

Bridge Housing respeta el derecho de todos los clientes para enviar una felicitación, poner una queja o reclamación, ya que proporcionan una valiosa información sobre nuestros servicios y el modo de ofrecerlos.

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

Felicitaciones

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

Quejas

Las quejas se pueden hacer cuando no está satisfecho con la calidad y el nivel de servicio de Bridge Housing. Esto incluye tanto el servicio recibido de un miembro del personal como el de un contratista que trabaja para Bridge Housing.

Reclamaciones

Las reclamaciones se pueden hacer cuando no está de acuerdo con una decisión tomada por Bridge Housing. Todas las reclamaciones se deben presentar en un plazo máximo de 30 días después de haberle notificado la resolución. El proceso para presentar una reclamación consta de dos fases.

Las reclamaciones primero se revisan internamente en Bridge Housing. Posteriormente, puede reclamar ante el comité independiente Housing Appeals Committee la resolución que tome Bridge Housing sobre su caso. (www.hac.nsw.gov.au or phone 1800 629 794).

¿Sobre qué aspectos puedo reclamar?

Para los solicitantes de viviendas sociales y los inquilinos de Bridge Housing, las reclamaciones sobre las resoluciones incluyen:

- ▶ Elegibilidad para la vivienda social, incluida la vivienda prioritaria
- ▶ Eliminación del Registro de la vivienda de Nueva Gales del Sur
- ▶ Derechos de vivienda (por ejemplo, número de dormitorios o tipo de propiedad)
- ▶ Necesidades de ubicación, incluidas aquellas de «alta demanda»
- ▶ Ofertas de propiedades y la idoneidad de cada una de ellas
- ▶ Elegibilidad para el traslado, incluida su gestión
- ▶ Cambios en el alquiler, incluido el intercambio o sucesión de un contrato de arrendamiento
- ▶ Necesidad de modificaciones solo por razones médicas o discapacidad
- ▶ Aprobación para una modificación de su propiedad
- ▶ Cargos de antiguos inquilinos
- ▶ Cálculo de las tarifas de agua
- ▶ Cálculo, modificación o anulación de un subsidio de alquiler
- ▶ Permiso para ausentarse de una propiedad y cálculo de la renta durante la ausencia
- ▶ Reubicación de los inquilinos a otra vivienda social al término de un arrendamiento.

Encontrará más información sobre reclamaciones en el sitio web del Housing Appeals Committee www.hac.nsw.gov.au También puede llamar al teléfono 1800 629 794.

¿Cómo puedo enviar una felicitación, poner una queja o reclamación?

- ▶ Por teléfono, llamando a Bridge Housing al 02 8324 0800
- ▶ Mediante el formulario de comentarios que se encuentra en la parte trasera de esta hoja o descargándolo de nuestro sitio web en www.bridgehousing.org.au y enviándolo por correo postal a Bridge Housing, PO BOX 1835 Strawberry Hills NSW 2012
- ▶ Por correo electrónico a la dirección customerservice@bridgehousing.org.au
- ▶ Solicitando una entrevista para hablar con nosotros en persona. Puede llevar a un amigo o a un abogado para que le ayude o apoye. Si fuera necesario, podemos ofrecerle un intérprete.

¿Qué pasa a continuación?

- 1 Recibirá una carta o correo electrónico para confirmar la recepción de su felicitación, queja o reclamación en un plazo de 2 días.
- 2 Para quejas y reclamaciones, se asignará un gestor para revisar su caso. Tenga la seguridad de que su queja no la gestionará la persona a la que va dirigida. En el caso de una reclamación, no se encargará de ella la persona que tomó la decisión original.
- 3 El gestor de reclamaciones revisará la suya o su queja en un plazo de 21 días. Un miembro del equipo ejecutivo se encarga de revisar todas las quejas. Le comunicaremos nuestra decisión por escrito.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con el resultado de mi queja o reclamación?

Las quejas y reclamaciones se tratan de diverso modo.

- 4 Si no está satisfecho con el resultado de su **queja** puede trasladar el asunto al director general. El director general revisará el modo en cómo gestionó la denuncia la organización. Se le informará de la decisión del director general en un plazo de 14 días después de recibir la solicitud de revisión de la decisión.
- 5 Si no está de acuerdo con el resultado de su **reclamación**, tiene el derecho de apelar ante el comité independiente Housing Appeals Committee. Puede ponerse en contacto con ellos llamado al 1800 629 794 o www.hac.org.au.