FAIRER HOUSING

City of Westminster

Reglamento de Arrendatario

Desarrollado en colaboración con nuestro panel de residentes



El reglamento se basa en los términos de su contrato de arrendamiento y el servicio que el Ayuntamiento de Westminster se compromete a proporcionar, así como en las acciones que se les pide a los arrendatarios que hagan a cambio. Recabaremos periódicamente su opinión sobre nuestra actuación en relación con estos principios, de modo que pueda pedirnos cuentas sobre el cumplimiento de nuestros compromisos.

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con nosotros

housing.enquiries@westminster.gov.uk

0800 358 3783

Ofrecer un excelente servicio al cliente

Haremos lo siguiente:

- proporcionaremos un excelente servicio al cliente y un servicio de alta calidad
- le escucharemos de manera respetuosa y comenzaremos siempre desde ponernos en su situación
- le proporcionamos una variedad de opciones sobre cómo puede comunicarse con nosotros, esto incluye citas en línea, visitas domiciliarias, redes sociales, teléfono y correo electrónico. Sea cual sea la forma en que se ponga en contacto con nosotros, recibirá una respuesta rápida y educada
- seguiremos promocionando las diferentes formas en que puede ponerse en contacto con nosotros y cómo puede informar de problemas
- nos pondremos en contacto con usted cuando le digamos que lo haremos, en un plazo máximo de 10 días hábiles
- nos aseguraremos de que el personal esté bien formado, tenga conocimientos y sea empático
- nos aseguraremos de que no tenga que perseguirnos para obtener respuestas. Si nos demoramos en obtener una respuesta o resolver un problema, nos pondremos en contacto con usted y le proporcionaremos un informe de progreso

Le pedimos:

- que se comunique siempre con los funcionarios y agentes del Ayuntamiento de Westminster de forma respetuosa y constructiva
- háganos saber si sus datos de contacto cambian, para que tengamos actualizados los datos de teléfono, correo electrónico y dirección de contacto
- infórmenos con prontitud si va a subarrendar su vivienda o no va a vivir en ella, se compromete a ser un propietario y arrendatario responsable y a seguir siendo un buen vecino para los demás residentes de su edificio

Le pedimos su opinión sobre nuestro servicio

Haremos lo siguiente:

- ofrecemos periódicamente a los arrendatarios la oportunidad de expresar su opinión sobre nuestro servicio, lo que incluye, entre otras cosas, una conferencia anual sobre arrendamientos, nuestro grupo de arrendatarios clave y la asistencia a las reuniones de su asociación de residentes
- le informaremos de cómo hemos utilizado sus comentarios y de la diferencia que han supuesto "usted lo dijo, nosotros lo hicimos"
- investigaremos cuando las cosas vayan mal y haremos todo lo posible para asegurarnos de que no se repitan los mismos errores
- garantizaremos que nuestras reuniones y talleres sean accesibles, acogedores e inclusivos para todos nuestros arrendatarios
- ofrecemos oportunidades de formación periódicas con el equipo de arrendamientos sobre temas de interés para nuestros arrendatarios, como la prórroga de los contratos de arrendamiento y el derecho de usufructo colectivo (compra de la titularidad absoluta)
- le enviaremos invitaciones a eventos para arrendatarios

Le pedimos:

- que participe y apoye estos actos
- que asista a sesiones informativas y de formación
- que proporcione comentarios constructivos en relación con asuntos y eventos de arrendamiento para que podamos mejorar nuestros servicios

Información accesible

Haremos lo siguiente:

- nos aseguraremos de que nuestras comunicaciones sean claras y que la información sea fácil de entender
- explicaremos claramente las facturas y los gastos de servicio y trabajamos con nuestros arrendatarios para mejorar los documentos y la información facilitada
- le facilitaremos la búsqueda de la información que necesita, por ejemplo, cómo informar de una fuga
- le proporcionaremos la información en el formato que desee, no asumiremos que todos están en línea

Le pedimos:

- que proporcione comentarios sobre nuestra comunicación a través de eventos, encuestas y formularios de comentarios

Mantenimiento de su edificio:

El Ayuntamiento de Westminster es responsable de las reparaciones en las partes comunes de su edificio o finca, y los arrendatarios son responsables de las reparaciones en su propiedad.

Haremos lo siguiente:

- llevaremos a cabo reparaciones comunitarias y le brindaremos un servicio de reparación de calidad
- trabajaremos con nuestros contratistas asociados para asegurarnos de que tengan los mismos estándares de servicio al cliente que el personal del Ayuntamiento de Westminster
- seremos proactivos, en lugar de esperar a que las cosas vayan mal: esto incluye que el personal identifique problemas o implemente un mantenimiento preventivo planificado

Le pedimos:

- que informe de cualquier reparación comunal al Ayuntamiento de Westminster
- que realice reparaciones en su propiedad, por ejemplo, goteras, de manera oportuna, esto ayudará a minimizar los daños a otras propiedades y a la estructura y materiales del edificio

Planes de pago

Si no puede pagar sus cargos por servicio o prevé tener dificultades para hacerlo, póngase en contacto con nosotros lo antes posible para que podamos ayudarle a minimizar los retrasos

Los detalles de nuestros extensos términos de pago están disponibles en nuestro sitio web, también enviaremos una copia impresa con cada solicitud de cargo por servicio anual. Si necesita una traducción de los documentos, se la proporcionaremos

Haremos lo siguiente:

- trabajaremos con usted para encontrar un plan de pago mutuamente adecuado si está experimentando dificultades financieras
- ofreceremos condiciones de pago competitivas
- proporcionaremos acceso a servicios de asesoramiento sobre deudas
- garantizaremos que las acciones legales se tomen solo como último recurso

Le pedimos:

- que se ponga en contacto con el equipo de arrendamiento de inmediato si sus circunstancias financieras cambian y no puede pagar los cargos por servicio
- que se ponga en contacto con el equipo de arrendamiento si prevé atrasarse en el pago o si recibe una notificación o carta de recordatorio de pago

Ofrecemos una buena relación calidad-precio

Haremos lo siguiente:

- ofreceremos costes predecibles y programados, proporcionándole la mayor anticipación posible sobre los próximos cambios
- cuestionaremos lo que le estamos cobrando y brindaremos a nuestros arrendatarios la oportunidad de impugnar el coste y la calidad del servicio
- supervisaremos nuestros gastos de gestión y nos aseguraremos de que son razonables
- trabajaremos con usted si está experimentando dificultades financieras

¡Participa!

Estas son algunas de las formas en que puede participar y hacer oír su voz:

Averigüe quiénes son sus representantes electos y cuándo se reúnen para la toma de decisiones

www.westminster.moderngov.co.uk

Regístrese para recibir nuestros boletines informativos por correo electrónico

www.westminster.gov.uk/newsletters

Lea y responda a consultas o propuestas

www.westminster.gov.uk/consultations

Únase a nuestro Panel de Investigación de Residentes para revisar y dar su opinión sobre nuestras políticas y proyectos

www.westminster.gov.uk/resident-research-panel

Únase a nuestro Consejo de la Juventud

www.westminster.gov.uk/about-council/youth-council

Únase a su sociedad de servicios local para contribuir a las decisiones de planificación en su área

www.westminsteramenitysocietiesforum.org

Queremos seguir escuchando a nuestros inquilinos y arrendatarios, para entender qué es importante para usted y cómo podemos mejorar nuestros servicios

www.westminster.gov.uk/housing/your-community/your-voice-counts

Medimos periódicamente el rendimiento de nuestro Plan de prestación de servicios y puede consultar los últimos resultados en nuestro sitio web

www.westminster.gov.uk/fairer-westminster

Si tiene alguna otra pregunta, póngase en contacto con:

housing.enquires@westminster.gov.uk

0800 358 3783