



Karta praw klienta

spełnianie obietnic, polepszanie jakości życia

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

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 ھەرۆھە بە زمانەکانی کە، بە چاپی درشت و بە شریتی تەسجیل دەس دەکەویت

Polish

Dokument ten jest na życzenie udostępniany także w innych wersjach językowych, w dużym druku lub w formacie 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۔



Duży druk



CD



Inny format



Pismem Braille'a



0845 8 507 507 (również połączenia Text Relay)

(połączenia z OneCALL mogą być nagrywane dla celów szkoleniowych)



communications@wdh.co.uk

Spis treści

Słowo wstępne prezesa	1
Kontakt z WDH	3
przez OneCALL.....	3
osobiście	4
pisemnie, pocztą zwykłą lub elektroniczną	5
przez serwis Care Link.....	6
przez złożenie wniosku o wizytę domową	6
w punkcie informacyjnym	7
Informowanie	8
umożliwienie klientom włączenia się w obsługę.....	9
Składanie skarg	10
Znalezienie domu	11
wnioski ogólne.....	11
proces rejestracji.....	12
przeprowadzka do innego domu	13
Kwestie finansowe	14
uiszczanie czynszu oraz innych opłat za usługi	14
zarządzanie środkami finansowymi	14
Dbłość o dom i środowisko	16
nasz serwis naprawczy	16
serwis gazowy	17
dbałość o środowisko.....	17
zakłócenia porządku oraz skargi na niedogodności	17
ochrona przeciwpożarowa	18
Remonty domów	19
większe remonty.....	19
samodzielne przeprowadzanie remontów lub zmian	20
Usługi specjalne.....	20
mieszkanie w budynku wielopiętrowym	20
mieszkania dla osób wymagających pomocy	20

dodatkowa opieka	21
adaptacje	21
nabywanie lub dzierżawa domów lub gruntów	22
Przydatne adresy kontaktowe	23
OneCALL	23
e-mail	23
punkty dostępu do usług.....	23
punkty informacyjne	23
Słowniczek pojęć używanych w Karcie klienta	24
Czy wszystko nam się udaje?	26

Słowo wstępne prezesa



Naszą pierwszą Kartę klienta wydaliśmy w kwietniu 2005 r. i od tego momentu publikujemy aktualne wersje. Od samego początku naszym celem jest wytyczenie jasnego standardu usług, którego można oczekiwać od Wakefield and District Housing (WDH). Nowe przepisy ramowe ustalone przez urząd ds.

obsługi najemców mieszkań socjalnych w Anglii, które weszły w życie od kwietnia 2010 r., stanowią, że wszystkie przedsiębiorstwa mieszkaniowe, jak np. WDH, muszą udostępnić lokatorom „miejscowe oferty”.

Niniejsza Karta praw klienta to pierwsza wersja skierowanej do Państwa miejscowej oferty.

Do października 2010 r. opublikujemy wyniki naszych konsultacji, wskażemy sposób monitorowania Państwa praw oraz osobę, która będzie za to odpowiedzialna, a także powiadomimy o działaniach, które podejmiemy w razie niewywiązania się z naszych obowiązków.

Chcielibyśmy się dowiedzieć, czy Państwa zdaniem informacje i szczegóły standardów obsługi zawarte w niniejszej Karcie praw klienta spełniają Państwa oczekiwania.

Kevin Dodd
Prezes

Karta praw klienta

Celem WDH jest zapewnienie możliwie najlepszej obsługi, która spełni Państwa oczekiwania. Aby to osiągnąć, w każdej sytuacji stosujemy się do pięciu zasad obsługi klienta.

Zobowiązujemy się do:

- zakończenia wszystkiego prawidłowo za pierwszym razem;
- zadbania, by wszyscy klienci czuli docenieni i szanowani z zachowaniem świadomości indywidualnych potrzeb i różnic;
- zadbania, abyśmy ani my, ani zatrudniani przez nas zleceniodawcy nie świadczyli usług w sposób, który by dyskryminował bezpośrednio lub pośrednio jakąkolwiek osobę lub grupę osób;
- poszanowania w każdej sytuacji poufności i prawa dostępu do posiadanych przez nas informacji na Państwa temat;
- umożliwienia Państwu wywierania wpływu na sposób świadczenia przez nas usług oraz określenia nowych sposobów ich wykonywania.

W niniejszej Karcie praw klienta znajdują Państwo ramki z informacjami. Określone są w nich standardy obsługi, których można od nas oczekiwać.

Będziemy przez cały czas sprawdzać, czy spełnione są docelowe standardy obsługi. Informacje na temat wywiązywania się przez nas z tych standardów będziemy publikować w biuletynie WDH News oraz na naszej stronie internetowej.

Kontakt z WDH

Nasze cele:

- umożliwienie kontaktowania się z nami w najdogodniejszym dla Państwa czasie, miejscu i w najwygodniejszy dla Państwa sposób;
- traktowanie klientów z uprzejmością i szacunkiem;
- szybkie i skuteczne odpowiadanie na pytania klientów;
- sprawiedliwe traktowanie klientów zgodne z naszymi przepisami;
- uwzględnianie wszelkich specyficznych wymagań klientów;
- poszanowanie prywatności oraz poufności;
- zadbanie, by zapewnić niezmiennie wysoki poziom obsługi bez względu na wybrany sposób kontaktów.

Możliwości dostępu do wszelkich usług świadczonych przez WDH:

- telefonicznie pod numerem OneCALL;
- osobiście w jednym z punktów dostępu do usług (SAP);
- drogą elektroniczną w jednym z naszych punktów informacyjnych;
- pisemnie, pocztą zwykłą lub elektroniczną;
- przez serwis Care Link;
- przez złożenie wniosku o wizytę domową;
- przez naszą stronę internetową www.wdh.co.uk

W kontaktach z Państwem szanujemy poufność informacji osobowych i przestrzegamy przepisów ochrony danych. Osoby, które chcą się zobaczyć, jakie informacje osobowe posiadamy na ich temat, prosimy o złożenie w tej sprawie wniosku na piśmie. W odpowiedzi poinformujemy o wiążących się z tym opłatach oraz krokach, które należy podjąć.

Wszystkie wnioski dotyczące informacji osobowych rozpatrujemy zgodnie z obowiązującymi przepisami w ciągu 40 dni od ich otrzymania.

przez OneCALL

OneCALL to centralny punkt obsługi pytań zgłaszanych telefonicznie lub drogą elektroniczną. Serwis dostępny jest przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia pod numerem 0845 8 507 507 (połączenia z OneCALL mogą być nagrywane dla celów szkoleniowych).

Serwis zapewnia porady i pomoc, po to by w trakcie jednej rozmowy telefonicznej rozwiązać większość problemów dotyczących takich kwestii jak np.:

- zgłaszanie zakłócenia porządku, w tym kontaktowanie się z naszymi pracownikami składającymi wizyty domowe poza godzinami pracy;
- zgłaszanie usterek i zapytania dotyczące bieżących napraw;

- płatności czynszu oraz informacje na temat stanu płatności;
- otoczenie nieruchomości oraz kwestie utrzymania terenu;
- program remontowy;
- zapytania na temat najmu;
- zgłaszanie zainteresowania nieruchomościami przez serwis Homesearch;
- ogólne informacje na temat wszelkich usług WDH.

Nie ma konieczności korzystania z innego numeru telefonu, chyba że sprawę prowadzi konkretny pracownik, który poda bezpośredni numer telefoniczny do kontaktów.

W trakcie kontaktów telefonicznych staramy się:

- odebrać telefon w ciągu 20 sekund;
- powiadomić Państwa o nazwie naszej instytucji oraz nazwisku osoby odbierającej rozmowę;
- rozwiązać na miejscu wszelkie pytania. Jeżeli nie będziemy w stanie tego zrobić, podamy nazwisko właściwej osoby, do której można zadzwonić w przeciągu 1 dnia roboczego. W przypadku osób w trudnej sytuacji podejmiemy specjalne starania, by rozwiązać ich problemy w przeciągu 4 godzin.

Wszystkie telefony odbieramy w przeciągu 20 sekund.

Usługi dodatkowe w ramach OneCALL:

- zgłaszanie usterek drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej www.wdh.co.uk - na stronie początkowej proszę wybrać **log a repair (zgłoś usterkę)** a następnie **online repairs reporting form (elektroniczny formularz zgłaszania usterek)**;
- elektroniczne formularze wniosków o usługi WDH na stronie www.wdh.co.uk – na stronie początkowej proszę wybrać **feedback (komentarz)**, a następnie wypełnić formularz elektroniczny;
- Homesearch, serwis wynajmu mieszkań uwzględniający preferencje najemców, dostępny na stronie www.wdhomesearch.co.uk

osobiście

Można się z nami skontaktować osobiście w jednym z naszych punktów SAP. Lista ich adresów znajduje się na str. 23.

W trakcie wizyty w jednym a naszych punktów SAP zobowiązujemy się do:

- traktowania Państwa indywidualnie z szacunkiem i uprzejmością;
- zadbania, by w ciągu 10 minut Państwa pytaniem zajęła się właściwa osoba; w razie większego ruchu, jeżeli nie będziemy mogli przyjąć Państwa w tym czasie, przeprosimy za to i podamy przyczynę;

- przyjęcia Państwa w osobnym pomieszczeniu na Państwa prośbę;
- zadbania o komfort w biurze i umożliwienie wszystkim dostępu do niego oraz udostępnienia pętli słuchowej dla osób niedosłyszących;
- zadbania o zapewnienie osobom nieanglojęzycznym łatwego dostępu do obsługi w innych językach;
- zapewnienia pełnego zestawienia informacji na temat świadczonych przez nas usług oraz usług, które świadczymy w imieniu Wakefield Council, jak np. dostęp do zasiłków mieszkaniowych;
- udostępnienia darmowej dostępu do telefonu, po to by bez dodatkowych opłat można się było połączyć z innymi serwisami WDH;
- umieszczenia w widocznym miejscu informacji na temat godzin otwarcia oraz przerw wakacyjnych;
- zapewnienia różnych możliwości uiszczania czynszu oraz należnych nam opłat;
- umieszczania aktualnych informacji na temat działań wspólnoty na tablicy ogłoszeń;
- udostępnienia komputerów w celu zgłaszania usterek drogą elektroniczną oraz dostępu do serwisu Homesearch.

W punktach SAP klientów obsłużymy w ciągu 10 minut.

pisemnie, pocztą zwykłą lub elektroniczną

W razie kontaktów pocztą zwykłą zobowiązujemy się do:

- opieczątowania listu datownikiem w dniu otrzymania go;
- udzielenia odpowiedzi w ciągu 7 dni roboczych; w razie gdy nie będziemy w stanie dotrzymać tego terminu, powiadomimy o tym klienta, podając kolejny termin udzielenia odpowiedzi;
- zadbania, by odpowiedź nie zawierała żargonu branżowego i by była zrozumiała;
- udzielenia odpowiedzi większym drukiem, w innym języku lub w innym formacie, jeżeli powiadomią nas Państwo o takiej konieczności.

W kontaktach drogą elektroniczną zobowiązujemy się do:

- odpowiedzenia na pytania w ciągu 7 dni roboczych; w razie gdy nie będziemy w stanie dotrzymać tego terminu, powiadomimy o tym Państwa, podając kolejny termin udzielenia odpowiedzi;
- zadbania, by odpowiedź nie zawierała żargonu branżowego i by była zrozumiała;
- udzielenia odpowiedzi większym drukiem, w innym języku lub w innym formacie, jeżeli powiadomią nas Państwo o takiej konieczności.

Odpowiemy w przeciągu 7 dni roboczych.

przez serwis Care Link

Care Link to dostępny przez cały czas serwis zdalnego powiadamiania o sytuacjach wyjątkowych. Osoby korzystające z niego mają zapewniony system zabezpieczenia, która umożliwi bardziej niezależne życie w domu. Serwis zapewnia dostęp do pomocy w nagłych wypadkach oraz innych usług świadczonych przez WDH.

W razie kontaktów przez serwis Care Link zobowiązujemy się do:

- zadbania, by telefony odbierali specjalnie przeszkoleni pracownicy;
- odbierania telefonów przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia w ciągu 15 sekund od uzyskania połączenia;
- kontaktowania się w nagłych wypadkach z pogotowiem, lekarzem lub inną osobą, której pomocy mogą Państwo potrzebować.

Aby zapewnić wysoki poziom zaufania do serwisu Care Link i zadbania, że działa on prawidłowo, zobowiązujemy się do:

- przetestowania sprzętu zanim podpiszemy nową umowę najmu;
- testowania co wieczór połączeń z każdą usługą w ramach Care Link;

- analizowania co rok posiadanych przez nas informacji na Państwa temat oraz zwracania się z prośbą o komentarze na temat poziomu świadczonych usług.

Wszystkie rozmowy z Care Link odbierane są w przeciągu 15 sekund.

przez złożenie wniosku o wizytę domową

W razie wizyty domowej zobowiązujemy się do:

- poszanowania domu i jego kultury;
- zaaranżowania terminu wizyty odpowiadającego obu stronom – powiadomimy Państwa, jeżeli z jakichś nieprzewidzianych powodów nie będziemy w stanie złożyć odwiedzin w ustalonym terminie;
- złożenia wizyty poza godzinami urzędowania w razie gdy zaistnieją wyjątkowe okoliczności;
- posiadania i okazania identyfikatora w trakcie spotkania;
- wyjaśnienia spraw w prosty sposób bez użycia żargonu branżowego, tak by były one łatwo zrozumiałe;
- umożliwienia obecności osoby postronnej, przyjaciela lub członka rodziny, która pomoże w tłumaczeniu, w razie gdyby angielski nie był Państwa pierwszym językiem;
- pozostawienia kartki z informacją o możliwościach kontaktu z nami, by można było zaaranżować

kolejne spotkanie, w razie gdy nie zastaniemy Państwa w domu;

- posiadania przenośnej systemu pętli indukcyjnej dla osób, o których wiemy, że są niedosłyszające.

w punkcie informacyjnym

Można się z nami skontaktować osobiście w jednym z naszych punktów informacyjnych. Lista ich adresów znajduje się na str. 23.

W punktach informacyjnych można uzyskać dostęp do usług WDH z bezpłatnego numer telefonu lub przy pomocy ekranu dotykowego, z którego można wejść na naszą stronę.

W punktach informacyjnych dostępne są również aktualne zestawienia oraz biuletyny.

Punkty informacyjne znajdują się w ośrodkach aktywności lokalnej (*community centres*). Ich pracownicy zostali przeszkoleni i pomogą w razie jakichkolwiek trudności.

przez internet

Można się z nami skontaktować przez naszą stronę internetową www.wdh.co.uk, wchodząc w link [feedback](#), a następnie wybierając jedną z następujących opcji:

- **Pytania ogólne**
W razie ogólnych pytań na temat naszych usług.
- **Skargi**
W razie braku satysfakcji z poziomu

naszych usług lub jakichś naszych działań albo niewywiązania się z naszych obowiązków. Będziemy wdzięczni za Państwa komentarze, ponieważ pomogą nam one dokonać zmian, abyśmy mogli lepiej świadczyć nasze usługi. Naszym najemcom oraz mieszkańcom Wakefield i okolicznego regionu staramy się zapewniać możliwie najlepszą obsługę.

- **Pochwały**
Jeśli sądzą Państwo, że dobrze wywiązujemy się z naszych zadań lub jeśli są Państwo szczególnie zadowoleni z jakiegoś aspektu naszych usług.
- **Opinie na temat strony internetowej**
W razie gdyby chcieli się Państwo podzielić swoją opinią na temat naszej strony internetowej. Czy łatwo można na niej wszystko znaleźć? Czy jest trudna w obsłudze? Czy Państwa zdaniem brakuje na niej jakichś informacji?
- **Zgłaszanie zakłóceń porządku**
W razie gdyby chcieli Państwo zgłosić zakłócenie porządku lub niedogodności w swojej okolicy. Prosimy podać możliwie szczegółowe informacje, m.in. datę, godzinę, opis zdarzenia itp. Im więcej będziemy wiedzieli, tym łatwiej będzie nam Państwu pomóc.
- **Zaangażowanie najemców i partnerskie stosunki**
W razie gdyby chcieli się Państwo skontaktować z Zespołem ds. Zaangażowania Najemców i Partnerskich Stosunków lub podzielić się z nami nowym pomysłem na kolejny Dzień

otwarty dla najemców (*Tenant Challenge Day*).

Napływającymi do nas kwestiami zajmiemy się w odpowiednim czasie określonym w niniejszej Karcie.

Informowanie

Rozumiemy, jak ważne jest informowanie Państwa o świadczonych przez nas usługach oraz wywiązywaniu się z naszych obowiązków. Będziemy to robić na różne sposoby, po to by dostarczane przez nas informacje były jasne i zrozumiałe.

Będziemy udzielać informacji w sposób otwarty i uczciwy. Zobowiązujemy się do:

- rozsyłania biuletynu dla najemców WDH News trzy razy na rok lub częściej, jeżeli trzeba będzie zakomunikować szczególne informacje na temat serwisu Care Link lub wiadomości na tematu okolic, w których rozpoczną się prace remontowe;
- udostępnienia różnych informacji w punktach SAP lub na naszej stronie internetowej www.wdh.co.uk;
- tworzenia corocznego raportu na temat wywiązywania się z naszych obowiązków oraz udostępniania skróconej wersji raportu każdemu najemcy i dzierżawcy;
- rozszerzania dostępu do naszej strony internetowej przez udostępnianie sprzętu komputerowego w mieszkaniach

dla osób wymagających pomocy, ośrodkach aktywności lokalnej lub grupom najemców lub mieszkańców;

Karta klienta oraz Roczny raport będą publikowane co roku.

Biuletyn dla najemców będzie publikowany trzy razy na rok.

- wysyłania Państwu na koniec marca każdego roku karty opłat czynszowych (*Rent Card*). Będzie ona zawierać informację na temat wysokości czynszu oraz opłat za usługi, w tym wodę, które trzeba będzie uregulować w kolejnym roku finansowym, a także informację o tygodniach „bezczynszowych”. Na karcie można zaznaczać terminy płatności czynszu. Nie będzie ona służyła natomiast jako potwierdzenie dokonania jakichkolwiek płatności;
- wysyłania trzy razy w roku zestawienia rachunku opłat czynszowych (*Rent Statement*) z informacją o wysokości naliczanego czynszu, uiszczonych płatnościach oraz wszelkich nieuregulowanych kwotach;
- powiadamiania Państwa w przypadku pojawienia się zaległości w płatnościach oraz działań, które należy podjąć, by zlikwidować zadłużenie;
- wysłania w marcu każdego roku listu, w którym powiadomimy o nowej wysokości opłat, w razie gdy regulują Państwo płatności za pomocą stałego zlecenia płatniczego.

Pomoc i rady na temat spraw finansowych dostępne są na przygotowanej w tym celu stronie internetowej www.askted.org.uk

Wszyscy najemcy otrzymają raz na rok informację na temat wysokości czynszu oraz kartę opłat czynszowych, a trzy razy na rok zestawienie rachunku opłat czynszowych.

W przypadku dzierżawców lub właścicieli nieruchomości zobowiązujemy się do:

- kontaktowania się w razie przeprowadzania remontów lub usunięcia usterek, które wpłyną na wysokość opłat eksploatacyjnych i których wartość przekroczy £250 – jest to zgodne z wymaganiami ustawowymi;
- udostępnienia na żądanie kopii odpowiednich faktur oraz formularzy zgłoszenia usterek;
- informowania o przyszłych planach wydatków w Państwa okolicy;
- zachęcania Państwa do brania aktywnego udziału w monitorowaniu standardów świadczonych przez nas usług, w tym usług świadczonych przez podwykonawców zajmujących się utrzymaniem terenu.

W razie planowanych remontów na jakimś obszarze zobowiązujemy się do:

- zasięgnięcia Państwa opinii i włączenia Państwa we wszelkie planowane prace, które mogą mieć wpływ na Państwa dom;

- przeprowadzenia konsultacji środowiskowych przed rozpoczęciem projektów rewitalizacyjnych lub nowych inwestycji na danym terenie.

W przypadku najemców jednego z naszych sklepów zobowiązujemy się do:

- zasięgnięcia Państwa opinii i włączenia Państwa we wszelkie prace lub propozycje prac, które mogą dotyczyć Państwa działalności.

umożliwienie klientom włączenia się w obsługę

WDH stara się umożliwić wszystkim użytkownikom naszych usług wyrażanie swoich poglądów i zaangażowanie się. Staramy się nieustannie zasięgać opinii ludzi i ułatwiać im angażowanie się w wydarzenia przy pomocy kreatywnych sposobów zawiadamiania o nich.

Umożliwiamy klientom zaangażowanie się na wiele sposobów przez m.in.:

- zapewnienie im możliwości zgłoszenia się na członka zarządu WDH lub lokalnego komitetu zarządzającego (LMC);
- umożliwienie im wypowiedzenia się w corocznej ankiecie dla dzierżawców lub najemców;
- organizowanie lokalnych spotkań, na którym można omówić kwestie lokalne z członkami LMC;

- organizowanie grup opiniujących, które dają szansę na uczestniczenie w procesie weryfikacji przepisów WDH, procedur i usług;
- organizowanie dni otwartych dla najemców oraz innych imprez, na których zasięgamy Państwa opinii w sprawie proponowanych zmian usług, abyśmy mogli nieustannie podnosić jakość obecnej obsługi;
- organizowanie co roku forum dla dzierżawców (*Leaseholder Forum*);
- wykorzystanie nowej technologii w celu zasięgnięcia opinii klientów i umożliwienia im angażowania się, po to by dać im więcej szans wyrażenia własnego zdania;
- organizowanie jednorazowych paneli dyskusyjnych.

Przy organizacji tych wydarzeń zobowiązujemy się do:

- zadbania o ile to możliwe o zapewnienie dostępności danego miejsca dla osób mających problemy z poruszaniem się oraz o spełnienie wszelkich specjalnych wymagań;
- Informowania Państwa o wszelkich wynikach konsultacji.

Co roku organizowane będzie jedno forum dla dzierżawców.

Zgodnie z Umową o partnerstwie grupom naszych najemców i grupom mieszkańców zapewniamy pomoc i doradztwo. Obejmuje ono:

- dofinansowanie na rozpoczęcie działalności w lokalnej społeczności;
- pomoc w drukowaniu materiałów;
- doradztwo prawne, finansowe i inne.

Więcej informacji na ten temat znajduje się na naszej stronie internetowej www.wdh.co.uk. Można również skontaktować się telefonicznie z Zespołem ds. Angażowania Najemców pod numerem 01977 724668.

Składanie skarg

WDH podejmie wszelkie kroki, by wywiązać się ze swoich obowiązków już za pierwszym razem. W razie gdy nam się to nie uda lub nie będą Państwo zadowoleni z poziomu obsługi, mamy jasną trzystopniową procedurę składania skarg. W składaniu skarg pomocą służą nasi pracownicy.

W trakcie całego procesu zobowiązujemy się do:

- złożenia natychmiastowych przeprosin, w razie gdy popełnimy błąd;
- dokładnego przeanalizowania złożonej skargi;
- informowania Państwa na bieżąco;
- uwzględnienia różnych opcji rozwiązania skargi;

- traktowania skargi jako szansy na nauczenie się czegoś i poprawę naszych usług w przyszłości;
- zadbania, by przez cały czas zachować poufność zgodnie z Ustawą o ochronie danych z 1998 r. (*Data Protection Act*).

Wszystkie formalne skargi zostaną rozpatrzone w przeciągu:

- 10 dni roboczych na 1. etapie;
- 15 dni roboczych na 2. etapie;
- 30 dni roboczych na 3. etapie.

Znalezienie domu

Naszym celem jest umieszczanie ogłoszeń o dostępnych nieruchomościach w serwisie Homesearch, systemie wynajmu mieszkań uwzględniającym dwa dni roboczych od otrzymania zawiadomienia lędniającym preferencje najemców. Umożliwi to pojedynczym osobom dokonanie świadomego wyboru co do miejsca zamieszkania.

wnioski ogólne

Aby to osiągnąć, zobowiązujemy się do:

- udostępniania wszelkich formularzy wniosków w punktach SAP. Można również poprosić o wysłanie ich pocztą, dzwoniąc pod numer OneCALL 0845 8 507 507 lub pod numer Homesearch 0844 9 020 202 lub wchodząc na stronę internetową www.wdhomeSearch.co.uk

- umożliwienia Państwu składania wniosków przez naszą stronę internetową:
www.wdhomeSearch.co.uk
- zapewnienia na żądanie indywidualnej pomocy przy wypełnieniu formularza wniosku;
- zarejestrowanie Państwa w serwisie Homesearch w przeciągu trzech dni od otrzymania wszelkich potrzebnych informacji;
- napisania do Państwa, by powiadomić o numerze członkowskim oraz podziale na grupy;
- publikowania wyników przydziałów z poprzednich tygodni, by było wiadomo jak długo członkowie czekali na nieruchomości;
- kontaktowania się z Państwem po sześciu miesiącach, jeżeli w tym okresie nie zgłosili Państwo zainteresowania jedną z naszych nieruchomości, by dowiedzieć się, czy możemy Państwu pomóc w zgłoszeniu zainteresowania;
- anulowania Państwa członkostwa w programie, jeżeli po sześciu miesiącach nie zgłosili Państwo zainteresowania lub nie odpowiedzieli na nasz list;
- doprowadzenia wszystkich nieruchomości należących do WDH do uzgodnionego standardu pod wynajem zanim zamieścimy ogłoszenie, że są dostępne pod wynajem;
- zamieszczania ogłoszeń o wszystkich naszych dostępnych nieruchomościach w lokalnej prasie, punktach SAP lub na

stronie internetowej
www.wdhomeSearch.co.uk

Okres, w jakim można zgłaszać zainteresowanie dostępnymi nieruchomościami, kończy się w każdą środę wieczór.

Wszystkie wnioski składane przez HomeSearch rejestrujemy w przeciągu trzech dni roboczych. Co tydzień publikujemy wszystkie wyniki.

proces rejestracji

W przypadku osób, którym udało uzyskać przydział na nieruchomość, zobowiązujemy się do:

- zapewnienia możliwości obejrzenia nieruchomości;
- powiadomienia o standardach wynajmu danej nieruchomości;
- przekazania informacji na temat prac, które należy przeprowadzić na terenie nieruchomości oraz odpowiedzenia na wszelkie ewentualne pytania;
- wyjaśnienia, jak działa centralne ogrzewanie, gdzie znajdują się zawory wody, gazu i bezpieczniki oraz, mierniki gazu i energii elektrycznej.

Zapytamy również w jakim formacie będą chcieli Państwo otrzymywać informację na temat najmu. Dostępne są one w następujących formatach:

- na CD;
- przez internet;
- w wersji drukowanej.

Postaramy się spełnić wszelkie specyficzne wymagania wynikające z niepełnosprawności lub barier językowych.

Osobom, które zaakceptują nieruchomość, złożymy formalną ofertę na piśmie. Znajdą się w niej szczegóły dotyczące wysokości czynszu oraz wszelkich innych opłat oraz termin rozpoczęcia najmu.

Z osobami, które zaakceptują taką ofertę, aranżujemy spotkanie, na którym podpisuje się umowę najmu i wypełnia wszelkie inne niezbędne dokumenty.

Na spotkaniu, na którym podpisuje się umowę najmu, potwierdzamy również następujące kwestie:

- **Tożsamość najemcy**

Obejmuje to sprawdzenie dokumentów przedstawionych w chwili złożenia wniosku o członkostwo w serwisie HomeSearch oraz zrobienie zdjęcia osoby, która ma podpisać umowę najmu. Dokumenty te są zatrzymywane i wykorzystywane w celu wykrywania ewentualnych oszustw w związku z najmem.

- **Wszelkie kwestie związane ze stylem życia**

Ważne jest dla nas, by zapewnić odpowiedni standard od początku najmu. Abyśmy mogli spełnić wszelkie wymagania w tym zakresie, zadamy Państwu kilka prostych

pytań na temat następujących kwestii:

- problemów zdrowotnych;
- problemów finansowych;
- potrzeb w zakresie szkolenia i zatrudnienia;
- wsparcia i rozwoju młodych osób w Państwie gospodarstwie domowym.

• **Pomoc w uzyskaniu niezależności**
Osoby, które potrzebują większego stopnia niezależności w nowym domu, prosimy o wypowiedzenie się na temat serwisu Care Link.

Zobowiązujemy się udostępnić:

- egzemplarz Informatora dla najemców dostępny w różnych formatach. Zawiera on informacje na temat oczekiwań ze strony WDH w stosunku do najemców, a także przydatne wskazówki na temat najmu.

Zanim poprosimy o podpisanie umowy najmu, wyjaśniamy wszystkie wiążące się z tym prawa i obowiązki. Udzielamy też pomocy w razie jakichkolwiek pytań.

Po podpisaniu umowy najmu klient staje się najemcą swojego nowego domu.

Następnie pomagamy w wypełnieniu i podpisaniu szeregu innych dokumentów, m.in. wniosku o stałe zlecenie zapłaty czynszu, wniosku o zasiłek na mieszkanie, jeżeli będzie to konieczne, oraz formularzy zgody, byśmy mogli Państwu pomóc w złożeniu takiego wniosku. Wyjaśnienia na temat tych oraz innych dokumentów, które trzeba wypełnić i podpisać, znajdują się

w broszurce „Witamy w nowym domu”. (*Welcome to Your New Home*).

Ustalimy również termin na wizytę w Państwie nowym domu zarządcy nieruchomości. Odbędzie się ona w przeciągu 20 dni od rozpoczęcia najmu.

Ta początkowa wizyta da obu stronom szansę omówienia wszelkich kwestii związanych z najmem.

Nowych najemców odwiedza się w przeciągu 20 dni od rozpoczęcia najmu oraz trzy razy w ciągu pierwszego roku.

przeprowadzka do innego domu

Osoby, które chcą się przeprowadzić do innego domu, mogą to zrobić na dwa sposoby:

- przez złożenie wniosku o członkostwo w systemie Homesearch – ten proces wyjaśniono na str. 12.
- przez złożenie wniosku o przydział drogą zamiany. Aby dowiedzieć się o dostępne nieruchomości na zamianę, prosimy pytać w punktach SAP, które posiadają rejestr osób chcących zamienić się nieruchomościami. Po znalezieniu odpowiedniej osoby poprosimy o wypełnienie i przekazanie nam odpowiednich dokumentów. Decyzję podejmiemy w ciągu 42 dni.

Wyniki wniosków o przydział drogą zamiany rozpatrujemy w ciągu 42 dni od otrzymania zgłoszenia.

Kwestie finansowe

uiszczanie czynszu oraz innych opłat za usługi

Aby ułatwić regulowanie płatności, możemy pomóc w złożeniu bezpośrednio w banku stałego zlecenia płatniczego. Płatności w ramach zlecenia mogą być dokonywane co miesiąc, co dwa tygodnie lub co tydzień.

Osobom, które nie posiadają konta bankowego, możemy pomóc je założyć we współpracy z White Rose Credit Union.

przy pomocy karty kredytowej lub debetowej można płacić:

- przez telefon, dzwoniąc przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia pod numer serwisu OneCALL 0845 8 507 507;
- przez naszą stronę internetową www.wdh.co.uk;
- przez usługę bankowości telefonicznej w swoim banku.

przy pomocy karty płatniczej do uiszczenia czynszu można regulować płatności:

- gotówką, czekiem lub kartą debetową w dowolnym urzędzie pocztowym;

- gotówką lub kartą debetową w dowolnym punkcie sprzedaży detalicznej opatrzonym logo PayPoint;

Na prośbę klienta o sprawdzenie stanu płatności czynszu poinformujemy:

- w jaki sposób naliczyliśmy jego wysokość;
- o wysokości uregulowanych kwot;
- o wysokości należnych kwot.

W przypadku nadpłacenia czynszu, nadwyżkę zwracamy w przeciągu 10 dni roboczych lub zatrzymamy ją na poczet ewentualnych zaległości lub zadłużenia.

Wszelkie uzgodnione nadwyżki są zwracane w przeciągu 10 dni roboczych.

Dzwoniąc pod numer OneCALL, można poprosić o przesłanie kopii zestawienia rachunku opłat czynszowych.

Po okazaniu dowodu tożsamości zestawienie można odebrać również w dowolnym punkcie SAP. W przeciwnym razie wysyłamy je pocztą w ciągu jednego dnia roboczego.

zarządzanie środkami finansowymi

WDH oczekuje, że będą Państwo regulować czynsz za zajmowaną nieruchomość. Oprócz czynszu należy uiszczać również inne opłaty za usługi, m.in. opłaty za

wodę oraz inne kwoty wykazane w karcie opłat czynszowych.

Staramy się zredukować trudności finansowe promując alternatywne tanie kredyty, ubezpieczenia mienia w przystępnych cenach oraz inne usługi finansowe, jak choćby podstawowe rachunki bankowe oraz usługi spółdzielczych kas pożyczkowych. Te usługi reklamowane są w trakcie naszych sesji o tematyce finansowej, które są organizowane w punktach SAP oraz innych dogodnych lokalizacjach.

Postaramy się zapewnić alternatywy dla drogich kredytodawców, m.in. kredytodawców pożyczających na lichwiarski procent oraz innych chodzących po domach kredytodawców, którzy starają się skorzystać na naszych nieruchomościach.

Jeżeli będą mieli Państwo problemy z regulowaniem czynszu, zobowiązujemy się:

- pomóc Państwu przez przeprowadzenie analizy finansowej, by sprawdzić, czy optymalnie wykorzystują Państwo swoje dochody i otrzymują należne zasiłki;
- powiadomić Państwa o alternatywnych sposobach płatności;
- upewnić się, czy płacą Państwo właściwą stawkę czynszu;

- pomóc w wystąpieniu o zasiłek mieszkaniowy lub zasiłek na podatek lokalny;
- sprawdzić sposoby ograniczenia wydatków;
- za Państwa zgodą skierować Państwa do odpowiedniej agencji lub instytucji, gdzie można się dowiedzieć o przysługujące dodatkowe fundusze dla osób w trudnej sytuacji.

W przypadku osób zalegających z czynszem zobowiązujemy się do:

- skontaktowania się za pomocą różnych środków komunikacji - drogą pocztową, telefonicznie, przez wysłanie wiadomości sms lub złożenie wizyty w domu;
- powiadomienia o wysokości zaległości oraz działaniach, które podejmiemy;
- zapewnienia odpowiedniego poziomu wsparcia w trakcie całego procesu;
- traktowania Państwa w sposób sprawiedliwy i konsekwentny;
- rozważenia możliwości umówienia się na spotkanie w biurze w celu przeprowadzenia rozmowy na temat zaległości oraz zaistniałych problemów;
- ciągłego monitorowania i weryfikowania dokonywanych płatności jeśli ustalono spłatę zadłużenia w ratach;
- skontaktowania Państwa z różnymi instytucjami z danego regionu świadczącymi doradztwo w zakresie zadłużenia;

- zaangażowania specjalistycznej instytucji partnerskiej, by pomóc Państwu utrzymać umowę najmu.

W razie konieczności przeprowadzenia działań prawnych w celu wyegzekwowania zadłużenia, mogą Państwo stracić dom. Koszty przeprowadzenie takich działań będą doliczone do rachunku czynszu.

Będziemy kontynuować egzekucję zadłużenia nawet gdy opuszczą już Państwo nieruchomości lub zostaną z niej eksmitowani. Może to oznaczać zatrudnienie zewnętrznych firm windykacyjnych.

Dbłość o dom i środowisko

nasz serwis naprawczy

Zapewnimy Państwu dom w dobrym stanie. O ile to możliwe, postaramy się przeprowadzić wszelkie zamówione naprawy w trakcie pierwszej wizyty w domu oraz w dogodnym dniu i czasie.

Abyśmy mogli lepiej przeprowadzać prace konserwacyjne, udostępnimy państwu Informator na temat napraw.

Dzięki temu informatorowi mogą nam Państwo pomóc w trakcie zgłoszenia usterki przez podanie szczegółowych informacji na temat zakresu koniecznych prac.

Usterki można zgłaszać:

- przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia, dzwoniąc pod numer OneCALL (0845 8 507 507);
- w jednym z naszych punktów SAP;
- online na stronie www.wdh.co.uk

Po otrzymaniu zgłoszenia usterki zobowiązujemy się do:

- podania szacowanego czasu oczekiwania na zakończenie naprawy;
- skontaktowania się z Państwem pod podanym numerem telefonu, by ustalić dogodny dla nas termin prac;
- zakończenia naprawy w przeciągu 24 godzin w razie sytuacji wyjątkowych;
- zakończenia wszelkich pozostałych napraw w ciągu około 10 dni roboczych.

W razie braku satysfakcji z naszej obsługi, prosimy zadzwonić pod numer OneCALL 0845 8 507 507, odwiedzić jeden z naszych punktów SAP lub zgłosić ten fakt przez naszą stronę internetową www.wdh.co.uk

We wszystkich zgłoszonych kwestiach proponujemy następujące rozwiązania:

- podjęcie natychmiastowego działania w celu rozwiązania problemu, o ile będzie to możliwe;
- dokonanie odpowiednich ustaleń, jeżeli sprawa może poczekać do następnego dnia roboczego;
- zorganizowania w przeciągu 3 dni roboczych wizyty kierownika

zespołu, jeżeli nie byłoby Państwo zadowolony z naszego serwisu naprawczego. O wynikach wizyty powiadomimy w przeciągu 10 dni roboczych.

Wszelkie naprawy przeprowadzamy w ciągu:

- 24 godzin w sytuacjach wyjątkowych,
- w przeciągu około 10 dni w sytuacjach standardowych.

Wszystkie naprawy zostaną skutecznie przeprowadzone za pierwszym razem.

serwis gazowy

Co 12 miesięcy przeprowadzimy przegląd instalacji gazowej w Państwa domu. Do przeprowadzania tego typu prac jesteśmy zobowiązani prawem jako wynajmujący.

Skontaktujemy się z Państwem przed wizytą, by uzgodnić dogodny termin na nasz coroczny przegląd.

WDH jest oficjalnym członkiem organizacji **Gas Safe**. Jest to krajowy urząd regulujący wszystkie prace gazownicze.

Co rok będziemy serwisować instalację gazową.

dbałość o środowisko

Postaramy się zadbać, by możliwie szybko podjąć szereg

działań w celu rozwiązania kwestii środowiska, które wpływają na wygląd naszych osiedli, nawet jeżeli nie jesteśmy właścicielami gruntu.

Naszym celem jest zapewnienie czystego środowiska. By to osiągnąć, zobowiązujemy się do:

- dokonywania regularnych inspekcji ogrodów i gruntów i podejmowania odpowiednich działań; możemy pomóc osobom mającym trudności z utrzymaniem ogrodu;
- zapewnienia zespołów inspekcji osiedla, które zadbają, by były one czyste;
- zapewnienia szeregu usług dozorczych i porządkowych, by utrzymać w czystości części wspólne budynków wielopiętrowych;
- natychmiastowego zgłaszania porzuconych pojazdów do Wakefield Council z wnioskiem o ich usunięcie;
- organizowania dorocznego konkursu na najładniejszy ogród, który zachęci najemców do pielęgnacji ogrodów;
- wstawienia wybitych szyb na terenie nieruchomości i skorzystania z innych metod, tylko jeśli takie działanie nie będzie możliwe;
- zapewnienia członkom LMC oraz grupom najemców „spacerów po osiedlu”.

zakłócenia porządku oraz skargi na niedogodności

Naszym celem jest zapewnienie czystego i bezpiecznego

środowiska, które z dumą będzie można nazwać domem. W razie wystąpienia zakłóceń porządku lub złożenia skargi na niedogodności zobowiązujemy się do:

- zapewnienia pomocy przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia oraz dostępu poza godzinami urzędowania do Zespołu ds. Zakłóceń Porządku pod numerem OneCALL 845 8 507 507;
- natychmiastowego reagowania w wybranej lokalizacji, a w przypadku poważnych skarg skontaktowania się z policją West Yorkshire w celu ewentualnego zgłoszenia incydentu;
- skontaktowania się w przeciągu 24 godzin, w celu uzgodnienia właściwego przebiegu działań, w razie gdy nie ma bezpośredniego zagrożenia;
- współpracowania z innymi agencjami, by zadbać o podjęcie właściwych działań w stosunku do osób powodujących niedogodności lub zakłócających porządek;
- uzgadniania wszelkich wizyt w wybranej lokalizacji;
- informowania o postępach w związku z rozpatrywaniem skargi;
- angażowania naszych partnerów, którzy służą pomocą zarówno najemcom, jak i świadkom;
- sprawdzenia w ciągu 24 godzin wszelkich napływających do punktów SAP doniesień na temat przypadków wrogości;
- usuwania w przeciągu 24 godzin rasistowskich i obelżywych graffiti i możliwie szybkiego naprawiania

skutków wandalizmu na terenie nieruchomości WDH.

Wszystkie skargi na zakłócenia porządku rozpatrywane są w ciągu 24 godzin. Informujemy o stanie postępu w ich rozwiązywaniu.

W przeciągu 24 od otrzymania zgłoszenia usuniemy wszystkie rasistowskie lub obraźliwe graffiti z nieruchomości WDH.

ochrona przeciwpożarowa

WDH ma świadomość znaczenia ochrony przeciwpożarowej na terenie domu. Aby obniżyć poziom ryzyka wystąpienia pożaru oraz wiążącego się z tym ryzyka dla Państwa oraz wszelkich osób pozostających w domu, zobowiązujemy się do:

- zorganizowania w Państwa domu kontroli przeciwpożarowych; z West Yorkshire Fire Service można się kontaktować przez całą dobę pod darmowym numerem 0800 587 4536 – miejscowa jednostka straży pożarnej skontaktuje się w przeciągu jednego tygodnia, by ustalić termin inspekcji na terenie nieruchomości;
- zainstalowania alarmu przeciwpożarowy we wszystkich nieruchomościach spełniających Standardy Wakefield
- informowania wszystkich lokatorów budynków wielopiętrowych o krokach, jakie

należy podjąć w razie pożaru oraz sposobach zapobiegania pożarom – nowi lokatorzy otrzymają broszury, a w widocznym miejscu holu każdego bloku będą umieszczone plakaty;

Co tydzień sprawdzamy całą instalację przeciwpożarową w budynkach wielopiętrowych, w tym drzwi pożarowe, oznakowanie oraz piony przeciwpożarowe.

Pełna inspekcja i test pionów przeciwpożarowych przeprowadzane są co sześć miesięcy.

- powiadamiania wszystkich osób zajmujących mieszkania dla osób wymagających pomocy o krokach, jakie należy podjąć w razie pożaru oraz sposobach zapobiegania pożarom i przeprowadzania co sześć miesięcy pełnej próbnej ewakuacji pożarowej.

Co sześć miesięcy przeprowadzimy pełną próbną ewakuacją pożarową osób z mieszkań dla osób wymagających pomocy.

większe remonty

Mamy świadomość, że przeprowadzanie przez nas większych remontów w domu może spowodować zamęt do czasu zakończenia prac. Aby to możliwie ułatwić zobowiązujemy się do:

- powiadomienia Państwa o planowanych remontach z 12 – miesięcznym wyprzedzeniem oraz powiadomienia o rozpoczęciu prac z 3-tygodniowym wyprzedzeniem;
- osobistego skontaktowania się z Państwem, by uwzględnić wszelkie specyficzne wymagania;
- zaoferowania Państwu różnych wariantów elementów wykończenia, a w określonych przypadkach zaoferować możliwość dopłaty do wyższego standardu;
- omówienia możliwych ustaleń, w razie gdyby w domu nie można było mieszkać w trakcie prowadzenia prac lub jeśli będą Państwo potrzebowali odpoczynku od nich w ciągu dnia; obejmuje to specjalne ustalenia względem rodzin;
- naprawienia wszelkich wadliwie wykonanych prac lub szkód powstałych z naszej winy w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania zawiadomienia;
- omówienia usług wykończeniowych oraz przydziału na wykończenie, które będą dostępne po zakończeniu prac;
- umożliwienia Państwu włączenia się w planowanie i prace na danym terenie, które mogą dotyczyć Państwa domu;
- odwiedzenia Państwa po zakończeniu prac, by sprawdzić, czy są Państwo zadowoleni z ich wyniku; jeśli nie będą Państwo zadowoleni, postaramy się to naprawić i wyciągnąć wnioski z wszelkich popełnionych błędów.

Wszyscy najemcy otrzymają pisemne powiadomienie o planowanych remontach w terminie 12 miesięcy oraz o początku prac remontowych w terminie co najmniej 3 tygodni.

Wszystkie nieruchomości będą za pierwszym razem przekazane w stanie satysfakcjonującym.

Wszelkie błędnie wykonane prace zostaną poprawione w przeciągu dwóch dni.

samodzielne przeprowadzanie remontów lub zmian

Jeżeli będą chcieli Państwo samodzielnie przeprowadzić remonty lub zmiany w domu i złożą w tej sprawie odpowiedni wniosek, zobowiązujemy się z naszej strony do:

- powiadomienia w przeciągu 10 dni roboczych, czy wyrażamy zgodę na przystąpienie do prac;
- odwiedzenia Państwa w domu, by w razie potrzeby sprawdzić wykonane prace – skontaktujemy się, by ustalić termin dogodny dla obu stron;
- nie odmawianie bez powodu pozwolenia na przeprowadzenie remontów lub zmian w domu;
- poproszenia, by nas powiadomić o terminie zakończenia prac, po to byśmy mogli dokonać inspekcji i upewnić się, że zostały one wykonane poprawnie,

- potwierdzenia w przeciągu 5 dni roboczych, czy prace zakończono w sposób zadowalający.

Odpowiemy na wszelkie wnioski o remonty lub zmiany w przeciągu 10 dni roboczych, a w przeciągu 5 dni roboczych od otrzymania zawiadomienia przeprowadzimy inspekcję zakończonych prac.

Usługi specjalne

mieszkanie w budynku wielopiętrowym

Mamy świadomość, że nasi najemcy zajmujący mieszkania w budynkach wielopiętrowych będą mieli szczególne potrzeby. Zobowiązujemy się zaspokoić te potrzeby przez:

- zapewnienie opiekuna, który w razie nagłych wypadków będzie służył radą i pomocą i udzieli informacji na temat takich usług jak dostawy mleka i odbieranie poczty - opiekun zadba również o czystość części wspólnych oraz właściwe funkcjonowanie sprzętów;
- konserwowanie domofonu przy głównym wejściu, by mieszkańcy mogli kontrolować, kto wchodzi do bloku;
- dokonanie specjalnych ustaleń w momencie wprowadzania się do bloku lub wyprowadzania się.

mieszkania dla osób wymagających pomocy

Ta usługa ma na celu umożliwienie ludziom zachowania niezależności przez udzielenie im pomocy w zapewnieniu w ich otoczeniu bezpieczeństwa i czystości.

Lokatorzy mieszkań dla osób wymagających pomocy mogą oczekiwać, że:

- zapewnimy możliwość spotkania i rozmowy z koordynatorem opieki oraz możliwość obejrzenia nieruchomości przed zaoferowaniem wynajmu;
- zapewnimy całodobową pomoc koordynatora opieki, pracownika społecznego lub pracownika Care Link;
- osoby w trudnej sytuacji, które chciałyby, żeby w weekend odwiedził ich mobilny koordynator opieki, mogą się z prośbą o to do swojego koordynatora opieki;
- lokatorzy oraz ich goście będą mogli korzystać z pokoi gościnnych za niewielką opłatą;
- udostępnimy możliwość korzystania ze wspólnej pralni i suszarni, jeśli takowych udogodnień nie ma w mieszkaniu lokatora.

Wszyscy lokatorzy mieszkań dla osób wymagających pomocy będą mieli dostęp do odpowiedniej całodobowej pomocy.

dotatkowa opieka

W tych mieszkaniach oferujemy następujące usługi dodatkowe

umożliwiające większą niezależność:

- codzienny 3-daniowy obiad;
- pomoc w pracach domowych, takich jak odkurzanie i pranie;
- codzienna pomoc koordynatora opieki.

adaptacje

Możemy pomóc osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub mającym trudności w wykonywaniu codziennych czynności, takich jak kąpiel lub wchodzenie po schodach, przez zaadaptowanie domu.

Osoby, które potrzebują nieznacznych przeróbek w domu, takich jak uchwyt w łazience lub dodatkowa poręcz na schodach, mogą takie potrzeby omówić w trakcie wizyty terapeuty zajęciowego.

Jeśli potrzebują Państwo zmian konstrukcyjnych, np. zainstalowania prysznicza lub podjazdu przy głównym wejściu, Wakefield Council przeprowadzi ocenę w tym zakresie. Postaramy się taką ocenę przeprowadzić w przeciągu 28 dni.

Po uzgodnieniu wymagań w zakresie adaptacji z Wakefield Council, postaramy się zakończyć prace w przeciągu 12 tygodni od momentu skierowania sprawy do nas. Będziemy informować o postępie prac na wszystkich etapach robót.

W razie niemożliwości przeprowadzenia zmian, omówimy Państwa wymagania w trakcie wizyty

w przeciągu 20 dni od złożenia zapytania.

WDH nie instaluje wyposażenia takiego jak windy schodowe lub niepełnosprawnych. Możemy jednak złożyć do Wakefield Council wniosek o dofinansowanie na udogodnienia dla niepełnosprawnych, z którego pokryjemy przeprowadzenie instalacji przez zatwierzonego podwykonawcę.

Odwiedzimy wszystkie osoby, które złożą wniosek o zaadaptowanie budynku, w przeciągu 20 dni od złożenia wniosku.

Wszystkie place zarekomendowane przez Wakefield Council zostaną zakończone w ciągu 12 tygodni od skierowania do nas sprawy.

nabywanie lub dzierżawa domów lub gruntów

Jeśli przysługuje Państwu prawo kupna ze względu na zajmowanie nieruchomości przez dłuższy okres (*preserved right to buy*) lub prawo nabycia (*right to acquire*) i chcą Państwo nabyć dom na czas nieograniczony lub ograniczony (*freehold* lub *leasehold*), zobowiązujemy się do:

- udostępnienia szczegółowych informacji oraz właściwych formularzy podań w przeciągu 7 dni roboczych od złożenia prośby;
- podjęcia decyzji w sprawie podania w przeciągu 4 tygodni od otrzymania wszelkich niezbędnych

informacji i umożliwienia nam wejścia do domu.

W razie złożenia prośby o zakup lub dzierżawę części należących do nas gruntów zobowiązujemy się do:

- rozpatrzenia podania w przeciągu 4 tygodni.

W przeciągu 7 dni roboczych udostępniemy formularze podań o zakup lub dzierżawę nieruchomości lub gruntu.

Wszystkie wnioski o prawo kupna ze względu na zajmowanie nieruchomości przez dłuższy okres (*preserved right to buy*) lub prawo nabycia (*right to acquire*) zostaną rozpatrzone w przeciągu 4 tygodni od momentu, gdy otrzymamy wszystkie niezbędne informacje.

Przydatne adresy kontaktowe

OneCALL

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

e-mail

onecall@wdh.co.uk

punkty dostępu do usług

Lupset, Ossett and Horbury

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

Castleford, Airedale and 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 and Featherstone

Pontefract Service Access Point
1 Horsefair, Pontefract WF8 1PE

Hemsworth, South Elmsall and Crofton

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

Wakefield City and Rural

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

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

punkty informacyjne

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

Słowniczek pojęć używanych w Karcie klienta

Care Link

Care Link jest całodobowym serwisem awaryjnym dostępnym dla najemców i mieszkańców rejonu Wakefield.

Homesearch

Nowy serwis wynajmu mieszkań WDH, przez który członkowie mogą zgłaszać zainteresowanie nieruchomościami udostępnianymi co tydzień przez WDH.

Dzierżawca

Osoba, która nie jest właścicielem gruntu, na którym stoi dom i płaci za użytkowanie gruntu czynsz przez określoną liczbę lat. Dzierżawcami są także najemcy, którzy wykupują od wynajmującego zajmowane dotychczas mieszkania.

Forum dzierżawców

Coroczna impreza dla osób, które wykupiły mieszkania, w trakcie której mogą się spotkać z pracownikami WDH i upewnić, że ich poglądy zostaną wzięte pod uwagę przy podnoszeniu standardu usług.

Lokalne Komitety Zarządzające (LMC)

W każdym z pięciu okręgów zarządzanych przez WDH znajduje się jeden komitet LMC. W skład LMC wchodzi w równej proporcji najemcy, przedstawiciele samorządów i niezależni członkowie. Rozpatrują oni lokalne potrzeby w zakresie wydatków oraz kwestie ważne dla lokalnych społeczności, a następnie przekazują swoje opinie zarządowi WDH.

OneCALL

OneCALL to podstawowy sposób kontaktu z WDH. Pod numerem serwisu OneCALL najemcy mogą zgłaszać usterki, płacić rachunki, zgłaszać problemy, takie jak np. zakłócenia porządku lub składać wszelkie ogólne zapytania w kwestiach mieszkaniowych.

PayPoint

Punkty PayPoint dostępne są w sklepach detalicznych. Można w nich przy pomocy karty płatniczej do uiszczania czynszu dokonać płatności gotówką lub z karty debetowej.

Prawo kupna ze względu na zajmowanie nieruchomości przez dłuższy okres

Prawo kupna ze względu na zajmowanie nieruchomości przez dłuższy okres (*Preserved Right to Buy*) to możliwość, która zabezpiecza korzyści, jakie przysługiwały najemcom uprawnionym w momencie transferu 21 marca 2005 r., w razie jeśli zdecydują się skorzystać z prawa zakupu domu.

Prawo nabycia

Prawo nabycia (*Right to Acquire*) to system, który daje nowym uprawnionym najemcom prawo do wykupienia swoich domów, w wypadku gdy stali się nowymi najemcami po dacie transferu, czyli po 21 marca 2005 r.

Koordynator opieki

Koordynator opieki jest odpowiedzialny za konkretne mieszkanie dla osoby wymagającej pomocy i jest dostępny w razie nagłego wypadku. Koordynator opieki kontaktuje się codziennie ze wszystkimi najemcami i jest odpowiedzialny za organizowanie rozrywek.

Bezpieczny projekt

Jest to standard nowych domów i osiedli uznawany przez jednostki policyjne w całym kraju. Oznacza, że projektowane i budowane są one w sposób, który ma powstrzymać intruzów i zmniejszać lęk przed przestępczością.

Punkty dostępu do usług (SAP)

Są to lokalne biura WDH, z których wiele mieści się na terenie osiedli WDH, gdzie klienci mogą zwracać się z pytaniami, otrzymać porady lub opłacić rachunki.

Punkty informacyjne

Są to punkty informacyjne WDH mieszczące się w lokalnych centrach aktywności (*community centres*).

Grupy opiniujące

Grupy opiniujące pomagają w ustalaniu i monitorowaniu wykonania usług, a także omawiają większość rodzajów usług świadczonych przez WDH. W oparciu o informacje z ich spotkań spisuje się raporty dla Zarządu, w których rekomenduje się zmiany polityki, mające na celu poprawę świadczenia usług.

Panel dyskusyjny

Jednorazowe spotkanie, na którym omawiane są regulacje bądź procedury lub przedstawiane są propozycje nowych regulacji lub usług.

Otwarty dzień dla najemców

Spotkanie, na którym przeprowadzane są szerokie konsultacje z najemcami w szeregu kluczowych kwestii/regulacji.

W jaki sposób można wyrazić opinię na temat naszej Karty przywilejów klienta

Czy wszystko nam się udaje?

Staramy się cały czas podnosić jakość naszych usług. Mogą nam Państwo w tym pomóc, zamieszczając swoje uwagi na temat Karty przywilejów klienta na kolejnej stronie.

Można



Zostawić formularz
w dowolnym punkcie SAP



Wysłać go pocztą na adres
OneCALL, Merefield House,
Whistler Drive, Castleford
WF10 5HX



Wysłać go faksem
pod numer 01977 724445



Przesłać uwagi emailem
onecall@wdh.co.uk

Na żądanie można te informacje otrzymać w innym formacie.



Dużym drukiem



Na CD



W innym formacie



Pismem Braille'a

Zadzwoń na linię OneCALL pod numer 0845 8 507 507
Obsługujemy również połączenia Text Relay
(połączenia z OneCALL mogą być nagrywane dla celów szkoleniowych)

Formularz konsultacji w sprawie Karty przywilejów klienta

Proszę w odpowiednich miejscach umieścić znak (✓)
Jeżeli zabraknie miejsca, proszę wykorzystać tylną stronę formularza

Co ogólnie sądzisz na temat tej publikacji?

Dobra Przeciętna Słaba

Które części wymagają Twoim zdaniem poprawy?

Co sądzisz na temat Karty przywilejów klienta?

Dobra Przeciętna Słaba

Jak możemy ją poprawić?

Czy rozumiesz informacje zawarte w Karcie przywilejów klienta?

Tak Nie

Jeśli nie, proszę napisać, co było niezrozumiałe

Czy uważasz, że układ graficzny Karty przywilejów klienta jest:

Dobry Przeciętny Słaby

Jak możemy go poprawić?

W jakim formacie wolałbyś otrzymać te informacje?

w takiej jak teraz na CD emailem

na naszej stronie www Pismem Braille'a

w innym formacie W jakim formacie? _____

w innym języku Jakim języku? _____



Wizja

tworzyć bardziej świadome społeczności

Misja

inspirować, odmieniać i promować doskonałość

Wartości

bycie kreatywnym, promować integrację i
pracować z uczciwością

Wakefield and District Housing
Merefield House, Whistler Drive, Castleford WF10 5HX
Phone: 0845 8 507 507
Strona internetowa: www.wdh.co.uk.

Opublikowano: kwiecień 2010

spełnianie obietnic, polepszanie jakości życia