

Des problèmes avec votre propriétaire ? Nous pouvons peut-être vous aider.

Comment l'ombudsman peut-il m'aider ?

L'ombudsman vous offre une méthode équitable et gratuite de traiter les plaintes relatives aux organisations de logement enregistrées auprès du service. Dans cette brochure, nous donnons à ces organisations le nom de « propriétaires », mais elles comprennent aussi les gérants, agents et autres fournisseurs de services de logement. L'ombudsman a été nommé par la loi pour faire face à ce type de plainte. Il est indépendant des propriétaires, du gouvernement local et central, ainsi que des plaignants. Légalement, il doit être impartial – en d'autres mots, équitable et neutre. Sa tâche est de former sa propre opinion, pas de soutenir ou de représenter les intérêts de tiers.

Vous pouvez déposer une plainte auprès du service concernant la manière dont votre logement est administré. Si nous établissons que votre propriétaire est en tort, nous pouvons émettre des recommandations ou une ordonnance afin de rétablir la situation. Si nous trouvons des fautes dans les services que vous avez reçus, nous pouvons intervenir pour garantir qu'ils soient améliorés.

Nous n'offrons pas de « solutions de fortunes » ou de service d'urgence. Vous devrez en règle générale suivre la procédure complète de plainte du propriétaire avant de vous adresser à nous. Nous prendrons des décisions mesurées vis-à-vis des plaintes, en fonction de ce que l'ombudsman considère comme équitable.

Quelles organisations sont membres ?

Vous avez le droit de vous plaindre auprès de nous si votre logement est administré par ou appartient à un propriétaire membre du service, ou si vous avez déposé une demande pour être logé par eux. La loi exige que tous les logeurs sociaux enregistrés en Angleterre soient membres du service. Certains fournisseurs de logements privés ont également adhéré volontairement. Les municipalités locales ne sont pas membres ; si vous souhaitez déposer une plainte relative à des logements sociaux, veuillez contacter l'ombudsman des autorités locales.

Nous pouvons vous indiquer quels propriétaires sont membres du service – contactez-nous.

Comment puis-je déposer une plainte ?

Si vous rencontrez un problème avec l'administration de votre logement, vous devrez tout d'abord suivre la procédure complète de plainte de votre propriétaire. Vous pouvez en obtenir une copie auprès de leurs bureaux. Si vous ne pouvez pas en obtenir une copie, indiquez-le nous. Il relève de votre responsabilité de respecter la procédure interne des plaintes. Nous pourrions peut-être vous conseiller sur la marche à suivre, mais nous ne pourrions pas traiter la plainte ou y prendre une part active à cette étape.

Votre plainte donnera la possibilité à votre propriétaire de régler les problèmes directement et de rectifier toute erreur éventuelle. La plupart des plaintes sont résolues de cette manière.

Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez nous contacter pour plus d'informations et pour recevoir un formulaire de plainte. Vous pouvez demander à un parent, un ami ou un conseiller de vous aider ou de déposer une plainte à votre nom.

Cette brochure est également disponible en d'autres langues. Nous proposons également une brochure et un site web en anglais offrant davantage d'informations relatives au service et à la manière de déposer une plainte.



Housing
Ombudsman
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk