FAIRER HOUSING

City of Westminster

Carta de Arrendatário

Desenvolvido em parceria com o nosso painel de residentes



A carta baseia-se nos termos do seu contrato de arrendamento e no serviço que a Câmara Municipal de Westminster está empenhada em prestar, bem como nas ações que os arrendatários são convidados a fazer em troca. Procuraremos obter regularmente a sua opinião sobre o nosso desempenho relativamente a esta carta, para que possa nos responsabilizar pela forma pela qual estamos a cumprir as nossas promessas.

Em caso de qualquer dúvida, contacte-nos:

housing.enquiries@westminster.gov.uk

0800 358 3783

Prestação de um excelente serviço ao cliente

Iremos:

- prestar um excelente serviço ao cliente e um serviço de alta qualidade;
- escutá-lo de forma respeitosa e começar sempre por nos colocarmos no seu lugar;
- oferecer-lhe uma série de opções para nos contactar, incluindo consultas online, visitas ao domicílio, redes sociais, telefone e correio eletrónico. Seja qual for a forma como nos contactar, receberá uma resposta rápida e educada.
- continuaremos a promover as diferentes formas de nos contactar e de comunicar problemas;
- responder-lhe-emos quando dissermos que o faremos, no prazo máximo de 10 dias úteis;
- assegurar que o pessoal seja bem treinado, informado e empático;
- assegurar-nos de que não terá de nos procurar para obter respostas. Se nos atrasarmos na obtenção de uma resposta ou na resolução de um problema, entraremos em contacto consigo e fornecer-lhe-emos um relatório de progresso

O que pedimos a vós:

- sempre que se comunicar com os funcionários e as partes interessadas da Câmara Municipal de Westminster o faça de uma forma respeitosa e construtiva;
- nos informe se os seus dados de contacto mudarem, para que tenhamos dados atualizados de telefone, e-mail e endereço de contacto;
- informe-nos imediatamente se estiver a subarrendar a sua propriedade ou se não estiver a viver nela. Compromete-se a ser um senhorio e um arrendatário responsável e a continuar a ser um bom vizinho para os outros residentes do seu prédio

Ao solicitar a sua opinião sobre o nosso serviço

Iremos:

- proporcionar oportunidades regulares aos arrendatários para partilharem os seus pareceres sobre o nosso serviço, o que incluirá, entre outros, uma reunião anual sobre arrendamento, o nosso grupo de arrendatários-chave, a participação nas reuniões da Associação de Moradores;
- informá-lo sobre a forma como utilizámos os seus comentários e a diferença que fizeram "disse-nos e - nós fizemos!";
- investigar quando as coisas correm mal e fazer o nosso melhor para garantir que os mesmos erros não se repetem;
- assegurar que as nossas reuniões e workshops são acessíveis, acolhedores e inclusivos para todos os nossos arrendatários;
- oferecer oportunidades de formação regulares com a equipa de arrendamento sobre temas importantes para os nossos arrendatários, como as prorrogações de contratos de arrendamento e a aquisição coletiva (compra da propriedade)
- enviar-lhe convites de eventos para arrendatários.

O que lhe pedimos é que:

- se envolva e apoie estes eventos sobre arrendamento;
- participe nas sessões de formação e informação;
- facultar comentários construtivos relativamente a questões e eventos relacionados com o arrendamento, de modo a podermos melhorar os nossos serviços.

Informação acessível

Iremos:

- assegurar que as nossas comunicações são claras e que a informação é fácil de compreender;

- explicar claramente as suas faturas e taxas de serviço e trabalhar com os nossos arrendatários para melhorar os documentos e as informações fornecidas;
- facilitar a localização das informações de que necessita, por exemplo, como comunicar uma fuga;
- fornecer informações no formato pretendido, não assumiremos que todos estão a utilizar a Internet.

O que lhe pedimos é que:

- forneça comentários sobre a nossa comunicação através de eventos, inquéritos e formulários de comentários.

Cuidar do seu prédio:

A Câmara Municipal de Westminster é responsável pelas reparações nas partes comunais do seu prédio ou imóvel, e os arrendatários são responsáveis pelas reparações do seu imóvel.

Iremos:

- realizar reparações comunais e prestar-lhe um serviço de reparação de qualidade;
- trabalhar com os nossos contratantes parceiros para garantir que estes têm os mesmos padrões de serviço ao cliente que o pessoal da Câmara Municipal de Westminster;
- ser proativos, em vez de esperar que as coisas corram mal; isto inclui a identificação de problemas pelo pessoal ou a implementação de manutenção preventiva planeada.

O que lhe pedimos é que:

- comunique quaisquer reparações coletivas à Câmara Municipal de Westminster;
- execute atempadamente as reparações no seu imóvel, por exemplo, fugas, o que ajudará a minimizar os danos causados a outros imóveis e à estrutura e tecido do prédio.

Planos de reembolso

Se não conseguir pagar as suas taxas de serviço ou antecipar dificuldades para o fazer, contacte-nos o mais rapidamente possível para que possamos apoiá-lo a minimizar quaisquer atrasos.

Detalhes de nossas extensas condições de reembolso estão disponíveis no nosso site, também enviaremos uma cópia impressa com cada demanda anual de taxa de serviço. Se precisar de uma tradução dos documentos, iremos disponibilizá-la para si.

Iremos:

- trabalhar consigo para encontrar um plano de reembolso mutuamente adequado se estiver a passar por dificuldades financeiras;
- oferecer condições de reembolso competitivas;
- fornecer acesso a serviços de aconselhamento sobre dívidas;
- garantir que as ações judiciais são tomadas apenas como último recurso.

O que lhe pedimos é que:

- contacte imediatamente a equipa de arrendamento se a sua situação financeira se alterar e não conseguir pagar as taxas de serviço;
- contacte a equipa de arrendamento se previr entrar em atraso ou se receber uma notificação ou carta de aviso de pagamento.

Proporcionar uma boa relação qualidade/preço

Iremos:

- oferecer custos previsíveis e programados, fornecendo-lhe o máximo de aviso possível sobre as próximas alterações;
- questionar o que estamos a cobrar e dar aos nossos arrendatários a oportunidade de contestar o custo e a qualidade do serviço;
- monitorizar as nossas taxas de gestão e garantir que são razoáveis;
- trabalhar consigo se estiver a passar por dificuldades financeiras.

Envolva-se

Aqui estão algumas das formas de participar e de fazer com que a sua voz seja ouvida:

Saiba quem são os seus representantes eleitos e quando se reúnem para tomar decisões

www.westminster.moderngov.co.uk

Inscreva-se para receber os nossos boletins informativos por e-mail

www.westminster.gov.uk/newsletters

Ler e responder a consultas ou propostas

www.westminster.gov.uk/consultations

Junte-se ao nosso Painel de Investigação de Residentes para analisar e dar comentários sobre as nossas políticas e projetos

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

Adira ao nosso Conselho da Juventude

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

Adira à sua sociedade de amenidades local para contribuir para as decisões de planeamento na sua área

www.westminsteramenitysocietiesforum.org

Queremos continuar a ouvir os nossos inquilinos e arrendatários, para perceber o que é importante para si e como podemos melhorar os nossos serviços

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

Medimos regularmente o desempenho do nosso Plano de Execução e os resultados mais recentes podem ser consultados no nosso site

www.westminster.gov.uk/fairer-westminster

Se tiver outras questões, contacte-nos:
housing.enquires@westminster.gov.uk
0800 358 3783