

Housing 21

Маргарет, мешканка Extra Care

Посібник для мешканців

Якщо вам потрібен цей посібник великим шрифтом, в альтернативному форматі або іншою мовою, зверніться за адресою:

communications@housing21.org.uk

housing21.org.uk



Зміст

3. Привітання
4. Життя у нас
8. Місця загального користування
10. Ваш місцевий менеджер
11. Чого очікувати від наших працівників
13. Долучайтеся та впливайте на ухвалення рішень!
16. Helping Hands та фінансова підтримка
18. За що потрібно платити
19. Як сплатити орендну плату
20. Повага, інклюзія та приналежність у Housing 21
21. Антисоціальна поведінка
23. Відгуки та скарги
24. Забезпечення вашої безпеки: Закон про регулювання соціального житла
25. Показники задоволеності мешканців (TSM)
26. Забезпечення вашої безпеки: ваш дім – наш пріоритет
27. Забезпечення вашої безпеки: безпека вдома
28. Забезпечення вашої безпеки: волога та пліснява
30. Ремонт
31. Чого очікувати від підрядників з обслуговування
32. Ремонт: за що відповідаємо ми
34. Ремонт: за що відповідаєте ви
36. Графік виконання ремонтних робіт
39. Якщо ви думаєте про те, щоб залишити Housing 21
40. Корисні контакти



Привітання

Ласкаво просимо до Housing 21! Ми вже понад 60 років надаємо високоякісне житло з підтримкою або доглядом для людей похилого віку, і це залишається нашою основною метою.

Окрім забезпечення безпечного та інклюзивного середовища для всіх мешканців, ми хочемо забезпечити вашу участь та можливість формувати та впливати на будь-які рішення щодо послуг, які ви отримуєте. Ми вважаємо, що такий підхід є важливим для забезпечення найкращого рівня наших послуг і допоможе досягти нашої мети – задоволеності мешканців щонайменше на 95 відсотків.

Ми хочемо забезпечити, щоб усі нові будинки, які ми будуємо, та всі об'єкти, які вже існують, обслуговувалися на високому рівні та відповідали вашим потребам. Наші послуги полягають не лише в тому, щоб забезпечити вас безпечним житлом. Нам також потрібно залучати та утримувати найкращих працівників — людей, які поділяють наші цінності та віддані наданню найкращих послуг мешканцям. Усі співробітники Housing 21 готові прийти вам на допомогу, тому звертайтеся до них з будь-якими питаннями, які у вас можуть виникнути.

Сподіваємося, що ви знайдете відповіді на поширені запитання в цьому Посібнику для мешканців, який було створено, щоб допомогти мешканцям отримати максимальну користь від проживання в Housing 21. Однак будьте певні, цей посібник не скасовує ваших прав та обов'язків за договором оренди, до якого вам слід звертатися з будь-якими конкретними питаннями.

Ми вітаємо відгуки — як позитивні, так і негативні, — оскільки прагнемо вчитися і вдосконалюватися, а також виправляти помилки, якщо допускаємо їх. Тож діліться своєю думкою, щоб ми могли й надалі надавати найкращі послуги.

Брюс Мур, Головний виконавчий директор

Надсилайте електронні листи на адресу: feedback@housing21.org.uk



Життя у нас

Житло Housing 21 поділяється на два види комплексів: Retirement Living або Extra Care.

Програма Retirement Living надає вам можливість жити самостійно у власному житлі, але з додатковою перевагою у вигляді місцевого менеджера протягом тижня.

У наших будинках Extra Care ви можете продовжувати жити максимально незалежно та спокійно, адже на місці цілодобово працюють доглядальники, які допоможуть вам у разі потреби.

Мешканці всіх будинків користуються низкою місць спільного користування, як-от спільна зона відпочинку та сади. У багатьох будівлях також є гостьова кімната, у якій можуть зупинятися друзі та родичі.

Усі наші об'єкти побудовані та обслуговуються за високими стандартами, і ми продовжуємо інвестувати у забезпечення їхньої відповідності стандартам, яких ви заслуговуєте та очікуєте, а також дотримуємося встановлених норм.

Ми прагнемо, щоб усі наші об'єкти мали свідоцтво енергоефективності (EPC) не нижче класу C, і ми робимо все можливе, щоб мінімізувати наш вплив на навколишнє середовище. Більше інформації можна знайти у нашому звіті ESG (Політика у сфері захисту навколишнього середовища, соціального забезпечення та управління) на нашому вебсайті, Housing21.org.uk

Ми також докладасмо всіх зусиль, щоб наша орендна плата та плата за обслуговування відповідали найкращому співвідношенню ціни та якості для наших мешканців. Більше інформації можна знайти в нашій останній фінансовій звітності, які також опубліковані на нашому вебсайті.

Дізнатися більше про проживання в житлі Housing 21 можна у цьому посібнику. Якщо ви хотіли б щось дізнатися, але не можете знайти цю інформацію в Посібнику, повідомте нам про це електронною поштою:

communications@housing21.org.uk

Це посібник для вас, і ваш відгук допоможе нам зробити його корисним для всіх. Сподіваємося, ви прочитаєте його із задоволенням.



Про нас



Вересень 2025 року

У контексті соціального житла G1, V1 та C2 — це рейтинги, що використовуються Органом регулювання соціального житла (RoSH) для оцінки ефективності діяльності постачальників житла. G1 вказує на ефективне управління, V1 — на стабільну фінансову життєздатність, а C2 — на те, що орендодавець відповідає стандартам для споживачів.

* **21:** сучасна та перспективна організація
Better: постійна робота над новими досягненнями та прагнення постійного вдосконалення
Experience: прагнення надати мешканцям чудовий досвід проживання та обслуговування

Життя у нас

Ми знаємо, що ваш улюбленець є важливою частиною родини, незалежно від того, пухнастий він, пернатий чи лускатий.

Домашні тварини

У всіх наших комплексах дозволено проживання з домашніми тваринами, але в нас діє політика, яка забезпечує благополуччя тварини, а також вашу безпеку, безпеку ваших сусідів, наших працівників та будь-яких відвідувачів.

Якщо ви думаєте про те, щоб завести домашню тварину, спочатку обговоріть це зі своїм місцевим менеджером та ознайомтеся з угодою Court Service Agreement, у якій буде викладено будь-яку інформацію, що стосується вашого комплексу.

«Тут привітно прийняли не тільки нас, а й нашого пса Брюса». Він любить трохи побешкетувати під час прогулянок.

«Ми обоє на пенсії, маємо безпечне місце для проживання, тут про нас піклуються, і ми нарешті можемо мати нашого собаку!»

Марлен і Грем, мешканці Extra Care



Життя у нас

Гостьова кімната

У більшості наших комплексів за невелику плату можна орендувати гостьову кімнату, щоб ви могли запросити до себе гостей із ночівлею. Нею також можна скористатися, якщо ви, відвідуючи друзів чи родичів в іншому комплексі, захочете залишитися на ніч або, можливо, розглядаєте доступний варіант для відпустки чи поїздки до іншої частини країни. Будь-яку ночівлю — як у вашому власному, так і в іншому комплексі — необхідно бронювати заздалегідь. Ваш місцевий менеджер зможе допомогти з цим.

Гості

Ми знаємо, що ви захочете похизуватися своїм житлом друзям та родичам, тому вони можуть завітати до нас у будь-який час — вам не потрібно питати дозволу. Якщо вам потрібен додатковий простір або ви хочете змінити обстановку, ви можете скористатися місцями загального користування вашого комплексу, щоб поспілкуватися з гостями.

Інформація для мешканців

Якщо ви хочете дізнатися більше про проживання в житлі Housing 21, на нашому вебсайті є розділ «Інформація для мешканців»:

housing21.org.uk/resident-information



Місця загального користування

Тепер, коли ви живете в житлі Housing 21, ви можете захотіти долучитися до місцевої громади та скористатися деякими місцями загального користування на території, включно зі спільними зонами відпочинку та садами. Ми заохочуємо варіанти спільного проведення часу від мешканців. Вітаються всі ідеї!

Сади та територія

Ви можете користуватися місцями загального користування самостійно, разом з іншими мешканцями або з родичами та друзями, коли захочете змінити обстановку. Іноді цими місцями можуть користуватися також члени місцевої громади. За домовленістю з вашим місцевим менеджером ви можете використовувати місця загального користування для приватних заходів. Якщо місце буде заброньовано, ми повідомимо вас про це заздалегідь.

У багатьох наших спільних зонах відпочинку встановлені звукові індукційні петлі для тих, хто погано чує, щоб забезпечити їхню доступність для всіх.

Соціальна діяльність

Якщо вам подобається спілкуватися з іншими мешканцями, ми заохочуємо вас організовувати соціальні заходи та розваги, які відбуватимуться як у місцях загального користування, так і за їх межами. Долучитися може кожен, тому, якщо у вас є ідея, зверніться до свого місцевого менеджера для отримання додаткової інформації.

«Найбільше в житті в Housing 21 мені подобається знайомство з різними людьми з найрізноманітнішими інтересами. Це розширило мій кругозір, і я не почуваюся самотньою.

Це не лише сприятливе середовище, але й відчуття безпеки та належності до місцевої громади.

Ви житимете серед людей, які зможуть вам допомогти, особливо якщо ваша родина не живе поблизу».

Деніз,
мешканка Retirement Living



Wi-Fi

У багатьох наших комплексах у місцях загального користування доступний Wi-Fi, а якщо ви хочете залишатися на зв'язку вдома, ви можете встановити власний широкосмуговий доступ.

Наші комплекси оснащені стандартними телефонними лініями BT, тому, щоб подати заявку на підключення, а потім перейти на широкосмуговий доступ, вам потрібно буде звернутися до BT. Якщо ви отримувате допомогу, таку як Pension Credit, ви можете мати право на дешевший тарифний план широкосмугового зв'язку. Просто зверніться безпосередньо до свого постачальника або поговоріть з місцевим менеджером для отримання додаткової інформації.

Парковка

Більшість наших комплексів пропонують парковки для автомобілів мешканців. Ми просимо вас бути уважними до своїх сусідів, залишаючи найближчі до будівлі місця для паркування для людей з обмеженими можливостями пересування. Якщо місць не вистачає, просіть гостей паркуватися в іншому місці.

Пральня

Пральні призначені для виключного користування мешканцями. У вашому комплексі може бути графік прання, який буде розміщений у приміщенні. Не використовуйте пральню для прання підстилок для домашніх тварин.

Проживання поруч із сусідами

Ми всі створюємо шум, і важливо знати різницю між шумами, пов'язаними з повсякденним життям, — як-от випадковий гавкіт собак, гра дітей та використання побутової техніки, — та небажаним шумом, як-от постійна гучна музика, навмисне грюкання дверима та гучні голоси пізно вночі.

Жоден будинок не є повністю звукоізованим, тому ви можете чути деякий шум від сусідів.

Ми просимо всіх, включно з гостями, бути уважними до інших, а саме:

- Зменшувати гучність телевізора або радіо
- Використовувати навушники
- Зменшувати баси під час відтворення музики
- Тихо зачиняти двері
- Постелити килими, якщо у вас дерев'яна або ламінована підлога, або обрати килимове чи м'яке вінілове покриття, якщо ви не на першому поверсі
- Не пилососити пізно вночі чи рано вранці
- Повідомляти сусідів, коли збираєтеся робити будь-які ремонтні роботи

Хоча шум може дратувати, він не є антисоціальним, якщо він не є надмірним або не виникає регулярно в тихі години (зазвичай тихим вважається час після 23:00 та до 7:00 ранку).

Ваш місцевий менеджер

Наші мешканці кажуть нам, наскільки важливо для них мати місцеву контактну особу, тому в наших комплексах є місцевий менеджер, який надає поради та рекомендації, а також допомагає вирішувати проблеми.

Ваш місцевий менеджер призначає підрядників для обслуговування будівлі та території від вашого імені, а також для забезпечення безпеки, охорони та чистоти комплексу. За потреби він також:

- Надає підтримку, поважаючи вашу конфіденційність та незалежність
- Домовляється про те, як часто він зв'язуватиметься з вами, від щодня до відсутності такого зв'язку
- Надає допомогу в надзвичайних ситуаціях, звертаючись до фахівців або родичів
- Перевіряє актуальність вашої основної контактної інформації
- Співпрацює з організаціями, щоб допомогти задовольнити ваші потреби
- Заохочує соціальну активність
- Підтримує Асоціацію мешканців
- Керує бронюванням гостьової кімнати та місць загального користування
- Керує будь-якими працівниками на території комплексу
- Допомагає вам отримати доступ до послуг з догляду, якщо це необхідно



Чого очікувати від наших працівників

Ваш місцевий менеджер повідомить вас про будь-яку свою заплановану відсутність, як –от щорічну відпустку, і, в разі потреби, на цей період вам може бути призначений менеджер-заступник.

Будь-яка надана вами відповідна інформація буде зафіксована, щоб ми могли надавати вам послуги належним чином. Наприклад, якщо у вас вади зору, ми можемо надати матеріали в іншому форматі, наприклад, великим шрифтом, в аудіоформаті або шрифтом Брайля.

Ми не розголошуватимемо жодної інформації жодній сторонній організації поза межами Housing 21, окрім випадків, коли таке розкриття необхідне для запобігання шахрайству або відповідно до вимог законодавства.

Повну інформацію про конфіденційність можна в будь-який час отримати у вашого місцевого менеджера або завантажити з нашого вебсайту.

Професійні межі

Ми розуміємо, що для того, щоб працівники надавали вам найкращі послуги, їм потрібно будувати з вами дружні, але водночас професійні стосунки. Однак важливо, щоб ні ви, ні наші працівники не плутали це з особистими стосунками.

Ми також розуміємо, що з огляду на якість наданих послуг, ви можете розглянути можливість висловлення вдячності, залишивши подарунок працівникам Housing 21 у своєму заповіті. Зверніть увагу на те, що умовою працевлаштування є заборона на отримання співробітниками грошових заохочень або заповіт подарунків. Їм також не дозволяється виступати виконавцем вашого заповіту, бути свідком під час оформлення заповіту та підписувати будь-який інший юридичний документ.





Долучайтеся та впливайте на ухвалення рішень!

Ми хочемо переконатися, що ви задоволені життям у нас та послугами, які отримуєте, тому ми закликаємо вас залишати відгуки та брати участь в ухваленні рішень, які стосуються вас та місця вашого проживання.

Ми хочемо, щоб ви впливали на покращення надання послуг, впливали на політику та знали, що ви отримуєте найкраще співвідношення ціни та якості за сплачені вами кошти. Є регулярні можливості та багато різних способів долучитися до ухвалення рішень:

Ваш місцевий менеджер

Звертайтеся, пишіть, телефонуйте або надсилайте електронного листа своєму місцевому менеджеру в будь-який час.

Зустрічі мешканців комплексу/Асоціації мешканців

Ваш місцевий менеджер проводитиме регулярні зустрічі для обговорення будь-яких новин, оновлень або проблем у вашому комплексі. Ми активно закликаємо створювати Асоціації мешканців, щоб мати колективний та демократичний голос з найважливіших питань.

Опитування

Ми регулярно проводимо опитування, щоб дати вам можливість висловити свої погляди та пріоритети. Наші опитування включають:

Опитування під час заселення: Якщо ви новий мешканець, вас можуть запросити пройти це опитування протягом перших чотирьох тижнів після переїзду до нас.

Національне опитування мешканців: Щороку ми проводимо опитування, щоб дізнатися, наскільки ви задоволені своїм житлом та якістю послуг, які отримуєте. Частина опитування включатиме питання, пов'язані з показниками задоволеності мешканців. Це показники, за якими Орган регулювання соціального житла вимагає від усіх орендодавців соціального житла звітувати щороку.

Опитування щодо догляду: Якщо ви отримуєте догляд безпосередньо від Housing 21, вас запросять взяти участь у цьому щорічному опитуванні.

Опитування щодо ремонтів: Ми щомісяця проводимо опитування щодо ремонтів, щоб мати змогу відстежувати тенденції на регіональному та національному рівнях.

Опитування щодо задоволеності реакцією на скарги:

Якщо ви подали нам скаргу, вас запросять взяти участь у нашому опитуванні щодо скарг. Ми публікуємо ці результати щокварталу, щоб зрозуміти, що ми зробили добре, а що треба покращити.



Групи із взаємодії з мешканцями

Housing 21 прагне до змістовної взаємодії з мешканцями та співпраці з вами для покращення та розвитку послуг, які ми надаємо. Ми пропонуємо вам низку можливостей долучитися та бути почутими.

У нас є кілька загальнонаціональних груп із взаємодії з мешканцями, які зосереджуються на різних сферах нашої роботи. Ці групи — чудовий спосіб поділитися своїми думками, впливати на рішення та допомагати формувати наші майбутні послуги.

Більшість зустрічей відбуваються віртуально, тому ви можете приєднатися, не виходячи з дому, без необхідності кудись їхати. Якщо ви новачок у онлайн-зустрічах, не хвилюйтеся — ми можемо запропонувати допомогу та підтримку, щоб ви до них підготувалися. Просто зверніться за допомогою до свого місцевого менеджера.

Всю найактуальнішу інформацію та дати майбутніх зустрічей можна знайти на нашому вебсайті в розділі «Долучайтесь на національному рівні»:

housing21.org.uk/residents/living-with-us/resident-information/get-involved

Якщо ви бажаєте приєднатися до однієї з наших груп із взаємодії, відвідайте вебсайт Housing 21 або напишіть нам електронного листа на адресу:

engagement@housing21.org.uk

Ваш голос важливий, долучайтесь та допомагайте змінювати ситуацію навколо себе.

Національний рівень

Ось добірка груп, до яких ви можете приєднатися:



Форум Extra Care Forum/Форум Retirement Living: Приєднавшись до нашого Форуму Extra Care або Форуму Retirement Living, ви діятимете як представник мешканців і притягуватимете Housing 21 до відповідальності.



Комісія з підбору персоналу: Долучайтесь до набору персоналу на посади, пов'язані з мешканцями, та керівників вищої ланки в Housing 21, через цю комісію з підбору персоналу.



Скарги: Якщо ви хочете ретельно ознайомитися з нашим процесом відповіді на скарги другого етапу та іншими аспектами нашого процесу розгляду скарг, то ця група саме для вас.

Мешканець Том із задоволенням бере участь у кількох національних форумах мешканців:

«Форуми пропонують прямий зв'язок із керівниками вищої ланки та Радою директорів Housing 21. Я вірю, що можу допомогти сформуванню покращення, які принесуть користь усій нашій громаді. Я прагну зробити свій внесок у формування політики, послуг та бюджетів, які достовірно відображають потреби мешканців. Форуми сприяють відкритому діалогу, що є вирішальним для формування почуття спільноти».



Місцевий рівень

Зустрічі мешканців комплексу/Асоціації мешканців: Впливайте на місцеві рішення у вашому комплексі, включно з угодами Court Service Agreements, перетворення та соціальні заходи через зустрічі та Асоціації мешканців.

Щоб отримати додаткову інформацію щодо будь-якого з перерахованих вище питань, відвідайте розділ «Інформація для мешканців» на вебсайті або зверніться до місцевого менеджера.



Helping Hands та фінансова підтримка

Ми знаємо, що кожна копійка має значення, тому, окрім забезпечення оптимального співвідношення ціни та якості, ми також маємо низку ініціатив, розроблених для надання вам фінансової підтримки (за умови відповідності вимогам).

Helping Hands

Послуга Helping Hands була створена для того, щоб допомогти вам зберегти орендоване житло і отримати найкраще можливе обслуговування. Helping Hands – це загальний термін, що охоплює різні ініціативи.

Фонд Helping Hands Fund: Якщо у вас виникають труднощі з повсякденними витратами або ви отримали неочікуваний рахунок, фонд Helping Hands Fund може допомогти, надаючи одноразову підтримку до 300 фунтів стерлінгів. Фонд може допомагати різними способами, зокрема, ваучерами в супермаркети, оплатою ветеринарних послуг, ремонтом автомобіля, придбанням нових окулярів тощо. Фонд також може надати підтримку, якщо у вас є борги за комунальні послуги або виникли труднощі з поповненням балансу лічильників. Зверніться до свого місцевого менеджера, щоб дізнатися, як подати заявку.

«Дякуємо фонду за доброту та щедрість, а саме за надання нам ваучера на придбання пральної машини та її встановлення. Це дуже велика підтримка у складний період нашого життя. Housing 21 — найкращий орендодавець, і ми можемо лише подякувати за те, як ви про нас піклуєтесь».

Мешканець Housing 21

Перевірка права на отримання допомоги: Ваш місцевий менеджер може допомогти вам пройти перевірку права на отримання допомоги, щоб переконатися, що ви отримуєте всю необхідну підтримку.

«Просто хочу висловити велику подяку Маріанні (місцевому менеджеру). Вона дуже допомогла мені під час заповнення документів та оформлення допомоги. Вона завжди доброзичлива та швидко вирішує проблеми».

Мешканець Retirement Living

Housing Perks: Housing Perks — це мобільний додаток, який дозволяє вам заощаджувати гроші на товарах повсякденного вжитку в роздрібних магазинах, готелях та закладах дозвілля. Ви можете отримувати знижки та кешбек на товари повсякденного вжитку, включно з товарами з супермаркетів, електротовари та одяг. Просто завантажте застосунок на свій смартфон, скористайтеся номером мешканця для входу (його можна знайти у вашій квитанції за оплату орендної плати) та почніть економити! Дізнатися більше можна на вебсайті:

yourhousingperks.com

Щоб отримати додаткову інформацію про будь-яку з цих ініціатив, зверніться до свого менеджера.



За що потрібно платити

Ваше житло є частиною більшого комплексу, що пропонує місця та зручності загального користування з іншими мешканцями. Таким чином, існують додаткові витрати, які покривають утримання будівлі, місць загального користування та надання послуг.

Плата за надання підтримки: вона допомагає покривати витрати на вашого місцевого менеджера та допоміжні послуги, такі як підключення системи екстреного виклику.

Плата за обслуговування: вона допомагає покривати вартість зручностей, якими ви користуєтеся разом зі своїми сусідами, зокрема:

- Послуги місцевого менеджера
- Нашу цілодобову службу екстрених викликів
- Ремонтні та технічні послуги
- Миття вікон
- Озеленіння території
- Опалення, освітлення та утримання місць загального користування

Плата за послуги, яку ви сплачуєте, залежатиме від місця вашого проживання та послуг, які ви отримуєте. Ми будемо щорічно консультуватися з вами щодо послуг, які ви отримуєте, та щорічно переглядати всі договори, щоб забезпечити вам найкращі умови.

Амортизаційний фонд: Амортизаційний фонд — це внесок спільного власника або орендаря, який проживає в комплексі, для покриття великих одноразових витрат. Ці внески ґрунтуються на передбачуваних капітальних роботах, які заплановано виконати протягом кількох років.

Амортизаційні відрахування/плата за використання: Ця плата покриває витрати на довгострокові активи, якими користується кожен, такі як аварійне освітлення, ліфти, пожежна сигналізація тощо. Плата ґрунтується на вартості об'єкта, яка потім стягується протягом кількох років.

Плата за основну підтримку 24/7: Якщо ви є мешканцем Extra Care, ця послуга дозволяє персоналу з догляду цілодобово перебувати на території комплексу, щоб надавати незаплановану та екстрену допомогу, незалежно від того, чи отримуєте ви догляд. Залежно від місцезнаходження, ви або оплачуватимете цю послугу самостійно, або її може фінансувати місцева влада. Для отримання додаткової інформації зверніться до свого місцевого менеджера.

Інші витрати: Як і у випадку з будь-якою нерухомістю, ви будете відповідальні за сплату муніципального податку, ліцензії на телебачення та Wi-Fi. Також рекомендуємо вам оформити страховку на особисті речі у вашому домі. Залежно від умов вашого договору оренди, ваші комунальні рахунки (газ, електроенергія, вода) можуть покриватися вашою платою за обслуговування або, можливо, їх доведеться оплачувати окремо. Додаткова плата стягується за пакети послуг з догляду та допомогу з домашніми справами.

Як сплатити орендну плату

Існують різні способи здійснення платежів, найпростіший спосіб – це пряме списання. Якщо у вас виникли труднощі зі сплатою орендної плати або будь-яких інших платежів, якомога швидше зверніться до свого місцевого менеджера, щоб обговорити варіанти підтримки та плани оплати.

Пряме списання: Оплата за допомогою прямого списання — це найпростіший спосіб керувати своїм рахунком і зменшити ризик потрапляння в борги. Якщо ви нещодавно переїхали до нас, ваш місцевий менеджер допоміг вам налаштувати пряме списання під час реєстрації. Якщо ви вже деякий час проживаєте з нами та хочете перейти на пряме списання, зверніться до свого місцевого менеджера, який зможе налаштувати його для вас.

Ви можете обрати оплату щотижня, раз на два тижні, раз на чотири тижні або щомісяця у встановлену дату. Після налаштування ви отримаєте мандат на пряме списання із підтвердженням суми та дат платежу. Якщо до нього будуть внесені будь-які зміни, ваше пряме списання автоматично оновиться, і ви отримаєте новий мандат.

Постійне доручення: Якщо ви сплачуєте за постійним дорученням, ви можете обрати дату, коли з вашого рахунку буде списано платіж за оренду. Вам потрібно буде вказати номер мешканця (який зазначено у квитанції за оплату орендної плати). Щоразу, коли змінюватиметься сума орендної плати, вам потрібно буде звернутися до банку, щоб змінити постійне доручення.

Банківська картка: Ви можете розрахуватися будь-якою банківською картою, включно з MasterCard, Visa, Switch, Solo та Delta. Ви можете сплатити онлайн, використовуючи номер мешканця (який зазначено у квитанції за оплату орендної плати). Або ж ви можете сплатити особисто, звернувшись до свого місцевого менеджера в офісі, який надасть вам квитанцію.

Банківський переказ: Якщо у вас є доступ до онлайн-банкінгу, ви можете сплатити банківським переказом (платіж BACS), використовуючи номер мешканця (який зазначено у квитанції за оплату орендної плати).

Банківські реквізити Housing 21 (для оплати орендної плати):

- Код банку: **20-06-05**
- Номер рахунку: **80664332**

Картка для оплати оренди: Якщо вам раніше видавали картку Allpay, ви все ще можете використовувати її для здійснення платежів:

- У будь-якому поштовому відділенні
- У магазинах та кіосках з логотипами PayPoint або Payzone
- Телефонном: **0330 041 6497** (за національним тарифом)
- Онлайн: **www.allpayments.net**

Allpay доступний лише для існуючих власників карток. Ми не видаємо нові та не замінюємо старі картки. Якщо ви загубили свою картку, вам потрібно буде звернутися до місцевого менеджера, щоб обговорити альтернативні варіанти оплати.

Повага, інклюзія та приналежність у Housing 21

20

Housing 21 бажає, щоб кожен, незалежно від того, чи є він мешканцем, працівником, відвідувачем чи будь-ким із наших партнерів, почувався бажаним гостем і частиною Housing 21. Ми вважаємо, що кожен має право на гідне ставлення та повагу відповідно до нашої Хартії поваги та інклюзії. У Хартії викладено способи створення нами інклюзивного середовища для всіх, незалежно від їхнього походження чи особливостей, на основі чотирьох ключових принципів:



Ми ставимося до кожного з гідністю та повагою



Ми створюємо середовище, де кожен може бути собою



Ми розглядаємо різні точки зору та чуємо всі голоси



Ми прагнемо розуміти інші культури, практики та досвід

Кожен отримує поважне ставлення за умови, що він шанує інших. Ми не терпимо жодної форми дискримінації, зловживань чи агресії будь-якого роду. Це стосується мешканців, наших працівників та наших партнерів. Неповажна поведінка включає навмисне ігнорування або виключення людей, токсичні коментарі, використання расистської, гомофобної або сексистської лексики.

Розумні зміни

Щоб забезпечити кожному доступ до наших послуг та інформації, ми розуміємо, що в деяких випадках нам доведеться внести розумні зміни для задоволення конкретних потреб, таких як адаптація житла, переклади, документи з великим шрифтом. Не соромтеся запитувати такі зміни, якщо вам це потрібно.

Антисоціальна поведінка

Відповідно до нашої Хартії поваги та інклюзії, ми хочемо, щоб ви почувалися безпечно у своєму домі та мали можливість вирішувати будь-які питання щодо потенційної антисоціальної поведінки.

Наша Політика щодо антисоціальної поведінки та Політика щодо неприйнятної поведінки визначають наш підхід до вирішення проблеми такої поведінки, і це може включати співпрацю з партнерськими агентствами, якщо це необхідно. Ви можете запросити копію політики у свого місцевого менеджера або відвідати наш вебсайт, щоб ознайомитися з цифровою версією.

Ви зобов'язані дотримуватися умов вашого договору оренди, що включає відмову від участі в антисоціальній поведінці або заборону членам вашої родини, гостям або домашнім тваринам порушувати ці умови.

Що таке антисоціальна поведінка?

Приклади такої поведінки можуть включати, крім іншого:

- Інциденти ненависті та злочини на ґрунті ненависті, що підпадають під дію Закону про рівність 2010 року, включно з расизмом, сексизмом або поведінкою, пов'язаною з інвалідністю чи сексуальною орієнтацією
- Насильство, словесні образи, погрози, домагання та залякування
- Скарги на шум та незручності: постійний та надмірний шум, який завдає дискомфорту іншим
- Інциденти, пов'язані зі зловживанням наркотиками, психоактивними речовинами або алкоголем, включно з торгівлею наркотиками, вживанням наркотиків та злочинною діяльністю, пов'язаною з наркотиками.

Порушення громадського порядку та хуліганство, пов'язані зі зловживанням психоактивними речовинами чи алкоголем.

- Екологічні порушення: викидання сміття, графіті, умисне псування майна та підпали
- Порушення, пов'язані з тваринами: забруднення тваринами місць загального користування або відсутність належного контролю
- Інша злочинна поведінка: проституція, злочини, пов'язані з бандами, злочини із застосуванням вогнепальної, холодної та іншої зброї

Що не вважається антисоціальною поведінкою?

- Розбіжності між мешканцями
- Побутовий, повсякденний шум та ремонтні роботи у розумний час
- Одноразові вечірки чи святкування (якщо вони не переростають у антисоціальну поведінку)
- Відмінності в способі життя
- Запахи приготування їжі
- Суперечки між мешканцями в соціальних мережах

Антисоціальна поведінка

Боротьба з антисоціальною поведінкою

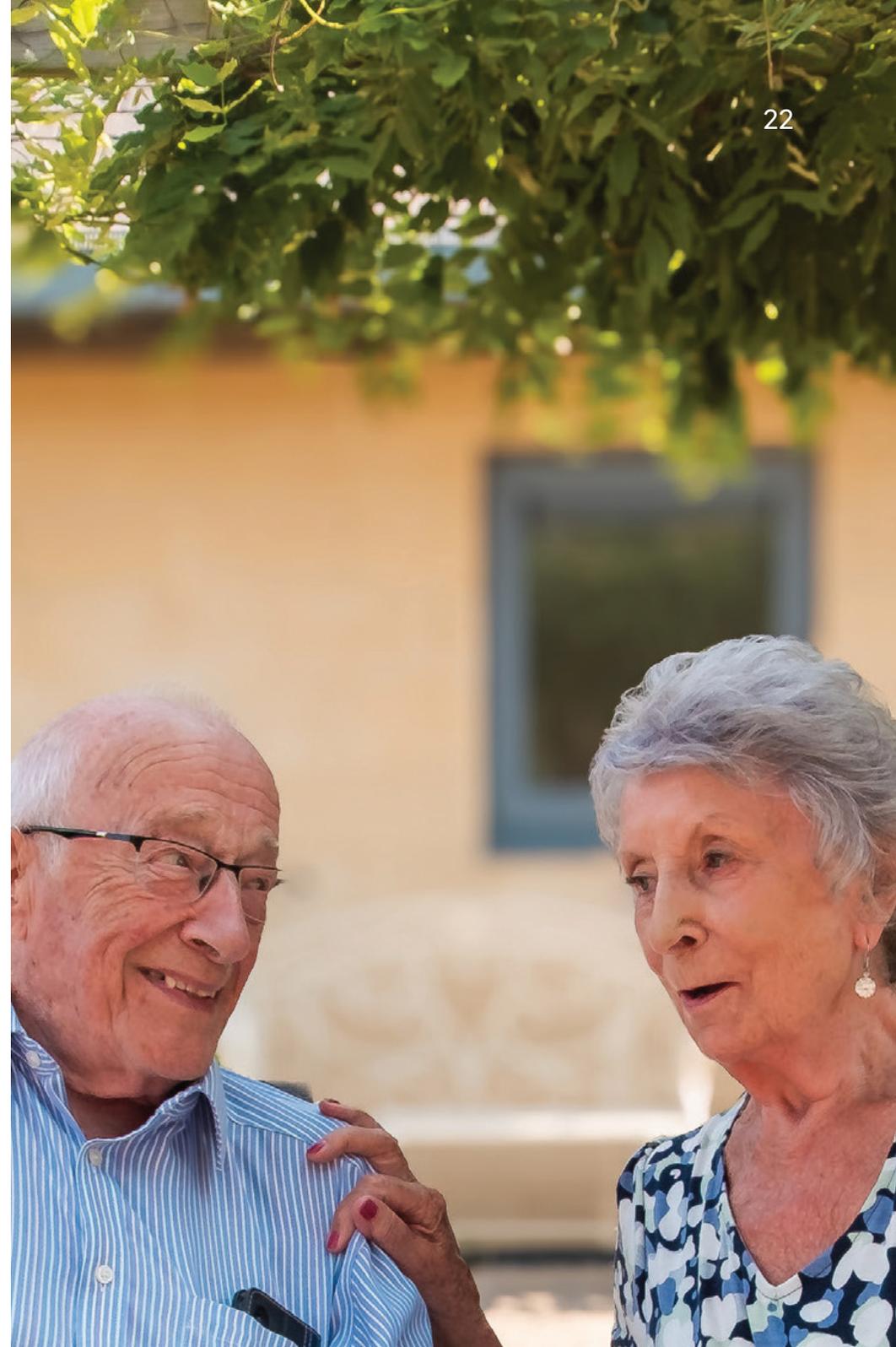
Якщо ви стикаєтеся з антисоціальною поведінкою, і це безпечно, ми рекомендуємо спочатку спробувати вирішити це питання безпосередньо один з одним, поважаючи будь-які відмінності. Якщо це не вирішить проблему, ваш місцевий менеджер зможе надати підтримку.

Ми прагнемо вирішувати проблеми антисоціальної поведінки на якомога ранній стадії. Ми пропонуємо низку засобів правового захисту, включаючи, зокрема:

- Зустрічі
- Посередництво
- Попереджувальні листи
- Угоди про прийнятну поведінку
- Угоди про добросусідство
- Відмова у на запити про взаємний обмін житлом

У відповідних випадках ми розглянемо можливість вживання правових заходів, зокрема:

- Цивільні заборони, включно з заборонними наказами та доручення на арешт
- Накази про закриття
- Повідомлення/попередження для захисту громади
- Попередження про виселення, яке може призвести до виселення



Відгуки та скарги

Ми прагнемо надати вам найкращі послуги, тому хотіли б дізнатися про виняткові послуги, а також про те, що можна покращити.

Повідомляйте нам про:

- Якість наших послуг
- Досвід взаємодії з працівниками
- Щось, що ми зробили
- Щось, що ми не зробили

Якщо у вас був незадовільний досвід співпраці з нами, ми завжди намагатимемося вирішити проблему якомога швидше. Якщо ви незадоволені результатом, ви можете перейти до нашої двоетапної процедури подання скарги для подальшого розслідування.

Строки розгляду скарг

Якщо у вас є скарга, ви можете повідомити про інцидент електронною поштою, телефоном, письмово або особисто своєму менеджеру комплексу або Команді з розгляду скарг за адресою:

feedback@housing21.org.uk

Потім скаргу буде розглянуто в межах двоетапної процедури розгляду скарг.

Перший етап:

- Скаргу буде підтверджено відповідним регіональним/операційним менеджером протягом п'яти робочих днів
- Відповідь буде надана протягом 10 робочих днів з моменту підтвердження
- Якщо ви незадоволені результатом або тим, як було вирішено вашу проблему, ви можете перейти до другого етапу.

Другий етап:

- Скаргу буде підтверджено Командою з розгляду скарг протягом п'яти робочих днів
- Відповідь буде надана протягом 20 робочих днів з моменту підтвердження відповідним керівним директором або директором, відповідальним за це питання.
- Якщо ви все ще незадоволені, ви можете звернутися до Омбудсмена з питань житла:

 Електронна адреса: info@housing-ombudsman.org.uk

 Пишіть на адресу: Housing Ombudsman, PO Box 152, Liverpool L33 7WQ

 Вебсайт: www.housing-ombudsman.org.uk

Копія нашої Політики з розгляду скарг та звітів доступна на нашому вебсайті або за запитом.

Забезпечення вашої безпеки: Закон про регулювання соціального житла

У квітні 2024 року набув чинності Закон про регулювання соціального житла, який надає мешканцям соціального житла більше захисту, щоб гарантувати їм проживання в безпечних та якісних будинках із сумлінними орендодавцями. Згідно з новим законом, Орган регулювання соціального житла має право вживати суворих заходів проти орендодавців, які не відповідають чотирьом споживацьким стандартам:

- Стандарт безпеки та якості
- Стандарт прозорості, впливу та підзвітності
- Стандарт сусідства та громади
- Стандарт оренди

Для Housing 21 це означає, що ми повинні щороку звітувати Органу регулювання соціального житла про ефективність нашої діяльності відповідно до 22 показників задоволеності мешканців та ділитися нашими результатами з вами.

Останні результати можна знайти на нашому вебсайті або у вашому комплексі.

Якщо у вас виникнуть занепокоєння щодо того, що Housing 21 не відповідає цим стандартам, ви можете звернутися до таких осіб:



Кріс Піч

Керівник відділу споживацьких стандартів
kris.peach@housing21.org.uk



Тоні Тенч

Керівник відділу охорони праці та безпеки
tony.tench@housing21.org.uk

Показники задоволеності мешканців (TSM)

Підхід Housing 21

Стандарт показників задоволеності мешканців (TSM), встановлений Органом регулювання соціального житла (RoSH), вимагає від усіх зареєстрованих постачальників житла щорічно збирати дані про задоволеність мешканців та звітувати про них. Це має забезпечити більшу прозорість та підзвітність, що дозволить мешканцям краще розуміти та оцінювати діяльність своїх орендодавців.

Що таке TSM?

- **Всього є 22 показники:**
 - 10 показників управлінської інформації (з даних, що зберігаються орендодавцями)
 - 12 показників задоволеності на основі сприйняття (з опитувань орендарів)
- Ці показники охоплюють п'ять ключових тем:
 - Підтримка житлових об'єктів у належному стані
 - Підтримка безпеки будівель
 - Шаноблива та корисна взаємодія
 - Відповідальна організація сусідства
 - Ефективний розгляд скарг

Вимірювання нашої ефективності

Ми регулярно оцінюємо, наскільки ефективні наші послуги, щоб переконатися, що ми задовольняємо потреби наших мешканців. Ці результати допомагають нам зрозуміти, що працює добре, а що потрібно покращити.

Щоб дізнатися більше та переглянути останні результати, відвідайте розділ **Ефективність** вебсайту Housing 21:

housing21.org.uk/residents/our-performance

Щоб переглянути оцінки для певного об'єкта житла, знайдіть свій комплекс на нашому вебсайті та завантажте останній звіт.

Ви також можете поговорити зі своїм місцевим менеджером, який зможе надати копію останніх результатів.



Забезпечення вашої безпеки: ваш дім – наш пріоритет

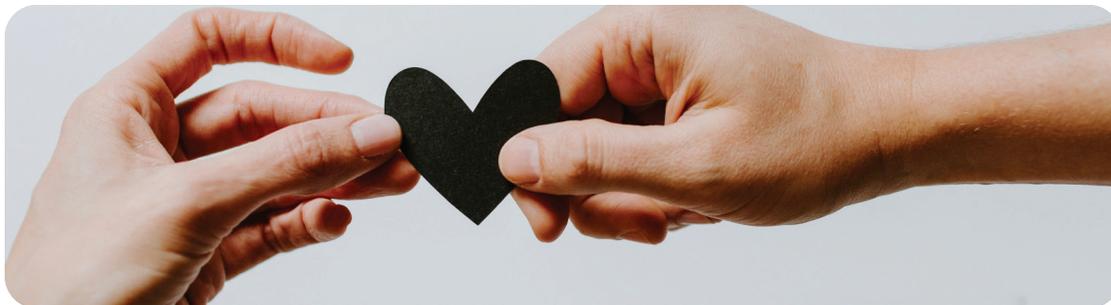
Housing 21 вважає, що ви не повинні жити в страху жорстокого поводження, нехтування чи насильства з боку будь-кого, включно з людьми, з якими ви проживаєте, або членів родини, і ми прагнемо запобігати та виявляти будь-який ризик шкоди.

Ми співпрацюватимемо з партнерськими установами для розслідування будь-яких випадків підозрюваного або фактичного жорстокого поводження з людьми, які потребують догляду та підтримки.

Кожен, хто довіриться нам у питаннях насильства, отримає підтримку без осуду. Ми дотримуємося позиції «Нічого про мене без мене», яка передбачає відкрите обговорення, перш ніж буде вжито будь-яких рекомендацій чи дій. Нічого не станеться без вашого відома.

Ми прагнемо підтримувати жертв жорстокого поводження або нехтування, зокрема:

- Фінансового
- Психологічного
- Сексуального
- Домашнього
- Фізичного
- Сучасне рабство
- Нехтування та бездіяльність
- Організаційна
- дискримінація



Якщо ви стикаєтеся з будь-якою формою жорстокого поводження або нехтування, або маєте занепокоєння щодо іншого мешканця:

- Зверніться до свого місцевого менеджера або будь-якого іншого працівника Housing 21, зателефонуйте йому або напишіть електронного листа
- Зверніться до організацій із довідника захисних організацій, який можна отримати у вашого менеджера
- Зателефонуйте до органів місцевої влади

У випадку домашнього насильства:

якщо вам загрожує безпосередня небезпека, зателефонуйте до поліції за номером 999.

Якщо ви не можете говорити:

- Не кладіть слухавку та слухайте запитання
- Кашляйте або постукуйте по телефону
- Якщо вас попросять, і ви використовуєте мобільний телефон, натисніть 55 після відповідного прохання (не відразу після набору номера 999). Поліція не може відстежувати ваше місцезнаходження, але розпізнає дзвінок

Забезпечення вашої безпеки: безпека вдома

Система екстреного виклику

Ми знаємо, як важливо почуватися в безпеці вдома, тому всі наші помешкання мають цілодобову систему екстреного виклику, якою керує компанія Appello*.

У комплексах Retirement Living система підключена до чергової команди Appello, а в Extra Care вас спочатку безпосередньо з'єднають із командою догляду на території об'єкта, а потім з Appello.

Системи виклику в наших нових комплексах мають вбудовану систему відеодомофонії для впевненості, щоб ви могли бачити та чути відвідувачів, перш ніж відчинити входні двері.

Безпека будівель і пожежна безпека

Housing 21 прагне забезпечити безпеку наших мешканців, відвідувачів та працівників. Перевірки безпеки, включно з оцінкою пожежних ризиків з урахуванням індивідуальних потреб, будуть проведені до початку вашого проживання в житлі.

Щоб забезпечити повне дотримання законодавчих вимог та вашу постійну безпеку, Housing 21 здійснює сервісне та технічне обслуговування своїх об'єктів. Іноді нам може знадобитися доступ до вашого житла для проведення перевірок, як-от обслуговування вашого котла.

Якщо у вас є будь-які занепокоєння щодо безпеки будівлі, зверніться до свого менеджера або операційного менеджера. Для отримання додаткової інформації ви можете ознайомитися з Посібником з безпеки будівель та пожежної безпеки в розділі «Інформація для мешканців» на нашому вебсайті або здійснити пошук за запитом «Building safety».

*Мешканці Kent PFI користуються системою Tunstall

Двері та ворота

Ми хочемо, щоб у своєму домі ви почувалися щасливими та в безпеці, тому просимо вас, за можливості, допомагати забезпечувати безпеку будівлі, стежачи за тим, щоб двері та ворота щільно зачинялися за вами, та не впускаючи незнайомих чи небажаних відвідувачів.



Забезпечення вашої безпеки: волога та пліснява

У рамках нашої реакції на запровадження Закону Авааба у жовтні 2025 року ми дуже серйозно ставимося до будь-яких повідомлень про вологу та плісняву. Конденсація — поширене явище у будинках. Однак якщо з нею не боротися, вона може призвести до утворення плісняви на стінах та меблів та погіршити проблеми зі здоров'ям. Багато повсякденних побутових справ, наприклад, приготування їжі та прийняття душу, можуть бути джерелом водяної пари, тому важливо знати, як ефективно боротися з конденсацією та знижувати ризик утворення надмірної вологості та плісняви.

1) Запобігайте накопиченню вологи

- Протирайте поверхні, на яких осідає волога
- Накривайте киплячі каструлі
- Не сушіть білизну на батареях
- Зачиняйте двері ванної кімнати та кухні, щоб запобігти виходу пари

2) Забезпечте вдома вентиляцію

- Під час приготування їжі або прання відкривайте вікна або вмикайте витяжки
- Під час сушіння одягу в приміщенні робіть це в невеликих кімнатах з відкритими вікнами
- Протягом дня відкривайте на деякий час вікна або використовуйте кватирки
- Забезпечте циркуляцію повітря навколо меблів та шаф. Для цього не слід переповнювати шафи та гардероби, а між меблями та стіною потрібно залишати вільний простір.

3) Як обігрівати будинок

У холодну або сиру погоду слід постійно підтримувати невисокий рівень опалення, оскільки це ефективніше, ніж періодично вмикати сильне опалення на короткий час.

- Налаштуйте опалення так, щоб воно забезпечувало тепло в усіх кімнатах, включно з тими, які не використовуються
- Уникайте використання парафінових або бездимних газових обігрівачів
- За потреби використовуйте осушувач повітря

Перші кроки проти плісняви:

Пліснява – це живий організм, який потрібно знищити. Для усунення незначних випадків появи плісняви:

- Протріть уражені ділянки фунгіцидним розчином. Переконайтеся, що засіб, який ви використовуєте, затверджений Виконавчим комітетом з питань охорони здоров'я та безпеки (HSE), і завжди дотримуйтесь інструкцій виробника щодо його застосування та зберігання.
- Якщо на одязі з'явилася пліснява, віддайте її в хімчистку, а для чищення килимів використовуйте шампунь
- Не використовуйте відбілювач або рідину для миття посуду
- Не намагайтеся зчищати плісняву щіткою або пилососом, оскільки при цьому у повітря виділяються спори, підвищуючи ризик виникнення респіраторних проблем

Якщо вас турбує вологість і пліснява у вашій оселі:

Не вся волога виникає внаслідок конденсації. Причиною появи вологості можуть бути неполадки в будівлі, коли вода проникає всередину з-під землі або зовні.

Особливу увагу слід приділяти проникній і висхідній вологості. Проникна вологість виникає, коли вода потрапляє усередину через стіни, дах чи тріщини. Наприклад, вона може проникати під нещільно прилеглу черепицю, через трубу, що протікає, або через переповнення стічних каналів. Висхідна вологість зустрічається відносно рідко. Зазвичай ознакою висхідної вологості є «приливна мітка» на стінах, яка показує, як по них піднімалася вода. Якщо є ознаки вологи з землі, це може означати, що є проблема з гідроізоляційним шаром.

Якщо спостерігаються ознаки висхідної вологості, це може свідчити про проблему з гідроізоляційним шаром.



Ми виконуємо більшу частину робіт з обслуговування майна та обладнання Housing 21, включно з оздобленням та обслуговуванням місць загального користування та зовнішньої частини будівлі.

Єдиним винятком є випадок, якщо пошкодження сталося внаслідок неправильного використання або недбалості з вашого боку, вашого улюбленця або ваших відвідувачів, і в такому разі відповідальні особи повинні окремо сплатити за ремонт.

Іноді може знадобитися проведення капітального ремонту будівлі, як-от оновлення даху або повна реконструкція комплексу. Ми гарантуємо, що ви отримаєте повну консультацію перед початком будь-яких робіт, а ваші коментарі щодо специфікації та вибору підрядника будуть враховані.

Для більшості капітальних робіт ми заздалегідь запросимо на комплекс підрядника, щоб обговорити обсяг робіт, їхній можливий вплив на вас та способи усунення будь-яких перешкод.

Запит на ремонт

У разі звернення за ремонтом через проблеми, за які відповідає Housing 21 і стосуються вашого житла або місць загального користування, вам необхідно

звернутися до свого менеджера. Якщо проблема виникла, коли ваш менеджер недоступний, наприклад, у вихідні, ви можете знайти контактну інформацію альтернативного менеджера на дошці оголошень або повідомити про це через Appello (деталі в кінці посібника).

Для цього вам потрібно буде надати:

- Ваше ім'я, адреса та номер телефону для зв'язку вдень
- Тип ремонтних робіт
- Деталі проблеми, включно з маркою/ моделлю будь-якого приладу та розмір будь-якого виток
- Місце проведення ремонту (наприклад, кімната)
- Час, коли ви будете вдома, щоб ми могли домовитися про візит (якщо проблема у вас вдома)

Переобладнання/внесення змін до вашого будинку

Незалежно від статусу володіння житлом перед виконанням будь-яких адаптацій або змін необхідно проконсультуватися з місцевим менеджером.

Залежно від робіт, що запитуються, може знадобитися заповнення Форми заяви для внесення змін і поліпшень для отримання дозволу на виконання робіт.

Допоміжні засоби та адаптація

Якщо у вас є інвалідність або хронічне захворювання, ви можете мати право на обладнання або модифікації, які допоможуть вам комфортно жити у вашому домі. Це називається «допоміжними засобами та адаптацією». Ваш менеджер може обговорити з вами деталі цього питання та те, як ми можемо допомогти вам отримати доступ до цієї підтримки.

Чого можна очікувати від підрядників з обслуговування

Передбачається, що підрядники з обслуговування, найняті Housing 21, дотримуватимуться кодексу поведінки, який включає дотримання стандартів охорони праці та техніки безпеки, а також вимоги до прийнятної поведінки. Повний текст кодексу можна отримати у вашого менеджера.

Підрядники повинні:

- Зв'язатися з вашим менеджером після прибуття
- Приходити вчасно на заплановані візити
- Не палити на території об'єкта
- Представитися та пред'явити посвідчення особи
- Бути ввічливими, презентабельними, доброзичливими та професійними
- Зберігати спокій
- Враховувати ваші культурні потреби
- Поважати вашу оселю
- Залишати місце робіт, привівши його в безпечний, чистий та акуратний стан

Якщо ви незадоволені поведінкою вашого підрядника або якістю його роботи, будь ласка, повідомте про це свого менеджера. Ви також можете залишити відгук про якість будь-якого ремонту в нашому Національному опитуванні мешканців або Опитуванні щодо ремонту.





На наступних сторінках наведено вказівки щодо відповідальності за ремонт. Зверніть увагу, що інформація має виключно рекомендаційний характер і не впливає на умови вашого договору оренди. У разі потреби ремонту вам завжди слід насамперед обговорити це зі своїм менеджером.

За що відповідаємо ми

Місце проведення робіт	Проблема	Специфіка
Будинок	Зовнішня частина	Конструкція, дах, зовнішні віконні рами та скління, зовнішні двері та скобяні вироби, жолоби, водостічні труби
Безпека	Зовнішні дверні замки	
	Таблички з написами	
Системи водопостачання	Труби та крани гарячої та холодної води (включно з резервуарами та балонами)	Поза межами будівлі у місцях загального користування та на дахах над житлом мешканців (може відрізнятися для бунгало)
Санітарно-технічне обладнання	Обслуговування стічних труб	Усі зони
	Кульові крани та сифони	Місця загального користування
	Керамічна сантехніка	Керамічна сантехніка
Гаражі	Конструкція	Дах, водостічні труби, жолоби, віконниці, двері



Місце проведення робіт	Проблема	Специфіка
Місця загального користування	Оздоблення	Фарба, шпалери, підлога
	Електрика	Електропроводка, розподільні щити, запобіжники, автоматичні вимикачі, перемикачі, стельові патрони світильників, розетки, занурювальні нагрівачі, електроопалення, проводка в дахах над житлом мешканців
	Ліфти загального користування	
	Вентиляція	Системи, вентилятори
	Газове обладнання	
	Пожежна безпека	Вогнегасники, сигналізація, системи виявлення
	Домофонна система	
	Телевізійна антена	Стандартне та аварійне
Освітлення		

За що відповідаєте ви

Залежно від того, орендуєте ви житло чи є власником житла/його частини, існуватимуть певні відмінності в тому, за які ремонтні роботи ви відповідаєте у власному житлі. Housing 21 не замовлятиме ремонт, за який несете відповідальність ви, але може надати інформацію про місцевих підрядників.

Проблема	Специфіка	Мешканець в орендованому житлі		Мешканець у власному житлі чи будинку у спільній власності	
		Мешканець	Housing 21	Мешканець	Housing 21
Водопровідні труби	Внутрішні труби, включно з пошкодженнями, спричиненими замерзанням		✓	✓	
Санітарно-технічне обладнання	Уся керамічна сантехніка, включно з раковинами, ванними, умивальниками, унітазами, бачками, сидіннями та кришками		✓	✓	
	Забиті внутрішні труби та сифони		✓	✓	
	Подрібнювачі харчових відходів		✓	✓	
	Душ		✓	✓	
Електрика	Електричне центральне опалення та каміни		✓	✓	
	Занурювальні нагрівачі		✓	✓	
	Розподільні щити, запобіжники, автоматичні вимикачі		✓	✓	
	Індивідуальні супутникові та телевізійні антени	✓		✓	
	Вилки та запобіжники	✓		✓	
	Обладнання та прилади, включаючи ті, які вже були встановлені у вашому житлі, наприклад, електричні обігрівачі та плити		✓	✓	
	Звичайні лампочки (не лампи денного світла)	✓		✓	

Проблема	Специфіка	Мешканець	Housing 21	Мешканець	Housing 21
Газове обладнання	Усе обладнання та прилади, наприклад, плити, каміни, індивідуальні бойлери		✓	✓*	✓*
	Щорічне обслуговування		✓	✓*	✓*
Оздоблення	Фарба/шпалери/плитка	✓		✓	
	Підлогове покриття	✓		✓	
	Регулювання дверей відносно підлоги		✓	✓	
	Заповнення незначних тріщин/отворів	✓		✓	
Вбудоване обладнання	Пробки та ланцюги для раковин та ванн	✓		✓	
	Карнизи	✓		✓	
	Гачки для пальто/головних уборів	✓		✓	
	Шафи та гардероби	✓		✓	
	Внутрішнє скління		✓	✓	
Безпека/захист	Заміна втрачених ключів	✓		✓	
	Димові сповіщувачі		✓	✓	
	Внутрішні двері, петлі, доводчики, замки та засувки		✓	✓	
Страховання	Страховання майна	✓		✓	
Прибирання	Включно з килимами та побутовою технікою під час виїзду	✓		✓	

*Відповідальність залежатиме від умов вашого договору оренди.

Графік ремонтних робіт

Ми розуміємо, що в разі виникнення проблеми ви хочете вирішити її якнайшвидше, тому для пріоритетного усунення найбільш серйозних проблем ми розділили ремонтні роботи на три категорії:

Екстрені: найсерйозніші проблеми, які ми намагаємося вирішити протягом 24 годин.

Термінові: важливі проблеми, які потребують швидкого вирішення; ми намагаємося усунути їх протягом семи календарних днів.

Планові: проблеми, які потребують вирішення, але є менш терміновими та можуть бути відкладені.

Ми завжди заздалегідь повідомимо вас про будь-які майбутні ремонтні роботи, і майстрам не дозволять входити до вашої оселі без вашого дозволу, за винятком випадків абсолютної надзвичайної ситуації. Якщо ми не зможемо дотриматися цих термінів з причин, які не залежать від нас, ми інформуватимемо вас про хід виконання робіт.

Проблема	Деталі	Екстрені роботи 24 години	Термінові роботи 7 днів	Планові роботи 28 днів
Повне порушення	Електропостачання	✓		
	Водопостачання	✓		
	Постачання газу	✓		
	Опалення житла	✓		
Засмічення	Димохід відкритого каміна	✓		
	Унітаз, стічна труба або злив відходів, у разі відсутності іншого туалету	✓		
	Кухонна раковина, непридатна для використання	✓		
	Ванна, душ або раковина		✓	
	Каналізація		✓	

Графік ремонтних робіт(продовження)

Проблема	Деталі	Екстрені роботи 24 години	Термінові роботи 7 днів	Планові роботи 28 днів
Часткове порушення	Водопостачання		✓	
	Електропостачання (за винятком місцевих відключень електроенергії)		✓	
	Опалення (тобто не працює один радіатор/обігрівач)		✓	
Витоки	Значий витік води	✓		
	Незначний витік води		✓	
	Значне протікання даху	✓		
	Незначне протікання даху		✓	
Несправний або не працює	Кран, що не закривається	✓		
	Кран, що не відкривається		✓	
	Телевізійні/супутникові антени в місцях загального користування		✓	
	Неробочий домофон	✓		
	Ліфти	✓		
	Система моніторингу екстрених викликів	✓		
	Система пожежної сигналізації	✓		
	Погано працює змив в унітазі		✓	
	Незначні електричні несправності		✓	

Графік ремонтних робіт (продовження)

Екстрені: найсерйозніші проблеми, які ми намагаємося вирішити протягом 24 годин.

Термінові: важливі проблеми, які потребують швидкого вирішення; ми намагаємося усунути їх протягом семи календарних днів.

Планові: проблеми, які потребують вирішення, але є менш терміновими та можуть бути відкладені.

Проблема	Деталі	Екстрені роботи 24 години	Термінові роботи 7 днів	Планові роботи 28 днів
Погано зачиняється	Вікно, двері або замок, що забезпечують доступ у житло ззовні	✓		
Пошкодження	Гнила дерев'яна підлога	✓		
	Погано закріплений або відірваний поручень	✓		
	Погано закріплена або відірвана сходинка на сходах	✓		
	Розетка живлення або освітлення	✓		
	Незначні пошкодження штукатурки або фарби після інших ремонтних робіт			✓
	Нетермінові теслярські, столярні, штукатурні, сантехнічні або електромонтажні роботи			✓
	Нетерміновий зовнішній ремонт, наприклад, доріжки, огорожі, водостоки			✓
	Ремонт підлогових покриттів, що не є небезпечними			✓
Графіті	Графіті образливого чи непристойного змісту	✓		
	Графіті без образ та непристойностей			✓

Якщо ви думаєте про те, щоб залишити Housing 21

39

Ми розуміємо, що обставини змінюються, і в майбутньому ви можете захотіти нас покинути. Якщо ви замислюєтеся про переїзд, перше, що потрібно зробити, — повідомити свого менеджера, який зможе проконсультувати вас із цього питання.

Процес залежатиме від того, чи є повним власником свого житла, володієте ним спільно з іншими особами або орендуєте житло у нас.

Повна власність та спільна власність

Умови продажу вашого житла будуть викладені у вашому договорі оренди та залежатимуть від того, володієте ви житлом одноосібно чи спільно з іншими особами. Зверніться до менеджера, і він допоможе вам.

До продажу вам необхідно продовжувати сплачувати всі збори, а також будь-які відповідні витрати, включно з платою за обслуговування, плату за цілодобову підтримку (тільки Extra Care), комунальні послуги та муніципальний податок.

Орендоване житло

Ви можете розірвати договір оренди у будь-який момент, повідомивши про це орендодавця у письмовій формі за чотири тижні. Ваша орендна плата та плата за обслуговування продовжуватимуть стягуватися, доки ми не отримаємо ваші ключі. Зверніться до менеджера, який зможе проконсультувати вас з цього питання.

Для отримання всієї необхідної інформації відвідайте наш вебсайт: housing21.org.uk/residents/living-with-us/leaving-housing-21/

Взаємний обмін

Ми розуміємо, що ви можете захотіти обміняти житлом з іншим мешканцем Housing 21 або з мешканцем іншого орендодавця соціального житла.

Ми підтримуємо взаємний обмін за умови, що будь-який новий мешканець відповідає нашим критеріям, а у вас немає заборгованості з орендної плати. Спочатку обговоріть питання взаємного обміну зі своїм менеджером. Він розповість вам більше про цей процес.

Home Swapper — це служба взаємного обміну мешканців соціального житла. Більше інформації є на сайті. Більше інформації є на вебсайті: www.homeswapper.co.uk



Контакти для зв'язку в екстрених випадках та звернень щодо ремонту

- Контакт Appello для зв'язку в екстрених випадках:
Тел.: 0333 321 6450
- Національна аварійна газова служба:
Тел.: 0800 111 999

Скарги

- Housing 21: Тел.: 0303 123 1622
enquiries@housing21.org.uk
Вебсайт: www.housing21.org.uk/about-us/contact-us/complaints
- Омбудсмен з питань житла:
Тел.: 0300 111 3000
info@housing-ombudsman.org.uk
PO Box 152, Liverpool L33 7WQ
www.housing-ombudsman.org.uk
- Омбудсмен місцевого самоврядування (з питань соціального забезпечення):
Тел.: 0300 061 0614
PO Box 4771, Coventry CV4 0EH
www.lgo.org.uk
- Комісія з контролю якості догляду Національний центр обслуговування клієнтів:
Тел.: 03000 616161 enquiries@cqc.org.uk
Centre Citygate, Gallowgate,
Newcastle upon Tyne NE1 4PA
www.cqc.org.uk

Захист даних

- Заява про конфіденційність Housing 21:
www.housing21.org.uk/corporate/privacy
- Посадова особа із захисту даних:
Тел.: 0370 192 4000
dataprotection@housing21.org.uk
Housing 21, Tricorn House,
51-53 Hagley Road, Birmingham
B16 8TP

Сплата орендної плати

- Сплата онлайн:
www.housing21.org.uk/resident-information/pay-your-rent
- Сплата карткою Allpay:
Тел.: 0330 041 6497
(за національним тарифом)
Вебсайт: www.allpayments.net

Головний комутатор

- Тел.: 0370 192 4000



Розкажіть нам про свій досвід проживання в Housing 21, залишивши відгук на Trustpilot.



Дата публікації:
вересень 2025 року

housing21.org.uk

Housing 21

