

Housing@21

Margaret, mieszkanka w ramach
programu Extra Care

Podręcznik mieszkańca

Jeśli potrzebujesz tego podręcznika w dużym
druku, w innej formie lub w innym języku,
skontaktuj się z nami:

communications@housing21.org.uk

housing21.org.uk



Zawartość

2

- 3. Witamy
- 4. Mieszkanie z nami
- 5. O nas
- 8. Udogodnienia komunalne
- 10. Twój lokalny opiekun
- 11. Czego możesz oczekiwać od naszych pracowników
- 13. Zaangażuj się i zostań influencerem!
- 16. Helping Hands i wsparcie finansowe
- 18. Za co musisz zapłacić
- 19. Jak płacić czynsz
- 20. Szacunek, integracja i przynależność w Housing 21
- 21. Zachowania aspołeczne
- 23. Opinie i skargi
- 24. Zapewnienie bezpieczeństwa:
Ustawa o mieszkalnictwie socjalnym
- 25. Wskaźniki satysfakcji najemców (TSM)
- 26. Zapewnienie bezpieczeństwa: Twój dom jest naszym priorytetem
- 27. Zapewnienie bezpieczeństwa: bezpieczeństwo w domu
- 28. Zapewnienie bezpieczeństwa: zapobieganie wilgoci i pleśni
- 30. Naprawy
- 31. Czego możesz oczekiwać od wykonawców usług konserwacyjnych
- 32. Naprawy: za co jesteśmy odpowiedzialni
- 34. Naprawy: za co Ty jesteś odpowiedzialny
- 36. Harmonogram napraw
- 39. Jeśli myślisz o opuszczeniu Housing 21
- 40. Przydatne dane kontaktowe



Witamy

3

Witamy w Housing 21. Od ponad 60 lat oferujemy wysokiej jakości mieszkania ze wsparciem lub opieką dla osób starszych i pozostaje to naszym głównym celem.

Oprócz zapewnienia bezpiecznego i integracyjnego środowiska dla wszystkich mieszkańców, chcemy mieć pewność, że angażujesz się i masz możliwość kształtowania i wpływania na wszelkie decyzje dotyczące usług, które otrzymujesz. Wierzymy, że takie podejście jest niezbędne, aby zapewnić, że nasze usługi są możliwie najlepsze i pomogą nam osiągnąć nasz cel, jakim jest zadowolenie co najmniej 95% mieszkańców.

Chcemy mieć pewność, że wszystkie nowe domy, które budujemy i wszystkie istniejące nieruchomości są utrzymywane w wysokim standardzie, zaprojektowanym tak, aby spełniać Twoje potrzeby. Nasze usługi to nie tylko zapewnienie Ci bezpiecznego domu. Musimy również zatrudniać i zatrzymywać najlepszych pracowników, ludzi, którzy podzielają nasze wartości i są oddani zapewnianiu mieszkańcom jak najlepszych usług. Wszyscy pracownicy Housing 21 są tutaj, aby Ci pomóc, więc zwróć się do nich z wszelkimi pytaniami lub wątpliwościami.

Mamy nadzieję, że w niniejszym Podręczniku mieszkańca znajdziesz odpowiedzi na wiele często zadawanych pytań. Został on opracowany tak, aby pomóc mieszkańcom w jak najlepszym korzystaniu z mieszkania w nieruchomości Housing 21. Pamiętaj jednak, że niniejszy podręcznik nie zastępuje Twoich praw i obowiązków wynikających z umowy najmu lub dzierżawy, do których należy się odnieść w przypadku jakichkolwiek konkretnych pytań.

Jesteśmy otwarci na otrzymywanie informacji zwrotnych, zarówno dobrych, jak i złych, ponieważ chcemy się uczyć i doskonalić, a także naprawiać rzeczy, jeśli popełnimy błąd. Dlatego prosimy o podzielenie się z nami swoją opinią, abyśmy mogli nadal świadczyć usługi na najwyższym poziomie.

Bruce Moore, Dyrektor Generalny

Wyślij wiadomość e-mail na adres: feedback@housing21.org.uk



Mieszkanie z nami

Jeśli mieszkasz w nieruchomości Housing 21, będzie ona częścią programu Retirement Living lub Extra Care.

Program Retirement Living zapewnia możliwość niezależnego życia we własnej nieruchomości, ale z dodatkową korzyścią w postaci lokalnego opiekuna (Local Manager) dostępnego na miejscu w ciągu tygodnia.

W naszych nieruchomościach z programem Extra Care możesz nadal żyć tak niezależnie, jak to tylko możliwe, ale ze spokojem ducha, dzięki pracownikom opieki na miejscu 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, którzy pomogą Ci w razie potrzeby.

Mieszkańcy wszystkich nieruchomości korzystają z szeregu wspólnych udogodnień, takich jak wspólny salon i ogrody. Wiele programów posiada również pokój gościnny, w którym mogą zatrzymać się przyjaciele i rodzina.

Wszystkie nasze nieruchomości są budowane i utrzymywane z zachowaniem wysokich standardów, a my nieustannie inwestujemy, aby zapewnić, że spełniają one standardy, na które zasługujesz i których oczekujesz, jednocześnie spełniając obowiązujące przepisy.

Naszym celem jest, aby wszystkie nasze nieruchomości miały certyfikat charakterystyki energetycznej (EPC) na poziomie co najmniej C lub wyższym i robimy wszystko, co w naszej mocy, aby zminimalizować nasz wpływ na środowisko. Więcej informacji można znaleźć w naszym raporcie ESG (Środowisko, Społeczeństwo i Zarządzanie) na naszej stronie internetowej Housing21.org.uk.

Dokładamy również wszelkich starań, aby nasze czynsze i opłaty za usługi stanowiły najlepszy stosunek jakości do ceny dla naszych mieszkańców; więcej informacji można znaleźć w naszych najnowszych sprawozdaniach finansowych, które można również znaleźć na naszej stronie internetowej.

Więcej informacji na temat mieszkania w nieruchomości Housing 21 znajdziesz w tym podręczniku. Jeśli jest coś, co chcesz wiedzieć, ale nie możesz tego znaleźć tutaj, skontaktuj się z nami, wysyłając wiadomość e-mail na adres:

communications@housing21.org.uk

To jest Twój podręcznik, a Twoja opinia pomoże nam upewnić się, że jest to przydatny przewodnik dla wszystkich. Mamy nadzieję, że z przyjemnością go przeczytasz.



O nas

5



Ponad **24 000**
zarządzanych lub posiadanych
nieruchomości



Ocena
zdolności
finansowej



Ocena
zarządzania



Ocena
konsumencka



4158
pracowników

INVESTORS IN PEOPLE™
We invest in people Platinum

* Główne
zasady

- 21
- lat
- doświadczenia



lat doświadczenia



220
partnerów
samorządowych

Porozumienie
Sił Zbrojnych



Organizacja
non-profit



Organizacja
przyjazna
zwierzętom



48 000

godzin opieki świadczonej
tygodniowo (w ramach
programu Extra Care)



700
programów



89%

ogólnej satysfakcji mieszkańców
(mieszkańcy programów Extra Care
i Retirement Living)*

*Dane pochodzą z Wskaźników satysfakcji
najemców 2024/2025 (Tenant Satisfaction
Measures, TSM)



Budowa
400
nowych mieszkań
rocznie

BEST
♥ PLACES
TO WORK

Najlepsze
miejsca pracy
według
Glassdoor 2024

100%

nieruchomości spełnia
standardy godnych
warunków mieszkaniowych

Wrzesień 2025

W kontekście mieszkalnictwa socjalnego, G1, V1 i C2 to oceny stosowane przez Organ Nadzoru nad Mieszkalnictwem Socjalnym (RoSH) do oceny wyników dostawców mieszkań. G1 oznacza silne zarządzanie (governance), V1 wskazuje na zdolność utrzymania się na rynku (viability), a C2 oznacza, że zarządcą nieruchomości spełnia standardy konsumenckie.

* **21:** bycie nowoczesną i przyszłościową organizacją
Ciągłe doskonalenie: nigdy nie spoczywać na laurach i dążyć do stałego ulepszania wszystkiego, co robimy
Doświadczenie: dążyć do zapewnienia mieszkańcom jak najlepszych wrażeń i obsługi

Mieszkanie z nami

Bez względu na to, czy Twój pupil jest futrzasty, pierzasty czy łuskowaty — wiemy, że to ważny członek Twojej rodziny.

Zwierzęta domowe

Wszystkie nasze programy są otwarte na zwierzęta domowe, ale stosujemy zasady mające na celu zapewnienie dobrostanu zwierząt, a także Ciebie, Twoich sąsiadów, naszych pracowników i wszystkich odwiedzających.

Jeśli myślisz o posiadaniu zwierzaka, w pierwszej kolejności porozmawiaj ze swoim opiekunem i zapoznaj się z umową Court Service Agreement, która zawiera wszystkie informacje dotyczące Twojego programu.

„Nie tylko my poczuliśmy się mile widziani, ale także nasz pies, Bruce. Uwielbia towarzystwo, które dostaje podczas spacerów”.

„Oboje jesteśmy na emeryturze, mamy bezpieczne miejsce do życia, opiekują się nami i w końcu możemy mieć naszego psa!”

Marlene i Graham, mieszkańcy w ramach programu Extra Care



Mieszkanie z nami

7

Pokój gościnny

Większość naszych programów posiada pokój gościnny dostępny do wynajęcia za niewielką opłatą, dzięki czemu możesz zaprosić gości. Jeżeli odwiedzasz znajomych lub rodzinę w ramach innego programu, możesz chcieć zatrzymać się u nich, a może rozważasz niedrogą opcję na wakacje lub wycieczkę do innej części kraju. Wszelkie noclegi, czy to w ramach własnego, czy innego programu, muszą być rezerwowane z wyprzedzeniem; Twój opiekun będzie w stanie w tym pomóc.

Goście

Wiemy, że chętnie pochwalisz się swoim mieszkaniem przyjaciołom i rodzinie, więc mogą Cię odwiedzać w dowolnym momencie – nie musisz prosić o pozwolenie. Jeśli potrzebujesz dodatkowej przestrzeni lub masz ochotę na zmianę scenerii, możesz skorzystać ze wspólnych udogodnień programu, aby spotkać się z gośćmi.

Informacje dla mieszkańców

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o mieszkaniu z Housing 21, na naszej stronie internetowej znajduje się sekcja Informacje dla mieszkańców:

housing21.org.uk/resident-information



Udogodnienia komunalne

Mieszkając w Housing 21, możesz chcieć zaangażować się w życie lokalnej społeczności i korzystać z niektórych wspólnych udogodnień na miejscu, w tym wspólnego lobby i ogrodów. Zachęcamy mieszkańców do zgłaszania propozycji zajęć; wszystkie pomysły są mile widziane!

Tereny i ogrody

Możesz korzystać ze wspólnych udogodnień samodzielnie, z innymi mieszkańcami lub z rodziną i przyjaciółmi, gdy masz ochotę na zmianę scenerii. Czasami z udogodnień mogą również korzystać członkowie lokalnej społeczności. Po uzgodnieniu z opiekunem możesz mieć możliwość korzystania z pomieszczeń ogólnodostępnych na prywatne okazje; jeśli miejsce jest zarezerwowane, poinformujemy Cię o tym z wyprzedzeniem.

Wiele z naszych wspólnych lobby jest wyposażonych w pętlę indukcyjną, aby zapewnić, że są one dostępne dla wszystkich.

Zajęcia towarzyskie

Jeśli lubisz przebywać z innymi mieszkańcami, zachęcamy do organizowania wydarzeń i zajęć towarzyskich w pomieszczeniach wspólnych lub poza nimi. Każdy może się zaangażować, więc jeśli masz pomysł, porozmawiaj z opiekunem, aby uzyskać więcej informacji.



Wi-Fi

W wielu naszych programach Wi-Fi jest dostępne w częściach wspólnych, ale jeśli chcesz mieć dostęp do Internetu w domu, możesz zainstalować własne łącze szerokopasmowe.

Nasze programy są wyposażone w standardowe linie telefoniczne BT, więc aby uzyskać linię, a następnie uaktualnić ją do łącza szerokopasmowego, musisz skontaktować się z BT. Jeśli otrzymujesz zasiłki, takie jak dodatek do emerytury (Pension Credit), możesz mieć prawo do tańszego planu szerokopasmowego. Skontaktuj się bezpośrednio z dostawcą lub porozmawiaj ze swoim opiekunem, aby uzyskać więcej informacji.

Parking

Większość naszych programów oferuje parking dla mieszkańców. Prosimy o zachowanie szacunku dla sąsiadów, pozostawiając zatoczki najbliżej budynku dla osób z problemami z poruszaniem się, a jeśli miejsca są ograniczone, prosząc gości o zaparkowanie w innym miejscu.

Pralnia

Pralnie są przeznaczone do wyłącznego użytku mieszkańców. Twój program może mieć harmonogram prania, który będzie wywieszony w pokoju. Nie używaj pralni do prania pościeli zwierząt domowych.

Wspólne życie

Wszyscy hałasujemy i ważne jest, aby znać różnicę między hałasem związanym ze stylem życia – takim jak sporadyczne szczekanie psów, zabawa dzieci i używanie urządzeń gospodarstwa domowego – od hałasu wynikającego z braku szacunku dla innych – takim jak ciągle głośna muzyka, celowe trzaskanie drzwiami i głośne rozmowy późno w nocy.

Żaden dom nie jest całkowicie dźwiękoszczelny, więc możesz słyszeć hałas od sąsiadów.

Prosimy wszystkich, w tym odwiedzających, o uszanowanie innych poprzez:

- przyciszenie telewizora lub radia;
- noszenie słuchawek;
- ściszenie basów podczas odtwarzania muzyki;
- ciche zamykanie drzwi;
- położenie dywaników, jeśli masz drewnianą lub laminowaną podłogę lub wybranie wykładziny dywanowej lub miękkiej podłogi winylowej, jeśli nie znajdujesz się na parterze;
- rezygnację z odkurzania późno w nocy lub wcześniej rano;
- informowanie sąsiadów o planowanych pracach domowych.

Chociaż hałas może być irytujący, nie jest on zjawiskiem aspołecznym, chyba że jest nadmierny lub występuje regularnie w niedozwolonych godzinach (po 23:00 i przed 7:00 rano jest ogólnie uważany za niedozwolony).

Twój lokalny opiekun

10

Nasi mieszkańcy informują nas, jak ważne jest dla nich posiadanie lokalnego punktu kontaktowego, dlatego nasze programy dysponują lokalnym opiekunem, który udziela porad i wskazówek oraz pomaga upewnić się, że wszystko przebiega sprawnie.

Twój opiekun wyznaczy wykonawców, którzy będą wspierać utrzymanie budynku i terenu w twoim imieniu oraz zapewnią bezpieczeństwo, ochronę i czystość programu. W razie potrzeby również:

- zapewnią wsparcie, szanując Twoją prywatność i niezależność;
- ustalą, jak często będą się z Tobą kontaktować, od codziennych kontaktów do rzadkich;
- pomogą w nagłych wypadkach, kontaktując się ze specjalistami lub krewnymi;
- upewnią się, że Twoje kluczowe dane kontaktowe są aktualne;
- będą współpracować z organizacjami, aby pomóc zaspokoić Twoje potrzeby;
- zachęcą do zajęć towarzyskich;
- będą wspierać Stowarzyszenie Mieszkańców;
- będą zarządzać rezerwacjami pokoi gościnnych i części wspólnych;
- będą zarządzać pracownikami na miejscu;
- w razie potrzeby pomogą Ci uzyskać dostęp do usług opiekuńczych.



Czego możesz oczekiwać od naszych pracowników

11

Twój opiekun poinformuje Cię o wszelkich zaplanowanych dniach wolnych, takich jak urlop wypoczynkowy, a na czas jego nieobecności może zostać wyznaczony opiekun zastępczy.

Wszelkie istotne informacje, które podasz, zostaną zapisane, aby zapewnić, że dostarczymy usługę w sposób, jakiego potrzebujesz. Na przykład, jeśli masz problemy ze wzrokiem, możemy dostarczyć materiały w innym formacie, takim jak duży druk, plik audio lub alfabet Braille'a.

Nie ujawnimy żadnych informacji żadnej organizacji zewnętrznej spoza Housing 21, chyba że wcześniej uzyskamy Twoją wyraźną zgodę, z wyjątkiem sytuacji, gdy ujawnienie jest wymagane w celu zapobiegania oszustwom lub jeśli jest to wymagane przez prawo.

Naszą pełną politykę prywatności możesz w każdej chwili uzyskać od swojego opiekuna lub pobrać z naszej strony internetowej.

Profesjonalne granice

Zdajemy sobie sprawę, że aby pracownicy mogli zapewnić Ci najlepszą możliwą obsługę, będą nawiązywać przyjazne, ale profesjonalne relacje. Ważne jest jednak, aby nikt nie mylił tego z relacjami osobistymi.

Rozumiemy również, że ze względu na jakość świadczonych usług możesz rozważyć uznanie tego poprzez pozostawienie dobrowolnego upominku dla pracowników Housing 21. Pamiętaj, że warunkiem zatrudnienia jest to, że pracownicy nie mogą otrzymywać prezentów pieniężnych, spadków lub prezentów. Nie mogą oni również pełnić funkcji wykonawcy testamentu, być świadkiem testamentu ani sygnatariuszem żadnego innego dokumentu prawnego.





Zaangażuj się i zostań influencerem!

13

Chcemy mieć pewność, że mieszkanie z nami i usługi, które otrzymujesz, są dla Ciebie satysfakcjonujące, dlatego zachęcamy Cię do przekazywania opinii i angażowania się w decyzje, które dotyczą Ciebie i miejsca, w którym mieszkasz.

Chcemy być inspirowani przez Ciebie, aby poprawić świadczenie usług, wpływać na politykę i wiedzieć, że otrzymujesz wartość za pieniądze za opłaty, które płacisz. Istnieją regularne możliwości i wiele różnych sposobów, aby się zaangażować:

Twój lokalny opiekun

Porozmawiaj, napisz, zadzwoń lub wyślij e-mail do swojego opiekuna w dowolnym momencie.

Spotkania w ramach programu/Stowarzyszenia Mieszkańców:

Twój opiekun będzie organizował regularne spotkania w celu omówienia wszelkich nowości, aktualizacji lub kwestii związanych z programem. Aktywnie zachęcamy Cię do utworzenia Stowarzyszenia Mieszkańców, aby stworzyć wspólny i demokratyczny głos w sprawach, które mają największe znaczenie.

Ankiety

Przeprowadzamy regularne ankiety, aby dać Ci możliwość wyrażenia swoich poglądów i priorytetów. Nasze ankiety zawierają:

Ankiety przeprowadzkowe: Jeśli jesteś nowym mieszkańcem, możemy poprosić Cię o wypełnienie tej ankiety w ciągu pierwszych czterech tygodni od wprowadzenia się do nas.

Krajowa ankieta mieszkańców: Każdego roku przeprowadzamy ankietę, aby dowiedzieć się, jaki jest Twój poziom zadowolenia z domu i jakości usług, które otrzymujesz. Część ankiety będzie zawierać pytania związane ze Wskaźnikami zadowolenia najemców (Tenant Satisfaction Measures). Są to wskaźniki, które Organ Nadzoru nad Mieszkalnictwem Socjalnym (Regulator of Social Housing) wymaga od wszystkich właścicieli mieszkań socjalnych do corocznego raportowania.

Ankieta dotycząca opieki: Jeśli otrzymujesz opiekę bezpośrednio od Housing 21, zaprosimy Cię do wzięcia udziału w tej corocznej ankiecie.

Ankieta dotycząca napraw: Co miesiąc publikujemy raport dotyczący napraw, aby zapewnić możliwość śledzenia trendów na poziomie regionalnym i krajowym.

Ankieta satysfakcji z procesu skargi: Po złożeniu do nas skargi, zaprosimy Cię do wzięcia udziału w naszej ankiecie dotyczącej procesu skarg. Publikujemy te wyniki co kwartał, aby zrozumieć, co zrobiliśmy dobrze, a co możemy poprawić.



Grupy zaangażowania mieszkańców

W Housing 21 angażujemy się w znaczące działania na rzecz mieszkańców i współpracujemy z Wami w celu ulepszenia i rozwijania świadczonych przez nas usług. Oferujemy szereg możliwości zaangażowania się i wyrażenia swojej opinii.

Posiadamy kilka ogólnokrajowych grup zaangażowania mieszkańców, które koncentrują się na różnych obszarach naszej działalności. Grupy te stanowią doskonały sposób na dzielenie się swoimi opiniami, wywieranie wpływu na podejmowane decyzje i pomoc w kształtowaniu przyszłości naszych usług.

Większość spotkań odbywa się wirtualnie, więc można w nich uczestniczyć w zaciszu własnego domu, bez konieczności dojazdu. Jeśli nie masz doświadczenia w spotkaniach online, nie martw się, oferujemy pomoc i wsparcie w konfiguracji. Wystarczy zwrócić się o pomoc do lokalnego opiekuna.

Wszystkie najnowsze informacje i terminy nadchodzących spotkań można znaleźć na naszej stronie internetowej w sekcji: „Zaangażuj się na szczeblu krajowym”: housing21.org.uk/residents/living-with-us/resident-information/get-involved

Jeśli chcesz dołączyć do jednej z naszych grup zaangażowania, odwiedź stronę internetową Housing 21 lub wyślij nam wiadomość e-mail na adres:

engagement@housing21.org.uk

Twój głos ma znaczenie, zaangażuj się i pomóż nam coś zmienić.

Krajowe

14

Oto wybór grup, do których możesz dołączyć:



Forum programu Extra Care/Retirement Living: Dołączając do Forum Extra Care lub Retirement Living będziesz działać jako przedstawiciel/przedstawicielka mieszkańców i rozliczać Housing 21.



Panel rekrutacyjny: Zaangażuj się w rekrutację na stanowiska związane z obsługą mieszkańców i kierowników wyższego szczebla w Housing 21 za pośrednictwem panelu rekrutacyjnego.



Skargi: Jeśli chcesz przeanalizować nasze odpowiedzi na skargi na drugim etapie i inne aspekty naszego procesu składania skarg, to jest to grupa dla Ciebie.

Tom, jako mieszkaniec, lubi uczestniczyć w kilku krajowych forach mieszkańców:

„Fora te zapewniają bezpośredni kontakt z kierownictwem wyższego szczebla i Zarządem Housing 21. Wierzę, że mogę pomóc w kształtowaniu zmian, które przyniosą korzyści całej naszej społeczności. Chętnie przyczynię się do kształtowania polityki, usług i budżetów, które autentycznie odzwierciedlają potrzeby mieszkańców. Fora sprzyjają otwartej dyskusji, która ma kluczowe znaczenie dla budowania poczucia wspólnoty”.

Miejscowe



Spotkania w ramach programu/Stowarzyszenia Mieszkańców: Zaangażuj się we wpływanie na lokalne decyzje w swoim programie, w tym umowy o świadczenie usług sądowych, remonty i działania społeczne poprzez spotkania i stowarzyszenia mieszkańców.

Aby uzyskać więcej informacji na temat któregośkolwiek z powyższych działań, odwiedź sekcję „Informacje dla mieszkańców” na stronie internetowej lub porozmawiaj ze swoim opiekunem programu.



Helping Hands i wsparcie finansowe

16

Wiemy, że liczy się każdy grosz, dlatego oprócz zapewnienia korzystnego stosunku jakości do ceny, oferujemy również szereg inicjatyw mających na celu zapewnienie wsparcia finansowego (z zastrzeżeniem spełnienia warunków kwalifikacyjnych).

Fundusz Helping Hands

Usługa Helping Hands została uruchomiona w celu znalezienia sposobów wspierania Cię w utrzymaniu najmu i otrzymaniu najlepszej możliwej usługi. Helping Hands to ogólny termin obejmujący różne inicjatywy.

Fundusz Helping Hands: Jeśli zmagasz się z codziennymi kosztami lub otrzymałeś nieoczekiwany rachunek, fundusz Helping Hands może być w stanie pomóc, zapewniając jednorazowe wsparcie w wysokości do 300 GBP. Fundusz może pomóc na różne sposoby, w tym kupony do supermarketu, pokrycie kosztów weterynarza, naprawy samochodu, nowe okulary i inne. Fundusz może również pomóc, jeśli masz długi za media lub masz trudności z płatnością za energię. Porozmawiaj ze swoim opiekunem, aby dowiedzieć się, jak złożyć wniosek.

Uprawnienia do otrzymywania świadczeń: Twój opiekun może pomóc Ci w sprawdzeniu uprawnień do otrzymywania świadczeń, aby upewnić się, że otrzymujesz wszystkie kwalifikujące się świadczenia.

„Chcę bardzo podziękować Marianne (lokalnej opiekunce ds. mieszkaniowych). Bardzo mi pomogła przy wypełnianiu i sortowaniu zasiłków. Zawsze jest radosna i szybko rozwiązuje problemy”.

Mieszkaniec w ramach programu Retirement Living

„Dziękuję za waszą życzliwość i hojność w przekazaniu nam vouchera na pralkę i pokrycie kosztów instalacji. To dla nas błogosławieństwo w trudnym okresie naszego życia. Housing 21 to najlepszy zarządca nieruchomości i mamy tylko pochwały za sposób, w jaki się nami opiekujecie”.

Mieszkaniec Housing 21

Housing Perks: Housing Perks to aplikacja mobilna, dzięki której możesz zaoszczędzić pieniądze na codziennych zakupach u uczestniczących sprzedawców detalicznych, hotelarskich i rekreacyjnych. Możesz otrzymywać zniżki i zwrot gotówki na artykuły codziennego użytku, w tym towary z supermarketów, artykuły elektryczne i modę. Wystarczy, że pobierzesz aplikację na swojego smartfona, użyjesz swojego numeru najmu do zalogowania się (można go znaleźć na wyciągu z czynszu) i zaczniesz oszczędzać! Więcej informacji znajdziesz na stronie:

yourhousingperks.com

Aby uzyskać więcej informacji na temat każdej z tych inicjatyw, porozmawiaj ze swoim opiekunem.



Za co musisz zapłacić

18

Twoje mieszkanie jest częścią szerszego programu, który oferuje wspólne udogodnienia i pomieszczenia z innymi mieszkańcami. W związku z tym istnieją dodatkowe opłaty, które obejmują utrzymanie budynku, części wspólnych i świadczenie usług.

Opłata za wsparcie: pokrywa koszty opiekuna i usług wsparcia, takich jak okablowanie systemu alarmowego.

Opłata serwisowa: pokrywa koszty udogodnień, które dzielisz z sąsiadami, w tym następujące:

- Usługi lokalnego opiekuna
- Nasza całodobowa usługa połączeń alarmowych
- Naprawy i usługi konserwacyjne
- Mycie okien
- Ogrodnictwo
- Ogrzewanie, oświetlenie i utrzymanie części wspólnych

Płacona przez Ciebie opłata serwisowa będzie się różnić w zależności od tego, gdzie mieszkasz i jakie usługi otrzymujesz. Każdego roku będziemy konsultować się z Tobą w sprawie usług, które otrzymujesz, i corocznie dokonywać przeglądu wszystkich umów, aby upewnić się, że mamy dla Ciebie najlepsze możliwe rozwiązania.

Fundusz remontowy: Fundusz remontowy to składka wnoszona przez współwłaściciela lub najemcę mieszkającego w ramach programu, przeznaczona na pokrycie dużych, jednorazowych wydatków. Składki te opierają się na szacunkowych kosztach głównych prac, które mają zostać zrealizowane w ciągu kilku lat.

Opłata amortyzacyjna/za użytkowanie: Opłata ta pokrywa koszty związane z długoterminowymi aktywami, z których korzystają wszyscy, takimi jak oświetlenie awaryjne, windy, alarmy przeciwpożarowe itp. Opłata jest oparta na koszcie danego elementu, który jest następnie pobierany przez kilka lat.

Opłata za całodobowe wsparcie techniczne: Jeśli mieszkasz w placówce Extra Care, usługa ta umożliwia pracownikom opieki przebywanie na miejscu przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, aby zapewnić nieplanowaną i doraźną opiekę, niezależnie od tego, czy korzystasz z opieki. W zależności od lokalizacji, za tę usługę zapłacisz samodzielnie lub może ona być finansowana przez władze lokalne. Porozmawiaj ze swoim opiekunem, aby uzyskać więcej informacji.

Inne koszty: Jak w przypadku każdej nieruchomości, będziesz odpowiadać za podatek lokalny, abonament telewizyjny i Wi-Fi. Zalecamy również wykupienie ubezpieczenia mienia dla przedmiotów osobistych w domu. W zależności od warunków najmu, rachunki za media (gaz, prąd, woda) mogą być pokrywane w ramach opłaty za usługę lub mogą być opłacane osobno. Dodatkowe opłaty obowiązują za pakiety opieki i pomoc w pracach domowych.

Jak płacić czynsz

19

Istnieją różne sposoby dokonywania płatności, najprostszym z nich jest polecenie zapłaty. Jeśli masz trudności z płaceniem czynszu lub innych opłat, porozmawiaj ze swoim opiekunem tak szybko, jak to możliwe, aby omówić opcje wsparcia i plany płatności.

Polecenie zapłaty: Płacenie za pomocą polecenia zapłaty jest najłatwiejszym sposobem zarządzania kontem i zmniejszenia ryzyka zaległości. Jeśli niedawno się do nas wprowadziłeś, Twój opiekun pomoże Ci skonfigurować polecenie zapłaty podczas rejestracji. Jeśli mieszkasz z nami od jakiegoś czasu i chcesz przejść na polecenie zapłaty, porozmawiaj ze swoim opiekunem, który będzie mógł to dla Ciebie ustawić.

Możesz wybrać płatność tygodniową, dwutygodniową, czterotygodniową lub miesięczną w ustalonym terminie. Po skonfigurowaniu otrzymasz upoważnienie do polecenia zapłaty potwierdzające wartość i daty płatności; jeśli nastąpią jakiegokolwiek zmiany, polecenie zapłaty zostanie automatycznie zaktualizowane i otrzymasz nowe upoważnienie.

Zlecenie stałe: Jeśli płacisz za pomocą zlecenia stałego, możesz wybrać datę opuszczenia konta przez płatność czynszu. Jako numer referencyjny musisz podać swój numer najmu (znajdujący się na wyciągu z czynszu). Za każdym razem, gdy kwota czynszu ulegnie zmianie, musisz skontaktować się z bankiem, aby zmienić zlecenie stałe.

Karta bankowa: Możesz zapłacić dowolną kartą bankową, w tym MasterCard, Visa, Switch, Solo i Delta. Możesz zapłacić online, używając numeru najmu (który znajduje się na wyciągu z czynszu). Możesz również zapłacić osobiście, odwiedzając swojego opiekuna w biurze, który wyda Ci pokwitowanie.

Przelew bankowy: Jeśli masz dostęp do bankowości internetowej, możesz zapłacić przelewem bankowym (płatność BACS), używając numeru najmu jako numeru referencyjnego (znajdującego się na wyciągu z czynszu).

Dane bankowe Housing 21 (w celach wynajmu) są następujące:

- Kod banku: **20-06-05**
- Numer rachunku: **80664332**

Karta do płatności czynszu: Jeśli wcześniej wydano Ci kartę Allpay, nadal możesz jej używać do dokonywania płatności:

- W dowolnej placówce pocztowej
- W sklepach i warsztatach samochodowych z logo PayPoint lub Payzone
- Telefonicznie: **0330 041 6497** (połączenia płatne według stawki krajowej)
- Online pod adresem: **www.allpayments.net**

Usługa Allpay jest dostępna tylko dla obecnych posiadaczy kart; nie wydajemy nowych ani zastępczych kart. Jeśli zgubisz swoją kartę, musisz porozmawiać ze swoim opiekunem, aby omówić alternatywne opcje płatności.

Szacunek, integracja i przynależność w Housing 21

20

W Housing 21 chcemy, aby każdy czuł się mile widziany i miał poczucie przynależności, niezależnie od tego, czy jest mieszkańcem, pracownikiem, gościem czy interesariuszem. Wierzymy, że każdy ma prawo być traktowany z godnością i szacunkiem zgodnie z naszą Kartą Szacunku i Integracji (Respect and Inclusion Charter). Karta określa, w jaki sposób będziemy dążyć do stworzenia środowiska integracyjnego dla wszystkich, niezależnie od ich pochodzenia lub cech, w oparciu o cztery kluczowe zasady:



**Traktujemy
wszystkich
z godnością
i szacunkiem**



**Tworzymy
środowisko,
w którym każdy
może być sobą**



**Szukamy różnych
perspektyw
i słuchamy
wszystkich głosów**



**Staramy się
zrozumieć inne
kultury, praktyki
i doświadczenia**

Każdy zasługuje na szacunek, chyba że sam nie szanuje innych. Nie tolerujemy żadnych form dyskryminacji, znęcania się ani agresji. Dotyczy to innych mieszkańców, naszych pracowników i naszych partnerów. Zachowanie oznaczające brak szacunku obejmuje celowe ignorowanie lub wykluczanie osób, wygłaszanie krzywdzących komentarzy, używanie rasistowskiego, homofobicznego lub seksistowskiego języka.

Szczególne potrzeby

Aby upewnić się, że każdy ma dostęp do naszych usług i informacji, rozumiemy, że w niektórych przypadkach musimy wprowadzić odpowiednie udogodnienia, aby uwzględnić szczególne potrzeby – na przykład dostosowanie mieszkania, tłumaczenia czy dokumenty w dużym druku. W razie potrzeby prosimy o zgłaszanie wniosków o wprowadzenie zmian.

Zachowania społeczne

21

Zgodnie z naszą Kartą Szacunku i Integracji, chcemy, aby wszyscy czuli się bezpiecznie i komfortowo w swoim domu, aby rozwiązać wszelkie obawy dotyczące potencjalnych zachowań antyspołecznych.

Nasza polityka dotycząca zachowań antyspołecznych i niedopuszczalnych zachowań określa nasze podejście do rozwiązywania takich zachowań, które może obejmować współpracę z agencjami partnerskimi, jeśli jest to wymagane. Możesz poprosić lokalnego opiekuna o kopię zasad lub odwiedzić naszą stronę internetową, aby zapoznać się z ich wersją cyfrową.

Zobowiązujesz się do przestrzegania warunków umowy najmu lub dzierżawy, co obejmuje nieuczestniczenie w zachowaniach antyspołecznych lub zezwalanie członkom gospodarstwa domowego, gościom lub zwierzętom domowym na naruszanie warunków.

Czym jest zachowanie antyspołeczne?

Przykłady takich zachowań mogą obejmować m.in.:

- Przepęstwa motywowane nienawiścią, które odnoszą się do którejkolwiek z ustaw o równości z 2010 r., w tym rasizmu, seksizmu lub zachowań związanych z niepełnosprawnością lub orientacją seksualną
- Przemoc, przemoc werbalną, groźby, nękanie i zastraszanie
- Skargi dotyczące hałasu i uciążliwości: uporczywy i nadmierny hałas, który powoduje uciążliwości dla innych osób

- Incydenty związane z nadużywaniem narkotyków, substancji psychoaktywnych lub alkoholu: w tym handel narkotykami, zażywanie narkotyków i działalność przestępczą związaną z narkotykami. Uciążliwe i zakłócające porządek zachowania związane z nadużywaniem substancji odurzających lub alkoholu
- Szkody środowiskowe: nielegalne składowanie odpadów, graffiti, poważne szkody na czyjejś własności i podpalenia
- Niedogodności związane ze zwierzętami: zwierzęta brudzące w miejscach wspólnych lub niepodlegające odpowiedniej kontroli;
- Inne przestępstwa: prostytutka, przestępczość zorganizowana, przestępstwa z użyciem broni palnej/noży i innej broni.

Czym nie jest zachowanie antyspołeczne?

- Nieporozumienia między mieszkańcami
- Hałas związany z codziennym życiem domowym i majsterkowaniem w rozsądnych godzinach
- Jednorazowe imprezy lub uroczystości (chyba że przeradzają się w zachowania antyspołeczne)
- Różnice w stylu życia
- Zapachy kuchenne
- Spory w mediach społecznościowych między mieszkańcami

Zachowania aspołeczne

Przeciwdziałanie zachowaniom antyspołecznym

Jeśli doświadczasz zachowań antyspołecznych i jest to bezpieczne zalecamy, aby w pierwszej kolejności spróbować rozwiązać ten problem bezpośrednio między sobą, szanując wszelkie różnice. Jeśli to nie rozwiąże problemu, Twój opiekun będzie w stanie zapewnić wsparcie.

Staramy się rozwiązywać problemy związane z zachowaniami antyspołecznymi na jak najwcześniejszym etapie. Dysponujemy szeregiem dostępnych środków zaradczych. Są to m.in:

- Spotkania
- Mediacje
- Pisma ostrzegawcze
- Umowy o akceptowalnym zachowaniu
- Umowy o dobrym sąsiedztwie
- Odrzucenie wniosków o wzajemną wymianę

W stosownych i proporcjonalnych przypadkach rozważymy podjęcie działań prawnych, w tym:

- Nakaz cywilny, w tym nakazy wydalenia i uprawnienia do aresztowania
- Ograniczenia dostępu do lokalu
- Ostrzeżenie/komunikat dotyczący ochrony społeczności
- Powiadomienie o żądaniu wydania nieruchomości, które może skutkować eksmisją



Opinie i skargi

23

Chcemy zapewnić Ci najlepszą obsługę, dlatego chcielibyśmy dowiedzieć się o wyjątkowych usługach, a także o tym, co można poprawić.

Chcemy poznać Twoją opinię na następujące tematy:

- Jakość naszych usług
- Doświadczenia z pracownikami
- Coś, co zrobiliśmy
- Coś, czego nie zrobiliśmy

Jeśli masz mniej niż satysfakcjonujące doświadczenia z nami, zawsze postaramy się rozwiązać tę kwestię tak szybko, jak to możliwe. Jeśli nie jesteś zadowolony z wyniku, możesz przejść do naszego dwuetapowego procesu rozpatrywania skarg w celu dalszego dochodzenia.

Harmonogram działań związanych ze skargami

Jeśli chcesz złożyć skargę, możesz zgłosić incydent pocztą elektroniczną, telefonicznie, pisemnie lub osobiście do lokalnego opiekuna lub zespołu ds. skarg pod adresem:

feedback@housing21.org.uk

Skarga zostanie następnie zbadana w ramach dwuetapowego procesu rozpatrywania skarg.

Etap pierwszy:

- Skarga zostanie potwierdzona przez odpowiedniego kierownika regionalnego/operacyjnego w ciągu pięciu dni roboczych
- Odpowiedź zostanie udzielona w ciągu 10 dni roboczych od potwierdzenia
- Jeśli nie jesteś zadowolony z wyniku lub sposobu rozpatrzenia Twojej sprawy, możesz przejść do etapu drugiego

Etap drugi:

- Skarga zostanie potwierdzona przez odpowiedniego zespół ds. skarg w ciągu pięciu dni roboczych
- Odpowiedź zostanie udzielona w ciągu 20 dni roboczych od potwierdzenia przez odpowiedniego dyrektora odpowiedzialnego za daną kwestię
- Jeśli nadal nie jesteś usatysfakcjonowany, możesz skontaktować się z Rzecznikiem Praw Mieszkańców:

✉ Przez wiadomość e-mail: info@housing-ombudsman.org.uk

✍ Pisząc na adres: Housing Ombudsman, PO Box 152, Liverpool L33 7WQ

🌐 Strona internetowa: www.housing-ombudsman.org.uk

Kopie naszej polityki dotyczącej skarg oraz raporty są dostępne na naszej stronie internetowej lub na żądanie.

Zapewnienie bezpieczeństwa: Ustawa o mieszkalnictwie socjalnym

W kwietniu 2024 r. weszła w życie Ustawa o mieszkalnictwie socjalnym, która zapewnia mieszkańcom mieszkań socjalnych większą ochronę, aby zapewnić, że mieszkasz w bezpiecznych, wysokiej jakości mieszkań z renomowanymi właścicielami. Zgodnie z nowym prawem Organ Nadzoru nad Mieszkalnictwem Socjalnym może podjąć surowe działania przeciwko właścicielom, którzy nie spełniają czterech standardów konsumenckich:

- Standard bezpieczeństwa i jakości
- Standard przejrzystości, wpływu i odpowiedzialności
- Standard sąsiedztwa i społeczności
- Standard najmu

Dla Housing 21 oznacza to, że musimy co roku raportować nasze wyniki w odniesieniu do 22 wskaźników zadowolenia najemców do Organu Nadzoru nad Mieszkalnictwem Socjalnym i dzielić się z Tobą naszymi wynikami.

Najnowsze wyniki można znaleźć na naszej stronie internetowej lub w Twoim programie.

Jeśli obawiasz się, że Housing 21 nie spełnia tych standardów, skontaktuj się z następującymi osobami:



Kris Peach

Kierownik ds. standardów konsumenckich
kris.peach@housing21.org.uk



Tony Tench

Kierownik ds. BHP
tony.tench@housing21.org.uk

Wskaźniki satysfakcji najemców (TSM)

Podejście Housing 21

Wskaźniki satysfakcji najemców (TSM), ustalone przez Organ Nadzoru nad Mieszkalnictwem Socjalnym (RoSH), wymagają od wszystkich zarejestrowanych dostawców usług mieszkaniowych corocznego gromadzenia danych dotyczących satysfakcji mieszkańców i składania sprawozdań na ten temat. Ma to na celu zapewnienie większej przejrzystości i odpowiedzialności, umożliwiając mieszkańcom lepsze zrozumienie i ocenę wyników osiągniętych przez wynajmującego.

Czym są Wskaźniki satysfakcji najemców (TSM)?

- Łącznie 22 wskaźniki:
 - 10 wskaźników dotyczących zarządzania (na podstawie danych posiadanych przez wynajmującego)
 - 12 wskaźników satysfakcji opartych na postrzeganiu (z ankiet przeprowadzonych wśród mieszkańców)
- Wskaźniki te obejmują pięć kluczowych obszarów:
 - Utrzymywanie nieruchomości w dobrym stanie
 - Utrzymanie bezpieczeństwa budynków
 - Pełne szacunku i pomocne zaangażowanie
 - Odpowiedzialne zarządzanie sąsiedztwem
 - Skuteczne rozpatrywanie skarg

Wskaźniki naszych wyników

Regularnie sprawdzamy, jak działają nasze usługi, żeby mieć pewność, że spełniamy potrzeby naszych mieszkańców. Wyniki te pomagają nam zrozumieć, co działa dobrze, a co wymaga poprawy.

Aby dowiedzieć się więcej i zapoznać się z najnowszymi wynikami,, odwiedźsekcji „Wyniki” na stronie internetowej Housing 21:

housing21.org.uk/residents/our-performance

zobacz wyniki dla konkretnej nieruchomościwyszukaj swój program na naszej stronie internetowej i pobierz najnowszy raport.

Możesz również porozmawiać z lokalnym opiekunem, który przekaże Ci kopię najnowszych wyników.



Zapewnienie bezpieczeństwa: Twój dom jest naszym priorytetem ²⁶

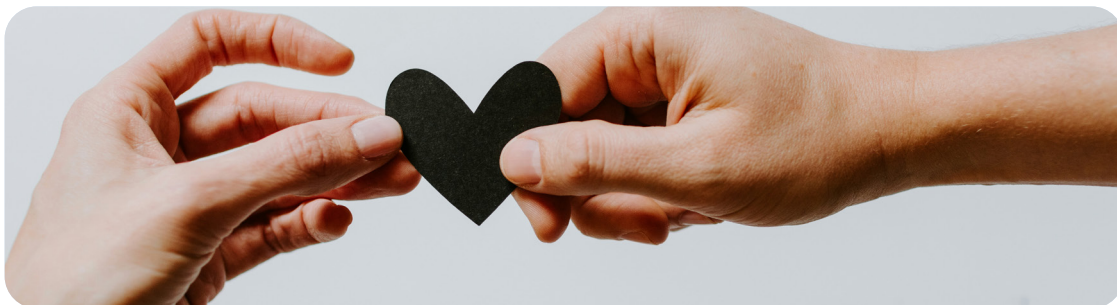
W Housing 21 uważamy, że nie musisz żyć w strachu przed nadużyciami, zaniedbaniem lub przemocą ze strony kogokolwiek, w tym osób, z którymi mieszkasz lub członków rodziny, i jesteśmy zobowiązani do zapobiegania i wykrywania wszelkiego ryzyka krzywdy.

Będziemy współpracować z agencjami partnerskimi w celu zbadania wszelkich incydentów podejrzenia lub faktycznego znęcania się nad osobami wymagającymi opieki i wsparcia.

Każdy, kto zwierzy się nam z nadużyć, otrzyma wsparcie bez osądzania. Przyjmujemy postawę „Nic o mnie, beze mnie”, która obiecuje otwarte dyskusje przed podjęciem jakichkolwiek porad lub działań; nic nie stanie się bez Twojej wiedzy.

Jesteśmy zobowiązani do wspierania ofiar nadużyć lub zaniedbań, w tym w następujących kwestiach:

- Kwestie finansowe
- Współczesne niewolnictwo
- Kwestie psychologiczne
- Zaniedbanie i czyny zaniechania
- Kwestie seksualne
- Kwestie organizacyjne
- Kwestie domowe
- Dyskryminacja
- Kwestie fizyczne



Jeśli doświadczasz jakiegokolwiek formy znęcania się lub zaniedbania lub masz obawy dotyczące innego mieszkańca:

- Porozmawiaj, zadzwoń lub wyślij e-mail do swojego opiekuna lub innego pracownika Housing 21
- Skontaktuj się z organizacjami z katalogu ochrony, dostępnego u opiekuna
- Zadzwoń do lokalnych władz

W przypadku przemocy domowej:

Zadzwoń na policję pod numer 999, jeśli jesteś w bezpośrednim niebezpieczeństwie.

Jeśli nie możesz rozmawiać:

- Nie rozłączaj się i wysłuchaj wszelkich pytań
- Kaszlnij lub stuknij w telefon
- Jeśli dzwonisz z telefonu komórkowego, po usłyszeniu komunikatu naciśnij 55 (nie bezpośrednio po wybraniu numeru 999). Policja nie może śledzić Twojej lokalizacji, ale rozpozna połączenie

Zapewnienie bezpieczeństwa: bezpieczeństwo w domu

27

System połączeń alarmowych

Wiemy, jak ważne jest poczucie bezpieczeństwa w domu, dlatego wszystkie nasze nieruchomości są wyposażone w całodobowy system połączeń alarmowych, zarządzany przez Appello*.

W ramach planu Retirement Living system jest połączony z dyżurnym zespołem Appello, podczas gdy w ramach planu Extra Care w pierwszej kolejności nastąpi połączenie bezpośrednio z zespołem opieki na miejscu, a następnie z Appello.

Systemy połączeń w naszych nowszych programach mają wbudowany system wideofonu, dzięki czemu możesz zobaczyć i usłyszeć odwiedzających przed otwarciem drzwi wejściowych.

Bezpieczeństwo budynków i ochrona przeciwpożarowa

Housing 21 zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa naszym mieszkańcom, gościom i pracownikom. Kontrole bezpieczeństwa, w tym skoncentrowana na osobie ocena ryzyka pożarowego, zostaną przeprowadzone przed rozpoczęciem najmu.

Housing 21 obsługuje i zarządza swoimi nieruchomościami, aby zapewnić pełną zgodność z przepisami i Twoje stałe bezpieczeństwo. Czasami możemy potrzebować dostępu do Twojej nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli, takich jak serwisowanie kotła.

Jeśli masz jakiegokolwiek obawy związane z bezpieczeństwem budynku, skontaktuj się ze swoim opiekunem lub dyrektorem operacyjnym. Aby uzyskać więcej informacji, zapoznaj się z Przewodnikiem po bezpieczeństwie budynków i bezpieczeństwie pożarowym w sekcji Informacje dla mieszkańców na naszej stronie internetowej lub wyszukując hasło „Bezpieczeństwo budynków”.

*Mieszkańcy Kent PFI korzystają z systemu Tunstall

Drzwi i bramy

Chcemy, abyście czuli się szczęśliwi i bezpieczni w swoich domach, dlatego w miarę możliwości prosimy o pomoc w zapewnieniu bezpieczeństwa programu poprzez upewnienie się, że drzwi/bramy są za wami bezpiecznie zamknięte oraz poprzez niewpuszczanie nieznajomych lub nieproszonych gości.



Zapewnienie bezpieczeństwa: zapobieganie wilgoci i pleśni

28

W ramach naszej reakcji na wprowadzenie ustawy Awaaba w październiku 2025 r. bardzo poważnie traktujemy wszelkie zgłoszenia dotyczące wilgoci i pleśni. Kondensacja jest częstym problemem występującym w budynkach. Jednakże, jeśli nie zostanie ona usunięta, może spowodować powstawanie pleśni na ścianach i meblach oraz pogorszyć problemy zdrowotne. Wiele codziennych czynności, takich jak gotowanie i branie prysznica, może powodować powstawanie pary wodnej, dlatego ważne jest, aby wiedzieć, jak skutecznie radzić sobie z kondensacją i zmniejszyć ryzyko powstawania wilgoci i pleśni.

1) Zapobiegaj gromadzeniu się wilgoci

- Wycieraj powierzchnie, na których gromadzi się wilgoć.
- Przykrywaj gotujące się garnki
- Nie wieszaj prania na kaloryferach.
- Zamykaj drzwi łazienki i kuchni, aby zapobiec wydostawaniu się pary wodnej

2) Wietrz mieszkanie

- Podczas gotowania lub zmywania otwieraj okna lub używaj wentylatorów.
- Susząc ubrania w pomieszczeniach, rób to w małych pomieszczeniach z otwartymi oknami.
- W ciągu dnia otwieraj okna na chwilę lub używaj nawiewników okiennych/nocnych.
- Zapewnij cyrkulację powietrza wokół mebli i szafek. Można to zrobić, upewniając się, że szafki i szafy nie są przepełnione, a między meblami a ścianą jest wystarczająco dużo miejsca.

3) Jak ogrzewać mieszkanie

W chłodne lub deszczowe dni utrzymuj niską temperaturę, jest to skuteczniejsze niż krótkie okresy wysokiej temperatury.

- Ustawiaj ogrzewanie tak, aby zapewnić ciepło we wszystkich pomieszczeniach, w tym również w tych, które nie są używane.
- Unikaj stosowania grzejników naftowych lub grzejników gazowych bez przewodu kominowego.
- W razie potrzeby użyj osuszacza powietrza.

Pierwsze kroki w walce z pleśnią:

Pleśń jest organizmem żywym, który należy zabić, aby go usunąć. Aby rozwiązać drobne problemy związane z pleśnią:

- Przetrzyj dotknięte obszary środkiem grzybobójczym. Upewnij się, że używany środek czyszczący posiada numer zatwierdzony przez Inspektorat Zdrowia i Bezpieczeństwa Pracy (HSE) i zawsze postępuj zgodnie z instrukcjami producenta dotyczącymi stosowania i przechowywania.
- Wyczyść na sucho spleśniałe ubrania i wypierz dywany.
- Nie używaj wybielaczy ani płynów do mycia naczyń.
- Nie szczotkuj ani nie odkurzaj pleśni, ponieważ powoduje to uwalnianie zarodników do powietrza, zwiększając ryzyko wystąpienia problemów z oddychaniem.

Jeśli obawiasz się wilgoci i pleśni w swojej nieruchomości:

Nie każda wilgoć jest spowodowana kondensacją. Wilgoć może również pojawić się, gdy usterka w budynku powoduje przedostawanie się wody z ziemi lub z zewnątrz.

Należy zwrócić szczególną uwagę na dwa rodzaje wilgoci: wilgoć przenikającą i wilgoć od ziemi. Wilgoć przenikająca pojawia się, gdy woda przedostaje się przez ściany, dach lub pęknięcia. Na przykład może przedostawać się pod luźną dachówką, nieszczelną rurą lub przelewającą się ścieką. Wilgoć od ziemi występuje stosunkowo rzadko. Typowym dowodem na występowanie wilgoci od ziemi jest ślad na ścianie przypominający linię, do której doszła woda. Jeśli pojawiają się oznaki wilgoci od ziemi, może to oznaczać problem z izolacją przeciwwilgociową.

Jeśli podejrzewasz, że w Twojej nieruchomości występuje wilgoć przenikająca lub wilgoć od ziemi lub obawiasz się pleśni, niezwłocznie poinformuj o tym lokalnego opiekuna.



Wykonujemy większość prac związanych z utrzymaniem nieruchomości, urządzeń i wyposażenia Housing 21, w tym dekorowanie i utrzymywanie obszarów wspólnych i zewnętrznej części budynku.

Jedynym wyjątkiem jest sytuacja, w której doszło do zniszczeń spowodowanych niewłaściwym użytkowaniem lub zaniedbaniem przez Ciebie, Twojego zwierzęcia lub odwiedzających, w którym to przypadku osoby odpowiedzialne będą musiały osobno sfinansować naprawę.

Czasami może być konieczne przeprowadzenie poważnych napraw budynku, takich jak odnowienie dachu lub pełna przebudowa programu. Zapewnimy pełne konsultacje z Tobą przed przystąpieniem do jakichkolwiek prac i poprosimy Cię o uwagi dotyczące specyfikacji i wyboru wykonawcy.

W przypadku większości poważnych prac zaprosimy kierownika do programu z wyprzedzeniem, aby porozmawiać o związanych z nimi pracach, ich wpływie na Ciebie i sposobie zarządzania wszelkimi zakłóceniami.

Wniosek o naprawę

W przypadku zgłoszenia naprawy problemów, za które odpowiada Housing 21 w Twoim domu lub częściach wspólnych, należy skontaktować się z opiekunem. Jeśli problem pojawi się, gdy Twój opiekun nie będzie dostępny, np. w weekend, możesz znaleźć dane kontaktowe do alternatywnego opiekuna na swojej tablicy ogłoszeń lub zgłosić go za pośrednictwem Appello (szczegóły na końcu podręcznika).

Aby to zrobić, musisz podać:

- Imię i nazwisko, adres i numer telefonu, pod który można się z Tobą kontaktować w ciągu dnia
- Rodzaj naprawy
- Szczegóły problemu, w tym markę/model urządzenia i rozmiar wycieku
- Lokalizację naprawy, np. w którym pomieszczeniu
- Kiedy będziesz w domu, abyśmy mogli umówić się na spotkanie (jeśli problem dotyczy Twojego domu)

Modernizacja/zmiana domu

Niezależnie od statusu własności domu, przed dokonaniem jakichkolwiek adaptacji lub zmian musisz skontaktować się z lokalnym opiekunem.

W zależności od tego, o co się ubiegasz, może być konieczne wypełnienie formularza zmian i ulepszeń, który wyda pozwolenie na wykonanie wszelkich prac.

Pomoce i adaptacje

Jeśli cierpisz na niepełnosprawność lub długotrwały uszczerbek na zdrowiu, możesz mieć prawo do sprzętu lub modyfikacji, które pomogą Ci mieszkać w domu. Są to tak zwane „pomoce i adaptacje”. Twój opiekun może porozmawiać z Tobą o szczegółach i o tym, jak możemy pomóc Ci uzyskać dostęp do tego wsparcia.

Czego możesz oczekiwać od wykonawców usług konserwacyjnych

31

Od wykonawców usług konserwacyjnych, z których korzysta Housing 21, oczekuje się przestrzegania kodeksu postępowania, który obejmuje standardy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz akceptowalne zachowania. Pełny kodeks jest dostępny u Twojego opiekuna.

Powinni oni:

- Skontaktować się z Twoim opiekunem po przybyciu na miejsce
- Dotrzymywać terminów i być punktualni
- Nigdy nie palić na terenie zakładu
- Przedstawić się i okazać dowód tożsamości
- Być uprzejmi, reprezentacyjni, przyjaźni i profesjonalni
- Być cierpliwi
- Być świadomi swoich potrzeb kulturowych
- Szanować Twój dom
- Pozostawić wszystko w stanie bezpiecznym, czystym i uporządkowanym

Jeśli jesteś niezadowolony(-a) z postępowania wykonawcy lub jakości jego pracy, poinformuj o tym swojego opiekuna. Możesz również wyrazić opinię na temat jakości wszelkich napraw w naszej krajowej ankiecie dla mieszkańców lub ankiecie dotyczącej napraw.





Poniższe strony zawierają wskazówki dotyczące odpowiedzialności za naprawy. Pamiętaj, że są to jedynie wskazówki i nie zastępują one Twojej umowy najmu. W przypadku konieczności naprawy w pierwszej kolejności zawsze należy skontaktować się ze swoim opiekunem.

Za co jesteśmy odpowiedzialni

Obszar	Problem	Określone cechy
Budynek	Z zewnątrz	Konstrukcja, dach, zewnętrzne ramy okienne i szyby, drzwi zewnętrzne i okucia, rynny, rury spustowe
Bezpieczeństwo	Zamki drzwi zewnętrznych	
	Tabliczki na listy	
Usługi wodne	Rury i krany z ciepłą i zimną wodą (w tym zbiorniki i butle)	Na zewnątrz nieruchomości w częściach wspólnych i w przestrzeniach dachowych nad nieruchomościami mieszkańców (może się różnić w przypadku bungalowów)
Instalacje sanitarne	Konserwacja rur odpływowych	Wszystkie obszary
	Zawory kulowe i syfony	W częściach wspólnych
	Urządzenia sanitarne	Urządzenia sanitarne



Obszar	Problem	Określone cechy
Garaże	Stan techniczny	Dach, rynny, rury spustowe, okiennice, drzwi
Części wspólne	Elementy dekoracyjne	Farby, tapety, podłogi
	Instalacje elektryczne	Okablowanie, jednostki konsumpcyjne, bezpieczniki, wyłączniki, przełączniki, uchwyty listew, punkty zasilania, grzałki, ogrzewanie elektryczne, okablowanie w przestrzeniach dachowych nad nieruchomościami mieszkańców
	Windy publiczne	
	Wentylacja	Systemy, wentylatory
	Instalacje gazowe	
	Bezpieczeństwo pożarowe	Gaśnice, alarmy, wykrywanie
	System domofonowy	
	Antena TV;	Standardowa i awaryjna
	Oświetlenie	

Za co Ty ponosisz odpowiedzialność

34

W zależności od tego, czy wynajmujesz nieruchomość, czy jesteś jej właścicielem lub współwłaścicielem, istnieją pewne różnice w zakresie napraw, za które ponosisz odpowiedzialność we własnym domu. Housing 21 nie zleci napraw, za które ponosisz odpowiedzialność, ale może udzielić informacji na temat lokalnych wykonawców.

Problem	Określone cechy	Mieszkaniec wynajmowanego domu		Mieszkaniec domu będącego własnością lub współwłasnością	
		Mieszkaniec/ mieszkanka	HOUSING 21	Mieszkaniec/ mieszkanka	HOUSING 21
Rury wodne	Rury wewnętrzne, w tym uszkodzenia spowodowane zamarznięciem		✓	✓	
Instalacje sanitarne	Wszystkie urządzenia sanitarne, w tym zlewozmywaki, wanny, umywalki, muszle klozetowe, spłuczki, sedesy i klapy		✓	✓	
	Zablokowane rury wewnętrzne i syfony		✓	✓	
	Urządzenia do usuwania odpadów		✓	✓	
	Prysznic		✓	✓	
Instalacje elektryczne	Elektryczne centralne ogrzewanie i kominki		✓	✓	
	Bojlery elektryczne		✓	✓	
	Jednostka konsumpcyjna, bezpieczniki, wyłączniki automatyczne		✓	✓	
	Indywidualne anteny satelitarne i radiowe	✓		✓	
	Wtyczki i bezpieczniki	✓		✓	
	Armatura i urządzenia, w tym te dostarczone wraz z domem, np. grzejniki akumulacyjne, kuchenki		✓	✓	
	Standardowe żarówki (nie oświetlenie taśmowe)	✓		✓	

Problem	Określone cechy	Mieszkaniec/ mieszkanka	HOUSING 21	Mieszkaniec/ mieszkanka	HOUSING 21
Instalacje gazowe	Cała armatura i urządzenia, np. kuchenki, kominki, indywidualne kotły		✓	✓*	✓*
	Coroczny serwis		✓	✓*	✓*
Elementy dekoracyjne	Farby/tapety/płytki	✓		✓	
	Posadzka	✓		✓	
	Dostosowanie drzwi do podłóg		✓	✓	
	Wypełnianie drobnych pęknięć/dziur	✓		✓	
Wypożyczenie i instalacje	Korki i łańcuchy do zlewów i wanien	✓		✓	
	Karnisze	✓		✓	
	Haczyki na płaszcze/kapelusze	✓		✓	
	Szafy i garderoby	✓		✓	
	Przeszklenia wewnętrzne		✓	✓	
Bezpie- czeństwo	Wymiana zgubionych kluczy	✓		✓	
	Czujniki dymu		✓	✓	
	Drzwi wewnętrzne, zawiasy, samozamykacze, zamki i zatrzaski		✓	✓	
Ubezpie- czenie	Ubezpieczenie mienia	✓		✓	
Czyszczenie	W tym dywany i urządzenia podczas wyprowadzki	✓		✓	

*Odpowiedzialność będzie zależała od warunków umowy najmu.

Rozumiemy, że jeśli wystąpi problem, chcesz go rozwiązać tak szybko, jak to możliwe, ale aby zapewnić, że najpoważniejsze kwestie zostaną rozwiązane w pierwszej kolejności, podzieliliśmy naprawy na trzy kategorie:

Sytuacja awaryjna: Najpoważniejsze problemy, które postaramy się rozwiązać w ciągu 24 godzin.

Pilne: Ważne naprawy wymagające szybkiej reakcji, które będziemy starali się rozwiązać w ciągu siedmiu dni kalendarzowych.

Rutynowe: Problemy, które wymagają rozwiązania, ale są mniej pilne i można je zaplanować.

Zawsze będziemy Cię uprzedzać o wszelkich nadchodzących naprawach, a wykonawcy nie będą mogli wejść do Twojego domu, jeśli jest pusty, bez Twojej zgody, chyba że w absolutnie nagłych przypadkach. Jeśli nie będziemy w stanie dotrzymać tych ram czasowych z powodu okoliczności poza naszą kontrolą, będziemy Cię informować o postępach.

Problem	Dane	Sytuacje awaryjne 24 godziny	Pilne 7 dni	Rutynowe 28 dni
Całkowita utrata	Zasilanie	✓		
	Woda	✓		
	Zasilanie gazem	✓		
	Ogrzewanie domu	✓		
Blokady	Przewód kominowy do otwartego ognia	✓		
	Muszla klozetowa, rura kanalizacyjna lub odpływ, gdy nie ma innej toalety	✓		
	Zlew kuchenny, który nie nadaje się do użytku	✓		
	Wanna, prysznic lub umywalka		✓	
	Odpływy		✓	

Problem	Dane	Sytuacje awaryjne 24 godziny	Pilne 7 dni	Rutynowe 28 dni
Częściowa utrata	Woda		✓	
	Zasilanie (z wyłączeniem lokalnych przerw w dostawie prądu)		✓	
	Ogrzewanie (np. niedziałający pojedynczy grzejnik)		✓	
Wycieki	Poważny wyciek wody	✓		
	Niewielki wyciek wody		✓	
	Poważna nieszczelność dachu	✓		
	Niewielka nieszczelność dachu		✓	
Wadliwe lub niedziałające	Kran, którego nie można zakręcić	✓		
	Kran, którego nie można odkręcić		✓	
	Anteny telewizyjne/satelitarne w częściach wspólnych		✓	
	Niedziałający domofon	✓		
	Windy	✓		
	System monitorowania połączeń alarmowych	✓		
	System alarmu przeciwpożarowego	✓		
	Toaleta nie spłukuje się prawidłowo		✓	
	Drobne usterki elektryczne		✓	

Awaryjne: Najpoważniejsze problemy, które postaramy się rozwiązać w ciągu 24 godzin.

Pilne: Ważne naprawy wymagające szybkiej reakcji, które będziemy starali się rozwiązać w ciągu siedmiu dni kalendarzowych.

Rutynowe: Problemy, które wymagają rozwiązania, ale są mniej pilne i można je zaplanować.

Problem	Dane	Sytuacje awaryjne 24 godziny	Pilne 7 dni	Rutynowe 28 dni
Niebezpieczne	Okno, drzwi lub zamek zapewniające dostęp z zewnątrz	✓		
Szkody	Zepsuta drewniana podłoga	✓		
	Luźna lub oderwana poręcz	✓		
	Luźny lub zepsuty stopień schodów	✓		
	Gniazdo zasilania lub oświetlenia	✓		
	Drobne uszkodzenia tynku lub farby po innych naprawach			✓
	Niepilne prace stolarskie, tynkarskie, hydrauliczne			✓
	lub elektryczne			✓
	Niepilne naprawy zewnętrzne, np. ścieżek, ogrodzeń, rynien			✓
	Nieszkodliwe naprawy podłóg			✓
Graffiti	Wulgarne lub obraźliwe graffiti			✓
	Niewulgarne lub obraźliwe graffiti			✓

Jeśli myślisz o opuszczeniu Housing 21

39

Rozumiemy, że okoliczności się zmieniają i w przyszłości możesz chcieć nas opuścić. Jeśli myślisz o przeprowadzce, pierwszą rzeczą do zrobienia jest poinformowanie swojego opiekuna, który może doradzić w tej sprawie.

Proces ten będzie różnił się w zależności od tego, czy posiadasz nieruchomość na własność, współwłasność, czy też wynajmujesz u nas nieruchomość.

Mieszkanie bezpośrednio i w ramach współwłasności

Warunki związane ze sprzedażą domu zostaną określone w umowie najmu i będą zależeć od tego, czy posiadasz swój dom bezpośrednio, czy w ramach współwłasności. Porozmawiaj ze swoim opiekunem, który będzie w stanie Ci pomóc.

Do czasu sfinalizowania sprzedaży musisz nadal uiszczać wszystkie opłaty, a także wszelkie powiązane koszty, w tym opłatę za usługi, opłatę za opłaty za całodobową pomoc techniczną (tylko Extra Care), media i podatek lokalny.

Wynajmowane nieruchomości

Możesz zakończyć umowę najmu w dowolnym momencie, składając pisemne wypowiedzenie z czterotygodniowym wyprzedzeniem. Czynsz i opłata za usługi będą naliczane do momentu otrzymania przez nas Twoich kluczy. Porozmawiaj ze swoim opiekunem, który będzie w stanie doradzić w tej sprawie.

Wszystkie potrzebne informacje znajdziesz na naszej stronie internetowej:
housing21.org.uk/residents/living-with-us/leaving-housing-21/

Wzajemna wymiana

Rozumiemy, że możesz chcieć wymienić się nieruchomościami z innym mieszkańcem Housing 21 lub mieszkańcem innego właściciela społecznego.

Wspieramy wzajemne wymiany, z zastrzeżeniem, że każdy przybywający mieszkaniec spełnia nasze kryteria kwalifikowalności, a na Twoim koncie czynszowym nie ma żadnych zaległości. Porozmawiaj w pierwszej kolejności ze swoim opiekunem, aby dowiedzieć się więcej o tym procesie.

Home Swapper to usługa wzajemnej wymiany dla mieszkańców mieszkań socjalnych, dowiedz się więcej na stronie internetowej:
www.homeswapper.co.uk



Kontakt w sytuacjach awaryjnych i naprawy

- Kontakty z Appello w nagłych wypadkach:
Tel.: 0333 321 6450
- Krajowe pogotowie gazowe:
Tel: 0800 111 999

Skargi

- Housing 21: Tel.: 0303 123 1622
enquiries@housing21.org.uk
Strona: www.housing21.org.uk/about-us/contact-us/complaints
- Rzecznik Praw Mieszkańców:
Tel.: 0300 111 3000
info@housing-ombudsman.org.uk
PO Box 152, Liverpool L33 7WQ
www.housing-ombudsman.org.uk
- Rzecznik praw obywatelskich samorządów lokalnych (Opieka społeczna):
Tel: 0300 061 0614
PO Box 4771, Coventry CV4 0EH
www.lgo.org.uk
- Komisja ds. jakości opieki
Krajowe centrum obsługi klienta:
Tel.: 03000 616161 enquiries@cqc.org.uk
Centre Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne NE1 4PA
www.cqc.org.uk

Ochrona danych

- Polityka prywatności Housing 21:
www.housing21.org.uk/corporate/privacy
- Inspektor ochrony danych:
Tel.: 0370 192 4000
dataprotection@housing21.org.uk
Housing 21, Tricorn House, 51–53 Hagley Road, Birmingham B16 8TP

Płacenie czynszu

- Zapłać czynsz online:
www.housing21.org.uk/resident-information/pay-your-rent
- Zapłać czynsz (tylko kartą Allpay):
Tel.: 0330 041 6497
(połączenia płatne według stawki krajowej)
Strona: www.allpayments.net

Główna centrala telefoniczna

- Tel.: 0370 192 4000



Podziel się z nami swoimi doświadczeniami związanymi z mieszkaniem w Housing 21; zostaw nam recenzję na Trustpilot.



ZESKANUJ MNIE

Data publikacji:
Wrzesień 2025

housing21.org.uk



Housing(21)