



wdh

Urząd Mieszkaniowy Wakefield i Regionu
(Wakefield and District Housing)

Podręcznik najemcy

spełniając obietnice, ulepszając życie

Tenants Handbook

delivering promises, improving lives

Nasze zobowiązanie

**Dużym
drukiem**

Język polski

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

CD

**Alfabet
Braille'a**

Telefon: 0845 8 507 507 – Zapraszamy do korzystania z telefonów tekstowych.
Rozmowy telefoniczne z OneCALL mogą być nagrywane do celów szkoleniowych

**Każdy inny
format**

E-mail: communications@wdh.co.uk

Wstęp

Państwo, nasi najemcy, jesteście u podstaw wszystkiego, co robimy. Stawiamy sobie za cel zapewnienie Państwu doskonałych usług i możliwości, aby wypowiedzieć się na temat tego, w jaki sposób je planujemy i realizujemy. Stawiamy sobie również za zadanie zapewnianie Państwu dokładnych i przejrzystych informacji.

W tym podręczniku znajdziecie Państwo przydatne informacje na temat Urzędu Mieszkaniowego Wakefield i Regionu (Wakefield and District Housing, WDH), które dotyczą między innymi:

- kontaktowania się z WDH;
- znalezienia domu;
- kwestii pieniężnych;
- zadbania o dom i otoczenie;
- rozwiązania umowy najmu;
- specjalnych usług; jak też
- innych przydatnych danych kontaktowych.

Ponieważ oferujemy tak wiele usług, nie mieliśmy wystarczająco miejsca na poinformowanie Państwa o wszystkich w tym podręczniku, więc zamiast tego przedstawiliśmy szczegółowo, gdzie można uzyskać dalsze informacje.

Mamy nadzieję, że ten podręcznik okaże się Państwu przydatny. Prosimy pamiętać, że nie zastępuje on Państwa umowy najmu, ani nie przedstawia jego dokładnej interpretacji prawnej. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości lub sporów należy zawsze odwołać się do swojej umowy najmu. Zapewnia ona dokładne informacje na temat wszystkich Państwa uprawnień i obowiązków w świetle prawa, na które się na wstępie zgodziliście.

Zawsze staramy się ulepszyć informacje, które Państwu prezentujemy. Jeśli macie Państwo jakieś uwagi lub sądzą, że są jakieś zakresy, o których nie wspomnieliśmy, prosimy skontaktować się z nami i przedstawić swoją opinię.

Można uczynić to na następujące sposoby:

- kontaktując się z OneCALL pod numerem telefonu **0845 8 507 507**;
- poprzez e-mail do: **onecall@wdh.co.uk** lub
- wypełniając formularz zgłaszania uwag na stronie internetowej **www.wdh.co.uk**

Kevin Dodd
Dyrektor
Naczelny
(Chief
Executive)

Sposoby uzyskania informacji

Stosujemy różne metody informowania Państwa na bieżąco o sprawach mieszkaniowych i o tym, w jaki sposób wszelkie zmiany mogą wpłynąć na Was i Wasz dom.

Na przykład otrzymujecie Państwo od nas co roku pismo, informujące o wszelkich zmianach dotyczących czynszu lub najmu. Jeśli podalście nam swój adres e-mail, możemy również skontaktować się z Wami przez Internet.

i W wielu miejscach w tym przewodniku zobaczycie Państwo ten symbol, który oznacza, że będziecie w stanie uzyskać dodatkowe informacje na dany temat na przedstawione sposoby.

Telefon

0845 8 507 507

Możecie Państwo do nas zadzwonić na numer OneCALL 0845 8 507 507, dostępny przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia. Zachęcamy do korzystania z telefonów tekstowych. Rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane do celów szkoleniowych.

Internet

www.wdh.co.uk

Możecie Państwo uzyskać wiadomości oraz publikacje WDH na naszej stronie internetowej www.wdh.co.uk Możecie również z niej skorzystać, aby się z nami skontaktować i poinformować nas, w jaki sposób powinniśmy ulepszyć zapewniane Państwu usługi.

Osobiście

SAP

Możecie nas Państwo odwiedzić w jednym z naszych punktów obsługi klienta (service access point, SAP). Nasze SAP posiadają szeroki zakres aktualnych publikacji, a nasi pracownicy mają obszerną wiedzę na temat spraw mieszkaniowych i zawsze chętnie z Państwem porozmawiają.

Spis treści

Urząd Mieszkaniowy Wakefield i Regionu (Wakefield and District Housing)

O nas	1
Wizja	1
Doroczny raport	1
Wiadomości WDH	2
Standardy Karty Praw Klienta i Przewodnik po standardach obsługi klienta	2
Składanie skarg i wniosków	2
Angażowanie najemców i mieszkańców	2
O najemcach	3
Szacunek	4
Różnorodność i zaangażowanie	4
Środowisko wolne od dymu papierosowego	4

Kontakt z WDH

Sposoby kontaktu z nami	6
W jaki sposób zapewnimy Państwu informacje	6
Punkty obsługi klienta i punkty informacyjne – dane kontaktowe i godziny urzędowania	8

Znalezienie domu

Rodzaje najmu	10
Wspólny najem	11
Zmiana okoliczności	11
Zamieszkiwanie w swoim domu	11
Dziedziczenie najmu i przekazanie najmu	12
Przeniesienia i wymiany	12
Usługa dla zmieniających dom	13
Prowadzenie działalności gospodarczej z domu	14

Kwestie pieniężne

Czynsz i inne opłaty	16
Sposoby zapłaty czynszu	18

Dbanie o dom i otoczenie

Obowiązki najemcy z zakresu konserwacji	20
Nasze obowiązki z zakresu konserwacji	21
Nasze usługi naprawcze	21
Kontrola instalacji gazowej	25
Usługi osiedlowe i Państwa otoczenie	26
Usługi zwalczania szkodników	26
Ogrody i obszary wspólne	26
Śmieci	27
Posiadanie zwierząt domowych	27
Porzucone pojazdy	27
Naprawy pojazdów	27
Działki garażowe pod wynajem	27
Bycie dobrym sąsiadem	28
Zachowanie społeczne	29
Zapobieganie przestępczości	31
Ostrzeżenie przed fikcyjnymi odwiedzającymi	32
Zapobieganie kradzieży tożsamości	32
Zapobieganie oszustwom	33
Bezpieczeństwo domu	34
Wydajność energetyczna w domu	40

Ulepszenia Państwa domu

Dokonywanie ulepszeń	42
Rekompensata za uznane przeróbki	42

Rozwiązanie umowy najmu

Rozwiązanie umowy najmu	44
Lista kontrolna w przypadku przeprowadzki	45
Strata bliskiej osoby – rozwiązanie umowy najmu	46

Usługi specjalne

Mieszkania w blokach wielopiętrowych	48
Niezależne życie	50
Zakwaterowanie z dodatkową pomocą	51
Care Link	51
Przystosowanie Państwa domu	52
Specjalne potrzeby	52
Kupno domu	52

Przydatne dane kontaktowe

Przydatne adresy, numery telefonów i strony internetowe	53
Przydatne informacje w razie nagłego zdarzenia	58

O nas

Jeśli zauważycie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

Urząd Mieszkaniowy Wakefield i Regionu (Wakefield and District Housing, WDH) jest organizacją zapewniającą mieszkania, kontrolowaną przez Organ ds. Nadzoru Usług dla Najemców (Tenant Services Authority, TSA).

Posiadamy Zarząd składający się z dziewięciu członków, w równym stopniu reprezentujących najemców, osoby niezależne i kandydatów Samorządu Lokalnego Wakefield. Pięć Lokalnych Komitetów Zarządczych (Local Management Committees, LMC) również składa się w równym stopniu z najemców, osób niezależnych i kandydatów Samorządu Lokalnego Wakefield i każdemu z nich przewodniczy najemca. Każdy LMC obejmuje jeden z pięciu obszarów, którymi zarządzamy, aby zapewnić lokalne rozwiązania dla lokalnych kwestii.

Zapewniamy domy rodzinom, młodym samotnym osobom, ludziom starszym i potrzebującym wsparcia.

Oferujemy różne rodzaje zakwaterowania, włącznie z domami, domami parterowymi (bungalow), mieszkaniami dwupoziomowymi (maisonette) i mieszkaniami, a niektóre z nich znajdują się w wieżowcach. Istnieją również programy „niezależne życie”, które oferują wsparcie dla osób starszych i bezradnych.

Obsługa klienta jest zapewniana w lokalnych społecznościach poprzez punkty obsługi klienta i punkty informacyjne w ośrodkach społeczności lokalnej.

OneCALL to całodobowa infolinia, czynna każdego dnia tygodnia, zajmująca się naprawami, zachowaniem społecznym, czynszem i innymi zapytaniem.

Care Link zapewnia usługi w nagłych przypadkach i pomoc starszym i bezradnym osobom.

Oferowane są różnego rodzaju specjalistyczne usługi, takie jak przeróbki, porady z zakresu zadłużenia i kwestii dotyczących wsparcia dla najemców.

Zapewniamy i publikujemy regularne informacje, dotyczące naszych wyników, aktualnych działań, najnowszych informacji i aktualnych wieści, poprzez broszury, biuletyny, stronę internetową www.wdh.co.uk oraz na ekranach w punktach obsługi klienta.

i Wizja

Nasza wizja przedstawia zamiar WDH, aby tworzyć pewne siebie społeczności. Ustalono kamienie milowe, aby pomóc w osiągnięciu tej wizji i są one realizowane poprzez:

- stawianie klienta na pierwszym miejscu;
- tworzenie miejsca, gdzie się lepiej mieszka;
- stosowanie dobrej praktyki oraz
- pełne wykorzystywanie możliwości.

i Doroczny raport

Każdego roku powstaje doroczny raport, który odzwierciedla działania podjęte w poprzednim roku, włącznie z tym, jak sobie radzimy w zakresie wyników i finansów.

i Wiadomości WDH

Nasz biuletyn dla najemców jest publikowany trzy razy w roku i oferuje podsumowanie wszystkich wiadomości o tym, co się dzieje na całym terenie WDH, bez względu na to, czy dotyczy to naszych osiedli czy też jednego z naszych najemców lub pracowników.

i Standardy Karty Praw Klienta i Przewodnik po standardach obsługi klienta

Nasze Standardy Karty Praw Klienta (Customer Charter Standards) przedstawiają szczegółowo poziom usług, jakiego możecie Państwo od nas oczekiwać. Co roku dokonujemy jego przeglądu i ustalamy wysokie cele, aby ulepszyć standardy zapewnianych przez nas usług. Na życzenie dostępny jest również Przewodnik po standardach obsługi klienta (A guide to our Customer Service Standards).

i Składania skarg i wniosków

Jeśli chcecie Państwo złożyć skargę lub wniosek, możecie znaleźć wszelkie informacje, jak należy to uczynić w naszej broszurze pt. **Sposoby złożenia skargi (How to Complain)**.

Angażowanie najemców i mieszkańców

Stawiamy sobie za cel angażowanie najemców i mieszkańców w ulepszanie usług, poprzez poszerzenie ich roli w procesie podejmowania decyzji o tym, jak powinniśmy kształtować nasze usługi i realizować złożone przez nas obietnice. Angażowanie najemców i mieszkańców stanowi ważny element stałego sukcesu naszej organizacji.

Stworzyliśmy naszą Strategię Zaangażowania Mieszkańców na lata 2009 do 2012 wraz z najemcami i mieszkańcami, aby zachęcić do i poszerzyć zakres udziału mieszkańców na terenie regionu Wakefield. Strategia ta przedstawia nasz cel angażowania najemców i mieszkańców w kształtowanie usług, które otrzymują.

Istnieje szeroki zakres sposobów, na jakie możecie się Państwo zaangażować, w zależności od Waszej sytuacji i tego, ile czasu możecie poświęcić. Może to oznaczać po prostu wypełnienie w swoim własnym domu i odesłanie ankiety, jak również pełnienie funkcji członka naszego zarządu lub LMC.

i Możecie Państwo uzyskać dalsze informacje w naszym:

- **Oświadczeniu o zaangażowaniu mieszkańców;**
- **Strategii zaangażowania mieszkańców na lata 2009 do 2012 oraz**
- **W naszej broszurze pt. Konsultowanie się z Państwem i zaangażowanie Państwa.**

Jeśli zauważycie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

O najemcach

Na początku najmu przekazemy Państwu Wasz nowy dom w dobrym stanie i oczekujemy, że zostanie on nam zwrócony w tak samo dobrym stanie.

Państwa obowiązkiem jest zadbanie, aby Wasz dom był czysty, schludny i w odpowiednim stanie technicznym.

Obowiązki najemcy:

- poinformowanie nas, gdy tylko zauważy się, że konieczna jest naprawa i podjęcie działań w celu uchronienia przed pogorszeniem się usterki;
- utrzymywanie okien i drzwi w czystości i wymiana wszelkich szyb, które zostały wybite lub które pękły;
- podjęcie działań w celu zapobiegania i kontrolowania kondensacji i zapobiegania zamrożeniu lub pęknięciu rur;
- odnowienie wnętrza, włącznie z wypełnieniem drobnych pęknięć lub dziur w ścianach;
- uprzątnięcie śmieci i zadbanie o to, aby ścieżki były zamiecione;
- jeśli mieszkacie Państwo w bloku mieszkalnym – pomaganie w utrzymaniu obszarów wspólnych w czystości i uprzątanie z nich śmieci;
- naprawa zerwanych sznurów pomiędzy słupkami do suszenia ubrań;
- naprawa płotów, schodów, tarasów, szop lub innych elementów ogrodu, które nie zostały zapewnione na wstępie przez WDH lub Samorząd Lokalny Wakefield;
- utrzymanie w należnym stanie ścieżek w ogrodach, lecz nie głównych ścieżek prowadzących do drzwi wejściowych z przodu i tyłu domu;
- utrzymywanie ogrodu w dobrym stanie i usuwanie z niego śmieci; jak też
- utrzymywanie w dobrym stanie drzew na terenie nieruchomości.

W ramach procedury podpisywania umowy najmu, gdy staliście się Państwo najemcą WDH, omówiliśmy szeroki zakres wsparcia, jakie jest dostępne, aby ułatwić prosperowanie i odgrywanie aktywnej roli w społeczności Państwu i Państwa rodzinie.

Obejmowało to między innymi skuteczne zarządzanie finansami, naukę nowych umiejętności, znalezienie pracy i poprawę stanu zdrowia. Współpracując z naszymi organizacjami partnerskimi możemy sprawić, że Państwa indywidualne potrzeby zostaną spełnione.

Po upływnie 20 dni Państwa najmu od WDH, zorganizujemy wizytę u Was w domu, aby porozmawiać o ewentualnych poradach i wsparciu, jakich możecie potrzebować. W razie potrzeby odeślemy Państwa wówczas do jednej z naszych specjalistycznych organizacji, która skontaktuje się z Wami i omówi szerzej tę kwestię oraz uzgodni plan działania.

Następnie każdego roku zorganizujemy spotkanie z Państwem, aby zapytać, czy otrzymywane wsparcie jest nadal odpowiednie, czy też potrzebujecie Państwo pomocy i porad innego rodzaju.

Szacunek

WDH będzie odpowiedzialny za zadbanie o to, aby najemcy, włącznie z członkami ich rodzin, lokatorami i odwiedzającymi, zastosowali się w pełni do warunków swojej umowy najmu.

Nie będziemy tolerować żadnego niepokojenia naszych pracowników przez kogokolwiek poprzez napastowanie, obraźliwe lub zagrażające im zachowanie.

Zawsze będziemy traktować Państwa indywidualnie, z poszanowaniem i uprzejmością, i zawsze zachowamy poufność, zgodnie z Ustawą z 1998 r. o ochronie danych.

Różnorodność i zaangażowanie

i Różnorodność i zaangażowanie (docenianie różnic pomiędzy ludźmi) to ważne części wszystkich naszych usług. Więcej informacji na temat naszych obietnic w tym zakresie możecie Państwo znaleźć w naszym **Oświadczeniu o równości, różnorodności i zaangażowaniu**.

Środowisko wolne od dymu papierosowego

W celu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa naszych pracowników i zmniejszenia zagrożeń wynikających z biernego palenia, nasze środowisko pracy jest wolne od dymu papierosowego.

Możecie Państwo dokonać wyboru, czy Wy sami będziecie lub czy ktokolwiek inny będzie palić u Was w domu. Jednakże prosimy o niepalenie, gdy nasi pracownicy odwiedzają Państwa nieruchomość w celu przeprowadzenia naprawy lub w związku z innymi kwestiami.

Sprzeczne z prawem jest obecnie palenie w niemal wszystkich miejscach publicznych i miejscach pracy. Aby dostosować się do nowych praw, nie zezwalamy na palenie papierosów w obszarach wspólnych, włącznie z windami i korytarzami lub miejscami publicznymi na terenie naszych nieruchomości.

Oznacza to również, że palenie będzie zakazane we wspólnych salonach w miejscu realizacji naszych programów „niezależne życie” lub we wszelkich zamkniętych obszarach w ramach tego programu, gdzie obecni będą różni członkowie społeczności.

Jeśli zauważycie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

[Zdjęcie]

Kontakt z WDH

Możliwe jest skontaktowanie się z WDH na różne sposoby:

OneCALL

Nasza usługa OneCALL jest głównym sposobem uzyskania odpowiedzi na zapytania telefoniczne i na wszystkie sposoby elektroniczne. Jest ona dostępna przez całą dobę, każdego dnia tygodnia, zapewnia porady i pomoc, a jej zadaniem jest rozwiązanie szerokiego zakresu problemów – od zgłoszenia konieczności naprawy po opłaty czynszu – za pomocą jednej rozmowy telefonicznej.

Możecie Państwo skontaktować się z nami pod numerem **0845 8 507 507** (rozmowy do OneCALL mogą być nagrywane do celów szkoleniowych).

E-mail

onecall@wdh.co.uk

Dla napraw i zapytań innych niż w nagłych przypadkach.

tenants@wdh.co.uk

Do zapytań dotyczących zaangażowania mieszkańców.

Strona internetowa

Możecie Państwo odwiedzić naszą stronę internetową i skorzystać z jednego z odsyłaczy z danymi kontaktowymi – www.wdh.co.uk

Adres głównego biura

Merefield House
Whistler Drive
Castleford
WF10 5HX

W jaki sposób możemy zapewnić informacje na Państwa życzenie

- Informacje w różnych językach, alfabetem Braille'a, dużym drukiem i w formacie audio.
- Obecność tłumacza w celu zapewnienia tłumaczeń ustnych lub pisemnych. Jeśli potrzebujecie Państwo skorzystać z tej usługi, prosimy zająć do lokalnego biura obsługi klienta (SAP) w celu zorganizowania spotkania.
- Language Line – całodobowe usługi tłumaczeniowe przez telefon, które zapewniają natychmiastowy dostęp do wykwalifikowanych tłumaczy w ponad 150 językach. Jeśli potrzebujecie Państwo skorzystać z tej usługi, prosimy zająć do lokalnego punktu obsługi klienta lub skontaktować się z OneCALL.
- System nagłośnieniowy z pętlą indukcyjną – pomaga osobom korzystającym z aparatów słuchowych lub z pętli indukcyjnej usłyszeć wyraźniej dźwięki. System ten znajduje się w każdym z naszych punktów obsługi klienta, jak również w niektórych z innych naszych biur. W niektórych biurach dostępne są przenośne pętle indukcyjne.
- Telefon tekstowy – jest to całodobowy, ogólnokrajowy telefon tekstowy dla osób głuchych, niedosłyszących, głuchoniemych i z upośledzeniem mowy. Umożliwia to korzystanie z telefonu tekstowego w celu uzyskania dostępu do dowolnych usług, które są oferowane w ramach standardowych systemów telefonicznych. Aby skorzystać z tej usługi wystarczy wybrać 18001 (jeśli jest się użytkownikiem telefonu tekstowego) przed zwykłym numerem telefonu i zostanie się połączonym z wysoko wykwalifikowanym operatorem systemu telefonii tekstowej, który zapewni dyskretne i poufne usługi.

Lokalnie zarządzane obszary

Region WDH jest podzielony na pięć lokalnie zarządzanych obszarów, przedstawionych na mapie poniżej.

Obszar 1

Lupset, Ossett i Horbury

Lupset, Flanshaw, Portobello, Thornes, Horbury, Ossett, Netherton i Middlestown

Obszar 2

Castleford, Airedale i Normanton

Castleford, Airedale, Ferry Fryston, Normanton, Altofts i Kirkthorpe

Obszar 3

Pontefract, Knottingley i Featherstone

Pontefract, Darrington, Knottingley, Ferrybridge, Featherstone, Ackton, Streethouse i Sharlston

Obszar 4

Hemsworth, South Elmsall i Crofton

Hemsworth, Fitzwilliam, Kinsley, Havercroft, Ryhill, South Hiendley, Crofton, Winterset, Ackworth, Wragby, Nostell, South Kirkby, South Elmsall, North Elmsall, Upton, Thorpe Audlin i Badsworth

Obszar 5

Miasto Wakefield i okolice wiejskie

Centrum miasta Wakefield, Eastmoor, Darnley, Peacock, Alverthorpe, Kirkhamgate, Wrenthorpe, Stanley, Outwood, Belle Vue, Sandal, Kettlethorpe, Crigglestone, Hall Green, Walton, Bretton i Notton.

Oprócz naszego głównego punktu odniesienia dla wszystkich zapytań, OneCALL, posiadamy również punkty obsługi klienta i punkty informacyjne w każdym z obszarów, gdzie można uzyskać odpowiedź na zapytanie lub zapłacić czynsz czy inne opłaty.

Punkty obsługi klienta (Service Access Points, SAP)

Można nas odwiedzić w jednym z naszych punktów obsługi klienta (SAP):

- 2-4 George-a-Green Road, Lupset, Wakefield WF2 8HN.
- Town Hall, Ossett, Wakefield, WF5 8BE.
- 23 Carlton Street, Castleford WF10 1BG.
- Stansfield Road, Airedale, Castleford WF10 3BY (nie można dokonywać płatności gotówką).
- 10 High Street, Normanton WF6 2AB.
- 1 Horsefair, Pontefract WF8 1PE
- Wakefield Road, Featherstone, Pontefract WF7 5DG.
- Exchange Street, South Elmsall, Pontefract WF9 2RD.
- 19-25 Wood Street, Wakefield WF1 2EL.
- Stanley Street, Eastmoor, Wakefield WF1 4NB.

Godziny otwarcia

Poniedziałek, wtorek i środa: 8:30 do 17:00

Czwartek: 10:00 do 17:00

Piątek: 8.30 do 16:30

Sobota: 9:00 do 12:00 w południe (tylko w SAP w Pontefract)

Godziny otwarcia kasy (cash office) i dokonywania płatności mogą się różnić.

Punkty informacyjne

Możliwe jest skorzystanie z wszystkich naszych usług w jednym z naszych punktów informacyjnych.

- Ośrodek Nauczania Społeczności Lokalnej Havercroft i Ryhill (Havercroft and Ryhill Community Learning Centre)
Mulberry Place, Ryhill, WF4 2BD
Czynny od poniedziałku do czwartku od 9:00 do 16:00
- Centrum Biznesu Cedars (Cedars Business Centre)
Barnsley Road, Hemsworth, WF9 4PU
Czynny od pon. do czwartku od 8:30 do 17:00
Piątek od 8:30 do 16:30
- Ośrodek Społeczności Lokalnej Kinsley i Fitzwilliam (Kinsley and Fitzwilliam Community Resource Centre)
Wakefield Road, Kinsley, Pontefract, WF9 5BP
Godziny otwarcia w okresie nauki szkolnej: pon. do czwartku od 9:00 do 21:30 i piątek od 9:00 do 16:40.
Godziny otwarcia poza okresem nauki szkolnej: pon. i wtorek od 9:00 do 21:00, środa od 9:00 do 21:30 i czwartek oraz piątek od 9:00 do 16:30.

[Zdjęcie]

Umowa najmu

Gdy zaoferowano Państwu klucze do domu, podpisaliście umowę najmu.

Umowa najmu jest dokumentem prawnym, który obejmuje Państwa uprawnienia i obowiązki jako najemcy oraz nasze uprawnienia i obowiązki jako właściciela zajmowanego przez Państwa lokalu mieszkalnego. Może grozić Państwu utrata domu, jeśli naruszycie warunki swojej umowy najmu.

Rodzaje najmu

Najem z częściowym zabezpieczeniem (assured (ochrona praw) i (długoterminowy) najem z częściowym zabezpieczeniem (assured (non-shorthold))

Są to standardowe rodzaje umowy najmu. Zezwalają one najemcy na pozostanie w swoim domu tak długo, jak zechce, o ile zastosuje się do warunków umowy najmu.

Podpiszemy umowę (długoterminowego) najmu z częściowym zabezpieczeniem z nowymi najemcami, którzy wcześniej wynajmowali od nas lokal przez 12 miesięcy na podstawie umowy najmu krótkoterminowego z częściowym zabezpieczeniem (assured shorthold tenancy) (chyba że naruszają oni warunki umowy najmu).

Rozwiążemy umowę najmu tylko wówczas, gdy naruszy się warunki umowy najmu lub w pewnych okolicznościach, jeśli nieruchomości lub pobyt na terenie nieruchomości stwarza zagrożenie. Na przykład, miałyby to zastosowanie, jeśli nieruchomości miałyby zostać wyburzona, poddana rekonstrukcji lub odnowie.

Umowa (wstępnego) najmu krótkoterminowego z częściowym zabezpieczeniem (Assured shorthold (starter) tenancy)

Jeśli nie byliście Państwo najemcami Samorządu Lokalnego Wakefield, gdy zasoby mieszkaniowe Samorządu Lokalnego Wakefield zostały przekazane nam, podpiszemy z Państwem umowę najmu krótkoterminowego z częściowym zabezpieczeniem. Czas trwania tej umowy to 12 miesięcy. Jeśli nie wystąpią żadne problemy z najmem, automatycznie stanie się ona po tym okresie umową najmu (długoterminowego) z częściowym zabezpieczeniem.

Jeśli naruszone zostaną warunki umowy najmu, złożymy do sądu wniosek o Państwa eksmisję. Może to nastąpić ze względu na niezapłacony czynsz, problemy z zakłócaniem porządku, wyprowadzkę z nieruchomości bez poinformowania nas o tym lub zaniedbywanie nieruchomości.

Wspólny najem

O ile to możliwe, zgodzimy się na wspólny najem. Wspólny najem ma miejsce wówczas, gdy najem jest w imieniu dwóch lub więcej osób. W przypadku wspólnego najmu wszyscy najemcy są odpowiedzialni za wszystkie elementy najmu. Na przykład, płacenie czynszu lub dopilnowanie, aby odwiedzający nie zakłócali porządku.

Oznacza to, że jeśli jeden najemca naruszy warunek umowy najmu, możemy pociągnąć do odpowiedzialności drugiego najemcę.

Umowa najmu zawiera informację o rodzaju najmu.

Stosujemy również umowy dzierżawy i licencyjne. W przypadku wątpliwości co do rodzaju najmu, dzierżawy czy umowy, prosimy skontaktować się z dowolnym z naszych lokalnych biur.

Zmiana okoliczności

W przypadku zmiany okoliczności Państwa lub wspólnego najemcy, prosimy skontaktować się ze swoim lokalnym biurem lub z OneCALL pod numerem **0845 8 507 507**. Zostaniecie Państwo wówczas poinformowani, co należy uczynić, aby zmienić informacje dotyczące najmu. Może być to związane ze zmianą nazwiska w przypadku zawarcia małżeństwa lub rozwodu, czy też usunięciem nazwiska z umowy najmu, jeśli jeden z najemców się wyprowadził.

Jeśli wspólny najemca opuści nieruchomości, należy nas o tym poinformować. Wspólny najemca jest nadal odpowiedzialny za wszystkie warunki umowy najmu, do czasu aż jego nazwisko znajduje się na tej umowie.

Zamieszkiwanie w swoim domu

Jako najemca z częściowym zabezpieczeniem, macie Państwo prawo mieszkać w swoim domu tak długo, jak Państwo i Państwa rodzina chcecie, bez ingerencji z naszej strony, o ile zajmujecie nieruchomość jako swój główny dom i nie naruszycie żadnych warunków umowy najmu.

Mamy prawo wejścia na teren Państwa domu, po odpowiednim uprzedzeniu, jeśli musimy sprawdzić, czy nie naruszyliście któregoś z warunków umowy najmu lub jeśli konieczne jest przeprowadzenie pilnej naprawy, która wpłynie na zdrowie i bezpieczeństwo najemcy lub jeśli w przeciwnym wypadku mogłoby nastąpić uszkodzenie nieruchomości.

i Dziedziczenie najmu

Jeśli najemca z częściowym zabezpieczeniem umrze, następujące osoby mogą być w stanie przejąć jego najem:

- wspólni najemcy, o ile zamieszkiwali nieruchomość jako swój główny dom w chwili śmierci najemcy;
- mąż, żona lub partner najemcy, o ile zamieszkiwał(a) nieruchomość jako swój główny dom w chwili śmierci najemcy; lub
- inni członkowie rodziny, o ile w chwili śmierci najemcy zamieszkiwali nieruchomość jako swój główny dom przez poprzednie 12 miesięcy.

Jeśli nieruchomość została specjalnie wybudowana lub przystosowana dla osoby niepełnosprawnej i po śmierci najemcy nikt w gospodarstwie domowym nie potrzebuje tych elementów, możemy zaoferować inne stosowne miejsce zamieszkania osobie, która nadal zamieszkiwać będzie dom najemcy.

Uwzględnimy również zezwolenie osobie należącej do Homesearch, aby zamieszkiwała na terenie nieruchomości i przejęła najem, o ile kwalifikowałaby się do odziedziczenia najmu. W każdym z tych przypadków skonsultujemy się z wszystkimi osobami, które ubiegać się będą o tę nieruchomość, aby je o tym poinformować.

i Przekazanie najmu

W niektórych okolicznościach najemca może być w stanie przekazać prawo najmu innej osobie. Przekazanie najmu następuje wówczas, gdy najemca przenosi najem na innego członka rodziny tak, że sam przestanie być najemcą. Będzie to zależało od okoliczności i rodzaju zawartej umowy najmu. Zazwyczaj zgodzimy się na to tylko wówczas, gdyby osoba ta byłaby uprawniona do „dziedziczenia” najmu, jak wyjaśniliśmy wcześniej.

Jeśli nastąpiło wcześniej przekazanie lub odziedziczenie najmu, zgodnie z prawem wygasają wszelkie dalsze uprawnienia do przejęcia najmu. Jednakże zignorujemy odziedziczenie najmu, które miało miejsce, gdy byliście Państwo najemcami Samorządu Lokalnego Wakefield.

Prosimy skontaktować się ze swoim lokalnym biurem lub z naszym Zespołem Homesearch pod numerem tel. **0844 9 02 02 02**, jeśli macie Państwo jakieś pytania dotyczące przekazania i dziedziczenia najmu.

Jeśli widzicie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

Podnajem części nieruchomości

Jeśli pobieracie Państwo opłatę od innej osoby za zamieszkiwanie w jednym lub więcej z pokoi, nazywane jest to podnajmem.

Jeśli jesteście Państwo najemcą z częściowym zabezpieczeniem, macie prawo do podnajęcia części swojej nieruchomości, o ile:

- najpierw uzyskanie nasze pisemne zezwolenie;
- nie powoduje to przeludnienia;
- nie zawrzecie kolejnej umowy najmu z częściowym zabezpieczeniem (assured tenancy) oraz
- nadal będziecie zamieszkiwać w swoim domu.

Nie będziemy z nieuzasadnionych względów wstrzymywać się z wydaniem naszej zgody. Jeśli odmówimy wydania zgody, wyjaśnimy dlaczego.

Przyjmowanie lokatorów

Lokator to osoba, która mieszka z Państwem tak, jakby była członkiem rodziny. Jeśli jesteście Państwo najemcą z częściowym zabezpieczeniem, macie prawo przyjąć lokatora o ile nie spowoduje to przeludnienia. Powinniście nas poinformować o imieniu i nazwisku oraz dacie urodzenia lokatora.

Jeśli podnajmiecie Państwo część swojej nieruchomości lub przyjmiecie lokatora i otrzymujecie zasiłek mieszkaniowy (Housing Benefit), powinniście również poinformować o tym wydział ds. zasiłku mieszkaniowego Samorządu Lokalnego Wakefield, gdyż może to wpłynąć na Państwa prawo do zasiłku. Może to też wpłynąć na inne otrzymywane zasiłki.

Jako najemca jest się odpowiedzialnym za zachowanie

wszystkich osób, którym podnajmuje się część swojej nieruchomości lub lokatorów. Najem może zostać zagrożony, jeśli spowodują oni zakłócenie porządku.

Przeniesienia i wymiany

Stawiamy sobie za cel jak najlepsze wykorzystanie naszych zasobów mieszkaniowych poprzez pomaganie z przeniesieniami i wymianami, zarówno dotyczącymi naszych lokali mieszkalnych, jak i lokali mieszkalnych innych zarejestrowanych właścicieli lokali socjalnych.

Przeniesienie następuje wówczas, gdy najemca WDH przeprowadza się ze swojego obecnego domu do innej z naszych nieruchomości.

Aby wziąć udział w przeniesieniu należy zapisać się do Homesearch, naszego systemu wynajmu.

i Przewodnik dla uczestników programu Homesearch (Homesearch Membership Information Guide) przedstawia bardziej szczegółowe informacje o naszym sposobie wynajmu lokali mieszkalnych.

Istnieje bardzo duże zapotrzebowanie na pewne rodzaje nieruchomości, więc w pewnych obszarach można długo czekać na otrzymanie kolejnej nieruchomości.

Zazwyczaj nie otrzymacie Państwo prawa do przeniesienia się, jeśli zalegacie z opłatą czynszu, Wasza nieruchomość nie jest w dobrym stanie lub naruszyliście warunek umowy najmu.

Osoby będące najemcami z zabezpieczeniem mogą złożyć podanie o wymianę (zamianę) domu z innym naszym najemcą, najemcą samorządu lokalnego lub innego zarejestrowanego właściciela lokali socjalnych.

i Konieczne będzie wypełnienie podania.

Należy się upewnić, że zapłacony został dotychczasowy czynsz. Prosimy również dokładnie sprawdzić tę drugą nieruchomość, aby w pełni zdawać sobie sprawę z jej stanu. Zakazana jest wymiana najmu do czasu uzyskania naszej pisemnej zgody. Nie będziemy bez uzasadnionych przyczyn wstrzymywać się z wydaniem zgody. Jeśli nie wydamy zgody, przedstawimy wyjaśnienie.

Najemca lub drugi najemca, z którym następuje wymiana, może wycofać się z wymiany w dowolnym momencie do czasu podpisania Aktu przekazania najmu (Deed of Assignment). Jest to oficjalny dokument, po którego podpisaniu może nastąpić przeniesienie.

Usługa dla zmieniających dom

Oferujemy tę usługę wszystkim naszym starszym lub bezradnym najemcom, którzy przeprowadzają się do lokalu mieszkalnego w ramach programu „niezależne życie”. Postaramy się jak najbardziej zredukować stres i napięcia związane z przeprowadzką poprzez udzielenie następującej pomocy.

- Odłączenie i ponowne podłączenie kuchenek (bez pobrania opłaty).
- Pomoc z informacjami na temat odczytów liczników gazu i elektryczności.
- Pomoc i porady w związku z pozbyciem się niechcianych mebli.
- Informacje o tym, z kim należy się skontaktować przed przeprowadzką.

Dostępne są też usługi pakowania i kompleksowe usługi związane z przeprowadzką, które możemy pomóc zorganizować. Najemca będzie musiał opłacić wszelkie związane z tym koszty, które będą różne w zależności od prac wykonanych przez firmę pomagającą w przeprowadzce. Dalsze informacje można uzyskać kontaktując się z lokalnym biurem obsługi klienta (SAP) lub dzwoniąc do OneCALL na numer **0845 8 507 507**.

Prowadzenie działalności gospodarczej z domu

Konieczne będzie uzyskanie pisemnej zgody WDH zanim rozpocznie się prowadzenie działalności gospodarczej z domu. Po otrzymaniu naszej zgody, Państwa obowiązkiem będzie uzyskanie wszelkich zezwoleń dotyczących planowania przestrzennego lub innych zezwoleń, które mogą być konieczne.

Możemy odmówić udzielenia zgody, jeśli proponowana działalność gospodarcza może powodować zakłócenie spokoju sąsiadów lub w negatywny sposób wpłynąć na Państwa dom.

Jeśli widzicie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

[Zdjęcie]

Kwestie pieniężne

Czynsz i inne opłaty

Opłata czynszu jest warunkiem najmu i czynsz jest należny w każdy poniedziałek za następny tydzień. W przypadku nieuiszczenia czynszu, nastąpi poważne naruszenie warunków umowy najmu.

Ważne jest, aby płacić czynsz na czas i w całości, gdyż zaległości w opłatach za czynsz oddziałują nie tylko na najemcę. W związku z niedoborem dochodów z tytułu czynszu i pieniędzmi, które musimy wydać ściągając długi, możemy wydać mniejsze kwoty na naprawy i ulepszenia domów i okolic na terenie regionu.

Co obejmuje czynsz

Pobieramy czynsz za korzystanie z domu i opłatę eksploatacyjną za wszelkie usługi, z których korzysta najemca, a które mogą obejmować usługi dozorczy, ubezpieczenie budynku, ogrzewanie regionu i Care Link.

Kwota opłacanego czynszu jest obliczana co roku za pomocą odpowiedniego wzoru. W ten sposób obliczany jest czynsz dla każdej nieruchomości, w oparciu o różne czynniki. Obejmują one wartość nieruchomości i liczbę sypialni.

Oprócz opłat za czynsz i opłaty eksploatacyjnej od danej nieruchomości pobieramy również co tydzień opłatę za wodę, która przekazywana jest następnie do Yorkshire Water. Osoby, które posiadają licznik na wodę muszą uiszczać opłatę za wodę bezpośrednio do Yorkshire Water. Nie wliczamy automatycznie ubezpieczenia zawartości domu do opłaty za czynsz. Państwo macie obowiązek wykupienia

wystarczającego ubezpieczenia zawartości gospodarstwa domowego, aby pokryło Wasze meble, mienie i wystrój domu w razie pożaru, kradzieży, aktu wandalizmu lub uszkodzenia systemu wodnego poprzez na przykład pęknięcie rur.

Usilnie zalecamy wykupienie ubezpieczenia zawartości domu. Z tego względu ułatwiliśmy Państwu ubezpieczenie mienia w oparciu o specjalny program ubezpieczenia zawartości gospodarstwa domowego. To przystępne ubezpieczenie zawartości domu jest oferowane wyłącznie naszym najemcom i dzierżawcom.

i Jeśli chcielibyście Państwo uzyskać dalsze informacje, prosimy o przejrzanie naszej broszury pt. **Przystępne ubezpieczenie zawartości domu**.

Można również wykupić ubezpieczenie w dowolnie wybranej firmie ubezpieczeniowej.

Kiedy mam opłacać czynsz?

Ustalamy kwotę czynszu w kwietniu, to znaczy na początku roku czynszowego. Można płacić czynsz co tydzień, co dwa tygodnie lub co miesiąc z wyprzedzeniem. Co roku wysyłamy Państwu kartę informacyjną w sprawie czynszu, która przedstawia termin zapłaty czynszu.

Informowanie Państwa o kwestiach dotyczących czynszu

Prześlemy Państwu wyciąg z konta czynszowego trzy razy do roku, przedstawiający, ile czynszu naliczyliśmy, ile zapłacono i wszelki należny czynsz. W razie zalegania z opłatami za czynsz, poinformujemy Państwa o dostępnej pomocy i działaniach, które będziemy musieli podjąć w celu odzyskania długu.

Jeśli widzicie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

Porady odnośnie czynszu

Opłacanie czynszu jest ważną sprawą. W razie nieuiszczenia płatności powstają zaległości. Może być to spowodowane następującymi przyczynami.

- Opóźnieniem w opłacie czynszu.
- Nie uiszczeniem całej kwoty czynszu.
- Zupełnym niepłaceniem czynszu.

Jeśli powstaną zaległości w opłatach, należy je jak najszybciej spłacić. Chętnie uzgodnimy z Państwem plan spłaty zaległych kwot.

Jeśli nie skontaktujecie się Państwo z nami i zwiększy się należna nam kwota lub naruszycie warunek umowy bez podania wyjaśnienia i nadal nie będziecie płacić czynszu, możecie utracić swój dom.

Osoby, które mają niskie dochody mogą się kwalifikować do otrzymywania zasiłku mieszkaniowego (Housing Benefit), co ułatwi opłatę kosztów mieszkania.

Jeden z naszych pracowników chętnie pomoże w wypełnieniu formularza podania o zasiłek mieszkaniowy. Ważne jest, aby złożyć podanie o zasiłek mieszkaniowy jak najszybciej po tym, gdy stwierdzicie Państwo, że możecie się o niego ubiegać. Bardzo trudno jest uzyskać zasiłek za okres czasu w przeszłości.

Samorząd Lokalny Wakefield posiada na swojej stronie internetowej „kalkulator zasiłków”, aby ułatwić określenie, czy kwalifikujecie się Państwo do otrzymania zasiłku mieszkaniowego lub zniżki od podatku lokalnego (Council Tax Benefit).

Macie Państwo problemy finansowe?

Wiele osób ma w jakimś momencie problemy z opłatą rachunków i czasami mogą przestać kontrolować swoje zadłużenie. Posiadamy zespół doradców ds. zadłużenia, którzy mogą pomóc z troskami finansowymi i znaleźć ich rozwiązanie.

Możemy pomóc w ubieganiu się o zasiłki, włącznie z zasiłkiem mieszkaniowym i zasiłkiem dla osób o niskich dochodach (Income Support) oraz możemy doradzić, jeśli chcecie Państwo odwołać się od decyzji w sprawie zasiłku. Możemy również skierować Was do innych specjalistycznych organizacji, które pomogą Wam w zarządzaniu finansami.

Nie należy pożyczać pieniędzy od lichwiarzy (loan sharks) i innych domokrażców oferujących pożyczki – istnieją inne opcje.

Aby zorganizować spotkanie z jednym z naszych doradców finansowych prosimy zadzwonić na numer tel. 01977 724464.

Porady finansowe można znaleźć na naszej stronie internetowej www.wdh.co.uk Prosimy kliknąć na link „Living with WDH” („Zamieszkiwanie na terenie WDH”) na naszej stronie głównej, a następnie „Rent” („Czynsz”), a potem „Debt help and advice” („Pomoc i porady w sprawie zadłużenia”).

Współpracujemy z naszymi partnerami, aby pomóc w eliminacji „finansowego wykluczenia” na terenie regionu Wakefield. Praca ta obejmuje tworzenie opcji dla naszych najemców umożliwiających otwarcie podstawowych kont bankowych, zapewnienie dostępu do bezpłatnych bankomatów i przystępne ubezpieczenie zawartości domu. Jeśli chcielibyście Państwo uzyskać dalsze informacje na ten temat, prosimy odwiedzić naszą stronę internetową poświęconą kwestiom pieniężnym www.askted.org.uk

Sposoby zapłaty czynszu

Stałe zlecenie płatnicze (Direct Debit)

Najprostszym sposobem płacenia czynszu jest stałe zlecenie płatnicze. Czynsz jest wpłacany bezpośrednio z Państwa konta bankowego lub w oszczędnościowej kasie mieszkaniowej (building society) i jest to łatwo zorganizować.

Płatności za pomocą karty debetowej lub kredytowej

Można zapłacić czynsz przez telefon, przez całą dobę, każdego dnia tygodnia, dzwoniąc do OneCALL na numer 0845 8 507 507.

Poczta

Można dokonać płatności gotówką, kartą debetową lub czekiem, wystawiając czek na „**Post Office Ltd**”. Prosimy pamiętać o zabraniu ze sobą swojej karty magnetycznej do opłaty czynszu.

PayZone

Można dokonać płatności za pomocą karty do bankomatu lub debetowej w dowolnym sklepie posiadającym logo PayZone. Prosimy pamiętać o zabraniu ze sobą swojej karty magnetycznej do opłaty czynszu.

W dowolnym z punktów obsługi klienta (SAP)

Korzystając z zapewnionej budki (o ile jest dostępna) można dokonać zapłaty gotówką, czekiem lub przekazem pocztowym wystawionym na „**Wakefield and District Housing Limited**”. Prosimy podać numer najmu, imię i nazwisko oraz adres na odwrocie czeku. Prosimy nie umieszczać gotówki w kopercie.

Płatności za pomocą strony internetowej WDH

Prosimy odwiedzić naszą stronę internetową www.wdh.co.uk i kliknąć na link „pay your rent” („zapłać czynsz”) na stronie głównej, a następnie wybrać opcję „On-line with BillPay” („Przez Internet w systemie BillPay”). Prosimy zastosować się do prostych poleceń w ramach procedury rejestracji.

Telefoniczne lub internetowe usługi bankowe

Jeśli Państwa bank lub oszczędnościowa kasa mieszkaniowa oferuje telefoniczne lub internetowe usługi bankowe, dane bankowe WDH są następujące:

Numer konta bankowego: 78577306, kod bankowy: 55-70-23

Prosimy o podanie 11-cyfrowego numeru referencyjnego lokalu mieszkalnego, znajdującego się na Państwa karcie magnetycznej do opłaty czynszu.

Potrącenia z wypłaty

Niektórzy pracodawcy mogą zezwolić na opłatę czynszu poprzez dobrowolne potrącenia z wypłaty. Prosimy o kontakt z OneCALL pod numerem tel. **0845 8 507 507**.

Ważne jest, aby płacić czynsz na czas.

Aby uniknąć telefonu od jednego z naszych pracowników, prosimy opłacać czynsz w całości i w terminie. Prosimy nie czekać na nasz telefon – prosimy skontaktować się z nami od razu w razie jakichś problemów.

[Zdjęcie]

Dbanie o dom i otoczenie

Obowiązki najemcy z zakresu konserwacji

- Utrzymywanie nieruchomości w należnym stanie.
- Powiadomianie nas, gdy tylko zauważy się, że konieczne jest przeprowadzenie naprawy i podjęcie działań, aby zapobiec pogorszeniu się usterki.
- Naprawa i konserwacja wszelkich elementów instalacji i wyposażenia lub urządzenia, które zainstalowaliście Państwo lub poprzedni najemca, chyba że zgodziliśmy się, abyśmy dokonywali jego konserwacji.
- Podjęcie działań w celu zapobiegania i kontroli kondensacji.
- Odnowienie wnętrza nieruchomości, włącznie z wypełnieniem drobnych pęknięć lub dziur w ścianach.
- Zezwolenie nam na dostęp do swojego domu w celu przeprowadzenia napraw, kontroli bezpieczeństwa, np. kontroli bojlera na gaz i wszelkich innych inspekcji, jakie musimy przeprowadzić.
- Sprzątanie śmieci pozostałych po przeprowadzonych przez najemcę naprawach lub ulepszeniach.
- Podjęcie działań, aby zapobiec zamarznięciu lub pęknięciu rur.
- Mycie okien.
- Wymiana uszkodzonych szyb w oknach i drzwiach.
- Instalowanie i naprawianie dodatkowych zamków lub zasuwek w drzwiach.
- Naprawa zerwanych sznurów pomiędzy słupkami do suszenia ubrań.
- Testowanie i czyszczenie czujników dymu i wymiana ich baterii.
- Regulacja przełączników wyłącznika automatycznego.
- Wymiana zatyczek i łańcuchów w wannach, umywalkach i zlewach.

- Upewnianie się, że kanały ściekowe nie są blokowane przez liście i inne śmieci.
- Naprawa płotów, schodów, tarasów, szop lub innych elementów ogrodu, które nie zostały zapewnione na wstępie przez WDH lub Samorząd Lokalny Wakefield.
- Czyszczenie wyciągów.
- Wymiana kluczy lub zamków, gdy zgubi się klucze lub zatrzasną się drzwi za najemcą.
- Dostosowanie drzwi, gdy położyło się nowe dywany.
- Wymiana żarówek, jarzeńówek lub zapłonników.
- Wymiana wtyczek elektrycznych (nie gniazdek) i bezpieczników własnych urządzeń.
- Podjęcie prób odblokowania umywalek, zlewów, wanien i toalet.
- Utrzymanie w należnym stanie ścieżek w ogrodach, lecz nie głównych ścieżek prowadzących do drzwi wejściowych z przodu i tyłu domu.
- Utrzymywanie w dobrym stanie drzew na terenie nieruchomości.

Jeśli macie Państwo problemy zdrowotne, jesteście bezradni lub niepełnosprawni i nie macie nikogo do pomocy, możemy być w stanie wykonać część z tych prac za Państwa za drobną opłatą. Prosimy skontaktować się z OneCALL pod numerem tel. 0845 8 507 507.

Dla zdrowia i bezpieczeństwa Państwa i Państwa rodziny ważne jest, abyśmy wyczyścili komin i skontrolowali systemy ogrzewania na paliwo stałe co 12 miesięcy. Naszym obowiązkiem jako właściciela zajmowanego przez Państwa lokalu jest podjęcie wszelkich koniecznych kroków w celu przeprowadzenia kontroli bezpieczeństwa urządzeń na paliwo stałe. Zgodnie z umową najmu, czyszczenie komina jest Państwa obowiązkiem, za co musicie ponieść koszty, jednakże my wykonamy to nieodpłatnie.

Nasze obowiązki z zakresu konserwacji

- Struktura i zewnętrzne części zajmowanej przez Państwa nieruchomości.
- Obszary wspólne.
- Zamontowane przez nas instalacje i wyposażenie.
- Wszystkie rury na wodę i gaz, instalacje elektryczne, systemy grzewcze, system kanalizacyjny, elementy instalacji energetycznej i oświetleniowej, włącznie z wszelkimi elementami, które zapewniliśmy na wstępie, lecz nie elementami, które zostały wymienione w ramach obowiązków najemcy.

Nasze usługi naprawcze

Zgłoszenie konieczności naprawy

Można zgłosić konieczność naprawy na następujące sposoby.

Telefonicznie

Można zgłaszać naprawy telefonicznie przez całą dobę, każdego dnia tygodnia, do **OneCALL na numer tel. 0845 8 507 507**.

E-mail

Można skorzystać z naszego adresu e-mail: **onecall@wdh.co.uk** do zgłoszenia konieczności napraw, które nie są pilne. Jeśli jest to nagły wypadek lub naprawa jest pilna, należy zadzwonić do OneCALL w celu niezwłocznego podjęcia działań.

Osobiście

W dowolnym z naszych lokalnych ośrodków obsługi klienta (SAP), patrz strony 7 i 8 w celu uzyskania szczegółowych informacji.

Drogą pocztową

Można też napisać do nas na następujący adres w związku z naprawami, które nie są pilne. Jeśli jest to nagły wypadek lub naprawa jest pilna, należy zadzwonić do OneCALL w celu niezwłocznego podjęcia działań.

**OneCALL
Wakefield and District Housing
Merefield House
Whistler Drive
Castleford
WF10 5HX**

Czas odpowiedzi na zgłoszenie i kategorie

Ważne jest, aby zgłaszać nam konieczność naprawy zaraz, gdy zdacie sobie Państwo z tego sprawę. Wówczas możemy zorganizować przeprowadzenie napraw w celu ograniczenia zakresu szkody wyrządzonej dla Państwa domu. Jest to szczególnie ważne w sprawach, które mogą spowodować obrażenia u Państwa, Państwa rodziny lub sąsiadów. Na przykład oświetlenie na wspólnych klatkach schodowych, luźne płyty chodnikowe i wyboje na należącym do nas terenie.

Szeregujemy naprawy pod względem ważności w zależności od tego, czy są pilne czy nie. Jeśli jest to pilna sprawa, przeprowadzimy naprawę w ciągu 24 godzin. Jeśli nie jest to pilna sprawa, stawiamy sobie za cel, aby przeprowadzić naprawę w ciągu 10 dni roboczych.

Wówczas skontaktuje się z Państwem wykonawca, który będzie przeprowadzał naprawę, aby uzyskać informacje na temat prac, które mają zostać wykonane i określić najdogodniejszy czas. Stawiamy sobie za cel wykonanie naprawy w ciągu pierwszej wizyty.

Gdy Państwo zadzwonicie do nas, poinformujemy Was, czy uważamy, że naprawa jest Waszym obowiązkiem i czy będziecie musieli pokryć jej koszt.

Jeśli przybędziemy przeprowadzić naprawę i uznamy, że jest ona Państwa obowiązkiem, zostaniecie Państwo poproszeni o wyrażenie zgody na kosztorys przed wykonaniem prac.

Jeśli w chwili Państwa kontaktu z nami w związku z naprawą Wasze konto czynszowe wykaże zaległe płatności, możecie zostać poproszeni o porozmawianie z członkiem naszego zespołu ds. zadłużenia przed zleceniem naprawy.

Powinniście się Państwo upewnić, że wiecie, gdzie wyłącza się dostawę gazu, elektryczności lub wody w razie nagłego zdarzenia, aby zapobiec szkodom lub je ograniczyć. Pod koniec tego podręcznika znajduje się rozdział, gdzie można zapisać tego typu informacje.

Jeśli nas Państwo wezwiecie i okaże się, że naprawa nie jest w rzeczywistości pilna, zostaniecie obciążeni pełnymi kosztami wezwania.

Naprawy, za które możemy pobrać opłatę od najemcy

Jeśli najemca lub ktokolwiek u niego w domu spowoduje szkody, celowo lub poprzez zaniedbanie, należy nam to jak najszybciej zgłosić. Jeśli to Państwo uczynicie, zorganizujemy naprawę szkód i Wy będziecie musieli za to zapłacić. W przeciwnym wypadku oczekujemy, że zorganizujecie Państwo naprawę szkody, na własny koszt, w zadowalający dla nas sposób i w należnym okresie czasu.

Przykłady prac, za które możemy pobrać opłatę od najemcy, a które nazywamy odpłatnymi naprawami:

- uszkodzenie zlewu lub WC;
- wybicie szyby w oknie lub uszkodzenie drzwi;
- zalanie przez pralkę i
- zgubienie kluczy.

Jeśli sami Państwo wykonacie naprawę lub zapłacicie komuś za wykonanie prac, lecz nie spełni to naszych wymogów, przeprowadzimy dalsze prace i obciążymy Państwa związanymi z tym kosztami. Zazwyczaj wystawimy Państwu fakturę za cokolwiek musicie zapłacić wkrótce po poproszeniu nas, aby wykonać dane prace, lub też jak najszybciej po wykonaniu prac. Jeśli szkoda jest spowodowana włamaniem lub wandalizmem, wykonamy prace zapewniające bezpieczeństwo Państwa domu. Nie obciążymy Państwa związanymi z tym kosztami, jeśli jak najszybciej nas poinformowaliście o tego typu szkodach.

Prawo do wykonania napraw

Najemca ma prawo, aby wykonano drobne pilne naprawy w ustalonym okresie czasu. Jeśli nie wykonamy naprawy na czas, najemca może nas poprosić o zlecenie naprawy innemu wykonawcy. Jeśli drugi wykonawca nie wykona naprawy na czas, wypłacimy Państwu odszkodowanie.

Możecie Państwo wymagać wykonania pewnych drobnych pilnych napraw o wartości do 250 funtów, jeśli mogą one wpłynąć na Państwa zdrowie i bezpieczeństwo. Są to tak zwane kwalifikujące się naprawy.

Kwalifikujące się naprawy obejmują:

- Niebezpieczne gniazdka elektryczne lub oświetleniowe czy też elementy instalacji elektrycznej.
- Zablockowany przewód kominowy lub rurę spalinową.
- Ciekący dach.
- Toalety, które się nie spłukują.
- Zablockowany zlew, wannę lub umywalkę.
- Wycieki z rur wodnych lub grzewczych, zbiorników na wodę lub cystern.
- Obluzowane lub złamane poręcze czy balustrady.

Poinformujemy Państwa, czy konieczna naprawa jest wliczona w program napraw i jak długo potrwa jej wykonanie. Powiemy też Państwu, jak zajmujemy się naprawami, które nie są objęte tym programem.

Odszkodowanie

Jeśli drugi wykonawca nie przeprowadzi naprawy w terminie, otrzymacie Państwo 10 funtów odszkodowania. Za każdy dodatkowy dzień oczekiwania, otrzymacie Państwo kolejne 2 funty. Najwyższa kwota odszkodowania jaka jest możliwa dla jednego zlecenia to 50 funtów. Jeśli najemca jest nam wcześniej winny pieniądze, potrącimy je od ewentualnej kwoty odszkodowania.

Jeśli, na przykład, najemca nie będzie obecny podczas wizyty wykonawcy, aby go wpuścić, nie wypłacimy odszkodowania.

Uzyskanie informacji o zgłoszonej potrzebie naprawy

Jeśli macie Państwo jakieś pytania dotyczące potrzeby naprawy, którą już zgłosiliście, należy skontaktować się z OneCALL pod numerem tel. **0845 8 507 507** lub z lokalnym biurem obsługi klienta (SAP).

Jak można zlecić wykonanie naprawy?

Jeśli naprawa objęta jest programem prawa do napraw, zlecimy wykonawcy jej przeprowadzenie w określonym czasie. Okresy czasu dla napraw kwalifikujących się ustalane są przez przepisy prawa, a nie przez nas. Prześlemy Państwu również kopię zawiadomienia o zgłoszeniu naprawy, które prześlemy wykonawcy.

Jeśli nie istnieje uzasadniona przyczyna na niewykonanie prac, zlecimy jej wykonanie drugiemu wykonawcy, który będzie miał taki sam okres czasu na wykonanie prac, jak pierwszy wykonawca.

Jeśli wykupiliście Państwo u nas przystępne ubezpieczenie zawartości domu, możecie mieć prawo do uzyskania zwrotu części lub całości kosztów związanych z wymianą zamków w drzwiach zewnętrznych do swojego głównego miejsca zamieszkania, związaną ze zgubieniem kluczy.

Czy potrzebujecie Państwo pomocy?

Nasz zespół „Naprawa z opieką” może służyć Państwu pomocą!

Ta usługa uzupełnia istniejące usługi naprawcze i konserwacyjne dla starszych i bezradnych najemców.

Umożliwia ona niezależność, zapewnia bezpieczeństwo i polepsza komfort najemców poprzez szybkie wykonanie drobnych napraw.

Ta usługa jest dostępna dla najemców mieszkających w lokalach w ramach programu „niezależne życie” (lokalach, które oferują wsparcie od koordynatora programu), otaczających je domach parterowych, które są przez nas zarządzane, i dla osób, które korzystają z usługi Care Link.

Nie zastępuje ona usług naprawczych dostępnych na co dzień.

Pierwszeństwo zapewnimy następującym osobom:

- osobom starszym, które nie mają wsparcia;
- osobom niepełnosprawnym lub
- najemcom, którzy niedawno wyszli ze szpitala.

Rodzaje prac

Poniżej przedstawiono przykłady rodzajów prac objętych tą usługą.

- Instalacja zamków w oknach, zasuwek w drzwiach i innych elementów służących zapewnieniu bezpieczeństwa.
- Zapewnianie bezpieczeństwa istniejących balustrad.
- Podstawowe naprawy stolarskie, np. instalowanie klamek w drzwiach i dostosowanie drzwi i okien.
- Drobne naprawy płotów i bram.
- Instalowanie i testowanie czujników dymu.
- Odblokowywanie zlewów, wanien i umywalek.
- Przeszycie mebli.
- Wymiana żarówek.
- Instalowanie drążków do zasłon.
- Udzielanie porad na temat np. systemów grzewczych lub urządzeń programujących.
- Wymiana luźnych płytek ściennych.

Usługi te będą bezpłatne dla osób uprawnionych do skorzystania z nich.

Kontrola instalacji gazowej

W oparciu o Przepisy z 1998 r. o bezpieczeństwie instalacji gazowych, właściciele lokali mieszkalnych muszą zadbać o to, aby urządzenia na gaz były sprawdzane co roku.

Jesteśmy odpowiedzialni za:

- zadbanie, aby urządzenia na gaz i przewody kominowe były konserwowane i bezpieczne;
- zadbanie, aby coroczna konserwacja i kontrola bezpieczeństwa odbyła się w dniu gdy upłynie 12 miesięcy od ostatniej kontroli instalacji gazowej lub wcześniej;
- przechowywanie stosownych zapisów i wydawanie ich naszym najemcom;
- zadbanie, aby wszystkie instalacje, usługi konserwacyjne i kontrole bezpieczeństwa były wykonane przez zarejestrowanego (Gas Safe Registered) technika instalacji gazowej.

Wadliwe urządzenia na gaz, które nie są regularnie konserwowane mogą stać się niebezpieczne i wydzielać tlenek węgla. Ten gaz jest niewidoczny, nie ma smaku lub zapachu, lecz może być przyczyną śmierci. Na terenie Zjednoczonego Królestwa co roku ginie około 30 osób na skutek zatrucia tlenkiem węgla (czadem) wydzielanym przez urządzenia na gaz. Ze względu na Państwa bezpieczeństwo nie należy spać w pokoju, gdzie znajduje się urządzenie na gaz.

Zalecamy stosowanie czujników tlenku węgla, jeśli są one zainstalowane, testowane i konserwowane zgodnie z zaleceniami producenta.

Otrzymacie Państwo pismo podające datę dorocznej kontroli. Jeśli nie będzie to dogodny termin, prosimy jak najszybciej ustalić termin nowej wizyty. Jeśli nie będziecie Państwo obecni w czasie wizyt kontrolnych, możemy podjąć działania prawne w celu uzyskania dostępu do Waszego domu.

Jeśli zezwolicie Państwo na wykonanie tych prac:

- zmniejszycie zagrożenie dla życia i dla nieruchomości, które może być powodowane przez ulatniający się gaz i niebezpieczeństwo eksplozji, zatrucia czadem i uszkodzenia wynikającego z wycieku wody z rur;
- będziecie wykorzystywać energię w bardziej efektywny sposób i ograniczycie swoje koszty bieżące;
- zmniejszycie ryzyko usterki, która powoduje brak ogrzewania lub ciepłej wody;
- unikniecie wszczęcia postępowania prawnego wobec Państwa, mającego na celu umożliwienie nam dostępu na teren nieruchomości i przeprowadzenie ważnych kontroli; oraz
- umożliwicie nam spełnienie naszego obowiązku zadbania o Was, wynikającego z faktu bycia właścicielem zajmowanego przez Państwa lokalu.

Musicie Państwo wpuścić nas do swojego domu w celu przeprowadzenia tej kontroli urządzeń gazowych, aby ochronić Państwa, Państwa rodzinę i sąsiadów.

Usługi osiedlowe i Państwa otoczenie

Nasi pracownicy będą regularnie monitorować wszystkie osiedla w celu zidentyfikowania następujących problemów.

- Czy ktoś naruszył warunki najmu, na przykład poprzez:
 - nieuporządkowany ogród;
 - parkowanie w niedozwolonych miejscach;
 - graffiti; lub
 - jeżdżenie motorem poza drogami
- Wspólnych obszarów i garaży, które zarosły trawą, są wypełnione śmieciami lub są używane bezprawnie.
- Koniecznych prac konserwacyjnych.
- Wszelkich zagrożeń dla bezpieczeństwa.

Podejmujemy różnego rodzaju działania, aby zadbać o czystość i odpowiednie utrzymanie osiedli, włącznie z przejściami przez osiedle (Estate Walks) i programem Community Talkback – uzyskiwania opinii osób i grup.

Usługa zwalczania szkodników

Oferujemy usługę zwalczania szkodników dla najemców i mieszkańców, którzy mają problemy ze szkodnikami lub robactwem na terenie swojej nieruchomości. Jeśli doświadczacie Państwo problemów, powinniście skontaktować się z OneCALL pod numerem tel. **0845 8 507 507** lub ze swoim lokalnym biurem obsługi klienta (SAP), a zorganizowana zostanie wizyta naszego zespołu na terenie Państwa nieruchomości.

Ogrody i obszary wspólne

Oczekujemy, że będziecie Państwo zawsze utrzymywać swój ogród w czystości i porządku. Ogrody, które są zarosnięte trawą lub wypełnione śmieciami stanowią przykry widok. Monitorujemy wszystkie ogrody i podejmiemy działania, jeśli najemcy nie utrzymują swoich ogrodów w dopuszczalnym stanie. Może to prowadzić do utraty przez Państwa domu.

Wyrzucanie śmieci w obszarach wspólnych może powodować zakłócenie spokoju i zagrożenie bezpieczeństwa innych osób. Prosimy zawsze dbać o czystość i porządek na klatkach schodowych i innych obszarach. Nie należy tarasować holu wejściowego lub podestów schodów, czy wykorzystywać ich do przechowywania przedmiotów.

Konkurs ogrodniczy

Co roku organizujemy konkurs ogrodniczy, aby nagrodzić najemców i mieszkańców osiedli WDH, którzy utrzymują wysoki standard swoich ogrodów lub którzy wspaniale ulepszyli swoje ogrody. Prosimy szukać informacji na temat sposobu zgłoszenia udziału w konkursie na naszej stronie internetowej i w naszym biuletynie.

Usługi ogrodnicze

Możemy być w stanie pomóc w pracach ogrodniczych starszym, bezradnym i niepełnosprawnym najemcom i mieszkańcom. Prosimy skontaktować się z OneCALL pod numerem tel. **0845 8 507 507** lub ze swoim lokalnym ośrodkiem obsługi klienta w celu uzyskania dalszych informacji.

Śmieci

Należy umieszczać wszystkie śmieci w zapewnionych koszach na śmieci. Są one wywożone przez Samorząd Lokalny Wakefield. Jeśli macie Państwo jakieś śmieci pokaźnych rozmiarów, należy się ich pozbyć w jednym z miejskich ośrodków unieszkodliwiania odpadów (wysypisk) lub, jeśli nie jest to możliwe, skontaktować się z Samorządem Lokalnym Wakefield pod numerem tel. 0845 8 506 506, a może on być w stanie je wywieźć.

Posiadanie zwierząt domowych

Zazwyczaj możliwe jest posiadanie zwierzęcia domowego, np. kota lub psa. Jednakże oczekujemy, że najemca będzie w odpowiedzialny sposób się nim opiekował tak, aby nie powodowało ono zakłócenia spokoju sąsiadów.

Zakazane jest posiadanie:

- więcej niż jednego psa lub kota bez uzyskania najpierw naszej zgody na piśmie;
- psów lub kotów, jeśli dom ma wspólne wejście;
- gołębi, zwierząt innych niż domowe lub inwentarza żywego; czy też
- wszelkich innych zwierząt uznanych za niebezpieczne w świetle prawa.

Osoby posiadające psa nie powinny zezwalać mu na zanieczyszczanie poboczy lub otwartych obszarów na terenie osiedla. Służby Porządkowe ds. Psów Samorządu Lokalnego Wakefield mogą usunąć bezpańskie psy, które nie posiadają plakietki identyfikacyjnej.

Porzucone pojazdy

Porzucone pojazdy mogą wyglądać nieestetycznie i stanowić zagrożenie dla otoczenia. Wszelkie porzucone pojazdy zostaną usunięte z naszego terenu. Jeśli uważacie Państwo, że pojazd został porzucony, prosimy zgłosić to Zespołowi ds. Działań Sąsiedzkich i Egzekwowania Wymogów (Neighbourhood Action and Enforcement Team) pod numerem tel. 0845 8 506 506.

Naprawy pojazdów

Można wykonywać drobne naprawy swojego pojazdu lub pojazdu należącego do członków gospodarstwa domowego o ile:

- nie powoduje to zakłócenia spokoju sąsiadów;
- prace wykonywane są na własnym podjeździe lub w garażu; oraz
- niechciany olej, silnik lub części pojazdu zostaną zdeponowane w autoryzowanym miejscu.

Sprzeczne z prawem jest przechowywanie butli z gazem acetylenowo-tlenowym (stosowanym do spawania) w swoim domu lub w jakiegokolwiek części naszych nieruchomości, włącznie z garażami.

Działki garażowe pod wynajem

Na wielu naszych osiedlach posiadamy garaże i działki pod wynajem i zapewnimy pierwszeństwo najemcom. Należy uiszczać czynsz co tydzień za garaże i co roku za działki.

Bycie dobrym sąsiadem

Każdy ma prawo cieszyć się swoim domem w spokoju i ciszy. Zakazane jest zakłócanie porządku lub przeszkadzanie sąsiadom. Najemca musi również upewnić się, że wszystkie osoby mieszkające z nim lub odwiedzające jego dom będą się zachowywać odpowiedzialnie.

Jako dobrych sąsiadów, prosimy Państwa o liczenie się z innymi poprzez:

- ustawianie głośności telewizorów, radia i zestawu stereo na jak najniższym poziomie, szczególnie późno w nocy i wcześnie rano;
- korzystanie z pralek, odkurzaczy i innych głośnych sprzętów domowych w ciągu dnia, a nie w nietypowych godzinach;
- staranie się, aby lodówki, zamrażarki i głośniki stereo nie były ustawione przy ścianach, które oddzielają Państwa od sąsiadów;
- wykonywanie prac przy domu w stosownych godzinach;
- podanie nam danych kontaktowych osoby, która ma klucze do Państwa domu tak, abyśmy mogli się z nią skontaktować w przypadku włączenia się alarmu antywłamaniowego lub samochodowego, gdy Państwa nie będzie w domu;
- odpowiedzialne parkowanie pojazdów i szanowanie potrzeb sąsiadów odnośnie parkowania i dostępu;
- unikanie parkowania samochodów dostawczych, przyczep turystycznych, samochodów z częścią mieszkalną, naczip i łodzi bez wcześniejszego uzyskania naszego zezwolenia na piśmie;
- odstawianie kosza na śmieci z powrotem na swoje miejsce, po tym, jak zostanie opróżniony;

- bycie odpowiedzialnym właścicielem zwierzęcia domowego (w przypadku posiadania psa należy się upewnić, że nie szczeka on lub wyje przez dłuższe okresy czasu i zorganizować, aby nie był pozostawiany sam, gdy wyjeżdża się z domu na dłuższy czas);
- kontrolowanie swoich dzieci, gdy bawią się poza zamieszkiwaną nieruchomością; oraz
- upewnienie się, że wszelcy odwiedzający szanują sąsiadów i okolicę, w której mieszka najemca, w drodze do i na terenie domu najemcy.

Zakłócanie porządku

Jeśli sąsiad jest zbyt głośny lub zakłóca porządek, porozmawianie z nim jest często najlepszym sposobem na rozwiązanie problemu. Większość ludzi zachowuje się rozsądnie, jeśli się z nimi porozmawia osobiście, a czasami mogą oni nie zdawać sobie sprawy z tego, że powodują zakłócenie porządku.

Jeśli zdecydujecie się Państwo porozmawiać z sąsiadem o jakimś problemie:

- należy wcześniej pomyśleć o tym, co się chce powiedzieć;
- wyraźnie wyjaśnić, na czym polega problem i jaki ma to wpływ na Państwa;
- nie odchodzić od głównego problemu;
- spróbować wybrać dogodny moment dla Państwa i dla sąsiada;
- zachowywać się spokojnie i przyjaźnie – bycie agresywnym nic nie da;
- spróbować nie przerywać drugiej osobie, gdy ta coś mówi.

- spróbować nie krzyczeć, nawet jeśli sąsiad to robi;
- spróbować kontrolować sytuację i nie obrażać nikogo; oraz
- dać sąsiadowi stosowny okres czasu na zmianę zachowania zanim podejmie się dalsze kroki w tej sprawie.

Jeśli nie jest możliwe rozwiązanie problemu w ten sposób i nadal następuje zakłócanie porządku, prosimy zgłosić sprawę do OneCALL na numer tel. **0845 8 507 507** lub do swojego lokalnego ośrodka obsługi klienta (SAP).

Możemy poprosić najemcę o dokładne zapisywanie wszystkich zdarzeń. Pomoże nam to przekonać się, czy istnieją wyraźne godziny i daty, gdy następuje zakłócenie porządku. Informacje te będą nam również pomocne, jeśli będziemy musieli wystąpić na drogę sądową, aby zapobiec zakłócaniu porządku.

Usługi mediacyjne

Możemy zaoferować mediację dla mieszkańców, którzy nie mogą się ze sobą porozumieć. Będzie to związane z odwiedzinami przez przeszkolonego ochotnika, który jest od nas niezależny, każdej osoby, aby omówić problemy, jakich doświadcza. Wysłucha on, co każdy ma do powiedzenia, lecz nie będzie stawał po niczyjej stronie. Postara się pomóc w znalezieniu trwałego rozwiązania problemu, które będzie możliwe do przyjęcia przez obie strony. Jest to dobrowolna procedura i jest pomocna w rozwiązywaniu szerokiego zakresu sporów sąsiedzkich dotyczących kwestii takich jak parkowanie samochodu, problemy z ustalaniem granic i zakłócanie porządku przez hałasy.

Mediacja to proces, w którym osoba nie zaangażowana w sprawę – mediator – pomaga w wypracowaniu porozumienia. Ważne jest jednak, aby pamiętać, że to osoby zaangażowane w spór wypracowują porozumienie, a nie mediator.

Dalsze informacje na temat tej usługi można uzyskać kontaktując się z lokalnym ośrodkiem obsługi klienta (SAP) lub ze Służbami Mediacyjnymi Regionu Wakefield (Wakefield District Mediation Service) pod numerem tel. 01924 520818.

Zachowanie społeczne

Nie będziemy tolerować zachowania aspołecznego. Usilnie wierzymy, że każdy powinien móc cieszyć się swoim domem i sąsiedztwem bez obaw przed napastowaniem i innymi rodzajami zachowań aspołecznych. Najemca jest odpowiedzialny za upewnienie się, że wszystkie osoby u niego w domu, włącznie z członkami rodziny, lokatorami i odwiedzającymi spełniają warunki umowy najmu tak, aby każdy mógł cieszyć się swoim domem bez obaw przed zachowaniem aspołecznym.

Zgodnie z zawartą umową najmu, zakazane jest, aby najemca lub osoba odwiedzająca jego dom czy mieszkająca z nim:

- zezwalała na lub czyniła cokolwiek, co powoduje zakłócenie porządku, denerwuje lub niepokoi inną osobę;
- zachowywała lub wypowiadała się w sposób agresywny, obraźliwy lub groźny wobec któregoś z naszych pracowników, przedstawicieli lub agentów;
- niszczyła nasze nieruchomości lub inne nieruchomości lub budynku, czy umieszczała na nich graffiti;
- zezwalała na zbieranie się śmieci na terenie lub wokół domu, czy wyrzucała śmieci na innych pobliskich obszarach lub na terenie, który do nas należy;
- wyrzucała lub upuszczała jakiegokolwiek przedmioty z mieszkań czy innych budynków, które do nas należą;
- sprzedawała narkotyki, zażywała lub posiadała narkotyki, czy też zezwalała na to osobie z nią mieszkającej;

- brała udział w działalności sprzecznej z prawem;
- niszczyła sprzęt służący do ochrony bezpieczeństwa w obszarach wspólnych lub nim manipulowała;
- wpuszczała obce osoby bez odpowiedniego zidentyfikowania ich do obszarów wspólnych;
- przywiązywała konie, kuce, osły lub inny żywy inwentarz na otwartych obszarach lub na terenie, który należy do nas lub do Samorządu Lokalnego Wakefield; lub
- brała udział w niedozwolonej jeździe motocyklem poza drogami.

Najemca i osoby odwiedzające jego dom lub mieszkające z nim muszą utrzymywać czystość i porządek na obszarach wspólnych oraz unikać ich tarasowania.

Podejmiemy współpracę z Samorządem Lokalnym Wakefield i Policją Zachodniego Yorkshire, aby skutecznie zająć się osobami, które są odpowiedzialne za zachowanie społeczne i wyegzekwujemy warunki umowy najmu, jeśli będzie to konieczne. Jeśli jest to związane z dziećmi, możemy zorganizować aktywne zajęcia wychowania dzieci.

Na czym polega napastowanie?

Za napastowanie uznajemy wszelkie niepożądane zachowanie skierowane przeciwko osobie lub grupie ludzi, które jest obraźliwe lub powoduje obawy, niepokój czy przykrość.

Jest to zachowanie mające na celu zakłócenie czyjegoś spokoju i wygody, które wywołuje przykrość u tej osoby, zastrasza ją, poniża lub wystawia ją na pośmiewisko, czy też podważa jej pewność siebie. Napastowanie może obejmować następujące czynności.

- Zachowywanie się w sposób obraźliwy lub grubiański.
- Stosowanie przemocy i groźb przemocy.
- Niszczenie nieruchomości.
- Podpalenie lub próbę podpalenia.
- Powtarzające się i nieuzasadnione skargi przeciwko najemcy lub grupie najemców.
- Czynności i działania mające na celu zniechęcenie kogoś od mieszkania na terenie danej nieruchomości.
- Wykonywanie obraźliwych telefonów, wysyłanie obraźliwych wiadomości tekstowych lub e-maili.
- Umieszczanie obraźliwych materiałów w pobliżu lub na terenie domu ofiary.

Co należy uczynić, jeśli jest się napastowanym?

Jeśli dane zdarzenie jest poważne i związane z popełnieniem przestępstwa, zastosowaniem przemocy lub groźb, należy natychmiast skontaktować się z policją.

Prosimy również skontaktować się z OneCALL pod numerem tel. **0845 8 507 507** lub ze swoim lokalnym ośrodkiem obsługi klienta (SAP), aby zgłosić wszelkie zdarzenia i podać informacje na temat osób za nie odpowiedzialnych. Jeden z naszych pracowników skontaktuje się z Państwem, aby omówić, jakie działania możemy podjąć, by zapobiec napastowaniu. Podejmiemy również ścisłą współpracę z innymi instytucjami, takimi jak policja i Służby ds. pomocy ofiarom przestępstw (Victim Support) w celu zapewnienia dalszego wsparcia.

Przestępstwa na tle nienawiści

Przestępstwa na tle nienawiści (hate crime) obejmują napastowanie, prześladowanie lub wykorzystywanie osób czy grup ze względu na rasę, wyznanie, religię, płeć, orientację seksualną lub niepełnosprawność. Tego rodzaju napastowanie może przyjąć różne formy, włącznie z fizyczną, werbalną i emocjonalną napaścią i może być wymierzone przeciwko osobie lub jej mieniu/nieruchomości.

Napastowanie wymierzone przeciwko komuś, które jest powodowane „nienawiścią” stanowi poważne przestępstwo i nie będziemy go tolerować. Osoby, które uważają, że są ofiarą przestępstwa na tle nienawiści lub które były świadkiem tego typu zdarzenia, czy też podejrzewają, że popełniane są tego rodzaju przestępstwa, prosimy o zgłoszenie tego policji i skontaktowanie się z lokalnym ośrodkiem obsługi klienta (SAP).

Możliwe jest zgłoszenie przestępstw na tle nienawiści we wszystkich naszych ośrodkach obsługi klienta (SAP). Oferują one wsparcie ofiarom i innym osobom, na które wpłynęły tego typu przestępstwa.

Przemoc domowa

Przemoc domowa to wykorzystywanie fizyczne, emocjonalne, psychologiczne lub na tle seksualnym, doświadczane przez ludzi w związku. Może to dotyczyć najemcy, jego partnera/partnerki, jego dzieci, dzieci jego partnera/partnerki lub innej osoby mieszkającej w domu najemcy.

Jeśli najemca wykorzystuje partnera/partnerkę i opuści on(a) dom ze względu na to oraz nie planuje wrócić, mamy prawo złożyć do sądu wnioski o eksmisję najemcy. Staramy się zapewnić pomoc i wsparcie osobom będącym ofiarami przemocy domowej.

Jeśli potrzebujecie Państwo pomocy, porad lub wsparcia, można się skontaktować ze służbami Bezpiecznie w domu (Safe @ home service), które współpracują z innymi instytucjami w celu propagowania zerowej tolerancji dla przemocy domowej:

Safe @ home service
Queens House, Queens Row, Market Street,
Wakefield, WF1 1DF
Tel.: 0800 915 1561

Zapobieganie przestępczości

Wielu włamaniom można zapobiec. Często mają one miejsce pod wpływem chwili, kiedy włamywacz zobaczy otwarte okno lub inny punkt, przez który może dostać się łatwo do domu i korzystać z okazji.

Przydatne porady

- Wychodząc z domu nawet na krótki okres czasu należy zamknąć drzwi na klucz i zamknąć okna.
- Nigdy nie należy pozostawiać zapasowego klucza w kryjówce.
- Należy usunąć klucze z zamykanych na klucz okien.
- Alarmy antywłamaniowe i odpowiednio skierowane oświetlenie zabezpieczające może zniechęcić włamywaczy.
- Należy przechowywać wszelkie wartościowe rzeczy tam, gdzie nie będą widoczne.
- Należy stosować regulatory czasowe do światła i radia, gdy jest się z dala od domu przez dłuższy okres czasu.
- Należy zdawać sobie sprawę z osób obcych przebywających na ulicach mieszkalnych. W przypadku zauważenia, że ktoś zachowuje się w podejrzany sposób należy skontaktować się z policją.
- Garaże i szopki ogrodowe mogą być pełne drogich narzędzi, które stwarzają idealną możliwość włamania się do reszty domu, więc nigdy nie należy ich pozostawiać bez zamknięcia.
- Należy zamknąć drabiny na klucz w garażu lub szopie, aby uniemożliwić złodziejowi skorzystanie z nich, by dostać się do okien na piętrze.

Ostrzeżenie przed fikcyjnymi odwiedzającymi!

- Przed otwarciem drzwi należy sprawdzić, kto za nimi stoi poprzez wyjrzenie przez okno z przodu domu lub przez wizjer.
- Drzwi należy otworzyć osobie odwiedzającej tylko, jeśli zabezpieczyło się je łańcuchem lub zasuwą. (Uwaga: nie należy ich tak pozostawiać przez cały czas, gdyż mogą one spowodować opóźnienie w razie nagłego wypadku).
- Zawsze należy się upewnić, że odwiedzający są tymi, za kogo się podają.
- Należy poprosić o możliwość obejrzenia identyfikatora odwiedzającego zanim się kogoś wpuści do siebie do domu.
- W razie jakichkolwiek wątpliwości należy zasugerować, aby odwiedzający wrócił później. Następnie można sprawdzić czy to, co powiedział jest prawdą, dzwoniąc do organizacji lub firmy, którą osoba ta miała reprezentować.
- Należy sprawdzić wszelkie podane numery telefonów w swojej książce telefonicznej. Nie należy polegać na numerze podanym na wizytówce.
- Należy zawsze zamknąć tylne drzwi przed otwarciem drzwi z przodu domu.
- Należy poinformować policję i sąsiadów, jeśli podejrzana osoba chciała się dostać do Państwa domu.

Dalsze informacje na temat kradzieży tożsamości można uzyskać na stronie internetowej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych (Home Office) www.identitytheft.org.uk

Zapobieganie kradzieży tożsamości

Kradzież tożsamości to nazwa nadana pewnemu rodzajowi przestępstw, które polegają na tym, że ktoś uzyskuje i wykorzystuje dane osobowe innej osoby w celu oszustwa, zazwyczaj mając na celu uzyskanie korzyści finansowej.

- Należy drzeć na strzępy pocztę i inne dokumenty, które zawierają dane osobowe.
- Nie należy posiadać przy sobie zbędnych informacji, które mogłyby zostać wykorzystane do kradzieży tożsamości, jak np. karta ubezpieczenia społecznego czy rachunki za usługi komunalne.
- Należy sprawdzać swoje wyciągi z konta i karty kredytowej. Powinno się sprawdzać, czy nie zaistniała nietypowa aktywność, wypłaty itp. Należy też zdać sobie sprawę, jeśli przestanie się otrzymywać wyciągi z konta lub rachunki, które wcześniej się otrzymywało. Może to oznaczać, że ktoś zdołał zmienić adres przesyłania Państwa danych.
- Należy unikać podawania danych osobowych.
- Należy natychmiast anulować wszelkie zgubione lub ukradzione karty debetowe czy kredytowe. Powinno się mieć zapisane numery, na które należy zadzwonić w nagłym przypadku.
- Jeśli nastąpi zgubienie lub kradzież paszportu czy prawa jazdy, należy natychmiast skontaktować się z organizacją, która wydała dany dokument.
- Należy chronić swoje dane osobowe korzystając z karty przez telefon, Internet lub w sklepach, upewniając się, że inni nie mogą ich podsłuchać lub zobaczyć.
- Należy przechowywać osobiste dokumenty w bezpiecznym miejscu, najlepiej w szufladzie lub szafce zamykanej na klucz w domu. Można zastanowić się nad przechowywaniem cennych dokumentów finansowych w banku.

Zapobieganie oszustwom

Uczestniczymy w Krajowej inicjatywie na rzecz zapobiegania oszustwom (National Fraud Initiative). Jest to ogólnokrajowy program, który posiada poparcie Organu ds. Nadzoru Usług dla Najemców (TSA). Ma on na celu ograniczenie możliwości oszustw wymierzonych przeciwko instytucjom oferującym mieszkania, a więc zabezpieczenie należności z tytułu czynszu i opłaty eksploatacyjnej, które Państwo uiszczacie.

Program ten koncentruje się na procedurze o nazwie „dopasowywanie danych”, realizowanej przez Komisję Rewizyjną (Audit Commission), która kontroluje płatności i roszczenia dokonywane na rzecz i ze strony organizacji takich jak instytucje oferujące mieszkania i władze lokalne. Zapewniamy informacje o wynajmie w celu kontroli umożliwiającej zapobieganie oszustwom.

Procedura ta jest odpowiednio kontrolowana i ma miejsce zgodnie z Ustawą o ochronie danych. Informacje na ten temat można znaleźć w Kodeksie Postępowania dla Dopasowywania Danych (Code of Data Matching Practice). Dalsze informacje na temat Krajowej inicjatywy na rzecz zapobiegania oszustwom oraz Kodeksu Postępowania można znaleźć na stronie internetowej Komisji Rewizyjnej www.auditcommission.gov.uk/nfi

Bezpieczeństwo domu

W razie pożaru

Jeśli włączy się alarm i wybuchnie pożar, należy postąpić zgodnie z następującymi instrukcjami.

- Nie należy próbować ugasić pożaru, chyba że można to uczynić w bezpieczny sposób.
- Należy jak najszybciej wyprowadzić wszystkich z domu i zadzwonić na numer 999 i poprosić o przybycie straży pożarnej.
- Należy podążać zaplanowaną drogą ewakuacyjną.
- Powinno upewnić się, że dzieci wiedzą, co należy zrobić, jeśli wybuchnie pożar.
- Należy wiedzieć, gdzie znajdują się klucze do domu.
- Pod żadnym pozorem nie należy wracać do domu.

W przypadku osób zamieszkujących lokal w ramach programu „niezależne życie”, koordynator programu poda informacje o procedurach na wypadek pożaru dla budynku, w którym osoby te się znajdują.

Zapobieganie pożarowi

Wiele pożarów w domu wybucha na skutek nieostrożności, prosimy więc pamiętać o następujących zaleceniach.

- Nie należy palić papierosów w łóżku.
- Niedopałki papierosów należy odpowiednio wygasić przed opróżnieniem popielniczek.
- Należy stosować ekrany kominkowe.
- Nie należy suszyć ubrań wokół kominków lub kuchenek.

- Należy przechowywać zapałki z dala od dzieci.
- Należy zamknąć wszystkie drzwi przed pójściem spać.
- Korzystając z frytkownicy nie należy pozostawiać jej bez nadzoru (jeśli się zapali, należy wyłączyć palnik i pozostawić frytkownicę przynajmniej przez pół godziny – **nigdy nie należy stosować wody**).
- Nie należy korzystać z żadnego rodzaju rożnów na balkonach.
- Należy wyłączać urządzenia elektryczne, gdy się z nich nie korzysta.
- Nie należy umieszczać świeczek w pobliżu materiałów, które są łatwopalne lub w miejscu, gdzie mogą zostać przewrócone.
- Należy zaplanować drogę ewakuacyjną – prosimy zadzwonić do lokalnego urzędnika ds. zapobiegania pożarom (fire prevention officer) i poprosić o porady.

Straż pożarna udziela porad na temat zapobiegania pożarom i można do niej zadzwonić na bezpłatną infolinię **0800 5874536**.

Czujniki dymu

Jeśli w domu wybuchnie pożar, czujnik dymu (alarm) może zapewnić ważny dodatkowy czas na ucieczkę Państwa i Państwa rodziny.

Należy zadbać o to, aby wszelkie czujniki dymu w domu były w dobrym stanie technicznym, testując je co tydzień. Wystarczy nacisnąć czerwony przycisk, aby sprawdzić, czy rozlegnie się alarm. Nigdy nie należy stosować ognia do przetestowania czujnika.

Jeśli czujnik jest na baterię, należy pamiętać o wymianie baterii przynajmniej raz w roku lub gdy tylko zacznie on wydawać dźwięk świadczący o konieczności wymiany baterii.

Bezpieczeństwo domu

Gaz

Przeprowadzimy kontrolę urządzeń na gaz co roku, aby zapewnić Państwa bezpieczeństwo.

Prosimy pamiętać, aby być w domu w terminie wizyty, gdy zostanie ona ustalona. Jeśli nie będzie to możliwe, prosimy skontaktować się z nami w celu ustalenia kolejnego terminu wizyty pod numerem tel. 0800 731 7347 lub 0800 731 7348.

Jeśli poczujecie Państwo gaz, należy:

- natychmiast zadzwonić do Transco na numer tel. 0800 111 999;
- przestawić rączkę licznika do płaskiej (poziomej) pozycji;
- otworzyć drzwi i okna;
- nie wolno palić lub używać płomienia; oraz
- nie wolno używać żadnych elektrycznych przełączników lub urządzeń.

Elektryczność

Aby upewnić się, że jest się bezpiecznym należy:

- zakupić dobrej jakości wtyczki, które spełniają przepisy dotyczące brytyjskich standardów;
- upewnić się, że wszystkie przewody są odpowiednio połączone;
- wyłączać telewizor i system stereo, gdy się z niego nie korzysta; oraz
- korzystać z pomocy odpowiednio wykwalifikowanego wykonawcy do przeprowadzania napraw elektryczności.

Nie należy

- używać urządzenia z uszkodzonym przewodem;
- używać wtyczek lub gniazdek, które są popękane lub wyszczerbione;
- podłączać urządzeń do instalacji oświetleniowej;
- przeciążać gniazdek rozgałęźnikami; oraz
- pozwalać, aby przewody od urządzeń zwisały nad blatem kuchennym lub dotykały gorących części kuchenki.

Porady w celu bezpiecznego użytkowania sieci ciepłej wody

Poważne wypadki związane z siecią ciepłej wody są nadzwyczaj rzadkie, lecz zdarzają się. Niniejsze porady przedstawiono, aby zapewnić bezpieczeństwo Państwa i Państwa rodziny i uniknąć ryzyka poparzenia się.

System ciepłej wody w Państwa domu jest kontrolowany przez wiele elementów, które czasami mogą przestać działać ze względu na wiek, stan, zużycie i/lub niewłaściwe użytkowanie. Jeśli to nastąpi, może spowodować niebezpieczne temperatury w kranie z ciepłą wodą, które mogą prowadzić do poparzenia, jeśli się tego nie zauważy i nie zgłosi. Jeśli zaobserwowaliście Państwo wystąpienie jednego lub więcej z następujących elementów:

- Zbyt gorąca woda wypływa z kranów z ciepłą wodą,
- Z bojlera dochodzą nadmiernie głośne dźwięki lub odgłos „bulgotania”,
- Z kranów z zimną wodą wypływa ciepła woda,
- W okolicy stropu lub bojlera gromadzi się para, wilgoć lub ma miejsce kondensacja,
- Ciepła lub gorąca woda wypływa z rury przelewowej (rura ta zazwyczaj znajduje się na zewnątrz domu, wychodzi wysoko ze ściany zewnętrznej w pobliżu dachu),

Prosimy od razu wyłączyć sieć i zgłosić to do OneCALL na numer 0845 8 507 507.

Sposoby uniknięcia ryzyka oparzenia gorącą wodą:

- Należy upewnić się, że termostaty kontrolujące temperaturę ciepłej wody są ustawione na 55 stopni Celsjusza lub 131 stopni Fahrenheita.

- Należy zawsze najpierw nalewać zimną wodę do wanny lub zlewu, a następnie zwiększać temperaturę, dodając gorącej wody i stale sprawdzać temperaturę dłonią.
- Należy zawsze sprawdzać temperaturę wody ręką przed umyciem lub wykąpaniem się w niej.
- Nigdy nie należy pozostawiać odkręconego kranu z ciepłą wodą bez nadzoru, szczególnie gdy w pobliżu znajdują się małe dzieci.
- W razie poparzenia, prosimy zadzwonić od razu na infolinię publicznej służby zdrowia (NHS Direct) 0845 4647.

Higiena w kontakcie z wodą

Bakterie z rodzaju Legionella są powszechne i w normalnych warunkach można je znaleźć w źródłach wody takich jak rzeki, jeziora i zbiorniki wodne.

Legionelloza (włącznie z chorobą legionistów) jest zazwyczaj powodowana przez wdychanie bakterii z rodzaju Legionella, w drobnych kropelkach wody (mgiełce) – zjawisko to powstaje na skutek deszczu – lub w formie jąder kropelkowych (cząsteczki te pozostają w powietrzu po wyparowaniu wody). Bakterie z typu Legionella mogą dostać się głęboko do płuc i powodować infekcje dróg oddechowych. Jednakże czasami mogą powodować śmierć u starszych lub bardzo młodych osób.

Istnieje niskie ryzyko zachorowania w lokalach mieszkalnych. Najemca może zastosować się do następujących prostych zaleceń, które w drastyczny sposób zmniejszą ryzyko powodowane bakterią z rodzaju Legionella w jego domu.

- Należy przechowywać ciepłą wodę w temperaturze od 50°C do 60°C .

- Jeśli Państwa dom jest pusty przez ponad tydzień, na przykład po wyjeździe na wakacje, należy włączyć bojler i gdy osiągnięta zostanie odpowiednia temperatura, należy puścić ciepłą wodę przez 10 minut – spowoduje to zmianę wody w zbiorniku na wodę. Nie dotyczy to domów, w których znajduje się kocioł dwufunkcyjny.
- Jeśli sitko natryskowe nie było używane przez ponad tydzień, należy umieścić je pod wodą i włączyć na przynajmniej dwie minuty przed użyciem.
- Sitka i węże natryskowe należy oczyszczać przynajmniej co trzy miesiące.
- Należy unikać zastoju sieci wodnej. Co tydzień należy odkręcać krany węża ogrodowego i dbać o to, aby używano wszystkie krany co tydzień przez przynajmniej dwie minuty.

Pęknięte lub zamarznięte rury

Są pewne rzeczy, które najemca może uczynić w celu uniknięcia lub ograniczenia szkód na skutek pękniętych lub zamarzniętych rur.

- Należy się dowiedzieć, gdzie znajduje się zawór zamykający wodę (stop tap).
- Należy się dowiedzieć, gdzie znajdują się zawory zasuwowe (gate valves) dla zbiorników ciepłej i zimnej wody.
- Należy regularnie sprawdzać, czy można łatwo odkręcić i zakręcić wszystkie krany i zawory.
- Należy się upewnić, że rury i zbiorniki w obszarze dachu są izolowane.
- Należy starać się, aby w domu zawsze było odpowiednio ciepło.
- Jeśli jest się na noc poza domem i nie chce się pozostawiać włączonego ogrzewania należy zakręcić zawór zamykający.

- Jeśli jest się z dala od domu przez dłuższe okresy czasu, należy również wyłączyć bojler i spuścić wodę z sieci ciepłej wody.

Prosimy się upewnić, że wykupicie Państwo wystarczające ubezpieczenie zawartości domu tak, aby umożliwić wymianę mienia, jeśli zostanie zniszczone lub dotknięte przez zalanie czy wyciek, jak również na wypadek kradzieży lub pożaru.

Jeśli pęknie rura:

- Należy natychmiast zakręcić główny zawór zamykający.
- Należy odkręcić wszystkie krany z zimną wodą. Gdy woda przestanie płynąć, prosimy zakręcić wszystkie krany.
- Należy wyłączyć ogrzewanie centralne, bojler i grzejnik nurkowy.
- Jeśli elementy elektryczne ulegną zamoczeniu, nie należy ich dotykać. Prosimy wyłączyć elektryczność w skrzynce bezpiecznikowej.
- Należy natychmiast zadzwonić do OneCALL na numer tel. **0845 8 507 507**.

Jeśli zamarzną rury

- Należy zakręcić wodę w głównym zaworze zamykającym. Jeśli sieć ciepłej wody zamarzła, należy wyłączyć również kocioł wodny.
- Najlepszym rozwiązaniem może być pozostawienie rur zamarzniętych. Niemniej jednak możecie Państwo spróbować je rozmrozić stosując termofory. Nigdy nie należy próbować rozmrozić rur za pomocą płomienia.
- Należy natychmiast zadzwonić do OneCALL na numer tel. **0845 8 507 507**.

Zmiana ustawień ogrzewania

Ogólne porady

- Regulator czasowy lub cyfrowe urządzenie programujące, jeśli zainstalowane, automatycznie włącza i wyłącza ogrzewanie i ciepłą wodę w ustalonych przez Państwa godzinach. Można je ustawić, aby włączały się raz lub dwa razy dziennie lub tak, aby cały czas były włączone. Urządzenie to posiada trzy przełączniki kontrolujące godziny włączania i wyłączenia:
 1. **Auto** – włącza i wyłącza ogrzewanie i ciepłą wodę w ustalonych przez Państwa godzinach.
 2. **On (Włączone)** – umożliwia zmianę godziny, gdy urządzenie ma się włączyć.
 3. **Off (Wyłączone)** – umożliwia zmianę godziny, gdy urządzenie ma się wyłączyć.
- Należy ustawić ogrzewanie tak, aby wyłączało się w nocy i gdy dom jest pusty w ciągu dnia.
- W okresie mrozów należy mieć w pewnym stopniu cały czas włączone ogrzewanie otoczenia.
- Termostat pokojowy kontroluje ogrzewanie tak, aby pokój utrzymywał ustaloną temperaturę. Należy przekręcić tarczę tak, aby strzałka lub wskaźnik wskazywał(a) takie ustawienie temperatury, jakie się chce.
- Przyjemne i oszczędne ustawienie temperatury wynosi od 15°C do 20°C (organizacja Age UK zaleca od 21°C do 24°C w miesiącach zimowych w przypadku osób bezradnych i starszych).

Regulator czasowy

- Należy sprawdzić, czy zegar wskazuje poprawną godzinę i w razie potrzeby ją zmienić.
- Należy zdecydować, o której godzinie ogrzewanie i ciepła woda ma się włączać i wyłączać.
- Regulatory czasowe mają zestawy bolców lub strzałek do ustawienia programu ogrzewania.

Cyfrowe urządzenie programujące

- Należy sprawdzić, czy zegar wskazuje prawidłową godzinę. Jeśli nie, należy ustawić przełącznik czasu na „clock” („zegar”) i ustawić godzinę, korzystając z przycisków „forward” („do przodu”) i „reverse” („do tyłu”).
- Należy ustawić przełącznik na zmianę na „on” („włączone”) i „off” („wyłączone”), dostosowując godziny, gdy chce się, aby ogrzewanie się włączyło i wyłączyło.
- Prosimy przestawić cyfrowe urządzenie programujące do pozycji „auto” i sprawdzić raz jeszcze, czy wszystkie ustawienia na wyświetlaczu są takie, jak Państwo chcieliście.

Jeśli mieliście Państwo zainstalowany nowy bojler centralnego ogrzewania w ramach programu ulepszeń, otrzymacie od nas pakiet informacyjny w dla najemcy, który zawierać będzie instrukcje użycia nowego urządzenia.

Kondensacja

Czym jest kondensacja?

Kondensacja zostaje zapoczątkowana jako wilgoć, która powstaje na skutek gotowania, prania lub suszenia ubrań w domu na kaloryferach. To wilgotne powietrze przechodzi w stan ciekły na chłodnych powierzchniach, takich jak ściany, lustra, płytki ściennie i okna, a nawet niektóre ubrania. Gdy wilgotne powietrze jest ciepłe, unosi się i często ląduje na sufitach i w pokojach na piętrze, a następnie tworzy pleśń.

Zapobiegania kondensacji

Kondensacja może wystąpić w każdym domu. Można podjąć następujące działania, aby jej zapobiec.

W celu zapobiegania zbyt dużej wilgoci

- Należy zamykać drzwi do kuchni i łazienki, aby uniemożliwić przepływ pary do innych, chłodniejszych pokoi.
- Należy otwierać okna w kuchni i łazience gotując lub piorąc tak, aby para mogła uchodzić lub stosować wyciąg, jeśli został zainstalowany.
- Należy codziennie otwierać na jakiś czas niektóre okna w innych pokojach, aby umożliwić wymianę powietrza.
- Nie powinno się stosować grzejników na gaz w butli lub naftę, gdyż wytwarzają one dużo wilgoci.
- Należy wycierać powierzchnie, gdzie osiada wilgoć, aby zapobiec tworzeniu się pleśni.
- Nie należy blokować otworów odpowietrzających.

Aby wytwarzać mniej wilgoci

- Należy suszyć ubrania na zewnątrz, gdy tylko jest to możliwe, lub stosować do tego pokoje o dobrej wentylacji.
- Powinno się przykrywać garnki podczas gotowania i otwierać okna.
- Należy odpowietrzać suszarki bębnowe na zewnątrz.

Aby zapewnić ciepło w domu

- Należy podjąć kroki w celu zapobiegania utracie ciepła.
- Należy utrzymywać na niskim poziomie ogrzewanie otoczenia.

Azbest

Azbest, naturalny minerał, można znaleźć w różnych formach w większości domów. Był on używany do zapewnienia wytrzymałości cieplnej lub usztywnienia materiałów. Azbest jest niebezpieczny tylko wówczas, gdy ulegnie uszkodzeniu, jest zużyty lub wykonuje się przy nim prace przy pomocy narzędzi z napędem elektrycznym, gdyż włókna mogą zostać uwolnione do powietrza.

Zapewnienie bezpieczeństwa azbestu

Jeśli otrzymacie Państwo od nas nieruchomości, o której wiemy, że zawiera azbest, upewnimy się, że jest ona bezpieczna.

Jeśli konieczne będzie przeprowadzenie napraw, które powodowałyby naruszenie azbestu, prace zostaną wykonane przez naszych przeszkolonych pracowników lub licencjonowanych wykonawców.

Ponieważ azbest jest również używany w wielu produktach w domu, nie należy:

- wykonywać żadnych prac przy domu, bez względu na to jak drobnych, bez uzyskania wcześniej zgody lokalnego ośrodka obsługi klienta (SAP);
- szlifować, przewiercać lub używać narzędzi z napędem elektrycznym do materiałów, które zawierają azbest;
- przelamywać żadnych materiałów, które zawierają azbest; lub
- próbować usunąć samemu żadnych z tych materiałów.

Prosimy pamiętać – włókna azbestu są niebezpieczne tylko wówczas, gdy dostaną się do powietrza i następnie są wdychane.

i Dalsze informacje na ten temat można znaleźć w naszej broszurze pt. „**Bezpieczeństwo azbestu – Przewodnik dla mieszkańców**”.

Wydajność energetyczna w domu

Poniżej przedstawiono pewne proste sposoby oszczędzania energii, które można stosować do czynności wykonywanych codziennie. Oprócz zmniejszenia ilości wykorzystywanej energii, pomogą one również w zaoszczędzeniu pieniędzy.

10 najważniejszych wskazówek, jak zaoszczędzić energię

1. O ile to możliwe, należy suszyć ubrania na zewnątrz. Suszenie ich na kaloryferze obniża temperaturę pokojową, co sprawia, że bojler musi pracować ze wzmożoną siłą i powoduje podwyższenie kosztów ogrzania domu. W ten sposób zwiększeniu ulega również kondensacja.

2. Obniżenie temperatury za pomocą termostatu centralnego ogrzewania o 1°C może spowodować zmniejszenie do 10% rachunków za energię.
3. Prosimy porównać ceny gazu i elektryczności. Może się okazać, że dostępni są tańsi dostawcy.
4. Gotując warzywa prosimy używać tylko tyle wody, ile jest potrzebne do ich przykrycia i zawsze używać przykrywek do garnków.
5. Można zaciągnąć zasłony o zmierzchu i umieścić je za kaloryferem, aby zapobiec odpływowi ciepła i zmniejszyć przeciągi.
6. Nie należy marnować wody poprzez przepełnianie wanny. Wzięcie prysznicą jest jeszcze lepsze – zużyje się mniej niż połowę wody, jaką by się zużyło podczas kąpieli.
7. Prosimy sprawdzić ustawienia grzejnika nurkowego lub termostatu, aby upewnić się, że temperatura wody nie jest zbyt wysoka. Dla większości z nas idealna jest temperatura 60°C. Obniżenie temperatury jest nie tylko bezpieczniejsze, lecz może też prowadzić do zaoszczędzenia pieniędzy.
8. Należy trzymać okna i drzwi wewnątrz domu zamknięte, aby uniknąć odpływu ciepła z pokoju.
9. Należy stosować zwinięte koce lub poduszki, aby zapobiec przeciągom pod drzwiami i na parapetach okiennych.
10. Jeśli macie Państwo tańszą elektryczność według taryfy nocnej, należy spróbować włączać pralkę w tych godzinach. Prosimy jednak pamiętać o sąsiadach!

Szczegółowe porady można uzyskać dzwoniąc na naszą infolinię energetyczną pod numerem tel. 01977 724431 lub wysyłając e-mail do: energy@wdh.co.uk

Jeśli widzicie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

[Zdjęcie]

Ulepszenia Państwa domu

Dokonywanie ulepszeń

Osoby, które są najemcami z częściowym zabezpieczeniem mogą dokonać przeróbek lub ulepszeń swojego domu pod warunkiem, że otrzymały nasze zezwolenie na piśmie.

W tym celu należy zapoznać się ze wskazówkami i wypełnić formularz wniosku.

Poniżej podano pewne przykłady rodzajów ulepszeń, które wymagają uzyskania naszego zezwolenia.

- Zainstalowanie anteny satelitarnej lub telewizyjnej.
- Zainstalowanie nowego zestawu łazienkowego lub szafek kuchennych.
- Postawienie szopy, terenu ustabilizowanego (np. pod parking), garażu lub innej konstrukcji na zewnątrz domu.
- Wymiana instalacji elektrycznej, gazowej, grzewczej lub wodnej.
- Zainstalowanie dodatków, wprowadzenie zmian lub wymiana wszelkich instalacji i wyposażenia, jakie zapewniliśmy.
- Ogrodzenie przestrzeni o otwartym planie.
- Zainstalowanie licznika na wodę.
- Odnowienie wszelkich części na zewnątrz domu.
- Zainstalowanie płytek na ścianach lub podłogach.

Zanim przeprowadzicie Państwo jakieś ulepszenia na własną rękę, możecie uwzględnić, że obecnie przeprowadzamy wart wiele milionów funtów program ulepszeń naszych nieruchomości. Przewyższy on rządowy „Standard dla Porządných Domów” i dorówna „Standardowi dla Wakefield” WDH.

Szczegółowe informacje o terminie wykonania ulepszeń Państwa nieruchomości – jeśli jeszcze ich nie wykonano – można uzyskać kontaktując się z OneCALL pod numerem tel. 0845 8 507 507.

Rekompensata za uznane przeróbki

Po rozwiązaniu umowy najmu możecie mieć Państwo prawo do rekompensaty za pewne ulepszenia swojego domu, które wykonaliście, na które uzyskaliście naszą zgodę i które zostały wykonane w satysfakcjonujący dla nas sposób.

Istnieje **lista ulepszeń**, które kwalifikują się w ramach tego programu, a każdemu z nich nadaliśmy „hipotetyczny okres ważności”. Hipotetyczny okres ważności to okres przydatności ulepszenia zanim konieczne byłoby jego odnowienie lub podniesienie standardu.

Określamy kwotę rekompensaty stosując ustalony wzór i będzie ona zależna od rodzaju ulepszenia i terminu jego wykonania.

Należy ubiegać się, na piśmie, o rekompensatę za ulepszenia w okresie czterotygodniowego wypowiedzenia lub do dwóch tygodni po opuszczeniu nieruchomości. **i**

Dalsze informacje i listę tych ulepszeń, które kwalifikują się w ramach tego programu można znaleźć w naszej broszurze pt. „**Rekompensata za ulepszenia**”.

Jeśli widzicie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

[Zdjęcie]

Rozwiązanie umowy najmu

i Rozwiązanie umowy najmu

Jeśli chcecie Państwo opuścić naszą nieruchomość, musicie nam dać czterotygodniowe wypowiedzenie* i wypełnić formularz rozwiązania umowy najmu.

Należy wypełnić cały ten formularz, podając nowy adres i godziny, kiedy byłoby dla Państwa dogodne, aby jeden z naszych pracowników przyszedł na teren nieruchomości i dokonał jej inspekcji.

Postaramy się odwiedzić Państwa przed wygaśnięciem najmu, aby poinformować Was o wszelkich problemach.

Gdy się wyprowadzicie, musicie wziąć ze sobą całe swoje mienie i upewnić się, że nieruchomość nie została w żaden sposób uszkodzona. Obciążymy Państwa kosztami w przypadku uszkodzenia nieruchomości lub pozostawienia śmieci czy swojego mienia na terenie nieruchomości lub w ogrodzie.

Przed opuszczeniem nieruchomości należy:

- spisać odczyty wszystkich liczników – za gaz, elektryczność i wodę.
- poinformować Biuro Podatkowe Samorządu Lokalnego Wakefield o terminie wyprowadzki.
- poprosić urząd pocztowy o przekierowanie poczty.
- zapłacić wszelki należny czynsz.
- pozostawić nieruchomość w stanie czystości i uporządkowaną oraz naprawić wszelkie szkody.

Należy przekazać klucze przed godziną 12 w południe w poniedziałek. W przeciwnym wypadku Państwo musieli zapłacić czynsz za kolejny tydzień. Najem nie zostanie zakończony do czasu zwrócenia nam wszystkich kluczy.

*Czterotygodniowy termin wypowiedzenia jest elastyczny, jeśli najemca przeprowadza się do innej naszej nieruchomości lub umrze. W razie straty bliskiej osoby, przedstawiciel najemcy będzie musiał wypełnić formularz. Patrz strona 46 w celu uzyskania dalszych informacji o postępowaniu w razie utraty bliskiej osoby.

Jeśli widzicie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

Lista kontrolna w przypadku przeprowadzki

4 tygodnie do wyprowadzki

- Należy złożyć pisemne wypowiedzenie WDH.
- Należy zarezerwować firmę przeprowadzkową.
- Należy zorganizować czas wolny od pracy.
- Powinno się zacząć zbierać materiały do pakowania.

3 tygodnie do wyprowadzki

- Należy poinformować przyjaciół i rodzinę o swoim nowym adresie.
- Należy poinformować firmy dostarczające gaz, wodę, usługi telefoniczne i elektryczność o swoim nowym adresie.
- Należy poinformować Wydział Podatkowy Samorządu Lokalnego Wakefield o swojej wyprowadzce.

2 tygodnie do wyprowadzki

- Należy zapłacić wszystkie zaległe rachunki, włącznie z czynszem.
- Należy anulować wszelkie usługi, np. dostawy mleka lub mycie okien.
- Należy potwierdzić plany z firmą przeprowadzkową.
- Należy przekierować pocztę w urzędzie pocztowym.
- Można zacząć sprzątać mieszkanie.
- Jeśli ma się ogród, należy się upewnić, że jest on uprzątnięty i zadbany.
- Należy zacząć pakować przedmioty, które nie będą potrzebne do czasu wyprowadzki.
- Należy zorganizować odłączenie Państwa urządzeń w dniu wyprowadzki przez specjalistę.

Dzień wyprowadzki

- Należy odłączyć swoje urządzenia. Powinno się zatrudnić specjalistę, aby uniknąć wypadków.
- Należy dokonać odczytu liczników i poinformować o tym firmy dostarczające gaz, wodę i elektryczność.
- Należy zadbać o to, że wszystko zostanie usunięte, a nieruchomość pozostanie czysta i uporządkowana.
- Należy zamknąć i zamknąć na klucz wszystkie drzwi i okna, odpowiednio zabezpieczając nieruchomość przed jej opuszczeniem.
- Należy wręczyć klucze w swoim lokalnym ośrodku obsługi klienta (SAP).

Strata bliskiej osoby – rozwiązanie umowy najmu

Gdy ktoś umrze, jest to bardzo wzruszający okres i może być nam bardzo ciężko się z tym pogodzić.

Niestety zawsze są pewne formalności, które należy załatwić. Mamy nadzieję, że następujące informacje zapewnią pewną praktyczną pomoc i wsparcie w celu podjęcia kroków mających na celu rozwiązanie umowy najmu.

Jeśli członek rodziny lub przyjaciel był naszym najemcą, prosimy skontaktować się z lokalnym ośrodkiem obsługi klienta (SAP) – patrz strony 7 i 8 w celu uzyskania danych kontaktowych. Będziecie Państwo musieli poinformować, w który poniedziałek chcecie, aby wygasła umowa najmu. Będzie to termin, do kiedy usuniecie z nieruchomości wszystkie meble i rzeczy osobiste i oddacie klucze do SAP. Będziemy musieli również uzyskać do wglądu kopię aktu zgonu.

Klucze do wszystkich lokali należy zwrócić do godziny 12 w południe w poniedziałek, gdy wygasa umowa najmu. Jeśli sprawia to jakiś większy problem, prosimy nas o tym poinformować. Jeśli na terenie nieruchomości pozostaną jakieś przedmioty, możemy obciążyć Państwa kosztami ich usunięcia.

Jeśli najemca otrzymywał zasiłek mieszkaniowy, będziecie Państwo musieli skontaktować się z biurem ds. zasiłku mieszkaniowego Samorządu Lokalnego Wakefield. Zgodnie z przepisami zasiłek przestanie być wypłacany w poniedziałek następujący po dacie śmierci. Następnie będziemy naliczać pełną kwotę czynszu do czasu wygaśnięcia najmu, więc ważne jest, abyście przekazali nam Państwo klucze jak najszybciej, aby uniknąć narośnięcia zaległych należności.

Jeśli konto czynszowe wykazuje zaległe należności po przekazaniu kluczy, postaramy się odzyskać należną kwotę z majątku należącego do osoby, która zmarła.

Będziecie Państwo musieli również poinformować Biuro Podatkowe Samorządu Lokalnego Wakefield, zorganizować odczytanie wszystkich liczników i powiadomić urząd pocztowy o konieczności przekierowania poczty.

[Zdjęcie]

Usługi specjalne

Mieszkania w blokach wielopiętrowych

Systemy otwierania drzwi umożliwiają kontrolowanie, kto wchodzi do budynku. Ze względów bezpieczeństwa nigdy nie należy wpuszczać do bloku kogoś, kogo się nie zna i upewnić się, że drzwi są zawsze za Państwem zamknięte.

Dozorca

Jeśli posiadacie Państwo dozorcę, wówczas do jego obowiązków należy:

- upewnianie się, że hol wejściowy, windy i inne obszary wspólne są czyste;
- sprawdzanie wspólnego oświetlenia;
- zgłaszanie wszelkich problemów z windami lub obszarami wspólnymi;
- kontrola dużych kontenerów na śmieci pod blokiem, usuwanie blokad w zsypach lub zgłaszanie, że nie jest możliwe ich usunięcie;
- dbanie o to, aby budynek był bezpieczny i zapewnianie dostępu upoważnionym pracownikom; oraz
- sprawdzanie sprzętu i oznakowania przeciwpożarowego.

Windy

Windy są dostępne przez całą dobę. Jeśli mieszkacie Państwo w wielopiętrowym bloku i zauważycie, że winda nie działa, prosimy zgłosić usterkę swojemu dozorcycy, lokalnemu ośrodkowi obsługi klienta (SAP) lub OneCALL pod numerem tel. 0845 8 507 507.

W przypadku utknięcia w windzie, należy użyć przycisku alarmu na wypadek awarii, a ktoś udzieli Państwu pomocy. Wszystkie nasze windy są połączone z Care Link. W razie utknięcia w windzie, prosimy nie panikować. Nasi operatorzy z Care Link pozostaną z Państwem w kontakcie do czasu przybycia pomocy.

Dzieciom korzystającym z windy musi zawsze towarzyszyć odpowiedzialna osoba dorosła.

Wandalizm

Aby umożliwić utrzymywanie Państwa bloku w dobrym stanie, prosimy zgłaszać nam graffiti lub szkody spowodowane przez wandalów. Jeśli zobaczycie Państwo kogoś niszczącego nasze mienie, prosimy skontaktować się z policją. Nie należy samemu rozmawiać z tą osobą czy grupą.

Śmieci

Prosimy nie używać zsypu na śmieci przed godziną 7 rano lub po 10 wieczorem, gdy związany z tym hałas może powodować zakłócenie spokoju innych mieszkańców. Prosimy zawinąć żywność odpowiednio w torby i nie umieszczać w zsypie dużych przedmiotów, gdyż mogą one spowodować jego zablokowanie.

Nigdy nie należy wyrzucać papierosów lub zapalek do zsypu, gdyż może to wywołać poważny pożar.

Nagle wypadki

Dozorca, jeśli znajduje się w budynku, ma za zadanie pomaganie i oferowanie porad w razie nagłego zdarzenia. Może również skontaktować się w Państwa imieniu z przyjaciółmi lub krewnymi, jeśli sobie tego zażycycie.

W celu uniknięcia wypadków, prosimy zakręcać wszystkie krany i wyłączać urządzenia elektryczne przed wyjściem z mieszkania. Jeśli wyjeżdżacie Państwo na wakacje, należy wyłączyć zawór odcinający wodę.

Jeśli w Państwa domu wybuchnie pożar:

- nie należy próbować ugasić pożaru, chyba że można to uczynić bezpiecznie;
- należy wydostać się jak najszybciej z nieruchomości i zamknąć drzwi wejściowe;
- należy skontaktować się ze strażą pożarną w celu wezwania pomocy;
- należy korzystać ze schodów, a nie z windy, aby opuścić blok; oraz
- nie należy wchodzić na swój prywatny balkon, chyba że jest to droga ewakuacyjna.

Jeśli pożar wybuchnie gdzie indziej w bloku:

- należy zamknąć wszystkie drzwi i okna i pozostać w swoim mieszkaniu;
- należy zapobiec dostawaniu się dymu do Państwa mieszkania poprzez trzymanie drzwi zamkniętych i zastosowanie wilgotnych ręczników lub prześcieradeł do zablokowania przerw w drzwiach;
- jeśli dym dostanie się do mieszkania, należy je opuścić i zamknąć drzwi za sobą, jeśli jest to bezpieczne. Jeśli nie, należy pozostać w swoim mieszkaniu, zastosować opisane metody, przesunąć się bliżej okien i spróbować przyciągnąć czyjąś uwagę;
- jeśli musicie Państwo opuścić swoje mieszkanie ze względu na dym, należy pamiętać, że korytarze mogą być zadymione (w takim wypadku należy czołgać się po podłodze, gdzie łatwiej będzie oddychać, gdyż dym się unosi); oraz
- jeśli grozi Państwu bezpośrednio niebezpieczeństwo i mieszkanie nie jest za wysoko od ziemi, należy wyrzucić poduszki, pościel itp. na ziemię pod swoim oknem, aby amortyzować upadek. Jeśli to możliwe, należy wysunąć się stopami do przodu i zniżyć się do całej długości ramion zanim się wyskoczy.

Niezależne życie

Promujemy niezależne życie poprzez oferowanie zakwaterowania ze wsparciem, w bezpiecznym i czystym otoczeniu.

Programy „niezależne życie” posiadają nieumeblowane domy, przeznaczone dla osób starszych i bezradnych. Obejmuje to mieszkania, domy parterowe lub połączenie obu. Zazwyczaj są one mniejsze i łatwiejsze do utrzymania niż zwykłe domy.

Jeśli zajmujecie Państwo lokal w ramach programu „niezależne życie”, w razie potrzeby dostępne Wam będzie wsparcie.

Wszystkie lokale są połączone systemem alarmowym społeczności lokalnej Care Link, który zajmuje się nagłymi przypadkami przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia.

W razie nagłego zdarzenia możemy:

- zaoferować wsparcie, pomoc i porady;
- skontaktować się z krewnymi; oraz
- wezwać lekarza lub inną specjalistyczną pomoc.

Może to obejmować pomoc zapewnianą na miejscu w ciągu tygodnia, całodobowe zabezpieczenie na wypadek nagłego zdarzenia i odwiedziny naszego mobilnego koordynatora programu w ciągu weekendu.

Otrzymacie Państwo szczegółowe informacje na temat procedur przeciwpożarowych, na wypadek, gdyby doszło do pożaru. Procedury te mogą być różne w zależności od programu „niezależne życie”, którego dotyczą.

Naszym obowiązkiem jest również utrzymywanie budynków, terenów i wspólnych udogodnień. W ramach programu pomożemy też zorganizować i poprowadzić zajęcia towarzyskie.

Będziemy się z Państwem kontaktować korzystając z interkomu Care Link lub składając Wam wizyty, aby sprawdzić, że u Was wszystko w porządku. Jeśli będziecie Państwo wychodzić, prosimy, byście nas poinformowali, abyśmy się nie martwili, że nie możemy się z Wami skontaktować. W niektórych przypadkach, jeśli nie będziemy w stanie się z Państwem skontaktować, możemy być zmuszeni wejść na teren nieruchomości, aby upewnić się, że jesteście cali i zdrowi.

Prosimy skontaktować się z nami, jeśli potrzebujecie Państwo większej pomocy z mieszkaniem na własną rękę, gdyż możemy być w stanie zorganizować wsparcie Służb ds. Rodziny Samorządu Lokalnego Wakefield, Służby Zdrowia, organizacji zapewniającej posiłki Meals on Wheels lub pielęgniarki rejonowej.

Wstęp do bloków w ramach programu „niezależne życie” jest kontrolowany przez domofon. Prosimy nie wpuszczać obcych i zawsze sprawdzać identyfikator przed wpuszczeniem kogokolwiek na teren budynku. W ten sposób upewniamy się, że możemy kontrolować, kto wchodzi do budynku i nie wpuszczać niemile widzianych odwiedzających, zapewniając bezpieczeństwo i spokój najemcom.

Wszystkie programy „niezależne życie” posiadają przyjemny, przestronny, dobrze umeblowany salon, z którego można korzystać, gdy się zechce. Można go używać do oglądania telewizji, rozmów, popijając coś, z sąsiadami, spotkań i innych zajęć towarzyskich.

Większość miejsc w ramach programu posiada specjalnie przystosowaną łazienkę i prysznic dla najemców, którzy mają trudności z korzystaniem z własnych. Miejsca te posiadają również wspólne pralnie z pralkami i suszarkami bębnowymi, które umożliwiają Państwu zrobienie prania.

Nieruchomości w ramach programu „niezależne życie” posiadają centralne ogrzewanie, aby wszystkie były dobrze ogrzane i oszczędne.

Większość tego typu nieruchomości posiada wspólne ogrody, z których wszyscy mogą korzystać. O ile to możliwe, zachęcamy najemców, którzy lubią prace w ogrodzie do posiadania własnego ogrodu lub pomagania w utrzymaniu wspólnych ogrodów.

Jeśli chcecie Państwo przechowywać swój skuter ułatwiający poruszanie się na terenie jednej z nieruchomości w ramach programu „niezależne życie”, należy nas o tym powiadomić, abyśmy mogli przeprowadzić ocenę ryzyka.

Zakwaterowanie z dodatkową pomocą

Oferujemy również zakwaterowanie z dodatkową pomocą. Zapewnia ono dodatkowe usługi programom „niezależne życie”, jak np. trzydniowy obiad w środku dnia przez siedem dni w tygodniu, opiekę i pomoc w domu z zajęciami takimi jak odkurzanie i pranie. W ramach zakwaterowania z dodatkową pomocą koordynator programu jest dostępny przez siedem dni w tygodniu.

Dalsze informacje na temat programów „niezależne życie” można uzyskać kontaktując się z Zespołem Programu Niezależne Życie (Independent Living Team) pod numerem tel. **01977 724449** lub z OneCALL pod numerem tel. **0845 8 507 507**.

Care Link

Care Link to usługa alarmowa w razie nagłego wypadku, która jest dostępna przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia. Zapewnia spokój i wsparcie starszym i bezradnym ludziom tak, aby mogli żyć niezależnie i bezpiecznie w swoich domach. Wszyscy nasi najemcy, którzy mieszkają w domach parterowych lub w mieszkaniach na pierwszym piętrze, przeznaczonych dla starszych najemców, są automatycznie połączeni z Care Link przez system alarmowy na terenie nieruchomości.

Jednakże usługa ta jest dostępna dla innych starszych i bezradnych osób, które nie są naszymi najemcami, o ile na terenie ich nieruchomości znajduje się działające, współczesne gniazdko telefoniczne oraz współczesne 13-amperowe gniazdko elektryczne.

W celu uzyskania dalszych informacji na temat Care Link lub zorganizowania bezpłatnej demonstracji, prosimy zadzwonić do nas na numer **01977 788000** lub wysłać e-mail do: carelink@wdh.co.uk

i Przystosowanie Państwa domu

W przypadku osób, które są trwale niepełnosprawne lub cierpią na długotrwałą chorobę i mają trudności z wykonywaniem czynności w swoim domu (np. wejście do wanny i wyjście z wanny lub korzystanie ze schodów), może być możliwe przystosowanie ich domu.

Pracownicy Zespołu ds. Oceny Możliwości Przystosowania Mieszkania (Adaptations Assessment Team) (Służby ds. Rodziny) Opieki Zdrowotnej i Społecznej Samorządu Lokalnego Wakefield dokonają oceny Państwa potrzeb.

Omówią oni z Państwem wszystkie opcje, aby upewnić się, że możecie bezpiecznie mieszkać u siebie w domu.

Jeśli konieczne będzie dokonanie przeróbek, nasz zespół zajmie się Państwa wnioskiem i zadba o to, aby przeróbki spełniły Wasze potrzeby. O ile możliwe, przeprowadzimy również prace przy nowych skierowaniach w ramach naszych planowanych prac na rzecz ulepszeń.

Możecie Państwo zadzwonić do Oddziału ds. Specjalnych Potrzeb i Niepełnosprawności (Special Needs and Disability Unit) na numer tel. **01977 724460**, jeśli potrzebujecie prostych przystosowań, takich jak uchwyt przy WC. Proste przeróbki zapewnimy nieodpłatnie.

Oddział ds. Specjalnych Potrzeb i Niepełnosprawności pomoże Państwu również, jeśli potrzebujecie porady odnośnie przeprowadzenia się do bardziej odpowiedniej nieruchomości ze względu na swoje problemy zdrowotne. Pracownicy ci mają swoją siedzibę w lokalnych ośrodkach obsługi klienta (SAP) i będą mogli zaoferować specjalistyczne porady. Zapewnią oni porady na temat programów „niezależne życie” w naszym regionie.

Specjalne potrzeby

Na pierwszym miejscu stawiamy realizację potrzeb mieszkaniowych i zachęcamy osoby, które korzystają z naszych usług (i ich opiekunów) do zaangażowania się, gdy planujemy nowe inicjatywy.

Projekt Otwarte Drzwi Samorządu Lokalnego Wakefield zapewni też pomoc ludziom, którzy potrzebują tymczasowego lub doraźnego zakwaterowania czy pomocy z opłatą za mieszkanie.

Kupno domu

Zachowane prawo do zakupu lub prawo do nabycia

i Informacje na temat tego programu można znaleźć w naszej broszurze pt. „Zachowane prawo do zakupu lub prawo do nabycia swojego domu”.

Jeśli widzicie Państwo ten symbol **i** możecie uzyskać dodatkowe informacje na ten temat na sposoby przedstawione poniżej.

dzwoniąc na nr 0845 8 507 507

odwiedzając SAP

lub na stronie internetowej www.wdh.co.uk

Przydatne dane kontaktowe

Porady i informacje

Biuro Porad The Springs (The Springs Advice Centre)

4/5 The Springs, Wakefield WF1 1PU

Tel.: 01924 302085

Porady Obywatelskie (Citizens Advice), Region Wakefield

Tel.: 0870 121 2044

Strona internetowa: www.wakefielddistrictcab.co.uk

Niezależny Rzecznik Praw Mieszkańców (Independent Housing Ombudsman Service)

W celu złożenia skarg na nasze usługi

Tel.: 0845 712 5973

Strona internetowa: www.ihos.org.uk

Infolinia ds. niepełnosprawności (Disability Information Advice Line)

Tel.: 01977 723933

Strona internetowa: www.dialuk.info

Age Concern, Region Wakefield

7 Bank Street, Castleford WF10 1JD

Tel.: 01977 552114

E-mail: admin@acwd.org.uk

ChildLine

Bezpłatne infolinia dla dzieci i młodych ludzi w Wielkiej Brytanii

Tel.: 0800 1111

Strona internetowa: www.childline.org.uk

Policja – Region Wakefield (poza nagłymi przypadkami)

Tel.: 0845 6 060606

Działania Ochotnicze (Voluntary Action) Region Wakefield

Tel.: 01924 367418

Strona internetowa: www.vawd.org.uk

Służby Edukacyjne dla Dorosłych i Społeczności Lokalnej Wakefield (Wakefield Adult and Community Education Service)

Tel.: 01924 303 302

Strona internetowa: www.wakefielddaes.org.uk

Zasiłki oraz renty i emerytury

Ministerstwo Pracy oraz Rent i Emerytur (Department for Work and Pensions)

Tel.: 01924 433600

Strona internetowa: www.dwp.gov.uk

Jobcentre Plus

Tel.: 01924 433600

Strona internetowa: www.jobcentreplus.gov.uk

Zasiłek na mieszkanie (Housing Benefit) i zniżka od podatku lokalnego (Council Tax Benefit)

Centrum Administracyjne Miasta (Civic Centre), Ferrybridge Road, Castleford WF10 4JH

Tel.: 01977 727556 i 01977 721521

Służby ds. Rent i Emerytur (The Pension Service), dla osób od 60 roku życia

Tel.: 0845 6 060 265

Strona internetowa: www.thepensionservice.gov.uk

Porady konsumenckie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Office of Fair Trading)

Tel.: 0845 7 224 499

Strona internetowa: www.offt.gov.uk

Inspekcja Handlowa (Trading Standards) - Zachodnie Yorkshire

Tel.: 0845 4 040 506

Strona internetowa: www.ts.wysj.org.uk

Infolinia „Ciepło w Zimie” (Winter Warmth Advice Line)

Tel.: 0800 085 7000

Zadłużenie

ask:ted

Strona internetowa: www.askted.org.uk

Krajowa infolinia ds. zadłużenia (National Debt line) (bezpłatne porady na temat zadłużenia)

Tel.: 0808 808 4000

Strona internetowa: www.nationaldebtline.co.uk/

Edukacja i szkolenia

Wydział ds. Edukacji Samorządu Lokalnego Wakefield (Wakefield Council Education Department)

Tel.: 01924 306090

Strona internetowa: www.wakefield.gov.uk/education/default/htm

Zatrudnienie

Jobcentre Plus

Tel.: 01924 433600

Strona internetowa: www.jobcentreplus.gov.uk/

New Deal

Tel.: 0845 6 062 626

Strona internetowa:

www.jobcentreplus.gov.uk/JCP/Customers/New_Deal/

Równe szanse

Komisja ds. Równości i Praw Człowieka (Equality and Human Rights Commission)

Tel.: 0845 604 6610

Strona internetowa: www.equalityhumanrights.com

Sprawy rodzinne i osobiste

Narodziny, zgony i małżeństwa

Tel.: 01924 302185

Opiekunowie Wakefield i Region (Carers Wakefield and District)

Tel.: 01924 305544

Mediacja Yorkshire (Mediation Yorkshire)

Tel.: 01924 520818

Strona internetowa: www.mediationyorkshire.co.uk/

Urząd Spadkowy (Probate (testamenty)) – Urząd Regionu Leeds

Tel.: 0113 3863540

Strona internetowa: www.hmcourts-service.gov.uk

Służby ds. pomocy ofiarom przestępstw (Victim Support)

Tel.: 01924 369107

Tel.: 0845 30 30 900 (krajowy telefon wsparcia)

Strona internetowa: info@victimsupportwakefield.org.uk

Rodzinne Służby Mediacyjne Zachodniego Yorkshire (West Yorkshire Family Mediation Service)

Tel.: 01274 732768

Strona internetowa: www.wyfms.co.uk/about.html

Organizacja pomocy kobietom Women's Aid

Tel.: 0808 2000 247

Strona internetowa: www.womensaid.org.uk

Rząd

Administracja państwowa w jednym miejscu

Strona internetowa: www.direct.gov.uk

Spółeczności lokalne i samorząd lokalny

Tel.: 020 7944 4400

Strona internetowa: www.communities.gov.uk

Urząd Ochrony Danych (Data Protection Office)

Tel.: 01625 545700

Strona internetowa: www.ico.gov.uk

Zdrowie

Infolinia publicznej służby zdrowia (NHS Direct) (porady zdrowotne)

Tel.: 0845 4647

Strona internetowa: www.nhsdirect.nhs.uk

Brytyjska Fundacja Dentystyczna (British Dental Health Foundation)

Tel.: 0845 063 1188

Strona internetowa: www.dentalhealth.org.uk

Recepty i inne opłaty w ramach publicznej służby zdrowia

Tel.: 0845 850 0030

Strona internetowa: www.ppa.org.uk

Szpitala

Pontefract General Infirmary

Tel.: 0844 811 8110

Leeds General Infirmary

Tel.: 0113 2432799

Pinderfields General Hospital

Tel.: 0844 811 8110

St James University Hospital

Tel.: 0113 2433144

Clayton Hospital

Tel.: 0844 811 8110

Fieldhead Hospital

Tel.: 01924 327000

Zakwaterowanie

Organ Nadzoru Usług dla Najemców (TSA)

Tel.: 0845 230 7000

Strona internetowa: www.tenantservicesauthority.org

Wydział Ksiąg Wieczystych (Land Registry)

Tel.: 020 7917 8888

Strona internetowa: www.landreg.gov.uk

Krajowa Federacja Mieszkaniowa (National Housing Federation) - Leeds

Tel.: 0113 275 4030

Strona internetowa: www.housing.org.uk

WDH – Całodobowa infolinia OneCALL

Tel.: 0845 8 507 507

Shelter - Anglia

Tel.: 0808 800 4444

Imigracja i uchodźcy

Imigracyjne Służby Doradcze (Immigration Advisory Service) - Leeds

Tel.: 0113 244 2460

Strona internetowa: www.iasuk.org/

Projekt Reprezentacji Uchodźców i Starających się o Azyl (Refugee and Asylum Seeker Advocacy Project)

8A King Street, Wakefield WF1 2SQ

Tel.: 01924 368855

Strona internetowa: www.rasa-advocacy.org.uk

Zaangażowanie mieszkańców

Zespół ds. Zaangażowania Mieszkańców WDH (WDH Engagement Team)

Merefield House, Whistler Drive, Castleford WF10 5HX

Tel.: 01977 724668

Faks: 01977 724649

Email: tenants@wdh.co.uk

Służby ds. Zaangażowania i Porad dla Najemców (Tenant Participation and Advisory Service, TPAS)

Tel.: 0500 844 111 (bezpłatny)

Email: info@tpas.org.uk

Strona internetowa: www.tpas.org.uk

Kwestie prawne

Sąd Okręgowy Hrabstwa w Pontefract (Pontefract County Court)

Horsefair House, Horsefair, Pontefract WF8 1RJ

Tel.: 01977 702357

Sąd Magistracki Pontefract (Pontefract Magistrates' Court)

2 Front Street, Pontefract WF8 1BW

Tel.: 01977 691600

Sąd Okręgowy Hrabstwa w Wakefield (Wakefield County Court)

Crown House, 127 Kirkgate, Wakefield WF1 1JW

Tel.: 01924 370268

Sąd Magistracki Wakefield (Wakefield Magistrates' Court)

The Court House, Cliff Parade, Wakefield WF1 2TW

Tel.: 01924 231100

Strona internetowa: www.hmcourts-service.gov.uk

Transport i podróżowanie

Urząd Paszportowy Zjednoczonego Królestwa (UK Passport Service)

Tel.: 0300 222 0000

Strona internetowa: www.ips.gov.uk

Informacje na temat transportu publicznego w Zjednoczonym Królestwie

Tel.: 0870 608 2608

Strona internetowa: www.pti.org.uk/

Informacja Kolejowa (National Rail enquiries)

Tel.: 0845 7 484 950

Strona internetowa: www.nationalrail.co.uk

Rozkłady jazdy autobusów (na terenie całego kraju)

Strona internetowa: www.ukbus.co.uk/

Arriva

Strona internetowa: www.arriva.co.uk

MetroLine (informacje dla podróżnych w Zachodnim Yorkshire)

Tel.: 0113 2457676

Strona internetowa: www.wymetro.com/contactmetro/

Usługi komunalne

Nagłe zdarzenia związane z gazem

Tel.: 0800 111 999

British Gas

Tel.: 0845 600 5122

Strona internetowa: www.house.co.uk

npower Yorkshire

Tel.: 0800 073 3000

Strona internetowa: www.npower.com

Powergen

Tel.: 0800 404 5065

Strona internetowa: www.powergen.co.uk

Energy Watch

Tel.: 0845 906 0708

Strona internetowa: www.energywatch.org.uk

Yorkshire Water

Tel.: 08451 247 247

Strona internetowa: www.yorkshirewater.com/

Usługi Samorządu Lokalnego Wakefield**Samorząd Lokalny Wakefield (Wakefield Council)**

Tel.: 01924 306090

Strona internetowa: www.wakefield.gov.uk

Podatek Lokalny (Council Tax)

Tel.: 01924 306158

Służby Porządkowe ds. Psów (Dog Warden Service)

Tel.: 0845 8 506 506

Patrole sąsiedzkie

Tel.: 0845 8 506 506

Wyrzucanie śmieci w miejscach niedozwolonych

Tel.: 0845 8 506 506

Projekt Otwarte Drzwi (Open Door Project)

Queens House, Queens Row, Market Street, Wakefield WF1 1DF

Projekt ten zapewnia pomoc ludziom, którzy potrzebują tymczasowego lub doraźnego zakwaterowania oraz pomocy w opłatach za mieszkanie.

Projekt Otwarte Drzwi obejmuje następujące zespoły.

Zespół ds. Oceny Możliwości Przystosowania Mieszkania (Adaptations Assessment Team)

Tel.: 01924 304550

Zespół ds. osób starających się o azyl (Asylum Team)

Tel.: 01924 304388

Oddział ds. osób bezdomnych (Homeless Unit)

Tel.: 01924 304362

Safe@home service (Przemoc domowa)

Tel.: 0800 915 1561

Zespół ds. zakwaterowania ze wsparciem (Supported Housing Team)

Tel.: 01924 304370

Drogi i ścieżki

Tel.: 01924 306048

Infolinia Opieki Społecznej

Tel.: 0845 8 503 503

Oświetlenie ulic

Tel.: 0800 7 831 654

Wywóz Odpadów (wywóz śmieci i opróżnianie koszy na śmieci)

Tel.: 0845 8 506 506

Przydatne informacje w razie nagłego zdarzenia

W razie nagłego zdarzenia, może być pomocne posiadanie następujących informacji.

<p>Gaz (zapach lub wyciek)</p> <p>Należy natychmiast zadzwonić do Transco na numer 0800 111 999. Należy przekręcić rączkę licznika do pozycji poziomej.</p> <p>Państwa licznik gazu jest _____</p>	Imię i nazwisko		
	Organizacja		
	Adres		
	Kod pocztowy	Nr tel.	
	E-mail		
<p>Elektryczność</p> <p>Należy przełączyć wyłącznik sieciowy w urządzeniu konsumenta (skrzynce bezpiecznikowej) do góry – do pozycji „wyłączone” („off”).</p> <p>Państwa skrzynka bezpiecznikowa jest _____</p>	Strona internetowa		
	Imię i nazwisko		
	Organizacja		
	Adres		
	Kod pocztowy	Nr tel.	
<p>Woda</p> <p>Należy przekręcić główny zawór zamykający wodę w prawo (zgodnie z kierunkiem wskazówek zegara).</p> <p>Państwa zawór zamykający wodę jest _____</p> <p>Jeśli nie macie Państwo wody, prosimy skontaktować się z Yorkshire Water pod numerem tel. 0845 1 242 424.</p>	E-mail		
	Strona internetowa		
	Imię i nazwisko		
	Organizacja		
	Adres		
Kod pocztowy	Nr tel.		
E-mail			
Strona internetowa			

Indeks

A	Porzucone pojazdy	27	E	Edukacja i szkolenia	54	I	Imigracja i uchodźcy	55	
	O nas	1		Bezpieczeństwo elektryczne	35		Niezależne życie	50	
	O najemcy	3		Nagle wypadki w mieszkaniach	49		Zaangażowanie najemców i mieszkańców	2	
	Przystosowanie domu	52		Naprawy w nagłych wypadkach	21	J	Wspólny najem	11	
	Porady i informacje	53		Zatrudnienie	54	L	Kwestie prawne	56	
	Doroczny raport	1		Rozwiązanie umowy najmu	44		Windy	48	
	Zachowanie społeczne	29		Wydajność energetyczna	40		Lokatorzy	13	
	Azbest	39		Równe szanse	54	M	Zachowanie umowy najmu	20	
	Przekazanie najmu	12		Usługi osiedlowe	26		Skargi i wnioski	2	
	Najemcy krótkoterminowi z częściowym zabezpieczeniem	10		Zakwaterowanie z dodatkową pomocą	51		Ulepszenia	42	
	Najemcy z częściowym zabezpieczeniem	10	F	Pożar	34		Usługi mediacyjne	29	
B	Bycie dobrym sąsiadem	28		Zamarznięte rury	37		Kwestie pieniężne	16	
	Zasiłki oraz renty i emerytury	53	G	Działki garażowe pod wynajem	27		Mieszkania w blokach wielopiętrowych	48	
	Strata bliskiej osoby, rozwiązanie najmu	46		Ogrody	26	N	Oferta pomocy	24	
	Ostrzegamy przed fałszywymi odwiedzającymi	32		Bezpieczne posługiwanie się gazem	35		Zakłócanie porządku	28	
	Pęknięte rury	37		Kontrola urządzeń na gaz	25	O	Nasze obowiązki z zakresu konserwacji	21	
	Kupno domu	52		Znalezienie domu	10		Nasza wizja	1	
C	Care Link	51	H	Napastowanie	30		Nasze usługi naprawcze	21	
	Zmiana okoliczności	11		Przestępstwa na tle nienawiści	30	P	Płacenie czynszu	17	
	Rekompensata	23		Ustawienia urządzeń grzewczych	38		Usługi zwalczania szkodników	26	
	Rekompensata za przeróbki	42		Zdrowie – informacje kontaktowe	55		Zwierzęta domowe	27	
	Kondensacja	39		Lista kontrolna w razie przeprowadzki	45		Zapobiegania przestępstwom	31	
	Porady konsumenckie	53		Usługi dla zmieniających dom	14		Zapobieganie pożarowi	34	
	Standardy obsługi klienta	2		Bezpieczeństwo domu	34		Zapobieganie oszustwom	33	
D	Informacje kontaktowe dla porad w sprawie zadłużenia	54		Szpitala	55		Zapobieganie kradzieży tożsamości	32	
	Cyfrowe urządzenie programujące	38		Bezpieczne użytkowanie sieci ciepłej wody	36				
	Różnorodność i zaangażowanie	4		Zakwaterowanie	55				
	Przemoc domowa	31		Zasiłki mieszkaniowe	17				

R	Porady w sprawie czynszu	17	V	Wandalizm	48
	Naprawy, za które możemy pobrać opłatę	22		Naprawy pojazdów	27
	Usługi naprawcze	21		Wizja	1
	Zgłoszenie konieczności naprawy	21	W	Usługi Samorządu Lokalnego	57
				Wakefield	
	Zaangażowanie mieszkańców	2		Higiena w kontakcie z wodą	36
	Szacunek	4		Sposoby kontaktu z nami	6
	Czas odpowiedzi na zgłoszenia i kategorie	21		Sposoby opłaty czynszu	18
	Prawo do naprawy	22		Wiadomości WDH	2
	Śmieci	27	Y	Obowiązki najemcy z zakresu	20
				konserwacji	
	Śmieci w blokach wielopiętrowych	48		Czynsz i inne opłaty	16
	Prowadzenie działalności gospodarczej z domu	14			
S	Ośrodki obsługi klienta (SAP)	8			
	Czujniki dymu	34			
	Środowisko wolne od dymu papierosowego	4			
	Specjalne potrzeby	52			
	Specjalne usługi	48			
	Przebywanie w domu	12			
	Trudności finansowe	17			
	Podnajem	13			
	Dziedziczenie najmu	12			
T	Zajmowanie się domem i otoczeniem	20			
	Przyjmowanie lokatorów	13			
	Regulator czasowy	38			
	Transport i podróżowanie	56			
	Przeniesienia i wymiany	13			
	Rodzaje najmu	10			
U	Usługi komunalne	56			

Wizja

tworzenie pewnych siebie społeczności

Misja

inspirowanie, przekształcanie i promowanie świetnych wyników

Wartości

bycie kreatywnym, angażowanie wszystkich i praca zgodnie z przekonaniem

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

Opublikowano: kwiecień 2010

spełniając obietnice, ulepszając życie