

Housing21

Margareta, Extra Care iemītniece

Iemītnieku rokasgrāmata

Ja vēlaties saņemt šo rokasgrāmatu palielinātā drukā, alternatīvā formātā vai citā valodā, lūdzu, sazinieties ar:

communications@housing21.org.uk

housing21.org.uk



Satura rādītājs

2

3. Laipni lūdzam!
4. Dzīvošana pie mums
5. Par mums
8. Koplietošanas telpas
10. Jūsu vietējais pārvaldnieks
11. Ko varat sagaidīt no mūsu darbiniekiem?
13. Iesaistieties un paudiet savu viedokli!
16. Helping Hands un finansiālais atbalsts
18. Par ko jums jāmaksā
19. Kā maksāt īri
20. Cieņa, iekļaušana un piederība Housing 21
21. Sociāli nepieņemama uzvedība
23. Atsauksmes un sūdzības
24. Jūsu drošība: Likums par sociālajiem mājokļiem (noteikumi)
25. Īrnieku apmierinātības rādītāji (TSM)
26. Jūsu drošība: jūsu mājas, mūsu prioritāte
27. Jūsu drošība: drošība mājās
28. Jūsu drošība: mitrums un pelējums
30. Remonts
31. Ko varat sagaidīt no remontdarbu veicējiem
32. Remonts: mūsu pienākumi
34. Remonts: jūsu pienākumi
36. Remontdarbu grafiks
39. Ja plānojat pamest Housing 21
40. Noderīga kontaktinformācija



Laipni lūdzam!

3

Laipni lūdzam Housing 21! Jau vairāk nekā 60 gadus mēs nodrošinām augstas kvalitātes mājokļus, sniedzot atbalstu vai aprūpi vecāka gadagājuma cilvēkiem, un tas joprojām ir mūsu galvenais mērķis.

Mēs vēlamies ne tikai sniegt drošu un iekļaujošu vidi visiem iemītniekiem, bet arī nodrošināt, lai jūs būtu iesaistīti un spētu ietekmēt visus lēmumus par pakalpojumiem, ko saņemat. Mēs uzskatām, ka šāda pieeja ir neatsverama, lai nodrošinātu, ka mēs sniedzam labākos iespējamus pakalpojumus, un palīdzēs sasniegt mūsu mērķi – panākt vismaz 95% iemītnieku apmierinātību.

Mēs vēlamies nodrošināt, lai visi mūsu būvētie jaunie mājokļi un visi esošie īpašumi atbilstu augstiem standartiem un jūsu vajadzībām. Mūsu pakalpojums nav tikai droša mājokļa nodrošināšana. Mums nepieciešams arī pieņemt darbā un noturēt labākos darbiniekus – cilvēkus, kuri atzīst mūsu vērtības un ir apņēmušies sniegt iemītniekiem vislabākos iespējamus pakalpojumus. Visi Housing 21 darbinieki ir gatavi jums palīdzēt, tāpēc vērsieties pie viņiem, ja jums rodas kādi jautājumi.

Atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem, visticamāk, atradīsiet šajā iemītnieku rokasgrāmatā, kas ir sagatavota, lai palīdzētu iemītniekiem izmantot visas dzīves Housing 21 īpašumā priekšrocības. Tomēr, lūdzu, ņemiet vērā, ka šajā rokasgrāmatā sniegtā informācija nav svarīgāka par jūsu tiesībām un pienākumiem, kas noteikti īres vai nomas līgumā, uz kuru jums jāatsaucas, ja rodas kādi konkrēti jautājumi.

Mēs labprāt saņemam gan labas, gan sliktas atsauksmes, jo vēlamies mācīties un pilnveidoties, kā arī novērst iespējamās kļūdas. Tāpēc, lūdzu, dariet mums zināmu savu viedokli, lai mēs arī turpmāk varētu jums sniegt pēc iespējas labākus pakalpojumus.

Brūss Mūrs (Bruce Moore), izpilddirektors

Rakstiet mums uz e-pastu: feedback@housing21.org.uk



Dzīvošana pie mums

4

Ja dzīvojat Housing 21 mājoklī, tas notiks Retirement Living vai Extra Care programmas ietvaros.

Retirement Living sniedz jums iespēju dzīvot patstāvīgi savā īpašumā, vienlaikus izmantojot priekšrocības, ko sniedz vietējais pārvaldnieks, kurš ir pieejams darba dienās.

Mūsu Extra Care īpašumos varat turpināt dzīvot pēc iespējas pastāvīgāk, taču sirdsmieru sniegs 24/7 uz vietas pieejami aprūpes darbinieki, kuri jums palīdzēs, ja un kad tas būs nepieciešams.

Visu īpašumu iemītniekiem ir pieejamas dažādas koplietošanas telpas, piemēram, kopīga atpūtas telpa un dārzi. Vairāku programmu ietvaros tiek nodrošināta arī viesu istaba, kurā var pārnakšņot draugi un ģimenes locekļi.

Visi mūsu īpašumi ir uzbūvēti un tiek pārvaldīti augstā līmenī, un mēs turpinām ieguldīt līdzekļus, lai nodrošinātu, ka tie atbilst standartiem, ko esat pelnījuši un ko sagaidāt, un vienlaikus atbilst normatīvo aktu prasībām.

Mūsu mērķis ir panākt, lai visiem mūsu īpašumiem būtu vismaz C vai augstāks energoefektivitātes sertifikāta (EPC) novērtējums, un mēs darām visu iespējamo, lai samazinātu ietekmi uz vidi. Sīkāka informācija ir pieejama mūsu ESG ziņojumā (Ilgtspējības ziņojumā) mūsu tīmekļa vietnē Housing21.org.uk.

Tāpat mēs darām visu iespējamo, lai nodrošinātu, ka mūsu īres maksa un maksa par pakalpojumiem ir visizdevīgākā mūsu iedzīvotājiem. Sīkāka informācija ir pieejama mūsu jaunākajos finanšu pārskatos, kurus arī varat atrast mūsu tīmekļa vietnē.

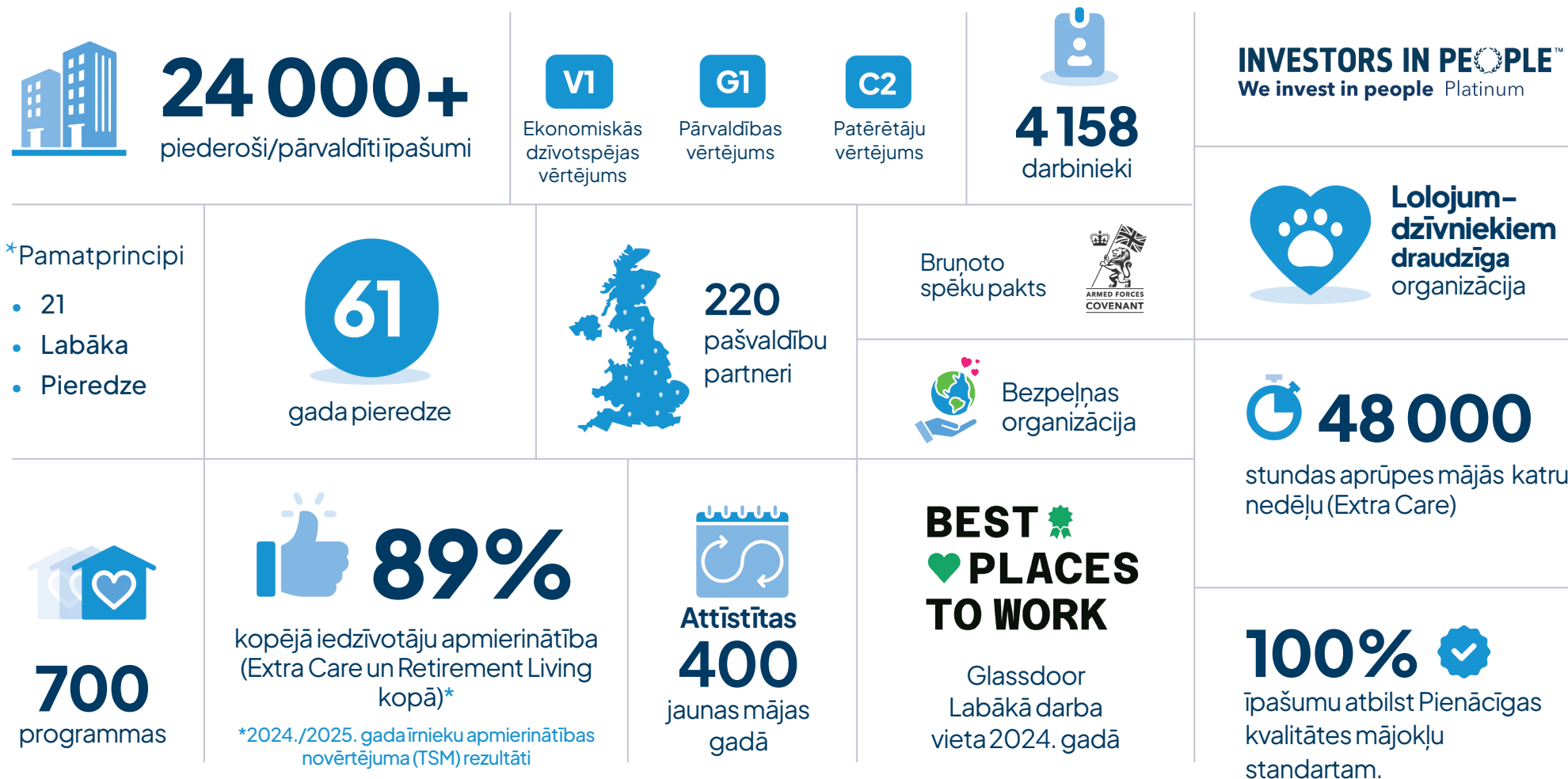
Šajā rokasgrāmatā varēsiet uzzināt vairāk par dzīvošanu Housing 21 mājoklī. Ja ir kaut kas, ko jūs vēlētos uzzināt, bet nevarat atrast šo informāciju šeit, lūdzu, paziņojiet mums par to, rakstot e-pasta vēstuli:

communications@housing21.org.uk.

Šī rokasgrāmata ir radīta jums un jūsu atsauksmes palīdzēs mums nodrošināt, ka tā ir noderīga ikvienam. Mēs ceram, ka jums patiks to lasīt!



Par mums



2025. gada septembris

Sociālo mājokļu kontekstā G1, V1 un C2 ir vērtējumi, ko izmanto Sociālo mājokļu regulators (RoSH), lai novērtētu mājokļu pakalpojumu sniedzēju darbību. G1 norāda uz spēcīgu pārvaldību, V1 – uz stabilu finansiālo dzīvotspēju, bet C2 – uz to, ka izīrētājs ievēro patērētāju standartos noteiktās prasības.

* **21:** mēs esam mūsdienīga un uz nākotni vērsta organizācija.
Labāk: mēs nekad neesam pilnībā apmierināti ar sasniegto un nepārtraukti pilnveidojamies.
Pieredze: mēs cenšamies nodrošināt lielisku pieredzi un klientu apkalpošanu mūsu iemītniekiem.

Dzīvošana pie mums

Neatkarīgi no tā, vai tas ir pūkains, spalvains vai zvīņains, mēs zinām, ka jūsu lolojumdzīvnieks ir daļa no jūsu ģimenes.

Lolojumdzīvnieki

Visas mūsu programmas ir draudzīgas lolojumdzīvniekiem, taču esam izstrādājuši politiku, lai nodrošinātu gan jūsu mīluļa, gan jūsu pašu, jūsu kaimiņu, mūsu darbinieku un apmeklētāju labsajūtu.

Ja plānojat iegādāties lolojumdzīvnieku, vispirms sazinieties ar vietējo pārvaldnieku un iepazīstieties ar savu Pakalpojumu līgumu, kurā būs norādīta visa informācija, kas attiecas uz jūsu programmu.

“Mēs jutāmies gaidīti un tā jutās arī mūsu suns Brūss. Viņam ļoti patīk, ka pastaigu laikā viņam tiek pievērsta uzmanība.

Mēs abi esam pensionāri, mums ir droša dzīvesvieta, šeit par mums rūpējas, un beidzot mēs varam iegādāties savu suni!”

Marlēna un Greiems, Extra Care iemītnieki



Dzīvošana pie mums

7

Viesu istaba

Lielākajā daļā mūsu ēku ir iekļauta iespēja par nelielu samaksu iznomāt viesu istabu, kurā var pārnakšņot jūsu viesi. Ja viesojaties pie draugiem vai ģimenes locekļiem, kuri izmanto citas programmas iespējas, iespējams, vēlēšiet pārnakšņot pie viņiem. Vai arī varat to apsvērt kā izdevīgu naktsmītnes variantu brīvdienās vai ceļojot citā valsts daļā. Jebkura nakšņošana – vai nu savas, vai citas programmas mājokļos – jārezervē iepriekš. Jūsu vietējais pārvaldnieks palīdzēs jums to izdarīt.

Apmeklētāji

Mēs zinām, ka jūs vēlaties parādīt savu mājokli draugiem un ģimenei, tāpēc viņi ir laipni aicināti ierasties jebkurā laikā – jums nav jāprasa atļauja. Ja jums nepieciešams vairāk vietas vai vienkārši vēlaties nomainīt vidi, varat izmantot savas ēkas koplietošanas telpas, lai satiktos ar apmeklētājiem.

Informācija iemītniekiem

Ja vēlaties uzzināt vairāk par dzīvošanu Housing 21 mājokļos, mūsu tīmekļa vietnē ir sadaļa Informācija iemītniekiem:

housing21.org.uk/resident-information.



Koplietošanas telpas

Dzīvojot Housing 21 mājoklī, jūs varat iesaistīties vietējā kopienā un izbaudīt koplietošanai paredzētos labiekārtojumus, piemēram, kopējo atpūtas telpu un dārzu. Mēs aicinām iemītniekus ierosināt dažādas aktivitātes – visas idejas ir laipni gaidītas!

Apkārtne un dārzs

Jūs varat izmantot koplietošanas telpas paši, kopā ar citiem iemītniekiem vai ar ģimeni un draugiem, kad vēlaties nomainīt vidi. Dažkārt šīs telpas var izmantot arī vietējās kopienas locekļi. Iepriekš vienojoties par to ar savu vietējo pārvaldnieku, jūs varat izmantot koplietošanas telpas privātiem pasākumiem. Ja kāda telpa ir rezervēta, mēs jūs par to brīdināsim iepriekš.

Daudzās mūsu koplietošanas atpūtas telpās ir ierīkotas audio indukcijas cilpas, lai nodrošinātu pieklūstamību ikvienam.

Sociālās aktivitātes

Ja vēlaties satikties ar citiem iemītniekiem, jūs varat organizēt dažādus sociālos pasākumus un aktivitātes gan koplietošanas telpās, gan ārpus mūsu telpām. Iesaistīties var ikviens, tāpēc, ja jums ir kāda ideja, sazinieties ar vietējo pārvaldnieku, lai iegūtu vairāk informācijas.



Wi-Fi

Vairākās mūsu ēkās koplietošanas telpās ir pieejams Wi-Fi un, ja vēlaties interneta pieslēgumu savā mājoklī, varat uzstādīt savu platjoslas pieslēgumu.

Mūsu programmas mājokļos ir standarta BT tālruņa līnijas, tādēļ jums jāsažinās ar BT, jāpieslēdz tālrunis un pēc tam jāizvēlas platjoslas pieslēgums. Ja saņemat pabalstus, piemēram, pensijas kredītu, jums var būt tiesības uz lētāku platjoslas pakalpojumu plānu. Lai iegūtu vairāk informācijas, sazinieties tieši ar pakalpojumu sniedzēju vai sazinieties ar vietējo pārvaldnieku.

Autostāvvietā

Lielākajā daļā mūsu ēku ir pieejama autostāvvietā iemītniekiem. Aicinām būt saprotošiem pret saviem kaimiņiem, atstājot ēkas tuvākās stāvvietas cilvēkiem ar kustību traucējumiem un, ja vietu skaits ir ierobežots, aicinot apmeklētājus novietot automašīnu citur.

Veļas mazgātava

Veļas mazgātavas ir paredzētas tikai un vienīgi iemītnieku vajadzībām. Iespējams, ka jūsu programmā ir paredzēts veļas mazgāšanas grafiks, kas būs redzams attiecīgajā telpā. Lūdzu, neizmantojiet veļas mazgātavu lolojumdzīvnieku gultu un segu mazgāšanai.

Dzīve kopienā

9

Mēs visi trokšņojam, un ir svarīgi zināt, ka pastāv atšķirība starp ikdienas trokšņiem, piemēram, suņu riešanu, bērnu rotaļām un sadzīves tehnikas radītajām skaņām, un neapdomīgu trokšņošanu, piemēram, pastāvīgu skaļu mūziku, tīšu durvju aizciršanu un skaļām sarunām vēlu vakarā.

Neviens mājoklis nav pilnībā skaņas necaurlaidīgs, tāpēc jūs varēsiet dzirdēt kaimiņu radīto troksni.

Mēs lūdzam ikvienu, tostarp apmeklētājus, izturēties saprotoši pret citiem un:

- pagriezt klusāk TV vai radio;
- izmantot austiņas;
- samazināt zemo frekvenču trokšņus, atskaņojot mūziku;
- aizvērt durvis klusām;
- izklāt paklājus uz koka vai lamināta grīdām, vai izvēlēties paklāja vai mīksta vinila grīdas segumu, ja mājoklis neatrodas pirmajā stāvā;
- neizmantojot putekļsūcēju vēlu vakarā vai agri no rīta;
- informēt kaimiņus, ja plānots veikt kādus remontdarbus.

Lai gan troksnis var būt kaitinošs, tas nav pretrunā ar sociālajām normām, izņemot, ja tas ir pārmērīgs vai regulāri tiek radīts kluso stundu laikā (klusās stundas parasti ir no 23.00 līdz 7.00).

Jūsu vietējais pārvaldnieks

10

Mūsu iemītnieki mums norāda, ka viņiem ir svarīgi, lai uz vietas atrastos kontaktpersona, tāpēc mūsu ēkās ir vietējais pārvaldnieks, kurš var sniegt padomus un norādījumus, kā arī nodrošināt, ka viss norit bez aizķeršanās.

Vietējais pārvaldnieks jūsu vārdā iecels darbuņēmējus, kuri veiks ēkas un teritorijas uzturēšanu, kā arī nodrošinās ēkas drošību, drošumu un tīrību. Nepieciešamības gadījumā vietējais pārvaldnieks:

- sniedz atbalstu, vienlaikus respektējot jūsu privātumu un neatkarību;
- vienojas ar jums par saziņas biežumu, sākot no “katru dienu” līdz “nekad”;
- sniedz palīdzību ārkārtas situācijā, sazinoties ar speciālistiem vai jūsu radniekiem;
- nodrošina, ka jūsu galvenā kontaktinformācija ir atjaunināta;
- sadarbojas ar organizācijām, lai palīdzētu apmierināt jūsu vajadzības;
- iedrošina sabiedriskās aktivitātes;
- sniedz atbalstu iemītnieku biedrībai;
- pārvalda viesu istabas un koplietošanas telpu rezervācijas;
- pārvalda ēkā strādājošos darbiniekus;
- palīdz jums saņemt nepieciešamos aprūpes pakalpojumus, ja tādi būs nepieciešami.



Ko varat sagaidīt no mūsu darbiniekiem?

11

Vietējais pārvaldnieks jūs informēs par plānotajām brīvdienām, piemēram, ikgadējo atvaļinājumu, un viņa prombūtnes laikā jums var tikt norīkots vietējā pārvaldnieka aizvietotājs.

Visa jūsu sniegtā būtiskā informācija tiks reģistrēta, lai nodrošinātu, ka mēs sniedzam pakalpojumu atbilstoši jūsu vajadzībām. Piemēram, ja jums ir redzes traucējumi, mēs varam nodrošināt materiālus citā formātā, piemēram, palielinātā drukā, audio formātā vai Braila rakstā.

Mēs neizpaužim nekādu informāciju nevienai trešajai personai ārpus Housing 21, ja vien iepriekš nesaņemsim jūsu nepārprotamu piekrišanu. Tas neattiecas uz gadījumiem, kad informācijas izpaušana ir nepieciešama, lai palīdzētu novērst krāpšanu, vai ja to pieprasa likums.

Mūsu Konfidencialitātes paziņojumu jebkurā laikā varat saņemt no vietējā pārvaldnieka vai lejupielādēt mūsu tīmekļa vietnē.

Profesionālās robežas

Mēs apzināmies, ka, lai darbinieki varētu sniegt jums pakalpojumu pēc iespējas labāk, viņiem jāveido draudzīgas, bet profesionālas attiecības. Tomēr ir svarīgi, lai ne jūs, ne mūsu darbinieki tās nejauktu ar personīgām attiecībām.

Mēs arī saprotam, ka, ņemot vērā sniegto pakalpojumu kvalitāti, jūs varat apsvērt iespēju to apliecināt, atstājot dāvinājumu Housing 21 darbiniekiem savā testamentā. Lūdzu, ņemiet vērā, ka viens no mūsu nodarbinātības priekšnoteikumiem ir tāds, ka darbiniekiem nav atļauts saņemt naudas dāvinājumus, mantojumu vai dāvanas. Mūsu darbinieki nedrīkst rīkoties kā jūsu testamenta izpildītāji, testamenta liecinieki vai jebkura cita juridiska dokumenta parakstītāji.





Iesaistieties un paudiet savu viedokli!

Mēs vēlamies, lai jūs būtu apmierināti ar dzīvi pie mums un saņemtajiem pakalpojumiem, tāpēc aicinām jūs sniegt atsauksmes un iesaistīties to lēmumu pieņemšanā, kas ietekmē jūs un jūsu dzīvesvietu.

Mēs vēlamies, lai jūs mūs rosinātu uzlabot pakalpojumu sniegšanas veidu un piedalītos politiku izstrādē, lai jūs varētu saņemt jūsu samaksātajai maksai atbilstošas vērtības pakalpojumu. Mēs piedāvāsim jums regulāras iespējas un dažādus veidus, kā iesaistīties.

Jūsu vietējais pārvaldnieks

Jebkurā laikā sazinieties, rakstiet, zvaniet vai nosūtiet e-pasta vēstuli vietējam pārvaldniekam.

Ēkas iemītnieku sapulces / iemītnieku biedrības

Jūsu vietējais pārvaldnieks rīkos regulāras sapulces, lai apspriestu jaunumus, jaunāko informāciju vai problēmas, kas attiecas uz jūsu programmas ēku. Mēs aktīvi aicinām jūs dibināt iemītnieku biedrību, lai kopīgi un demokrātiski paustu savu viedokli par svarīgākajiem jautājumiem.

Aptaujas

Mēs regulāri veicam aptaujas, lai sniegtu jums iespēju paust savu viedokli un norādīt savas prioritātes. Mēs veicam šādas aptaujas:

Ievākšanās aptauja – ja esat jauns iemītnieks, mēs aicināsim jūs aizpildīt šo aptauju pirmo četru nedēļu laikā pēc ievākšanās.

Valsts līmeņa iemītnieku aptauja – mēs ik gadu veicam aptauju, lai noskaidrotu, cik apmierināti esat ar savu mājokli un saņemto pakalpojumu kvalitāti. Aptaujā tiks iekļauti jautājumi, kas saistīti ar īrnieku apmierinātības rādītājiem. Tie ir pasākumi, par kuriem visiem sociālo mājokļu īpašniekiem ik gadu jāziņo sociālo mājokļu regulatoram.

Aprūpes aptauja – ja jūs saņemat aprūpi tieši no Housing 21 aprūpētājiem, mēs jūs aicināsim piedalīties šajā ikgadējā aptaujā.

Remontdarbu aptauja – mēs pastāvīgi ik mēnesi veicam remontdarbu aptauju, lai varētu sekot līdzi tendencēm reģionālā un valsts līmenī.

Apmierinātības ar sūdzību izskatīšanu aptauja – ja esat iesnieguši mums sūdzību, mēs aicināsim jūs aizpildīt Apmierinātības ar sūdzību izskatīšanu aptauju. Mēs publicējam šo aptauju rezultātus katru ceturksni, lai saprastu, ko esam darījuši labi un ko varētu uzlabot.



Iemītnieku līdzdalības grupas

Housing 21 vēlas panākt jēgpilnu iemītnieku iesaisti un darboties kopā ar jums, lai uzlabotu un attīstītu mūsu sniegtos pakalpojumus. Mēs sniedzam dažādas iespējas, lai jūs varētu iesaistīties un paust savu viedokli.

Mēs organizējam vairākas valsts mēroga iemītnieku iesaistes grupas, kas koncentrējas uz dažādām mūsu darbības jomām. Šīs grupas ir lieliska iespēja paust savu viedokli, ietekmēt lēmumu pieņemšanu un palīdzēt veidot mūsu nākotnes pakalpojumus.

Lielākā daļa sapulču notiek virtuāli, tāpēc jūs varat pievienoties, atrodoties savās mājās, un nav nepieciešams nekur doties. Ja jums iepriekš nav bijusi pieredze ar tiešsaistes sapulču apmeklēšanu, neraizējieties – mēs varam sniegt nepieciešamo palīdzību un atbalstu, lai jūs varētu piedalīties. Lai saņemtu palīdzību, vienkārši sazinieties ar vietējo pārvaldnieku.

Visu jaunāko informāciju un gaidāmo sapulču datumus var atrast mūsu tīmekļa vietnes sadaļā Līdzdalība valsts līmenī: housing21.org.uk/residents/living-with-us/resident-information/get-involved.

Ja vēlaties pievienoties kādai no mūsu līdzdalības grupām, apmeklējiet Housing 21 tīmekļa vietni vai rakstiet mums uz e-pasta adresi

engagement@housing21.org.uk.

Jūsu balss ir svarīga – iesaistieties un palīdziet mums kaut ko mainīt.

Valsts līmenī

14

Lūk, dažas grupas, kurām varat pievienoties:



Extra Care forums / Retirement Living forums: Pievienojoties mūsu Extra Care vai Retirement Living forumam, jūs varēsiet kļūt par iemītnieku pārstāvi un pieprasīt Housing 21 uzņemties pienācīgu atbildību.



Personāla atlases komisija iesaistieties Housing 21 personāla atlasē un palīdziet mums izvēlēties labākos kandidātus darbam ar iemītniekiem un augstākā līmeņa vadības amatos.



Sūdzības: Ja vēlaties pārbaudīt mūsu otrā posma atbildes uz sūdzībām un citus mūsu sūdzību izskatīšanas procesa aspektus, šī grupa ir paredzēta tieši jums.

Mūsu iemītnieks Toms priecājas par dalību vairākos valsts līmeņa iemītnieku forumos:

“Forumos var tieši sazināties ar augstākā līmeņa vadītājiem un Housing 21 valdi. Es uzskatu, ka varu palīdzēt veikt uzlabojumus, kas nāks par labu visai mūsu kopienai. Es vēlos palīdzēt veidot politiku, pakalpojumus un budžetu, kas patiesi atspoguļo iemītnieku vajadzības. Forumos tiek veicināts atklāts dialogs, kas ir ļoti svarīgi, lai veidotu kopienas sajūtu.”

Vietējā līmenī



Ēkas iemītnieku sapulces / iemītnieku

biedrības: iesaistieties sapulču norisē vai iemītnieku biedrībā, lai ietekmētu vietējos lēmumus, kas attiecas tieši uz jūsu programmu, tostarp pakalpojumu līgumiem, remonta un sabiedriskajām aktivitātēm

Lai saņemtu vairāk informācijas par iepriekš minētajiem jautājumiem, lūdzu, apmeklējiet tīmekļa vietnes sadaļu Informācija iemītniekiem vai sazinieties ar vietējo pārvaldnieku.



Helping Hands un finansiālais atbalsts

16

Mēs zinām, ka katrs cents ir svarīgs, tāpēc mēs ne tikai piedāvājam izdevīgu cenas un vērtības attiecību, bet arī vairākas iniciatīvas, kas ļauj jums saņemt finansiālu atbalstu (atkarībā no atbilstības kritērijiem).

Helping Hands

Helping Hands pakalpojums tika radīts, lai atrastu veidus, kā jums palīdzēt saglabāt īres līgumu un saņemt vislabāko iespējamo pakalpojumu. Helping Hands ietver vairākas atsevišķas iniciatīvas.

Helping Hands fonds Ja jums ir grūtības segt ikdienas izdevumus vai esat saņēmuši negaidītu rēķinu, Helping Hands fonds var palīdzēt, sniedzot vienreizēju finansiālu atbalstu līdz 300 GBP apmērā. Fonds var palīdzēt dažādos veidos, tostarp izsniegt pārtikas veikalu kuponus, palīdzēt segt veterinārārsta izdevumus, auto remonta izdevumus, palīdzēt iegādāties jaunas brilles un tamlīdzīgi. Fonds var palīdzēt arī tad, ja jums ir komunālo pakalpojumu parādi vai ja jums ir grūtības samaksāt par elektroenerģiju. Lai uzzinātu, kā pieteikties atbalsta saņemšanai, sazinieties ar vietējo pārvaldnieku.

“Paldies par jūsu laipnību un dāsnumu, piešķirot mums kuponu veļas mašīnas iegādes un uzstādīšanas izmaksu segšanai. Tā ir liela svētība mums grūtā dzīves brīdī. Housing 21 ir labākais izīrētājs, un varam teikt tikai atzinīgus vārdus par to, kā jūs par mums rūpējaties.” **Housing 21 iemītnieks**

Tiesību uz pabalstiem pārbaude Jūsu vietējais pārvaldnieks var palīdzēt jums aizpildīt tiesību uz pabalstiem pārbaudes dokumentāciju, lai pārliecinātos, ka saņemat visu atbalstu, uz kuru jums ir tiesības.

“Vēlos pateikt lielu paldies Mariannai (vietējai mājokļu pārvaldniecei). Viņa man ļoti palīdzēja, aizpildot dokumentus pabalstu saņemšanai. Viņa vienmēr ir priecīga un ātri atrisina problēmas.”

Retirement Living iemītnieks

Housing Perks lietotne Housing Perks ir mobilā lietotne, kas ļauj ietaupīt naudu par ikdienas pirkumiem programmā iesaistītajās mazumtirdzniecības, viesmīlības un izklaides vietās. Jūs varat saņemt atlaides un naudas atmaksu par ikdienas pirkumiem, tostarp lielveikalu precēm, elektroprecēm un apģērbu. Vienkārši lejupielādējiet lietotni savā viedtālrunī, izmantojiet savu īres līguma numuru, lai pieteiktos (to var atrast īres izrakstā), un sāciet taupīt! Plašāku informāciju var atrast vietnē:

yourhousingperks.com.

Lai iegūtu vairāk informācijas par jebkuru no šīm iniciatīvām, sazinieties ar savas programmas pārvaldnieku.



Par ko jums jāmaksā

18

Jūsu mājoklis ir daļa no plašākas programmas, kas piedāvā koplietošanas telpas un koplietošanas ērtības izmantošanai kopā ar citiem iemītniekiem. Tādēļ jums būs jāmaksā papildu maksa, kas sedz ēkas uzturēšanas, koplietošanas telpu un pakalpojumu sniegšanas izmaksas.

Atbalsta maksa: tā sedz vietējā pārvaldnieka un atbalsta pakalpojumu izmaksas, piemēram, avārijas izsaukuma sistēmas uzstādīšanas izmaksas.

Pakalpojumu maksa: šī maksa sedz izmaksas par ērtībām, kas jums ir kopīgas ar kaimiņiem, tostarp:

- vietējā pārvaldnieka pakalpojumi;
- mūsu 24 stundu neatliekamās palīdzības dienests;
- remonta un apkopes pakalpojumi;
- logu mazgāšana;
- dārznieka pakalpojumi;
- koplietošanas telpu apkure, apgaismojums un uzturēšana.

Pakalpojuma maksa, ko maksājat, ir atkarīga no jūsu dzīvesvietas un saņemtajiem pakalpojumiem. Mēs ik gadu apspriedīsim ar jums saņemtos pakalpojumus un pārskatīsim visus līgumus, lai nodrošinātu jums labāko iespējamo programmu.

Ieguldījumu fonds: ieguldījumu fonds ir programmas kopīpašnieka vai īrnieka, kurš dzīvo programmas mājoklī, iemaksa lielu, vienreizēju izdevumu segšanai. Šo iemaksu pamatā ir aplēses par lielākiem remontdarbiem, kas paredzēti vairāku gadu periodā.

Amortizācijas/lietošanas maksa: šī maksa sedz izmaksas par ilgtermiņa aktīviem, kurus izmanto visi iedzīvotāji, piemēram, avārijas apgaismojumu, liftiem, ugunsdrošības signalizāciju u. c. Maksa tiek aprēķināta, pamatojoties uz katra posteņa izmaksām, kas pēc tam tiek iekasēta vairāku gadu laikā.

24/7 pamata atbalsta maksa: ja dzīvojat Extra Care programmas mājoklī, šis pakalpojums ļauj aprūpes darbiniekiem būt uz vietas 24 stundas diennaktī 7 dienas nedēļā, lai sniegtu neplānotu un neatliekamu aprūpi neatkarīgi no tā, vai jūs saņemat pastāvīgu aprūpi. Atkarībā no atrašanās vietas jūs par šo pakalpojumu maksāsit paši vai arī to finansēs pašvaldība. Lai saņemtu vairāk informācijas, vienkārši sazinieties ar vietējo pārvaldnieku.

Citas izmaksas: tāpat kā par jebkuru citu īpašumu, jums būs jāmaksā pašvaldības nodoklis, kā arī jāmaksā par TV licenci un Wi-Fi. Mēs iesakām arī apdrošināt mājoklī esošās personīgās mantas. Atkarībā no īres līguma noteikumiem komunālo pakalpojumu rēķini (par gāzi, elektrību, ūdeni) var tikt iekļauti pakalpojuma maksā vai arī par tiem var būt nepieciešams maksāt atsevišķi. Papildu maksa tiek piemērota arī par aprūpes programmām un palīdzību mājāsaimniecības darbos.

Kā maksāt īri

19

Ir dažādi veidi, kā veikt maksājumus, bet visvienkāršākais veids ir tiešais debeta maksājums. Ja jums ir grūtības segt īres maksu vai veikt citus maksājumus, pēc iespējas ātrāk sazinieties ar vietējo pārvaldnieku, lai apspriestu atbalsta un maksājumu plānu iespējas.

Tiešais debeta maksājums Tiešais debeta maksājums ir vienkāršākais veids, kā pārvaldīt kontu un samazināt risku, ka varētu izveidoties parāds. Ja ievācāties pie mums nesen, mūsu vietējais pārvaldnieks palīdzēja jums izveidot tiešo debeta maksājumu reģistrācijas laikā. Ja jau kādu laiku dzīvojat pie mums un vēlaties pāriet uz tiešo debeta maksājumu, sazinieties ar vietējo pārvaldnieku, kurš palīdzēs jums veikt nepieciešamās darbības.

Jūs varat izvēlēties maksāt reizi nedēļā, reizi divās nedēļās, reizi četrās nedēļās vai reizi mēnesī noteiktā datumā. Pēc maksājuma iestatīšanas jūs saņemsiet tiešā debeta mandātu, kurā būs apstiprināta maksājuma summa un datumi. Ja tiešā debeta maksājuma iestatījumi tiks mainīti, tiešā debeta mandāts tiks atjaunināts automātiski un jūs saņemsiet jaunu mandātu.

Pastāvīgais maksājuma rīkojums Ja maksājat ar pastāvīgo maksājuma rīkojumu, varat izvēlēties datumu, kurā īres maksājums tiks pārskaitīts no jūsu konta. Maksājuma atsauces laukā jānorāda jūsu īres līguma numurs (atrodams īres izrakstā). Jebkurā gadījumā, kad mainās jūsu īres maksas summa, jums jāsaazinās ar banku, lai izdarītu attiecīgas izmaiņas pastāvīgajā maksājuma rīkojumā.

Bankas karte Jūs varat veikt maksājumu ar jebkuru bankas karti, tostarp MasterCard, Visa, Switch, Solo un Delta. Jūs varat veikt maksājumu tiešsaistē, izmantojot savu īres līguma numuru (kas norādīts īres izrakstā). Jūs varat arī samaksāt personīgi, apmeklējot vietējo pārvaldnieku birojā. Par šo maksājumu tiks izsniegta kvīts.

Bankas pārskaitījums Ja jums ir piekļuve internetbankai, varat veikt maksājumu ar bankas pārskaitījumu (BACS maksājums), kā atsauces numuru norādot savu īres līguma numuru (atrodams īres izrakstā).

Housing 21 bankas rekvizīti (īres maksājumiem) ir šādi:

- Šķirošanas kods: **20-06-05**
- Konta numurs: **80664332**

Īres maksājumu karte Ja jums iepriekš tikusi izsniegta Allpay karte, jūs joprojām varat to izmantot, lai veiktu maksājumus:

- Jebkurā pasta nodaļā
- Veikalos un pakalpojumu sniegšanas vietās ar PayPoint vai Payzone logotipu
- Zvanot pa tālruņa numuru: **0330 041 6497** (par zvaniem tiek iekasēta samaksa saskaņā ar valstī spēkā esošo tarifu)
- Tiešsaistē: **www.allpayments.net**

Allpay ir pieejams tikai pašreizējiem karšu īpašniekiem. Mēs neaizvietojam kartes un neizsniedzam jaunas kartes. Ja jūsu karte ir nozaudēta, sazinieties ar vietējo pārvaldnieku, lai apspriestu alternatīvas maksājumu iespējas.

Cieņa, iekļaušana un piederība Housing 21

20

Housing 21 vēlas, lai ikviens justos gaidīts un piederīgs Housing 21, neatkarīgi no tā, vai šis cilvēks ir mūsu namu iemītnieks, darbinieks, apmeklētājs vai kāds no mūsu partneriem. Mēs uzskatām, ka ikvienam ir tiesības uz cieņpilnu attieksmi saskaņā ar mūsu Cieņas un iekļaušanas hartas nosacījumiem. Hartā ir izklāstīts, kā mēs centīsimies panākt iekļaujošu vidi ikvienam cilvēkam neatkarīgi no viņa izcelsmes vai īpašībām, pamatojoties uz četriem galvenajiem principiem:



**Mēs pret ikvienu
izturamies
ar cieņu.**



**Mēs veidojam vidi,
kurā ikviens var būt
viņš pats.**



**Mēs vēlamies
uzklausīt dažādas
perspektīvas un
visas balsis.**



**Mēs vēlamies
saprast citas
kultūras, tradīcijas
un pieredzes.**

Ikvienam tiek izrādīta cieņa, izņemot, ja viņš neciena citus. Mēs nepieļaujam nekāda veida diskrimināciju, vardarbību vai agresiju. Tas attiecas uz mūsu iemītniekiem, mūsu darbiniekiem un mūsu sadarbības partneriem. Necieņas pilna uzvedība ietver apzinātu cilvēku ignorēšanu vai atstumšanu, aizskarošus komentārus, rasistisku, homofobisku vai seksistisku izteikumu lietošanu.

Pamatoti pielāgojumi

Lai nodrošinātu, ka ikviens var piekļūt mūsu pakalpojumiem un informācijai, mēs apzināmies, ka dažos gadījumos mums būs jāveic pamatoti pielāgojumi, lai apmierinātu īpašas vajadzības, piemēram, piekļūstamības pielāgojumi, tulkojumi, dokumenti liela izmēra drukā. Aicinām droši pieprasīt pielāgojumus, ja tādi ir nepieciešami.

Sociāli nepieņemama uzvedība

21

Ievērojot mūsu Cieņas un iekļaušanas hartas nosacījumus, mēs vēlamies, lai jūs savā mājoklī justos droši un varētu paust jebkādas bažas par iespējamu sociāli nepieņemamu uzvedību.

Mūsu Sociāli nepieņemamas uzvedības politikā un Nepieņemamas uzvedības politikā ir izklāstīta mūsu pieeja šādas uzvedības novēršanai, un vajadzības gadījumā tā var ietvert sadarbību ar partneru aģentūrām. Noteikumu kopiju varat pieprasīt vietējam pārvaldniekam vai apmeklēt mūsu tīmekļa vietni, lai iepazītos ar politikas digitālo versiju.

Jums jāievēro īres vai nomas līguma noteikumi, kas paredz sociāli nepieņemamas uzvedības aizliegumu un pienākumu nepieļaut, ka jūsu mājsaimniecības locekļi, apmeklētāji vai lolojumdzīvnieki pārkāpj noteikumus.

Kas ir sociāli nepieņemama uzvedība?

Šādas uzmanības piemēri citu starpā var būt:

- Naida incidenti un naida noziegumi, kas saistīti ar kādu no 2010. gada Vienlīdzības likuma punktiem, tostarp rasisms, seksisms vai ar invaliditāti vai seksuālo orientāciju saistīta uzvedība;
- Vardarbība, verbāla vardarbība, draudi, uzmākšanās un iebiedēšana;
- Sūdzības par troksni un traucējumiem – pastāvīgs un pārmērīgs troksnis, kas traucē citiem;

- Ar narkotikām, narkotiskajām vielām vai alkohola lietošanu saistīti incidenti – tostarp narkotiku tirdzniecība, narkotiku lietošana un ar narkotikām saistītas noziedzīgas darbības; Ar apreibinošu vielu vai alkohola lietošanu saistīti traucēkļi vai nekārtīga uzvedība;
- Kaitējums videi – atkritumu izmešana, grafiti, noziedzīgi nodarīti postījumi un ļaunprātīga dedzināšana;
- Ar dzīvniekiem saistīti traucēkļi – dzīvnieki, kas piesārņo koplietošanas zonas vai netiek pienācīgi kontrolēti;
- Cita noziedzīga darbība – prostitūcija, ar bandām saistīti noziegumi, noziegumi, kas saistīti ar šaujamieročiem/nažiem un citiem ieročiem.

Kas netiek uzskatīts par sociāli nepieņemamu uzvedību?

- Domstarpības starp iemītniekiem;
- Sadzīves, ikdienas troksnis un remontdarbu radīts troksnis saprātīgā laikā;
- Atsevišķas ballītes vai svinības (ja vien tās neietver sociāli nepieņemamu uzvedību);
- Dzīvesveida atšķirības;
- Gatavošanas laikā radušies aromāti;
- Strīdi starp iemītniekiem sociālajos plašsaziņas līdzekļos.

Sociāli nepieņemama uzvedība

Sociāli nepieņemamas uzvedības novēršana

Ja saskaraties ar sociāli nepieņemamu uzvedību un tas ir droši, iesakām vispirms mēģināt atrisināt šo jautājumu savā starpā, respektējot visas viedokļu atšķirības. Ja šādi problēmu nav iespējams atrisināt, jums palīdzēs vietējais pārvaldnieks.

Mēs cenšamies atrisināt sociāli nepieņemamas uzvedības problēmas pēc iespējas ātrāk. Mums ir pieejami dažādi līdzekļi, tostarp, bet ne tikai:

- sapulces;
- pieņemamas uzvedības līgumi;
- mediācija;
- labu kaimiņattiecību līgumi;
- brīdinājuma vēstules;
- savstarpējās apmaiņas pieprasījumu noraidīšana.

Attiecīgos gadījumos un kur tas ir samērīgi, mēs apsvēsim tiesiskas darbības, tostarp:

- civiltiesas rīkojums, tostarp aizlieguma rīkojumi un aresta pilnvaras;
- slēgšanas rīkojumi;
- kopienas aizsardzības paziņojums/brīdinājums;
- paziņojums par īpašumtiesību iegūšanu, kā rezultātā iemītnieks var tikt izlikts no mājokļa.



Mēs vēlamies sniegt jums labāko iespējamo pakalpojumu, tāpēc vēlamies uzzināt par lielisku pieredzi pakalpojumu saņemšanā, kā arī par situācijām, kur varētu būt nepieciešami uzlabojumi.

Vēlamies uzzināt no jums par:

- mūsu pakalpojumu kvalitāti;
- pieredzi saskarē ar darbiniekiem;
- mūsu paveikto;
- mūsu nepaveikto.

Ja jūsu pieredze sadarbībā ar mums nav bijusi apmierinoša, mēs vienmēr centīsimies atrisināt problēmu pēc iespējas ātrāk. Ja neesat apmierināti ar iznākumu, varat pieprasīt turpināt sūdzības izskatīšanu, izmantojot mūsu divu posmu sūdzību izskatīšanas procesu.

Sūdzību izskatīšanas periods

Ja jums ir sūdzība, jūs varat ziņot par incidentu pa e-pastu, pa tālruni, rakstveidā vai personīgi vietējam pārvaldniekam vai Sūdzību nodaļai, izmantojot e-pasta adresi:

feedback@housing21.org.uk.

Sūdzība tiks izskatīta divu posmu procesā.

Pirmais posms:

- attiecīgais reģionālais/operatīvais vadītājs piecu darba dienu laikā apstiprina sūdzības saņemšanu.
- Atbilde tiks sniegta 10 darba dienu laikā no apstiprinājuma saņemšanas.
- Ja neesat apmierināti ar iznākumu vai ar to, kā jūsu problēma tika atrisināta, varat pāriet uz otro sūdzības izskatīšanas posmu.

Otrais posms:

- Sūdzību nodaļa apstiprinās sūdzības saņemšanu piecu darba dienu laikā.
- Atbilde tiks sniegta 20 darba dienu laikā pēc tam, kad to apstiprinājis par attiecīgo jautājumu atbildīgais direktors.
- Ja joprojām neesat apmierināti, varat vērsties pie mājokļu ombuda:

✉ E-pasta adrese: info@housing-ombudsman.org.uk

✉ Pasta adrese: Housing Ombudsman, PO Box 152, Liverpool L33 7WQ

🌐 Tīmekļa vietne: www.housing-ombudsman.org.uk.

Mūsu Sūdzību izskatīšanas politikas un ziņojumu kopijas ir pieejamas mūsu tīmekļa vietnē vai pēc pieprasījuma.

Jūsu drošība: Likums par sociālajiem mājokļiem (noteikumi)

2024. gada aprīlī stājās spēkā Likums par sociālajiem mājokļiem (noteikumi), kas sociālo mājokļu iedzīvotājiem sniedz lielāku aizsardzību, lai nodrošinātu, ka jūs dzīvojat drošos un kvalitatīvos mājokļos, ko izīrē cienījami īpašnieki. Saskaņā ar jauno likumu Sociālo mājokļu regulators var stingri vērsties pret izīrētājiem, kuri neievēro kādu no četriem patērētāju standartiem:

- Drošības un kvalitātes standarts;
- Pārredzamības, ietekmes un atbildības standarts;
- Apkaimes un kopienas standarts;
- Īres standarts.

Ja jums rodas bažas, ka Housing 21 neatbilst šiem standartiem, sazinieties ar:



Kriss Pīcs (Kris Peach)
Patērētāju standartu vadītājs
kris.peach@housing21.org.uk

Attiecībā uz Housing 21 tas nozīmē, ka mums katru gadu jāiesniedz ziņojums Sociālo mājokļu regulatoram par saviem rezultātiem attiecībā uz 22 īrnieku apmierinātības rādītājiem un jādara jums zināmi mūsu rezultāti.

Jaunākos rezultātus var atrast mūsu tīmekļa vietnē vai pieprasīt tos vietējam pārvaldniekam.



Tonijs Tenčs (Tony Tench)
Veselības un drošības vadītājs
tony.tench@housing21.org.uk

Īrnieku apmierinātības rādītāji (TSM)

Housing 21 pieeja

25

Sociālo mājokļu regulatora (RoSH) noteiktie īrnieku apmierinātības rādītāji (TSM) paredz, ka visiem reģistrētajiem mājokļu pakalpojumu sniedzējiem katru gadu jāapkopo informācija un jāziņo par iemītnieku apmierinātību. Tas nepieciešams, lai nodrošinātu labāku pārredzamību un pārskatatbildību, ļaujot iedzīvotājiem labāk izprast un novērtēt sava izīrētāja darbību.

Kas ir TSM?

- Kopā 22 rādītāji:
 - 10 pārvaldības informācijas rādītāji (no iznomātāja rīcībā esošajiem datiem);
 - 12 uztverē balstīti apmierinātības rādītāji (no iedzīvotāju aptaujām).
- Šie rādītāji atspoguļo piecas galvenās tēmas:
 - īpašumu uzturēšana labā stāvoklī;
 - ēkas drošības uzturēšana;
 - cieņpilna un noderīga līdzdalība;
 - atbildīga apkaimes pārvaldība;
 - efektīva sūdzību izskatīšana.

Mūsu darbības rezultātu novērtēšana

Mēs regulāri novērtējam, cik labi darbojas mūsu pakalpojumi, lai pārliecinātos, ka mēs apmierinām mūsu iemītnieku vajadzības. Šie rezultāti palīdz mums saprast, kas darbojas labi un kur ir nepieciešami uzlabojumi.

Lai uzzinātu vairāk un aplūkotu jaunākos rezultātus, apmeklējiet Housing 21 tīmekļa vietnes sadaļu **Rezultāti**:

housing21.org.uk/residents/our-performance.

Lai aplūkotu konkrēta īpašuma rezultātus, meklējiet mūsu tīmekļa vietnē savu programmu un lejupielādējiet jaunāko ziņojumu.

Varat arī sazināties ar vietējo pārvaldnieku, kurš varēs sniegt jaunāko rezultātu kopiju.



Jūsu drošība: jūsu mājas, mūsu prioritāte

26

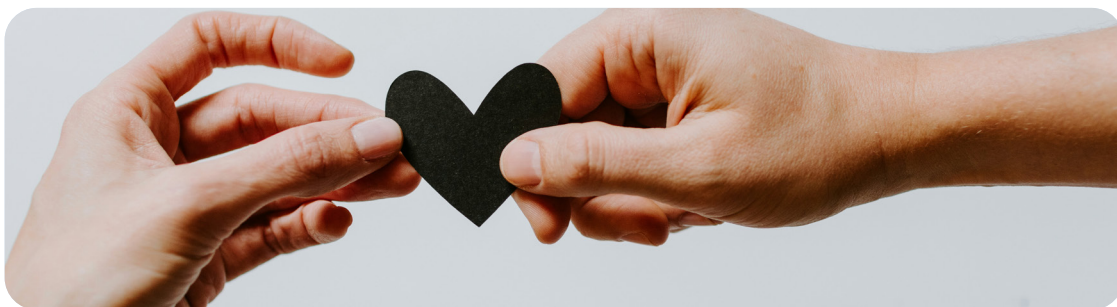
Housing 21 uzskata, ka jums nevajadzētu dzīvot bailēs no ļaunprātīgas izmantošanas, nolaidības vai vardarbības, ko var nodarīt kāds, tostarp cilvēki, ar kuriem dzīvojat kopā, vai ģimenes locekļi, un mēs esam apņēmušies novērst un atklāt jebkādu kaitējuma risku.

Mēs sadarbosimies ar partneru aģentūrām, lai izmeklētu visus gadījumus, kad radušās aizdomas par iespējamu vai faktisku vardarbību pret cilvēkiem ar īpašām aprūpes un atbalsta vajadzībām.

Ikviens, kurš mums uzticēs informāciju par vardarbību, saņems atbalstu bez nosodījuma. Mūsu nostājas pamatā ir “Nekas nenotiek bez manas ziņas” pieeja, kas garantē atklātas diskusijas ar jums, pirms tiek sniegti padomi vai veiktas kādas darbības. Nekas nenotiks bez jūsu ziņas.

Mēs esam apņēmušies atbalstīt vardarbības vai nolaidības upurus, tostarp cilvēkus, kuri cietuši no:

- finansiālas vardarbības;
- psiholoģiskas vardarbības;
- seksuālas vardarbības;
- vardarbības ģimenē;
- fiziskas vardarbības.
- mūsdienu verdzības;
- nolaidības un bezdarbības;
- organizācijas vardarbības;
- diskriminācijas;



Ja esat saskārušies ar jebkāda veida vardarbību vai nolaidību vai ja jums ir bažas par kādu citu iemītnieku:

- sazinieties, zvaniet vai rakstiet vietējam pārvaldniekam vai jebkuram citam Housing 21 darbiniekam;
- sazinieties ar organizācijām, kas minētas aizsardzības direktoriņā, kura ir pieejama jūsu pārvaldniekam;
- zvaniet vietējai pašvaldībai.

Vardarbības ģimenē gadījumā:

Ja jums draud tiešas briesmas, zvaniet policijai pa tālruni 999.

Ja nevarat runāt:

- nenolieciet klausuli un noklausieties visus jautājumus;
- ieklepojieties vai piesitiet klausulei.
- Ja izmantojat mobilo tālruni, pēc attiecīgā pieprasījuma nospiediet 55 (nevis uzreiz pēc 999). Policija nevar izsekot jūsu atrašanās vietu, bet atpazīs izsaukumu.

Jūsu drošība: drošība mājās

27

Avārijas izsaukumu sistēma

Mēs zinām, cik svarīgi ir justies droši mājās, tāpēc visos mūsu mājokļos ir uzstādīta 24 stundu avārijas izsaukumu sistēma, ko pārvalda Appello*.

Retirement Living mājokļos sistēma ir savienota ar Appello dežūrējošo komandu, savukārt Extra Care mājokļos jūs vispirms tiksiet savienoti tieši ar uz vietas esošo aprūpes komandu vai pēc tam ar Appello.

Mūsu jaunākajos mājokļos ir iebūvēta ieejas durvju video sistēma, kas ļauj jums redzēt un dzirdēt apmeklētājus, pirms atverat durvis.

Drošība ēkās un ugunsdrošība

Housing 21 ir apņēmusies nodrošināt mūsu iedzīvotāju, apmeklētāju un darbinieku drošību. Pirms īres uzsākšanas tiks veiktas drošības pārbaudes, tostarp individuāls ugunsgrēka riska novērtējums.

Housing 21 apkalpo un uztur savus īpašumus, lai nodrošinātu pilnīgu atbilstību tiesību aktiem un jūsu nemainīgu drošību. Dažkārt mums var būt nepieciešams piekļūt jūsu īpašumam, lai veiktu pārbaudes, piemēram, apkures katla apkopi.

Ja jums ir kādas bažas saistībā ar ēkas drošību, sazinieties ar savu pārvaldnieku vai operatīvo pārvaldnieku. Lai iegūtu plašāku informāciju, varat izlasīt Drošības ēkās un ugunsdrošības rokasgrāmatu mūsu tīmekļa vietnes sadaļā Informācija iemītniekiem vai meklējot “ēkas drošība”.

*Kentas PFI iedzīvotāji izmanto Tunstall sistēmu

Durvis un vārti

Mēs vēlamies, lai jūs savā mājoklī justos laimīgi un droši, tāpēc lūdzam, cik vien iespējams, palīdzēt saglabāt savu ēku drošu, nodrošinot, ka durvis/ vārti aizjums tiek droši aizvērti, un neļaujot svešiniekiem vai nelūgtiem viesiem ienākt īpašumā.



Jūsu drošība: mitrums un pelējums

28

Reaģējot uz 2025. gada oktobrī pieņemto Avaba likumu, mēs ļoti nopietni uztveram visus paziņojumus par mitrumu un pelējumu. Kondensācija ir bieži sastopama problēma ēkās. Ja tā netiek novērsta, uz sienām un mēbelēm var veidoties pelējums, un tas var saasināt veselības problēmas. Daudzas ikdienas darbības, piemēram, ēdiena gatavošana un mazgāšanās dušā, var veicināt ūdens tvaika veidošanos, tāpēc ir svarīgi zināt, kā efektīvi novērst kondensāciju un samazināt mitruma un pelējuma veidošanās risku.

1) Novērsiet mitruma uzkrāšanos

- Noslaukiet mitras virsmas
- Gatavošanas laikā uzlieciet katlam vāku
- Neizkariet mitro veļu uz radiatoriem
- Aizveriet vannas istabas un virtuves durvis, lai novērstu tvaika izplatīšanos

2) Vēdiniet mājokli

- Gatavojot ēdienu vai mazgājoties, atveriet logus vai izmantojiet nosūces ventilatorus
- Žāvējot drēbes iekštelpās, žāvējiet tās nelielās telpās ar atvērtiem logiem
- Dienas laikā uz brīdi atveriet logus vai izmantojiet nakts vēdināšanas režīmu
- Ļaujiet gaisam cirkulēt ap mēbelēm un skapjiem. To var nodrošināt, pārliecinoties, ka skapji un drēbju skapji nav pārpildīti un ka starp mēbelēm un sienu ir pietiekami daudz brīvas vietas.

3) Kā apsildīt mājokli

Uzturiet telpā vienmērīgu un mērenu siltumu, kad laiks ir auksts vai mitrs, jo tas ir efektīvāk nekā īsi lielāka siltuma periodi

- Iestatiet apkuri tā, lai nodrošinātu siltumu visās telpās, arī tajās, kas netiek izmantotas
- Izvairieties no parafīna vai bezdūmvadu gāzes sildītāju izmantošanas
- Ja nepieciešams, izmantojiet gaisa sausinātāju

Pirmie soļi cīņā pret pelējumu:

pelējums ir dzīvs organisms, kuru nepieciešams pilnībā iznīcināt, lai tas vairs neparādītos. Rīcība neliela pelējuma gadījumos

- Noslaukiet skartās vietas ar fungicīdu. Pārliecinieties, ka tīrīšanas līdzeklim, ko izmantojat, ir Veselības un drošības izpildinstitūcijas (HSE) apstiprinājuma numurs, un vienmēr ievērojiet ražotāja norādītās lietošanas un uzglabāšanas instrukcijas.
- Izžāvējiet sapelējušus apģērbus un izmazgājiet paklājus ar šampūnu.
- Neizmantojiet balinātājus vai trauku mazgāšanas līdzekļus.
- Neslaukiet pelējumu un neizmantojiet putekļsūcēju, jo tā gaisā izdalās sporas, kas palielina elpošanas traucējumu risku.

Ja jums rodas bažas par mitrumu un pelējumu jūsu īpašumā:

Ne visu mitrumu izraisa kondensāts. Mitrums var rasties arī tad, ja ēkas bojājuma dēļ konstrukcijās iekļūst ūdens no zemes vai ārpusēs.

Īpaši jāuzmanās no diviem mitruma veidiem – mitruma iespiešanās un kāpjošā kapilārā mitruma. Mitruma iespiešanās notiek, ja ūdens iekļūst caur sienām, jumtu vai plaisām. Piemēram, mitrums var nokļūt zem vaļīga jumta dakstiņa, tekošas caurules vai pie pārplūstošas notekas. Kāpjošais kapilārais mitrums ir salīdzinoši reta parādība. Parasti par kāpjošo kapilāro mitrumu liecina horizontāla līnija uz sienām, kas parāda, ka ūdens ir uzkāpis pa sienu. Ja ir pazīmes, kas liecina par kāpjošo kapilāro mitrumu, tas var nozīmēt, ka ēkai ir problēmas ar hidroizolācijas slāni.

Ja jums ir aizdomas par mitruma iekļūšanu vai kāpjošo kapilāro mitrumu jūsu īpašumā, vai ja jums ir bažas par pelējumu, nekavējoties informējiet vietējo pārvaldnieku.



Mēs veicam lielāko daļu Housing 21 īpašumu, iekārtu un aprīkojuma uzturēšanas darbu, tostarp veicam koplietošanas telpu un āra zonu iekārtošanu un uzturēšanu.

Vienīgais izņēmums ir bojājumi, kas radušies jūsu, jūsu mājdzīvnieka vai apmeklētāju nepareizas lietošanas vai nolaidības dēļ, un tādā gadījumā atbildīgā persona sedz šos izdevumus atsevišķi.

Reizēm var būt nepieciešams veikt ievērojamus ēkas remontdarbus, piemēram, jumta atjaunošanu vai pilnīgu nama renovāciju. Mēs nodrošināsim, ka pirms darbu uzsākšanas notiks apspriešanās ar jums un mēs aicināsim jūs sniegt komentārus par remonta specifikāciju un darbuzņēmēja izvēli.

Pirms lielākās daļas nozīmīgu remontdarbu veikšanas mēs iepriekš uzaicināsim darbuzņēmēju pastāstīt par attiecīgajiem darbiem, kā tie ietekmēs jūs un kā tiks mazināti iespējamie traucējumi.

Remonta pieprasīšana

Ja vēlaties pieprasīt jūsu mājokļa vai koplietošanas telpu remontdarbus, par kuriem ir atbildīga Housing 21, sazinieties ar savu pārvaldnieku. Ja problēma rodas brīdī, kad jūsu pārvaldnieks nav pieejams, piemēram, nedēļas nogalē, uz ziņojumu dēļa varat atrast pārvaldnieka aizvietotāja kontaktinformāciju vai ziņot par problēmu, izmantojot Appello (sīkāka informācija sniegta rokasgrāmatas beigās).

Lai to izdarītu, jums būs jānorāda:

- jūsu vārds, uzvārds, adrese un tālruna numurs dienas laikā;
- remontdarbu veids;
- sīkāka informācija par problēmu, tostarp ierīces marka/modelis vai noplūdes lielums;
- remontdarbu veikšanas vieta, piemēram, kurā telpā;
- ka jūs būsiat mājās, lai mēs varētu vienoties par ierašanos (ja problēma ir jūsu mājoklī).

Mājokļa modernizēšana/ pārveidošana

Neatkarīgi no mājokļa īpašumtiesību statusa, pirms jebkādu pielāgojumu vai pārveidojumu veikšanas jums jāsazinās ar vietējo pārvaldnieku.

Atkarībā no tā, kas tiek pieprasīts, jums var būt nepieciešams aizpildīt Izmaiņu un uzlabojumu veidlapu, lai saņemtu atļauju veikt jebkādas remontdarbus.

Palīgīdzekļi un pielāgojumi

Ja jums ir invaliditāte vai hroniska saslimšana, jums var būt tiesības uz aprīkojumu vai uzlabojumiem, kas var palīdzēt dzīvot jūsu mājoklī. Tos sauc par “palīgīdzekļiem un pielāgojumiem”. Jūsu vietējais pārvaldnieks var ar jums aprunāties par to, kā mēs varam palīdzēt jums saņemt šo atbalstu.

Ko varat sagaidīt no remontdarbu veicējiem

31

Darbuņēmējiem, ar kuriem sadarbojas Housing 21, jāievēro rīcības kodekss, kas ietver veselības un drošības standartus un pieņemamu uzvedību. Pilnu rīcības kodeksa varat saņemt no vietējā pārvaldnieka.

Remontdarbu veicējiem:

- ierašanās brīdī jāsaņemas ar jūsu vietējo pārvaldnieku;
- jāierodas noteiktajā laikā un jābūt punktuāliem;
- aizliegts smēķēt darbu veikšanas vietā;
- jāiepazīstina ar sevi un jāparāda identifikācijas dokuments;
- jāuzvedas pieklājīgi, kārtīgi, draudzīgi un profesionāli;
- jābūt pacietīgiem;
- jāņem vērā jūsu kultūras vajadzības;
- jāizturas ar cieņu pret jūsu mājokli;
- jāatstāj viss drošā, tīrā un kārtīgā stāvoklī.

Ja esat neapmierināti ar darbuņēmēja uzvedību vai darba kvalitāti, informējiet par to vietējo pārvaldnieku. Jūs varat arī sniegt atsauksmes par remontdarbu kvalitāti mūsu Valsts līmeņa iemītnieku aptaujā vai Remontdarbu aptaujā.





Turpmākajās lappusēs aprakstīta atbildība par remontdarbiem. Lūdzu, ņemiet vērā, ka šeit sniegta tikai vispārīga informācija, kas neaizstāj jūsu nomas vai īres līguma noteikumus. Ja nepieciešams remonts, vispirms vienmēr sazinieties ar vietējo pārvaldnieku.

Mūsu atbildības joma

Teritorija	Problēma	Specifika
Ēka	Eksterjers	Konstrukcija, jumts, ārējie logu rāmji un stiklojums, ārdurvis un būvapakalumi, notekas, notekcaurules
Drošība	Ārējo durvju slēdzenes	
	Ēkas norāžu plāksnes	
Ūdens apgāde	Karstā un aukstā ūdens caurules un krāni (tostarp tvertnes un baloni)	Ārpus īpašuma koplietošanas telpās un jumta telpās virs iemītnieku īpašumiem (atsevišķām mājām var atšķirties)
Sanitārās iekārtas	Drenāžas cauruļu uzturēšana	Visās telpās
	Lodveida vārsti un sifoni	Koplietošanas telpās
	Sanitārtehnika	Sanitārtehnika
Garāžas	Konstrukcija	Jumts, notekas, notekcaurules, slēgi, durvis



Teritorija	Problēma	Specifika
Koplietošanas telpas	Apdare	Krāsa, tapetes, grīdas segums
	Elektriskās instalācijas	Elektroinstalācijas, sadales paneļi, drošinātāji, atdalītāji, slēdži, kronšteini, kontaktligzdas, elektriskās spirāles, elektriskās apsildes ierīces, elektroinstalācijas jumta telpās virs iemītnieku īpašumiem.
	Publiskie lifti	
	Ventilācija	Sistēmas, ventilatori
	Gāzes iekārtas	
	Ugunsdrošība	Ugunsdzēsāmie aparāti, signalizācija, detektori
	Ieejas tālruņa sistēma	
	TV antena	Standarta un avārijas
	Apgaismojums	

Atkarībā no tā, vai savu īpašumu īrējat, vai tas jums pieder pilnībā vai kopīpašumā, būs dažas atšķirības attiecībā uz to, par kādiem remontdarbiem savā mājoklī esat atbildīgi. Housing 21 nepasūtīs tādu remontdarbu veikšanu, par kuriem esat atbildīgi jūs, taču var sniegt jums informāciju par vietējiem darbuzņēmējiem.

Problēma	Specifika	Īrēta mājokļa iemītnieks		Īpašumā vai kopīpašumā esoša mājokļa iemītnieks	
		Iemītnieks	Housing 21	Iemītnieks	Housing 21
Ūdens caurules	Iekšējās caurules, tostarp sasalšanas radīti bojājumi		✓	✓	
Sanitārās iekārtas	Visa sanitārtehnika, tostarp izlietnes, vannas, izlietnes roku mazgāšanai, tualetes pods, ūdens tvertne, sēdeklis un vāks		✓	✓	
	Aizsprostotas iekšējās caurules un sifoni		✓	✓	
	Atkritumu savākšanas iekārtas		✓	✓	
	Duša		✓	✓	
Elektro-instalācijas	Elektriskā centrālā apkure un kamīni		✓	✓	
	Elektriskās spirāles		✓	✓	
	Sadales panelis, drošinātāji, atdalītāji		✓	✓	
	Individuālie satelītšķīvji un antenas	✓		✓	
	Kontaktdakšas un drošinātāji	✓		✓	
	Aprīkojums un ierīces, tostarp tās, kas ir daļa no jūsu mājokļa iekārtojuma, piemēram, sildītāji, plītis		✓	✓	
	Standarta spuldzes (izņemot apgaismojuma sloksnes)	✓		✓	

Problēma	Specifika	Iemītneiks	Housing 21	Iemītneiks	Housing 21
Gāzes iekārtas	Visas iekārtas un ierīces, piemēram, plītis, kamīni, individuālie boileri		✓	✓*	✓*
	Ikgadēja apkope		✓	✓*	✓*
Apdare	Krāsa/tapetes/flīzes	✓		✓	
	Grīdas segums	✓		✓	
	Durvju pielāgošana grīdām		✓	✓	
	Nelielu plaisu/caurumu aizpildīšana	✓		✓	
Armatūra un piederumi	Izlietņu un vannu aizbāžņi un ķēdes	✓		✓	
	Aizkaru stangas	✓		✓	
	Mēteļu/cepuru pakaramie	✓		✓	
	Skapji un drēbju skapji	✓		✓	
	Iekštelpu stiklojums		✓	✓	
Drošums/drošība	Pazaudētu atslēgu nomaiņa	✓		✓	
	Dūmu detektori		✓	✓	
	Iekšdurvis, eņģes, viras, aizvērēji, slēdzenes un slēgmehānismi		✓	✓	
Apdrošināšana	Mājokļa piederumu apdrošināšana	✓		✓	
Tīrīšana	Tostarp paklāji un ierīces, izvācoties no mājokļa	✓		✓	

*Atbildības joma ir atkarīga no jūsu nomas līguma noteikumiem.

Mēs saprotam, ka problēmas gadījumā vēlaties, lai tā tiktu atrisināta pēc iespējas ātrāk, tāpēc, lai nodrošinātu, ka nopietnākās problēmas tiek risinātas vispirms, esam sadalījuši remontdarbus trīs kategorijās.

Avārijas situācijas: visnopietnākās problēmas, kuras centīsimies atrisināt 24 stundu laikā.

Steidzamas problēmas: svarīgi remontdarbi, kas jāveic ātri un kurus mēs centīsimies paveikt septiņu kalendāro dienu laikā.

Kārtējais remonts: jautājumi, kas jārisina, bet nav pārlietu steidzami, un tos var ieplānot remontdarbu grafikā.

Mēs vienmēr brīdināsim jūs par gaidāmajiem remontdarbiem, un bez jūsu atļaujas darbuzņēmējiem nebūs atļauts iekļūt jūsu mājoklī, kamēr jūs tajā neatrodaties, izņemot ārkārtas situācijas. Ja no mums neatkarīgu apstākļu dēļ nevarēsim ievērot šos termiņus, mēs jūs informēsim par darba gaitu.

Problēma	Sīkāka informācija	Avārijas situācija 24 stundas	Steidzama problēma 7 dienas	Kārtējais remonts 28 dienas
Pilnībā pazūd	elektrība	✓		
	ūdens	✓		
	gāzes apgāde	✓		
	apkure jūsu mājoklī	✓		
Aizdam- bēšanās	Dūmvads, kas savienots ar atklātu uguni	✓		
	Tualetes pods, notekcaurule vai kanalizācija, ja nav pieejama cita tualete	✓		
	Virtuves izlietne, kas nav izmantojama	✓		
	Vanna, duša vai izlietne		✓	
	Notekas		✓	

Problēma	Sīkāka informācija	Avārijas situācija 24 stundas	Steidzama problēma 7 dienas	Kārtējais remonts 28 dienas
Daļēji pazūd	ūdens		✓	
	elektroenerģija (izņemot vietējos elektroenerģijas padeves pārtraukumus)		✓	
	apkure (piemēram, nedarbojas viens radiators/sildītājs)		✓	
Noplūdes	Liela ūdens noplūde	✓		
	Neliela ūdens noplūde		✓	
	Liela jumta noplūde	✓		
	Neliela jumta noplūde		✓	
Bojāts vai nedarbojas	ūdens krāns, ko nevar aizgriezt	✓		
	ūdens krāns, ko nevar atgriezt		✓	
	TV/satelīttelevīzijas antenas koplietošanas telpās		✓	
	Durvju ieejas tālrunis nedarbojas	✓		
	Lifti	✓		
	Avārijas izsaukumu uzraudzības sistēma	✓		
	Ugunsdrošības signalizācijas sistēma	✓		
	Tualete nepareizi noskalojas		✓	
	Nelieli elektroapgādes defekti		✓	

Remontdarbu grafiks (turp.)

38

Avārijas situācija: visnopietnākās problēmas, kuras centīsimies atrisināt 24 stundu laikā.

Steidzamas problēmas: svarīgi remontdarbi, kas jāveic ātri un kurus mēs centīsimies paveikt septiņu kalendāro dienu laikā.

Kārtējais remonts: jautājumi, kas jārisina, bet nav pārlieku steidzami, un tos var ieplānot remontdarbu grafikā.

Problēma	Sīkāka informācija	Avārijas situācija 24 stundas	Steidzama problēma 7 dienas	Kārtējais remonts 28 dienas
Drošības trūkums	Logs, durvis vai slēdzene, kas nodrošina piekļuvi no āra	✓		
Bojājumi	Sapuvis koka grīdas segums	✓		
	Vaļīga vai nolūzusi marga	✓		
	Vaļīgs vai salūzis kāpņu pakāpiens	✓		
	Strāvas vai apgaismojuma kontaktligzda	✓		
	Nelieli apmetuma vai krāsas bojājumi pēc citiem remontdarbiem			✓
	Galdniecības, būvgaldniecības, apmetuma, santehnikas vai elektroinstalācijas darbi, kas nav steidzami			✓
				✓
	Ārējie remontdarbi, piemēram, celiņi, žogi, notekcaurules, kas nav steidzami			✓
	Grīdas segumu, kas nav bīstami, remonts			✓
Grafi	Apvainojoši vai aizskaroši grafi			✓
	Grafi, kas nav apvainojoši vai aizskaroši			✓

Ja plānojat pamest Housing 21

39

Mēs saprotam, ka apstākļi mainās un nākotnē jūs, iespējams, vēlēšities dzīvot citur. Ja plānojat pārcelties, vispirms par to informējiet vietējo pārvaldnieku, kurš var sniegt jums konsultācijas par pārcelšanās procesu.

Tas būs atšķirīgs atkarībā no tā, vai jums pieder īpašums, esat kopīpašnieks vai īrējat īpašumu no mums.

Pilnas īpašumtiesības un kopīpašums

Ar jūsu mājokļa pārdošanu saistītie noteikumi un nosacījumi būs izklāstīti jūsu īres līgumā, un tie atšķirsies atkarībā no tā, vai mājoklis jums pieder pilnībā vai kopīpašuma veidā. Sazinieties ar vietējo pārvaldnieku, kurš jums palīdzēs.

Līdz pārdošanas darījuma pabeigšanai jums jāturpina veikt visus maksājumus, kā arī segt visas saistītās izmaksas, tostarp maksu par pakalpojumiem, maksu par 24/7 pamata atbalstu (tikai Extra Care programmām), komunālos pakalpojumus un pašvaldības nodokli.

Īrētie īpašumi

Jūs varat izbeigt īres līgumu jebkurā laikā, par to rakstiski paziņojot četras nedēļas iepriekš. Īres maksa un maksa par pakalpojumiem no jums tiks iekasēta līdz brīdim, kad mēs saņemsim jūsu atslēgas. Sazinieties ar vietējo pārvaldnieku, kurš var sniegt jums noderīgus padomus par šo procesu.

Lai iegūtu visu nepieciešamo informāciju, apmeklējiet mūsu tīmekļa vietni:

housing21.org.uk/residents/living-with-us/leaving-housing-21/

Savstarpēja apmaiņa

Mēs saprotam, ka jūs, iespējams, vēlaties apmainīties īpašumiem vai nu ar citu Housing 21 iemītnieku, vai ar cita sociālo mājokļu izīrētāja iemītnieku.

Mēs atbalstām savstarpēju apmaiņu ar nosacījumu, ka jaunais iemītnieks atbilst mūsu kritērijiem un jums nav nekādu parādsaistību attiecībā uz jūsu īres līgumu. Lai uzzinātu vairāk par šo procesu, vispirms sazinieties ar vietējo pārvaldnieku.

Home Swapper ir savstarpējas apmaiņas pakalpojums sociālo mājokļu iemītniekiem, vairāk informācijas skatiet tīmekļa vietnē: homeswapper.co.uk.



Kontakinformācija ārkārtas situācijās un ārkārtas remondarbu gadījumā

- Appello ārkārtas situāciju kontakinformācija:
Tāl. nr.: 0333 321 6450
- Valsts gāzes avārijas dienests:
Tāl. nr.: 0800 111 999

Sūdzības

- Housing 21: Tāl. nr.: 0303 123 1622
enquiries@housing21.org.uk
Tīmekļa vietne: www.housing21.org.uk/about-us/contact-us/complaints
- Mājokļu ombuds:
Tāl. nr.: 0300 111 3000
info@housing-ombudsman.org.uk
PO Box 152, Liverpool L33 7WQ
www.housing-ombudsman.org.uk
- Pašvaldības (sociālās aprūpes) ombuds:
Tāl. nr.: 0300 061 0614
PO Box 4771, Coventry CV4 0EH
www.lgo.org.uk
- Aprūpes kvalitātes komisija
Valsts klientu apkalpošanas centrs:
Tāl. nr.: 03000 616161 enquiries@cqc.org.uk
Centre Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne NE1 4PA
www.cqc.org.uk

Datu aizsardzība

- Housing 21 Konfidencialitātes paziņojums:
www.housing21.org.uk/corporate/privacy
- Datu aizsardzības amatpersona:
Tāl. nr.: 0370 192 4000
dataprotection@housing21.org.uk
Housing 21, Tricorn House, 51–53 Hagley Road, Birmingham B16 8TP.

Kā samaksāt īri?

- Maksājiet īri tiešsaistē:
www.housing21.org.uk/resident-information/pay-your-rent
- Maksājiet īri ar Allpay karti:
Tāl. nr.: 0330 041 6497
(maksas zvani saskaņā ar valstī noteikto tarifu)
Tīmekļa vietne: www.allpayments.net

Galvenais kontakttālrunis

- Tāl. nr.: 0370 192 4000



Pastāstiet mums par savu pieredzi, dzīvojot ar Housing 21 – atstāji mums atsauksmi Trustpilot vietnē.



SKENĒJIET KODU!

Publicēšanas datums:
2025. gada septembris

housing21.org.uk

Housing(21)

