



DARLINGTON
Borough Council

Wydział usług Mieszkaniowych Strategia zarządzania najmem 2022 - 2026



Spis treści

Wstęp strona	4
Cele strona	4
Odpowiednie prawodawstwo strona	5
Zakres polityki strona	6
Wydajność pracy i zaangażowanie najemców strona	7
Zarządzanie najmem strona	8
• Odzyskiwanie długów	• Umorzenia
• Podejście do zarządzania dochodami	• Hierarchia zadłużenia
• Działanie prawne	• Zwroty kosztów
	• Rekompensaty
Zarządzanie najmem strona	15
• Przydział lokali	• Wizyty w lokalu i inspekcje
• Garaże	• Wilgoć i kondensacja
• Oszustwa związane z najmem	• Zwierzęta domowe
• Sukcesja prawa najmu lokalu mieszkalnego	• Kompulsywne gromadzenie przedmiotów
• Cesja najmu	• Remonty i ulepszenia
• Wzajemna wymiana	• Adaptacje
• Dodanie lub usunięcie osoby (osób) z umowy najmu	• Skutery inwalidzkie
• Opuszczone nieruchomości	• Program porządkowania ogrodu
• Lokatorzy i podnajem	• Urządzanie wnętrz
• Przepiętnie i nadmetraż	• Mieszkanie Plus
• Zakończenie najmu	• Niezamieszkałe nieruchomości
• Śmierć najemcy	
• Naprawy	
Załącznik 1 strona	30
Załącznik 2 strona	33

Wstęp

Naszym celem jest efektywne i odpowiedzialne zarządzanie naszymi nieruchomościami i najmem. Skutecznym i spójnym zarządzaniem mamy nadzieję zbudować tętniące życiem i szczęśliwe społeczności.

Niniejsza strategia została pomyślana jako skuteczne narzędzie umożliwiające efektywne zarządzanie naszymi zasobami mieszkaniowymi,

nie tylko w kontekście ram prawnych, ale również z myślą o naszych najemcach, którzy borykają się z problemami ekonomicznymi i społecznymi. Niniejsza strategia została opracowana z uwzględnieniem najlepszych praktyk i zakłada dążenie do ciągłych ulepszeń.

Cele strategii

- Realizacja wydajnej i skutecznej strategii zarządzania mieszkalnictwem.
- Zapewnienie dostępnego i odpowiedzialnego przeglądu obsługi najmu.
- Realizacja sprawiedliwej i spójnej strategii, która odzwierciedla zobowiązanie do tworzenia efektywnych umów najmu i które równoważy egzekwowanie, zapobieganie i wsparcie.
- Wdrożenie podejścia opartego zasadzie stosunku wartości do ceny.
- Nieustanne dążenie do zrozumienia i poprawy naszych wyników.
- Zapewnienie, że pracownicy i najemcy są świadomi zasad i rozumieją wyznaczone cele.
- Zapewnienie maksymalizacji dochodów wydziału usług mieszkaniowych oraz naszych najemców.
- Stosowanie się do wymogów prawa oraz procedur związanych z finansami i regulacyjnymi Rady.

Odpowiednie ustawodawstwo

Kluczowymi obszarami legislacji, odniesieniami i wytycznymi ustawowymi w tej polityce są:

- Ustawa o mieszkalnictwie z 1985 r.
- Ustawa o mieszkalnictwie z 1988 r.
- Ustawa o mieszkalnictwie z 1996 r.
- Ustawa o zachowaniach antyspołecznych, przestępczości i policji z 2014 r.
- Ustawa o lokalności z 2011 r.
- Ustawa o reformie opieki społecznej z 2012 r.
- Ustawa o ochronie przed eksmisją z 1977 r.
- Ustawa o ochronie danych z 2018 r.)
- Ustawa o równości z 2010 r.
- Kodeks postępowania Rady Gminy Darlington – Różni dłużnicy
- Dokumentacja proceduralna księgi sprzedaży
- Ustawa o Ustawa o lokalności z 2010 r.
- Regulamin finansowy
- Polityka Reklamacji
- Protokół przed-procesowy dotyczący roszczeń majątkowych właścicieli socjalnych
- Ustawa o koronawirusie z 2020 r.
- Program spłaty zadłużenia (moratorium dotyczące oddychania i kryzys zdrowia psychicznego) (Anglia i Walia) Przepisy z 2020 r.
- Ustawa o sprawach małżeńskich z 1973 r.
- Ustawa o postępowaniu małżeńskim i rodzinnym z 1984 r.
- Ustawa o związkach partnerskich z 2004 r.
- Ustawa o zapobieganiu oszustwom mieszkaniowym z 2013 r.
- Narodowa Strategia Niepełnosprawności 2021 r.
- Karta najemców mieszkań socjalnych – biała księga mieszkań socjalnych z 2021 r.
- Ustawa o bezpieczeństwie budynków
- Ustawa o bezpieczeństwie przeciwpożarowym z 2021 r.
- Przepisy dotyczące mikroczipowania psów (Anglia) z 2015 r.
- Przepisy dotyczące przydziału mieszkań (kryteria kwalifikacji dla sił zbrojnych) (Anglia) z 2012 r.
- Przepisy dotyczące przydziału mieszkań (kryteria kwalifikacyjne dotyczące prawa do przemieszczania się) (Anglia) z 2015 r.
- Kodeks bezdomności dla władz lokalnych
- Ustawa o przemoc domowej z 2021 r.
- Zapewnienie mieszkań socjalnych dla miejscowej ludności (wytyczne ustawowe)
- Ustawa o odszkodowaniach gruntowych z 1973 r. (z późniejszymi zmianami)
- Przepisy dotyczące płatności z tytułu utraty domu (przewidziane kwoty) 2018
- Prawo do naprawy – Ustawa o reformie własności wspólnej i dzierżawy z 2002 r.
- Ustawa o właścicielu i najemcy z 1985 r.
- Ustawa o mieszkalnictwie z 2004 r. – System oceny bezpieczeństwa i higieny pracy w mieszkaniach
- Ustawa o zapobieganiu bezdomności z 2017 r.
- Ustawa o opiece z 2014 r.



Zakres polityki

Niniejsza polityka dotyczy wszystkich nieruchomości mieszkalnych zarządzanych przez Radę Gminy Darlington. Dotyczy ona garaży oraz nieruchomości dzierżawionych i koncentruje się na zarządzaniu najmem pod kątem praw najemcy i upewnieniu się, że najemcy są świadomi swoich obowiązków i praw i ich przestrzegają.

Polityka obejmuje następujące obszary:

- **Zarządzanie dochodami:**

- Windykację i zarządzanie długiem byłych i obecnych najemców oraz dzierżawców
- Strategię zarządzania dochodami i wsparcia
- Działania prawne
- Umorzenia
- Implementacja hierarchii zadłużenia
- Zwrot środków na konto
- Rekompensaty

- **Zarządzanie najmem:**

- Przydział nieruchomości, w tym lokalny wynajem, nowe budynki i nieruchomości na obszarach wiejskich
- Garaże
- Oszustwa związane z najmem
- Sukcesja prawa najmu lokalu mieszkalnego
- Cesja najmu
- Zamiana
- Dodanie lub usunięcie osoby (osób) z umowy najmu
- Opuszczone nieruchomości
- Sublokatorzy i podnajem
- Przepelnienie i nadmetraż
- Zakończenie najmu
- Śmierć najemcy
- Naprawy

- Wizyty w lokalu i inspekcje
- Wilgoć i kondensacja
- Zwierzęta
- Kompulsywne gromadzenie przedmiotów
- Remonty i ulepszenia
- Adaptacje
- Skutery inwalidzkie
- Program porządkowania ogrodów
- Dekorowanie posesji
- Mieszkanie Plus
- Niezamieszkanne nieruchomości



Wydajność

Nieustannie będziemy dążyć do skutecznej analizy i poprawy naszych wyników. Istnieją skuteczne metody zarządzania wydajnością umożliwiające raportowanie wydajności pracy, jej ocenę i przegląd. Cele które sobie wyznaczymy będą stanowić dla nas duże wyzwanie. Będą one podlegać regularnym przeglądom i w założeniu będą miały ciągłą poprawę. Będziemy porównywać nasze wyniki z

wynikami innych dostawców usług mieszkaniowych, zarówno lokalnie, jak i na szczeblu krajowym, a także publikować na naszej stronie internetowej nasze wyniki i roczny plan działania.

Nasze wyniki opublikujemy w Internecie, za pośrednictwem magazynu Housing Connect i oraz w naszym rocznym sprawozdaniu.

Zaangażowanie najemców

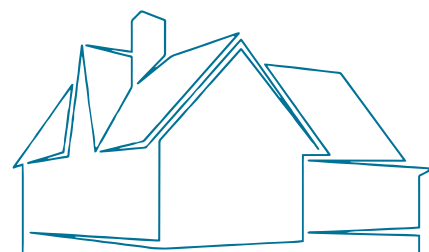


U podstaw naszej działalności leży dobro naszych lokatorów. Nasza strategia wobec klientów określa, w jaki sposób nasi najemcy mogą zaangażować się w realizację naszych zadań oraz podejmowanie decyzji, jak również przedstawiać swoje sugestie dotyczące ulepszeń i również w zakresie metod pracy. Zależy nam, aby nasi lokatorzy rzucali nam nowe wyzwania i pomagali nam zaspokajać potrzeby członków naszej społeczności.

Wszystkim naszym najemcom zaoferujemy możliwość uczestnictwa w panelu lokatorów i zaoferujemy odpowiednie szkolenia na potrzeby zaangażowania w świadczenie przez nas usług.

Z myślą o poprawie jakości naszych usług, będziemy przeprowadzać z naszymi najemcami konsultacje. Ankiety przeprowadzane będą online, za pośrednictwem mediów społecznościowych, w drodze korespondencji listownej lub telefonicznie. Po otrzymaniu sugestii i ankiet prześlemy informacje zwrotne.

Wszelkie skargi wykorzystamy jako okazję do wyciągnięcia odpowiednich wniosków i dokonamy przeglądu procedur i przepisów, które naszym zdaniem będą wymagały poprawy.



Zarządzanie dochodami

Windykacja i zarządzanie długiem od byłych i obecnych najemców oraz dzierżawców.

Oferujemy łatwo dostępne i zrównoważone usługi płatnicze, aby pomóc najemcom w płaceniu czynszu i wszelkich należnych opłat. Dotyczy to takich metod płatności jak polecenie zapłaty, zlecenie stałe, płatność kartą przez telefon, płatności online i płatności gotówkowe za pomocą karty czynszowej. Oferujemy możliwość uzyskania wszechstronnego wsparcia ze strony specjalistycznych zespołów, aby pomóc naszym najemcom, którzy mogą znaleźć się w trudnej sytuacji. Obejmuje to porady finansowe, wsparcie w zarządzaniu budżetem, porady dotyczące zasiłku mieszkaniowego (Housing Benefit) i wsparcie w ramach zasiłku Universal Credit.

Najemcy zostaną poinformowani o zmianach w wysokości czynszu i innych opłat co najmniej 4 tygodnie przed wejściem tych zmian w życie. Będą

oni co roku informowani o wysokości czynszu i opłat oraz przez ile tygodni będą one naliczane.

Najemcy zostaną również poinformowani o zmianach w wysokości czynszu i innych opłatach za garaże, co najmniej na tydzień przed wejściem tych zmian w życie.

W przypadku rozwiązania umowy najmu, najemca zwalnający lokal zostanie poinformowany o wszelkich zaległościach z tytułu czynszu i innych zaległych opłatach oraz konieczności uregulowania tych należności.

Zestawienia czynszów będą dostępne online za pośrednictwem portalu samoobsługowego lub mogą zostać dostarczone w dowolnym momencie.

Strategia zarządzania dochodami i wsparcia

Obecni najemcy

Bieżące odzyskiwanie płatności czynszowych ma na celu maksymalizację wpływów z wynajmu poprzez zapobieganie zaległościom czynszowym i kontrolowanie ich.

Zobowiązujemy się pomagać naszym najemcom w utrzymaniu najmu poprzez zapobieganie zadłużeniom, udzielanie wsparcia i odzyskiwanie długów. W związku z powyższym będziemy podejmować wszelkie uzasadnione próby odzyskania długów oraz zapewnimy praktyczne porady i pomoc najemcom, którzy mają trudności z płatnością czynszu.

Aby zapobiec zaleganiu z płatnościami i zaszczepić kulturę „najpierw płacę czynsz”, na etapie rejestracji przeprowadzimy rzetelne kontrole i zastosujemy procedury wstępnego przydziału lokali, weryfikację przystępności cenowej i podatności na zagrożenia, aby uświadomić najemcy jego obowiązki, w tym że:

- Czynsz i inne płatności muszą być opłacane regularnie.
- Czynsz jest płatny tygodniowo, najlepiej z góry.

- Najemca otrzymuje zasiłek housing benefit lub zasiłek universal credit.
- Ocena dochodów najemcy i obliczenie uprawnień do zasiłku.
- Najemcy zostaną poinformowani, że mimo otrzymywanego wsparcia, niepłacenie czynszu jest traktowane bardzo poważnie i może prowadzić do utraty przez najemcę domu.

Tam gdzie jest to wymagane, wnioski o zwrot kosztów zakwaterowania najemcy bezpośrednio na rzecz właściciela, będą składane w ramach porozumienia w sprawie płatności, a w przypadku zaległości, płatności będą pobierane w ramach potrąceń przez osoby trzecie zgodnie z wytycznymi Departamentu Pracy i Emerytur (DWP).

Wprowadzenie zasiłku universal credit oznacza, że w miarę wdrażania tych zmian, zidentyfikowano, wzmocniono i rozwinięto nowe formy współpracy z szeregiem zewnętrznych agencji partnerskich oraz wprowadzono nowe usługi wsparcia.

Zapewnimy szereg usług wsparcia, zarówno wewnętrznych, jak i świadczonych przez naszych partnerów, które obejmują porady dotyczące finansów i integracji finansowej. Wdrożone procedury mające na celu odzyskiwanie długów będą proporcjonalne i elastyczne, z uwzględnieniem indywidualnych okoliczności przy stosownej ocenie ryzyka.

Będziemy zachęcać naszych najemców do korzystania z usługi Darlington Home Online aby mieli dostęp do swoich kont i zapewnimy wsparcie tym którzy z różnych powodów nie mogą uzyskać dostępu do usług świadczonych online.

Przed podjęciem działań prawnych podejmiemy różne próby skontaktowania się z najemcą, ale nie ograniczając się do wiadomości tekstowych, e-mail, kontaktu telefonicznego, listownego i wizyt w domu. Urzędnicy ds. utrzymania najmu również będą starali się utrzymywać kontakt z lokatorami, aby zapewnić im porady i wsparcie. Jeśli lokator odmówi współpracy,

Byli najemcy

Odzyskanie długów byłych najemców odbywa się za pośrednictwem wyspecjalizowanego zespołu ds. zarządzania dochodami z tytułu usług mieszkaniowych. Podejście to ma na celu zapewnienie, że działania windykacyjne będą prowadzone z myślą o całości zadłużenia danej osoby wobec wydziału usług mieszkaniowych.

Działania windykacyjne będą stanowcze, ale proporcjonalne i będą obejmować takie drogi komunikacji jak korespondencja, kontakt telefoniczny, SMS-y, e-mail oraz; w stosownych przypadkach,

Dzierżawcy

Dzierżawcy są obciążani corocznie kosztami poniesionymi przez Radę w związku z naprawą, konserwacją i ulepszaniem usług oraz infrastruktury, z której wspólnie korzystają z innymi lokatorami budynku.

Garaze

Najemcy garaży płacą czynsz co tydzień. Dla najemców mieszkań komunalnych czynsz za garaż jest zwolniony z podatku VAT, chyba że wynajmuje on więcej niż 2 garaże.

W przypadku nieuiszczenia opłat, naruszenia zobowiązań z tytułu najmu i braku płatności, podjęte zostaną działania windykacyjne.

podejmiemy kroki prawne w celu odzyskania wszelkich należnych długów.

Gdy najemca złoży wniosek o odroczenie spłaty zadłużenia (Breathing Space), otrzyma nakaz umorzenia długów, zostanie orzeczone w jego sprawie bankructwo lub zawrze dobrowolną ugodę z wierzycielami, będziemy ściśle współpracować z odpowiednimi agencjami zajmującymi się ściąganiem długów i służbami ds. niewypłacalności. Będziemy wywiązywać się z naszych zobowiązań, a w stosownych przypadkach, wstrzymamy wszelkie działania windykacyjne związane z długiem i zastosujemy odpowiednie procedury ochronne. Jeśli najemca złoży wniosek o odroczenie spłaty zadłużenia, w okresie tym zawiesimy wszelkie działania naprawcze. W przypadku aktualnych najemców, muszą oni nadal płacić wszelkie bieżące zobowiązania z tytułu czynszu, w innym przypadku zostanie złożony wniosek o zawieszenie odroczenia spłaty zadłużenia.

kontakt osobisty. W celu ustalenia miejsca pobytu dłużników, jeśli nie jest ono znane, zostaną zatrudnione agencje, które specjalizują się w ustalaniu miejsca pobytu takich osób.

W stosownych przypadkach, w celu odzyskania długów byłych najemców wobec Rady, zostaną podjęte działania prawne.

Do windykacji niezapłaconych należności wykorzystywane będą zewnętrzne firmy windykacyjne.

W przypadku nieuiszczenia opłat, naruszenia zobowiązań z tytułu najmu i braku płatności, podjęte zostaną działania windykacyjne.

Możemy wnioskować o nałożenie nakazu obciążenia dzierżawionej nieruchomości lub przepadek dzierżawy z powodu braku zapłaty.



Pozostałe należności

Odzyskiwaniem pozostałych należności zajmuje się zespół ds. zarządzania dochodami mieszkaniowymi zgodnie z Kodeksem postępowania Rady Gminy Darlington – pozostałe należności.

Urzednicy ds. rachunków mieszkaniowych zadbają o to, aby faktury były wystawiane niezwłocznie po dostawie towarów lub usług, zawarciu umów o

Naprawy płatne

Wydział usług mieszkaniowych stosuje uzgodnioną procedurę naprawy określającą w jakich przypadkach należy obciążyć najemcę kosztami naprawy.

Okoliczności prowadzące do konieczności przeprowadzenia naprawy po szkodzie do jakiej doszło w nieruchomości są różne, np.:

- W przypadku gdy Policja uzyska nakaz wejścia na teren należący do Rady, do którego odmówiono wstępu i/lub jeśli Policja postawi zarzuty lokatorowi lub innym członkom gospodarstwa domowego lub jeśli lokatorowi zostaną przedstawione zarzuty.
- W przypadku domniemanego uszkodzenia mienia, do którego doszło w wyniku przestępstwa, najemca zostanie obciążony kosztami, chyba że przedstawi dowody potwierdzające, że sprawa została zgłoszona na Policję i zarejestrowana jako przestępstwo.

Działanie prawne

Zawsze będziemy starać się pomagać najemcom i do podjęcia kroków prawnych będziemy dążyć tylko w ostateczności. W przypadku wyczerpania wszelkich innych możliwości, zostaną podjęte działania windykacyjne, które obejmą wystąpienie do sądu o przejęcie nieruchomości, wydanie nakazu obciążenia dzierżawionej nieruchomości lub przepadek dzierżawy. W przypadku uporczywego niepłacenia czynszu za garaż, zawiadomienie o wszczęciu postępowania sądowego zostanie doręczone pod ostatni znany adres najemcy garażu, a przejęcie w posiadanie nastąpi 7 dni później. Wszelkie przedmioty pozostawione w garażu będą przechowywane przez miesiąc, a następnie, jeśli będzie to odpowiednie, usuwane.

Tam, gdzie wymagane będzie podjęcie czynności mających na celu przejęcie nieruchomości w

zapłatę, zarejestrowaniu dokonanych płatności i wystawianiu wezwań do zapłaty.

W celu windykacji zaległych należności, zostaną wykorzystane zewnętrzne firmy windykacyjne. Postępowania windykacyjne mogą również zostać skierowane do działu prawnego.

- Najemcy, którzy opuszczą swoją nieruchomość, pozostawiając w niej przedmioty które muszą zostać z niej usunięte, zostaną obciążeni kosztami usunięcia oraz, w razie potrzeby, sprzątnięcia i utylizacji. Dotyczy to również nieuporządkowanych ogrodów oraz zmian których najemca dokonał bez odpowiedniej zgody.
- Najemcy, którzy będą w niewłaściwy sposób korzystać z usług naprawczych, zostaną obciążeni kosztami wezwania do wykonania takiej usługi. Podobnie lokatorzy zgłaszający podobne naprawy w przypadku powtarzających się szkód i niewłaściwego użytkowania nieruchomości, przyczynią się do podjęcia odpowiednich działań zgodnie z warunkami najmu.

Koszty napraw wymagające obciążenia obecnego najemcy zostaną dodane do jego konta czynszowego. Koszta za poprzedni najem zostaną uwzględnione w każdym innym zaległym saldzie.

posiadanie ze względu na zaległości czynszowe, w przypadku osób posiadających umowy na czas próbny wystosujemy zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie przejęcia lokalu w posiadanie. Najemcom przysługuje prawo odwołania od tej decyzji. W przypadku obaw co do najmu, wstępne umowy najmu mogą zostać przedłużone maksymalnie o sześć miesięcy. Obawy te będą obejmować między innymi; zaległości czynszowe lub zachowania aspołeczne.

W przypadku najemców, wobec których wydano orzeczenie o bankructwie lub nakaz umorzenia długów, rozważone zostanie przejęcie nieruchomości, ponieważ chociaż może nie dojść do odzyskania długu, pozostaje on naruszeniem umowy najmu, ponieważ czynsz pozostaje niepłacony.

Umorzenia

Rada przygotowała procedury zgodnie z którymi podejmowane są decyzje, czy i w jakich sytuacjach dojdzie do umorzenia długu. Zgodnie z obecnymi ustaleniami Dyrektor Grupy Operacyjnej jest upoważniony do umorzenia długów poniżej 500 GBP. W przypadku długów powyżej 500 GBP, wymagana jest zgoda Rady Ministrów.

Umorzenia będą autoryzowane w okresach rocznych.

Zespół ds. zarządzania dochodami mieszkaniowymi będzie rutynowo oceniał wszystkie długi pod kątem prawdopodobieństwa spłaty i rozważał indywidualne okoliczności każdego zadłużenia w spójnych ramach podejmowania decyzji.

Długi najemcy, w tym z tytułu przeprowadzonych napraw, mogą zostać umorzone, jeśli odzyskanie

należności jest nieopłacalne dla Rady lub miejsce pobytu najemcy pozostaje nieznanie przez ponad rok. Wszelkie odpisane długi zostaną przywrócone w dowolnym momencie, jeśli odzyskanie długu zostanie uznane za właściwe.

Salda kredytowe po sprawdzeniu rozwiązania umowy najmu mogą zostać zwrócone. Wszelkie salda kredytowe zostaną zwrócone pod warunkiem, że byli najemcy w ustawowym okresie przedawnienia, przedstawiają należyty dowód.

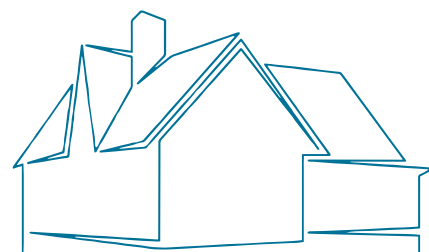
Bieżące zaległości czynszowe będą brane pod uwagę przy odpisywaniu tylko wtedy, gdy najemcy odroczone spłatę zadłużenia (Breathing Space), został w jego sprawie wydany nakaz umorzenia długów, orzeczone zostało bankructwo lub zawarł dobrowolne porozumienie z wierzycielami.

Hierarchia zadłużenia

W ramach świadczonych usług mieszkaniowych najemca może otrzymać więcej niż jedną odpłatną usługę. W takiej sytuacji kolejność windykacji należności dla obecnych i byłych najemców będzie przedstawiać się następująco:

- Aktualny rachunek czynszowy najemcy – mieszkania i garaże
- Obecne subkonta najemcy – opłaty prawne, naprawy odpłatne, nadpłaty zasiłku Housing Benefit lub dodatku mieszkaniowego universal credit
- Zaległości czynszowe byłych lokatorów – mieszkania i garaże
- Subkonta byłych najemców – opłaty prawne, nadpłaty zasiłku housing benefit lub dodatek mieszkaniowy universal credit, odpłatne naprawy, opuszczone lokale i sanitacja.

Ustalenia dotyczące spłaty długów, będą uwzględniały wiele rodzajów długów, a przydział dokonanych płatności będzie odbywał się zgodnie z priorytetami, jak określono powyżej.



Zwrot środków na konto

Jeśli u najemcy stwierdzi się na koncie nadpłatę i zażąda on zwrotu środków, przed autoryzacją zwrotu, zostaną sprawdzone wszystkie inne konta najemcy. Zwroty zostaną przyznane tylko wtedy, gdy najemca nie będzie miał innych zaległych długów wobec wydziału usług mieszkaniowych lub z tytułu podatku oraz otrzymywanych świadczeń. W przypadku stwierdzenia innych długów, wszelkie nadpłaty zostaną przeznaczone na uregulowanie lub nastąpi zmniejszenie innych długów wobec wydziału usług mieszkaniowych z zastosowaniem hierarchii zadłużenia wskazanej powyżej.

Tam, gdzie istnieje kredyt, zwroty będą realizowane zgodnie z naszymi przepisami dotyczącymi świadczenia usług. Zwroty będą dokonywane w formie czeku.

Jeśli po zakończeniu najmu, na koncie byłego najemcy będzie nadpłata, zostanie przeprowadzona kontrola innych zaległych długów należnych Radzie

Gminy Darlington oraz czy nie istnieją nadpłaty z tytułu zasiłku housing benefit lub dodatku mieszkaniowego universal credit, które wymagają spłaty. Po przeprowadzeniu tych kontroli, wszelki należna nadpłata, zostanie zwrócona zgodnie z naszymi przepisami dotyczącymi świadczenia usług.

Jeśli adres do wysyłki nie będzie dostępny lub jeśli nie będziemy w stanie skontaktować się z byłymi najemcami w zwrotu nadpłaty znajdującej się na koncie, będzie ona przechowywana na poprzednim koncie przez maksymalnie 3 miesiące, po czym zostanie zalecony odpis na należności ściągalne.

Jeśli najemca będzie miał wobec Rady Gminy Darlington dług, potrącimy te kwoty zamiast wypłaty płatności z tytułu wszelkich odszkodowań, płatności za przeprowadzenie remontów, rekompensat na zakłócanie spokoju lub z tytułu utraty domu.

Rekompensaty

W niektórych sytuacjach najemcy mogą doznać pewnych niedogodności, lub doświadczyć strat w wyniku naszych działań lub błędów. W takich przypadkach mogą otrzymać odszkodowanie.

Rekompensata stanowi formę zadośćuczynienia w celu przywrócenia najemcy do sytuacji, w której znajdowałby się, gdyby nie wystąpiło zakłócenie w zapewnieniu usługi. Dostępnych jest kilka środków naprawczych, ale zdajemy sobie sprawę, że w niektórych przypadkach rekompensata finansowa może być jedyną i odpowiednią formą zadośćuczynienia.

Zaproponujemy sprawiedliwe i proporcjonalne wypłaty odszkodowania, a każdy przypadek będzie rozpatrywany indywidualnie. Rekompensatę rozważymy również, gdy szkoda lub jakikolwiek uszczerbek zostanie spowodowany przez stronę trzecią (kontrahenta) działającą w naszym imieniu.

Istnieją 3 kategorie rekompensat:

- Płatności za straty które udało się oszacować (gdzie zostały one udokumentowane)
- Płatności uznaniowe (za czas i kłopoty/stres i niedogodności)

Wnioski o odszkodowania nie będą rozpatrywane w przypadku następujących roszczeń:

- Roszczeń z tytułu uszczerbku na zdrowiu.

- Roszczeń z tytułu spowodowanych uszkodzeń lub wadliwego wykonania usługi z przyczyn pozostających poza kontrolą wynajmującego (takich jak burza, powódź lub pandemia).
- Roszczeń z tytułu szkód wynikających z niewykonania na rzecz właściciela pracy przez stronę trzecią.
- Roszczeń, które powinny być objęte polisą ubezpieczeniową wyposażenia domu; obejmuje to uszkodzenia spowodowane przez remont podłogi lub pożar rzeczy należących do najemców, mebli i wykładzin podłogowych.
- Roszczeń z tytułu utraty zarobków.
- Roszczeń dotyczących sytuacji w których wkrótce zostaną podjęte działania prawne.
- Roszczeń z tytułu utraty lub szkód spowodowanych przez najemcę, członka gospodarstwa domowego lub gościa w przypadkach nieterminowego zgłoszenia konieczności przeprowadzenia naprawy lub niestawienie się na umówione spotkanie.
- Roszczeń z tytułu szkód, których nie dało się przewidzieć i/lub były one spowodowane przez osobę trzecią lub takich, nad którymi nie mieliśmy kontroli, np. w sytuacji w której doszło do wycieku wody z sąsiedniej posesji.

- Roszczeń z tytułu utraty, kradzieży lub uszkodzenia mienia, gdzie wina nie leżała po stronie wydziału usług mieszkaniowych.
- Roszczeń z tytułu uszkodzeń mienia, do których doszło w wyniku prac modernizacyjnych, na przykład powstania dziur w podłodze podczas instalacji centralnego ogrzewania, czyli w wyniku prac które musiały zostać przeprowadzone.
- Roszczeń z tytułu uszkodzeń które zostały spowodowane przez kondensację w wyniku stylu życia.
- Uszkodzone elementy zostały usunięte lub wymienione, zanim poddaliśmy je inspekcji.
- Roszczeń z tytułu utraty dostaw gazu, prądu lub wody znajdujących się poza naszą kontrolą.
- Najemcy powinni upewnić się, że mają wystarczające ubezpieczenie mienia. Odszkodowanie nie zastępuje ubezpieczenia wyposażenia domu.

Potrącimy każdą wypłatę odszkodowania z zaległych nam opłat za czynsz lub opłaty za usługi, jeśli będzie to uczciwe.

Obowiązkowe gwarantowane przez prawo

- Płatności z tytułu utraty domu
- Płatności w ramach rekompensaty za zakłócenia
- Remonty i ulepszenia
- Prawo do naprawy
- Uszkodzenie rzeczy osobistych, mebli i dekoracji w wyniku zaniedbania

Płatności z tytułu utraty domu

Świadczenie z tytułu utraty domu stanowi rekompensatę dla najemców, którzy mieszkali w swojej nieruchomości przez co najmniej 12 miesięcy i są zmuszeni do przeprowadzki na stałe z powodu przebudowy lub rozbiórki ich domu.

Przeniesienie musi odbywać się na stałe lub gdy prace są tak rozległe, że mieszkanie utraciło swoje pierwotne przeznaczenie i charakter, na przykład po zakończeniu prac, nieruchomość ma więcej lub mniej sypialni, niż przed ich rozpoczęciem.

Płatności zwykle dokonujemy po dniu wyprowadzki najemcy, jednak w niektórych okolicznościach możemy dokonać ich wcześniej, aby umożliwić lokatorowi wpłacenie depozytu lub kaucji za nowe mieszkanie.

Lokatorzy lub inne osoby mieszkające w nieruchomości, które nie są formalnymi najemcami, nie kwalifikują się do otrzymania rekompensaty za utratę domu.

Kwota odszkodowania za utratę domu jest ustalana co roku przez rząd.

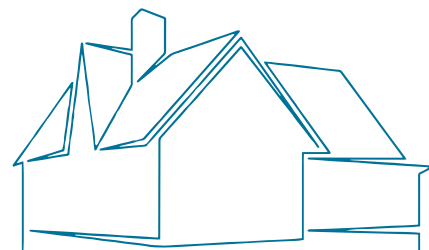
Płatności w ramach rekompensaty za zakłócenia

Płatności w ramach rekompensaty za zakłócenia są wypłacane w celu zrekompensowania najemcy konieczności tymczasowego przeniesienia się do innej nieruchomości lub osobom, które mieszkają w nieruchomości krócej niż 12 miesięcy i muszą przenieść się w inne miejsce na stałe.

Sytuacje, w których można otrzymać rekompensatę za zakłócenia, są zasadniczo takie same, jak w przypadku płatności za utratę domu. Lokatorzy i inne osoby mieszkające w nieruchomości, których nazwiska nie widnieją na umowie najmu, nie są uprawnione do rekompensaty z tytułu zakłóceń.

Rekompensaty takie są wypłacane z myślą o pokryciu uzasadnionych wydatków podczas przeprowadzki poniesionych przez osobę do nich uprawnioną. Każdy taki wniosek rozpatrzemy indywidualnie, ale ogólnie rzecz biorąc, za uzasadnione wydatki uznajemy:

- Wydatki, które są ściśle związane z przeprowadzką, takie jak pokrycie kosztów firmy przeprowadzkowej.
- Wydatki poniesione w uzasadniony sposób jako bezpośrednia i naturalna konsekwencja przeprowadzki, takie jak remont, ponowne podłączenie telefonów stacjonarnych, przekierowanie poczty, ponowny montaż lub wymiana wykładziny, ponieważ dywany z poprzedniego mieszkania mają nieodpowiednie wymiary, demontaż i ponowne zamontowanie gazu lub kuchenki elektrycznej lub pralki.



Płatności z tytułu ulepszeń

Przy wyprowadzce, najemcy mogą domagać się rekompensaty za ulepszenia, które wprowadzili w swoich domach.

W przypadku „kwalifikowanych” ulepszeń należy uzyskać od nas uprzednią zgodę, a najemcy mogą domagać się zwrotu kosztów materiałów i kosztów robocizny, ale nie urządzeń ani własnej pracy.

Kwota do zapłaty może wynosić do 3000 GBP, ale roszczenia poniżej 50 GBP nie będą rozpatrywane.

Pod koniec najmu płatności zostaną skorygowane o nadmierne zużycie lub szkody poczynione w trakcie prac modernizacyjnych.

Wszelkie wnioski o płatności z tytułu wprowadzenia ulepszeń muszą być składane na piśmie w terminie 28 dni przed faktycznym zakończeniem najmu lub do 14 dni po zakończeniu najmu. Aby kwalifikować się do zwrotu kosztów za remont, najemcy muszą przedstawić oryginalne rachunki lub dowody transakcji finansowych. Lokal po remoncie musi

Kwantyfikowalna wypłata strat

Przykłady wymiernych strat obejmują:

- Straty z powodu wyższych rachunków z powodu konieczności korzystania z grzejników elektrycznych podczas naprawy instalacji grzewczej.
- Straty z powodu konieczności zakwaterowania alternatywnego.

Płatności uznaniowe

Płatności uznaniowych dokonuje się w przypadku utraty udogodnień, takich jak ogrzewanie lub ciepła woda.

Płatności takie mogą być również dokonywane w przypadku niewykonania usługi, która spowodowała opóźnienie lub stres.

Przykłady płatności uznaniowych obejmują:

- Niewłaściwe rozpatrywanie reklamacji.
- Nieuzasadnione opóźnienia w świadczeniu usługi, takie jak opóźnienia w przeprowadzeniu napraw.

być w dobrym stanie i nadawać się do użytku i zamieszkania. Pełna lista kwalifikujących się ulepszeń jest dostępna w **Załączniku 1**.

Prawo do naprawy

Program „Prawo do naprawy” obejmuje określone naprawy, których wykonanie nie przekracza kwoty 250 GBP i które powinny być wykonane w określonym terminie. Jeśli nie zrealizujemy ich w tym terminie, najemcy może przysługiwać odszkodowanie. Pełna lista napraw kwalifikowanych jest dostępna w **Załączniku 1**.

Uszkodzenie mienia

Wydział usług komunalnych ma obowiązek ubezpieczenia naszych nieruchomości, a najemcy są odpowiedzialni za ubezpieczenie mienia znajdującego się w ich domach. W przypadku uszkodzeń mienia z naszej winy, najemca może wystąpić z roszczeniem do naszego ubezpieczyciela o wypłatę odszkodowania.

- Rekompensata z tytułu konieczności sprzątnięcia lub przeprowadzki, w przypadku gdy nie wywiążemy się z naszych zobowiązań.

Wszelkie takie koszty muszą być racjonalne, a najemcy zostaną poproszeni o udokumentowanie takiej straty.

- Niewykonanie usługi, za którą została naliczona opłata (powyżej 10 dni roboczych) oraz z powodu niewywiązania się z zapewnienia danej usługi.
- Tymczasowa utrata udogodnień (w ramach kontroli wydziału usług komunalnych).
- Niedotrzymanie terminów odpowiedzi na pismo.
- Utrata możliwości korzystania z części nieruchomości.
- Nieprzestrzeganie zasad i procedur.
- Pełne informacje na temat decyzji o płatnościach uznaniowych znajdują się w **Załączniku 1**.

Zarządzanie najmem

Przydział nieruchomości, w tym najem w określonych przypadkach

Przydziału nieruchomości dokonuje się zgodnie z wspólną polityką przydziałów mieszkań w Tees Valley ([link zewnętrzny](#)), aby zapewnić sprawiedliwe i przejrzyste zasady przydziałów w ramach partnerstwa Tees Valley.

W stosownych przypadkach możemy zastosować lokalną politykę najmu, aby zapewnić najlepsze wykorzystanie naszych mieszkań i poprawę warunków życia w lokalnych społecznościach. Aby promować przejrzyste i uczciwe praktyki, niektóre lokalne kryteria najmu będą wymagały zgody odpowiedniego członka Rady Ministrów.

Obsługujemy nasz program najmu w ramach uzgodnionego systemu kwotowego, aby umożliwić mobilność społeczną i zaspokoić potrzeby mieszkaniowe.

Lokalne kryteria najmu mogą obejmować (należy pamiętać, że nie są to wyczerpujące):

- **Nieruchomości na terenach wiejskich** — wnioskodawcy mający lokalne powiązania z danym obszarem mogą otrzymać wyższy priorytet w stosunku do tych, którzy tego nie mają (patrz załącznik nr. 2 dotyczący obszarów, których to dotyczy).
- **Kryteria wiekowe** — w przypadku przydziału niektórych nieruchomości może mieć zastosowane kryterium wiekowe, jak dzieje się w przypadku mieszkań dla osób wymagających częściowej opieki, osób starszych lub niepełnosprawnych i w przypadku mieszkań specjalnie przystosowanych dla takich osób znajdujących się na parterze.
- **Nowe budownictwo** — mogą zostać zastosowane dodatkowe kontrole i kryteria w celu zapewnienia przystępności cenowej oraz z myślą o stworzeniu społeczności zrównoważonych.
- **Zrównoważone społeczności** — w przypadku niektórych nieruchomości zastosowanie mogą mieć bardziej rygorystyczne kryteria, na przykład w przypadku, gdy dochodziło wcześniej do zachowań antyspołecznych lub działalności przestępczej na danym obszarze.

- **Obszary koncentracji** – miejsca gdzie występują obszary nadmiernej koncentracji np. dzieci i młodzieży stwarzającej potencjalne problemy z zarządzaniem tych obszarów, niektóre nieruchomości mogą być zamieszkiwane przez zbyt małą liczbę osób, zmienione kryteria wiekowe lub dodatkowe kryteria stosowane przy kolejnym najmie. W takim przypadku wymagana jest uprzednia zgoda Zastępcy Dyrektora i Członka Gabinetu ds. Mieszkalnictwa.

W naszych ogłoszeniach będzie wyraźnie zaznaczone, do których nieruchomości odnoszą się nasze lokalnie obowiązujące przepisy dotyczące najmu.

W następujących sytuacjach wnioskodawca nie musi spełniać kryteriów powiązania z daną okolicą, aby się zakwalifikować (niewyczerpujące):

- Osoby służące w siłach zbrojnych, w przypadku których wniosek został złożony w ciągu 5 lat od zakończenia służby (w tym małżonkowie pogrążeni w żałobie, partnerzy cywilni i partnerzy stanu wolnego opuszczający lokal służbowy po śmierci partnera/partnerki).
- Osoby przeprowadzające się w inny region w celu uniknięcia przemocy lub krzywdy, a także umożliwianie powrotu osobom, które muszą wrócić, takim jak bezdomne rodziny i osoby, które opuściły placówki opiekuńcze oraz osoby potrzebujące wsparcia, w celu rehabilitacji i ponownej integracji ze społecznością.



Garaze

Dysponujemy wieloma garażami, które mogą wynajmować zarówno najemcy mieszkań komunalnych, jak i lokatorzy sektora prywatnego. Dla najemców mieszkań komunalnych czynsz za garaż jest zwolniony z podatku VAT, chyba że wynajmuje on więcej niż 2 garaże.

Wnioskodawcy nie powinni mieć żadnych zaległości płatniczych wobec wydziału usług mieszkaniowych, a jednorazowo gospodarstwo domowe może wynająć maksymalnie jeden garaż. W wyjątkowych sytuacjach możemy zezwolić wnioskodawcy lub gospodarstwu domowemu na wynajem więcej, niż jednego garażu, ale wnioski takie będą rozpatrywane indywidualnie. Każde gospodarstwo domowe, które już wynajmuje więcej niż jeden garaż, nie będzie zobowiązane do zwrotu dodatkowych garaży do czasu wygaśnięcia umowy najmu.

Jeżeli garaż znajduje się w ogrodzie należącym do posesji, pierwszeństwo najmu, w przypadku wolnego garażu przysługuje najemcy tej nieruchomości, jeżeli w chwili wystawienia oferty wynajęcia garażu ma on złożony wniosek o przydział garażu.

Wnioskodawcy, którzy nie wynajmują od nas garażu, będą mieli pierwszeństwo najmu pustych garaży w stosunku do tych, którzy to zrobią, nawet jeśli ich wniosek był zarejestrowany dłużej.

Składając wniosek wnioskodawca musi przedstawić dokumenty potwierdzające jego tożsamość i aktualny adres zamieszkania. Mogą to być dokumenty takie jak (lista nie jest wyczerpująca):

- Dokument potwierdzający aktualny adres zamieszkania.
- Dowód tożsamości ze zdjęciem.
- Numer ubezpieczenia społecznego (NINO).
- Ważne prawo jazdy.
- Dowód daty urodzenia.

Oszustwa związane z najmem

Podjmiemy odpowiednie działania w związku z możliwymi oszustwami dotyczącymi mieszkalnictwa socjalnego, w tym:

- Nieautoryzowanego podnajmu.
- Niezamieszkania w lokalu przez najemcę.
- Wobec każdego, kto w nieuczciwy sposób uzyskuje najem mieszkania socjalnego lub garaż.

Będziemy weryfikować powyższe dokumenty w celu weryfikacji tożsamości najemców, aby mieć pewność, że nie ujawnimy danych, takich jak informacje na temat zaległości czynszowych niewłaściwym osobom.

Od najemców oczekuje się, że będą nas informować o ewentualnej zmianie adresu, aby upewnić się, że dysponujemy dokładnymi danymi.

Garaży nie należy wykorzystywać do następujących celów, w przeciwnym razie może dojść do naruszenia umowy najmu:

- Prowadzenia działalności gospodarczej lub handlu.
- Przechowywania łatwopalnego lub niebezpiecznego sprzętu.
- Korzystania z garażu w celach niezgodnych z prawem.

Wszystkie oferty najmu garażu należy składać na piśmie i będą one przechowywane przez 3 dni robocze. Jeżeli wnioskodawca nie odpowie w tym terminie, oferta zostanie wycofana.

W przypadku braku odpowiedzi, każda oferta najmu garażu po trzykrotnym braku odpowiedzi na ofertę zostanie anulowana.

Wynajem garażu odbywa się na podstawie umowy zawieranej na piśmie.

Wymagamy pisemnego wypowiedzenia z tygodniowym wyprzedzeniem, a wszystkie klucze powinny zostać zwrócone po rozwiązaniu umowy zgodnie z naszymi ustaleniami. Garaże należy zdawać czyste i uporządkowane oraz opróżnić je z rzeczy osobistych i innych przedmiotów. Najemcy zostaną obciążeni wszelkimi kosztami przeprowadzki lub kosztami naprawy, które nie wynikają z normalnego zużycia. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, wszelkie przedmioty pozostawione w garażu będą przechowywane przez miesiąc, a następnie usunięte, a lokatorzy zostaną obciążeni kosztami.

- Wobec każdego, kto niesłusznie domaga się prawa do sukcesji najmu lub przeniesienia najmu na inną osobę.
- Sprzedaż kluczy – gdy najemca przekazuje klucze do nieruchomości innej osobie w zamian za zapłatę lub przysługę.

Poprosimy o podanie danych osobowych, które są istotne i odpowiednie, abyśmy mogli przeprowadzić odpowiednie kontrole mające na celu weryfikację tożsamości i bezpieczeństwa zanim dojdzie do podpisania umowy najmu, w trakcie jej obowiązywania i po jej wygaśnięciu.

Kontaktując się z najemcami, możemy poprosić o potwierdzenie danych osobowych, takich jak data urodzenia, numer ubezpieczenia społecznego NINO, zapytać w jaki sposób najemca uiszcza płatności itp. Pytania te będą miały na celu upewnienie się, że rozmawiamy z właściwą osobą i unikniemy ujawnienia danych osobowych niewłaściwej osobie.

Sukcesja prawa najmu lokalu mieszkalnego

Sukcesja prawa najmu lokalu mieszkalnego umożliwia przeniesienie prawa najmu na określone kwalifikujące się osoby po śmierci najemcy. Ustawa o mieszkalnictwie z 1985 r. określa ustawodawstwo dotyczące sukcesji prawa najmu.

Prawo zezwala tylko na jedną sukcesję dla każdego najmu. W rezultacie po śmierci najemcy nie przysługuje dalsze prawo do sukcesji, jeżeli zmarłego najemcę uznaje się za następcę. Zmarłego najemcę uznaje się za następcę prawnego, jeżeli:

- Lokatorami zostali w drodze sukcesji.
- Najem został im przydzielony jako potencjalnym następcom.
- Wcześniej przeprowadzili się z innej nieruchomości i byli tam następcami.
- Lokatorami zostali na mocy postanowienia sądu, a następcą był dotychczasowy najemca.

W przypadku śmierci współnajemcy, umowa najmu przechodzi automatycznie na żyjących współnajemców, niezależnie od stosunku prawnego między współnajemcami. Nazywa się to współnajmem i liczy się jako jedna sukcesja. Dalsze dziedziczenie ustawowe nie jest przewidziane definitywnie.

Jeśli zmarły najemca nie zostanie sklasyfikowany jako następcą prawny, wnioskodawca kwalifikuje się do przejęcia najmu, jeśli zajmował nieruchomość, jako główne miejsce zamieszkania w dniu śmierci oraz:

- jest to żona, mąż, partner cywilny lub partner najemcy (dotyczy to par tej samej płci), pod warunkiem, że przed śmiercią najemcy mieszkał on z najemcą w domu będącym ich głównym domem; lub
- jest kolejnym członkiem rodziny najemcy i mieszkał z najemcą jako stały lokator przez ostatnie 12 miesięcy. Kwalifikujący się członkowie rodziny to rodzic, dziadek, dziecko, wnuk, brat, siostra, wuj, ciotka, siostrzeniec lub siostrzenica.

Dziedziczenie ustawowe ma pierwszeństwo przed wszelkimi innymi roszczeniami z tytułu najmu (np. wolą najemcy).

Jeżeli do sukcesji najmu kwalifikuje się więcej niż jedna osoba, pierwszeństwo ma małżonek lub partner/ka najemcy. Jeżeli uprawnionych do sukcesji najmu jest dwóch lub więcej członków rodziny, muszą oni uzgodnić między sobą, który z nich ma przejąć sukcesję. Jeśli nie mogą dojść do porozumienia, decyzję komu zostanie przyznany najem, zostanie podjęta przez zarząd.

Osobie, która wstępuje w najem, przyznaje się kontynuację dotychczasowego najmu, a nie nowy.

Mogą zajść okoliczności, w których stwierdzi się, że nieruchomość będzie bardziej odpowiednia dla innych osób niż następcą, na przykład jeśli następcą zajmuje znacznie mniej lub więcej miejsca lub gdy nieruchomość jest przystosowana do potrzeb osoby niepełnosprawnej. W takich okolicznościach możemy rozważyć przeniesienie następcy do bardziej odpowiedniej nieruchomości. Osobie z prawem sukcesji prawa najmu zostanie zaoferowana dostępna i odpowiednia nieruchomość.

Jeśli następcą odmówi dobrowolnej przeprowadzki, możemy mu doręczyć wypowiedzenie w okresie od 6 do 12 miesięcy po śmierci poprzedniego najemcy.

W przypadku braku prawa sukcesji, możemy rozważyć przyznanie dzierżawy dotychczasowej nieruchomości na zasadzie uznaniowej. Będzie to wówczas najem przyznany na okres próbny i lokal zostanie wynajęty zgodnie ze wspólną polityką alokacji Tees Valley.

Każdą sprawę rozpatrzymy merytorycznie po otrzymaniu pisemnego wniosku o pozostanie w lokalu, który musi wpłynąć nie później niż dwa miesiące po śmierci najemcy.



Cesja najmu

Cesja (przeniesienie najmu) będzie możliwe tylko w przypadku umowy najmu na czas nieokreślony w następujących sytuacjach (określonych w umowie najmu):

- W ramach wzajemnej wymiany.
- Jeżeli sąd orzeknie w ramach postępowania rozwodowego lub separacji sądowej w sprawie rozwiązania związku partnerskiego na podstawie ustawy o klauzulach małżeńskich z 1973 r., ustawy o postępowaniu małżeńskim i rodzinnym z 1984 r. lub ustawy o związkach partnerskich z 2004 r.

- Jeżeli sąd wyda nakaz w wyjątkowych okolicznościach.
- Potencjalnemu następcy, na przykład komuś, kto miałby prawo do wstąpienia w dzierżawę po śmierci najemcy. Jest to możliwe tylko wtedy, gdy nie było wcześniejszej cesji, ani sukcesji najmu.

Cesja nie jest możliwa w żadnych innych okolicznościach i nie ma zastosowania w przypadku umów najmu na okres próbny.

Zamiana

Wnioski o zamianę mogą być przyjmowane od każdego najemcy z sektora publicznego, który ma podpisaną umowę najmu na czas nieokreślony. Nie dotyczy to umów najmu na czas próbny.

Zgody odmówimy wyłącznie z tych samych powodów jak w przypadku najemców mających umowy najmu na czas nieokreślony i wyszczególnionych w Załączniku 3 Ustawy o mieszkalnictwie z 1985 r. W przypadku naruszenia przez najemcę warunków umowy najmu, w tym zalegania z czynszem, możemy nałożyć warunek usunięcia skutków naruszenia. W przypadku nałożenia takiego warunku, zamiana może nastąpić dopiero po usunięciu skutków naruszenia.

Zgody udzielimy lub odmówimy w terminach określonych przez prawo, licząc od daty otrzymania wniosku.

Przeprowadzimy kompleksowe inspekcje nieruchomości należących do Rady, w których najemca złożył wnioski o zamianę.

Wydanie zgody na zamianę będzie zwykle uzależnione od zadowalających wszystkich przedmiotowych umów najmu i oczekujemy, że wszystkie nieruchomości będą w dobrym stanie technicznym i będą miały zadowalający wystrój. Wszystkie należności wobec wydziału usług mieszkaniowych powinny zostać uregulowane w całości przed zatwierdzeniem zamiany. Wszelkie zmiany dokonane w nieruchomości przez najemcę zwalnającego lokal, będą leżały w gestii nowego najemcy, a wydział ds. mieszkaniowych nie będzie

odpowiadał za żadne naprawy, za które odpowiada najemca.

Wnioski o zamianę będą oceniane zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi mieszkalnictwa, a uzasadnienie odmowy zostanie przedstawione na piśmie.

Zamiana lokali przez najemców dokonana bez zgody wydziału usług mieszkaniowych będzie zamianą nielegalną.

Jeśli dojdzie do nielegalnej zamiany lokalu, wydział usług komunalnych natychmiast złoży lokatorom wizytę i poinformuje ich, że jeśli nie wrócą do poprzedniej nieruchomości, rada podejmie kroki prawne. Wydział usług mieszkaniowych udzieli również porad dotyczących wszelkich implikacji związanych z wnioskami o świadczenia socjalne w związku z zajmowaną nieruchomością.

Najemca jest odpowiedzialny za płacenie pełnego czynszu za swoją poprzednią nieruchomość.

Obie strony otrzymają zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy najmu (NTQ), a najemcy otrzymają 4 tygodnie na powrót do poprzedniej nieruchomości. Jeśli najemcy nie wrócą do swoich poprzednich nieruchomości, podejmiemy kroki prawne i rozpoczniemy postępowanie egzekucyjne.

Obciążymy również wszelkimi kosztami związanymi z odzyskaniem nieruchomości na drodze sądowej oraz wszelkie koszty związane z przeprowadzkami, uzyskaniem dostępu i przywróceniem nieruchomości do stanu w jakim będzie nadawała się do wynajęcia.

Dodanie lub usunięcie osoby (osób) z najmu

Zmiana najmu wyłącznego na wspólny

Nie istnieje automatyczna możliwość utworzenia wspólnego najmu z istniejącego najmu wyłącznego.

Przed zezwoleniem na dodanie do umowy najmu współnajemcy rozważymy szereg warunków, w tym czy (niewyczerpująco):

- Proponowanym współnajemcą jest mąż/żona/partnerka/partnerka obecnego najemcy.
- Proponowany współnajemca zamieszkuje nieruchomość w momencie składania wniosku.
- Proponowany współnajemca zamieszkiwał nieruchomość przez okres co najmniej 12 miesięcy bezpośrednio poprzedzających złożenie wniosku.
- Najemca nie zalega z czynszem.
- Proponowany współnajemca nie może być w żadnym momencie eksmitowany z powodu zachowań antyspołecznych.
- Proponowany najemca nie może posiadać nieruchomości w Wielkiej Brytanii lub w innym kraju.
- Czy nieruchomość odpowiada potrzebom współnajemców pod względem wielkości i/lub adaptacji?

Zmiana najmu wspólnego na wyłączny

Każda ze stron w ramach wspólnajmu może wypowiedzieć najem z zachowaniem 4-tygodniowego okresu wypowiedzenia. Na najemcę który nie wypowiedział najmu nie przechodzi jednak automatycznie prawo do przejęcia najmu jako wyłączny najemca.

Najemca który wypowiedział umowę, musi nam dostarczyć pisemne wypowiedzenie umowy wraz z proponowaną datą opuszczenia lokalu.

Zanim umożliwimy najemcy który nie wypowiedział najmu podjęcie nowego wyłącznego najmu nieruchomości, sprawdzimy czy spełnia on następujące warunki (niewyczerpująco):

- Proponowany wyłączny najemca musi zamieszkiwać nieruchomość w momencie składania wniosku.
- Proponowany wyłączny najemca musiał zamieszkiwać nieruchomość przez okres co najmniej 12 miesięcy bezpośrednio poprzedzających złożenie wniosku.

W przypadku złożenia wspólnego wniosku o przeniesienie, przekształcenie najmu w najem wspólny odbędzie się lub nie według naszego uznania biorąc pod uwagę wyżej wymienione warunki.

Jeśli zgodzimy się na przekształcenie najmu jednoosobowego w najem wspólny, wypowiedzenie najmu powinno zostać zakończone przez jedynego najemcę w celu zakończenia obecnego najmu. Nowa umowa wspólnego najmu będzie musiała zostać podpisana przez obu współnajemców i rozpocznie się następnego dnia po wygaśnięciu umowy najmu przez jednego najemcę.

Istniejący wyłączny najemca zostanie poinformowany o skutkach wspólnego najmu przed jego zawarciem, takich jak:

- Podpisana zostanie nowa umowa najmu.
- Rodzaj najmu może ulec zmianie na najem elastyczny.
- Opłaty z tytułu najmu mogą wzrosnąć.
- Każda ze stron będzie mogła w dowolnym momencie wypowiedzieć najem.
- оренди в будь-який час.

- Na rachunku czynszowym nie ma zaległości i powinny zostać uregulowane wszystkie inne długi lub długi związane z mieszkaniem.
- Proponowanego wyłącznego najemcę musi być stać na najem (w celu potwierdzenia zostaną przeprowadzone odpowiednie kontrole).
- Proponowany wyłączny najemca nie może w żadnym momencie zostać eksmitowany z powodu zachowań antyspołecznych ani być przedmiotem jakichkolwiek bieżących skarg dotyczące zachowań antyspołecznych.
- Proponowany najemca nie może posiadać nieruchomości w Wielkiej Brytanii lub w innym kraju.
- Nieruchomość musi odpowiadać potrzebom współnajemców pod względem wielkości i/lub adaptacji?

Opuszczone nieruchomości

Lokatorzy mogą przebywać poza swoim domem przez dłuższy czas z kilku powodów. Jeśli najemca opuszcza nieruchomość, nie musi to oznaczać, że zrezygnował z najmu. Z prawnego punktu widzenia, tylko wtedy, gdy najemca naruszy wymóg „jedynego i głównego domu”, najem traci ważność (art. 81 Ustawy o mieszkalnictwie z 1985 r.).

Od najemców oczekuje się, że powiadomią nas o wszelkich okresach nieobecności jak określono w umowie najmu.

Zapewnimy, że:

- Provide a consistent approach when dealing with suspected abandoned properties.
- Commence investigations promptly to:
 - a. Niedopuszczenia do dalszego zadłużenia z tytułu czynszu,
 - b. Ograniczenia dodatkowych kosztów dla najemców,
 - c. Zmniejszenia ryzyka działalności przestępczej,
 - d. Zmniejszenia ryzyka uszkodzenia mienia, oraz
 - e. Zapobiegnięcia nieuprawnionemu zajęciu.

Zgodnie z prawem, najem można zakończyć tylko w następujący sposób:

- Przez opuszczenie lokalu przez najemcę po wypowiedzeniu wynajmującemu umowy najmu.
- Przez opuszczenie lokalu przez najemcę po orzeczeniu sądowym przyznającym wynajmującemu prawo przejęcia w posiadanie.
- W sytuacji kiedy najemca nie zamieszkuje nieruchomości, a tym samym traci gwarancję ochrony praw najemcy.

Kiedy wydział usług mieszkaniowych dowie się o możliwości opuszczenia nieruchomości, podejmie działania wyjaśniające w celu ustalenia, czy najemca zamierza wrócić i rozważy wszystkie indywidualne okoliczności. Przykłady sytuacji, w których niezamieszкана nieruchomość mogła nie zostać porzucona, obejmują sytuacje w których:

- najemca przebywa w więzieniu - długość czasu nie ma znaczenia, jeśli ma on zamiar wrócić.
- najemca wyjechał na długi urlop.
- najemca jest w szpitalu i nie zdążył nas o tym poinformować.
- najemca jest objęty opieką długoterminową lub odbywa rehabilitację.

Przy pierwszym zauważeniu lub zgłoszeniu porzucenia, urzędnik ds. mieszkaniowych niezwłocznie podejmie działania w celu ustalenia szczegółów sprawy. W stosownych przypadkach, w ciągu jednego dnia roboczego od otrzymania zgłoszenia, zabezpieczymy nieruchomości, które uznamy za opuszczone.

Jeśli uznamy, że najemca mógł opuścić nieruchomość (również w przypadku gdy otrzymamy powiadomienie anonimowe), podejmiemy odpowiednie działania, zgodnie z wymogami prawnymi i naszymi procedurami dotyczącymi przypadków porzucenia mieszkania. Działania te mogą obejmować:

- Wymianę zamków i zabezpieczenie mienia.
- Podjęcie działań prawnych w celu odzyskania lokalu mieszkalnego.

Podczas dochodzenia w sprawie porzucenia lokalu zastosujemy podejście wieloagencyjne i zadamy aby takie dochodzenie było przeprowadzone rzetelnie. Przeprowadzimy kontrole w celu ustalenia czy lokal jest zamieszkiwany, czy został porzucony, w tym (niewyczerpujące):

- Podejmiemy próbę kontaktu z najemcą na wszystkie numery telefonów podane wcześniej przez najemcę.
- Przeprowadzimy wizyty w lokalu o różnych porach dnia.
- Sprawdźmy, czy od drugiej strony zamka nie ma klucza, co mogłoby oznaczać, że ktoś jest w nieruchomości.
- Sprawdźmy, czy na terenie posesji nie ma samochodu lub innego pojazdu.
- Sprawdźmy, czy na szybach nie skrapla się para.
- Sprawdźmy, czy na sznurkach do bielizny nie ma prania.
- Sprawdźmy, czy w obiekcie nie ma zwierząt.
- Sprawdźmy stan ogrodu.
- Sprawdźmy, czy śmieci zostały wyniesione lub czy kosz na śmieci jest pełny.
- Zajrzemy do skrzynki na listy i przez okna.
- Sprawdźmy, czy w mieszkaniu nie ma mebli (jeśli będzie to widoczne).
- Porozmawiamy z sąsiadami/rodziną/najbliższymi krewnymi.

- Sprawdzimy, czy w korytarzu nie piętrzą się listy (jeśli będzie to widoczne).
- Przeprowadzimy odczyty liczników mediów (gazu/prądu/wody) jeśli są liczniki znajdują się na zewnątrz.
- Sprawdzimy konto czynszu pod kątem ostatniej płatności.
- Sprawdź, czy służby budowlane nie przeprowadziły w ostatnim czasie napraw.
- Sprawdzimy, czy najemca nie przebywa w więzieniu, szpitalu lub innej placówce opiekuńczej.

Jeśli w wyniku dochodzenia okaże się, że najemca nie mieszka już w nieruchomości, zostanie mu doręczony wypowiedzenie umowy najmu. Wypowiedzenie zawiera informację, że nieruchomość może zostać przejęta po 28 dniach, chyba że najemca skontaktuje się z wynajmującym. W przypadku najmu współdzielonego doręczone zostaną oddzielne wypowiedzenia dla każdego z najemców.

Jeśli najemca wróci przed wygaśnięciem wypowiedzenia umowy najmu, wówczas traci ono ważność i najem zostaje przywrócony. Urzędnik ds. mieszkaniowych przeprowadzi wówczas wizytę w nieruchomości w celu potwierdzenia, że jest ona zamieszkiwana.

Po wygaśnięciu wypowiedzenia umowy najmu, jeśli wydział usług komunalnych nie otrzyma odpowiedzi, a nieruchomość będzie nadal niezamieszkiwana, gwarancja ochrony praw najemcy wygasa, a właściciel uzyskuje dostęp do nieruchomości i wymienia zamki.

Gdy funkcjonariusze zakończą wszystkie odpowiednie kontrole i uzyskają zezwolenie od funkcjonariusza starszego stażem, a wszyscy będą przekonani, że nieruchomość została porzucona, umowa najmu może zostać rozwiązana. Mogą zaistnieć sytuacje, w których wymagane będzie orzeczenie sądowe i w tym celu będą współpracować wyżsi urzędnicy i dział prawny.

Najemcę obciążymy również wszelkimi kosztami związanymi z odzyskaniem nieruchomości na drodze sądowej oraz wszelkimi kosztami związanymi z przeprowadzkami, uzyskaniem dostępu i przywróceniem nieruchomości do stanu w jakim będzie nadawała się do wynajęcia.

Po wymianie zamka dwóch pracowników przeprowadzi inspekcję nieruchomości i dokona inwentaryzacji. W inwentarzu wyszczególnione zostanie wszelkie mienie pozostawione w nieruchomości. Mogą zostać również wykonane zdjęcia. Obaj pracownicy zatwierdzą i podpiszą formularz inwentaryzacji.

Wszelkie wartościowe przedmioty będą przechowywane przez 31 dni w odpowiednim miejscu, a wszelkie uszkodzenia przedmiotów zostaną odnotowane w inwentarzu.

Przedmioty będą przechowywane przez okres nie krótszy niż 31 dni, po czym Rada Gminy Darlington przejmie je na własność i będzie mogła się ich pozbyć. Wszelkie łatwo psujące się przedmioty nie będą przechowywane i zostaną niezwłocznie usunięte.

Po umieszczeniu rzeczy w magazynie, można uzyskać jego adres lub skontaktować się z jego właścicielem. W przypadku otrzymania adresu do korespondencji, do najemcy zostanie wysłane pismo informujące o dacie zbycia jego rzeczy.

Pismo będzie zawierało również informację, że najemca zostanie obciążony wszystkimi kosztami poniesionymi od czasu opróżnienia nieruchomości przez najemcę. Będzie on musiał również zapłacić zaległy czynsz.



Sublokatorzy i podnajem

Zgodnie z warunkami umowy najmu, najemcy z umową najmu na okres próbny nie mogą podnajmować swojej nieruchomości i muszą z niej korzystać jako swojego głównego miejsca zamieszkania. Jednak najemcy z umową najmu na czas nieokreślony, mogą podnajmować części swojego domu za naszą pisemną zgodą.

Przepełnienie i nadmetraż

Zdajemy sobie sprawę, że w niektórych przypadkach zapewniony lokal może, ze względu na sytuację rodzinną, stać się zbyt mały lub zbyt duży w stosunku do potrzeb członków gospodarstwa domowego.

W ramach wspólnej polityki przydziału mieszkań w Tees Valley, w przypadku wystąpienia takich problemów, będziemy współpracować z najemcą,

Zakończenie najmu

Gdy najemca zechce zakończyć najem, musi złożyć pisemne wypowiedzenie z czterotygodniowym wyprzedzeniem, z wyjątkiem przypadku śmierci najemcy.

Wypowiedzenie najmu jest dokumentem wiążącym prawnie, a decyzja o przyjęciu wniosku o wycofanie wypowiedzenia jest uznaniowa.

Każdy wniosek o wycofanie wypowiedzenia umowy najmu będzie rozpatrywany indywidualnie, a w celu podjęcia tej decyzji pod uwagę wzięte zostaną dostępne informacje dotyczące przebiegu najmu.

Wspólnajemca może jednostronnie zakończyć wspólny najem, wypełniając oświadczenie o wypowiedzeniu. Skontaktujemy się z obydwojema najemcami, aby powiadomić o rozwiązaniu umowy najmu i dacie jej wygaśnięcia.

Jeżeli jeden z najemców będzie chciał pozostać w nieruchomości, przeprowadzimy z nim rozmowę i ocenimy jego sytuację. Osobie takiej możemy zaproponować nowy najem, jednak każdy przypadek będzie oceniany indywidualnie, gdzie pod uwagę zostaną wzięte następujące czynniki (nie wyczerpująco):

Przed podnajęciem części swojego domu, najemca taki musi wystąpić o pisemną zgodę do wydziału usług komunalnych.

Stosunek prawny między najemcą a wynajmującym pozostaje taki sam. Odpowiedzialność najemcy za zapłatę czynszu i opłat oraz przestrzeganie warunków najmu pozostaje nienaruszona.

Jeśli zechce on zostać przekwaterowany do lokalu który będzie lepiej odpowiadał jego potrzebom. Poinformujemy również potencjalnych najemców o ewentualnym wpływie takiego zakwaterowania na pobierane przez nich ich świadczenia, jeśli zamieszkają oni w lokalu o zbyt małym, lub zbyt dużym metrażu zgodnie z jego ustawową definicją.

- Przystępność cenowa.
- Wielkość nieruchomości.
- Dotychczasowy przebieg najmu wspólnego.
- Stan nieruchomości.

Wszystkie klucze do nieruchomości i garaży należy zwrócić w uzgodnionym z nami terminie i miejscu. W przypadku niezwrócenia wszystkich kluczy, najemca opuszczający nieruchomość zostanie obciążony kosztami wszelkich prac związanych z dostępem do nieruchomości lub garażu i wymianą zamków.

Nieruchomości, ogrody, budynki gospodarcze i garaże należy opróżnić z wszelkich rzeczy osobistych i mebli, a posesję pozostawić w czystości i należyтым porządku. Najemca będzie musiał pokryć wszelkie koszty przeprowadzki, sprzątnięcia lub napraw, związane z przywróceniem nieruchomości, ogrodu lub garażu do stanu nadającego się do ponownego wynajęcia.

Wszelkie przedmioty będą przechowywane przez okres nie krótszy niż 31 dni, po czym Rada Gminy Darlington przejmie je na własność i będzie mogła się ich pozbyć. Wszelkie łatwo psujące się przedmioty nie będą przechowywane i zostaną usunięte.

Śmierć najemcy

W przypadku śmierci najemcy jego umowę najmu może rozwiązać wykonawca testamentu lub zarządca jego majątku poprzez zrzeczenie się (zwrócenie kluczy do Housing Services) lub wypowiedzenie. Jeśli nie otrzymamy powiadomienia o wypowiedzeniu umowy najmu lub nie zostaną zwrócone klucze, możemy doręczyć zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy najmu osobistemu przedstawicielowi i powiernikowi publicznemu.

Do czasu formalnego zakończenia umowy najmu czynsz i opłaty eksploatacyjne będą nadal naliczane. Zostaną również naliczone opłaty za

sprzątanie, zabezpieczanie i przechowywanie wszelkich przedmiotów pozostawionych na terenie nieruchomości. Wszelkie przedmioty będą przechowywane przez okres nie krótszy niż 31 dni, po czym Rada Gminy Darlington przejmie je na własność i będzie mogła się ich pozbyć. Wszelkie łatwo psujące się przedmioty nie będą przechowywane i zostaną usunięte.

W przypadku konieczności wszczęcia postępowania sądowego wszelkie koszty z tym związane obciążymy majątek byłego najemcy.

Naprawy

Przed wprowadzeniem się nowego najemcy przeprowadzimy w nieruchomości lub garażu naprawy. Dekoracja wnętrz nie będzie przeprowadzona.

Oczekujemy, że konieczność przeprowadzenia wszelkich napraw będzie zgłaszana przez aktualnego najemcę w odpowiednim czasie. Przyczyni się to do zapobiegnięcia dalszym szkodom w nieruchomości, na przykład poprzez zgłoszenie wycieku, gdy tylko zostanie on zauważony. Najemcę możemy obciążyć kosztami naprawy, jeśli naprawa nie została zgłoszona w odpowiednim czasie.

Prowadzimy pogotowie naprawcze poza godzinami pracy 365 dni w roku. Ta usługa jest przeznaczona wyłącznie do napraw awaryjnych, a szczegółowe informacje można znaleźć w broszurze napraw pod adresem www.darlington.gov.uk/housing/repairs.

Pobierzemy opłaty za wszelkie naprawy, które nie wynikają z normalnego zużycia. Pobierzemy również dodatkowe opłaty za wszelkie naprawy dokonane w nagłych sytuacjach, ale które zostały zgłoszone i wykonane w trybie pilnym.

Będziemy przeprowadzać kontrole regulacyjne, oceny i będziemy serwisować następujące elementy:

- Urządzenia gazowe (takie jak kotły i kominki, ale z wyłączeniem kucharek należących do najemców).
- Elektrykę (z wyłączeniem urządzeń własnych najemcy).
- Windy schodowe (jeśli są na wyposażeniu).
- Oceny ryzyka pożarowego (w częściach wspólnych).

Najemcy muszą umożliwić nam dostęp w celu przeprowadzenia tych kontroli pod kątem przestrzegania przepisów BHP. W razie potrzeby podejmiemy działania prawne i egzekucyjne w celu uzyskania dostępu.



Wizyty w lokalu i inspekcje

W ciągu pierwszych 6 miesięcy obowiązywania umowy na okres próbny przeprowadzimy pełną inspekcję Twojego domu. Przed spotkaniem skontaktujemy się z najemcą w celu ustalenia dogodnego terminu i godziny. Jeśli zidentyfikujemy jakiegokolwiek problem, takie jak szkody spowodowane przez najemcę, poinformujemy go o nich i będziemy oczekiwać, że je naprawi.

Możemy przedłużyć umowę najmu na okres próbny, aby umożliwić rozwiązanie tych problemów.

Zgodnie z naszą umową najmu, w trakcie obowiązywania umowy najmu, możemy w dowolnym momencie przeprowadzać inspekcje naszych nieruchomości. Jeśli będzie to możliwe,

najemca zostanie powiadomiony o inspekcji z odpowiednim wyprzedzeniem (zwykle 24 godziny). Jednak w przypadku niektórych wizyt, np. związanych z niepłaceniem czynszu, nie będziemy wcześniej o nich informować i wizytę złożyliśmy bez zapowiedzenia.

Nasz pracownik zawsze będzie mieć przy sobie odpowiedni identyfikator, aby lokatorzy wiedzieli, że mają kontakt z pracownikiem Rady.

Możemy również przeprowadzać kontrole w celu weryfikacji kto mieszka w gospodarstwie domowym. Działania takie prowadzimy w ramach naszej polityki zwalczania oszustw i podnajmu (patrz powyżej).

Wilgoć i kondensacja

Problem wilgoci i pleśni zawsze traktujemy priorytetowo i zawsze poważnie traktujemy tego typu zgłoszenia. Zdajemy sobie sprawę, że może to powodować niezadowolenie najemców, dlatego w naszych nieruchomościach staramy się dbać o stan wentylacji i efektywność energetyczną.

W każdym domu w pewnym momencie dochodzi do kondensacji pary wodnej, a najgorzej jest najczęściej zimą, kiedy okna i drzwi są zamknięte, na zewnątrz jest zimno, a w pomieszczeniach ciepło. Najemcy najczęściej dostrzegają kondensację pary wodnej w łazienkach, kuchniach i sypialniach.

Kondensacja pary wodnej niekoniecznie stanowi problem, jeśli ma ona (woda) możliwość schnięcia na bieżąco. Wilgoć pojawia się wtedy kiedy skroplona para wodna nie wysycha.

Zawsze reagujemy na zgłoszenia najemców dotyczących wilgoci, pleśni i kondensacji od naszych najemców. W przypadku nieruchomości które nie są zamieszkane, przeprowadzamy pełne inspekcje, sprawdzając czy nie ma śladów wilgoci, abyśmy mogli przeprowadzić naprawy, zanim wprowadzi się nowy najemca. Zdajemy sobie sprawę, że wiele naszych nieruchomości są nieruchomościami które nie są nowe, więc przeprowadzamy tam remonty mające na celu ulepszenie wentylacji, aby ograniczyć kondensację pary wodnej.

Najemcom udzielamy odpowiednich porad, jak również przeprowadzimy wszelkie niezbędne naprawy naszych nieruchomości. Każde zgłoszenie rozpatrujemy indywidualnie.

Zdajemy sobie sprawę, że z powodu problemów finansowych, najemcy mogą mieć trudności z ogrzaniem swoich domów. W stosownych przypadkach skierujemy najemców do naszego zespołu ds. utrzymania najmu w celu uzyskania porady finansowej, aby pomóc im w zarządzaniu płatnościami za ogrzewanie. W stosownych przypadkach, możemy skierować lokatorów bezpośrednio do ich dostawców energii lub do agencji zewnętrznych, takich jak biuro porad obywatelskich [ang. Citizens Advice].

Oczekujemy, że wszelkie naprawy lub oznaki zawilgocenia będą zgłaszane przez obecnego najemcę w odpowiednim czasie, aby zapobiec dalszym szkodom w nieruchomości, na przykład zgłaszając wyciek, gdy tylko zostanie on zidentyfikowany. Najemcę możemy obciążyć kosztami naprawy, jeśli naprawa nie zostanie zgłoszona w odpowiednim czasie.

Zwierzęta domowe

W większości naszych obiektów akceptujemy obecność zwierząt domowych. Lokatorzy niektórych naszych domów chronionych głosowali za zakazem trzymania zwierząt; jest to regularnie weryfikowane i opiera się na decyzji większości najemców.

Jeśli najemca chce mieć zwierzę domowe w swoim domu, musi najpierw uzyskać od nas pisemną zgodę, a my ocenimy każdy wniosek indywidualnie.

Przy ocenie weźmiemy pod uwagę:

- Liczbę zwierząt domowych w obiekcie.
- Styl i wielkość nieruchomości.
- Stan nieruchomości.
- Historia zarządzania najmem.
- Rodzaj i liczbę zwierząt domowych.
- Jeśli wnioskodawca otrzyma zgodę na zwierzęta.

Kompulsywne gromadzenie przedmiotów

Kompulsywne gromadzenie przedmiotów zostało sklasyfikowane jako zaburzenie psychiczne. Jako objaw kliniczny może towarzyszyć wielu innym zaburzeniom psychicznym, takim jak otępienie, schizofrenia, depresja, zaburzenia odżywiania i osobowości oraz zespół stresu pourazowego.

Osoby, które kompulsywnie gromadzą różne przedmioty, mogą gromadzić je z tych samych powodów, co wszyscy inni, w tym z powodów sentymentalnych lub w celach użytkowych (przedmiot jest/może być użyteczny). Zbieracz może postrzegać swoje zachowanie jako wybór stylu życia i do pewnego stopnia tak jest.

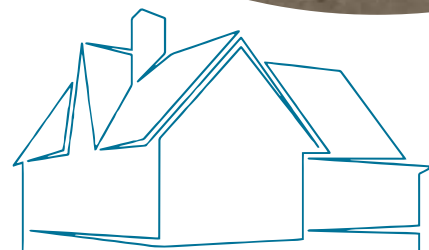
W przypadkach takich osób, przyjmujemy podejście wieloagencyjne i będziemy współpracować z najemcą, agencjami partnerskimi, służbami wsparcia i służbami pełniącymi funkcje ustawowe.

Podejmiemy zdecydowane działania, gdy gromadzenie przedmiotów będzie stwarzać zagrożenie dla zdrowia i bezpieczeństwa najemcy, innych najemców, nieruchomości lub pracowników Rady.

Zastosujemy różne środki interwencyjne i egzekucyjne, takie jak wystąpienie na drogę sądową z wnioskiem o wydanie nakazu lub postępowanie egzekucyjne.

Wybrani kandydaci będą zobowiązani do podpisania umowy „Odpowiedzialni właściciele zwierząt domowych” i będą odpowiedzialni za upewnienie się, że ich zwierzę nie powoduje żadnych uciążliwości, ani stresu. Osoby takie muszą upewnić się, że ich własność, ogród i zwierzęta domowe są utrzymywane w czystości i nie ma w nich szkodników. Psy muszą mieć wszczepione mikroczipy, a zawarte na nich dane muszą być aktualne zgodnie z przepisami dotyczącymi mikroczipowania psów (Anglia) z 2015 r.

Od najemcy możemy zażądać aby przeniósł swoje zwierzę (zwierzęta) w inne miejsca, jeśli pojawią się skargi dotyczące zwierzęcia (zwierząt), stanu nieruchomości lub ogrodu.



Remonty i ulepszenia

Jeśli najemca zechce przeprowadzić remont w swoim domu i/lub ogrodzie, musi najpierw uzyskać pisemną zgodę od wydziału usług komunalnych.

Każdy wniosek oceniamy indywidualnie i nie należy przeprowadzać żadnych prac przed uzyskaniem pisemnej zgody.

Po zakończeniu wszystkich prac remontowych przeprowadzimy kontrolę, aby upewnić się, że zostały one wykonane w zadowalającym standardzie.

Jeśli prace takie zostaną przeprowadzone bez pozwolenia, najemcy zostaną poproszeni o

przywrócenie nieruchomości do jej pierwotnego stanu lub zostaną obciążeni kosztami wszelkich prac wykonanych przez wydział usług komunalnych w celu przywrócenia nieruchomości do pierwotnego stanu.

Niektóre prace mogą wymagać zgody wydziału nadzoru budowlanego lub pozwolenia na budowę, jak również zgody wydziału usług komunalnych. Prac nie należy rozpoczynać przed uzyskaniem odpowiednich zgód. Najemcy są odpowiedzialni za złożenie wniosku i opłacenie wszelkich opłat lub opłaty za złożenie wniosku.

Adaptacje

Rada jest zobowiązana do zapewnienia wszystkim mieszkańcom, w tym naszym najemcom, dostępności urządzeń i adaptacji.

Dokładamy wszelkich starań, aby nasi najemcy mogli jak najdłużej żyć samodzielnie w swoich domach. Staramy się, aby najemcy byli świadomi możliwości, jeśli z jakiegokolwiek powodu nie jesteśmy w stanie zaadaptować ich obecnego domu i zapewnić usługi na którą będzie ich stać.

Będziemy współpracować z agencjami, w tym terapeutami zajęciowymi, funduszem NHS, rzeczoznawcami mieszkaniowymi, lekarzami rodzinnymi, aby zapewnić skuteczne, długoterminowe adaptacje, które będą odpowiadać obecnym i przyszłym potrzebom najemców i stosunek jakości do ceny będzie korzystny.

Nie zawsze będziemy w stanie dostosować obecny lub przyszły dom danego najemcy i będziemy ściśle współpracować z taką osobą, aby znaleźć odpowiednie, alternatywne mieszkanie, gdy to nastąpi. Zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby wesprzeć najemców w procesie przekwaterowania.

Wnioski o adaptacje są oceniane indywidualnie dla każdego przypadku. Pod uwagę bierzemy następujące kryteria:

- Dostępność innego odpowiedniego zakwaterowania w gminie.
- Indywidualną sytuację i lokalne powiązania.
- Przyszłe potrzeby najemcy.
- Stan nieruchomości.
- Rodzaj nieruchomości.
- Możliwości adaptacyjne nieruchomości.
- Dostępność.
- Koszt adaptacji.



Skutery inwalidzkie

Każdy wniosek o rampę dostępową dla skuterów inwalidzkich ocenimy indywidualnie dla każdego przypadku. Pod uwagę będą brane (nie wyczerpująco):

- Lokalizacja nieruchomości.
- Rozmiar skutera.
- Dostępność.
- Rodzaj nieruchomości.
- Dostępność miejsca umożliwiające odpowiednie obracanie.
- Względy medyczne dla wniosku.
- Zakres wymaganych prac, w tym czy będą wymagane jakiegokolwiek prace konstrukcyjne.

Nie zawsze jest dla nas możliwe przystosowanie obecnego lub przyszłego domu najemcy do skutera i będziemy ściśle współpracować z najemcą w celu znalezienia odpowiedniego, alternatywnego zakwaterowania, gdy to nastąpi, lub przyjrzymy

się alternatywnym rozwiązaniom przechowywania skutera w jego obecnym domu. Zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby wesprzeć najemców w tym procesie.

Skutery inwalidzkie powinny być przechowywane w bezpieczny sposób, tak aby nie powodowały przeszkód, ani nie stwarzały zagrożenia potknięć zarówno na wewnątrz, jak i na zewnątrz posesji. Skutery inwalidzkie nie mogą być przechowywane wewnątrz jak i na zewnątrz obszarów wspólnych.

Wszystkie skutery inwalidzkie powinny posiadać odpowiednie ubezpieczenie i powinny być sprawne.

Niektóre z naszych obiektów mają ograniczoną przestrzeń do przechowywania skuterów. Może istnieć lista oczekujących na miejsce i dlatego najemcy nie powinni kupować skuterów inwalidzkich przed uzyskaniem zgody wydziału usług komunalnych, aby upewnić się, że jest dostępna przestrzeń.

Program porządkowania ogrodu

Dla najemców, którzy nie są w stanie pielęgnować własnych ogrodów, oferujemy pomoc w utrzymaniu porządku w ogrodzie. Program obejmuje do 6 koszeń trawy rocznie. Żywopłoty przycinane będą dwa razy w roku. Program nie obejmuje pielenia ani sadzenia. Jest to bezpłatna usługa dla wszystkich uprawnionych najemców.

Najemcy mogą kwalifikować się do programu, jeśli:

- Są w wieku emerytalnym; lub
- Otrzymują wysoki zasiłek na utrzymanie z tytułu niezdolności do pracy lub wyższy zasiłek PIP; oraz
- Nie mają nikogo poniżej wieku emerytalnego wynoszącego 60 lat (lub pełnosprawnego).



Dekorowanie posesji

Najemcy są odpowiedzialni za wystrój swoich domów oraz za naprawę wykończenia z powodu szkód wyrządzonych przez najemcę lub domowników, takich jak wyciek po przeprowadzeniu napraw we własnym zakresie.

Możemy częściowo pokryć koszty dekoracji w następujących sytuacjach:

- Na początku nowej umowy najmu, aby pomóc najemcom w ulepszeniu ich domu do którego dopiero co się wprowadzili.
- W następstwie szkód, które zostały spowodowane w wyniku naszego zaniedbania.
- Po przeprowadzonych przez nas pracach remontowych, takich jak zapewnienie nowej kuchni, łazienki, czy centralnego ogrzewania.

Zaleca się, aby najemcy wykupili ubezpieczenie mienia, na wypadek gdy będą chcieli dochodzić roszczeń z tytułu uszkodzenia wystroju lokalu.

Mieszkanie Plus

Oferujemy szeroki wachlarz usług zarządzania najmem dla najemców, którzy nie radzą sobie z formalnościami związanymi z utrzymaniem najmu. Za tygodniową opłatą, lokatorzy mają dostęp do dedykowanego urzędnika w ramach programu mieszkania plus, który będzie przeprowadzał regularne wizyty domowe i będzie służył pomocą w następujących obszarach:

- Zarządzanie e-najmem.
- Składanie wniosków o świadczenia socjalne.
- Zakładanie kont bankowych i doradztwo w zakresie zarządzania budżetem.
- Doradztwo w zakresie odpowiedniego utrzymywania najmu.
- Pomoc w rozwiązywaniu wszelkich problemów z sąsiadami.
- Skierowania do odpowiednich agencji specjalistycznych.
- Doradztwo i interwencje w zarządzaniu najmem.
- W razie potrzeby udzielanie odpowiednich porad i podejmowanie działań egzekucyjnych.
- Skierowanie do wsparcia najemcy, gdy jest to wymagane.
- Przygotowanie planów spłat z tytułu nieopłaconego czynszu.

Usługa jest dostępna dla nowych i obecnych najemców, a skierowań mogą dokonywać najemcy lub inne agencje. Oczekujemy, że najemcy zaangażują się we współpracę w ramach świadczonych usług, które mogą zostać wstrzymane w przypadku braku takiego zaangażowania.



Niezamieszkanie nieruchomości

Zobowiązujemy się do skutecznego wynajmowania nieruchomości, które są niezamieszkałe i współpracujemy z wewnętrznymi i zewnętrznymi wykonawcami, aby zapewnić, że wszystkie puste przestrzenie zostaną szybko sprawdzone, naprawione zgodnie z uzgodnionym standardem i zapewnią naszym najemcom odpowiednie standardy zamieszkania.

W ciągu 5 dni roboczych od otrzymania wypowiedzenia umowy najmu przeprowadzimy kontrole naszej nieruchomości. Podczas tej inspekcji omówimy wszelkie naprawy, które musi przeprowadzić opuszczający nieruchomość najemca i udzielimy informacji na temat refakturowania najemcy przez wynajmującego, sprzętania i kosztów sprzętania.

Najemcy muszą umożliwić przyszłym najemcom obejrzenie ich nieruchomości zanim się wyprowadzą.

Oczekuje się, że przed przekazaniem kluczy, najemcy usuną wszystkie rzeczy osobiste, meble i śmieci z nieruchomości, przybudówek i ogrodów. Zostaną również obciążeni kosztami za wszelkie naprawy, sprzętanie, które uznamy za konieczne.

Pobierzemy opłatę za wszelkie modyfikacje, na które najemca nie otrzymał zgody lub które nie spełniają odpowiednich standardów.

Wszystkie klucze do nieruchomości, okien i budynków gospodarczych należy zdać niezwłocznie po opuszczeniu przez najemcę lokalu. Pobierzemy również opłatę za wszelkie wymagane zmiany zamka.

Po zwróceniu kluczy do wydziału usług komunalnych, w ciągu 3 dni roboczych przeprowadzimy kompleksową inspekcję nieruchomości. W przypadku, gdy wymagane są poważne prace w celu doprowadzenia nieruchomości do stanu nadającego się do wynajęcia, możemy zażądać przeprowadzenia kolejnych inspekcji przez odpowiednich wykonawców w celu uzyskania specjalistycznej porady poza tymi ramami czasowymi.

W trakcie przeprowadzania inspekcji dokonamy również odczytów liczników wszystkich mediów i w przypadku wszelkich zaległych długów, informacje te zostaną przekazane przedsiębiorstwu usług komunalnych. W przypadkach sfalszowania wskazań licznika fakt ten zgłosimy na policję i przedsiębiorstwu energetycznemu.

Dekoracja wewnątrz pozostaje w gestii najemcy; możemy jednak przyznać w tym celu dodatek, jeśli lokal będzie wymagał dużych zmian. Dodatek zostanie przyznany dopiero po podpisaniu umowy najmu.

Przed podpisaniem przez nowego najemcę nowej umowy najmu, upewnimy się, że nieruchomość spełnia standardy najmu. Nie udostępnimy wcześniej kluczy ze względu na BHP.

Niniejsze przepisy będą poddawane przeglądowi co 4 lata lub gdy przepisy te będą wymagać zmiany.



Załącznik 1

Płatności uznaniowe

Jeśli okaże się, że najemca poniósł poważne niedogodności lub straty finansowe z winy naszej lub wykonawcy zatrudnionego przez nasz wydział, dyrektor wydziału może przyznać odszkodowanie do maksymalnej kwoty 500 GBP.

Wyższe odszkodowania muszą być zatwierdzone przez dyrektora lub zastępcę dyrektora.

Odszkodowanie będzie uzależnione od stopnia odpowiedzialności za ich utratę lub niedogodności oraz wpływu na najemcę.

Poziom odpowiedzialności	Bez wpływu na najemcę	Niski wpływ na najemcę	Umiarkowany wpływ na najemcę	Duży wpływ na najemcę
Brak	£0	£0	£0	£0
Częściowy	£0	£25	£175	£250
Pełny	£10	£50	£250	£500

Niski wpływ

Reklamacja została uwzględniona, ale niewykonanie w odpowiednim standardzie usługi nie spowodowało znacznych niedogodności, ani stresu. Wpływ nie był większy niż przeciętna osoba mogłaby zaakceptować, a odszkodowanie jest wyrazem uznania naszej odpowiedzialności.

Średni wpływ

Niedogodności i/lub stres zostały wyraźnie spowodowane nieodpowiednim zapewnieniem usługi. Powtarzająca się awaria zdarzenia o niskim wpływie może spowodować zwiększenie wpływu do umiarkowanego.

Duży wpływ

Wystąpiła poważne w skutkach niewykonanie usługi. Może to być spowodowane powagą zdarzenia lub uporczywą awarią występującą przez dłuższy czas lub niedopuszczalną liczbą nieudanych prób rozwiązania problemu. Płatności powinny być adekwatne do poziomu stresu, niepokoju, frustracji, niepewności i niedogodności. Obejmuje to dotkliwość, czas trwania, liczbę osób dotkniętych skutkami i ich indywidualne sytuacje.

Gesty dobrej woli

Każdy członek personelu może zaoferować gest dobrej woli najemcom, którzy nie otrzymali usługi na odpowiednim poziomie lub doświadczyli niedogodności, bez konieczności zastosowania formalnej procedury reklamacyjnej.

Gesty dobrej woli mają najczęściej formę żetonów, zazwyczaj kwiatów lub bonów upominkowych, a ich wartość zwykle nie przekracza 50 GBP.

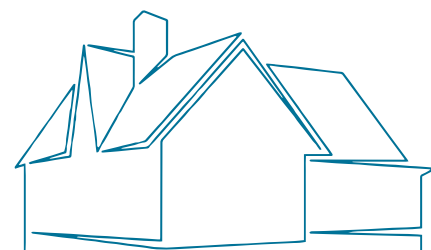
Prawo do naprawy

Jeśli nie wykonamy naprawy w określonym terminie, a po kolejnym wezwaniu ponownie nie ukończymy prac w nowym terminie, najemcy będą uprawnieni do odszkodowania w ramach programu napraw.

Maksymalnie można ubiegać się o odszkodowanie w wysokości 50 GBP, jeśli którakolwiek z poniższych

napraw nie zostanie wykonana w wyznaczonym terminie. Rzeczywista kwota wyniesie 10 GBP plus stawka dzienna w wysokości 2 GBP. W niektórych sytuacjach możemy przekroczyć maksimum dozwolone w ramach tego programu.

Typ naprawy	Czas reakcji (dni robocze)
Całkowita utrata energii elektrycznej	1
Częściowa utrata energii elektrycznej	3
Niezabezpieczenie gniazdka oświetleniowego lub osprzętu elektrycznego	1
Całkowita utrata zaopatrzenia w wodę	1
Częściowa utrata zaopatrzenia w wodę	3
Całkowita lub częściowa utrata dostaw gazu	1
Zatkany przewód kominowy, aby otworzyć ogień lub kocioł	1
Niesprawna instalacja grzewcza lub brak ciepłej wody od 31 października do 1 maja	1
Niesprawna instalacja grzewcza lub brak ciepłej wody od 1 maja do 31 października	3
Zatkany/nieszczelny odpływ brudnej wody, pion kanalizacyjny lub toaleta	1
Niedziałająca instalacja spłukująca wodę (gdy jest tylko jedna w obiekcie)	1
Zatkany zlew, wanna lub umywalka	3
Problem z odkręceniem kranu	3
Wyciek z wodociągu, zbiornika lub cysterny	1
Przeciekający dach	7
Stwarzające zagrożenie zewnętrzne okno, drzwi lub zamek	1
Luźna lub oderwana balustrada lub poręcz	3
Zgniła drewniana podłoga lub stopień schodów	3
Niedziałający domofon	7
Niedziałający mechaniczny wentylator	7



Prawo do rekompensaty za ulepszenia

Rekompensata za ulepszenia zostanie wypłacona tylko wtedy, gdy koszt został w pełni poniesiony przez najemcę, a nie w przypadku, gdy prace były finansowane z dotacji.

Rekompensata jest obliczana na podstawie nominalnego okresu użytkowania ulepszeń, podzielonego przez koszt ulepszenia minus liczba pozostałych lat.

Na przykład ulepszenie kosztuje 500 GBP, hipotetyczny okres użytkowania wynosi 10 lat, a najemca wyprowadza się po 2 latach. $500 \text{ GBP} / 10 \text{ lat} = 50 \text{ GBP}$ rocznie; 2 lata = 100 GBP. $500 \text{ GBP} - 100 \text{ GBP} = 400 \text{ GBP}$ rekompensaty.

Czas	Przeprowadzone modernizacje
20 lat	Izolacja poddasza i/lub docieplenie muru szczelinowego Podwójne oszklenie lub inne okno zewnętrzne zastępujące oszklenie wtórne
15 lat	Wymiana okablowania, zapewnienie zasilania i oświetlenia lub innych instalacji elektrycznej (w tym czujników dymu)
12 lat	<ul style="list-style-type: none">• Brodzik wannowy lub prysznicowy Umywalka Toaleta• Centralne ogrzewanie
10 lat	<ul style="list-style-type: none">• Zlew kuchenny• Szafka do przechowywania w łazience lub kuchni• Powierzchnie robocze do przygotowywania posiłków• Izolacja rur, zbiornika na wodę lub butli• Każdy przedmiot poprawiający bezpieczeństwo mieszkania, z wyłączeniem alarmów antywłamaniowych
8 lat	Uszczelnienie zewnętrzne drzwi i okien
7 lat	Termostatyczne zawory grzejnikowe

Załącznik 2

Najem lokalny

Obszary, do których ma zastosowanie polityka najmu obszarów wiejskich:

- Hurworth
- Middleton St George
- Neasham
- Stainton
- Summerhouses
- Bishopton
- Sadberge
- Piercebridge
- Killberby
- High Coniscliffe
- Brafferton
- Walworth
- Heighington

Związek z danym miejscem odnoszący się do (należy pamiętać, że wymagany będzie pisemne potwierdzenie):

- Opieki nad dziećmi, po lub przed szkołą, którą już otrzymują.
- Dotychczasowego zamieszkania w okolicy.
- Pracy w okolicy (w pełnym/niepełnym wymiarze godzin/na czas określony).
- Konieczności przeprowadzki w celu zapewnienia wsparcia lub opieki.
- Sytuacji w której dziecko w gospodarstwie domowym uczęszcza już do szkoły w miejscowości.

- Posiadania udokumentowanego bliskiego powiązania z miejscem, w którym członek bliskiej rodziny mieszkał przez 5 lub więcej lat (bliska rodzina zgodnie z definicją we Wspólnej Polityce Przydziału)

W mieszkaniach na parterze mogą mieszkać wyłącznie osoby powyżej 55 roku życia lub osoby niepełnosprawne, w których zamontowano urządzenia Lifeline.

Wnioskodawcy w wieku powyżej 18 lat, których potrzeby mieszkaniowe zaspokaja oferta mieszkania, mogą ubiegać się o dowolne mieszkanie zamieszczone powyżej parteru, z wyjątkiem następujących programów przeznaczonych dla osób w wieku:

- Branksome Hall Drive
- Dinsdale Court
- Linden Court
- Rockwell House
- Roxby Court
- Ted Fletcher Court
- Windsor Court

Wyłączone są również następujące programy mieszkaniowe z dodatkową opieką:

- Dalkeith House
- Oban Court
- Rosemary Court

