

Housing@21

Manual para residentes



housing21.org.uk

Índice

- 4 Bienvenida**
- 5 Respeto e inclusión en Housing 21**
- 6 Vivir con nosotros**
 - Su administrador
 - Seguridad y protección
 - Acceso seguro
 - Mascotas
 - Prestación de cuidados (solo en *Extra Care*)
- 8 Instalaciones comunes en su edificio**
 - Instalaciones comunes
 - Terrenos y jardines
 - Actividades sociales
 - Wi-Fi
 - Parking
 - Salas de lavandería
 - Ruido comunitario
- 10 Le escuchamos**
 - Administrador
 - Asociación de residentes
 - Grupo de participación de residentes
 - Encuestas
- 11 Quejas y felicitaciones**
 - Calendario de quejas
- 12 ¿Qué es lo que debo pagar?**
 - Cargo por concepto de asistencia
 - Cargo por concepto de servicio
 - Cargo por concepto de asistencia básica (solo en *Extra Care*)
 - Fondo de amortización
- 13 ¿Cómo puedo pagar mi alquiler?**
 - Domiciliación bancaria
 - Tarjeta de crédito
 - Orden permanente
 - Transferencia bancaria
 - Tarjeta de pago de alquiler
- 14 Reparaciones**
 - Solicitar una reparación
 - Mejorar/modificar su vivienda
 - Qué nos compete a nosotros
 - Calendario de reparaciones
 - Cómo deben actuar las empresas de mantenimiento
- 24 Profesionalidad**
 - Su información
 - Límites profesionales
- 25 Manteniendo su seguridad**
- 26 Si está pensando en marcharse de Housing 21**
 - Viviendas de propiedad absoluta y de propiedad compartida
 - Propiedades alquiladas
- 27 Comportamiento antisocial y acoso**
 - ¿En qué consiste el comportamiento antisocial?
 - Cómo abordar el comportamiento antisocial
- 28 Información y datos de contacto útiles**
- 30 Acerca de nosotros**
 - Amigos de la demencia
 - Empleador comprometido con las personas con discapacidad





Bienvenida

Bienvenido/a a Housing 21, un lugar en el que llevamos más de 55 años ofreciendo viviendas asequibles a personas mayores, por lo que podrá tener la certeza de que somos especialistas en lo que hacemos.

Nuestro compromiso y objetivo principal es ofrecer viviendas de gran calidad, con apoyo y/o asistencia sanitaria a personas mayores con pocos recursos, que les permitan vivir bien con dignidad y autonomía. Además de brindar un entorno seguro e inclusivo a los residentes, nos aseguramos de que participen y puedan decidir sobre los servicios que reciben. Este método es el que nos ha ayudado a lograr un 89% de satisfacción entre nuestros residentes en el ejercicio 2022 / 2023.

Nuestras viviendas se construyen y se conservan atendiendo a criterios de calidad, y están diseñadas para satisfacer sus necesidades actuales y futuras al tiempo que garantizamos que sigan siendo asequibles. Más allá de las propias viviendas, trabajamos arduamente para captar y retener a los mejores empleados, personas que comparten nuestros valores y dedicadas a brindar el mejor servicio posible a nuestros residentes.

Están aquí para ayudarle, así que no dude en consultarles cualquier cosa que desee saber.

También podrá encontrar respuestas a preguntas frecuentes en este manual, que ha sido diseñado pensando en ustedes, nuestros residentes, como una guía para garantizar que saquen el máximo partido a su estancia con nosotros. Recuerde que se trata de una guía y que no equivale a su contrato de arrendamiento o alquiler, el cual deberá consultar en caso de tener alguna duda específica.

Siempre estaremos encantados de escuchar sus comentarios, por lo que le rogamos que nos haga saber qué piensa para poder seguir ofreciendo el mejor servicio posible en la actualidad y en el futuro.

Bruce Moore, director ejecutivo

Respeto e inclusión en Housing 21

Todos tenemos derecho a ser tratados con dignidad y respeto, por eso nos comprometemos a brindar igualdad de oportunidades y un trato justo a todos.

Hacemos todo lo posible para asegurarnos de que todas las personas puedan acceder a nuestros servicios, incluidas aquellas con necesidades y requisitos diferentes. Hemos adoptado el compromiso de acoger y valorar la diversidad de nuestros trabajadores, clientes, voluntarios y las comunidades en las que trabajamos y, de acuerdo con la Ley de Igualdad de 2010, no toleraremos ninguna forma de discriminación.

Carta de respeto e inclusión

En Housing 21, queremos que todas las personas puedan sentirse ellas mismas, independientemente de que sean residentes, empleados, visitantes o colaboradores. Por ese motivo, pedimos a todos que suscriban nuestra carta de respeto e inclusión que se centra en cuatro principios clave:



Tratamos a todo el mundo con dignidad y respeto



Creamos un ambiente donde todas las personas puedan ser ellas mismas



Buscamos diversas perspectivas y escuchamos todas las voces



Tratamos de comprender otras culturas, prácticas y experiencias

Podrá obtener más información sobre nuestra carta en la web o solicitando una copia de la misma a su administrador. Si observa algún caso de discriminación, oye algo al respecto o lo experimenta usted mismo/a, hable con su administrador para que podamos solucionarlo.

Vivir con nosotros

Residir con Housing 21 le permite vivir de forma independiente, pero con la seguridad adicional que aporta contar con un administrador y, en el caso del servicio *Extra Care*, también con un equipo de atención sanitaria. Además, las mascotas son más que bienvenidas. Podrá recibir la visita de amigos y familiares y la mayoría de nuestros edificios están dotados con habitaciones de invitados para alquilar.

Su administrador

Nuestros residentes nos informan de lo importante que es para ellos tener un punto de contacto local, por lo que la mayoría de nuestras viviendas tienen un administrador que ofrece asesoramiento, apoyo y ayuda para garantizar que las cosas funcionen perfectamente.

El administrador gestionará a las empresas que llevarán a cabo las labores de mantenimiento del edificio y los terrenos en su nombre y garantizará la seguridad, la protección y la limpieza del entorno. En caso necesario, también:

- Le proporcionará apoyo, respetando su privacidad e independencia
- Acordará con usted la frecuencia de sus reuniones, que podrá ser diaria o nula
- Le ayudará en caso de emergencia contactando con profesionales o familiares
- Se asegurará de mantener al día su registro

- Trabjará con organizaciones para ayudarle a satisfacer sus necesidades
- Fomentará las actividades sociales
- Dará apoyo a la asociación de residentes
- Gestionará las reservas de la habitación de invitados y las zonas comunes
- Gestionará a los trabajadores en el lugar
- Le ayudará a contactar con los servicios de atención sanitaria en caso necesario

Su administrador le informará sobre sus días libres, como las vacaciones anuales, y podrá designar a un administrador suplente en su ausencia.

Seguridad y protección

Sabemos lo importante que es sentirse seguro en casa, por eso todas nuestras propiedades cuentan con un sistema de llamadas de emergencia las 24 horas, gestionado por Appello*.

En *Retirement Living*, el sistema está vinculado al equipo de guardia de Appello, mientras que en *Extra Care*, se le conectará directamente con el equipo de atención presencial en primer lugar o, tras ello, con Appello.

Los sistemas de llamada en nuestras instalaciones más recientes tienen un sistema de videoportero incorporado para que pueda ver y escuchar a los visitantes antes de abrir la puerta principal.

Acceso seguro

Queremos que se sienta feliz y seguro/a en su hogar, así que pregunte siempre que pueda, usted ayuda a mantener su edificio seguro comprobando que las puertas y portales se cierran bien tras de sí y no dejando pasar a extraños o visitantes.

*Los residentes de las instalaciones PFI de Kent utilizan el sistema Tunstall

Mascotas

Para muchas personas, una mascota es más que un simple animal; es un compañero, proporciona un propósito y es como un miembro de su familia. Por eso nos llena de orgullo ser una organización amiga de las mascotas en la que usted y su animal (ya sea peludo o tenga plumas o escamas) pueden estar juntos.

Si pretende traerse una mascota con usted o está pensando en adoptar una, debemos asegurarnos de que se priorice su bienestar y el de los demás residentes, los empleados, los visitantes y el del propio animal. Por lo tanto, rogamos a todos los residentes actuales y futuros que envíen un formulario de solicitud para su evaluación antes de traer una mascota al edificio.

Prestación de cuidados (solo en *Extra Care*)

Si va a recibir atención sanitaria de Housing 21, podrá encontrar más información en su guía del usuario de atención individual que podrá solicitar a su administrador.



Instalaciones comunes en su régimen

Ahora que reside con Housing 21, es posible que desee involucrarse con la comunidad local y disfrutar de algunas de las comodidades compartidas en el lugar, como la sala común y los jardines. Animamos a los residentes a que propongan actividades; ¡todas las ideas son bienvenidas!

Instalaciones comunes

Puede disfrutar de las instalaciones comunes en cualquier momento usted solo/a, con otros residentes o con familiares y amigos. A veces, las instalaciones también podrán ser utilizadas por miembros de la comunidad local. Podrá utilizar los espacios comunes para eventos privados previo acuerdo con su administrador. En caso de reservarse algún espacio, se lo haremos saber con antelación. Muchas de nuestras salas comunes están equipadas con un bucle magnético para garantizar que sean accesibles para todos.

Terrenos y jardines

La mayoría de nuestras viviendas cuentan con un servicio de mantenimiento de jardines para que sus terrenos tengan el mejor aspecto posible. Sin embargo, si desea realizar labores de jardinería en los mismos, hable con su administrador para ver si puede trabajar en alguna zona concreta.

Actividades sociales

Si le gusta relacionarse con otros residentes, le animamos a que organice eventos y actividades sociales en las zonas comunes o en otro lugar. Nuestras actividades están abiertas a todos, así que hable con su administrador para obtener más información.

Wi-Fi

En algunos de nuestros edificios hay Wi-Fi disponible en las zonas comunes, pero si prefiere conectarse desde casa, puede instalar su propia banda ancha. Nuestros bloques de viviendas están equipados con líneas BT estándar, por lo que deberá contactar con BT para solicitar una línea y luego cambiarse a la banda ancha.

Si recibe alguna prestación, como crédito de pensión, podría tener derecho a un plan de banda ancha más económico. Simplemente contacte directamente con su proveedor o solicite a su administrador una de nuestras hojas informativas para residentes sobre cómo ahorrar dinero.

Parking

La mayoría de nuestras viviendas cuentan con plazas de parking para los residentes. Le rogamos que sea considerado/a con sus vecinos dejando las plazas de aparcamiento más cercanas al edificio a aquellas personas con movilidad reducida y, en caso de haber pocas plazas, que le pida a los visitantes que aparquen en otro sitio.

Podrá encontrar más información en su contrato de servicios, en el cual se describen los protocolos y las pautas de su bloque.

Salas de lavandería

Las salas de lavandería son para uso exclusivo de los residentes. Su bloque de viviendas podrá tener un turno de lavandería que estará visible en los carteles de la sala. No use las lavadoras para lavar la cama de sus mascotas.

Ruido comunitario

Todos hacemos ruido y es importante saber cuál es la diferencia entre el ruido cotidiano del día a día, como el del ladrido ocasional de un perro, niños jugando o el uso de electrodomésticos, y el ruido molesto, como el de la música a todo volumen constantemente, los portazos y las voces altas durante la noche.

Ninguna vivienda está totalmente insonorizada, así que podrá escuchar algún ruido de sus vecinos. Rogamos a todos, también a los visitantes, que sean considerados con los demás:

- Bajando el volumen de la televisión o la radio
- Llevando auriculares
- Bajando los graves cuando ponga música
- Cerrando las puertas con cuidado
- Colocando alfombras si tiene suelos de madera o laminados o eligiendo alfombras o suelos de vinilo blandos si no se vive en la planta baja
- No pasando la aspiradora por la noche ni por la mañana temprano
- Avisando a sus vecinos cuando vaya a realizar alguna labor de bricolaje

Aunque el ruido puede ser molesto, no se trata de algo incívico a no ser que sea excesivo o que tenga lugar regularmente a horas intempestivas (de las 23:00 a las 7:00).

Le escuchamos

Queremos asegurarnos de que esté contento/a viviendo con nosotros y con los servicios que recibe, por lo que le animamos a que nos haga llegar sus comentarios y se involucre en las decisiones que afectan a usted y al lugar en el que reside. Queremos que pueda sugerir ideas para mejorar la prestación de servicios, influir en la política y saber que está recibiendo un servicio con una buena relación calidad-precio.

Agradecemos las sugerencias y los comentarios que nos ayudan a aprender y mejorar. Para garantizar que todos tengan la oportunidad de compartir sus experiencias en Housing 21, contamos con distintas vías para hacernos llegar sus comentarios:

Su administrador

Puede hablar, llamar, escribir o enviar un correo electrónico a su administrador en cualquier momento.

Asociación de residentes

Animamos activamente a nuestros residentes a que formen una Asociación de Residentes en su bloque para crear una voz colectiva y democrática sobre las cuestiones importantes.

Puede hablar con su administrador para averiguar si ya existe alguna asociación o para obtener asesoramiento sobre cómo crear una nueva.

Grupo de participación de residentes

En *Extra Care* y *Retirement Living* existe un grupo nacional de participación de residentes que se centra en los temas más importantes para usted, como la relación calidad-precio, la gestión de las viviendas o la calidad de la asistencia sanitaria. También contamos con grupos regionales de participación de residentes.

Puede unirse a los grupos completando un formulario de solicitud online

www.housing21.org.uk/resident-information/resident-engagement-groups

Información para residentes

En nuestra web existe un apartado específico para residentes donde podrá encontrar información que podrá serle de utilidad.

www.housing21.org.uk/resident-information

Encuestas

Realizamos encuestas periódicamente para darle la oportunidad de dar a conocer sus puntos de vista y prioridades. El Regulador de Vivienda Social también nos exige que realicemos una encuesta anual de satisfacción de los residentes utilizando 12 medidas estándar de satisfacción de inquilinos. Nuestras encuestas recurrentes incluyen:

Encuesta de satisfacción de residentes: encuesta anual sobre su experiencia general viviendo con nosotros que se publica para que puedan verla los residentes y las personas interesadas

Encuesta de asistencia: encuesta anual enviada a todos los residentes que reciben asistencia de Housing 21

Encuesta de mudanza: encuesta mensual enviada a una muestra de residentes que se hayan mudado a una vivienda de Housing 21 en las cuatro semanas anteriores

Encuesta de nuevas viviendas: se envía a todos los residentes de nuevas viviendas seis meses después de que se hayan mudado para evaluar su nivel de satisfacción e identificar cualquier posible posibilidad de mejora en las mismas

Quejas y felicitaciones

Queremos asegurarnos de brindarle siempre el mejor servicio, por lo que nos encantaría saber cuáles son los servicios que le parecen excepcionales y cuáles podrían mejorarse.

Queremos que nos informe sobre:

- La calidad de nuestro servicio
- Sus experiencias con los empleados
- Algo que hayamos hecho
- Algo que no hayamos hecho

Si tiene alguna experiencia poco satisfactoria con nosotros, siempre intentaremos resolver el problema de manera informal y lo más rápido posible. Si no queda satisfecho/a con el resultado, podrá hacer uso de nuestro proceso de quejas de dos fases para una mayor investigación.

Calendario de quejas

- Notificar el incidente por correo electrónico, teléfono o en persona a su administrador
- Reconocimiento informal de la queja por parte del administrador
- Se recibe una respuesta dentro de un plazo de 10 días hábiles
- Si no queda satisfecho/a, podrá hacer uso del proceso de quejas de dos fases

- **Fase uno** el administrador regional/operativo admite la queja dentro de un plazo de cinco días hábiles
- Se proporcionará una respuesta en un plazo de 10 días hábiles desde el acuse de recibo
- Si no está satisfecho/a, podrá pasar a la segunda fase
- **Fase dos** el director ejecutivo admite la queja dentro de un plazo de cinco días hábiles
- Se proporcionará una respuesta en un plazo de 20 días hábiles desde el acuse de recibo
- Si aún no queda satisfecho/a, informe al defensor del pueblo correspondiente

Podrá solicitar una copia de nuestra **Política de quejas** en la que se describe detalladamente nuestro enfoque. Al final del manual podrá encontrar los datos de contacto del Defensor del Pueblo o de la correspondiente Comisión de Calidad Asistencial.



¿Qué es lo que debo pagar?

Su nuevo hogar forma parte de un recinto más amplio que ofrece instalaciones y servicios compartidos con otros residentes. Como tal, existe una serie de gastos adicionales para cubrir el mantenimiento del edificio, las zonas comunes y la prestación de servicios.

Cargo por concepto de asistencia: contribuye al gasto de administrador y de los servicios de apoyo, como el cableado del sistema de llamadas de emergencia.

Cargo por concepto de servicio: contribuye al coste de la gestión del recinto, incluida la gestión del patrimonio.

Fondo de amortización: para subsanar el coste de cualquier reparación mayor futura. Los residentes de viviendas alquiladas los pagarán mensualmente. Dependiendo de los términos de su contrato de arrendamiento, los residentes que sean propietarios totales o parciales de sus viviendas podrán pagar este importe mensual a través de su cargo por servicio o aplazar el pago hasta la venta de su propiedad.

Cargo por concepto de asistencia sanitaria básica (solo en Extra Care): permite que haya asistentes sanitarios en el lugar las 24 horas del día, todos los días de la semana para brindar un servicio flexible en caso necesario. Todos los residentes de *Extra Care* pagan este servicio ellos mismos o a través de la autoridad local, independientemente de si reciben asistencia. Hable con su administrador para obtener más información.

Como con cualquier propiedad, usted se hará cargo del impuesto municipal, la licencia de TV y el Wi-Fi. También le recomendamos contratar un seguro de contenido para los objetos personales de su hogar. Dependiendo de los términos de su contrato de alquiler, sus facturas de servicios (gas, electricidad y agua) tendrán que ser pagadas por separado o podrán estar cubiertas por su cargo de servicios.

Se aplican cargos adicionales para los paquetes de asistencia sanitaria y ayuda con las tareas domésticas.

¿Cómo puedo pagar mi alquiler?

Existen distintas formas de realizar los pagos, la forma más sencilla es la domiciliación bancaria.

Domiciliación bancaria

Preferimos que pague el alquiler y los cargos relacionados mediante domiciliación bancaria. Esta es la forma más fácil de administrar su cuenta y reducir el riesgo de morosidad.

Los residentes que se hayan mudado recientemente habrán establecido una domiciliación bancaria durante su registro, mientras que los actuales residentes pueden hablar con su administrador para gestionarla.

Puede elegir pagar semanalmente, por quincenas, cada cuatro semanas o cada mes en una fecha determinada. Una vez configurada, recibirá una orden de domiciliación bancaria donde se confirmarán el valor y las fechas del pago; si se produjese algún cambio en esta información, su domiciliación bancaria se actualizará automáticamente y recibirá una nueva orden.

Tarjeta de crédito

Puede pagar con cualquier tarjeta de crédito como MasterCard, Visa, Switch, Solo y Delta.

Podrá pagar de manera online en www.housing21.org.uk/resident-information/pay-your-rent utilizando su número de alquiler que se encuentra en su estado de cuenta de alquiler. Además, puede pagar en persona directamente en la oficina de su administrador, que le proporcionará un recibo como justificante de pago.

Orden permanente

Si paga por orden permanente, podrá elegir la fecha en que se realice el pago del alquiler desde su cuenta. Como referencia, deberá indicar su número de alquiler que se encuentra en su estado de cuenta de alquiler. Cada vez que cambie el importe de su alquiler, deberá contactar con el banco para modificar la orden permanente.

Transferencia bancaria

Si tiene acceso a la banca online, podrá pagar mediante transferencia bancaria (pago BACS) utilizando su número de alquiler como referencia (que se encuentra en su estado de cuenta de alquiler).

Los datos bancarios de Housing 21 (para el alquiler) son:

Código de clasificación: 20-06-05
Cuenta: 80664332

Tarjeta de pago de alquiler

Los residentes a quienes previamente se les hubiese emitido una tarjeta Allpay aún podrán usarla para realizar pagos:

- en cualquier oficina de correos
- en tiendas y locales que muestren los logotipos de PayPoint o Payzone
- llamando al 0330 041 6497 (tarifa de llamada nacional)
- a través de Internet en www.allpayments.net

Allpay solo está disponible para titulares de tarjetas existentes; no estamos emitiendo tarjetas nuevas ni de sustitución. Cualquier persona que haya extraviado su tarjeta deberá hablar con su administrador para analizar opciones de pago alternativas.

Si tiene dificultades para pagar el alquiler o cualquier otro cargo, hable con su administrador lo antes posible para analizar las opciones de ayuda y los planes de pago.

Reparaciones

Llevamos a cabo la mayoría de las labores de mantenimiento de las propiedades, las instalaciones y los accesorios de Housing 21, incluyendo la decoración y el mantenimiento de las zonas comunes y el exterior del edificio.

La única excepción es si el daño se ha producido debido a un mal uso o negligencia por su parte, su mascota o sus visitas, en cuyo caso los responsables deberán pagar la reparación por separado.

En determinadas ocasiones, podría ser necesario realizar reparaciones importantes en el edificio, como la renovación del techo o la remodelación completa del bloque. Nos aseguraremos de que se le consulte todo antes de realizar cualquier trabajo y le pediremos su opinión sobre los detalles y la elección del contratista.

Para la mayoría de los trabajos importantes, invitaremos al contratista al recinto con antelación para hablar sobre el trabajo que hay que realizar, cómo puede afectarle y cómo se gestionará cualquier interrupción.

Solicitar una reparación

Cuando solicite reparaciones por problemas que sean responsabilidad de Housing 21, ya sea en su casa o en las zonas comunes, deberá hablar con su administrador. Si el problema surge cuando su administrador no está disponible, como en fin de semana, podrá encontrar los datos de contacto de un administrador alternativo en su tablón de anuncios o informar a través de nuestro sistema de llamadas.

Para hacerlo, deberá proporcionar la siguiente información:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- Tipo de reparación
- Detalles del problema, incluida la marca/modelo de cualquier electrodoméstico y el tamaño de la posible fuga
- Ubicación de la reparación, por ejemplo, en qué habitación
- Cuándo estará para que podamos concertar una cita (si el problema es en su casa)

Mejorar/modificar su hogar

Independientemente de quién ostente la propiedad de la vivienda, todos los residentes deben consultar a su administrador local antes de realizar adaptaciones o modificaciones importantes. Dependiendo de lo que se solicite, es posible que tenga que completar un formulario de modificaciones y mejoras para obtener el permiso necesario para poder realizar cualquier trabajo.



Qué nos compete a nosotros

En las siguientes páginas brindamos información sobre quién debe hacerse cargo de las reparaciones. Recuerde que se trata solo de una guía y que no equivale a su contrato de arrendamiento o alquiler.

En caso de requerir alguna reparación, debe hablar siempre primero con su administrador.

Área	Problema	Detalles específicos
Edificio	Exterior	Estructura, cubierta, carpintería exterior y acristalamiento, puertas exteriores y ferretería, canalones, bajantes
	Cerraduras de puertas exteriores	
Seguridad	Placas de buzones	
	Tuberías y grifos de agua fría y caliente (incluidos tanques y cilindros)	En las zonas comunes del exterior de la propiedad y en los techados sobre las propiedades de los residentes (podría diferir para los bungalows)
Instalaciones sanitarias	Mantenimiento de tuberías de desagüe	Todas las zonas
	Válvulas de bola y sifones	En zonas comunes
	Sanitarios	Sanitarios
Garajes	Estructura	Techo, canalones, bajantes, persianas, puertas

Área	Problema	Detalles específicos
Zonas comunes	Decoración	Pintura, papel pintado, suelos
	Electricidad	Cableado, unidades de consumo, fusibles, disyuntores, interruptores, soportes de listones, tomas de corriente, calentadores de inmersión, calefacción eléctrica, cableado en los techados de las propiedades de los residentes
	Ascensores públicos	
	Ventilación	Sistemas, ventiladores
	Instalaciones de gas	
	Seguridad contra incendios	Extintores, alarmas, detección
	Sistema de telefonillo de entrada	
	Antena de televisión	Estándar y de emergencia
	Iluminación	Techo, canalones, bajantes, persianas, puertas

Qué le compete a usted

Dependiendo de si usted alquila u ostenta la propiedad total o parcial de su vivienda, habrá algunas diferencias en las reparaciones que le competen a usted dentro de su propia casa. Housing 21 no solicitará reparaciones que sean competencia de los residentes, pero podrá proporcionarles información sobre los contratistas locales.

Problema	Detalles	Residente en vivienda alquilada		Residente en vivienda propia o de propiedad compartida	
		Residente	Housing 21	Residente	Housing 21
Tuberías de agua	Tuberías internas, incluidos los daños causados por la congelación		✓	✓	
Instalaciones sanitarias	Todo el material sanitario, incluidos fregaderos, bañeras, lavabos, inodoros, cisternas, asientos y tapas		✓	✓	
	Bocas y tuberías internas bloqueadas		✓	✓	
	Unidades de eliminación de residuos		✓	✓	
	Ducha		✓	✓	
Instalaciones eléctricas	Calefacción central eléctrica y calderas		✓	✓	
	Calentadores de inmersión		✓	✓	
	Unidad de consumo, fusibles, disyuntores		✓	✓	
	Satélite y antenas individuales	✓		✓	
	Enchufes y fusibles	✓		✓	
	Accesorios y electrodomésticos, incluidos los suministrados con su vivienda, como los acumuladores de calor o las hornillas		✓	✓	
	Bombillas estándar (no iluminación de tira)	✓		✓	

Problema	Detalles específicos	Residente	Housing 21	Residente	Housing 21
Instalaciones de gas	Todos los accesorios y electrodomésticos, como hornillas, chimeneas, calderas individuales		✓	✓*	✓*
	Servicio anual		✓	✓*	✓*
Decoración	Pintura / papel pintado / azulejos	✓		✓	
	Suelos	✓		✓	
	Ajuste de puertas de las plantas		✓	✓	
	Relleno de grietas / agujeros menores	✓		✓	
Accesorios y dispositivos de sujeción	Tapones y cadenas de lavabos y bañeras	✓		✓	
	Barras de cortina	✓		✓	
	Ganchos para abrigos / sombreros	✓		✓	
	Armarios y guardarropas	✓		✓	
	Acrilamiento interior		✓	✓	
	Reemplazo de llaves perdidas	✓		✓	
Seguridad / protección	Alarmas de humo		✓	✓	
	Puertas interiores, bisagras, cierres, cerraduras y cerrojos		✓	✓	
	Seguro de contenido	✓		✓	
Limpieza	Incluyendo alfombras y electrodomésticos cuando se mude	✓		✓	

*La responsabilidad dependerá de los términos de su contrato de arrendamiento.

Calendario de reparaciones

Entendemos que si hay algún problema, querrá que se resuelva lo antes posible, pero para garantizar que los problemas más graves se aborden en primer lugar, hemos agrupado las reparaciones en tres categorías:

Emergencia: Problemas más graves que intentarán resolverse en un plazo de 24 horas.

Urgente: Reparaciones importantes que necesitan ser atendidas con rapidez y que trataremos de resolver en siete días naturales.

Rutinaria: Cuestiones que deben resolverse pero que son menos urgentes y se pueden programar.

Siempre le notificaremos cualquier reparación próxima y no se permitirá que los trabajadores entren en su casa sin su permiso si usted no se encuentra en ella, a menos de que se trate de una emergencia absoluta. Si no podemos cumplir con estos plazos debido a circunstancias ajenas a nuestro control, le mantendremos informado/a sobre el progreso.

Problema	Detalles	Emergencia 24 horas	Urgente 7 días	Rutinaria 28 días
Pérdida total de	Energía	✓		
	Agua	✓		
	Suministro de gas	✓		
	Calefacción de su casa	✓		
Atascos	Tiro de la chimenea	✓		
	Inodoro, tubería de desagüe o desagüe sucio cuando no hay otro baño disponible	✓		
	Fregadero de cocina inutilizable	✓		
	Bañera, ducha o lavabo		✓	
	Desagües		✓	

Problema	Detalles	Emergencia 24 horas	Urgente 7 días	Rutinaria 28 días
Pérdida parcial de	Agua		✓	
	Energía (excepto los cortes de energía locales)		✓	
	Calefacción (p. ej., un solo radiador/calentador que no funciona)		✓	
Fugas	Gran fuga de agua	✓		
	Fuga de agua menor		✓	
	Gran fuga en el techo	✓		
	Fuga menor en el techo		✓	
No hay o no funciona	Grifo que no se puede cerrar	✓		
	Grifo que no se puede abrir		✓	
	Antenas de TV/satélite en zonas comunes		✓	
	El telefonillo de la entrada no funciona	✓		
	Ascensores	✓		
	Sistema de control de llamadas de emergencia	✓		
	Sistema de alarma de incendios	✓		
	El inodoro no descarga correctamente		✓	
Averías eléctricas menores		✓		

Calendario de reparaciones (continuación)

Problema	Detalles	Emergencia 24 horas	Urgente 7 días	Rutinaria 28 días
Inseguridad	Ventana, puerta o cerradura que permite acceder desde el exterior	✓		
Daño	Suelo de madera podrido	✓		
	Pasamanos suelto o separado	✓		
	Escalón suelto o desprendido	✓		
	Toma de corriente o iluminación	✓		
	Daños menores en yeso o pintura después de otras reparaciones			✓
	Carpintería, ebanistería, escayola, fontanería o trabajo eléctrico no urgente			✓
	Reparaciones externas no urgentes, como caminos, vallas o canalones			✓
	Reparación de suelos no peligrosos			✓
Grafitis	Grafitis abusivos u ofensivos	✓		
	Grafitis no abusivos u ofensivos			✓

Cómo deben actuar las empresas de mantenimiento

Se espera que las empresas de mantenimiento utilizadas por Housing 21 sigan un código de conducta que incluye normas de salud y seguridad y un comportamiento aceptable. Podrá solicitar el código completo a su administrador.

Estas empresas deberán:

- Ponerse en contacto con el administrador antes de su llegada
- Cumplir con las citas y ser puntuales
- No fumar nunca en el lugar
- Presentarse e identificarse
- Ser educados y profesionales, y estar presentables
- Ser pacientes
- Ser conscientes de las necesidades culturales de los residentes
- Respetar su casa
- Mantener todo seguro, limpio y ordenado

Si no está satisfecho/a con la conducta de la empresa contratista o con la calidad de su trabajo, informe a su administrador. También puede indicar sus comentarios sobre la calidad de cualquier reparación en nuestra encuesta anual de satisfacción de los residentes.

Profesionalidad

Estamos comprometidos a proteger y respetar su privacidad y nos aseguraremos de mantener la confidencialidad de la información personal que nos proporcione.

- Cualquier información relevante que proporcione será registrada para asegurarnos de brindar el servicio en la forma en que lo necesite. Por ejemplo, si tiene una discapacidad visual, podremos proporcionarle el material en un formato diferente, como letra grande, un archivo de audio o en Braille.
- No divulgaremos información a ninguna empresa ajena a Housing 21, a menos que tengamos su consentimiento explícito para ello, excepto cuando la divulgación sea necesaria para ayudar a prevenir el fraude, o si así lo requiere la ley.
- Puede solicitar nuestro aviso de privacidad completo a su administrador en cualquier momento o descargarlo de nuestra web.

Límites profesionales

Sabemos que para que los empleados brinden el mejor servicio posible a los residentes, entablarán con ellos relaciones amistosas pero profesionales. Sin embargo, es importante que los empleados y los residentes no confundan esto con las relaciones personales.

También entendemos que, debido a la calidad del servicio prestado, es posible que algunos residentes deseen agradecerlo dejando algún obsequio a los empleados de Housing 21 en su testamento. Tenga en cuenta que uno de los requisitos de trabajo de los empleados es que no pueden recibir obsequios en forma de dinero ni regalos. Tampoco debe pedirles que actúen como albaceas de bienes o de residentes, testigos de un testamento o signatarios de cualquier otro documento legal.

Manteniendo su seguridad

En Housing 21 creemos que nuestros residentes no deben vivir con miedo al abuso, al abandono o a la violencia por parte de nadie, incluidas las personas con las que viven o sus familiares, y estamos comprometidos a prevenir y detectar cualquier riesgo de daño.

Trabajaremos con agencias colaboradoras para investigar cualquier sospecha de incidente o abuso real de personas con necesidades de atención y apoyo.

Cualquier persona que revele a sus compañeros un caso de abuso será apoyada sin prejuicios. Adoptamos la postura de «Nada sobre mí, sin mí», que consiste en debatir abiertamente las cosas antes de decidir emprender cualquier medida o acción; no haremos nada sin su conocimiento.

Estamos comprometidos a apoyar a las víctimas de abuso o negligencia, ya sea de tipo:

- Económico
- Psicológico
- Sexual
- Doméstico
- Físico
- Esclavitud moderna
- Negligencia y actos de omisión
- Organizativo
- Discriminatorio

Si experimenta alguno de los anteriores abusos, o le preocupa algún otro residente:

- Hable, llame por teléfono o envíe un correo electrónico a su administrador o a algún otro empleado de Housing 21
- Póngase en contacto con las organizaciones del directorio de protección, que puede solicitar a su administrador
- Llame a las autoridades locales

En caso de abuso doméstico:

- Llame a la policía al 999 si está en peligro inmediato. Si no puede hablar:
 - Deje la línea activa y escuche las preguntas
 - Tosa o pulse las teclas de su teléfono
 - Si se le indica, pulse 55 en el teléfono (no inmediatamente después de marcar 999). La policía no puede rastrear su ubicación pero reconocerá la llamada



Si está pensando en marcharse de Housing 21

Si está pensando en dejarnos, lo primero que debe hacer es informar a su administrador, que podrá asesorarle sobre el proceso. Este será diferente dependiendo de si usted es dueño absoluto de su propiedad, tiene la propiedad compartida o si está alquilado con nosotros.

Viviendas de propiedad absoluta y de propiedad compartida

Los detalles específicos de cómo vender su casa se establecerán en el documento «Información clave sobre la vivienda» que establece el tiempo que tenemos para designar a un comprador y las condiciones que deberá cumplir cualquier futuro comprador. En él también se describirán los costes asociados.

Hasta que se complete la venta, deberá seguir pagando todos los cargos, así como los costes asociados, incluidos los cargos por servicio, el cargo por soporte básico (solo en *Extra Care*), los servicios y el impuesto municipal.

Podrá obtener más información sobre la venta de una vivienda de su propiedad o de propiedad compartida en la guía de compra (arrendamiento).

Propiedades alquiladas

Si vive con nosotros, sus circunstancias podrían cambiar en el futuro y es posible que desee intercambiar su propiedad con otro residente de Housing 21 o con un residente de otro propietario de viviendas sociales.

Apoyamos el intercambio mutuo, siempre que cualquier residente entrante cumpla con nuestros criterios de elegibilidad y no tenga ningún retraso en su cuenta de alquiler. Hable con su administrador en primer lugar.

De forma alternativa, también podrá finalizar su arrendamiento en cualquier momento notificándolo por escrito con cuatro semanas de antelación. Su alquiler y el cargo por los servicios se seguirán cobrando hasta la entrega de las llaves. Deberá informar a su administrador, que podrá asesorarle sobre el proceso.

Podrá obtener más información sobre los intercambios mutuos o la finalización de su arrendamiento en nuestra guía de alquiler.

Comportamiento antisocial y acoso

Estamos decididos a abordar el comportamiento antisocial y no toleraremos este tipo de comportamiento hacia nuestros residentes, empleados o visitantes.

Nuestra política de comportamiento antisocial establece en detalle nuestro sólido enfoque para abordar dicho comportamiento, que incluye trabajar con agencias colaboradoras siempre que sea necesario. Podrá solicitar una copia de la misma a su administrador.

Todos los residentes deben cumplir con los términos de su contrato de alquiler o arrendamiento, lo que incluye no participar de conductas antisociales o permitir que miembros de su casa, visitantes o mascotas infrinjan las condiciones.

¿En qué consiste el comportamiento antisocial?

Los ejemplos de este tipo de comportamiento pueden incluir, entre otros:

- Crímenes de odio que tengan que ver con la Ley de Igualdad de 2010, como el comportamiento racista, sexista, homófobo o aquel relacionado con alguna discapacidad

- Abuso verbal, amenazas, acoso e intimidación
- Intimidación
- Daño criminal
- Molestias de ruido
- Embriaguez
- Grafitis
- Música alta
- Molestias de mascotas

Cómo abordar el comportamiento antisocial

Cuando los residentes experimenten un comportamiento antisocial de bajo nivel, le recomendamos que traten de abordarlo directamente entre ellos en primer lugar, respetando las discapacidades y las diferencias culturales. Si esto no resolviese el problema, su administrador podrá proporcionarles asistencia.

Nuestro objetivo es resolver el comportamiento antisocial en la etapa más temprana posible, utilizando remedios no legales, siempre que sea posible.

Contamos con una gama de recursos no legales disponibles, que incluyen, entre otros:

- Reuniones
- Meditación
- Cartas de advertencia
- Contratos de comportamiento aceptable
- Acuerdos de buena vecindad
- Denegación de solicitudes de intercambio mutuo

Cuando sea apropiado y proporcionado, nos plantearemos la posibilidad de hacer uso de algún recurso legal para resolver los problemas de comportamiento antisocial. Entre las medidas legales que podremos tomar están:

- Requerimiento (incluidas las órdenes de alejamiento)
- Arresto y detención
- Notificación de búsqueda de posesión / decomiso
- Posesión / decomiso

Información y datos de contacto útiles

Sabemos que podrá haber momentos en los que necesite asesoramiento y apoyo fuera de Housing 21. En caso de emergencia, llame siempre al 999; en caso contrario, los siguientes contactos podrán serle de utilidad.

Contacto de emergencia de Appello:

0333 321 6450

Organizaciones benéficas

Age UK:

www.ageuk.org.uk

Royal British Legion:

www.britishlegion.org.uk

Quejas

Housing 21:

0303 123 1622

enquiries@housing21.org.uk

www.housing21.org.uk/about-us/contact-us/complaints

Defensor de la Vivienda:

0300 111 3000

info@housing-ombudsman.org.uk

PO Box 152, Liverpool L33 7WQ

www.housing-ombudsman.org.uk

Defensor del Pueblo del Gobierno Local

(asistencia social):

0300 061 0614

PO Box 4771, Coventry CV4 0EH

www.lgo.org.uk

Centro Nacional de Atención al Cliente de la Comisión de Calidad Asistencial:

Tel.: 03000 616161

enquiries@cqc.org.uk

Centre Citygate, Gallowgate,

Newcastle upon Tyne NE1 4PA

www.cqc.org.uk

Protección de datos

Declaración de privacidad de Housing 21:

www.housing21.org.uk/corporate/privacy

Responsable de protección de datos:

dataprotection@housing21.org.uk

Tel.: 0370 192 4000

Responsable de protección de datos de

Housing 21,

Tricorn House, 51–53 Hagley Road,

Birmingham B16 8TP

Apoyo a la demencia

Sociedad del Alzheimer:

www.alzheimers.org.uk

Amigos de la demencia:

www.dementiafriends.org.uk

Igualdad y respeto

Carta de respeto e inclusión:

www.housing21.org.uk/about-us/respect-and-inclusion

Asociación benéfica Galop en contra de la violencia contra personas LGBT+

Tel.: 0800 999 5428

(Lunes, martes y viernes, de 10:00 a 17:00;

miércoles y jueves,

de 10:00 a 20:00)

www.galop.org.uk/types-of-abuse/domestic-abuse

Fugas de gas

Servicio nacional de emergencias de gas

0800 111 999

Mascotas

www.housing21.org.uk/resident-information

PDSA:

www.pdsa.org.uk

RSPCA:

www.rspca.org.uk

Comprar con nosotros

Guía de compra:

<https://www.housing21.org.uk/our-properties/buying-your-home/>

Alquilar con nosotros

Pagar su alquiler de manera online:

www.housing21.org.uk/resident-information/pay-your-rent

Pagar su alquiler (solo con tarjeta Allpay):

www.allpayments.net o

Tel.: 0330 041 6497

(tarifa de llamada nacional)

Guía para alquilar:

<https://www.housing21.org.uk/our-properties/renting-your-home/>

Participación de los residentes

Grupo de participación de residentes:

www.housing21.org.uk/resident-information/resident-engagement-groups

Cargo por concepto de servicio

Cálculo del cargo de los servicios:

www.housing21.org.uk/resident-information

Propiedad compartida con nosotros

Guía para propiedades compartidas:

<https://www.housing21.org.uk/our-properties/buying-your-home/>

Grupos de apoyo

Centro Nacional de Violencia Doméstica:

Tel.: 0800 970 2070 (24 horas al día)

Texto «NCDV» al 60777

www.ncdv.org.uk

Atención a la mujer:

www.womensaid.org.uk

Refugio para casos de violencia de género:

Tel.: 0808 2000 247 (24 horas al día)

www.nationaldahelpline.org.uk

www.refuge.org.uk

Asistencia en caso de violación:

www.rapecrisis.org.uk

Atención para personas sordas de Signhealth:

Textos al 07970 350 366

www.signhealth.org.uk/resources

Disrespect Nobody:

www.disrespectnobody.co.uk

Paladin – Servicio nacional de abogacía para casos de acoso:

Tel.: 020 3866 4107 (lunes, martes, jueves y viernes, de 9:00 a 15:00; miércoles, de 10:00 a 17:00)

info@paladinservice.co.uk

www.paladinservice.co.uk

Iniciativa ManKind:

Tel.: 01823 334 244 (de lunes a viernes, de 10:00 a 16:00)

www.mankind.org.uk

Asesoramiento para hombres víctimas de abuso:

Tel.: 0808 801 0327 (martes, jueves y

viernes, de 9:00 a 17:00; lunes y miércoles, de 9:00 a 20:00)

www.respect.uk.net

www.mensadviceline.org.uk

Hourglass:

Tel.: 0808 808 8141

Texto: 07860 052906

www.wearehourglass.org

Acerca de nosotros

Housing 21 es un proveedor líder sin ánimo de lucro de servicios de vida de jubilación (*Retirement Living*) y asistencia sanitaria adicional (*Extra Care*) para personas mayores de 55 años. Operamos en 240 administraciones locales en toda Inglaterra, gestionamos más de 22 800 propiedades de *Retirement Living* y *Extra Care* y brindamos más de 38 000 horas de asistencia social cada semana*.

Nuestras raíces se encuentran en la Royal British Legion (RBL), que en 1921 comenzó a dar cobijo a viudas y ex militares discapacitados y, más tarde, a ex militares y mujeres mayores. En 1964, nos convertimos en una asociación de viviendas sociales reconocida antes de separarnos de la Royal British Legion en 1993 para convertirnos en Housing 21.

Amigos de la demencia

Somos una organización amiga de la demencia y trabajamos muy duro para garantizar que nuestros empleados y residentes entiendan cómo es la vida de aquellos que conviven con la demencia.

Incorporamos elementos de diseño respetuosos con la demencia en nuestras viviendas siempre que es posible y alentamos a todos nuestros residentes a unirse a los Amigos de la Demencia,

una iniciativa nacional de la Sociedad del Alzheimer que ayuda a las personas a saber más sobre la demencia y les enseña pequeñas formas en las que pueden ayudar. Cualquier persona de cualquier edad puede ser Amigo de la Demencia. Visite: www.dementiafriends.org.uk

Podcast 21 Talks

Housing 21 presenta un podcast regular que recoge las historias y experiencias de la vida real de nuestros residentes, colocándolos en el centro de la conversación y destacando los temas y debates que más les importan.

Consulte más información al respecto en: <https://www.housing21.org.uk/about-us/21-talks-podcast/>



* actualizado en marzo de 2023.



Este folleto se puede proporcionar en un formato diferente, como letra grande, Braille u otro idioma. Contacte con communications@housing21.org.uk si desea recibirlo en otro formato.



Déjenos sus comentarios y su valoración sobre vivir con Housing 21 en Trustpilot en <https://www.trustpilot.com/review/www.housing21.org.uk>



Tricorn House
51-53 Hagley Road
Birmingham B16 8TP

housing21.org.uk

Regulada por el Regulador de Vivienda Social. N.º de registro L0055
Asociación de Beneficio Comunitario N.º de registro de la FCA 16791R



INSURE 
UK HOUSING AWARDS 2022
Best older people's landlord

Marzo de 2023