

Üdvözöljük új otthonában

Hasznos információ az új otthonáról és az általunk nyújtott szolgáltatásokról

Bevezetés

Üdvözöljük új otthonában!

E tájékoztató füzet számos hasznos információt nyújt, amire szüksége lesz a bérleti ideje alatt. Szeretnénk tömören ismertetni az általunk nyújtott szolgáltatásokat, tehát az információkat rövidere fogtuk. Ha bármi kérdése van ezekről, vagy bármilyen más lakásügyi kérdéstről, számos különféle tájékoztató füzet áll a rendelkezésére (lásd e tájékoztató hátoldalán), vagy forduljon hozzánk a 01484 414886 számon.

Az otthona a Kirklees önkormányzat tulajdonában áll, és az ingatlankezelő a Kirklees Neighbourhood Housing (KNH) nevű szervezet. A KNH az önkormányzat által létrehozott vállalat, amely a nevében kezeli az ingatlanokat. A személyzetünk kezeli az Ön otthonát és ingatlanát, és mi bérlőkkel, lakókkal és más szervezetekkel foglalkozunk, hogy segítsük a szélesebb közösség sikerét és jólétét.

Számos egyéni kérdésben is segítséget nyújthatunk - ha anyagi gondjai vannak, ha zajosak a szomszédok, ha gondja van a személyes biztonságával, vagy képzéssel, vagy munkakereséssel kapcsolatban is. Ha nem tudunk közvetlenül segíteni, tudjuk, hogy kihez fordulhat, tehát kérjük, keresse a lakásügyi előadóját, ha bármilyen problémája van.

A Kirklees önkormányzat bérlőjeként külön tájékoztatást talál a jogairól és kötelezettségeiről a bérleti szerződésében. A bérleti szerződés aláírásával Ön jogi kötelezettségeket vállal bizonyos feladatok ellátására a bérleménye fenntartása céljából. Ez azt is jelenti, hogy a KNH - mint az önkormányzat megbízottja - jogilag köteles biztosítani a bérlettel kapcsolatos kötelezettségeink teljesítését.

Azt szeretnénk, hogy sikeres legyen a lakásbérlete, és szeretnénk, ha elégedett lenne a tőlünk kapott szolgáltatásokkal. Segítsen bennünket, hogy ezt elérjük, forduljon hozzánk, ha bármilyen kérdése vagy észrevétele van.

1. Az új bérlő ellenőrző listája

1. Ahhoz, hogy megtalálja a jelenlegi energiaszolgáltatóját az új bérleményben, forduljon a következőkhöz:

Villamos energia **0845 330 0889** Gáz **0870 608 1524**

A szolgáltatója _____

A kapcsolattartási száma _____

Forduljon az illetékes szolgáltatókhoz, és adja meg nekik az adatait.

Beköltözéskor le kell olvasni a mérőkészüléket, ha ez nem előre fizethető készülék.

2. Tudnia kell, hol van az *elektromos főkapcsoló*, és stressz-helyzetben hogyan kell kikapcsolni a villamos áramot. A főkapcsoló általában az elektromos szekrényben található a mérővel és a biztosítódobozzal, vagy áramköri megszakítóval együtt.

Kérjük, tegye fel kérdéseit a lakásügyi előadójának.

Hely:

A vízelzáró csap _____

Gázóra _____

A gázt elzáró szelep a gázóra mellett van

Elektromos mérőóra (*zsetonnal működik/folyamatos szolgáltatás) _____

Vízóra: Igen Nem

Gáz / elektromos tűz: Igen Nem

Füstjelzők vannak-e az ingatlanában.

3. Intézkedjen a **01484 225693** számon, hogy a gáz ne legyen korlátozva.

Ne feledje – időben el kell jönnie a megbeszélte találkozóra és a gázórája nem mutathat tartozást, mikor bekapcsolatja a gázzolgáltatást.

A gáz bekapcsolásával kapcsolatos találkozó időpontja _____

4. Értse a megfelelő szervezeteket a címváltozásáról

A címváltozás bizonyítékát küldje el a _____ Munkaközvetítő
következőknek: iroda

Bank Posta DVLA

Orvosok Fogorvosok DWP

5. Lépjen kapcsolatba a következőkkel, és intézkedjen:

TV engedély - **0300 790 0368** _____

A lakás felszerelési tárgyaira köthető biztosítást nyújtó társaság - Royal Sun Alliance.
Általános kérdések, vagy a kérelmi űrlap kitöltéséhez segítség. **08456 718 172**

Vízszámla - **0844 448 8697** _____

Önkormányzati adó - **01484 414900** _____

Lakásügyi és önkormányzati adókedvezmény – **01484 414950**

Benyújtott igényt lakbérkedvezményre?

Ha igen, kapott már választ?

Kérnek Öntől több bizonyítékot vagy információt?

Az új bérlői megtekintésem időpontja _____

_____ -kor _____ val _____

*"A dolgok kidobásakor gondoljon az
újrahasznosításra"*

Ha szüksége van bármilyen háztartási eszközre –
evőeszközöktől a lábasokig - de nincs elég pénze, hogy
megvegye, kérjük, forduljon a lakásügyi előadójához, és ő
megismerteti Önt a Think Smart rendszerrel.

A KNH a FUSION-nal (régi nevén SHAP) partnerségben
működik, újrahasznosítják a már feleslegessé vált bútorokat,
fehérárukat és más háztartási tételeket.

Ha el akar ajándékozni dolgokat, –
hívja a **01924 490702** számot!
Díjmentesen elszállítjuk.

2. A szomszédsággal foglalkozó csapat

A szomszédsággal foglalkozó műveleti vezető

A szomszédsággal foglalkozó műveleti vezető a tanácsosokkal, bérlőkkel, és a bérlők képviselőivel foglalkozik a helyi alapon történő szolgáltatások megtervezése, teljesítése és javítása céljából.

Területi lakásügyi vezető

A területi lakásügyi vezető irányítja a csapatot a szomszédsággal foglalkozó lakásügyi irodán. Ellenőrzik, hogy milyen szolgáltatásokat kapnak a bérlők, és vizsgálják e szolgáltatások javításának módját.

Lakásügyi előadók

A lakásügyi előadók tanácsot adhatnak Önnek lakásügyi kérdésekben, a szomszédokkal kapcsolatos vitáktól a lakbér fizetéséhez nyújtott segítségig. Ha nem tudnak segíteni, bemutatják Önt valaki másnak, aki tud.

Ők felelnek az ingatlanával kapcsolatos szolgáltatások nyújtásáért, az üres lakások bérbeadásáért, és megválaszolják bármilyen kérdésüket az önkormányzati lakásba való beköltözéssel vagy onnan való kiköltözéssel kapcsolatban, valamint fogadóórát tartanak az ügyfélszolgálati pontokon és a szomszédsággal foglalkozó irodákban.

Gondnokok

A gondnokok elvégzik a kisebb javításokat, segítik az ingatlanokat tisztán és rendezetten tartani, segítik a bérlőket az elvadult kertek kezelésében (azzal, hogy a bérlők azután rendezetten tarthassák), és biztosítják, hogy a közösségi területek biztonságosak legyenek személy- és vagyonvédelmi szempontból egyaránt. A gondnoki szolgáltatással kapcsolatos további részletekért forduljon a KNH-hoz, vagy kérdezze meg akár a lakásügyi előadót, akár a gondnokokat, amikor látja őket az ingatlanában. Az e szolgáltatásról szóló tájékoztató füzet elkérhető a KNH irodákban, és elolvasható a www.knh.org.uk címen a kiadványok alatt.

Panaszok

Ha nem elégedett a kapott szolgáltatással, vagy már elmondta valakinek a problémáját, de mégsem lett megoldás, kérjük, forduljon a területi lakásügyi vezetőhöz. A panasz benyújtásának módját ismertető tájékoztató füzet elkérhető a szomszédsággal foglalkozó irodáktól és a www.knh.org.uk címen.

3. A bérleti díja

Hogyan kalkulálják a bérleti díjat

A bérleti díjat a kormányzat által megállapított képlettel számítják ki. Ez Kirklees-ben az átlagkereseten, a hálószobák számán és az ingatlana értékén alapul.

A bérleti díj fizetése és behajtása

A számlájáról közvetlen levonás útján kell fizetnie minden bérleti díjat, bármilyen szolgáltatási díjat is.*

Ha még nem intézte el a számlájáról a bérleti díja közvetlen levonhatóságát, megteheti ezt telefonon is, csak hívja fel a **01484 414886** telefonszámot.

Ez minden héten hétfőn esedékes. Az első fizetés a bérlet megkezdésekor esedékes. Nem vehet igénybe semmilyen más fizetési módot, különben hátralékba esik és megsérti a bérleti szerződését.

Bankszámlára lesz szüksége, ha igényt tart bármilyen juttatásra. Ha ezzel kapcsolatban információra van szüksége, ha esetleg aggódik, hogy nem tud számlát nyitni, a költségei fedezéséhez segítségre van szüksége, vagy más pénzügyi gondja van, kérjük, hívjon bennünket a **01484 414886** számon, és kérje a KNH pénzügyi tanácsadóját.

Bármelyik pénzintézettől, többek között a nagyobb bankoktól, takarékszövetkezetektől és hitelszövetkezetektől is kérhet információt a lehetséges számlanyitási opciókról.

* A jelenlegi bérlők 2014. április 1-jéig kötelesek közvetlen levonás útján fizetni a bérleti díjat.

Bérleti díj hátralék

Ha hátralékba esik a bérleti díj fizetésével, közvetlenül Önhöz fordulunk, hogy megbeszéljük a bérleti díj hátralékot. Ez lehetőséget nyújt arra, hogy megbeszélje a bérleti díj fizetésével kapcsolatos bármilyen esetleges problémáját, és arra is lehetőséget nyújt, hogy megvizsgáljuk, hogyan segíthetünk Önnek.

Ha a bérleti díjjal hátralékba esett, előfordulhat, hogy nem költözhet más önkormányzati ingatlanba, és igénybe vehetünk bármilyen támogatási eszközt a bérleti díj hátralékának a csökkentésére.

Ha ezután is hátralékban lesz a bérleti díjjal, pert indítunk, amelynek következtében elveszítheti az otthonát, ezért nagyon fontos, hogy kapcsolatba lépjen velünk, amikor elkezdődnek a problémák.

Segítségnyújtás a lakbéréhez

Ügyeljen rá, hogy csak olyan juttatást igényeljen, amire jogosult. A lakásügyi

W: www.knh.org.uk T: 01484 414886 E: housing@knh.org.uk Facebook: KNHCommunities



juttatás igénylése az Ön joga. Ha jövedelemtámogatást igényel, ki kell töltenie a Lakbértámogatási űrlapot, de még ha nem is nyújt be igényt jövedelempótlásra, lehet, hogy jogosult lakbértámogatásra.

Amikor aláírja a bérleti szerződését, lehetőséget nyújtunk Önnek, hogy kérelmezze a lakbértámogatást. Kérjük, ne feledje, ha a körülményei változnak, miközben lakbértámogatást igényelt, ezt közölnie kell a KNH-val és az Önkormányzat Jövedelmi és Juttatási Szolgálatával. Ha bármilyen segítségre van szüksége, a lakbértámogatási űrlapja kitöltéséhez, vagy tanácsot szeretne kapni a támogatás igénylésével kapcsolatban, szívesen segítünk Önnek.

4. Az Ön pénze

Ha hátralékba esett, vagy pénzzel tartozik más társaságoknak, az adósságkezelő szakértő tanácsadóink ingyenesen és bizalmas alapon segítséget nyújtanak a pénzügyi gondjainak enyhítése céljából.

A munkatársaink segíthetnek Önnek a pénzügyei kezelésében. Az alábbi kérdésekben nyújtunk tanácsot:

- Költségvetés
- Általános juttatási kérdések és annak megállapítása, hogy Ön jogosult-e
- Energiahatékonyság és segítség a más energiaszolgáltatókra való átálláshoz
- Egészséges étkezés és a családja számára egészséges ételek biztosítása szűkös költségvetés mellett
- Gyakornoki munka, képzés vagy munkalehetőségek

A szolgáltatásaink teljes körű részletei megtalálhatók a weboldalunkon – www.knh.org.uk – vagy a Money Worries (pénzügyi gondok), tájékoztató szórólapunkon, amely a lakásügyi irodákban kérhető.

5. Az Ön otthona

Javítások

A javítás bejelentése céljából hívja a javító szolgálatunkat a **01484 414800** számon

- Hétfőtől péntekig reggel 8-tól este 6-ig
- Szombat-vasárnap és banki szünnapokon reggel 8-tól délután 4-ig

Vész helyzetben munkaidőn kívül is hívja a **01484 414850** számot

Az otthonában a következőket kell biztosítani:

- nem lehetnek szerkezeti hibák;
- jó állapotban lévő (általunk felszerelt) szerelvények és csökötések;
- jól működő mosogatók, kádak, WC-k és lefolyók;

- megfelelően és biztonságosan működő vízvezetékek, villamos áram és/vagy gázszolgáltatás és bármilyen fűtőkészülék (amit mi szereltünk be);
- megfelelően gondozott és jó üzemállapotban lévő közösségi részek és közös használatú létesítmények. Ez magában foglalja a bejárati rendszereket, lifteket, a szemétdobókat és a lépcsőház világítását is;
- a széltől és az időjárás hatásától megfelelően védett és megfelelően lefestett külső szerkezet.

Ha a fentiek bármelyike a használatból eredő kopás és elhasználódás miatt hiányzik, a KNH köteles megjavítani vagy biztonságossá tenni. Az önkormányzati bérlők nem fizetnek a szokásos kopás és elhasználódás miatt szükséges javításokért. De, ha a javítás más okból válik szükségessé, felszólíthatjuk a felelős személyt, hogy fizesse ki a javítást.

A javítószolgálat részletes adatai megtalálhatók a weboldalunkon:

www.knh.org.uk, vagy a Care & Repair of Your Home (Az otthonának gondozása és javítása) című tájékoztató füzetünkben, amely a lakásügyi irodában rendelkezésre áll.

A KNH nem felel a következőkért, és nem javítja ki a felelős javítás keretében:

- Elveszett kulcsok, amelyek miatt zárcsere szükséges.
- Az ingatlanokat elválasztó kerítés - lehetséges, hogy a kerítés tekintetében a felelősség nem önkormányzati tulajdonban álló ingatlant terhel, és a kerítés bármilyen javítását ezért előbb egyeztetni kell a KNH-val, mielőtt megrendelik a munkát.
- Hajszáltrepedések a vakolaton - a bérlők felelnek ezekért, amikor festetnek.
- Belső festés és a sérült vakolat javítása, ha gőzzel kezelik a falat, vagy nem kellő gondossággal távolítják el a régi tapétát.
- Új szőnyegek lehelyezésekor az ajtók átalakítása.
- A bérlők által felszerelt készülékek és csőkötések.
- A padlóburkolat javítása, kivéve a rögzített PVC padlót.
- A szőnyeg/laminált padló eltávolítása és visszahelyezése, amikor el kell távolítani a javítási munkák elvégzése céljából.

A lakás felszerelésének ajánlott biztosítása

Ajánljuk, kössön olyan biztosítást, amely kiterjed a készülékekkel és csőkötésekkel kapcsolatos balesetekre, valamint a lakásának felszerelési tárgyaira is. Bármelyik KNH irodán beszerezhető a tájékoztató vagy kérjen a 01484 414886 egy példányt.

Biztosítást kötöttünk az ingatlant javító vállalkozóval véletlenül okozott kárra. Ilyen esetben meg kell vizsgálnunk bármit, ami megsérült, mielőtt elfogadjuk az igényt, ezért kérjük, ne dobjanak ki semmit.

Mesterember szolgáltatás

A mesterember szolgáltatás az alábbiak rendelkezésére álló ingyenes rendszer:

- új bérlők (a bérlemény elfoglalásának első négy hetében)
- 19 éves kor alatt és 60 éves kor felett
- rokkantsági ellátásban részesülő bérlők

A mesterember elvégzi a kisebb munkákat, amire nem terjed ki a javító vagy gondnoki csapat munkaköre. Ezek a következők lehetnek:

- képek/tükrök felakasztása
- polcok felszerelése
- bútor összeszerelése
- kisebb dekorációs munkák
- mosógépek bekötése

Nem végeznek javítást, nagyobb horderejű festési munkákat, gáz- és villanszerelést vagy hasonló munkákat, amelyek két óránál hosszabb időt vesznek igénybe és nagyobb munkáknak számítanak.

A mesterembert legfeljebb két órára lehet kérni és tizenkét hónap alatt összesen három alkalommal.

Hívja a **01484 414800** számot, és kérjen időpontot.

Ne feledje, szóljon, hogy mesterembert kér.

Segítség fogyatékkal élő bérlőknek

Ha bármilyen átalakításra van szükség az otthonában, például:

- korlátok,
- zuhany
- lépcső-lift
- kádban segítség

Kérjük, forduljon az önkormányzat Gateway to Care (Kapu a gondozáshoz) szolgálatához a **01484 414933** számon. Vagy látogasson el személyesen az alábbi címre:

- Civic Centre 3, High Street, Huddersfield, HD1 2NF
- Customer Service Centre, Town Hall Way, Dewsbury, WF12 8EE

E-mailt is küldhet a gatewaytocare@kirklees.gov.uk címre, vagy látogasson el a www.kirklees.gov.uk weboldalra.

A Gateway to Care felveszi a szükséges adatokat, és beutalót ad foglalkozás terapeutához, aki kimegy az otthonába, és megbeszél bármilyen módosítást.

Az otthonának továbbfejlesztése

Ha tovább szeretné fejleszteni, vagy meg akarja változtatni az otthonát vagy a kertjét, *forduljon a KNH-hoz engedélyért.* Kiküldünk egy kérelmi űrlapot, és megszervezünk egy

találkozót, amikor megkaptuk a kitöltött űrlapot.

Az engedélyt csak akkor utasítjuk el, ha a módosítások megváltoztatják az ingatlan biztonságosságát, további költséget jelentenek a szolgáltatnak, vagy kényelmetlenséget okoznak a szomszédoknak.

Ha a módosítások elkészültek, Ön felel bármilyen karbantartásért és javításért, ha a munka során károkat okoztak.

Megjegyzés: Bármilyen jóváhagyott állandó átalakítás az önkormányzat tulajdonává válik, és az otthonában kell hagynia elköltözéskor.

A lehetőségek teljes körét tekintse meg weboldalunkon: www.knh.org.uk, vagy a Your Right to Improve Your Home (Joga az otthona továbbfejlesztésére) tájékoztató füzetben, amely elkérhető a lakásügyi irodán.

Azbeszt

Az azbeszt egy olyan rost, amit biztonságosan alkalmaztak az olyan anyagokban, mint a cement vagy a szigetelőtábla. Az azbeszt csak akkor veszélyes, ha a rostokat belélegzik. Kikerülhet a levegőbe, ha vágják, törik, fűrik vagy csiszolják az anyagot.

Az azbesztrostok tüdőrákot, mesotheliomát (egyfajta rák) és azbesztózist okozhatnak. A betegség az azbeszt hatásának való kitével után még hosszú évekig esetleg nem is jelentkezik. Ez azt jelenti, hogy az azbesztet nagyon óvatosan és körültekintően kell kezelni.

Soha ne fűrjön, csiszoljon, vágjon vagy törjön semmilyen azbesztet vagy bármilyen anyagot, amelyről úgy véli, hogy azbeszt lehet!

Azbeszt olyan helyeken található, mint:

- szekrények hátfalainak levegőztető nyílásai
- csőfektetés
- cementkandallók környéke
- mennyezeti és fali panelek
- cementcsövek
- garáztető és falak
- biztosítódobozok
- padlócsempék

Ne feledje, a KNH-tól engedélyt kell kérnie, mielőtt bármilyen módosítást hajt végre!

Ha nincs semmilyen azbesztre vonatkozó információnk az otthonáról, vagy a területről, ahol munkát akar végeztetni, akkor előbb egy azbesztfelmérésre van szükségünk, aminek a díját Ön fizeti.

Gázbiztonság

Ha gázszagot érez, haladéktalanul hívja a **0800 111999** számot, és kövesse az alábbi utasításokat:

1. Ne dohányozzon, vagy ne gyújtson gyufát.
2. Ne kapcsoljon be semmilyen elektromos készüléket, vagy ne kapcsoljon be vagy ki semmilyen lámpát.
3. Kapcsolja ki a gázt a mérőnél. Ne kapcsolja vissza, amíg a gázszolgáltató üzemzavar elhárító szakembere nem látta.
4. Kapcsoljon ki minden gázkészüléket. Ne használja, amíg az üzemzavar-elhárító szakember nem látta.
5. Szellőztesse át a helyiséget. Nyisson ki minden ajtót és ablakot.
6. Ha az ingatlan elektromos ajtónyitó rendszerrel van ellátva, kézzel nyissa ki az ajtót.

A szakember két órán belül kijön a helyszínre.

Fontos, hogy az otthonában lévő gázkészülékeket rendszeresen ellenőriztesse. A hibás készülékek vagy az eltömődött vezetékek halálos balesetet okozhatnak.

A KNH évente ellenőrzi az összes gázkészüléket, de mégis problémát jelent, hogy hogyan juthatunk be egyes otthonokba, hogy elvégezzük a munkánkat. Ön és a családja veszélyben vannak, ha nem láthatjuk el a szerviztevékenységünket.

Kérjük, segítsenek bennünket, hogy elvégezhessük ezt a döntő feladatot. Ha levelet kap tőlünk a gázkészülékek szervizéről, és nem tud bennünket beengedni az otthonába, kérjük, hívjon bennünket a **01484 414800** számon más időpontért.

Ne feledje:

- Jogszerű kötelezettségünk, hogy legalább minden 12 hónapban elvégezzük a gázkészülékek biztonsági ellenőrzését. Ha nem tudjuk elvégezni ezt a munkát, visszavehetjük a bérletől ezt az ingatlant.
- Mi végezzük a saját gázüzemű fűtőkészülékeink és melegvíz-készülékeink szervizét. Díjmentesen felajánljuk a bérlő saját gázkészülékei és melegvíz-készülékei szervizét is.
- A gázkészülékekhez tartozó füstcsöveket is ellenőrizzük, megfelelően működnek-e.
- A gázkészülékekkel együtt elvégezzük a füstjelzők ellenőrzését is.

Szilárd fűtőanyag

A szilárd fűtőanyaggal üzemelő készülékek és füstcsövek rendszeres szervizt és karbantartást igényelnek. Éves programot dolgoztunk ki a szilárd fűtőanyaggal működő készülékek és füstcsövek szervizelésére.

Tűzbiztonság

Az ingatlanban szinte minden tűz megelőzhető. Adunk néhány tűzbiztonsági tippet, amelyek segíthetnek megóvni az otthonát a keletkező tüztől.

- Ha kisgyermekei vannak, használjon tűzvédelmi eszközöket - minden tüzet védeni kell.
- A gyermekektől távol helyezzen el minden gyufát és gyújtót.
- Ne terítse a mosott ruház tűz mellé, vagy a gáztűzhely mellé száradni.
- A serpenyőket csak egyharmadáig töltsse fel főzőzsírral vagy olajjal, és gondosan ügyeljen a hőmérsékletére.
- A serpenyőt soha ne hagyja felügyelet nélkül a gázon.
- Ne dohányozzon az ágyban, és mindig ügyeljen arra, hogy a cigarettát biztonságosan oltsa el.
- Soha ne dohányozzon karosszékben, ha úgy érzi, hogy elszunyókálhat.
- A hordozható fűtőkészülékeket tartsa távol a bútoroktól és a gyúlékony anyagoktól.
- Minden elektromos készüléket rendszeresen ellenőriztetni kell, hogy biztonságos-e.
- A túlterhelt dugaszoló aljzatok tüzet okozhatnak. Ne használjon túl sok hosszabbítót.
- Bár általában előfordul, hogy egy készülék dugója felmelegszik, az már rendellenes, ha ez a dugó forróvá válik. A túlmelegedett dugó gyúlékony anyagok, például függöny, fa bútor, vagy papír közelében meggyújthatja ezeket az anyagokat és tüzet okozhat.
- Zárja be az ajtókat, különösen éjszaka. Ez megakadályozhatja a tűz terjedését.
- Tervezze meg az otthonából a vészkijáratú útvonalakat. Különösen az emeleti szobákból. Ügyeljen arra, hogy minden útvonal átjárható legyen, és hogy a házban mindenki ismerje a menekülési útvonalakat. Az ajtókulcsok elérhető közelségben legyenek, különösen éjszaka.
- Ha közösségi épületben lakik, tanulmányozza a kitett biztonsági utasításokat.

Tűz esetén

- Soha ne próbálja meg a tüzet egyedül eloltani, csak a kezdetén, amikor kigyulladt. Ne tegye ki magát vagy másokat felesleges veszélynek; hívja inkább a tűzoltókat.
- Figyelmeztesse a háztartásában élőket és bárki mást is, hogy mi a legbiztonságosabb menekülési útvonal. Zárjon be minden ajtót maga mögött, ha lehet. Ha többlakásos házban lakik, ne használja a liftet.
- A lakások úgy vannak tervezve, hogy megelőzzék a tűz terjedését. Ez azt jelenti, általában biztonságos a saját lakásában maradni, ha az épületben másutt tűz ütött ki. Ha bármi kétsége van, és ez nem lenne biztonságos, akkor meneküljön.
- Figyelmeztesse a szomszédokat és, ha lehet és hívja a tűzoltókat -

hívja a **999-et**.

- Kapcsolja ki az elektromos áramot és a gázt a főkapcsolónál, ha ez kockázatmentesen megtehető.
- Ne menjen vissza az otthonába, amíg a tűzoltók nem nyilvánítják biztonságosnak.
- Tájékoztassa a KNH-t, ha tüzesete volt.

Füstjelzők

A füstjelzők időben adnak figyelmeztetést, ha tűz ütött ki. Sokan megmenekültek a haláltól vagy a súlyos sérüléstől a füstjelzők segítségével. A KNH biztosítja és felszereli a füstjelzőket és évente ellenőrzi is azok állapotát. Ez magában foglalja a tisztítást és az új elemek behelyezését.

Soha ne vegye ki az elemeket - ezzel Önt és a családját veszélybe sodorhatja. Működő füstjelzőnek kell lennie az otthona minden szintjén. Ha nincs, kérjük, sürgősen forduljon a Repairs Call centerhez (Javítási ügyfélszolgálat) a **01484 414800** számon.

A KNH-t is hívnia kell a **01484 414886** számon, ha bármilyen problémája van a füstjelzővel (például, főzés közben túl gyakran jelez).

Fűtés

A Kirklees önkormányzat által biztosított minden otthonban megfelelő fűtési rendszernek kell lennie. Ha úgy véli, hogy Önnél nem megfelelő a fűtés, kérjük lépjen velünk kapcsolatba a **01484 414886** számon, és egy felmérő kimegy az otthonába felmérést végezni, és megbeszéli Önnel a felmerült kérdéseket.

Energetikai tanácsadás

Az Energetikai Csatunk segítséget és tanácsadást nyújt a következőkhöz:

A különböző fűtésrendszerek és szabályozók hatékony használata

A szigetelés és a huzat ellenőrzése

A fűtésszámla és a számlájának fizetési módja megismertetése

Az otthonában a páralecsapódás elkerülése

Ha beszélni kíván a csapat egy tagjával, hívja a **01484 416492** telefonszámot

Itt ismertetünk néhány módot arra, hogyan csökkentheti a fűtésszámláját:

- Függönyök - húzza be a függönyeit, hogy minél kevesebb hő szökjön ki az ablakokon keresztül. A vastag bélelt függönyök jelentősen csökkenthetik a hőveszteséget. Ha központi fűtés radiátorai vannak, a függönyöket tegye a radiátor mögé, vagy hajtsa össze az ablakpárkányon. Ha ez nem megy, akkor a függönyök legyenek minél hosszabbak.
- Szőnyegek - ügyeljen rá, hogy a szőnyegek pontosan illeszkedjenek a szegélylécekhez, és ha lehet az alátétéhez is.
- Televízió - Ne hagyja a tv-jét standby-ra kapcsolva éjszakára

vagy hosszú időre

- Húzza ki a nem használt eszközöket, például játékkonzolokat, telefontöltőket, stb.
- Lábasok és serpenyők - a megfelelő méretű lábasokat és serpenyőket használja főzéshez; ha a lábast fedővel lefedi, kevesebb energiát igényel. Ne használjon több vizet a kelleténél. Gázzal való főzés közben ügyeljen rá, hogy a serpenyőnek csak az alját hevítse.
- Hűtőgépek és fagyasztókészülékek - ne tartsa hosszú ideig nyitva a hűtő ajtaját. Hagyja, hogy az étel lehűljön, csak ezután tegye be a hűtőkészülékbe. A hűtőgépeket és a fagyasztókat a teljes üzemi hatékonyságnak legalább a háromnegyedén kell tartani. Ügyeljen rá, hogy a hűtőgépe vagy a fagyasztója körül megfelelő legyen a levegő cirkulációja és távol legyen a hőforrásoktól.
- Vízfóralók - ne töltsen túl a vízfóralóját. Forráskor kis mennyiségű víz mindig kifolyik. A kancsó típusú vízfóralók jók kis mennyiségű víz forralására, mivel kisebb elemekkel működnek, mint a hagyományos vízfóralók.
- Lámpák - kapcsolja le a lámpákat, mikor kimegy a szobából.
- Forróvíz tárolók - ügyeljen rá, hogy a forróvíz tárolója megfelelően szigetelt legyen. Még ha a víz elég forró is, előfordulhat, hogy a termosztát túl magasan van, akkor kérjen segítséget.
- Központi fűtés - ha központi fűtésnél a termosztátot akár csak egy fokkal lejjebb kapcsolja, sok pénzt megtakaríthat a fűtésszámláján. Az Energetikai Csoport segíthet Önnek a központi fűtés programkapcsolók, a szobai termosztátok és a termosztát radiátorszelepek beállításával az Ön életstílusának és szükségleteinek megfelelően.

A páralecsapódás elkerülése

A páralecsapódás szabályozására többféle különböző lépést tehet.

Kezelnünk fogunk bármilyen szerkezeti problémát, ami nedvesedést vagy vízpára lecsapódást okoz, és szükség esetén külön szellőző vagy fűtőberendezést biztosítunk, de az egyik fő ok az életstílusban rejlik.

Ahol lehet, Önnek a következőket kellene tennie:

- A konyhaajtókat tartsa zárva és a serpenyőkön használjon fedőket főzés közben.
- A fürdőszoba ajtókat tartsa zárva fürdés közben, hogy a gőz ne kerüljön ki más szobákba. Nyissa ki az ablakot vagy használjon elszívó ventilátort - ha van - a gőz elszívására.
- Kerülje a hordozható gáz/paraffin fűtőkészülékek használatát - sok nedvességet visznek a levegőbe, ami páralecsapódást okoz. Ráadásul túl drágák is az elektromos konvektoros fűtőkészülékekhez képest.
- Ha Önnek központi fűtés van, amikor nagyon hideg van, akkor is

tartsa legalább alacsony hőmérsékleten, amikor nincs otthon. Látni fogja, ez kevesebbe kerül, mint a ki- és bekapcsolás, és segít a páralecsapódás megelőzésében is.

- A ruhákat az otthonán kívül szárítsa, vagy szárító állványon, **ne a radiátorokon**, és ügyeljen arra, hogy a szárítója kifelé vezesse ki a levegőt.
- Dörzsölje le az ablakokat, ha gyakran lecsapódik rajtuk a pára.
- Szellőztesse ki az otthonát, és ügyeljen a megfelelő légáramlásra.

Mindenféle páralecsapódást komolyan veszünk, nem csak az Ön egészségére és komfortérzetére gyakorolt hatás miatt, hanem azért is, mert a pára károsíthatja az otthonának a szerkezetét és a kijavítása nagyon sokba kerülhet.

A páralecsapódás kezeléséről több információt találhat online a youtube-on: KNH Communities – vagy hívja a javítási ügyfélszolgálatot a **01484 414800** telefonszámon.

Az otthonának biztonsága

Az alábbi lépések segítenek abban, hogy ne váljon bűncselekmény áldozatává:

- Mindig zárja be az ajtókat és ablakokat, még akkor is, ha otthon van.
- Ne engedjen be idegeneket az otthonába a személyazonosságuk ellenőrzése nélkül. Használjon ajtóláncot és kukucskaót az ajtón. Kétséges esetben az idegeneket zárja ki.
- Ne tartsa a kulcsokat az ajtóban vagy az ajtó közelében. Az ajtótól távolabb, elérhető helyen tartsa, ott, ahol tudja, hogy tűz esetén is megtalálhatja. Sötétben húzzon be minden függönyt.
- A biztonsági lámpákat tartsa megfelelő üzemi állapotban, és tegyen belső lámpákat az időkapcsolókra, amelyek éjszaka is bekapcsolódnak, amikor nincs otthon.
- Lásza el irányítószámmal a tárgyait állandó jelölőtollal, vagy ultraibolya jelölőtollal, a megjelölt tárgy típusától függően. Ilyen tollak beszerezhetők a rendőrségen.
- Jegyezze fel az elektromos cikkek sorozatszámát, és vezessen ezekről egy listát, amit biztonságos helyen őriz. Az is jó ötlet, ha lefényképezi az értékes tárgyait, például ékszereket, ez segít az azonosításban lopás esetén.
- Ügyeljen rá, hogy a háztartása felszerelésére biztosítást kössön úgy, hogy védje az értéktárgyait betörés vagy baleset esetén.
- Nyírja meg a bokrokat és sövényeket, hogy átláthatóbb legyen a kert, és az utcai lámpák fénye bevilágítsa.
- Ne hagyjon kinn a tolvaj számára kerti eszközöket vagy létrát, amit felhasználhat betöréshez az Ön házába vagy a szomszédjához. Ezeket mindig zárja el úgy, hogy ne legyenek láthatóak.

További információért forduljon a szomszédsággal foglalkozó rendőrségi csapathoz a **101** számon.

6. A környezete

Kertek

Ön felel azért, hogy a kertjét tisztán és rendezetten tartsa. Ha Ön idős, fogyatékkal él, vagy bármilyen más nehézsége van, ami miatt nem tudja a kertjét karbantartani, és nincs senki, aki segítsen, kérjük, hívja a **01484 414886** számot.

Intézkedhet, hogy a kerti hulladékot elvigyék, ha hívja az Environmental Waste (Környezeti hulladék) szervezetet a **01484 414700** számon. E szolgáltatásért némi díjat számítanak fel.

Kártevőirtás

Ha problémája van patkányokkal, egerekkel, vagy olyan rovarokkal, mint legyek, darazsak vagy svábbogarak, forduljon a helyi lakásügyi irodához, és ők kihívják az Environmental Health (Közegészségügy) szakembereit. Ez a szolgáltatás díjmentes a bérlők számára. Vagy pedig közvetlenül hívja fel az Environmental Health szervezetet (lásd az utolsó oldalon).

Közösségi területek

E területek a bérbeadóhoz tartoznak, és fenntartjuk magunknak a jogot a nem kívánt tételek eltávolítására.

Minden bérlő közös felelősséggel tartozik azért, hogy a közösségi területeket (lépcsőházak, lépcsőházi pihenők, kertek, és a többi) jó állapotban, biztonságosan és hulladéktól mentesen tartja.

A közösségi területeken kitett tájékoztatók figyelmeztetnek arra, hogy mit lehet ott tartani. A személyzetünk ügyel rá, hogy e területek akadálymentesek és rendezettek legyenek, de segítenünk is kell Önöket.

A helyi bérlők és a lakók szövetségei gyakran szerveznek takarítási kampányokat, hogy lehetőséget nyújtsanak mindenkinek arra, hogy megszabaduljanak a szeméttől és rendezettebben tartsák a környezetüket.

Bárki, akit rajtakapunk azon, hogy szemetet rak le közösségi területen, vagy a kertben, díjat fizet a szemét eltávolításáért.

Ha ilyen eseteket akar bejelenteni, forduljon az Environmental Waste-hez a **01484 414700** számon, vagy látogasson el a www.kirklees.gov.uk weblapra.

Szemétszállítás

Kirklees-ben a legtöbb háztartás most a két szeméttárolós rendszert alkalmazza; ennek keretében minden házhoz eljuttatnak egy szürke kerek szeméttárolót a háztartási hulladék számára és egy zöldet az újrahasznosítható hulladék számára.

A megfelelő hulladékgyűjtési napon ki kell tennie a kukáját a szemétygyűjtők által használt út

mellé. A kukákat reggel 7-ig kell kitenni. A kukán lévő matrica tünteti fel a szeméthyűjtési napokat és az egyéb utasításokat.

A zöld kukát más napon ürítik, mint a szürke kukát, és csak a száraz, tiszta, újrahasznosítható hulladéokra használható. A kukán lévő matrica ismerteti, hogy műanyag, fémdoboz, kartonpapír és papír kerülhet a kukába.

Ha Ön idős vagy fogyatékkal él, vagy egyedül él, igénybe veheti a hulladékgyűjtési segítségnyújtási szolgálatot, és a hulladékgyűjtő csapattal szállíttathatja el a kukáját.

Részletesebb információért forduljon az Environmental Waste-hez a **01484 414700** számon, vagy látogasson el a www.kirklees.gov.uk weboldalra.

Lomtalanítás

Az önkormányzat különféle szolgáltatásokat nyújt a lomoktól való megszabadulás céljára is. Az ilyen szolgáltatások esetében némi díjat számíthatnak fel:

- A kerek kukába nem tehető szemetet tartalmazó zsákok.
- Mosógépek, főzőkészülékek és egyéb lomok.
- Készülékek és felszerelések, például régi fürdőkádak vagy méretre készült konyhaszekrények.
- Hűtőkészülékek és fagyasztógépek (kérjük, ne feledje: gyermekek beragadhatnak és megfulladhatnak, ha régi hűtőkészülékekben vagy fagyasztókban játszanak, ezért vegye le az ajtókat, ha kiteszi az ilyen készülékeket elszállításra).
- Az elhagyott autót jelenteni kell az Environmental Waste számára. Megadhatják a helyi kereskedők telefonszámát is, akik elszállítják az elhagyott autót.

Az elszállítás megszervezéséért, vagy további információért forduljon az Environmental Waste-hez a **01484 414700** telefonszámon, vagy látogasson el a www.kirklees.gov.uk weboldalra.

A KNH partnerségben együttműködik a FUSION-nal (korábbi nevén SHAP) a már feleslegessé vált bútorok, fehéráruk és egyéb háztartási cikkek újrahasznosítása céljából. Hívja a **01924 490702** számot, ha ilyen cikket el akar ajándékozni. Díjmentesen elszállítjuk.

Zaj

A zajos szomszédok nagyon bosszantóak lehetnek. Önt zavarhatja, ha a szomszédai ésszerűtlenül viselkednek, ilyen például, ha hagyják a kutyájukat ugatni egész nap, vagy hangos zenét játszanak késő este. Ön és a szomszédai esetleg más időpontban dolgoznak, és akkor keltene zajt, amikor más aludni szeretne. Ha lehet, próbálják meg baráti szóval

rendezni a szomszédokkal - talán nem is tudnak róla, milyen zavart okoznak, és többnyire hajlandók is csökkenteni a zajt.

Ha ez még mindig problémát okoz, hívjon bennünket **01484 414886** számon, vagy jöjjön be a lakásügyi irodára. A lakásügyi előadója talán segíthet, ha beszél a szomszédokkal, vagy bevonja az önkormányzat zajszennyezési és zajszabályozási csapatát, ha további intézkedés szükséges. Feljegyzést kell vezetnie, hogy mikor történnek az ilyen zajok, milyen hatást gyakorol Önre, és mit próbált meg tenni ennek megállítására.

Antiszociális magatartás

Önkormányzati bérlőként Önnek joga van a zavartól és zaklatástól mentes lakhatásra. Önnek is kötelessége azonban, hogy ne okozzon zavart és zaklatást másoknak, és ezt nem engedheti meg a családtagjainak vagy a látogatóinak sem, hogy bármilyen olyan módon viselkedjenek, ami zavart okoz.

A KNH nagyon súlyosan veszi az antiszociális magatartással a tulajdonunkban esetlegesen okozott problémákat. Számos módon tudjuk kezelni ezt, és szükség esetén a bírósághoz is fordulhatunk, hogy tegyen lépéseket az olyan bérlők ellen, akik súlyosan megsértik a bérleti szerződésüket.

Szükségünk van azonban az Ön támogatására azzal, hogy feljegyezze az incidenseket. Szükségünk lehet olyan támogatására is, hogy a bíróság előtt tanúvallomást tegyen. Ha együtt teszünk intézkedéseket, csökkenthetjük ingatlanainkban az antiszociális magatartást.

Bármilyen probléma jelentése céljából hívjon bennünket a **01484 414886** telefonszámon. A bűncselekmények jelentéséhez hívja a rendőrséget a **101** számon, vagy vész hívás esetén hívja a **999**-et.

E témáról több információt talál a weboldalunkon - www.knh.org.uk, vagy a Neighbour Disputes & Anti-Social Behaviour (Szomszédviták és antiszociális magatartás) című tájékoztató füzetünkben, ami elkérhető a lakásügyi irodán.

7. Az Ön közössége

Vegyen benne részt

Arra törekszünk, hogy a közösség minden tagja úgy érezze, számítanak rá, és valóban beleszólhat a döntésekbe arról, hogy hogyan éljenek és milyen szolgáltatásokat kapjanak.

Ha részt akar venni e döntésekben, a Community Engagement Team-hez (Közösségi szervező csapathoz) fordulhat a **01484 223213** számon.

E-mail: community.engagement@knh.org.uk

Facebook: KNHCommunities

A Bérlői Részvételi Alapszabályunk ismerteti, hogyan vehet részt a lakásügyi

W: www.knh.org.uk T: 01484 414886 E: housing@knh.org.uk Facebook: KNHCommunities



szolgáltatások formálásában, ennek számos módja van, többek között:

- A bérlők és lakók szövetségei - együttműködés az ingatlanok javítása céljából a lakóterületén és a közösségi szellem formálása
- Közösségi rendezvények - összejövétel a jó szórakozás, a szomszédok megismerése és a lakásügyi személyzettel bármilyen kérdés megvitatása céljából
- Próbavásárlás és felmérések - visszajelzés a kapott szolgáltatás minőségéről
- Munkacsoportok és fórumok - a figyelem felhívása konkrét kérdésekre, például a javító szolgálatra
- Bérlő- és lakóbizottságok, területi fórumok - rendszeres találkozók az önkormányzati képviselőkkel és a lakásügyi vezetőkkel az információk megosztása és a gondok felvetése céljából
- Ingatlanellenőrzések, a lakásügyi személyzettel közösen a környezet javítási módjainak meghatározása céljából

Reméljük, talál Önt érdeklő lehetőségeket, amelyekbe úgy érzi, be tud kapcsolódni.

Kaphat egy példányt az Alapszabályunkból a weboldalunkon - www.knh.org.uk - vagy a lakásügyi irodán.

KFTRA

Kirklees-ben minden bérlő- és lakószövetség közösen kampányt hirdetett a jogaiért. Létrehozták a Kirklees Federation of Tenants' and Residents' Associations (KFTRA - Kirklees-i Bérlő- és Lakószövetségek Föderációja) szervezetet. A KFTRA nem önkormányzati szervezet; ezt a bérlők és lakók szövetségei tartják fenn. Minden szövetség két küldöttet választ be a föderációba. Ha részt akar ebben venni, hívja a **01484 223466** számot.

Az elmúlt 20 évben a föderáció kampányt indított a lakásügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos számos javítás érdekében. Személyzetet foglalkoztatnak a bérlői szövetségek létrehozása és támogatása, valamint annak biztosítása céljából, hogy a bérlők megkapják az információt, amire szükségük van ahhoz, hogy tájékoztatáson alapuló döntéseket hozhassanak, és kiállhassanak a jogaikért.

Helyi képviselők

Ahhoz, hogy megtalálja, kik a helyi képviselői, és hogyan lehet velük kapcsolatba lépni, látogasson el a www.kirklees.gov.uk weblapra, vagy forduljon Members' Services (Tagsági szolgáltatások)-hoz (lásd a hátoldalon).

A szomszédsággal foglalkozó csapatok

A West Yorkshire-i Rendőrség szomszédsággal foglalkozó csapatokat hozott létre Kirklees-ben a helyiek problémáinak kezelésére. Hívja a **101**-et, hogy több információt

kapjon, vagy látogasson el a weboldalukra a www.westyorkshirepolice.uk címen.

Orvosok a körzetében

Részletes információt kaphat a körzetében működő orvosokról, ha a West Yorkshire-i központi szolgálathoz fordul a **01484 464403** számon. Az orvosok listája rendelkezésre áll minden fő postahivatalban és közkönyvtárban, valamint az NHS weboldalán - www.nhs.uk - is.

Helyi iskolák

Megismerheti a helyi iskolák adatait a Kirklees School Admission Service (Kirklees Iskolai Felvételi Szolgálat) **01484 225007** telefonszámán.

Hogyan kezelik az Ön információját

Az alábbi típusú információkat gyűjtjük és tároljuk:

Az Ön személyes információja

Ez magában foglalja a nevét, születési dátumát, címét, kapcsolattartási adatait és a módot, ahogy kapcsolatot tart velünk. Ez azt jelenti, hogy megkereshetjük Önt szükség esetén, és így a megfelelő személlyel beszélünk.

Ha megadja nekünk az e-mail címét, küldhetünk Önnek e-mailt, ha ezt kívánja. Ez segít csökkenteni a kinyomtatott levelek és az Önnek küldött szórólapok mennyiségét.

Felvételen rögzítjük a telefonbeszélgetéseket, az Önnek küldött levelek másolatairól nyilvántartást vezetünk, az Ön érdeklődése részleteiről és a fizetésekről is, hogy pontosan nyomon követhessük az előzményeket. A velünk kötött minden korábbi bérleti szerződés részleteit is tároljuk, és minden juttatást is, amiben a háztartása részesült. Be kell gyűjtenünk ezt az információt, a csalás feltárása és megelőzése érdekében.

Az olyan adatokat, mint a nemi hovatartozás, a vallásos meggyőződés, a szexuális szokások és az etnikai származás, általánosított formában, statisztikai adatokként használjuk fel annak biztosítására, hogy mindenkit egyformán kezeljünk. Be kell gyűjtenünk ezt az információt, hogy kimutathassuk, teljesítjük a törvényes kötelezettségeinket.

Egészségügyi kérdések, vagy speciális igények

Mivel ez érzékeny információ, az Ön engedélyére van szükségünk ennek tárolásához, felhasználásához, és megosztásához a partnereinkkel.

Ezt az információt arra használjuk fel, hogy biztosítsuk - teljesítjük az ügyfeleink igényeit. A KNH állománya ki van képezve rá, hogy támogassa Önt a bérlete során, például a fogyatékkal élő és a sebezhető bérlők számára nyújtott szolgáltatásokkal rossz időjárás esetén.

Nyilvántartást vezetünk bármilyen támogatásról, amit Ön kaphat, hogy együttműködjünk más szervezetekkel is az Önnek való segítségnyújtás érdekében.

Az Ön engedélye nélkül nem nyújthatjuk hatékonyan az olyan szolgáltatásokat,

W: www.knh.org.uk T: 01484 414886 E: housing@knh.org.uk Facebook: KNHCommunities



mint az otthonában végzett javítások.

Az információ megosztása

Nincs szükségünk az Ön engedélyére az olyan információ megosztásához, amely megelőzi a csalást, segíti a bűnügyi nyomozást, vagy gyermeket, vagy felnőttet szignifikáns károkozás veszélyétől óv meg.

A bérleti szerződése végén megadhatjuk a bérlők nevét és adatait, ha egy közműtársaság kéri. Ez segít rendezni a víz-, gáz- és/vagy villany-végszámlát.

Megosztjuk az információt a partner szervezeteinkkel



Ha Ön felkérte őket a képviselőre, megosztjuk az Ön adatait a tanácsosokkal.

Mi az, amit nem tárolunk

Nem tartunk meg, vagy nem tárolunk semmilyen adatot a hitelkártyájáról, vagy bankkártyájáról

Ha bármilyen kérdése van, vagy további információt szeretne, kérjük, forduljon a housing@knh.org.uk címhez, vagy hívja a **01484 414886** telefonszámot.

9. A szolgáltatási elveink

Azzal kapcsolatban, hogy milyen színvonalú szolgáltatást várhat el a KNH-tól a Kirklees önkormányzat bérlőjeként, olvassa el a Quality Guarantee and Service Standards (Minőségi garancia és szolgáltatási színvonal) című füzetet, amely olvasható a www.knh.org.uk publikációi alatt, vagy elkérhető a KNH irodáján.

Kapcsolat a KNH-val

Amikor kapcsolatba lép velünk, a következőket várhatja el:

- Tisztességesen, udvariasan és érzékenységet tanúsítva bánunk Önnel.
- Úgy kommunikálunk Önnel, ami megfelel a szükségleteinek, és különféle kapcsolattartási módokat ajánlunk.
- A kellő időn belül válaszolunk a telefonhívásokra, levelekre és e-

mailekre.

* *Legyen udvarias, amikor a személyzetünkkel beszél. Nem tűrjük el a támadó jellegű nyelvezetet, vagy az agresszív magatartást. Ilyen esetben a személyzet nem foglalkozik Önnel, és Önt felkérjük, hogy hagyja el az irodát vagy a beszélgetést befejezzük.*

Hogy lesz valaki bérlő

- Megadjuk Önnek a szükséges információt arról, hogyan válhat önkormányzati bérlővé, és szükség esetén intézkedünk a szükségletei felméréséről.
- Tájékoztatást kap a szomszédsággal foglalkozó irodától a hasznos szolgáltatokról és létesítményekről.

Az új otthona

- Az Ön otthona ki lesz takarítva az egyeztetett színvonal szerint, és a megfelelő biztonsági ellenőrzéseket is elvégezzük.

A lakbér fizetése és tanácsadás adósság esetén

- Segítünk Önnek a lakbére fizetésében közvetlen levonással, segítünk Önnek, hogy ne kerüljön hátralékba, és szükség esetén pénzügyi tanácsadást nyújtunk.

Bérleti feltételek

- Az Ön felelőssége, hogy ne okozzon senki másnak zavart a közösségben.
- Ha problémái vannak egy zajos szomszéd miatt, intézkedünk a bérleti szerződés feltételeinek betartása iránt, és elmagyarázzuk az egyéb jogorvoslati lehetőségeket is. Folyamatosan tájékoztatjuk Önt a történetekről.

Az otthonának gondozása

- Ha javításra van szüksége, több találkozót is ajánlunk. A javításokat elvégzik az egyeztetett időkereten belül (lásd a részleteket a Javítás és karbantartás című füzetben).
- Ha saját maga akarja elvégezni a javításokat vagy fejlesztéseket, engedélyt kell kérnie, és mi válaszolunk az egyeztetett időkereten belül.

Az ingatlanának gondozása

- Biztosítjuk, hogy az ingatlana tiszta, rendezett legyen, és falfirkától mentes legyen.
- Elvégezzük az ingatlan rendszeres ellenőrzéseit a helyi bérlők képviselőivel és tanácsadóival együtt.

A kívánságainak felmérése

Arra törekszünk, hogy megismerjük az ügyfeleink véleményét, és számos módot ajánlunk, amellyel elmondhatja véleményét és befolyásolhatja az Önt érintő döntések meghozatalát.

Elismerések és panaszok

Ha úgy véli, hogy jó munkát végeztünk, kérjük, tudassa velünk.

Ha úgy véli, hogy nem felelünk meg az elvárt szolgáltatási színvonalnak, vagy panaszt kíván tenni más okból, kérjük, közölje a személyzet egy tagjával.

Részletesebb információ a panasztételi eljárásunkról olvasható a Comments, Compliments and Complaints (Megjegyzések, elismerések és panaszok) című füzetünkben vagy a www.knh.org.uk weboldalon.

Esélyegyenlőség

Elköteleztük magunkat amellet, hogy azonos lehetőségeket nyújtunk mindenki számára Kirklees-ben. Mindent megteszünk az esélyegyenlőség előmozdítására és a diszkrimináció leküzdésére.

Biztosítjuk, hogy a közösség semmilyen része sincs kirekesztve szolgáltatásból, vagy nem kap rosszabb szolgáltatást a nemével, etnikai vagy a kulturális háttérével, a korával, családi állapotával, vallásával vagy politikai meggyőződésével, szexuális preferenciáival, feltételezett vagy valódi HIV állapotával vagy fogyatékoságával összefüggő alapon.

Biztosítjuk, hogy minden szolgáltatásunk összhangban van az esélyegyenlőségi irányelvünkkel. Ezt bizonyítjuk az esélyegyenlőségi stratégia elfogadásával és érvényesítésével úgy, hogy az megfeleljen az önkormányzat esélyegyenlőségi elveinek.

Az esélyegyenlőségi irányelv egy példánya elkérhető a lakásügyi irodán, vagy olvasható a weboldalunkon – www.knh.org.uk.

10. Részletesebb tájékoztatás

E tájékoztatók olvashatók a weboldalunk publikációk c. oldalán – www.knh.org.uk, vagy elkérhető a lakásügyi irodán.

Ha bármi kérdése van, hívja a **01484 414886** számot, vagy írjon e-mailt a housing@KNH.org.uk címre.

Általános

- Útmutató a bérleti szerződéséhez
- Panaszok, észrevételek és elismerések
- Jó szomszédság/jó bérbeadói megállapodás
- Biztosítás az otthonának felszerelésére
- PayPoint fizetőhelyek
- Az Ön minőségi garanciája

Tanácsadás és támogatás

W: www.knh.org.uk T: 01484 414886 E: housing@knh.org.uk Facebook: KNHCommunities



- Útmutató a háziállatok jó tartásáról
- Pénzügyi gondok
- Szomszédsági viták, zaj és zaklatás
- Nyugdíjas élet
- Támogatási szolgáltatás idősök számára
- Újrahasznosítás okosan
- Ha a bérlő meghal

Javítás és fejlesztés

- Ápolási és javítási kézikönyv
- A nedvesedés és páralecsapódás megelőzése
- Az otthona megfelel-e a kellő színvonalnak
- Ingatlankarbantartás és mesterember szolgálat
- Joga az otthonának fejlesztésére és megváltoztatására

Energia és fűtés

- A központi fűtés előnyei az otthonában
- Távfűtési tanácsadás
- Energiahatékonysági tanácsadás
- Hogyan használhatja a leggazdaságosabban a hőtárolós fűtőkészülékét
- A központi fűtés hatékonyabbá tétele

Közösség

- Közösségi támogatások
- Excel kedvezményes kártyarendszer
- Vegyen részt a KNH-ban
- Jelöljön egy szomszédot
- Bérlő részvételi alapszabály
- Üdvözljük a helyi területi fórumon és a bérlői bizottságban

Kirklees önkormányzati kiadványok

- Átalakítások az otthonában
- Kérelem a hajléktalanok nyilvántartásába való felvételre
- A lakásügyi nyilvántartásba való felvételi kérelem
- Kirklees panaszok, észrevételek és elismerések
- Az Ön joga önkormányzati otthonra

Hasznos kapcsolattartási számok

• *Az otthona*

Javítási és mesterember szolgálat (hétfőtől péntekig, reggel 8-tól este 6-ig): **01484 414800**

Javítások (este, hétvégén és banki szünnapokon): **01484 414850**

Energetikai tanácsadás: **01484 416492**

Az otthona átalakításához engedély: **01484 414886**

Joga saját otthon vásárlására: **01484 223288**

Lomtalanítás: kerti hulladék, elhagyott/nem kívánt autók, megjelölt szemét eltávolítása **01484 414700**

• *Az Ön közössége*

Közösségi részvétel (KNH): **01484 223213**

Bűncselekmények megakadályozása: **0800 555 111**

Kirklees önkormányzat központ: **01484 221000**

Kirklees Bérlok és Lakók Szövetségeinek Föderációja (KFTRA): **01484 223466**

KNH: **01484 414886**

Kirklees Iskolai Felvételi Szolgálat: **01484 225008**

Helyi rendőrség: **101**

Képviselők: **01484 221801**

• *A bérleti díja*

Bérleti díjjal kapcsolatos érdeklődés: **01484 414886**

Fizetés és közvetlen levonás: **01484 414818**

Bérleti díj hátralék: **01484 414886**

• *A pénze*

Támogatási tanácsadás: **01484 414950/ 01924 326010**

Castle & Minster Credit Union (hitelszövetkezet): **01484 226666**

Pénzügyi tanácsadás: **01484 414886**

Munkaügyi központ, új igénylés: **0800 055 6688**

Munkaügyi központ érdeklődés támogatási kérdésekről: **0845 6088548**

• *Segítség problémák esetén*

Antiszociális magatartás/szomszéd zajongása: **01484 414886**

Támogatással való visszaélés bejelentési fóruma: **0800 169 7451**

Állampolgári tanácsadó iroda: **0844 848 7970**

Sintérszolgálat: **01484 414739**

Orvosok a területén, kérje a betegirányítót: **01484 464000**

Vészhelyzetben - rendőrség, tűzoltóság és mentők: **999**

Elektromos biztosítókkal kapcsolatos lakásügyi tanácsadás: **01484 425522**

Kapu az ellátáshoz - segítségnyújtás és átalakítás: **01484 414933**

Zajproblémák: **01484 414739**

(munkaidőn kívül: **01484 416600**)

Kártevő-irtás: **01484 414901**

Szociális szolgálatok: **01484 414933**

Utcai lámpák: **01484 414700**