

Normes du Service Clientèle / Customer Service Standards

Gestion des locations / Tenancy Management

1. Quand vous signez pour la location de votre nouvelle maison, nous vous fournissons le manuel du locataire, qui contient des informations sur les services et les normes auxquels vous pouvez vous attendre de nous.
2. Nous vous rendons visite dans votre nouvelle maison dans les 28 jours suivant votre emménagement pour vérifier que tout se passe bien et pour offrir notre soutien et nos conseils. Si vous êtes un nouveau locataire nous vous visiterons deux fois de plus pendant la première année de votre location.
3. Nous vous tiendrons au courant si nous décidons de changer votre location d'introduction pour une location garantie 10 jours avant la fin de la première année.
4. Nous accuserons réception des requêtes concernant votre location dans un délai de 1 jour ouvrable et nous répondrons entièrement à vos requêtes dans un délai de 10 jours ouvrables.
5. Nous répondrons rapidement quand vous souhaitez modifier votre location en:
 - vous envoyant les formulaires nécessaires dans un délai de 48 heures
 - traitant les demandes dans un délai de 20 jours ouvrables après avoir reçu votre formulaire
 - vous fournissant une décision par écrit dans un délai de 10 jours ouvrables.
6. Nous vous rendons visite quand vous décidez de mettre fin à votre location pour discuter des mesures à prendre pour mettre fin à votre location et pour vous conseiller sur les démarches que vous devrez prendre.

Gestion du Revenu / Income Management

1. Nous vous donnerons 4 semaines de préavis par écrit si le loyer augmente.
2. Nous vous enverrons un rapport sur votre loyer au moins 4 fois par an dans votre format préféré.
3. Nous fournirons des choix et des options de paiement qui vous permettent de payer votre loyer 24 heures sur 24, 365 jours par an.

4. Nous vous rendons visite dans les 4 semaines suivant le début de votre location pour discuter le paiement de votre loyer et pour vous offrir des conseils et des renseignements.
5. Quand vous signez pour votre location, nous vous dirons combien votre loyer va coûter hebdomadairement, comment et où vous pouvez payer et comment nous pouvons vous aider.
6. Nous vous contacterons rapidement par courrier pour offrir notre aide et nos conseils si vous nous devez 2 semaines de loyer et que vous payez hebdomadairement ou si vous nous devez 5 semaines et que vous payez mensuellement.
7. Nous mesurerons votre satisfaction du service que vous recevez de l'équipe de Gestion du Revenu au moins deux fois par an.

Habitation Soutenue / Supported Housing

1. Nous vous rendons visite pour évaluer vos besoins de soutien et pour offrir nos conseils dans un délai de 28 jours après votre renvoi.
2. Nous vous rendons visite 4 fois par an avec la personne qui s'occupe de votre soutien pour surveiller et mettre à jour les changements de vos besoins.
3. Nous mesurerons votre satisfaction du service que vous recevez de l'équipe d'Habitation Soutenue et de la personne qui s'occupe de votre soutien.

Accès et Soins des Clients / Access and Customer Care

Nous nous occuperons de toutes les requêtes rapidement, poliment et effectivement et nous assurerons la qualité de notre service en répondant aux normes suivantes:

- satisfaction générale de 90% des clients qui ont accès au service
- 90% de nos clients ont dit que nous les avons traités poliment et avec courtoisie
- traiter 80% des requêtes au premier point de contact
- répondre à 80% des appels dans un délai de 20 secondes
- traiter 90% des requêtes face à face dans un délai de 15 minutes après votre entrée dans notre Centre Unique

- accuser réception de 90% des lettres et requêtes électroniques dans un délai d'un jour ouvrable
- répondre entièrement à 80% des lettres et requêtes électroniques dans un délai de 10 jours ouvrables
- assurer que 90% de nos services répondent aux normes d'achats mystères.

Comportement Antisocial / Anti-Social Behaviour

1. Nous vous contacterons dans un délai de 1 jour ouvrable après votre notification d'un cas très sérieux réel ou de menaces de violence.
2. Nous vous contacterons dans un délai de 3 jours ouvrables au sujet de tout autre comportement antisocial.
3. Nous vous contacterons au moins tous les 28 jours pour vous mettre à jour sur votre cas.
4. Nous vous contacterons une fois de plus dans un délai de 28 jours après la fermeture de votre cas.
5. Nous vous contacterons dans un délai de 1 jour ouvrable après que vous nous ayez informé de votre plainte par l'intermédiaire du service de 24 heures.
6. Nous vous contacterons dans un délai de 1 jour ouvrable après que vous nous ayez informé de votre plainte par l'intermédiaire de notre site Web.
7. Nous offrirons des services de médiation à tous nos clients si cela est nécessaire.

Violence Familiale / Domestic Violence

1. Nous vous contacterons dans un délai de 1 jour ouvrable après que vous nous ayez fait part d'un incident de violence familiale.
2. Nous vous contacterons au moins tous les 28 jours pour vous mettre à jour sur votre cas.
3. Dans les cas sérieux, nous prendrons action immédiatement ou de toute urgence pour protéger les victimes.
4. Nous respecterons votre droit à la confidentialité sur votre cas de violence familiale et nous ne discuterons pas de votre cas avec une tierce personne sans avoir obtenu votre accord par écrit auparavant.

5. Nous surveillerons votre satisfaction du service que nous fournissons et les résultats de votre plainte et nous publierons les résultats tous les semestres.

Maisons Vides et Attributions / Empty Homes and Allocations

1. Nous réparerons les propriétés vides, qui seront prêtes à être louées dans un délai de 32 jours.
2. Nous nous assurerons que votre nouvelle maison réponde aux Normes des Maisons Vides avant que vous acceptiez votre nouvelle location.
3. Nous inviterons nos Inspecteurs de Location à vérifier un échantillon de nos propriétés vides chaque mois.
4. Nous enregistrons tous les nouveaux formulaires de Demande de Logement de Leeds dans un délai de 10 jours ouvrables.
5. Nous vous offrirons une visite accompagnée de votre nouvelle maison.
6. Nous mesurerons votre satisfaction du service que vous recevez de l'équipe des Maisons Vides et d' Attribution.

Gestion de la Cité / Estate Management

1. Nous mesurerons votre satisfaction de la gestion de la cité et des services d'environnement deux fois par an et nous viserons à atteindre un taux de satisfaction de 90%.
2. Nous viserons à ce que 90% de nos cités soient dans la catégorie supérieure et nous publierons l'évaluation de votre cité dans le bulletin des clients ainsi que sur le site Web.
3. Nous couperons les rebords et secteurs engazonnés communaux au moins une fois par mois dans la saison appropriée si la saison nous le permet.

4. Nous nettoierons les secteurs communaux dans les appartements et les duplex au moins une fois par semaine.

5. Nous déboucherons les descendeurs de déchets dans un délai de 1 jour ouvrable.

6. Nous nettoierons les fenêtres communales une fois par an pour les appartements sur plusieurs étages, tous les 3 mois dans des logements spécialisés et tous les 6 mois dans les bas appartements et les duplex.

7. Notre équipe spécialisée enlèvera tous les graffitis racistes, sexistes, obscènes et offensifs dans un délai de 1 jour ouvrable et tout autre graffiti dans un délai de 4 jours ouvrables.

8. Nous enlèverons les déchets dans un délai de 1 jour ouvrable après notification.

Logement Spécialisé / Sheltered Housing

1. Vous aurez droit à une visite accompagnée de votre nouveau logement spécialisé.

2. Nous aiderons à assurer votre protection et votre sécurité en vous fournissant un dispositif pour déclencher le service d'alarme.

3. Nous fournissons un gardien pour votre soutien et nous mesurerons votre satisfaction du service fourni.

4. Nous ferons tout pour soutenir les personnes vulnérables et pour maximiser leur potentiel de vie indépendante.

5. Nous vous donnerons l'occasion d'entreprendre une inspection commune du complexe intérieurement et extérieurement et de nous faire part de vos observations

Locations à bail / Leaseholder

1. Nous vous consulterons pour les réparations importantes ou les améliorations que nous prévoyons d'effectuer dans le bâtiment où vous vivez et nous expliquerons vos options de paiement pour les réparations ou les travaux d'amélioration.

2. Nous accuserons réception d'une demande de levée d'engagement de votre contrat de location dans un délai de 10 jours

3. Nous accuserons réception de vos requêtes dans un délai de 1 jour et nous y répondrons entièrement dans un délai de 10 jours ouvrables.

4. Nous accuserons réception de vos plaintes dans un délai de 1 jour et nous y répondrons entièrement dans un délai de 10 jours ouvrables.

5. Nous tiendrons au moins 2 forums ouverts par an pour les locataires à bail et nous vous offrirons des options pour que vous soyez impliqué dans l'amélioration des services.

6. Nous organiserons au moins 2 forums par an pour les clients.

7. Nous vous rendrons visite à la maison lorsque vous devenez un locataire à bail, pour vous donner le manuel du locataire qui explique votre location, vos droits et vos responsabilités.

8. Nous vous fournirons un rapport annuel avant le 1er octobre des coûts rechargeables qui ont été engagés, vous avisant en cas de paiement insuffisant ou excessif.

9. Les locataires à bail auront un certain nombre d'option pour la méthode de paiement du loyer.

10. Nous produirons régulièrement des bulletins pour les locataires à bail.

11. Nous vous donnerons un bilan annuel des normes de notre service.

12. Nous vous contacterons dans un délai de 1 jour ouvrable pour les cas très sérieux de comportement antisocial impliquant la violence, ou des menaces de violence et nous vous contacterons dans un délai de 5 jours ouvrables pour tout autre comportement antisocial.

13. Nous vous fournissons une évaluation des charges locatives 4 semaines avant le prochain exercice budgétaire et nous confirmerons les charges à payer avant le 1er octobre.

14. Si vous avez sur-payé les charges locatives nous vous rembourserons dans un délai de 10 jours ouvrables après la publication du rapport annuel.

Participation de client / Customer Involvement

1. Nous offrirons des options pour que vous soyez impliqués et nous publierons ces options dans notre Feuille de Participation des Clients, que nous enverrons à nos clients.
2. Nous fournirons le soutien nécessaire et une formation amicale pour vous aider à être impliqué avec nous ou avec votre communauté.
3. Nous utiliserons des lieux accessibles, fournirons des interprètes et de l'aide pour le transport et les soins des enfants ou les coûts de gardiens.

4. Nous publierons des exemples trimestriels de la façon dont la participation des clients a fait une différence sur notre site Web et dans le bulletin des clients "Bluzz".

5. Nous mesurerons notre performance par rapport aux cibles convenues et publierons les résultats chaque trimestre. Ceux-ci incluront :

- Pourcentage des propriétés du Conseil municipal représenté par l'Association des Locataires et des Résidents ou par le Conseil Régional
- Pourcentage des locataires satisfaits de leur participation
- Pourcentage des locataires satisfaits que leurs opinions sont prises en considération
- Nombre de clients participant à la formation.

Plaintes / Complaints

1. Il sera facile de soumettre une plainte.
2. Nous répondrons dans un délai de 1 jour ouvrable après votre plainte et notre réponse vous dira qui s'occupe de votre plainte.
3. Nous étudierons toutes les plaintes entièrement et rapidement et nous répondrons avec une solution convenue dans un délai de 10 jours après avoir reçu la plainte.
4. Nous ferons le nécessaire pour résoudre toutes les plaintes à la satisfaction des clients et nous ferons participer les locataires à l'examen des plaintes qui atteignent l'étape numéro 3 de notre processus de plaintes.

Normes du Service d'Investissement dans les Propriétés / Property Investment Service Standards

Réparations Dynamiques Responsive Repairs

1. Nous répondrons rapidement quand une réparation d'urgence nous est rapportée, visitant dans un délai de 3 heures. Lorsque la réparation ne peut pas être accomplie immédiatement nous accomplirons le travail le jour suivant.
2. Nous traiterons promptement toutes les réparations pressantes et nous terminerons les travaux dans un délai de 3 jours ouvrables 98% du temps.
3. Nous accomplirons toutes les réparations non-pressantes dans un délai de 20 jours ouvrables
4. Dans les cas où nous faire une inspection avant de donner notre accord pour qu'une réparation soit accomplie, nous y serons dans un délai de 8 jours ouvrables.
5. Nous vous confirmerons par écrit une date de rendez-vous qui vous convient et nous irons au rendez-vous.

6. Nous vous appellerons le jour du rendez-vous, si nous avons vos coordonnées, pour confirmer quand nous comptons arriver.

7. Si nous avons vos coordonnées, nous enverrons un sms aux clients avant la date de rendez-vous pour leur rappeler notre visite.

8. Toutes les réparations seront faites correctement, nous nettoierons à la fin des travaux, nous quitterons les lieux dans un état ordonné. Nous mesurerons la satisfaction du service de réparations chaque mois. Tous les clients qui ont signalé une réparation auront l'occasion de nous renvoyer un formulaire de satisfaction.

9. Nous traiterons tous nos clients et leur propriété avec courtoisie et respect, nous agirons professionnellement et nous vous montrerons toujours une carte d'identité quand nous visitons les maisons.

10. Nos sous-traitants seront habillés convenablement et professionnellement pour mener à bien les travaux prévus et ils porteront les uniformes de la corporation.

Adaptations / Adaptations

1. Selon le type de travail nécessaire, nous accomplirons les adaptations mineures dans un délai de 7 ou 28 jours ouvrables après notification.

2. Nous vous confirmerons par écrit et dans un délai de 5 jours ouvrables après que l'Ergothérapeute nous envoie une recommandation pour des travaux d'adaptation majeure.

3. Nous vous ferons part de notre décision concernant un travail d'adaptation majeure dans un délai de 25 jours ouvrables après notification de l'Ergothérapeute. Dans les cas où le travail n'est pas faisable ou pas approprié, nous expliquerons et confirmerons les raisons par écrit et nous explorerons d'autres options de logement.

4. Nous terminerons tous les travaux d'adaptation majeure en fonction de leur priorité, dans des délais stipulés par les recommandations de l'Ergothérapeute.

Priorité 1 - Adaptations de haute priorité 74 jours

Priorité 2 - Adaptations de moyenne priorité 127 jours

Priorité 3 - Adaptations de basse priorité 220 jours

5. Nous nous assurerons que les travaux sont menés en toute sécurité et que votre maison est propre et ordonnée à la fin de chaque jour.

6. Nous mesurerons la satisfaction des clients sur les adaptations mineures effectuées dans leur maison.

7. Nous mesurerons la satisfaction des clients sur les adaptations majeures effectuées dans leur maison

Amiante / Asbestos

1. Nous vous informerons par écrit dans un délai de 2 jours ouvrables après avoir reçu une demande pour faire une étude d'amiante expliquant pourquoi l'étude est exigée et nous vous fournirons nos coordonnées au cas où vous auriez des questions ou des inquiétudes.

2. Nous terminerons et renverrons les rapports d'études intérimaires dans un délai de 5 jours ouvrables après notification.

3. Nous vous informerons par écrit dans un délai de 2 jours après la notification d'une demande pour enlèvement d'amiante et nous vous fournirons nos coordonnées et celles de notre sous-traitant et nous vous donnerons une copie de notre Feuille de Renseignements sur l'Amiante.

4. Nous enlèverons l'amiante dans un délai de 17 jours ouvrables, avec l'aide des sous-traitants autorisés.

5. Dans les cas où la réparation est urgente, nous examinerons les échantillons de matériel dans un délai de 24 heures..

Entretien du gaz / Gas Servicing

1. Nous assurerons la sécurité de votre propriété en effectuant un contrôle de sûreté sur les appareils et l'équipement à gaz tous les 12 mois par les ingénieurs enregistrés auprès des compagnies de gaz.

2. Nous vous enverrons une carte de rappel au moins 8 semaines

avant que l'entretien actuel expire pour vous rappeler que l'entretien annuel de votre gaz est dû.

3. Nous vous informerons par courrier au moins un mois avant que l'entretien et les tests annuels sont dus sur l'équipement et la tuyauterie de gaz dans votre maison et nous vous fournirons un rendez-vous pour effectuer les tests de sécurité du gaz. Nous vous fournirons les coordonnées de notre sous-traitant au cas où vous voulez réarranger la visite à une date et à une heure plus convenable pour vous.

4. Nous viendrons à la date et à l'heure convenue.

5. Nous effectuerons l'entretien et toute réparation nécessaire et nous vous fournirons une copie du certificat de sécurité du gaz CP12 dans un délai de 20 jours ouvrables.

6. Nous mesurerons la satisfaction des clients sur les réparations de gaz et du service de sécurité que nous fournissons.

7. Nous vérifierons la qualité des travaux pour nous assurer que les appareils à gaz sont testés en conformité avec les normes de gaz actuelles.

Amélioration des Maisons / Improving Homes

1. Nous vérifierons votre satisfaction de notre service clientèle.

2. Nous vérifierons votre satisfaction des travaux finis.

3. Nous vérifierons votre satisfaction de la conduite, la courtoisie et l'attitude de nos ouvriers.

4. Nous vérifierons votre satisfaction de notre communication avec vous avant le commencement des travaux.

5. Nous vérifierons votre satisfaction de notre communication avec vous pendant les travaux.

6. Nous vérifierons votre satisfaction de la consultation sur la conception des travaux, où cela est nécessaire.

7. Si cela est le cas, nous vérifierons votre satisfaction de la gamme de finitions pour les meubles, du choix de carrelages et de portes.

8. Nous publierons tous les travaux importants qui auront lieu chaque année.

Entretien des Ascenseurs / Lift servicing

1. Les ascenseurs seront couverts 24 heures par jour 7 jours sur 7 en cas d'urgence.

2. Nous effectuerons des contrôles de sécurité et des inspections tous les ans pour tous les ascenseurs domestiques.

3. Nous nous occuperons d'une panne d'ascenseur dans un délai de 1 heure lorsqu'une personne est coincée dans l'ascenseur.

4. Nous effectuerons l'entretien des ascenseurs 10 fois par an et un spécialiste réputé entreprendra 2 contrôles de sécurité annuels.

5. Nous nous occuperons d'une panne d'ascenseur dans un délai de 2 heures et nous réparerons l'ascenseur dans un délai de 24 heures.

6. Nous vous informerons au préalable des dates auxquelles l'ascenseur sera hors service par exemple pour l'entretien régulier, et nous mesurerons votre satisfaction par une question spécifique sur notre enquête de satisfaction.

7. Nous vérifierons votre satisfaction générale de l'entretien des ascenseurs au moins deux fois par an.

Sécurité Incendiaire / Fire Safety

Votre sécurité est notre premier souci et nous ferons le nécessaire pour nous assurer que toutes nos propriétés avec des facilités partagées ou communales sont conformes aux législations de sécurité incendiaire. Nous :

- effectuerons une évaluation du risque d'incendie de tous nos secteurs communaux dans un délai de 14 mois

- agirons sur tous les résultats à traiter d'urgence dans un délai de 24 heures

- rapporterons tous les résultats significatifs et finirons les travaux de rectification dans un délai de 7 jours ouvrables

- agirons sur tous les autres résultats dans un délai de 28 jours suivant leur identification.