 007 007**.

Đường dây Nóng về Tín dụng và Nợ hỗ trợ bạn bằng cách cung cấp:

- Thông tin chi tiết và cách xử lý khó khăn tài chính
- Thông tin chi tiết và cách giải quyết khi đàm phán với chủ nợ
- Tư vấn và hỗ trợ pháp lý
- Thông tin về các quy trình của tòa án liên quan đến việc thu hồi nợ
- Giới thiệu đến tư vấn tài chính trực tiếp và thông tin về cách chuẩn bị cho cuộc hẹn tư vấn tài chính
- Thông tin và giới thiệu đến các dịch vụ
- Tái đảm bảo và quan điểm về các vấn đề tài chính

Bạn cũng có thể đủ điều kiện cho khoản vay với lãi suất thấp để mua thiết bị điện gia dụng như tủ lạnh hoặc máy giặt, hoặc các khoản vay mà cung cấp cho bạn hoặc gia đình bạn quyền tiếp cận với các máy tính và internet giá phải chăng. liên hệ với Quản lý Nhà ở của bạn để biết thêm thông tin.

Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi không trả tiền thuê nhà?

Theo *Đạo luật Thuế nhà ở năm 2010*, bạn có trách nhiệm trả tiền thuê nhà đúng hạn.

Nếu bạn đang gặp khó khăn trong việc trả tiền thuê nhà hoặc nhận thấy có sai sót trong cách tính tiền thuê nhà của mình, hãy thông báo cho Quản lý Nhà ở của bạn biết càng sớm càng tốt.

Khi bạn liên hệ với Quản lý Nhà ở của bạn sớm, chúng tôi có thể làm việc với bạn để xem xét kế hoạch trả nợ cũng như các dịch vụ và chương trình có thể hỗ trợ bạn thanh toán tiền thuê nhà của mình.

Nếu bạn chậm thanh toán tiền thuê nhà của mình và không thu xếp để bắt đầu trả nợ, Bridge Housing sẽ thực hiện hành động thông qua Tòa án Dân sự và Hành chính NSW (NCAT) để yêu cầu bạn thanh toán số tiền còn nợ.

Trong những trường hợp nghiêm trọng khi Bridge Housing không thể liên lạc với bạn hoặc bạn không có những nỗ lực nghiêm túc để trả nợ, chúng tôi sẽ tìm cách chấm dứt hợp đồng thuê nhà của bạn.

Chúng tôi không muốn bạn bị mất nhà ở.

Không bao giờ là quá muộn để liên hệ với quản lý nhà ở của bạn nếu bạn đang gặp khó khăn trong việc trả tiền thuê nhà. Chúng tôi có thể hỗ trợ bạn trả nợ.

Phí Cấp Nước

Mục đích

Chính sách tính phí cấp nước của Bridge Housing đã được phát triển để phù hợp với [Hướng dẫn Tính phí Cấp Nước cho Nhà ở Cộng đồng NSW](#) và để đảm bảo rằng người thuê nhà được tính phí sử dụng nước một cách công bằng và minh bạch.

Phạm vi

Chính sách này dành cho tất cả những người thuê nhà ở xã hội Bridge Housing. Có một số ít trường hợp ngoại lệ bao gồm những người sống trong khủng hoảng hoặc nơi ở chuyển tiếp và những người không đủ điều kiện để được tính phí sử dụng nước theo Đạo luật Thuê Nhà ở (2010).

Nguyên tắc Hướng dẫn

Các nguyên tắc sau đây hướng dẫn chính sách này:

- Bridge Housing áp dụng phí cấp nước hàng tuần, cố định, dựa trên số người sống trong hộ gia đình của bạn
- Bridge Housing sẽ tính tiền sử dụng nước hàng tuần cùng với phí thuê nhà
- Mức phí sử dụng nước sẽ được áp dụng hàng tuần để hỗ trợ người thuê nhà chi trả được những chi phí này thông qua các khoản thanh toán nhỏ thường xuyên
- Mức phí sử dụng nước của Bridge Housing bằng hoặc thấp hơn phí sử dụng nước thực tế hoặc ước tính đối với nhà ở của bạn (tức là dựa trên số đo của đồng hồ)
- Bridge Housing đặt mức phí sử dụng nước cho người thuê nhà sống ở nhà ở có đồng hồ đo và không có đồng hồ đo.

Phương Tính phí Cấp Nước

Bridge Housing áp dụng phí sử dụng nước hàng tuần dựa trên tỷ lệ cố định theo quy mô hộ gia đình. Điều đó có nghĩa là số tiền mà người thuê nhà phải trả thay đổi dựa trên số lượng người sống trong nhà.

Vui lòng lưu ý rằng giá nước có thể được đánh giá và điều chỉnh hàng năm để phù hợp với những thay đổi về chỉ số giá tiêu dùng.

Bảng dưới đây đưa ra các mức phí sử dụng nước bao gồm cả số tiền phải trả tối đa.

Quy mô Hộ gia đình	Phí Sử dụng Nước mỗi Tuần
1 Người	5 Đô la
2 Người	7 Đô la
3 Người	9 Đô la
4 Người (TỐI ĐA)	10,5 Đô la

Tư vấn cho người thuê nhà về phí sử dụng nước

Bridge Housing sẽ thông báo cho người thuê nhà về mức phí sử dụng nước khi bắt đầu thuê nhà. Sau đó, người thuê nhà sẽ được thông báo về bất kỳ thay đổi nào đối với mức giá đó như một phần của Đánh giá Thuê nhà hai lần một năm hoặc khi có sự thay đổi về thành viên hộ gia đình được chấp thuận. Người thuê nhà phải thông báo về bất kỳ thay đổi nào đối với hộ gia đình của họ phù hợp với [Chính sách của Bridge Housing về Thay đổi của Hộ gia đình](#).

Thanh toán Phí Sử dụng Nước

Người thuê nhà có thể thanh toán phí sử dụng nước bằng nhiều cách, giống như thanh toán tiền thuê nhà.

Phí được tính hàng tuần và có thể được thanh toán thông qua các thiết bị đầu cuối Centrepay, EFTPOS hoặc chuyển khoản ngân hàng. Bridge Housing khuyến nghị người thuê nhà trả tiền nước hai tuần một lần cùng với tiền thuê nhà.

Đánh giá Hàng năm về Phí Sử dụng Nước

Chính sách tính phí cấp nước của Bridge Housing cam kết đánh giá tối thiểu các khoản phí của người thuê hàng năm để đảm bảo các khoản phí bằng hoặc thấp hơn mức sử dụng nước thực tế cho các khu nhà.

Tài khoản nước sẽ được đánh giá theo [Hướng dẫn Tính phí Cấp Nước cho Nhà ở Cộng đồng NSW](#).

Trong trường hợp có bất kỳ thanh toán thừa nào, một khoản tiền hoàn lại sẽ được trả cho người thuê nhà vào tài khoản tiền thuê nhà hoặc tài khoản không liên quan đến tiền thuê nhà.

Người thuê Chuyển Chỗ ở hoặc Rời khỏi Bridge Housing

Nếu người thuê nhà sẽ chuyển đến một nơi ở khác hoặc kết thúc thời gian thuê nhà, thì Bridge Housing sẽ tính phí sử dụng nước cho đến khi kết thúc Hợp đồng Thuê Nhà.

Nước và Môi trường

Bridge Housing cam kết quản lý việc sử dụng nước một cách khôn ngoan trong nhà. Việc sử dụng nước sẽ được theo dõi thường xuyên để tránh phung phí và việc sử dụng quá mức. Cam kết của chúng tôi bao gồm đáp ứng kịp thời các yêu cầu sửa chữa để sửa vòi và đường ống bị rò rỉ.

Chúng tôi khuyến khích người thuê nhà lưu ý đến việc sử dụng nước và báo cáo bất kỳ rò rỉ nào cho đội ngũ sửa chữa của chúng tôi.

Ngoài ra, những người thuê nhà Bridge Housing phải tuân thủ mọi quy định hạn chế nước do cơ quan cấp nước địa phương đưa ra.

Nếu tôi gặp khó khăn khi thanh toán tiền nước thì sao?

Nếu bạn lo lắng về tiền thuê nhà hoặc tiền nước của mình hoặc đang gặp khó khăn trong việc thanh toán, thì vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **8324 0800** và nói chuyện với Người quản lý Nhà ở của bạn.

Chúng tôi có thể trao đổi với bạn về các kế hoạch trả nợ và/hoặc đề xuất hỗ trợ từ chuyên gia. Bridge Housing hợp tác với các dịch vụ hỗ trợ, họ có thể hỗ trợ cho bạn và giúp bạn quản lý tiền của mình tốt hơn.

Kháng nghị và Khiếu nại

Người thuê nhà có thể kháng nghị các quyết định liên quan đến việc tính phí cấp nước trong nhà ở cộng đồng nhưng không thể kháng nghị quyết định tính phí sử dụng nước dựa trên mức phí cố định.

Kháng nghị và khiếu nại về phí sử dụng nước có thể được gửi trực tiếp qua điện thoại, thư hoặc thông qua mẫu trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi www.BridgeHousing.org.au

Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về tiền nước hoặc muốn khiếu nại một khoản phí được tính vào tài khoản của mình, thì bước đầu tiên là liên hệ với Người quản lý Nhà ở của bạn theo số **8324 0800**.

Nếu bạn không hài lòng với quyết định của họ, thì bạn có thể nộp đơn kháng nghị cấp một. Quyết định của họ sẽ được người quản lý xem xét và xác nhận lại với bạn bằng văn bản.

Nếu bạn không hài lòng với quyết định của Bridge Housing, thì bạn có quyền kháng nghị cấp hai đến **Ủy ban Kháng nghị Nhà ở (HAC)**. HAC là một cơ quan độc lập xem xét các quyết định nhất định của nhân viên của các tổ chức cộng đồng và Nhà ở NSW. Điều này bao gồm các quyết định liên quan đến cách Bridge Housing đã tính toán và áp dụng phí đóng góp sử dụng nước của mình.

Để biết thêm thông tin về Ủy ban Kháng nghị Nhà ở, hãy gọi 1800 629 794 hoặc truy cập www.hac.nsw.gov.au.

Thông tin thêm về việc kháng nghị có trong [Chính sách về Khen ngợi, Kháng nghị & Khiếu nại của Bridge Housing](#).

Tài liệu Liên quan

- Đạo luật Thuê Nhà ở năm 2010
- Hướng dẫn Tính phí Cấp Nước cho Nhà ở Cộng đồng NSW năm 2021

Phí Cấp Nước

Chính sách tính phí cấp nước của Bridge Housing đã thay đổi và một cách tiếp cận mới được thực hiện để đảm bảo việc sử dụng nước của người thuê nhà được tính theo cách hợp lý và công bằng trong danh mục nhà ở xã hội của chúng tôi.

Phí cấp nước là gì?

Phí cấp nước của bạn là chi phí nước mà bạn sử dụng trong nhà của bạn. Bridge Housing có thể yêu cầu người thuê nhà trả phí cho việc sử dụng nước theo [Hướng dẫn Tính phí Cấp Nước cho Nhà ở Cộng đồng NSW](#).

Điều gì đã thay đổi?

Bridge Housing đã chuyển sang phí cấp nước cố định, hàng tuần dựa trên số người sống trong hộ gia đình của bạn từ mức phí dựa trên tỷ lệ phần trăm tiền thuê nhà của bạn đối với một số người thuê nhà và dựa trên chu kỳ thanh toán hàng quý cho những người khác. Bridge Housing đã thực hiện thay đổi này để đảm bảo cách tiếp cận tính phí cấp nước của chúng tôi được công bằng trên toàn bộ danh mục đầu tư, dễ hiểu đối với người thuê nhà và dễ dàng để nhân viên của chúng tôi truyền đạt lại thông tin.

Người thuê nhà có được hỏi ý kiến về sự thay đổi này không?

Bridge Housing đã tiến hành tư vấn đáng kể với những người thuê nhà trước khi thực hiện thay đổi này. Điều này bao gồm việc tham dự tất cả các cuộc họp của nhóm tư vấn cho người thuê bao gồm cả Nhóm Trưng cầu Ý kiến Người thuê và cung cấp thông tin trong bản tin dành cho người thuê của chúng tôi về những thay đổi được đề xuất.

Đáng ngạc nhiên là những người thuê nhà đều ủng hộ sự thay đổi này và cho rằng cách tiếp cận này công bằng hơn so với phương pháp cũ, dễ hiểu và dễ giải thích cho người khác.

Tôi sẽ bị tính phí như thế nào?

Bridge Housing sẽ tính tiền sử dụng nước hàng tuần cùng với phí thuê nhà

Phí sử dụng nước cố định dựa trên số lượng người sống trong nhà và được tính hàng tuần cùng lúc với tiền thuê nhà của bạn. Nó bắt đầu ở mức tối thiểu là 5 Đô la và được giới hạn ở mức 10,5 Đô la mỗi tuần. Giới hạn nghĩa là khoản phí tối đa sẽ không cao hơn số tiền giới hạn đó.

Người thuê sẽ trả một mức cố định, đã được tính toán bằng hoặc thấp hơn mức sử dụng nước thực tế cho nhà ở đó. Nếu người thuê nhà đã trả nhiều hơn số tiền họ sử dụng, thì sau đánh giá hàng năm, người thuê nhà sẽ được trả lại số tiền mà họ đã trả dư ra.

Phí sử dụng nước cố định là bao nhiêu?

Phí sử dụng nước mỗi hộ gia đình là như sau:

Quy mô Hộ gia đình	Phí Sử dụng Nước Mỗi Tuần
1 Người	5 Đô la
2 Người	7 Đô la
3 Người	9 Đô la
4 Người + (TỐI ĐA)	10,5 Đô la

Nếu tôi có nghi ngại thì sao, tôi đang trả nhiều hơn so với mức sử dụng nước thực tế?

Ở mức tối thiểu, Bridge Housing sẽ thực hiện đánh giá hàng năm về các khoản phí của người thuê nhà theo chính sách của chúng tôi và [Hướng dẫn Tính phí Cấp Nước cho Nhà ở Cộng đồng NSW](#) để đảm bảo bạn không bị tính phí cao hơn bình thường.

Nếu bạn lo lắng rằng bạn đang phải trả nhiều hơn mức sử dụng nước thực tế cho nhà ở của mình, thì bạn có thể yêu cầu:

- Đánh giá tiền nước của bạn so với phí sử dụng nước thực tế đối với nhà ở của bạn

Nếu người thuê nhà được phát hiện đã trả nhiều hơn tiền sử dụng nước thực tế, thì họ sẽ được hoàn lại tiền vào tài khoản tiền thuê nhà hoặc tài khoản không liên quan đến tiền thuê nhà.

Còn phí nước được sử dụng ở các Khu vực Chung thì sao?

Phí sử dụng nước cho khu vực chung không được bao gồm trong phí cố định. Bridge Housing trả tiền cho việc sử dụng nước ở khu vực chung trong các khu nhà có nhiều nhà ở.

Khi tiến hành đánh giá tiền nước hàng năm cho các khu nhà có nhiều nhà ở, Bridge Housing sẽ khấu trừ 10% từ lượng nước sử dụng thực tế để tính vào lượng nước sử dụng cho khu vực chung. Bridge Housing sau đó sẽ thanh toán chi phí này.

Điều gì xảy ra nếu có thay đổi trong hộ gia đình tôi?

Nếu có thay đổi đối với hộ gia đình của bạn, thì hãy đảm bảo rằng bạn cho Bridge Housing biết càng sớm càng tốt. Phí sử dụng nước hộ gia đình sẽ được điều chỉnh.

Tham khảo [Chính sách của Bridge Housing về Thay đổi của Hộ gia đình](#).

Tôi thanh toán phí sử dụng nước bằng cách nào?

Mọi hợp đồng thuê nhà đều có tài khoản tiền thuê nhà và tài khoản tiền nước. Bridge Housing khuyến nghị người thuê nhà trả tiền nước hai tuần một lần cùng với tiền thuê nhà.

Bạn có thể trả tiền nước,

- **Sử dụng Centrepay** để khấu trừ tự động
- **Gửi trực tiếp qua ngân hàng** từ ngân hàng của bạn Tên tài khoản: Bridge Housing Limited Tên Ngân hàng: Commonwealth Bank BSB: 062 212 Số tài khoản: 00904385
- **Sử dụng BPOINT** trực tuyến tại <https://www.bpoint.com.au/payments/bridgehousing/> sử dụng **số người thuê nhà** của bạn và từ **Water (Nước)** làm tham chiếu. Ví dụ: 12345Water
- Qua điện thoại theo số **8324 0800** hoặc trực tiếp tại một trong những văn phòng của chúng tôi ở Tầng 9, 59 Goulburn St, Sydney hoặc Tầng 1, 660-664 Pittwater Road, Brookvale.

Nếu tôi gặp khó khăn khi thanh toán tiền nước thì sao?

Nếu bạn lo lắng về tiền thuê nhà hoặc tiền nước của mình hoặc đang gặp khó khăn trong việc thanh toán, thì vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **8324 0800** và nói chuyện với Người quản lý Nhà ở của bạn.

Chúng tôi có thể trao đổi với bạn về các kế hoạch trả nợ và/hoặc đề xuất hỗ trợ từ chuyên gia. Bridge Housing hợp tác với các dịch vụ hỗ trợ, họ có thể cung cấp hỗ trợ cho bạn và giúp bạn quản lý tiền của mình tốt hơn.

Nước và Môi trường

Bridge Housing cam kết bảo vệ sự bền vững của môi trường và quản lý việc sử dụng nước một cách khôn ngoan trong các căn nhà của chúng tôi. Việc sử dụng nước sẽ được theo dõi thường xuyên để tránh phung phí và việc sử dụng quá mức. Cam kết của chúng tôi bao gồm đáp ứng kịp thời các yêu cầu sửa chữa để sửa vòi và đường ống bị rò rỉ.

Chúng tôi khuyến khích người thuê nhà lưu ý đến việc sử dụng nước và báo cáo bất kỳ rò rỉ nào cho đội ngũ sửa chữa của chúng tôi. Để tìm hiểu thêm về các bước mà bạn có thể thực hiện trong nhà để sử dụng nước khôn ngoan hơn, hãy truy cập sydneywater.com.au.

Ngoài ra, những người thuê nhà Bridge Housing phải tuân thủ mọi quy định hạn chế nước do cơ quan cấp nước địa phương đưa ra.

Tôi có thể Kháng nghị hoặc Khiếu nại bằng cách nào?

Kháng nghị và khiếu nại về phí sử dụng nước có thể được gửi trực tiếp qua điện thoại, thư [hoặc thông qua mẫu trực tuyến](#) trên trang mạng của chúng tôi www.bridgehousing.org.au. Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về tiền nước hoặc muốn khiếu nại một khoản phí được tính vào tài khoản của mình, thì bước đầu tiên là liên hệ với Người quản lý Nhà ở của bạn theo số **8324 0800**.

Sửa chữa & Bảo trì

Bridge Housing khuyến khích người thuê nhà báo cáo mọi sự cố cần sửa chữa càng sớm càng tốt. Điều này giúp chúng tôi bảo quản tốt nơi ở của bạn và giảm thiểu các vấn đề về bảo trì.

Các nghĩa vụ của Bridge Housing

Bridge Housing phải đảm bảo rằng nơi ở của bạn ở trong tình trạng tốt. Điều này có nghĩa là nơi ở sạch sẽ, an toàn và có thể ở được trước khi bạn chuyển đến và nơi ở được duy trì ở tiêu chuẩn này trong suốt thời gian bạn thuê nhà.

Nghĩa vụ của người thuê nhà

Bạn có trách nhiệm gìn giữ tốt nơi ở của mình. Điều này bao gồm việc gìn giữ nơi ở trong tình trạng tốt bằng cách giữ sạch sẽ và gọn gàng, đồng thời gìn giữ khu vườn của bạn.

Người thuê nhà được khuyến khích thông báo bất kỳ vấn đề nào về nhà ở của họ càng sớm càng tốt để chúng tôi có thể giải quyết chúng một cách nhanh chóng.

Báo cáo sửa chữa

Bạn có thể báo cáo sửa chữa bằng cách:

- Gọi cho đường dây bảo trì của chúng tôi theo số **02 8324 0886**
- Gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ: repairs@bridgehousing.org.au
- Sử dụng biểu mẫu [Yêu cầu Dịch vụ Sửa chữa](#) trực tuyến trên trang web của chúng tôi.

Chuyện gì xảy ra tiếp theo?

1. Chúng tôi sẽ cung cấp khung thời gian hoàn thành công việc bảo trì.
2. Chúng tôi sẽ giao công việc cho một nhà thầu.
3. Nhà thầu này sẽ liên hệ với bạn để sắp xếp thời gian thực hiện công việc.
4. Bạn sẽ ký tên xác nhận rằng công việc đã được hoàn thành.

Nếu nhà thầu không đến như đã hẹn, vui lòng liên hệ với Nhóm Sửa chữa theo số 02 8324 0886 để chúng tôi có thể liên hệ với họ.

Khung thời gian sửa chữa

Chúng tôi sắp xếp việc sửa chữa tùy theo mức độ khẩn cấp. Khung thời gian là từ 4 giờ đối với công việc sửa chữa khẩn cấp đến 21 ngày đối với công việc sửa chữa không được ưu tiên.

Đối với công việc sửa chữa khẩn cấp, nhà thầu sẽ tìm cách đến và hoàn thành tất cả các công việc cần thiết trong vòng bốn giờ. Trong trường hợp điều này không khả thi, nhà thầu sẽ tìm cách tạm thời khắc phục sự cố và sắp xếp để bảo trì dài hạn trong khung thời gian thích hợp.

Nhà ở cho thuê có hợp đồng

Chúng tôi kỳ vọng các chủ nhà và đại lý mà chúng tôi thuê nhà ở phải đáp ứng trách nhiệm sửa chữa và bảo trì của họ. Chúng tôi sẽ liên hệ với chủ nhà hoặc đại lý để cung cấp chi tiết về bất kỳ yêu cầu sửa chữa hoặc bảo trì nào.

Chủ nhà hoặc đại lý sẽ liên hệ trực tiếp với bạn để sắp xếp công việc. Chúng tôi có thể cần phải chuyển nơi ở của bạn nếu chủ sở hữu không thực hiện các công việc sửa chữa cần thiết.

Các khoản phí cho người thuê nhà

Chúng tôi nhận thấy rằng một số phần của nhà ở sẽ xuống cấp và cần được thay thế để có thể sử dụng bình thường hàng ngày.

Đôi khi, nhà ở cần được sửa chữa do hành động của người thuê hoặc khách của họ. Trong những trường hợp này, khi tiến hành sửa chữa chúng tôi sẽ tính phí sửa nhà ở cho bạn.

Nếu một nhà thầu đã sắp xếp đến thăm nhà của bạn và bạn không có ở nhà, bạn sẽ phải trả một khoản phí gọi sửa chữa.

Kiểm tra nhà của bạn

Chúng tôi thường xuyên kiểm tra các khu nhà ở của chúng tôi để đảm bảo chúng an toàn và được gìn giữ tốt:

- Một **quy trình kiểm tra an sinh hàng năm** để kiểm tra nhà ở và nói về chất lượng cuộc sống của bạn, bao gồm bất kỳ sự hỗ trợ bổ sung nào mà bạn có thể cần.
- **Quy trình kiểm tra kỹ thuật** đối với nhà ở của bạn sẽ được thực hiện ít nhất ba năm một lần để giúp chúng tôi sắp xếp ưu tiên cho công việc bảo trì.
- **Quy trình kiểm tra an toàn phòng cháy chữa cháy hàng năm**.

An toàn phòng cháy chữa cháy

Chủ nhà có trách nhiệm áp dụng đầy đủ các biện pháp an toàn phòng cháy chữa cháy trong khu nhà của họ. Các biện pháp an toàn phòng cháy chữa cháy cần thiết bao gồm hệ thống báo khói, cửa chống cháy, đèn báo và biển báo thoát hiểm, và bình chữa cháy. Những biện pháp này khác nhau giữa các tòa nhà.

Sẽ có hình phạt nặng cho các hành vi can thiệp hoặc tháo bỏ bất kỳ biện pháp an toàn phòng cháy chữa cháy nào. Nếu có vấn đề với bất kỳ biện pháp an toàn phòng cháy chữa cháy nào trong nhà của bạn, vui lòng báo cho chúng tôi ngay lập tức.

Sửa đổi

Bạn có thể muốn sửa đổi nhà ở của mình để cải thiện tiện nghi. Trong hợp đồng thuê nhà của bạn có một điều kiện là bạn xin sự cho phép bằng văn bản của chúng tôi trước khi thực hiện bất kỳ sửa đổi nào bằng cách điền vào **Biểu mẫu Yêu cầu Thay đổi**. Chúng tôi sẽ đánh giá tất cả các yêu cầu sửa đổi trong vòng 21 ngày làm việc.

Nếu bạn thực hiện bất kỳ sửa đổi nào chưa được phê duyệt, chúng tôi sẽ yêu cầu bạn khôi phục nơi ở như ban đầu thông qua các nhà thầu được phê duyệt của chúng tôi. Bạn sẽ phải trả phí cho việc này.

Sửa đổi vì Tình trạng Khuyết tật

Chúng tôi nhận thấy rằng nhu cầu của bạn có thể thay đổi vì bệnh tật, thương tích, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật và điều này có nghĩa là ngôi nhà của bạn không còn phù hợp. Bạn có thể đăng ký xin sửa đổi bằng cách hoàn thành **Biểu mẫu Yêu cầu Sửa đổi vì Tình trạng Khuyết tật**.

Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu của bạn và các sửa đổi cần thiết để hỗ trợ bạn tiếp tục sống trong nhà ở đó. Chúng tôi sẽ đánh giá các sửa đổi để đảm bảo rằng chúng an toàn về mặt cấu trúc và hiệu quả về chi phí.

Khi yêu cầu sửa đổi bị từ chối hoặc được xác định là không hợp lý, các lựa chọn nhà ở thay thế sẽ được đưa ra.

Sâu bệnh

Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng tất cả các nhà ở không bị nhiễm sâu bệnh ở thời điểm bạn bắt đầu thuê nhà. Sau đó, bạn chịu trách nhiệm kiểm soát các loài sâu bệnh trong nhà hoặc vườn của bạn sau khi chuyển đến.

Chúng tôi kỳ vọng bạn có những hành động hợp lý để ngăn chặn sự xâm nhập của sâu bệnh. Điều này bao gồm việc giữ cho nhà và vườn của bạn sạch sẽ, gọn gàng và thường xuyên sử dụng các phương pháp phòng trừ sâu bệnh như bẫy chuột, bột, thuốc xịt và bả.

Nấm mốc

Nấm mốc là một loại nấm. Nó có thể phát triển ở những khu vực ẩm ướt, tối tăm và thông gió kém trong nhà của bạn. Cách ngăn ngừa và xử lý nấm mốc phụ thuộc vào nguyên nhân gây ra nấm mốc.

Chúng tôi chịu trách nhiệm xử lý bất kỳ nấm mốc nào mọc lên do các vấn đề bảo trì hoặc cấu trúc trong nhà ở như đột mái nhà, đột phòng tắm và tường ẩm ướt. Người thuê nhà có trách nhiệm ngăn ngừa nấm mốc bằng cách giữ cho nhà ở sạch sẽ, giảm bớt đồ đạc lộn xộn và thông gió cho nhà ở.

Khi nhận được báo cáo về vấn đề nấm mốc, chúng tôi sẽ:

1. đến nhà ở của bạn để điều tra vấn đề nấm mốc và ẩm ướt. Chúng tôi có thể sử dụng các chuyên gia nếu không rõ nguồn gốc của nấm mốc
2. thực hiện kế hoạch ngăn ngừa hoặc xử lý nấm mốc, và
3. liên hệ với bạn trong vòng một tháng để đảm bảo rằng kế hoạch có hiệu quả.

Chúng tôi dự định sẽ bắt đầu điều tra trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được báo cáo và lập kế hoạch về cách giải quyết vấn đề trong vòng 21 ngày kể từ ngày kiểm tra. Chúng tôi có thể cần phải chuyển nơi ở cho bạn nếu kế hoạch không có hiệu quả.

Khen ngợi, Khiếu nại và Kháng nghị

Đây là một chính sách có thể kháng nghị. Nếu người thuê nhà không hài lòng với dịch vụ sửa chữa do Bridge Housing cung cấp hoặc không đồng ý với một quyết định đã đưa ra, họ có thể yêu cầu xem xét chính thức.

Chính sách về Khen ngợi, Khiếu nại và Kháng nghị của chúng tôi phác thảo cách chúng tôi sẽ tiến hành việc xem xét lại quyết định của mình. Bạn có thể lấy bản sao của chính sách và tờ rơi thông tin của chúng tôi tại văn phòng của Bridge Housing hoặc trên trang web của chúng tôi **www.bridgehousing.org.au**

Quyền tiếp cận nơi ở của bạn

Bridge Housing tôn trọng quyền của bạn với tư cách là người thuê nhà về việc được tận hưởng sự yên bình, thoải mái và riêng tư trong nhà ở của mình. *Đạo luật Thuê nhà ở năm 2010* đưa ra các lý do cụ thể cho những trường hợp bạn phải cho phép Bridge Housing tiếp cận nơi ở của bạn.

Tại sao nhân viên hoặc nhà thầu của Bridge Housing lại tiếp cận nơi ở của tôi?

Những lý do phổ biến nhất mà Bridge Housing có thể tiếp cận nơi ở bao gồm kiểm tra tài sản, hoàn thành việc sửa chữa, bảo trì và tuân thủ các nghĩa vụ về sức khỏe và an toàn (chẳng hạn như kiểm tra an toàn phòng cháy chữa cháy).

Phương pháp đảm bảo chất lượng cuộc sống

Bridge Housing tin rằng vai trò của chúng tôi không chỉ là chủ nhà, chúng tôi muốn đảm bảo rằng bạn có quyền tiếp cận các dịch vụ cần thiết để duy trì hợp đồng thuê nhà và nâng cao chất lượng cuộc sống của bạn.

Quản lý Nhà ở của bạn sẽ sắp xếp một cuộc kiểm tra chất lượng cuộc sống bao gồm kiểm tra nơi ở trong vòng tám tuần sau khi bạn bắt đầu thuê nhà và ít nhất một lần một năm sau đó.

Quy trình kiểm tra chất lượng cuộc sống và kiểm tra nơi ở của chúng tôi là cơ hội để bạn nêu ra bất kỳ vấn đề nào về việc bảo trì hoặc thuê nhà và để Quản lý Nhà ở đánh giá tình trạng chung của nơi ở.

Bạn có thể yêu cầu Quản lý Nhà ở kiểm tra nơi ở thường xuyên hơn nếu bạn lo lắng về bất kỳ vấn đề bảo trì cụ thể nào.

Bạn có thể yêu cầu Quản lý Nhà ở giúp bạn xác định và đăng ký các dịch vụ địa phương để hỗ trợ bạn đáp ứng bất kỳ nhu cầu sức khỏe hoặc chất lượng cuộc sống nào mà bạn có.

Nếu nhân viên lo ngại về sức khỏe và sự an toàn của bạn và không thể liên lạc với bạn, họ có thể tiến hành kiểm tra chất lượng cuộc sống. Nhân viên sẽ luôn cố gắng liên hệ với bạn qua điện thoại hoặc email trước. Nếu họ không thể liên lạc với bạn, Bridge Housing sẽ đến nhà bạn để kiểm tra tình trạng của bạn. Nếu có những lo ngại nghiêm trọng về chất lượng cuộc sống của bạn, Bridge Housing có thể liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp.

Sửa chữa và bảo trì

Sau khi bạn đã báo cáo việc sửa chữa cho Broadspectrum, nhà thầu thường sẽ liên hệ trực tiếp với bạn để sắp xếp việc đến nhà bạn để tiến hành sửa chữa.

Ngoài ra, Bridge Housing có thể gửi cho bạn một lá thư nói rằng họ cần tiếp cận nơi ở của bạn để tiến hành kiểm tra hoặc sửa chữa. Thư này sẽ xác nhận thời gian, ngày tháng và nhà thầu được chỉ định sẽ tham dự. Trong hầu hết các trường hợp, nhà thầu sẽ liên hệ trực tiếp với bạn để sắp xếp thời gian thích hợp.

Bridge Housing thực hiện kiểm tra thường xuyên các khu nhà mà mình sở hữu và quản lý để đảm bảo chúng tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng và an toàn cũng như để xác định các vấn đề bảo trì tiềm ẩn. Ở mức tối thiểu bạn có thể mong đợi:

- **Quy trình kiểm tra kỹ thuật** đối với nơi ở của bạn sẽ được thực hiện ba năm một lần. Các quy trình này giúp chúng tôi thu thập thông tin và sắp xếp mức độ ưu tiên cho chương trình bảo trì liên tục của chúng tôi.
- Bạn cũng có thể được liên hệ khi chúng tôi cần thực hiện **Khảo sát Đánh giá Nhà ở** với nhà của bạn. Đây là hoạt động kiểm tra chi tiết nhà ở nhằm nắm bắt thông tin về tình trạng an toàn và điều kiện vật lý của nhà ở.

Sức khỏe và sự an toàn

Các nhà thầu của Bridge Housing sẽ tiến hành kiểm tra sức khỏe và sự an toàn như kiểm tra an toàn phòng cháy chữa cháy. Điều quan trọng là bạn phải cho phép chúng tôi tiếp cận nhà của bạn để thực hiện các kiểm tra này.

Điều gì xảy ra nếu tôi không đồng ý cho Bridge Housing tiếp cận nơi ở của tôi?

Điều quan trọng là bạn phải thảo luận vấn đề này với Quản lý Nhà ở của bạn. Nếu chúng tôi yêu cầu tiếp cận vì những lý do được nêu trong *Đạo luật Thuê nhà ở năm 2010* mà bạn vẫn từ chối, thì Quản lý Nhà ở của bạn có thể cần phải đệ trình lên Tòa án Dân sự và Hành chính NSW (NCAT) để có quyền tiếp cận nơi ở của bạn. NCAT sẽ cấp một Lệnh Thi hành Cụ thể (Quyền tiếp cận) để cho phép nhân viên vào nơi ở của bạn và đến cùng với thợ khóa khi cần thiết.

Khoảng thời gian thông báo về việc tiếp cận và tần suất tiếp cận

Những lý do tại sao Bridge Housing có thể cần tiếp cận nơi ở của bạn	Số lần Bridge Housing có thể tiếp cận vì mục đích này	Thời gian thông báo mà Bridge Housing phải cung cấp cho người thuê nhà
Thực hiện kiểm tra nơi ở	Bốn lần trong khoảng thời gian 12 tháng	Gửi thông báo bằng văn bản trước ít nhất bảy ngày (cộng với thời gian gửi 4 ngày) cho mỗi lần
Để hoàn thành (các) sửa chữa khẩn cấp (sửa chữa khẩn cấp được định nghĩa trong <i>Đạo luật Thuê nhà ở năm 2010</i>)	Không có	Không giới hạn
Để hoàn thành (các) sửa chữa không khẩn cấp, tiến hành bảo trì và kiểm tra trước và sau khi sửa chữa	Không giới hạn	Thông báo trước ít nhất hai ngày cho mỗi lần
Tuân thủ các nghĩa vụ về sức khỏe và an toàn (ví dụ: kiểm tra báo động khói, kiểm tra an toàn phòng cháy chữa cháy, kiểm tra điện, kiểm tra an toàn khí đốt, kiểm tra sâu bệnh, kiểm tra mỗi một)	Không giới hạn	Thông báo trước ít nhất hai ngày cho mỗi lần
Trong trường hợp khẩn cấp	Không giới hạn	Không giới hạn. Chúng tôi có thể vào nhà của người thuê mà không cần sự đồng ý và không cần thông báo
Định giá tài sản	Một lần trong khoảng thời gian 12 tháng bất kỳ	Thông báo bằng văn bản trước bảy ngày (cộng với thời gian gửi 4 ngày) cho mỗi lần
Để giới thiệu về nhà ở cho một người thuê tiềm năng	Điều này chỉ được phép thực hiện trong 14 ngày cuối trước khi hợp đồng thuê nhà hiện tại kết thúc	Theo thỏa thuận
Để giới thiệu nhà cho một người mua tiềm năng	Hai lần trong bất kỳ tuần nào	Trước khi giới thiệu lần đầu: thông báo bằng văn bản trước 14 ngày (cộng thêm thời gian gửi 4 ngày) về ý định bán, sau đó trước mỗi lần giới thiệu: theo thỏa thuận, nếu không thì trước 48 giờ mỗi lần
Nếu Bridge Housing đã cố gắng liên lạc với người thuê nhưng không thành công và có lý do chính đáng để lo lắng nghiêm trọng về sức khỏe hoặc sự an toàn của người thuê hoặc những người cư trú khác	Không giới hạn	Phải thực hiện nỗ lực hợp lý để đạt được sự đồng ý
Nếu Bridge Housing có lý do chính đáng để tin rằng nhà ở đã bị bỏ hoang	Không giới hạn	Không giới hạn. Chúng tôi có thể vào nhà của người thuê mà không cần sự đồng ý và không cần thông báo
Theo Lệnh của Tòa án Dân sự và Hành chính NSW	Không giới hạn	Theo xác định của NCAT

Lưu ý: Khi có sự đồng ý của người thuê, Bridge Housing và/hoặc các đại lý có thể vào nhà của một người thuê bất cứ lúc nào. Một ví dụ về trường hợp này sẽ là một chuyến thăm hỗ trợ thuê nhà.

Hàng xóm Tốt bụng!

Bridge Housing cung cấp nhà ở cho nhiều người có lối sống khác nhau. Điều quan trọng là phải xây dựng mối quan hệ tích cực với hàng xóm của bạn. Làm một người hàng xóm tốt có nghĩa là quan tâm và tôn trọng người khác. Bạn có thể làm điều này bằng cách giảm thiểu tiếng ồn, quản lý vật nuôi của bạn và hành vi của khách đến thăm và chia sẻ các khu vực chung bao gồm chỗ đậu xe, tiệm giặt là và vườn.

Quyền lợi và trách nhiệm của người thuê nhà

Là một người thuê nhà, bạn có quyền được tận hưởng sự yên bình trong ngôi nhà của mình.

Theo Hợp đồng Thuê nhà ở, bạn phải chịu trách nhiệm về hành vi của chính mình cũng như hành vi của tất cả các thành viên khác trong gia đình và bất kỳ khách nào đến thăm nhà của bạn.

Loại hành vi nào không được chấp nhận?

Hành vi gây ra hoặc có khả năng gây ra sự quấy rối, bạo động hoặc phiền toái cho người khác sẽ không được chấp nhận. Đây là hành vi không hợp lý can thiệp vào quyền của người khác trong việc sử dụng và tận hưởng ngôi nhà và cộng đồng của họ, chẳng hạn như:

- Tiếng ồn lớn, đặc biệt là vào buổi tối
- Lạm dụng, đe dọa hoặc quấy rối
- Ngôn ngữ hoặc hành vi hung hăng và đe dọa
- Phá hoại tài sản
- Tiếng ồn hoặc phiền toái do các phương tiện giao thông gây ra, chẳng hạn như nơi đậu xe hoặc cách thức sửa chữa được tiến hành
- Tiếng ồn hoặc phiền toái do vật nuôi gây ra
- Bất kỳ loại hoạt động tội phạm nào.

Hãy quan tâm đến hàng xóm của bạn khi bạn đang làm điều gì đó ồn ào. Việc thông báo cho họ biết trước khi bạn bắt đầu một hoạt động có thể gây ồn ào luôn là một ý kiến hay. Cố gắng tránh gây tiếng ồn khi mọi người có thể đang ngủ.

Hàng xóm 'tốt' là như thế nào?

Trở thành một người hàng xóm tốt có nghĩa là quan tâm đến hành động của bạn và tác động của họ đối với người khác.

Bạn nên:

- Tôn trọng lắng nghe nếu một người hàng xóm phàn nàn trực tiếp với bạn về một mối lo ngại
- Hợp tác nếu hàng xóm yêu cầu bạn giảm tiếng ồn
- Thể hiện sự khoan dung với hàng xóm của bạn nếu họ có lối sống khác với bạn
- Đừng quấy rối mọi người bằng bất cứ cách nào
- Chú ý ngôn ngữ của bạn để đảm bảo ngôn ngữ đó không mang tính chất đe dọa hoặc không lịch sự
- Chú ý chia sẻ các khu vực công cộng như khu vực giặt là, vườn chung và chỗ đậu xe

Bạn có thể làm gì với những người hàng xóm ồn ào hoặc khó tính?

Nếu đang gặp vấn đề với hàng xóm của mình, bạn nên nói chuyện với họ về vấn đề đó trước - họ có thể không biết rằng họ đang làm bạn khó chịu. Điều quan trọng là bạn phải lắng nghe hàng xóm của mình để hiểu quan điểm của họ và bất kỳ vấn đề nào họ nêu ra.

Những cuộc trò chuyện này có thể khó khăn và bạn có thể cần một số trợ giúp. Trong những trường hợp này, bạn có thể tìm kiếm sự hỗ trợ độc lập từ Trung tâm Tư pháp Cộng đồng để giải quyết các vấn đề với hàng xóm của mình.

Nếu khiếu nại của bạn liên quan đến việc rác thải vứt bừa bãi hoặc vật nuôi hung hăng hoặc ồn ào, bạn nên liên hệ với Hội đồng địa phương. Họ có thể cử Nhân viên tuần tra điều tra vấn đề và thực hiện hành động.

Bạn nên liên hệ với Cảnh sát theo số 000 nếu bạn nghi ngờ hoặc chứng kiến hoạt động tội phạm, để khiếu nại về tiếng ồn hoặc nếu bạn bị bạo lực hoặc cảm thấy bị đe dọa.

Nếu bạn đã cố gắng giải quyết vấn đề và vẫn gặp vấn đề với hàng xóm của mình, bạn có thể báo cáo việc này với Quản lý Nhà ở của mình.

Quản lý Nhà ở của bạn có thể điều tra khiếu nại và thực hiện hành động để giúp giải quyết các vấn đề, bao gồm cả việc tư vấn cho bạn về các dịch vụ có thể giúp đỡ bạn.

Mục đích của chúng tôi là hỗ trợ bạn và hàng xóm của bạn giải quyết vấn đề hoặc đi đến một thỏa thuận mà mọi người đều đồng ý.

Bridge Housing sẽ làm gì nếu có một vấn đề đang xảy ra?

Bridge Housing sẽ điều tra các khiếu nại một cách minh bạch. Chúng tôi sẽ lắng nghe và nói chuyện với bạn, hàng xóm của bạn và bất kỳ người làm chứng nào. Hầu hết các vấn đề có thể được giải quyết thông qua việc thảo luận và không yêu cầu thêm bất kỳ hành động nào.

Chúng tôi sẽ xem xét mọi bằng chứng để xác định xem có hành vi vi phạm hợp đồng thuê nhà hay không. Bằng chứng cần phải thực tế và được xác nhận bởi các nguồn độc lập.

Chúng tôi khuyến khích bạn ghi nhật ký chi tiết về bất kỳ sự xáo trộn hoặc sự kiện nào. Điều này có thể dùng làm bằng chứng về một vấn đề đang diễn ra, nhật ký phải bao gồm ngày, giờ và chi tiết của các sự kiện.

Tùy thuộc vào các trường hợp và bằng chứng, Bridge Housing sẽ thực hiện một số hoặc tất cả các hành động sau đây để xử lý vấn đề:

- Giới thiệu hàng xóm đến dịch vụ hòa giải tại Trung tâm Tư pháp Cộng đồng để tìm cách giải quyết vấn đề.
- Tổ chức một cuộc họp cả khu để thảo luận và giải quyết các vấn đề giữa những người hàng xóm nếu vấn đề ảnh hưởng đến nhiều người thuê nhà.
- Viết thư cảnh cáo người chịu trách nhiệm để nhắc nhở họ về trách nhiệm của họ và hậu quả của hành vi họ gây ra.
- Giới thiệu một cơ quan hỗ trợ có thể giúp người gây ra vấn đề thay đổi hành vi của họ.
- Đối với những trường hợp vi phạm hợp đồng thuê nhà nhiều lần, nghiêm trọng và có bằng chứng, chúng tôi sẽ đệ đơn lên Tòa án Dân sự và Hành chính NSW.

Chúng tôi thường sẽ xem xét kết hợp nhiều phương pháp để giải quyết vấn đề **trước** khi nộp đơn lên Tòa án Dân sự và Hành chính NSW.

Chúng tôi luôn khuyến khích người thuê nhà tự giải quyết các vấn đề với nhau và cố gắng tránh phải kiện người thuê nhà lên Tòa án Dân sự và Hành chính NSW trừ khi đã dùng hết tất cả các biện pháp khác.

Bridge Housing không thể thực hiện hành động trực tiếp khi vấn đề xảy ra trong khu vực hoặc khu nhà của bạn liên quan đến hoạt động tội phạm. Tuy nhiên, một khi có tuyên bố kết án hình sự thì Bridge Housing có thể thực hiện hành động.

Đưa vấn đề lên Tòa án Dân sự và Hành chính NSW

Nếu vấn đề vẫn tiếp diễn, trường hợp đó có thể được chuyển đến NCAT. Chúng tôi chỉ có thể đưa vấn đề lên Tòa án Dân sự và Hành chính NSW nếu có bằng chứng rõ ràng rằng người thuê nhà đã gây ra vấn đề. Cả hai bên tranh chấp đều có thể trình bày bằng chứng tại NCAT. Bằng chứng cần phải thực tế và được xác nhận bởi các nguồn độc lập.

Tòa án Dân sự và Hành chính NSW có thể đưa ra các lệnh thi hành cụ thể yêu cầu chấm dứt hành vi đó. Trong những trường hợp nghiêm trọng mà sự phiền toái và khó chịu kéo dài, Tòa án có thể chấm dứt hợp đồng thuê nhà.

Bạn cần thêm thông tin?

Bạn có thể tìm thêm thông tin thêm về cách chúng tôi giải quyết các vấn đề phiền toái và khó chịu trong Chính sách Hàng xóm Tốt của chúng tôi trên trang web Bridge Housing: www.bridgehousing.org.au hoặc bằng cách liên hệ với Nhóm Phụ trách Nhà ở theo số **8324 0800**.

Nuôi thú cưng

Bridge Housing hiểu rằng việc nuôi thú cưng mang lại nhiều lợi ích cho cuộc sống của người thuê nhà. Những lợi ích này phải cân bằng với tác động của việc nuôi thú cưng đối với hàng xóm của bạn và sự phù hợp của nhà ở.

Tờ thông tin này cung cấp thông tin quan trọng về việc nuôi thú cưng khi bạn sống trong một khu nhà của Bridge Housing.

Chấp thuận để nuôi thú cưng

Tất cả người thuê nhà phải yêu cầu văn bản chấp thuận của Bridge Housing trước khi mang thú cưng vào nhà.

Điều này có nghĩa là trước khi nhận nuôi một con thú cưng, bạn nên liên hệ với Quản lý Nhà ở của mình để cung cấp thông tin chi tiết về loại thú cưng bạn đang cân nhắc và điền vào Mẫu Yêu cầu Nuôi Thú cưng trong Gia đình.

Sau đó, Quản lý Nhà ở của bạn sẽ kiểm tra xem con thú cưng đó có phù hợp để nuôi tại khu nhà của bạn hay không theo Chính sách Thú cưng của Bridge Housing.

Quản lý Nhà ở của bạn cũng có thể đến thăm nhà của bạn để đảm bảo thú cưng của bạn phù hợp với nhà của bạn và để thảo luận về trách nhiệm của bạn với tư cách là chủ sở hữu thú cưng trong khu nhà của Bridge Housing.

Tùy thuộc vào khu nhà và ảnh hưởng đến hàng xóm của bạn, Quản lý Nhà ở của bạn cũng có thể thảo luận đề xuất với những người hàng xóm trong khu nhà của bạn.

Nếu thú cưng của bạn là động vật trợ giúp được đăng ký theo Mục 59 của Đạo luật Động vật Đồng hành năm 1998 hoặc Mục 9 của Đạo luật Chống Phân biệt Đối xử với Người khuyết tật năm 1992, vui lòng thảo luận vấn đề này với Quản lý Nhà ở của bạn.

Nếu bạn là người thuê nhà ở Bridge Housing và bạn có thú cưng chưa được chấp thuận, hãy liên hệ với Quản lý Nhà ở của bạn để thảo luận về những việc bạn cần làm.

Các khu nhà của Bridge Housing và thú cưng

Bridge Housing quản lý nhiều khu nhà. Không phải tất cả những khu này đều phù hợp với thú cưng hoặc một số loại thú cưng nhất định. Quản lý Nhà ở của bạn sẽ thông báo cho bạn về bất kỳ hạn chế nào đối với việc nuôi thú cưng trong nhà của bạn khi bạn nộp đơn đăng ký.

Trách nhiệm khi nuôi thú cưng

Nếu đơn đăng ký nuôi thú cưng của bạn được chấp thuận, bạn sẽ được yêu cầu ký Hợp đồng Nuôi Thú cưng cho từng con thú cưng trong nhà của bạn. Hợp đồng nuôi thú cưng quy định trách nhiệm của bạn với tư cách là chủ sở hữu thú cưng trong một khu nhà của Bridge Housing. Những trách nhiệm này bao gồm việc tuân thủ Đạo luật Động vật Đồng hành năm 1998, bất kỳ quy định nào của Chính quyền Địa phương và giữ gìn nhà ở của bạn ở tiêu chuẩn thích hợp.

Những thú cưng thường được chấp thuận

Theo Đạo luật Động vật Đồng hành năm 1998, Bridge Housing coi thú cưng trong nhà là mèo, chó được cho phép hoặc động vật nhỏ như chim nuôi trong lồng, cá trong bể nhỏ, thỏ hoặc chuột lang.

Bridge Housing thường chỉ cho phép tối đa hai thú cưng trong mỗi nhà ở.

Các loại thú cưng khác sẽ không được chấp thuận

Bạn sẽ không được chấp thuận cho nuôi một loài chó bị hạn chế hoặc một loài chó nguy hiểm. Một loài chó bị hạn chế là một loài được nêu rõ Đạo luật Động vật Đồng hành năm 1998 hoặc luật khác là một loài chó bị hạn chế, bao gồm cả các giống lai với những loài chó này. Một loài chó nguy hiểm là một loài mà Hội đồng Địa phương tuyên bố là nguy hiểm.

Các loại thú cưng bị hạn chế và điều kiện để được chấp thuận

Bridge Housing không khuyến khích việc nuôi các loài bò sát và côn trùng do tính chất chuyên biệt của việc chăm sóc và điều kiện sống của chúng. Người thuê muốn nuôi những loại động vật đó phải có giấy phép bắt buộc, nếu áp dụng. Các đơn đăng ký sẽ được đánh giá riêng lẻ.

Đạo luật Động vật Đồng hành năm 1998

Đạo luật Động vật Đồng hành năm 1998 đặt ra một số nghĩa vụ và trách nhiệm đối với chủ sở hữu thú cưng. Bridge Housing yêu cầu bạn phải đáp ứng những điều kiện này để được cấp phép:

- Chó và mèo phải được gắn microchip và đăng ký.
- Chủ sở hữu của thú cưng có trách nhiệm đảm bảo thú cưng không gây hại hoặc đe dọa bất kỳ ai hoặc động vật khác cũng như không được gây phiền toái.
- Chó phải được kiểm soát hiệu quả và không được phép đi lang thang.

Đạo luật Thuê nhà ở năm 2010

Người thuê nhà cũng được nhắc nhở về trách nhiệm của họ trong việc giữ gìn nhà ở đạt một tiêu chuẩn hợp lý cả bên trong và bên ngoài, cụ thể là:

- Người thuê nhà phải đảm bảo rằng thú cưng của họ không gây cản trở cho sự yên bình, thoải mái và riêng tư hợp lý của các hàng xóm.
- Khi kết thúc thời gian thuê, người thuê phải làm sạch bất kỳ tấm thảm nào một cách chuyên nghiệp và/hoặc khử trùng nhà ở.
- Người thuê sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán cho bất kỳ sửa chữa hoặc thiệt hại nào do thú cưng gây ra.

Trong trường hợp người thuê không tuân thủ Chính sách Vật nuôi, Bridge Housing sẽ có hành động chấn chỉnh. Hành động này có thể bao gồm làm việc với người thuê để giải quyết bất kỳ vấn đề nào phát sinh do việc nuôi thú cưng, rút lại quyền nuôi thú cưng hoặc xin lệnh từ Tòa án Dân sự và Hành chính NSW (NCAT) nếu người thuê vi phạm Thỏa thuận Thuê nhà ở.

Bạn cần thêm thông tin?

Bạn có thể tìm thấy bản sao chính sách về thú cưng của Bridge Housing trên trang web của chúng tôi: www.bridgehousing.org.au.

Nếu bạn muốn đăng ký nuôi thú cưng, vui lòng liên hệ với Quản lý Nhà ở của bạn qua số 8324 0800 hoặc tải xuống Mẫu Yêu cầu Nuôi Thú cưng trong Gia đình từ trang web của chúng tôi.

Nếu bạn đang gặp phải phiền toái do một con chó của hàng xóm, bạn nên liên hệ với Hội đồng Địa phương.

Chấm dứt hợp đồng thuê nhà

Làm cách nào để chấm dứt hợp đồng thuê nhà của tôi?

Bạn cần gửi văn bản đến Bridge Housing để nói rằng bạn muốn chấm dứt hợp đồng thuê nhà. Thông báo này phải có chữ ký và đề ngày tháng của bạn và bao gồm:

- Ngày bạn sẽ rời đi (bạn dọn đi tất cả đồ đạc và trao lại chìa khóa)
- Lý do bạn chấm dứt hợp đồng thuê nhà (nếu có)
- Địa chỉ mới của bạn.

Bạn có thể gửi thông báo của mình cho chúng tôi qua đường bưu điện, fax, email hoặc đến gặp trực tiếp. Bạn cũng có thể điền vào [Biểu mẫu Chấm dứt Hợp đồng Thuê nhà](#) trên trang web của chúng tôi.

Nếu bạn muốn rời đi vì bạn đang gặp vấn đề với nhà ở của mình, vui lòng nói chuyện với Quản lý Nhà ở của bạn trước. Thường có thể tìm ra giải pháp cho các vấn đề như rắc rối với hàng xóm, nợ tiền thuê nhà hoặc các vấn đề sửa chữa và bảo trì.

Tôi phải đưa ra thông báo trước bao nhiêu ngày?

Bạn cần gửi thông báo trước 14 ngày nếu hợp đồng của bạn có kỳ hạn cố định hoặc thông báo trước 21 ngày nếu bạn đang theo hợp đồng không kỳ hạn. Bạn không cần đưa ra thông báo nếu bạn rời đi vì bạn là nạn nhân của hành vi bạo lực gia đình.

Rời khỏi nhà ở của bạn

Hầu hết những người thuê đều gìn giữ nhà ở của họ rất tốt. Khi dọn đi, bạn cần để nhà ở nguyên trạng như khi dọn đến, trừ những hao mòn tự nhiên. Điều này được quy định trong Báo cáo Tình trạng Nhà ở của bạn.

Chúng tôi sẽ tính phí sửa chữa bất kỳ thiệt hại nào bạn đã gây ra cho bạn hoặc loại bỏ bất kỳ vật dụng nào bạn để lại. Nếu bạn tự làm việc này trước khi giao lại chìa khóa thì chi phí sẽ rẻ hơn.

Khi bạn để nhà ở trong tình trạng như khi bạn chuyển đến, một người khác đang cần nơi ở có thể chuyển đến nhanh hơn.

Dọn đồ đạc và rác

Bạn phải dọn tất cả đồ đạc của mình ra khỏi nhà ở, kể cả rác. Nếu có nhiều rác hoặc vật dụng cần xử lý, bạn có thể:

- Liên hệ với hội đồng địa phương của bạn để hội đồng sắp xếp một chuyến dọn đồ miễn phí (không được hỗ trợ ở một số khu vực)
- Đưa chúng đến bãi rác tại địa phương
- Bố trí thùng rác cỡ lớn hoặc dịch vụ dọn rác
- Đăng chúng lên Gumtree hoặc Facebook Marketplace nếu chúng ở trong tình trạng tốt.



Trung bình, chúng tôi tính phí người thuê \$100 để loại bỏ từng đồ đạc lớn bị bỏ lại. Chi phí thường sẽ rẻ hơn nhiều nếu bạn tự mình làm điều này trước khi bạn rời đi.

Sửa chữa mọi hư hỏng

Bạn phải sửa chữa bất kỳ thiệt hại nào mà bạn hoặc khách của bạn đã gây ra trước khi trả lại chìa khóa. Điều này không bao gồm hao mòn bình thường xảy ra đối với tài sản do sử dụng hàng ngày.

Bạn cũng phải loại bỏ bất kỳ thay đổi nào bạn đã thực hiện đối với nhà ở như móc treo tranh, các biện pháp an ninh và thiết bị điều hòa không khí.

Các hạng mục hư hỏng không thể sửa chữa được, ví dụ như lưới chống côn trùng, rèm cửa hoặc bóng đèn bị vỡ, phải được thay thế.

Dọn dẹp nơi ở

Sau khi dọn hết đồ đạc và sửa chữa mọi hư hỏng, bạn cần để nhà ở sạch sẽ cho người tiếp theo dọn đến.



Nếu bạn không dọn dẹp nơi ở của mình, chúng tôi sẽ thuê người dọn dẹp và tính phí cho bạn. Trung bình, chúng tôi tính phí ít nhất \$200 cho việc dọn dẹp.

Danh sách kiểm tra về sinh

**Hãy tham gia -
Hãy lên tiếng**



Hãy tham gia TẠI BRIDGE HOUSING



Hãy lên tiếng. Tạo nên sự khác biệt.

Hãy tham gia và lên tiếng!

Tại Bridge Housing, chúng tôi muốn đảm bảo rằng tất cả cư dân đều có cơ hội đóng góp và nêu ý kiến về cách chúng tôi cung cấp dịch vụ của mình.

Chúng tôi cung cấp một số cách để người thuê tham gia bao gồm các nhóm tập trung, hội thảo, khảo sát và thông qua các chương trình và dịch vụ trong khu phố.

Hãy tham gia với cộng đồng Bridge Housing là một cách tuyệt vời để tạo ra sự khác biệt tích cực.

Có nhiều cách mà bạn có thể tham gia tại Bridge Housing, vào thời điểm và theo cách phù hợp với bạn.

Bạn có thể muốn tham gia thường xuyên thông qua các cơ cấu chính thức của chúng tôi hoặc thông qua một trong những hoạt động về các vấn đề mà bạn quan tâm. Bạn có thể chỉ muốn đến các sự kiện để gặp gỡ những người khác và làm quen với những người hàng xóm của mình!

Hãy nêu ý kiến của bạn về các dịch vụ của chúng tôi thông qua:

Các hội thảo và nhóm tập trung: lên tiếng và đưa ra phản hồi về các quyết định, chính sách và dịch vụ ảnh hưởng đến bạn và những người thuê nhà khác

Time to Talk (Thời khắc lên tiếng): các hội thảo nhỏ tập hợp các nhóm người thuê nhà từ các cộng đồng liên quan cụ thể, ví dụ như người thuê từ trong các nền văn hóa hoặc nhóm ngôn ngữ khác nhau, để nói về các vấn đề liên quan đến cộng đồng của họ

Tenants Talk Design (Hội thảo người thuê nhà về thiết kế): cung cấp phản hồi của bạn về những phát triển mới và thiết kế tòa nhà

Your Views ePanel: cung cấp phản hồi của bạn về các tài liệu và chính sách qua email

Khảo sát Người thuê: cuộc khảo sát người thuê nhà hàng năm là một cơ hội tuyệt vời để bạn đưa ra phản hồi về mức độ hài lòng của bạn với tư cách là người thuê nhà của Bridge Housing

Các cuộc khảo sát ngắn: cung cấp phản hồi và ý kiến của bạn thông qua các cuộc khảo sát qua email hoặc tin nhắn SMS

Tham gia vào cộng đồng của bạn thông qua:

Nourishing Neighbours (Nuôi dưỡng Tình Hàng xóm): Đăng ký xin một khoản trợ cấp nhỏ để chia sẻ một bữa ăn cộng đồng

ORBIT for Kids and Family: được tổ chức hàng năm vào kỳ nghỉ tháng 4 và dành cho tất cả các gia đình tại Bridge có con nhỏ từ 5 - 12 tuổi.

Good Neighbour Champion: Đề cử một người hàng xóm tuyệt vời để nhận một giải thưởng và thẻ quà tặng.

Community Gardens (Vườn cộng đồng): thiết lập một khu vườn cộng đồng với những người hàng xóm của bạn

Block Meetings (Các cuộc họp khu nhà): gặp gỡ những người hàng xóm trong khu để thảo luận về khu nhà của bạn và cách cải thiện khu nhà phương của bạn.

Big Ideas Grants (Quỹ Ý tưởng Lớn): xin một khoản trợ cấp nhỏ để thực hiện một dự án mang lại lợi ích cho cộng đồng địa



Tham gia một nhóm người thuê nhà

Tenant Advisory Groups (Nhóm Tư vấn cho Người thuê nhà) (TAG): Các cuộc họp của TAG được điều hành bởi những người thuê nhà và dành cho tất cả cư dân. Các cuộc họp này được tổ chức tại các cộng đồng địa phương trên toàn khu vực hoạt động của chúng tôi.

Aboriginal and Torres Strait Islander Tenant Advisory Group (Nhóm Tư vấn cho Người thuê nhà Thổ dân và cư dân đảo Torres Strait) (ATTAG): Những người thuê nhà thổ dân gặp nhau hai tháng một lần để chia sẻ và đóng góp vào các quyết định và chính sách ảnh hưởng đến người thuê nhà thổ dân.

Vietnamese Tenant Advisory Group (Nhóm Tư vấn cho Người thuê nhà Việt Nam) (VNTAG): Những người thuê nhà nói tiếng Việt gặp nhau để nói chuyện với nhau và với nhân viên bằng ngôn ngữ của họ.

Đại diện của mỗi TAG họp với Bridge Housing thường xuyên để cung cấp thông tin cập nhật và phản hồi.

Tham gia mà không cần rời khỏi nhà của bạn

Chúng tôi nhận ra rằng không phải ai cũng có thể tham dự các cuộc họp hoặc hội thảo. Bạn vẫn có thể tham gia. Cung cấp phản hồi thông qua Your Views Panel, tham gia các cuộc khảo sát dành cho người thuê nhà qua email hoặc SMS hoặc chia sẻ kiến thức của bạn qua điện thoại bằng cách trở thành một Tenant Buddy.



Bạn có muốn tham gia không?

Hoàn thành biểu mẫu này và gửi lại cho Nhóm Cộng đồng tại Bridge Housing để cho biết bạn quan tâm hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ community@bridgehousing.org.au

Tên

Địa chỉ

Di động

Email

Tôi quan tâm về: (vui lòng đánh dấu)

- ☐ Hội thảo hoặc Nhóm tập trung
- ☐ Time to Talk
- ☐ Your Views Panel
- ☐ Làm tình nguyện
- ☐ ORBIT for Kids and Family
- ☐ Tenant Advisory Group meetings
- ☐ Nourishing Neighbours
- ☐ Khảo sát
- ☐ Community Gardens
- ☐ Big Ideas Grants
- ☐ Tôi muốn tham gia nhưng tôi không chắc nên bắt đầu từ đâu. Bạn có thể gọi cho tôi để thảo luận về những cơ hội phù hợp với tôi không?

Bridge Housing cam kết thiết kế chương trình và dịch vụ của mình sao cho tất cả mọi người đều có thể tiếp cận và chào đón tất cả những người tham gia.

Để biết thêm thông tin và yêu cầu hỗ trợ, bao gồm cả dịch vụ thông dịch hoặc tiếp cận

Trở thành một **THÀNH VIÊN** của **Bridge Housing Limited**

bridge housing 
linking people
to a better future

Điều lệ của Bridge Housing cung cấp một 'lộ trình' bằng văn bản về cách chúng tôi điều hành tổ chức của mình. Theo điều lệ của chúng tôi, người thuê nhà và những người quan tâm đến các mục tiêu của Bridge Housing (được gọi là 'mục tiêu' trong điều lệ của chúng tôi) có thể trở thành thành viên của Công ty.



Ai có thể tham gia?

Để trở thành thành viên, bạn phải quan tâm đến Mục tiêu của Bridge Housing (xem bên dưới), hoàn thành và ký tên vào Mẫu Đăng ký thành viên cho biết bạn đồng ý với Mục tiêu và bạn sẽ tham dự ít nhất một cuộc họp chung mỗi năm.

Các mục tiêu của Bridge Housing Là:

Các mục tiêu của Công ty là cung cấp sự trợ giúp trực tiếp cho những người bị đói nghèo, túng quẫn và không nơi nương tựa bằng cách:

- cung cấp chỗ ở an toàn, giá cả phải chăng cho những người gặp khó khăn trong việc cạnh tranh trên thị trường thuê nhà tư nhân hoặc những người đang gặp phải cuộc khủng hoảng nhà ở
- hỗ trợ người thuê tiếp cận với các nguồn lực và dịch vụ cộng đồng khác; tăng số lượng và chất lượng nguồn cung nhà ở giá cả phải chăng dành cho người có thu nhập thấp và;
- làm tất cả những việc đi kèm hoặc phụ trợ để đạt được những mục tiêu này

từ Điều 2 trong Điều lệ của Bridge Housing: Mục tiêu và Mục đích của Công ty

Tại sao bạn nên trở thành một thành viên?

Việc trở thành thành viên của Bridge Housing Limited có nghĩa là bạn có thể có một số quyền và nghĩa vụ nhất định, chẳng hạn như có quyền biểu quyết tại Cuộc họp Đại hội đồng Thường niên (AGM) của chúng tôi. Các quyền và nghĩa vụ này được quy định trong điều lệ của chúng tôi.

AGM được tổ chức vào tháng 11 và là nơi thành viên của Bridge Housing Limited có thể bỏ phiếu để bầu các Giám đốc vào Hội đồng Quản trị và về bất kỳ thay đổi nào được đề xuất đối với điều lệ.

Làm thế nào để trở thành một thành viên?

Để trở thành thành viên của Bridge Housing Limited, bạn cần hoàn thành Mẫu Đăng ký Thành viên dưới đây. Mỗi đơn đăng ký thành viên đều được Hội đồng phê duyệt và sau khi được phê duyệt, bạn sẽ nhận được một lá thư có chữ ký của Chủ tịch Hội đồng xác nhận tư cách thành viên của bạn.

Tôi muốn đăng ký trở thành thành viên của Bridge Housing Limited. Tôi quan tâm đến Bridge Housing Limited và đã đọc và chấp nhận các Mục tiêu của công ty.

Tên:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Email

Chữ ký:

Ngày:

Tư cách thành viên do Giám đốc Bridge Housing phê duyệt:

Tên:

Chữ ký:

Ngày:

Dịch vụ cho Người thuê nhà



Cảm thấy tự tin với đội ngũ chuyên gia của chúng tôi

Chúng tôi đã làm việc với mọi người từ mọi tầng lớp xã hội và hiểu mỗi người trong số chúng ta khác nhau như thế nào. Chúng tôi sẽ dành thời gian tìm hiểu bạn để chúng tôi có thể giúp bạn tìm được công việc hoặc phát triển kỹ năng phù hợp.

Với kiến thức chuyên môn về khu vực địa phương của bạn, chúng tôi sẽ kết nối bạn với các dịch vụ cộng đồng, chuyên gia y tế, nhà tuyển dụng và cơ hội đào tạo.



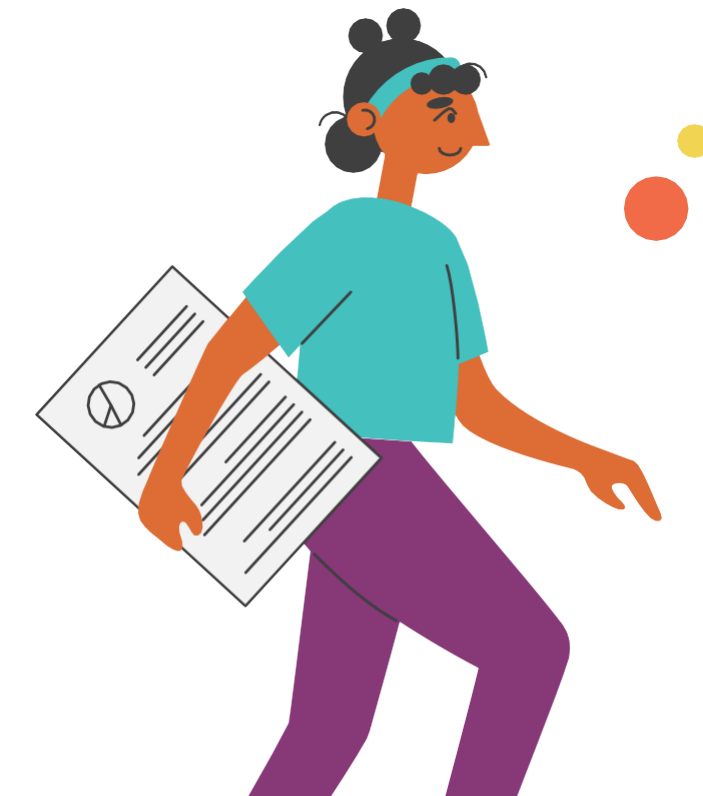
Phạm vi tiếp cận trên toàn quốc gia với trọng tâm tại địa phương

Bridge Housing đã hợp tác với CoAct, một tổ chức đi đầu về việc làm và các dịch vụ cộng đồng tại quốc gia, để cung cấp cho bạn thêm sự hỗ trợ mà bạn có thể cần để tìm việc làm.

Chúng tôi có hơn 20 năm kinh nghiệm chuyên môn trong việc giúp mọi người tìm việc làm và có các mối liên kết chặt chẽ với cộng đồng địa phương của bạn.

Cùng nhau chúng ta sẽ thay đổi cuộc sống thông qua việc làm.

Quét để tìm hiểu thêm.



Chúng tôi bắt đầu với bạn

Nếu bạn đang tìm việc, chúng tôi có thể giúp bạn.

Tìm hiểu thêm: 1800 226
228 bridgetowork.org.au



Bạn không giống ai khác và đó là một điều tốt

Chúng tôi bắt đầu bằng cách lắng nghe để tìm hiểu mục tiêu, tình trạng sức khỏe, kỹ năng và kinh nghiệm của bạn.

- Hãy cho chúng tôi biết điều gì quan trọng đối với bạn và tại sao.
- Giúp chúng tôi hiểu tình trạng hiện tại của bạn, ngay bây giờ.
- Trò chuyện với chúng tôi về sở thích, kỹ năng và kinh nghiệm của bạn.
- Chúng tôi sẽ trò chuyện về những điều có thể hữu ích để chia sẻ với nhà tuyển dụng nhưng sẽ không tiết lộ bất cứ điều gì nếu không có sự đồng ý của bạn.

Nếu bạn đã đăng ký với một dịch vụ việc làm khác như jobactive hoặc Dịch vụ Việc làm cho Người khuyết tật (Disability Employment Services), **bạn vẫn có thể tham gia**. Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp hiện tại của bạn để đảm bảo rằng bạn được tiếp cận tất cả các dịch vụ hỗ trợ và tài nguyên có sẵn để giúp bạn tìm việc.

Những cư dân tìm việc qua A Bridge to Work **có thể đủ điều kiện để được giữ nguyên tiền thuê nhà trong sáu tháng làm việc đầu tiên của họ**. Điều này có thể giúp bạn thích nghi trong vai trò mới và mang lại cho bạn sự tự tin cần thiết để tiếp tục sống và làm việc.

Tôi chưa bao giờ nhận được nhiều sự giúp đỡ, hướng dẫn, hỗ trợ và lòng tử tế với sự chuyên nghiệp cao như vậy.

Kim, người tìm việc, Victoria

Nhận sự hỗ trợ bạn cần

Đội ngũ chuyên gia của chúng tôi sẽ giúp bạn tự tin và chuẩn bị để bắt đầu công việc, hướng dẫn bạn khi bạn tìm kiếm và nộp đơn xin việc, cũng như hỗ trợ bạn trong vai trò mới.

Dịch vụ **hỗ trợ cá nhân** của chúng tôi bao gồm:

- các cuộc hẹn thường xuyên để nói chuyện về tình hình và mục tiêu của bạn
- giúp bạn tìm kiếm công việc phù hợp tại địa phương
- hỗ trợ để làm một sơ yếu lý lịch phù hợp với các nhà tuyển dụng địa phương
- đào tạo cho các cuộc họp và phỏng vấn với các doanh nghiệp tại Sydney
- lời khuyên về kinh nghiệm làm việc tại địa phương và giúp xây dựng kinh nghiệm
- công cụ tìm kiếm việc làm và đào tạo
- kỹ năng ngành và đào tạo
- kết nối bạn với các dịch vụ hỗ trợ tại địa phương.

Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ bạn trong sáu tháng đầu tiên của vai trò mới. Chuyên gia của bạn sẽ gặp bạn thường xuyên để đảm bảo rằng bạn đang nhận được những gì bạn cần và đang yêu thích công việc đó.

Số điện thoại hữu ích

Để liên hệ với một dịch vụ và nói chuyện với ai đó bằng ngôn ngữ của bạn:

Dịch vụ Biên dịch và Phiên dịch (TIS National) theo số 131 450.

Chuẩn bị sẵn tên và số điện thoại liên lạc của dịch vụ mà bạn muốn nói chuyện khi bạn gọi. Bạn cũng có thể gọi **Bridge Housing** qua số 8324 0800 và nhờ giới thiệu dịch vụ trong khu vực địa phương của bạn.

Cảnh sát, cứu thương, cứu hỏa	Các dịch vụ khẩn cấp	000
Đường dây nóng	https://www.lifeline.org.au/	13 11 14
Đường dây Phòng chống Bạo lực Gia đình	http://www.domesticviolence.nsw.gov.au/	1800 656 463
Mái ấm cho Phụ nữ Địa phương	The Deli Women & Children's Centre (Trung tâm Phụ nữ & Trẻ em Deli)	02 9667 4664
	www.thedeli.org.au	
	Northern Beaches Women's Refuge (Nơi trú ẩn cho Phụ nữ Bãi biển phía Bắc)	02 9971 4499
	https://womensrefuge.org.au/	
Đường dây Trợ giúp Sức khỏe Tâm thần NSW	Thông tin và hỗ trợ về sức khỏe tâm thần	1800 011 511
Khuyết tật & Tâm thần CALD	https://embracementalhealth.org.au/	
Dịch vụ Y tế	https://www.dhi.health.nsw.gov.au/transcultural-mental-health-centre	
	Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Cộng đồng cho Người lớn	
	https://www.seslhd.health.nsw.gov.au/adult-community-mental-health-service-0	02 9553 2500
Đường dây Trợ giúp Phụ huynh	http://www.parentline.org.au/	1300 130 052
Dịch vụ Gia đình Địa phương	South Eastern and Northern Sydney Family Referral (Cơ Tư vấn Giới thiệu Dịch vụ cho Gia đình Đông Nam và Bắc Sydney) Dịch vụ https://www.barnardos.org.au/our-centres/family-referral-services/	1800 066 757
Dịch vụ Đa Văn hóa	Sydney Multicultural Community Services (Dịch vụ Cộng đồng Đa Văn hóa Sydney) https://www.mhcs.health.nsw.gov.au/	02 9663 3922
	Counterpoint Community Services (Dịch vụ Cộng đồng Counterpoint)	02 9319 4073
	Community Northern Beaches (Cộng đồng Bãi biển phía Bắc) https://www.cnb.org.au/multicultural	02 9939 0100
Tenancy Advocacy (Tổ chức Bênh vực cho Người thuê nhà)	https://www.tenants.org.au/all/taas	
Hòa giải Hàng xóm	Trung tâm Tư pháp Cộng đồng www.cjc.justice.nsw.gov.au	1800 990 777
Trung tâm Pháp lý Cộng đồng	https://www.clcns.org.au/	02 9212 7333
Lời khuyên và Thông tin về Sức khỏe	Health Direct www.healthdirect.gov.au	1800 022 222
Thư viện Địa phương	Thư viện Thành phố Randwick https://www.northernbeaches.nsw.gov.au/library	02 9093 6400
Sở Cảnh sát Địa phương	Sở Cảnh sát Randwick	02 9697 1099
	Sở Cảnh sát Waverley	02 9369 9899
	Sở Cảnh sát Thành phố Sydney	02 9265 6499
	Sở Cảnh sát Manly	02 9976 8099
	Sở Cảnh sát Dee Why	02 9976 8099
	Sở Cảnh sát Riverwood	02 9584 1899
Hội đồng Địa phương	Hội đồng Randwick	1300 722 542
	Hội đồng Bãi biển phía Bắc	1300 434 434
	Hội đồng Canterbury Bankstown	02 9707 9000
	Hội đồng Cumberland	02 8757 9000