



Statuti i Standardeve të Klientit

përmbushim premtime, përmirësojmë jetë

Ky dokument gjendet edhe në gjuhë të tjera, me germa të mëdha dhe format audio sipas kërkesës.

Croatian

Ako želite možete dobiti ovaj dokument i na ostalim jezicima, krupno tiskan, i u audio formatu.

Czech

Tento dokument je na vyžádání k dispozici také v jiných jazycích, ve velkém tištěném formátu a zvukovém formátu.

French

Ce document est également disponible dans d'autres langues, en gros caractères et en cassette audio sur simple demande.

Kurdish

ئەم بەلگەییە هەروەها بە زمانەکانی که، بە چاپی درشت و بە شریتی تهسجیل دەس دەکهویت

Polish

Dokument ten jest na życzenie udostępniany także w innych wersjach językowych, w dużym druku lub w formie audio.

Punjabi

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ, ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿਚ ਅਤੇ ਆਡੀਓ ਟੇਪ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਹੋਇਆ ਵੀ ਮੰਗ ਕੇ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

Russian

Настоящий документ по отдельному запросу можно получить в переводе на другие языки напечатанным крупным шрифтом или на аудиокассете.

Urdu

درخواست پر یہ دستاویز دیگر زبانوں میں، بڑے حروف کی چھپائی اور سننے والے ذرائع پر بھی میسر ہے۔



Me germa të mëdha



në CD



Në çdo lloj formati tjetër



Në gjuhën Braille



0845 8 507 507 (Telefonatat Text Relay janë të mirësepritura)

(telefonatat tek OneCALL mund të regjistrohen për qëllime trajnimi)



communications@wdh.co.uk

Përmbajtja

Prezantimi i Shefit Ekzekutiv.....	1
Kontaktimi i WDH.....	3
Prezantimi i Shefit Ekzekutiv	1
Kontakti me WDH-në.....	3
nëpërmjet OneCALL.....	3
personalisht	4
me shkrim, ose me letër ose me email;	5
nëpërmjet shërbimit tonë Care Link;.....	5
duke na kërkuar t'ju vizitojmë në shtëpi	6
në një pikë shërbimi informacioni	6
nëpërmjet internetit.....	7
Informimi juaj	7
përfshirja juaj në shërbim.....	9
Bërja e ankesave.....	10
Gjetja e shtëpisë.....	10
aplikimet e përgjithshme	10
procesi i regjistrimit	11
lëvizja në një banesë tjetër	12
Paratë janë të rëndësishme	12
pagimi i qirasë e pagesave të shërbimeve të tjera	12
menaxhimi i parave	13
Kujdesi për banesën tuaj dhe mjedisin.....	14
shërbimi ynë i riparimeve	14
servisi i gazit	15
kujdesi për mjedisin.....	15
sjellja antisociale dhe ankesat për shqetësimet	16
siguria ndaj zjarrit.....	17
Përmirësimet në banesën tuaj.....	17
përmirësimet madhore.....	17
përmirësim ose ndryshimi i shtëpisë nga ju vetë	18

Shërbimet e posaçme	18
jetesa në një pallat me shumë kate	18
skemat e jetesës së pavarur.....	19
banesat me kujdes shtesë.....	19
adoptimet	19
blerja ose marrja me qira e banesave ose tokës.....	20
Informacion mbi kontaktet e dobishme.....	21
OneCALL	21
email:	21
pikat e marrjes së shërbimit.....	21
pikat e marrjes së informacionit	21
Fjalorthi i termave të Statutit të Standardeve të Klientët	22
A po punojmë siç duhet?	23

Prezantimi i Shefit Ekzekutiv



Ne e publikuam Statutin e parë të Klientëve në prill 2005 dhe që atëherë janë publikuar versione të përditësuara. Qëllimi ka qenë gjithnjë të japim një tregues të qartë të standardeve të shërbimit që ju mund të prisni nga Shoqata e Strehimit “Wakefield and District Housing” (WDH).

Kuadri Rregullator i Autoritetit të Shërbimeve për Qiramarrësit për Banesat Sociale në Angli i cili hyri në fuqi më 1 prill 2010 kërkon që të gjithë ofruesit e banesave të tillë si WDH t’ju paraqesin ‘Ofertën lokale’ qiramarrësve.

Ky Statut i Standardeve për Klientët është fillimi i Ofertës tonë Lokale për ju.

Deri në tetor 2010, ne do të publikojë rezultatet e konsultimit tonë, do të paraqesim se si këto standarde do të monitorohen dhe prej kujt, dhe do t’ju informojmë se çfarë do të bëjmë nëse ne nuk i arrijmë këto standarde.

Ne duam të dimë mendimet tuaja nëse informacioni dhe të dhënat e standardeve të shërbimit përfshirë në këtë Statut të Standardeve të Klientit plotësojnë atë çfarë ju prisni.

Kevin Dodd
Shefi Ekzekutiv

Statuti i Standardeve të Klientit

WDH synon të ofrojë shërbimet më të mira të mundshme për të plotësuar nevojat tuaja. Për të arritur këtë ne kemi pesë principe për shërbimin ndaj klientëve të cilat i zbatojmë në çdo gjë.

Ne:

- do të kryejmë çdo gjë mirë që herën e parë;
- do të sigurohemi që të gjithë klientët të ndihen të vlerësuar e të respektuar, duke pranuar nevojat individuale dhe duke kuptuar ndryshimet;
- do të sigurohemi që ne dhe kontraktorët që punësojmë të ofrojmë shërbime pa diskriminuar ndaj asnjë individi ose grupi as në mënyrë të drejtpërdrejtë as në mënyrë të tërthortë;
- do të respektojmë fshehtësinë tuaj gjatë gjithë kohës dhe do të njohim të drejtën për të përdorur informacionin personal që ne mbajmë rreth jush; dhe
- do t'ju japim mundësi të merrni pjesë në formimin e mënyrës se si ne ofrojmë shërbimet tona dhe të na ndihmoni të identifikojmë shërbime të reja.

Në të gjithë këtë Statut të Standardeve të Klientit ju do të shikoni kuti informacioni. Këto paraqesin standardet e shërbimit që ju mund të prisni të merrni nga ne.

Ne do të vazhdojmë të kontrollojmë dhe të sigurohemi që këto objektiva të standarde të shërbimit të arrihen. Ecuria jonë ndaj këtyre standardeve do të publikohet tek Lajmet e WDH-së dhe në faqen tonë të internetit.

Kontakti me WDH-në

Qëllimi ynë është:

- t'ju mundësojmë të na kontaktoni në një kohë, vend dhe mënyrë që është e përshtatshme për ju;
- t'ju trajtojmë me mirësjellje dhe respekt;
- të shqyrtojmë kërkesat tuaja shpejt dhe me efikasitet;
- t'ju trajtojmë drejt e në pajtim me politikat tona;
- të marrin parasysh gjithë kërkesat e veçanta që mund të keni;
- të respektojmë fshehtësinë dhe konfidencialitetin tuaj; dhe
- të sigurohemi që ju ofrojmë të njëjtin nivel të lartë shërbimi pavarësisht mënyrës se si na kontaktoni.

Ju mund të përdorni të gjitha shërbimet e ofruara nga WDH:

- me telefon, tek shërbimi ynë OneCALL;
- personalisht, duke vizituar një nga pikat tona të shërbimeve (SAPs);
- në mënyrë elektronike në një nga pikat tona të shërbimeve;
- me shkrim, me letër ose me email;
- nëpërmjet Care Link;
- duke na kërkuar t'ju vizitojmë në shtëpi;
- nëpërmjet faqes tonë të internetit www.wdh.co.uk

Kur na kontaktoni ne e dimë se informacioni personal është i

fshehtë dhe mbështesim principet e ligjit për mbrojtjen e të dhënave. Nëse doni të shikoni informacionin personal që ne mbajmë mbi ju, lutemi na dërgoni një kërkesë me shkrim dhe ne do t'ju themi se cilat janë pagesat dhe hapat që duhet të ndiqni.

Të gjitha kërkesat për informacion personal do shqyrtohen brenda 40 ditësh nga marrja, në pajtim me legjislacionin në fuqi.

nëpërmjet OneCALL

OneCALL është pika jonë qendrore për pyetjet e bëra nëpërmjet telefonit dhe të gjitha mjeteve elektronike. Ajo funksionon 24 orë në ditë, çdo ditë të javës dhe ju mund të na kontaktoni në numrin 0845 8 507 507 (telefonatat tek OneCALL mund të regjistrohen për qëllime trajnimi).

Shërbimi ofron këshillim dhe ndihmë, dhe synon të zgjidhë shumicën e problemeve tuaj nëpërmjet një telefonate të vetme, mbi çështje të tilla si:

- raportimi i sjelljeve antisociale përfshi kontaktin me ne jashtë orëve të shërbimit të vizitave;
- raportimin e riparimeve dhe pyetjet rreth riparimeve ekzistuese;
- pagesat e qirave dhe informacion për llogarinë e qirasë;
- çështje të mjedisit të zonës dhe mirëmbajtjen e ambienteve jashtë;
- programin e përmirësimit të pronës;

- pyetje për qiradhëniet;
- Shprehje interesi për prona;
- informacion të përgjithshëm për çdo shërbim të WDH-it.

Ju nuk do të keni nevojë të përdorni një numër tjetër telefoni përveç rasteve kur kontaktoni një punonjës të veçantë rreth pyetjes tuaj në rast të tillë do t'ju jepet një numër telefoni direkt për të telefonuar.

Kur na telefononi me anë të telefonit ne synojmë:

- T'i përgjigjemi telefonatës tuaj brenda 20 sekondash.
- T'ju themi emrin e organizatës tonë dhe të personit që i përgjigjet telefonatës tuaj.
- Ta zgjidhim problemin tuaj menjëherë. Nëse nuk mundemi ne do të njoftojmë personin e duhur që t'ju telefonojë deri ditën e ardhme të punës. Nëse jeni person me probleme ne do të marrim masa të posaçme që problemi juaj të zgjidhet brenda katër orësh.

Të gjitha telefonatave do t'ju përgjigjemi brenda 20 sekondash.

Shërbimet e tjera që plotësojnë shërbimin tonë OneCALL përfshijnë:

- raportimet e riparimeve në internet në faqen tonë www.wdh.co.uk - zgjidhni në fillim **raporto një riparim** në faqen kryesore dhe pastaj shkoni tek **formulari i raportimit të riparimeve në internet**;

- formularë të aplikimit në internet për shërbimet WDH tek www.wdh.co.uk - zgjidhni **reagime** në faqen kryesore dhe plotësojeni formularin në internet; dhe
- Homesearch, shërbimi ynë i qiradhënieve bazuar në zgjedhjen www.wdhomeearch.co.uk

personalisht

Për të na kontaktuar personalisht ju mund të vizitoni çdonjërën nga SAP-et tona. Një listë e adresave gjendet në faqen 21.

Kur ju vizitoni një nga SAP-et tona ne:

- do t'ju trajtojmë si një individ me respekt dhe mirësjellje;
- do të sigurohemi që ju të takoheni me dikë brenda 10 minutash dhe që problemi juaj të shqyrtohet nga personi i duhur; nëse jemi të zënë dhe nuk mund të takohemi me ju brenda kësaj kohe ne do t'ju kërkojmë të falur dhe do t'ju japim arsyen;
- do të takohemi me ju në një dhomë intervistash private nëse ju kërkon;
- do të sigurohemi që zyra të jetë e rehatshme dhe e lehtë për t'u përdorur për të gjithë dhe do të reklamojmë funksionimin e një pajisjeje për personat që nuk dëgjojnë për të ndihmuar personat me probleme në dëgjim;
- do të sigurohemi që të mund të përdorni me lehtësi Linjën e Gjuhëve nëse dëshironi të flisni me ne në një gjuhë që nuk është anglishtja;

- do t'ju ofrojmë fletë informative rreth shërbimeve që ofrojmë dhe shërbimet që ne ofrojmë në emër të Bashkisë së Wakefield-it, të tilla si mundësinë e marrjes së Ndihmave Financiare për Strehimin;
- do të ofrojmë një shërbim telefonik falas në mënyrë që ju të mund të telefononi shërbimet e tjera të WDH pa pagesë;
- do të afishojmë qartë orarin tonë të punës dhe do të vendosim njoftime rreth kohëve të pushimeve kur jemi mbyllur;
- do të ofrojmë një sërë metodash si të paguani qiranë ose për pagesat që mund të duhet të na paguani;
- do të afishojmë informacion të përditësuar rreth aktiviteteve të komunitetit në një Tabelë Njoftimesh të Komunitetit; dhe
- do të ofrojmë kompjuterë që të kërkonti riparime e përdorni Homesearch-in.

Në SAP-et tona të gjithë klientët tanë do mund të flasin me dikë brenda 10 minutash.

me shkrim, ose me letër ose me email;

Kur na kontaktoni me letër ne:

- do të vëmë vulën e datës kur ka mbërritur letra;
- do t'ju japim një përgjigje brenda shtatë ditësh pune; nëse ne nuk mund të arrijmë këtë afat ne do t'ju informojmë dhe do t'ju themi se kur mund të prisni përgjigjen;

- do të sigurohemi që përgjigja nuk përmban 'zhargon' dhe mund të kuptohet lehtë; dhe
- do t'ju japim përgjigje me germa të mëdha, në gjuhë tjetër ose në format të ndryshëm nëse na informoni se çfarë kërkonti.

Kur nga kontaktoni me email nëpërmjet internetit ne:

- do ta shqyrtojmë kërkesën tuaj brenda shtatë ditësh pune; nëse nuk e arrijmë këtë afat do t'ju informojmë dhe do t'ju themi se kur mund të prisni përgjigjen;
- do të sigurohemi që përgjigja nuk përmban 'zhargon' dhe mund të kuptohet lehtë; dhe
- do t'ju japim përgjigje me germa të mëdha, në një gjuhë tjetër ose në një format të ndryshëm nëse na informoni se çfarë kërkonti.

Ne do t'ju përgjigjemi brenda shtatë ditësh pune.

nëpërmjet shërbimit tonë Care Link;

Care Link është shërbimi jonë i alarmit personal që mund të përdoret në çdo kohë. Nëse jeni të lidhur me këtë shërbim ne do t'ju ofrojmë një sistem sigurie për t'ju mundësuar që ju të jetoni një jetë më të pavarur në banesën tuaj. Do t'ju lejojmë të përdorni shërbimet e emergjencës dhe shërbimet e tjera që ofron WDH.

Kur na kontaktoni nëpërmjet shërbimit Care Link ne:

- do të kemi punonjës të trajnuar posaçërisht t'ju përgjigjen telefonatës tuaj;
- do t'i përgjigjemi telefonatës tuaj 24 orë në ditë, çdo ditë të javës, brenda 15 sekondash nga momenti kur kemi marrë telefonatën; dhe
- do të kontaktojmë shërbimet e emergjencës, doktorin ose një person apo shërbim tjetër nga të cilët mund t'ju duhet ndihmë.

Për të na mundësuar të mbajmë një nivel të lartë besimi në shërbimin tonë Care Link dhe për t'u siguruar që funksionon mirë ne:

- do testojmë para se të lidhim kontratën me një qiramarrës të ri;
- do të testojmë çdo skemë Care Link çdo mbrëmje; dhe
- do rishikojmë të dhënat që mbajmë rreth jush çdo vit e do t'ju kërkujmë të komentoni mbi nivelin e shërbimeve që keni marrë.

Të gjitha telefonatave Care Link do t'ju përgjigjemi brenda 15 sekondash.

duke na kërkuar t'ju vizitojmë në shtëpi

Kur ne ju vizitojmë në shtëpi ne:

- do të respektojmë shtëpinë dhe kulturën tuaj;
- do caktojmë një kohë të përshtatshme për të dyja palët për vizitën - nëse kemi caktuar orar për vizitë, e për ndonjë arsye të paditur, ne

nuk mund të vijmë do t'ju kontaktojmë dhe do t'ju njoftojmë;

- do t'ju vizitojmë jashtë orarit zyrtar nëse ka rrethana të veçanta;
- do të mbajmë e do t'ju tregojmë kartën dalluese të identitetit kur të takohemi me ju;
- do t'jua shpjegojmë gjërat në një mënyrë të qartë pa 'zhargon' dhe që mund të kuptohet lehtë;
- do t'ju ndihmojmë të organizoni që të jetë dikush prezent me ju; ky person mund të jetë një mik ose pjesëtar i familjes për t'ju ndihmuar ose për të përkthyer kur anglishtja nuk është gjuha juaj e parë;
- do t'ju lëmë një kartë ku t'ju themi se si të na kontaktoni për të caktuar një takim tjetër nëse nuk jeni në shtëpi kur ne vijmë; dhe
- do të mbajmë me vete një sistem për personat me probleme në dëgjim nëse e dimë se keni vështirësi.

në një pikë shërbimi informacioni

Për të na kontaktuar në mënyrë elektronike mund të përdorni pikat tona të shërbimit të informacionit. Një liste se ku janë vendosur është treguar në faqen 21.

Kur ju përdorni një nga pikat tona të shërbimit të informacionit ju do mund të përdorni shërbimet WDH ose nëpërmjet një telefoni falas ose duke përdorur ekranet me prekje për të hyrë në faqen tonë.

Po ashtu në qendrat e shërbimit të informacionit gjenden një numër fletësh informative dhe buletinesh.

Pikat e Shërbimit të Informacioni gjenden në qendrat e komunitetit. Punonjësit e qendrave janë trajnuar dhe do t'ju ofrojnë ndihmë nëse ndesheni me ndonjë vështirësi.

nëpërmjet internetit

Ju mund të na kontaktoni nëpërmjet faqes tonë të internetit www.wdh.co.uk tek lidhja 'reagimet' e duke zgjedhur një nga ç'ka më poshtë.

- **Pyetjet e përgjithshme**
Nëse keni një pyetje të përgjithshme rreth shërbimit tonë.
- **Ankesat**
Nëse jeni të pakënaqur me standartet tona të shërbimit, për diçka që kemi ose nuk kemi bërë. Ne i mirëresim komentet tuaja, pasi na ndihmojnë të bëjmë ndryshime në mënyrë që t'ju shërbejmë më mirë. Ne jemi angazhuar t'ju ofrojmë shërbimet më të mira të mundshme qirajarëve tanë dhe banorëve të Wakefield-it dhe distriktit pranë.
- **Komplimentet**
Nëse mendoni se ne po bëjmë një punë të mirë, ose nëse ka një aspekt të shërbimit tonë që ju pëlqen veçanërisht.
- **Reagimet ndaj faqes së internetit**
Nëse doni të na thoni se çfarë mendoni rreth faqes tonë të internetit. A mund t'i gjeni gjërat lehtë? A ka diçka të komplikuar? A ka informacione që ju mendoni se ne nuk e kemi vendosur?

- **Raportimi i sjelljes antisociale**
Nëse doni të raportoni sjelljen antisociale ose shqetësimet në zonën tuaj. përfshini sa më shumë informacion që të mundeni, përfshi datën, kohën, përshkrimin e incidentit e kështu me radhë. Sa më shumë që të na thoni, aq më e lehtë është për ne që t'ju ndihmojmë.
- **Angazhimet dhe partneritetet**
Nëse doni të kontaktoni Ekipin e Angazhimit ose doni të na thoni rreth një ideje të re për një Ditë të ardhshme Sfide për Qiramarrësit.

Kur të kemi marrë kontaktin tuaj do ta shqyrtojmë brenda afatit kohor të përshtatshëm të paraqitur në këtë Statut.

Informimi juaj

Ne besojmë se është e rëndësishme që t'ju informojmë rreth shërbimeve që ne ofrojmë për ju dhe se si ne punojnë. Ne do ta bëjmë këtë në një sërë mënyrash për t'u siguruar që informacioni që ju japim është kuptimplotë e i thjesht për t'u kuptuar.

Ne do të jemi të hapur dhe të ndershëm në të gjithë informacionin tonë. Ne:

- do t'ju dërgojmë Lajmet e WDH-së, revistën tonë për qiramarrësit, tre herë në vit, ose më shpesh nëse ka gjëra specifike që na duhet t'ju themi - kjo do të përfshijë informacionin rreth shërbimeve Care Link dhe informacionin mbi fushat se ku do të fillojë puna e programit të përmirësimit;

- do t'ju ofrojmë një gamë informacionesh tek SAP-et tona dhe nëpërmjet faqes tonë, www.wdh.co.uk;
- do të përgatisim një raport vjetor të punës tonë dhe do t'ju japin një përmbledhje çdo qiramarrësi ose qiraxhiu;
- do të rrisim përdorimin e faqes së internetit me vendosjen e kompjuterëve në skemat e jetesës së pavarur, në pikat e komunitetit, grupeve të qiramarrëse dhe banorëve;

Statuti jonë për Klientët dhe Raporti Vjetor do të publikohen çdo vit.

Buletini i lajmeve për qiramarrësit tanë do të publikohet tre herë në vit.

- do t'ju dërgojmë një Kartë Informative për Qiranë në fund të marsit çdo vit, që ju informon se sa qira dhe pagesa për shërbimet përfshi pagesat për ujin, duhet të paguani për vitin e ardhshëm financiar e se kur janë javët e qirasë 'pa pagesë'. Ju mund ta përdorni kartën për të shënuar se kur e keni paguar qiranë tuaj. Kjo kartë nuk do të përdoret për të marrë asnjë pagesë që bëni;
- do t'ju dërgojmë një Deklaratë për Qiranë tre herë në vit që ju tregon se sa qira duhet të paguani, sa keni paguar, e çdo qira të papaguar;
- do t'ju themi se ç'ndihmë ekziston nëse mbeteni mbrapa me pagesat e veprimet që ne do të ndërmarrim për të rikuperuar borxhin; dhe
- do t'ju dërgojmë një letër në mars çdo vit për t'ju informuar se cilat

do të jenë pagesat tuaja nëse paguani me Direct Debit.

Ndihmë dhe këshillim mund të merrni në faqen e posaçme për çështjet e parave www.askted.org.uk

Të gjithë qiramarrësit do marrim një Njoftim për Qiranë dhe Kartë për Informacionin e Qirasë një herë në vit dhe një Letër për statusin e qiranë tre herë në vit.

Nëse jeni qiramarrës "leaseholder" ose pronar banues ne:

- do t'ju kontaktojmë përpara se të bëjmë përmirësime ose punime për riparime mbi £250 që do të ndikojë në pagesat e shërbimit - kjo është në pajtim me kërkesat ligjore;
- do t'ju ofrojmë kopje të faturave mbështetëse dhe porosive të riparimit kur na i kërkon;
- do t'ju informojmë për plane shpenzimesh në të ardhmen në zonën tuaj; dhe
- do t'ju nxisim të ndërmerri një rol aktiv në monitorimin e standardeve të shërbimit që ne ofrojmë, përfshi shërbimet e ofruara nga kontraktorët tanë që kujdesen për pjesët jashtë banesave.

Nëse ne planifikojmë të bëjmë përmirësime në zonë ne:

- do të konsultohemi me ju dhe do t'ju përfshijmë në çdo punë që ne planifikojmë të bëjmë që mund të ndikojë mbi banesën tuaj; dhe
- do të ndërmarrim konsultime me komunitetin përpara për çdo ske-

më rigjenerimi ose të ndërtimit të banesave të reja brenda zonës lokale.

Nëse jeni qiraxhiu i një prej dyqaneve tona ne:

- do të konsultohemi me ju dhe do t'ju përfshijmë në çdo punë ose propozim që mund të ketë ndikim në biznesin tuaj.

përfshirja juaj në shërbim

WDH është angazhuar të mundësojë çdokënd që përdor shërbimet tona të japin mendimet e tyre dhe të marrin pjesë. Ne shikojmë vazhdimisht se si mund të përmirësojmë mënyrën se si konsultohemi dhe të përfshijmë njerëzit duke përdorur mënyra për të publikuar këto ngjarje.

Ekzistojnë një numër mundësish për klientët që të marrin pjesën:

- aplikime për t'u bërë anëtar i Bordit të WDH ose LMC;
- përgjigje anketës tonë të qiramarrësve dhe qiraxhinjve;
- organizime takimesh të angazhimit lokal për individë që të diskutojnë çështje lokale me anëtarët e LMC-së;
- organizimi i grupeve të rishikimit të shërbimit që t'ju mundësojnë të merrni pjesë në rishikimin e politikave, procedurave dhe shërbimeve të WDH;
- organizimi i ditëve të sfidave me qiramarrësit dhe takime të tjera për t'u konsultuar mbi çdo

ndryshim të propozuar për shërbimet dhe të nda ndihmoni të përmirësojmë vazhdimisht shërbimet ekzistuese;

- organizimi një Forum për Qiramarrësit çdo vit;
- përdorimi i teknologjive të reja si një mjet konsultimi dhe përfshirjeje për t'ju dhënë më shumë mundësi për të thënë fjalën tuaj; dhe
- organizimi i një takimi me bording.

Kur organizojmë evenimente ne:

- atje ku është e mundur do të sigurohemi që vendi se ku do të organizohet të jetë i përshtatshëm për personat me probleme në të lëvizur dhe të ofrojë lehtësitë për kërkesa të posaçme; dhe
- do t'ju informojmë për çdo rezultat nga konsultimet.

Një Forum i Qiramarrësve do të organizohet çdo vit.

Ne ofrojmë ndihmë dhe këshillim për qiramarrësit tanë dhe grupet e banorëve, në pajtim me Marrëveshjen e Partneritetit. Kjo përfshin:

- grante fillestare
- ndihmë me pajisjet e printimit; dhe
- këshillim ligjor, financiar dhe të ndryshëm.

Më shumë informacion mund të gjendet në faqen tonë të internetit www.wdh.co.uk ose duke telefonuar Ekipin e Angazhimit në numrin 01977 724668.

Bërja e ankesave

WDH do të bëjë të pamundurën që gjërat t'i kryejë mirë herën e parë. Në rast se ne nuk e bëjmë siç duhet ose nuk jeni të kënaqur me shërbimin e ofruar, ne kemi një procedurë ankimi me tre faza. Nëse ju nevojitet ndihmë për të bërë ankesa punonjësit tanë do t'ju ofrojnë çdo lloj ndihme që ju nevojitet.

Gjatë gjithë këtij procesi ne:

- do të kërkojmë falje menjëherë nëse kemi bërë një gabim;
- do të hetojmë ankesën tuaj;
- do t'ju informojmë gjithë kohën;
- do shikojmë një numër opsionesh për të zgjidhur ankesën ;
- do të shikojmë ankesën tuaj si një mundësi për të mësuar dhe për të bërë përmirësime të shërbimit në të ardhmen; dhe
- do të sigurohemi që fshehtësia të ruhet gjatë gjithë kohës në pajtim me Ligjin e Mbrojtjes së të Dhënave 1998.

Të gjitha ankesat zyrtare do të shqyrtohen brenda:

- 10 ditë punë për Fazën 1;
- 15 ditë punë për Fazën 2; dhe
- 30 ditë punë për Fazën 3.

Gjetja e shtëpisë

Synimi ynë është të reklamojmë pronat që kemi nëpërmjet Homesearch, e cila është skema

jonë e qiramarrjes bazuar mbi zgjedhjen. Kjo mundëson individët që të bëjnë zgjedhje të informuara rreth vendit se ku duan të jetojnë.

aplikimet e përgjithshme

Për të arritur këtë:

- mund të gjeni formularë aplikimi në SAP-et tona; mund të kërkonit që t'ju dërgohet një me postë duke telefonuar OneCALL në 0845 8 507 507, Homesearch në 0844 9 020 202 ose nëpërmjet faqes tonë të internetit www.wdhomeSearch.co.uk
- t'ju lejojmë të aplikoni nëpërmjet faqes tonë të internetit, www.wdhomeSearch.co.uk
- t'ju japin ndihmë dhe këshillim individual në plotësimin e formularit të aplikimit kur ju kërkonit;
- t'ju regjistrojmë në skemën Homesearch brenda tre ditësh pune pasi të kemi marrë të gjithë informacionin;
- t'ju shkruajmë dhe t'ju njoftojmë numrin e anëtarësimit dhe nivelin,
- të publikojmë rezultatet e caktimeve të javëve të mëparshme në mënyrë që të dini se sa gjatë anëtarëve ju është dashur të presin për pronat;
- t'ju kontaktojmë pas gjashtë muajsh nëse nuk keni shprehur interes në një nga pronat tona gjatë kësaj kohe për të parë nëse ju duhet ndihmë në shprehjen e interesit;
- të anulojmë anëtarësimin tuaj në skemë nëse pas gjashtë muajsh nuk keni shprehur interes dhe nuk i jeni përgjigjur letrës tonë;

- do të sjellim të gjitha pronat e WDH-it që bëhen të disponueshme për ricaktim në standartet e kërkuara të qiradhënies përpara se ato të riafishohen; dhe
- do të afishojmë të gjitha pronat e disponueshme në gazetën lokale, në SAP-e dhe në faqen tonë www.wdhomeearch.co.uk

Periudha kur ju mund të shprehni interesin për një pronë të afishuar mbyllet të mërkurave në darkë.

Të gjitha aplikimet në Homesearch do të regjistrohen brenda tre ditësh pune.

Të gjitha rezultatet do të publikohen çdo javë.

procesi i regjistrimit

Nëse ju është caktuar me sukses një pronë ne:

- do t'ju ofrojmë mundësinë që ta shikoni;
- do t'ju këshillojmë për standartet në të cilat prona do t'ju jepet me qira;
- do t'ju japim informacion rreth punës që duhet bërë në pronë dhe do t'ju përgjigjemi pyetjeve të tjera që mund të keni; dhe
- do t'ju themi se si funksionojnë gjërat si ngrohja qendrore, ku janë saraçineskat kryesore të ujit, të gazit dhe sahati elektrik.

Ne do t'ju pyesim se në çfarë formati e doni informacionin rreth qiramarrjes tuaj. Kjo mund të përfshijë:

- CD;
- internet; dhe
- kopje e printuar.

Ne do të përpiqemi t'ju ndihmojmë nëse keni kërkesa të tjera të posaçme për shkak të paaftësive ose pengesave të gjuhës.

Nëse e pranoni pronën ne do t'ju bëjmë një ofertë zyrtare me shkrim. Kjo do të përfshijë të dhënat e qirasë, pagesat dhe datën e qiramarrjes.

Nëse e pranoni ofertën ne do të caktojmë një takim që të firmosni marrëveshjen dhe të plotësoni çdo dokument të nevojshëm.

Kur të firmosni marrëveshjen e qiramarrjes ne do konfirmojmë edhe:

- **Se kush jeni ju**

Kjo do të përfshijë kontrollimin e dokumenteve që keni paraqitur kur keni aplikuar të bëheni anëtar i Homesearch dhe do t'ju bëjnë një foto të gjithëve atyre që firmosin marrëveshjen e qiramarrjes. Këto do të ruhen dhe përdoren për të dalluar mashtrime të ardhme në qiramarrje.

- **Çështje të mënyrës së jetesës**

Është e rëndësishme që të ketë ndihmë të përshtatshme në fillim të qiramarrjes tuaj. Për të plotësuar çdo kërkesë tuajën ne do t'ju bëjmë disa pyetje të thjeshta rreth:

- çështjeve shëndetësore;
- shqetësimeve financiare;
- mundësive të trajnimit dhe punësimit; dhe

– ndihmës dhe zhvillimit të të rinjve të familjen tuaj.

- Çdo ndihmë për të përmirësuar pavarësinë tuaj

Do t'ju ofrojmë këshillim rreth shërbimit Care Link përqipeni për një pavarësi më të madhe në shtëpinë tuaj.

Ne do t'ju japim:

- një kopje të Manualit të Qiramarrësve, në formatin e zgjedhur prej jush, i cili ju thotë se çfarë pret WDH nga ju së bashku me një sërë këshillat të dobishme për t'ju ndihmuar me qiramarrjen.

Përpara se t'ju kërkojmë të firmosni marrëveshjen tuaj të qiramarrjes ne do t'ju shpjegojmë të gjitha drejtat dhe përgjegjësitë tuaja. Ne do t'ju ndihmojmë nëse keni ndonjë pyetje.

Kur të keni firmosur marrëveshjen e qiramarrjes ju bëheni qiramarrës i banesës tuaj të re.

Më pas ne do t'ju ndihmojmë të plotësoni dhe të firmosni një sërë dokumentash përfshi një aplikim për Direct Debit për të paguar qiranë tuaj, një aplikim për Ndhmën Financiare për Banesën nëse nevojitet dhe formularë rënie dakord për të na ndihmuar me këtë aplikim. Këto dokumenta dhe dokumenta të tjera që do t'ju kërkohet të plotësoni dhe të firmosni ju janë shpjeguar në broshurën 'Mirësevini në banesën tuaj të re'.

Ne do të marrim masa që një punonjës i zonës së banimit t'ju vizitojë në banesën e re brenda 20 ditësh nga fillimi i kontratës tuaj të qiramarrjes.

Kjo vizitë fillestar na jep si ne dhe ju mundësinë për të diskutuar çdo çështje rreth qiramarrjes tuaj.

Të gjithë qiramarrësit e ri do të vizitohen pas 20 ditësh nga dita kur janë bërë qiramarrës dhe tre herë të tjera gjatë vitit të

lëvizja në një banesë tjetër

Ju mund të dëshironi të lëvizni në një banesë tjetër. Këtë mund ta bëni në dy mënyra.

- Duke aplikuar të bëheni anëtar i skemës Homeseach, procesi është shpjeguar në faqen 10.
- Duke aplikuar nëpërmjet këmbimit. Ju lutemi pyesni në çdo SAP pasi ata kanë një regjistër të njerëzve të cilët po ashtu dëshirojnë të këmbëjnë pronat e tyre për të parë nëse ka një mundësi të përshtatshme. Kur të keni gjetur dikë të përshtatshëm ju lutemi plotësoni dhe ktheni dokumentat e përshtatshme tek ne e ne do t'ju njoftojmë vendimin tonë brenda 42 ditësh.

Rezultati i të gjitha aplikimeve për caktime nëpërmjet këmbimit do të jepet brenda 42 ditëve nga marrja e kërkesës.

Paratë janë të rëndësishme

pagimi i qirasë e pagesave të shërbimeve të tjera

Për të thjeshtuar sa më shumë procesin e pagesave ne mund të vendosim Direct Debit nga banka

juaj. Kjo gjë mund të bëhet çdo javë, çdo dy javë ose dy muaj.

Nëse nuk keni llogari bankare ne mund t'ju ndihmojmë të hapni një të tillë nëpërmjet partneritetit tonë me White Rose Credit Union.

duke përdorur kartën tuaj të kreditit ose të debitit mund të paguani:

- nëpërmjet telefonit tek shërbimi ynë OneCALL 24 orë në ditë, çdo ditë të javës në numrin 0845 8 507 507;
- nëpërmjet faqes tonë të internetit www.wdh.co.uk; dhe
- duke përdorur shërbimin telefonik të bankës tuaj.

duke përdorur kartën tuaj të qirasë "swipe" ju mund të bëni pagesa:

- me para në dorë, me çek ose me kartë debiti në çdo zyrë poste;
- me para në dorë ose me kartë debiti në çdo pikë shitje që ka të afishuar stemën PayPoint; dhe

Nëse na kërkonit të kontrollojmë qiranë tuaj ne do t'ju themi:

- se si është llogaritur qiraja juaj;
- sa keni paguar; dhe
- sa na detyroheni.

Nëse keni paguar më shumë qira, do t'ju kthejmë paratë brenda 10 ditësh pune nga miratimi, ose do t'i mbajmë për pagesat e prapambetura ose borxhet që mund të na detyroheni.

Çdo pagesë e tepërt e rënë dakord do të kthehet brenda 10 ditësh pune.

Ju mund të kërkonit një kopje të Deklaratës së Qirasë që t'ju dërgohet duke telefonuar OneCALL. Mund t'i merrni deklaratat e qirasë edhe tek SAP-et tona nëse keni dokumenta për të provuar identitetin, përndryshe ne do t'ju postojmë brenda një dite pune.

menaxhimi i parave

WDH pret që ju të paguani qiranë e detyruar për pronën ku jetoni. Përveç qirasë për pronën ju pritët të paguani pagesat për shërbimet, pagesat për ujin dhe çdo lloj shume tjetër, treguar në Kartën tuaj të Informacionit mbi Qiranë.

Ne po punojmë drejt reduktimit të vështirësive financiare duke promovuar kredit me kosto të ulët, siguracion për banesa të jo të shtrenjta alternative dhe shërbime të tjera financiare përfshi llogari bankare të thjeshta dhe unione krediti. Këto shërbime janë promovuar nëpërmjet sesioneve tona të reklamuar gjerësisht 'Paratë janë të rëndësishme' në SAP-et tona dhe në vende të tjera të përshtatshme.

Ne do të punojmë për t'ju ofruar alternativa kundrejt atyre që japin kredi me kosto të lartë, përfshi afaristët e egër e afaristët që ju trokasin në derë e që janë përqendruar në zonat e banesave tona.

Nëse keni probleme me pagimin e qirasë ne:

- do t'ju ndihmojmë duke bërë një vlerësim financiar për t'u siguruar që ju të përdorni sa më mirë të ardhurat tuaja dhe të merrni ndihmat e sakta që ju takojnë;
- do t'ju këshillojmë për të gjitha metodat alternative të pagesës;
- do të sigurohemi që ju paguani shumën e saktë të qirasë;
- do t'ju ndihmojmë të merrni Housing Benefit dhe Council Tax Benefit;
- do të eksplorojmë mënyrat se si mund të reduktoni shpenzimet; dhe
- me lejen tuaj, do t'ju dërgojmë në një agjenci ose shërbim të përshtatshëm për ndihmë shtesë e do të shikojmë nëse keni të drejtën të merrni një ndihmë për vështirësi.

Nëse keni qira të prapambetura:

- do t'ju kontaktojmë me mënyra të ndryshme përfshi letra, telefon, mesazhe sms ose vizita në shtëpi;
- do t'ju këshillojmë se sa na detyroheni dhe masat që kemi ndërmend të marrim;
- do t'ju ofrojmë në nivel të përshtatshëm ndihme dhe udhëzime gjatë procesit;
- do t'ju trajtojmë në mënyrë të drejtë dhe me konsistencë;
- do të shqyrtojmë mundësinë e një takimi për ju në zyrë për të diskutuar pagesat e prapambetura dhe problemet që po hasni;

- atje ku është rënë dakord për pagesa me këste, do të monitorojmë vazhdimisht dhe do të rishikojmë pagesat që bëhen;
- do t'ju vëmë në kontakt me agjenci të ndryshme të këshillimit mbi borxhet në rreth; dhe
- do të angazhohemi me agjenci partnere të specializuara për të provuar dhe për t'u siguruar që ta mbani qiramarrjen tuaj.

Nëse kërkohet ndjekje penale për të marrë borxhin ju mund ta humbi banesën tuaj. Kostoja e këtij veprimi do t'i shtohet llogarisë tuaj të qirasë.

Ne do të vazhdojmë të rikuperojmë borxhin edhe nëse ju largoheni nga prona ose dëboheni. Kjo mund të përfshijë caktimin e kompanive të jashtme të rikuperimit të borxheve.

Kujdesi për banesën tuaj dhe mjedisin

shërbimi ynë i riparimeve

Ne do t'ju ofrojmë një banesë që është mirëmbajtur siç duhet. Sipas mundësive ne do të përpiqemi t'i bëjmë riparimet e kërkuara herën e parë në banesën tuaj dhe në një ditë e orar të përshtatshëm.

Për të na ndihmuar të mirëmbajmë shtëpinë tuaj ne do t'ju japim një Broshurë të Riparimeve.

Këtë mund ta përdorni që t'ju ndihmojë të identifikoni, në detaje të mjaftueshme, punën që duhet bërë kur raportoni një riparim.

Ju mund të kërkonte një riparim:

- 24 orë në ditë, çdo ditë të javës nëpërmjet shërbimit tonë OneCALL (0845 8 507 507);
- në një nga SAP-et tona;
- në faqen www.wdh.co.uk

Kur keni kërkuar një riparim ne:

- do t'ju themi afërsisht se sa gjatë duhet të prisni që të bëhet riparimi;
- do t'ju kontaktojmë në numrin e telefonit që na keni dhënë, për të pyetur nëse është e përshtatshme për ne të bëjmë punimet;
- do ta përfundojmë riparimin brenda 24 orësh nëse është emergjencë; dhe
- do të plotësojmë të gjitha kërkesat për riparime brenda një mesatareje prej 10 ditësh pune.

Nëse jeni të pakënaqur me shërbimin mund të telefononi OneCALL në 0845 8 507 507 ose të shkoni në një nga SAP-et tona ose mund të raportoni në faqen tonë të internetit www.wdh.co.uk

Ne do t'ju ofrojmë zgjidhjet e mëposhtme për çdo çështje që mund të dali:

- duke marrë masa të menjëhershme për të zgjidhur problemin atje ku mundemi;
- të caktojmë një takim nëse çështja pret deri ditën e nesërme të punës;
- të organizojmë që kryesuesi i ekipit t'ju vizitojë brenda tre ditësh

pune nëse nuk jeni të kënaqur me shërbimin e riparimit - ne do t'ju njoftojmë për rezultatin e vizitës së tyre brenda 10 ditësh pune.

Të gjitha riparimet do të përfundohen brenda:

- 24 orësh për emergjencat;
- një mesatareje prej 10 ditësh për riparimet e zakonshme.

Të gjitha riparimet do të përfundohen më së mirë që herën e parë.

servisi i gazit

Ne do të kryejmë shërbimin e gazit në banesën tuaj çdo 12 muaj. Si pronari juaj është detyra jonë ligjore që ta kryejmë këtë punë.

Ne do t'ju kontaktojmë përpara vizitës tonë dhe do të caktojmë një orar të përshtatshëm për servisin vjetor.

WDH është anëtar zyrtar i 'Gas Safe'. Ky është organi kombëtar që rregullon të gjitha punët e ndërmarra në industrinë e gazit.

Të gjitha pajisjeve të ngrohjes do t'u bëhet servisi çdo vit.

kujdesi për mjedisin

Ne do të përpiqemi të sigurohemi që ne ndërmarrim masa të shumëllojshme për të trajtuar çështjet e mjedisit të cilat ndikojnë paraqitjen e zonave të banesave sa më shpejt që të jetë e mundur edhe nëse nuk jemi pronarë të tokës.

Ne synojmë të krijojmë mjedise që janë të pastra dhe të rregullta. Për të arritur këtë ne:

- do të inspektojmë të gjitha kopshtet dhe tokat rregullisht dhe do të ndërmarrim veprimet e përshtatshme; nëse nuk mundeni të mirëmbani kopshtin ne mund të jemi në gjendje t'ju ndihmojmë;
- do të ofrojmë ekipe që ndikojnë mbi zonën për të siguruar që zonat mbahen të pastra dhe të rregullta;
- do të ofrojmë një sërë shërbimet kujdestarie dhe pastrimit për të mbajtur të gjitha zonat komunale të pastra në pallatet me apartamente me shumë kate;
- do të raportojmë automjetet e abandonuara tek Bashkia e Wakefield-it menjëherë dhe do të kërkojmë largimin e tyre;
- do të organizojmë një konkurrim vjetor për kopshtin më të bukur për të nxitur qiramarrësit të mirëmbajnë kopshtet e tyre;
- do të rivendosim xhamat tek dritaret e dëmtuara dhe do të përdorim vetëm metoda të tjera kur kjo gjë nuk është e mundur; dhe
- do të ofrojmë 'Ecje në Zonë' për anëtarët e LMC-së dhe grupet e qiramarrësve.

sjellja antisociale dhe ankesat për shqetësimet

Qëllimi ynë është t'ju ofrojmë mjedis të pastër e të sigurt që ju me krenari ta quani shtëpi. Nëse shikoni sjellje antisociale

ose dëshironi të bëni ankesa rreth shqetësimeve ne:

- do të ofrojmë 24 orë, çdo ditë shërbime ndihme dhe kontakt jashtë orarit me Ekipin e Sjelljeve Antisociale nëpërmjet OneCALL në numrin 0845 8 507 507;
- do të reagojmë menjëherë, në vendin që keni zgjedhur ju - nëse ankesa juaj është serioze do të kontaktojmë Policinë e Yorkshire-it Perëndimor për të raportuar incidentin nëse nevojitet;
- do t'ju kontaktojmë brenda 24 orësh për të caktuar veprimet e duhura që duhen ndërmarrë nëse nuk ka kërcënim të menjëhershme;
- do të punojmë me agjenci të tjera për t'u siguruar që të merren masat e duhura ndaj atyre që krijojnë shqetësime dhe kanë sjellje antisociale;
- do t'i organizojmë të gjitha vizitat në vendin që dëshironi ju;
- do t'ju informojmë për ecurinë e zgjidhjes së ankesës tuaj;
- do të përfshijmë partnerët tanë të cilët ofrojnë ndihmë për të ndihmuar si qiramarrësit ashtu dhe dëshmitarët;
- do të hetojmë të gjitha incidentet mbi urrejtjen të marra në SAP-e brenda 24 orësh; dhe
- do të heqim mbishkrimet raciste dhe fyese brenda 24 orësh dhe do të riparojmë vandalizmat në pronat e WDH sa më shpejtë që të jetë e mundur.

Të gjitha ankesat mbi sjelljet antisociale do të kontaktohen brenda 24 orësh dhe më pas do të rishikohen për t'u siguruar që ju jeni informuar mbi ecurinë.

siguria ndaj zjarrit

WDH e njeh rëndësinë e sigurisë nga zjarri në banesën tuaj. Për të reduktuar rrezikun ndaj jush dhe personave të tjerë që jetojnë në banesën tuaj ne:

- do të organizojmë që të bëhen kontrole për sigurinë ndaj zjarrin në banesën tuaj; Shërbimi i Zjarrfikëseve të Yorkshire-it Perëndimor mund të kontaktohet në numrin 0800 587 4536 numër falas 24 orë në ditë - stacioni lokal i zjarrfikëseve do t'ju kontaktojë brenda një jave nga telefonata për të caktuar një vizitë në banesën tuaj;
- do të vendosim një alarm kundra tymit në të gjitha pronat sipas 'Standardeve të Wakefield-it';
- do të informojmë të gjithë qiramarrësit e pallateve me shumë kate se çfarë duhet të bëjnë në rast zjarri dhe si duhet ta parandalojnë - fletëpalosje do t'ju jepjen të gjithë qiramarrësve të rinj dhe posterat do të vendosen në hyrjen e çdo pallati; dhe

Të gjitha pajisjet e sigurisë në pallatet me shumë kate, përfshi dyert e zjarrit, shenjat dhe hidrantët, do të kontrollohen çdo javë.

Një testim dhe inspektim i plotë do të bëhet tek hidrantët çdo gjashtë muaj.

- do të informojmë të gjithë banorët për skemat e jetesës së pavarur se çfarë duhet të bëjnë në rast zjarri dhe si duhet ta parandalojnë dhe të bëjnë praktikë për një evakuim të plotë për shkak zjarri çdo gjashtë muaj.

Një praktikë e evakuimit për shkak të zjarrit të çdo skeme të jetesës së pavarur do të bëhet çdo gjashtë muaj.

Përmirësimet në banesën tuaj

përmirësimet madhore

Ne e dimë se kur bëjmë përmirësime madhore në shtëpinë tuaj kjo gjë ju shkakton shqetësime ndërkohë që kryhen punimet. Për ta bërë këtë gjë sa më të thjeshtë për ju, ne:

- do t'ju njoftojmë 12 muaj më parë se kur janë planifikuar punimet dhe të paktën tre javë njoftim përpara se të fillojë puna;
- do t'ju kontaktojmë individualisht në mënyrë që t'ju përgjigjemi nevojave tuaja të posaçme që mund të keni;
- do t'ju japim mundësinë të zgjidhni disa prej pajisjeve dhe në disa raste do t'ju japim mundësinë të paguani për pajisje më të mira;

- do të diskutojmë me ju organizimet e mundshme nëse ju nuk mund të jetoni në shtëpinë tuaj ndërkohë që kryhen punimet ose nëse ju nevojitet pushim gjatë ditës; kjo do të përfshi masa të veçanta për familjet;
- do të ndreqim çdo punim me defekt ose dëmtim që shkaktojmë brenda dy ditësh punë nga njoftimi;
- do të diskutojmë shërbimin e ljerjes dhe pagesën që është në dispozicion kur puna të jetë përfunduar;
- do t'ju përfshijmë në planifikimin e punëve në mjedis në zonën tuaj që plotësojnë punën në banesën tuaj; dhe
- do t'ju vizitojmë kur të kenë mbaruar punimet për të parë nëse jeni të kënaqur me punën; nëse nuk jeni ne do të bëjmë të pamundurën që ta rregullojmë dhe do të mësojmë nga gabimet që kemi bërë.

Të gjithë qiramarrësve do t'ju jepet 12 muaj njoftim se kur do të kryhet puna dhe të paktën tre javë njoftim me shkrim përpara se të fillojnë punimet e përmirësimit.

Të gjitha punimet do të kryhen me sukses herën e parë.

Nëse identifikohet ndonjë defekt në punime do të ndreqet brenda dy ditësh.

përmirësim ose ndryshimi i shtëpisë nga ju vetë

Nëse doni të bëni përmirësime ose ndryshime në banesën tuaj dhe

keni plotësuar një aplikim për punimet ne:

- do t'ju njoftojmë për vendimin tonë brenda 10 ditësh nëse ju mundet ose jo t'i kryeni punimet;
- do të vizitojmë banesën tuaj për të kontrolluar punimet që doni të kryeni nëse është e nevojshme - ne do t'ju kontaktojmë dhe do të caktojmë një kohë të përshtatshme për të dyja palët;
- nuk do të refuzojmë në mënyrë të paarsyeshme që të bëni përmirësimet ose ndryshimet në banesën tuaj;
- do të kërkojmë që ju të na thoni kur mbarojnë punimet në mënyrë që të inspektojmë se çfarë keni bërë për të parë nëse është në rregull; dhe
- do të konfirmojmë brenda pesë ditësh pune nëse punimet janë kryer në nivel të kënaqshëm.

Të gjitha kërkesave për përmirësime ose ndryshime do t'i përgjigjemi brenda 10 ditësh pune dhe do ta bëjmë inspektimin e punimeve të mbaruar brenda pesë ditësh

Shërbimet e posaçme

jetesa në një pallat me shumë kate

Ne e dimë se qiramarrësit tanë që jetojnë mbi katin e tretë në pallate me shumë kate, do të ketë nevoja të veçanta: Ne do t'i plotësojmë këto nevoja:

- duke ofruar një kujdestar i cili ju jep këshilla dhe ndihmë në raste emergjencash dhe ju jep informacion rreth shërbimeve të tilla si furnizimi me qumësht dhe posta - kujdestari po ashtu do të mbajë pjesët e përbashkëta të pastra dhe pajisjet e punës në rregull;
- do të mirëmbajmë sistemin e hyrjes me citofon në hyrjen kryesore në mënyrë që banorët të kontrollojnë se kë lejojnë të hyjë në pallat; dhe
- do të marrim masa të veçanta me ju kur transferoheni për në ose nga pallati.

skemat e jetesës së pavarur

Ky shërbim synon të ndihmojë njerëzit të ruajnë pavarësinë e tyre, me ndihmë në një mjedis të sigurt dhe të pastër.

Nëse jeni një qiramarrës nën skemën e jetesës së pavarur ju mund të prisni që:

- përpara se t'ju ofrojmë qiramarrjen ne t'ju japim një mundësi të takoheni dhe të flisni me menaxherin e skemës dhe të shikoni pronën;
- ne do të ofrojmë ndihmë 24 orë në ditë ose nëpërmjet menaxherit të skemës, punonjësit ndihmës të komunitetit ose Care Link;
- nëse jeni shtresë e prekshme dhe doni një vizitë gjatë fundjavës, mund të kërkon vizitë nga shërbimi ynë i menaxherit të skemës lëvizëse, duke folur me menaxherin tuaj të skemës;

- ju dhe vizitorët tuaj mund të përdorni dhomat e miqve kundrejt një pagesë të vogël; dhe
- ju do mund të përdorni shërbimit e përbashkët për larjen dhe tharjen e rrobave, nëse ka një të tillë në skemën tuaj.

Të gjithë banorët e skemave të jetesës së pavarur kanë në dispozicion ndihmë të përshtatshme 24 orë në ditë.

banesat me kujdes shtesë

Ky strehim ofron shërbime shtesë për jetesën e pavarur si p.sh.:

- një vakt dreke me tre gatesa, çdo ditë;
- ndihmë shtëpiake për detyra të tilla si fshirja me korrent dhe larja e rrobave; dhe
- një shërbim të menaxherit të skemës çdo ditë.

adoptimet

Nëse keni paaftësi, probleme shëndetësore afatgjata ose vështirësi në kryerjen e detyrave të përditshme të tilla si larja në vaskë, ngjitja e shkallëve ne mund t'ju ndihmojmë duke ofruar adoptime në banesën tuaj.

Nëse ju nevojitet një adaptim i vogël, si për shembull një dorezë për t'u mbajtur ose parrukë për gjatë shkallëve, një terapist profesionist do t'ju vizitojë dhe do të diskutojë nevojat tuaja. Nëse ju nevojiten ndryshime në strukturën e banesës tuaj të tilla si instalimi i një dushi ose pjerrësie në hyrjen tuaj kryesore, Bashkia e Wakefield-it do të

kryejë vlerësimin. Ata do të synojnë ta bëjnë këtë vlerësim brenda 28 ditësh.

Kur kërkesat për adoptim janë rënë dakord me Bashkinë e Wakefield-it, ne synojmë ta përfundojmë punën brenda 12 javësh nga njoftimi. Ne do t'ju informojmë për ecurinë në të gjitha fazat.

Nëse nuk është e mundur të bëhen ndryshimet në banesën tuaj ne do t'ju vizitojmë për të diskutuar kërkesat brenda 20 ditësh nga kërkesa juaj.

WDH nuk instalon pajisje të tilla si ashensorë shkallës dhe pajisje ngritëse. Megjithatë ne do t'ju ndihmojmë të bëni kërkesë tek Bashkia e Wakefield-it për një ndihmë financiare për mjete për të paaftët që të paguani për instalimin një kontraktor të miratuar.

Të gjithë aplikantët e adoptimeve do të vizitohen brenda 20 ditësh nga aplikimi. Të gjitha punimet që rekomandohen nga Bashkia e Wakefield-it do të përfundohen brenda 12 javëve nga njoftimi.

blerja ose marrja me qira e banesave ose tokës

Nëse keni të drejtën të blini ose të drejtën të merrni dhe dëshironi të blini ose një banesë "freehold" ose "leasehold" ne:

- do t'ju japim informacion të detajuar dhe formularin e duhur të kërkesës brenda shtatë ditësh pune nga kërkesa juaj; dhe

- do të marrin një vendim mbi kërkesën tuaj brenda katër javësh që nga dita kur kemi marrë të gjithë informacionin përkatës dhe kemi të drejtën të vizitojmë banesën tuaj.

Nëse na bëni një kërkesë për të blerë apo marrë me qira një copë tokë që ne e kemi në pronësi, ne:

- do t'i përgjigjemi kërkesës tuaj brenda katër javësh.

Formularët e kërkesave për të blerë apo marrë me qira banesa ose tokë do të dërgohen brenda shtatë ditësh pune.

Të gjithë aplikantëve që kanë bërë kërkesë të blenë apo të marrin një pronë do t'ju njoftohet vendimi brenda katër javësh që nga momenti kur ne i kemi të gjitha informacionet përkatëse.

Informacion mbi kontaktet e dobishme

OneCALL

Merefield House, Whistler Drive,
Castleford WF10 5HX
Telefoni: 0845 8 507 507

email:

onecall@wdh.co.uk

pikat e marrjes së shërbimit

Lupset, Ossett dhe Horbury

Lupset Service Access Point
2-4 George a Green Road,
Lupset, Wakefield WF2 8HN

Castleford, Airedale dhe Normanton

Airedale Service Access Point
Stansfield Road, Airedale,
Castleford WF10 3BY

Castleford Service Access Point
23 Carlton Street, Castleford
WF10 1BG

Normanton Service Access Point
10 High Street, Normanton
WF6 2AB

Pontefract, Knottingley dhe Featherstone

Pontefract Service Access Point
1 Horsefair, Pontefract WF8 1PE

Hemsworth, South Elmsall dhe Crofton

South Elmsall Service Access Point
Exchange Street, South Elmsall,
Pontefract WF9 2RD

Qyteti Wakefield dhe zonat rurale

Eastmoor Service Access Point
Stanley Street, Eastmoor,
Wakefield WF1 4NB

Wakefield Service Access Point
19-25 Wood Street,
Wakefield WF1 2EL

pikat e marrjes së informacionit

Havercroft and Ryhill Community
Learning Centre
Mulberry Place, Ryhill WF4 2BD

Cedars Business Centre
Barnsley Road, Hemsworth
WF9 4PU

Kinsley and Fitzwilliam Community
Resource Centre
Wakefield Road, Kinsley, Pontefract
WF9 5BP

Fjalorthi i termave të Statutit të Standardeve të Klientët

Care Link

Care Link është një shërbim emergjence në komunitet për dhënien e alarmit, i cili funksionon 24 orë në ditë, për qiramarrëse dhe banorët në rrethin e Wakefield-it.

Homesearch

Shërbimi i ri i qiradhënies së WDH-it kur anëtarët mund të shprehin interesin mbi pronat e WDH-it çdo javë.

Leaseholder

Një person i cili nuk është pronar i truallit ku është ndërtuar shtëpia e tyre, dhe paguan qira për truallin për një numër të caktuar vitesh. Qiraxhinjtë që jetojnë në apartamentet dhe i blejnë ato nga pronarët e tyre quhen leaseholders.

Forumi i Leaseholder-ve

Një ngjarje e përvitshme për personat që i kanë blerë apartamentet e tyre dhe takohen me punonjësit e WDH-it e sigurohen që mendimet e tyre merren parasysh në përmirësimet e shërbimit.

Komitetet Lokale të Menaxhimit (LMC)

Ka një LMC në secilën prej pesë zonave të menaxhimit të WDH-it. Qiramarrësit, përfaqësuesit e bashkisë dhe anëtarët e pavarur përfaqësohen në mënyrë të barabartë në LMC. Ato shqyrtojnë prioritetet e shpenzimeve lokale dhe çështje që shqetësojnë komunitetin lokal dhe i dërgojnë pikëpamjet e tyre Bordit të WDH-it.

OneCALL

OneCALL është pika qendrore e kontaktit të WDH-së nëpërmjet të cilës qiramarrësit mund të kërkojnë një riparim, të paguajnë një faturë të raportojnë probleme të tilla si sjellje antisociale ose të bëjnë pyetje të përgjithshme rreth banesave.

PayPoint

Pikat PayPoint gjenden në pikat e shitjet ku ju mund të përdorni kartën tuaj "swipe" për të bërë pagesa me para në dorë ose me kartë debiti.

E drejta e rezervuar e blerjes

E drejta e rezervuar e blerjes është një skemë, e cila mbron përfitimet që qiramarrësit e siguar kanë patur në datën e transferimit, 21 mars 2005, nëse ata zgjedhin të ushtrojnë të drejtën e tyre për të blerë banesën e tyre.

E drejta për të marrë

E drejta për të marrë është një skemë, e cila ju jep qiramarrësve të siguar të rinj që kualifikohen, të drejtën ligjore të blenë banesën e tyre, kjo do të thotë, që ju bëheni një qiramarrës i ri pas datës së transferimit 21 mars 2005.

Menaxheri i skemës

Menaxheri i skemës është përgjegjës për skemën e posaçme të jetesës së pavarur dhe është i diskounueshëm në raste emergjencash. Ky menaxher i skemës është në kontakt çdo ditë me të gjithë qiramarrësit dhe është përgjegjës për organizimin e aktiviteteve sociale.

Siguar nga dizenoja

Ky është një standard i njohur nga forcat e policisë në të gjithë vendin, për banesat dhe fqinjësitë e reja. Përpiqet të dizenojë dhe të ndërtojë karakteristika të reja për të ndaluar shkelësit dhe për të ulur frikën nga krimi.

Service Access Points (SAPs)

Këto janë zyrat lokale të WDH, shumica e të cilave ndodhen në fqinjësitë WDH, ku klientët mund të pyesin, të kërkojnë këshilla e të paguajnë fatura.

Pikat e shërbimit për dhënien e informacionit

Këto janë pika informacioni të WDH-it vendosur në qendrat e komunitetit lokal.

Grupet e rishikimit të shërbimit

Grupet e rishikimit të shërbimit ndihmojnë në zhvillimin dhe monitorimin e ecurisë, dhe do të mbulojnë shumicën e shërbimeve të zonës së WDH-it. Informacioni nga takimet do të përdoret për raportet tek Bordi jonë tonë për të rekomanduar ndryshime në politikat për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve.

Bordi i dëgjimit

Një eveniment i vetëm për të rishikuar politikën ose procedurën ose për të paraqitur propozime të reja për një politikë të re ose shërbim të ri.

Dita e sfidës për qiramarrësit

Një konsultim në shkallë të gjerë në të cilin një numër çështjesh/politikash kyçe diskutohen dhe rishikohen.

Si mund të komentoni mbi Statutin e Standardeve të Klientëve

A po punojmë siç duhet?

Ne gjithnjë përpiqemi të përmirësojmë cilësinë e shërbimit tonë. Ju mund të na ndihmoni duke përdorur formularin në faqen tjetër për të na thënë se çfarë mendoni rreth Statutit të Standardeve të Klientit.

Ju mund



Ta dorëzoni vetë
tek SAP-et e WDH-së



Ta postoni
OneCALL, Merefield House,
Whistler Drive, Castleford
WF10 5HX



Ta dërgoni me faks në
01977 724445



Të dërgoni komentet në
onecall@wdh.co.uk

Nëse informacion e doni në format tjetër, ju lutemi na thoni.



Me germa të mëdha



në CD



Në çdo lloj formati tjetër



në gjuhën Braille

telefononi OneCALL në 0845 8 507 507 telefonatat me Text Relay janë të mirësepritura
(telefonatat tek OneCALL mund të regjistrohen për qëllime trajnimi)

Formular Konsultimi për Statutin e Standardeve të Klientit

Ju lutemi vini shenjë (✓) në përgjigjen që aplikohet
Nëse ju duhet më shumë hapësirë, ju lutemi përdorni faqen mbrapa të formularit

Çfarë mendoni në përgjithësi për këtë publikim?

I mirë Mesatar I dobët

Cila(t) pjesë të tij duhen përmirësuar?

Çfarë mendoni për Statutin e Standardeve të Klientit?

I mirë Mesatar I dobët

Si mund t'a përmirësojmë?

A e kuptoni informacionin në Statutin e Standardeve të Klientit?

Po Jo

Nëse jo, ju lutemi thoni se çfarë nuk kuptuat

A mendoni se faqosja e Statutit të Standardeve të Klientit është

E mirë Mesatare E dobët

Si mund ta përmirësojmë?

Si do të preferonit ta merrnit këtë informacion?

siç është në CD me email

në faqen e internetit në gjuhën Braille

në një format tjetër cilin format _____

në një gjuhë tjetër cilën gjuhë _____



Vizion

për të krijuan komunitete me besim në vetvete

Mision

për të frymëzuar, transformuar dhe promovuar
përsosmërinë

Vlera

për të qenë krijues, përfshirës dhe punuar me
integritet

Wakefield and District Housing
Merefield House, Whistler Drive, Castleford WF10 5HX
Telefoni: 0845 8 507 507
Faqja elektronike: www.wdh.co.uk.

Publikuar prill 2010

përmbushim premtime, përmirësojmë jetë