

# Homes Zone

Ειδήσεις από τον οργανισμό Homes for Haringey

**Μάρτιος 2011 - Τεύχος 21**

- 4 Ειδήσεις για το ανακαινιστικό πρόγραμμα Αξιοπρεπών Κατοικιών
- 5 Μήνυμα από την ηγέτη του Δημοτικού Συμβουλίου
- 6 Ταχύτερη διαδικασία για να μας κάνετε γνωστές τις απόψεις σας
- 9 Γνωρίστε τη Mary Marchi, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου
- 11 Γίνετε μέλος της Ελεγκτικής Επιτροπής
- 12 Η σελίδα προβλημάτων της Παμ  
και άλλα ...

**Μειώθηκε η χρηματοδότηση του ανακαινιστικού προγράμματος Αξιοπρεπών Κατοικιών του Χάριγκεϋ**  
- Σελίδες 4 και 5

Ομάδα Επικοινωνίας του οργανισμού Homes for Haringey

Συντάκτες: 020 8489 1582

Ηλ. διεύθυνση: [communications@homesforharingey.org](mailto:communications@homesforharingey.org)

Clio Rawlings

Iris Teichmann

David Sherrington

Rose Obianwu

Ο οργανισμός Homes for Haringey δεν ευθύνεται για το περιεχόμενο ή την αξιοπιστία οποιωνδήποτε εξωτερικών ιστοσελίδων αναφέρονται στο περιοδικό αυτό, και δεν επιδοκιμάζει απαραίτητα τις απόψεις που εκφράζονται μέσα σε αυτές.

**[www.homesforharingey.org](http://www.homesforharingey.org)**

## Ειδήσεις

### **Δώσε το παρών στην απογραφή**

Εκατομμύρια ερωτηματολόγια απογραφής θα σταλούν το Μάρτιο στα σπίτια σε όλη την Αγγλία και την Ουαλία. Παρακαλούμε συμπληρώστε και επιστρέψτε το ερωτηματολόγιό σας. Για κάθε άτομο που συμμετέχει στην απογραφή, η κυβέρνηση παρέχει £650 λίρες στις τοπικές υπηρεσίες όπως η στέγαση, η εκπαίδευση, η υγειονομική περίθαλψη και οι δημόσιες συγκοινωνίες.

Οι πληροφορίες που δίνετε στο ερωτηματολόγιο θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν τα άτομα που ζουν ή διαμένουν στο νοικοκυριό σας κατά την ημέρα της απογραφής, 27 Μαρτίου 2011. Αν δεν λάβετε ερωτηματολόγιο, τηλεφωνήστε τη γραμμή βοήθειας απογραφής στο 0300 0201 101. Μπορείτε επίσης να συμπληρώσετε το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο στην ιστοσελίδα **www.census.gov.uk**, από τις 4 Μαρτίου μέχρι τις 6 Μαΐου.

Οι πληροφορίες που παρέχετε παραμένουν εμπιστευτικές και δεν μοιράζονται με οποιοσδήποτε άλλες κρατικές υπηρεσίες. Στην πραγματικότητα, αποτελεί ποινικό αδίκημα η μεταβίβαση των πληροφοριών απογραφής σε οποιονδήποτε άλλο οργανισμό.

### **Άριστα επιτεύγματα**

Το Κολέγιο Χάριγκεϋ, Ένφιλντ και Βορειοανατολικού Λονδίνου μάς έχει απονέμει τα βραβεία άριστου εργοδότη και άριστης ξυλουργικής του 2010. Το βραβείο ξυλουργικής απονεμήθηκε στη μαθητευόμενη Fiona McKinney, που άρχισε την καριέρα της μαζί μας το 2009.

Μας δόθηκε και πάλι η αναγνώριση για την επιτυχή διατήρηση του άριστου ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών που ορίζει η κυβέρνηση. Οι οργανισμοί μπορούν μόνο να πετύχουν αυτή την αναγνώριση όταν παρέχουν τα υψηλότερα ποιοτικά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών. Κατά τη γνώμη του εκτιμητή, βάζουμε εσάς, τους πελάτες μας, στο επίκεντρο του καθετί που κάνουμε.

### **Κίνητρα για επιτυχία**

Ο ποδοσφαιριστής της πρώτης ομάδας του Τόππεναμ και διεθνής του Καμερούν, Benoit Assou-Ekotto, ξεκίνησε πρόσφατα το σχέδιο «Θετικό Μέλλον» (Positive Futures). Αυτό το σχέδιο παρέχει στους 14χρονους και 16χρονους της περιοχής του Campsbourne βραδινές περιόδους δραστηριότητας, που συμπεριλαμβάνουν προπόνηση ποδοσφαίρου, πυγμαχία, πατινάζ και χορό «στρητ ντανς».

Το σχέδιο, που διαχειρίζεται το ίδρυμα του ποδοσφαιρικού συλλόγου Τόππεναμ, διοργανώνει επίσης θεματικά εργαστήρια για να συμβάλει στην αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονται με συμμορίες και να ελαττώνει την εγκληματικότητα των νέων και την κατάχρηση αλκοόλ και ναρκωτικών. Σε αυτούς που συμμετέχουν προσφέρεται το εκπαιδευτικό πρόγραμμα pathways, κατάρτιση ή ευκαιρίες απασχόλησης.

54 νεαροί έχουν ήδη δηλώσει συμμετοχή στο σχέδιο, με το οποίο συνεργάζεται σαν εταίρος ο οργανισμός Homes for Haringey. Θέλετε να συμμετέχετε; Ελάτε σε μια από τις περιόδους που διοργανώνονται στο Δημοτικό Σχολείο του Campsbourne κάθε Τρίτη, Πέμπτη και Παρασκευή, από τις 7μμ μέχρι τις 9μμ για να εγγραφείτε.

## **Δέσμευση για δημιουργία εταιρικών συνεργασιών**

Συνεργαζόμαστε με μια ομάδα φορέων παροχής στέγης και άλλους τοπικούς εταίρους για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες στον οικισμό του Campsbourne στο Χόρνσεϋ. Η συμφωνία συνεργασίας επισημοποιήθηκε το Δεκέμβριο σε τελετή υπογραφής στο τοπικό κοινοτικό κέντρο Camspace.

Συνεργαζόμαστε με άλλους ιδιοκτήτες κοινωνικής στέγης στην περιοχή, καθώς και με την εταιρεία Wates, εργολάβο του ανακαινιστικού προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών, και το Δημοτικό Σχολείο του Campsbourne. Έτσι ελπίζουμε να είμαστε σε θέση να προσφέρουμε καλύτερες υπηρεσίες στους κατοίκους της περιοχής, χρησιμοποιώντας από κοινού τους πόρους που έχουμε στη διάθεσή μας. Αν αυτή η εταιρική συνεργασία είναι επιτυχής, θα μπορέσουμε να δημιουργήσουμε παρόμοιες συμφωνίες και σε άλλες περιοχές. Τα μέλη της ομάδας συναντήθηκαν και πάλι πρόσφατα για να εξετάσουν ορισμένες προτεραιότητες για αυτό το χρόνο. Σε αυτές συμπεριλαμβάνονται πρωτοβουλίες και σχέδια συμμετοχής νέων για την αντιμετώπιση της έλλειψης εργασίας, κατάρτισης, συμμετοχής ενοίκων, περιβαλλοντικών θεμάτων και αντικοινωνικής συμπεριφοράς.

### **Σύντομες ειδήσεις**

#### **Κορυφαίος εργοδότης**

Έχουμε αναγνωριστεί σαν ένας από τους κορυφαίους εργοδότες της Βρετανίας για δεύτερο συνεχές έτος. Ο Διευθύνων Σύμβουλος Paul Bridge, είπε: «Θέλουμε να είμαστε μια εταιρεία που κάνει ό,τι χρειάζεται και παρέχει εξαιρετικές υπηρεσίες στους ενοίκους. Η ανεξάρτητη αυτή αναγνώριση επιβεβαιώνει ότι κάνουμε τα πάντα για να συνεχίσουμε να βελτιώνουμε τον τρόπο με τον οποίο στηρίζουμε και αναπτύσσουμε τα μέλη του προσωπικού σε όλους τους τομείς της επιχείρησής μας για την επίτευξη του στόχου μας».

#### **Εβδομάδα Μαθητευομένων**

Για να γιορτάσουμε φέτος την Εθνική Εβδομάδα Μαθητευομένων, 11 από τους μαθητευομένους μας κατασκεύασαν μια ολοκαίνουρια κουζίνα για τους ενοίκους που μένουν σε έναν υποστηριζόμενο οικισμό στην περιοχή του Τόπτεναμ. Η κουζίνα θα προσφέρει στους ενοίκους έναν τρόπο με τον οποίο θα διευκολύνεται η κοινωνική τους επαφή και η διοργάνωση εκδηλώσεων.

#### **Κλείνουν το Κέντρο Πληρωμών και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών του Χόρνσεϋ και του Βόρειου Τόπτεναμ.**

Όπως ξέρετε, η κυβέρνηση έχει επιβάλει σκληρές περικοπές χρηματοδότησης στους τοπικούς δήμους σε όλη τη χώρα, συμπεριλαμβανομένου του Δήμου Χάριγκεϋ. Ο Δήμος τώρα πρέπει να πάρει ορισμένες δύσκολες αποφάσεις για να εξοικονομήσει πάνω από £84 εκατομμύρια στα επόμενα τρία χρόνια και να αναδιοργανώσει τις υπηρεσίες του. Σαν αποτέλεσμα, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών του Χόρνσεϋ και του Βόρειου Τόπτεναμ θα κλείσουν φέτος από τις 31 Μαΐου. Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών του Γουντ Γκρην και του Νότιου Τόπτεναμ θα συνεχίσουν να λειτουργούν. Μέχρι τις 3 Ιουνίου 2011 πρόκειται να έχει κλείσει και το Κέντρο Πληρωμών Χάριγκεϋ, 247 High Road. Θα δημοσιεύσουμε περαιτέρω πληροφορίες για το θέμα αυτό στην ιστοσελίδα μας [www.homesforharingey.org](http://www.homesforharingey.org)

## Ειδήσεις από το ανακαινιστικό πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών

### Μείωση της χρηματοδότησης του προγράμματος Αξιοπρεπών Κατοικιών του Χάριγκεϋ

Τον περασμένο Νοέμβριο η κυβέρνηση ανακοίνωσε μεγάλες αλλαγές στον τρόπο που θα κατανέμεται η χρηματοδότηση των προγραμμάτων αξιοπρεπών κατοικιών. Σαν αποτέλεσμα αυτών των αλλαγών, έπρεπε να υποβάλουμε αίτηση για τη μελλοντική χρηματοδότηση.

Τον Φεβρουάριο η κυβέρνηση μας πληροφόρησε για το χρηματικό ποσό που θα λάβουμε στα επόμενα τέσσερα χρόνια.

Το 2008, η κυβέρνηση διέθεσε αρχικά £98,6 εκατομμύρια για το πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών Χάριγκεϋ. Περιμέναμε να λάβουμε το μεγαλύτερο μέρος αυτού του ποσού, £85,6 εκατομμύρια, στα επόμενα δύο χρόνια. Ωστόσο, η αναθεώρηση της κυβέρνησης σημαίνει ότι τώρα θα λάβουμε μόνο £36 εκατομμύρια για την περίοδο 2011 ως 2013 – το ποσό αυτό είναι κατά £50 εκατομμύρια μικρότερο απ' ό,τι περιμέναμε να λάβουμε αρχικά.

Η κυβέρνηση έχει επίσης διαθέσει στο Χάριγκεϋ ένα προσωρινό ποσό £34 εκατομμυρίων για τα έτη 2013/14 και 2014/15. Παρόλο που αυτό είναι κατά £20 εκατομμύρια μεγαλύτερο απ' ό,τι περιμέναμε προηγουμένως, το ποσό αυτό δεν είναι εγγυημένο.

Στην πραγματικότητα, το ποσό που θα λάβουμε εξαρτάται από το αποτέλεσμα μιας συνεχιζόμενης αναθεώρησης του τρόπου με τον οποίο χρηματοδοτείται η κοινωνική στέγη.

Τώρα εξετάζουμε λεπτομερώς τον τρόπο με τον οποίο αυτές οι αλλαγές χρηματοδότησης θα επηρεάσουν τα σχέδιά μας σχετικά με την εκτέλεση των εργασιών του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών, και θα γράψουμε στους ενοίκους αμέσως μόλις έχουμε περισσότερες πληροφορίες. Μπορείτε επίσης να επισκεπτεστε την ιστοσελίδα μας για τακτική ενημέρωση. Αν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με το πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών, παρακαλούμε να τις στείλετε με email στην Ομάδα Διαχείρισης Ακινήτων (Asset Management team) στην ηλεκτρονική διεύθυνση **[decenthomes@homesforharingey.org](mailto:decenthomes@homesforharingey.org)** ή τηλεφωνήστε στο **020 8489 1778**.

Οι τρέχουσες αλλαγές στη χρηματοδότηση του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών δεν επηρεάζουν καμιά από τις εργασίες του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών που εκτελούνται τώρα.

Οι εργασίες αυτές θα συνεχίσουν όπως έχουν προγραμματιστεί. Συνεχίζουμε επίσης με τις επιθεωρήσεις των σπιτιών στα οποία πρόκειται να εκτελεστούν εργασίες, ώστε να γνωρίζουμε ακριβώς τι εργασίες χρειάζονται να γίνουν στο μέλλον.

## **Η ηγέτης του Δημοτικού Συμβουλίου, Claire Kober, εξαπολύει επίθεση κατά της περικοπής £50 εκατομμυρίων στο πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών Χάριγκεϋ.**

Είμαστε πολύ περήφανοι για τις βελτιώσεις που έχουν ήδη γίνει σε πάνω από 5000 σπίτια στην περιοχή του Δήμου – τα οποία βελτιώσαμε ποιοτικά στο επίπεδο των προτύπων αξιοπρεπών κατοικιών. Γνωρίζουμε ότι οι ένοικοι σε κάθε περιοχή του Δήμου, όπου έγιναν στα σπίτια τους εργασίες του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών, εκτιμούν τη σημαντική επένδυση που έκαναν ο οργανισμός Homes for Haringey και ο Δήμος.

Ωστόσο, η περικοπή της χρηματοδότησης που έκανε η κυβέρνηση συνασπισμού σημαίνει ότι το πρόγραμμα θα πρέπει τώρα να περιοριστεί. Αρχικά, στον οργανισμό Homes for Haringey είχαν δοθεί £85 εκατομμύρια λίρες για τα επόμενα δύο χρόνια ώστε να γίνουν στα σπίτια οι πολύ αναγκαίες εργασίες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται καινούρια παράθυρα, μπάνια και κουζίνες. Το ποσό αυτό όμως έχει μειωθεί μόλις στα £36 εκατομμύρια, και τα £5 εκατομμύρια από αυτά έχουν ήδη δεσμευτεί για τον επόμενο χρόνο.

Ο οργανισμός Homes for Haringey και ο Δήμος θα αφιερώσουν τώρα τους επόμενους λίγους μήνες για να αναθεωρήσουν τις εργασίες του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών που εκκρεμούν και για να εξετάσουν τις προτεραιότητες για σημαντικές επενδύσεις.

Ωστόσο, είμαι αποφασισμένη να συνεχίσουμε με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο εκτελούσαμε πάντα το πρόγραμμά μας – δηλαδή, να διαβουλευόμαστε με τους ενοίκους. Η μείωση της χρηματοδότησης σημαίνει ότι τώρα είναι ακόμη πιο σπουδαίο να γνωρίζουμε τις απόψεις σας για τις προτεραιότητες των επενδύσεων.

Θα γράψουμε σε όλους τους ενοίκους στα σπίτια των οποίων έχουν προγραμματιστεί να γίνουν βελτιώσεις στα επόμενα δύο χρόνια. Θα σας γράψουμε και πάλι μόλις συμφωνήσουμε για τις προτεραιότητες. Ωστόσο, παίρνοντας υπόψη το μέγεθος των περικοπών, είναι φανερό ότι πολλοί ένοικοι θα βγουν χαμένοι.

Θα ήθελα όμως να το πω ξεκάθαρα ότι οι εργασίες του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών που εκτελούνται τώρα δεν θα επηρεαστούν.

Η απόφαση της κυβέρνησης είναι φανερό ότι αποτελεί τεράστιο πλήγμα για χιλιάδες ενοίκους στην περιοχή του Δήμου που περιμένουν να γίνουν βελτιώσεις στα σπίτια τους.

Η απόφαση αυτή θα έχει επίσης αντίκτυπο και στην τοπική οικονομία. Το πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών έχει βοηθήσει να συνεισφέρει στην αναζωογόνηση του Δήμου, προσφέροντας ευκαιρίες απασχόλησης και μαθητείας στους κατοίκους της περιοχής. Αυτό που με στεναχωρεί επίσης είναι ότι πολλοί ένοικοι θα υποστούν διπλό κτύπημα – περικοπή χρηματοδότησης του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών και περικοπή της κυβερνητικής χρηματοδότησης του Δήμου. Ο Δήμος δεν έχει άλλη επιλογή, παρά να περικόψει £41 εκατομμύρια τον επόμενο χρόνο και £84 εκατομμύρια στα επόμενα τρία χρόνια. Δυστυχώς, αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα να χάσουμε πάνω από 1000 θέσεις εργασίας στο Δήμο και να μειωθεί η χρηματοδότηση για ένα μεγάλο αριθμό υπηρεσιών, ή ακόμη και να καταργηθούν σε ορισμένες περιπτώσεις.

Αυτές είναι φανερά δύσκολες ημέρες, αλλά σας διαβεβαιώνω ότι ακόμη και με περιορισμένους πόρους για το πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών, ο οργανισμός και ο Δήμος θα συνεχίσουν να μεγιστοποιούν κάθε πένα, ώστε να βελτιώσουμε όσο το δυνατό περισσότερα σπίτια στο επίπεδο αξιοπρεπών κατοικιών.

**Δημοτικός Σύμβουλος Claire Kober**

Ηγέτης του Δήμου

Σπίτι & κοινότητα

## Ταχύτερη διαδικασία για να μας κάνετε γνωστές τις απόψεις σας

Θα είναι ακόμη πιο εύκολο να μας κάνετε γνωστές τις απόψεις σας. Αυτά που μας λέτε για το τι κάνουμε σωστά και το τι κάνουμε λάθος έχουν ζωτική σπουδαιότητα, επειδή μας βοηθούν να βελτιώνουμε τον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε. Όταν κάνουμε κάποιο λάθος, πρέπει να μαθαίνουμε και να παίρνουμε μέτρα για να μην το επαναλαμβάνουμε.

Για το λόγο αυτό, αφού διαβουλευτήκαμε μαζί σας πέρυσι, έχουμε κάνει μερικές αλλαγές στη διαδικασία με την οποία μας κάνετε γνωστές τις απόψεις σας. Η μεγαλύτερη αλλαγή έγινε στον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε τα παράπονα. Με τη νέα διαδικασία καταργούνται τα προηγούμενα στάδια, και απλά προσφέρονται δύο επιλογές. Μπορείτε να επιλέξετε την ταχεία διεκπεραίωση του παραπόνου σας ή να ζητήσετε μια πλήρη υπηρεσιακή διερεύνηση. Περιγράφεται πιο κάτω ο τρόπος λειτουργίας:

- Αν επιλέξετε την **ταχεία διεκπεραίωση** του παραπόνου σας, θα υποθέσουμε ότι θέλετε να επιλυθεί το πρόβλημά σας το συντομότερο δυνατό. Θα επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσα σε πέντε ημέρες, συνήθως τηλεφωνικά, και θα σας πούμε το τι κάνουμε για να επιλύσουμε το πρόβλημα. Αν δεν είναι δυνατό να διεκπεραιωθεί μέσα σε πέντε ημέρες, θα σας πούμε ποιος ασχολείται με αυτό και μέχρι πότε θα επιλυθεί.
- Αν επιλέξετε μια **πλήρη υπηρεσιακή διερεύνηση**, θα υποθέσουμε ότι θέλετε να ξέρετε ακριβώς το τι συνέβη και ότι θέλετε μια πλήρως εμπειριστατωμένη απάντηση. Θα λάβετε μια γραπτή απάντηση μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες.

Χρησιμοποιούμε δοκιμαστικά τη νέα αυτή διαδικασία από τον Ιανουάριο και φαίνεται ότι έχει κάνει μεγάλη διαφορά. Μέχρι τώρα όλοι ζητούν την ταχεία διεκπεραίωση – επειδή οι περισσότεροι από εσάς θέλετε απλά να επιλύσουμε το πρόβλημα και να αποτρέψουμε την επανάληψή του. Ανταποκριθήκαμε στο 98% των υποθέσεων μέσα στα όρια προθεσμίας και με ένα ποσοστό ικανοποίησης 97%. Αυτό αποτελεί μια τεράστια βελτίωση από την παλιά διαδικασία, και σκοπεύουμε να συνεχίσουμε να τη χρησιμοποιούμε.

Να θυμάστε ότι μπορείτε να μας κάνετε γνωστές τις απόψεις σας – άσχετα αν είναι παράπονο, έπαινος ή πρόταση – με πολλούς και διάφορους τρόπους:

- Από το διαδίκτυο στην ιστοσελίδα **[www.homesforharingey.org/feedback](http://www.homesforharingey.org/feedback)**
- Ταχυδρομικά – απλά συμπληρώστε και επιστρέψτε το έντυπο γνωστοποίησης απόψεων
- Τηλεφωνικά – καλέστε **020 8489 4337/4235/4321/4646**
- Με email στην ηλ. διεύθυνση **[feedback@homesforharingey.org](mailto:feedback@homesforharingey.org)**

## Ζητήστε άδεια για να κάνετε αλλαγές στο σπίτι σας

Αν θέλετε να κάνετε ορισμένες βελτιώσεις και αλλαγές στο σπίτι σας, θα πρέπει να ζητήσετε έγγραφη άδεια πριν αρχίσετε τις εργασίες.

Στις εργασίες αυτές συμπεριλαμβάνονται:

- Αφαίρεση εξαρτημάτων ή προσαρτημάτων που ανήκουν στο Δήμο.
- Εγκατάσταση οποιουδήποτε μόνιμου φινιρίσματος, όπως καλύμματα που είναι κολλημένα ή καρφωμένα στους τοίχους ή τα πατώματα (στα παραδείγματα συμπεριλαμβάνονται συνθετικά (laminated) ή ξύλινα δάπεδα, και κεραμικά πλακάκια / μαρμαράκια για τοίχους ή δάπεδα.
- Σύνδεση ή αποσύνδεση παροχής φυσικού αερίου (γκαζιού).
- Μετακίνηση καλοριφέρ / ραντιατέρ ή εγκατάσταση θέρμανσης.

Δεν θα δίνουμε άδεια για να τοποθετείτε οτιδήποτε μεταλλικά κάγκελα σε πόρτες και παράθυρα, ή να τοποθετείτε δορυφορικούς δίσκους αν μένετε σε οικισμό, όπου έχει γίνει η εγκατάσταση ενός κοινόχρηστου συστήματος κεραίας.

Πριν τοποθετήσετε στο πάτωμα μια σκληρή επίστρωση από ξύλο, από συνθετικό (laminated) ή κεραμικά πλακάκια / μαρμαράκια, ή χρησιμοποιήσετε γυμνά ξύλινα πατώματα στο σπίτι, θα πρέπει να βάλετε ένα ηχομονωτικό υπόστρωμα υψηλής ποιότητας. Αν κάνετε αλλαγές ή βελτιώσεις μέσα ή έξω από το σπίτι χωρίς τη δική μας έγγραφη άδεια, μπορεί να εκτελέσουμε εργασίες για την αποκατάστασή τους και να σας χρεώσουμε.

Για μερικές οικοδομικές μετατροπές, μπορεί να χρειάζεστε επίσης οικοδομική άδεια και άδεια από το τμήμα έλεγχου δομικών κανονισμών (planning & building control permission). Το προσωπικό του τμήματος Πολεοδομίας και Ελέγχου Δομικών Κανονισμών του Δήμου Χάριγκεϋ θα σας πει τι άδειες χρειάζεστε. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους στο τηλ. **020 8489 1000**.

Αν το σπίτι σας βρίσκεται σε διατηρητέα περιοχή (όπως ο οικισμός του White Hart Lane) ή είναι διατηρητέο ακίνητο, μπορεί να ισχύουν και άλλοι κανονισμοί για τις βελτιώσεις ή τις αλλαγές που μπορείτε να κάνετε.

Αφού συμβουλευτείτε το τμήμα Πολεοδομίας και Ελέγχου Δομικών Κανονισμών, παρακαλούμε γράψτε στον / στην Λειτουργό Διαχείρισης Μίσθωσης (Tenancy Management Officer), δίνοντας λεπτομέρειες για τις εργασίες που σχεδιάζετε να κάνετε και ζητώντας άδεια για την εκτέλεση των βελτιώσεων.

Να θυμάστε ότι είστε εσείς υπεύθυνος για τις επισκευές και τις ανακαινίσεις για όλα όσα έχετε εγκαταστήσει εσείς.

## Σπίτι & κοινότητα

### Επισκευές – Μπορείτε να τις κάνετε;

Θέλουμε να σας προσφέρουμε μια αποτελεσματική υπηρεσία επισκευών. Για να μπορέσουμε να το πετύχουμε αυτό, θα πρέπει να βεβαιωνόμαστε ότι χρησιμοποιούμε το χρόνο μας όσο το δυνατό πιο αποτελεσματικά. Πιο κάτω αναγράφουμε μερικές από τις μικρές επισκευές και εργασίες συντήρησης γύρω στο σπίτι σας, για τις οποίες είστε εσείς υπεύθυνοι και που δεν θα εκτελούνται από την υπηρεσία επισκευών μας.

Είστε υποχρεωμένοι να εκτελείτε ορισμένες εργασίες είτε εσείς οι ίδιοι ή να βρίσκετε κάποιον που θα τις κάνει για σας. Για παράδειγμα, σαν ενοικιαστές είστε όλοι υπεύθυνοι για τα ακόλουθα:

- Να επισκευάζετε, να ρυθμίζετε ή να αλλάζετε εσωτερικές πόρτες, κλειδαριές και χειρολαβές, επενδύσεις κάσας, στάσεις και επιστύλια.
- Να συντηρείτε τα ερμάρια / ντουλάπια της κουζίνας (συμπεριλαμβάνονται οι νεροχύτες και οι βρύσες).
- Να επισκευάζετε ή να αλλάζετε τις επιστρώσεις στα πατώματα.
- Να αλλάζετε λάμπες, λαμπτήρες φθορισμού ή κινητήρες, και ηλεκτρικές πρίζες και ασφάλειες.
- Να αλλάζετε πώματα και αλυσίδες στα μπάνια, τους νιπτήρες και τους νεροχύτες.
- Να αλλάζετε εξαρτήματα και προσαρτήματα όπως κορνίζες, κρίκοι για κουρτίνες και ράφια.
- Να καθαρίζετε τα παράθυρα (εξαιρούνται οι κοινόχρηστοι χώροι).
- Να βεβαιώνετε ότι όλες οι συσκευές σας αερίζονται κατάλληλα, όπως τα πλυντήρια ρούχων, τα πλυντήρια πιάτων και τα στεγνωτήρια.
- Να αλλάζετε κλειδιά και κλειδαριές στις πόρτες.
- Να αλλάζετε χτυπητήρια, πόμολα, κουδούνια, ματάκια και γραμματοκιβώτια στις πόρτες.
- Να στοκάρετε μικρά ραγίσματα ή τρύπες στον σοβά του τοίχου.
- Να επαναφέρετε τους ηλεκτρικούς διακόπτες ασφαλείας.
- Να επισκευάζετε ή να αλλάζετε τα καθίσματα τουαλέτας.
- Να αλλάζετε πλαίσια μπανιέρας.
- Να συντηρείτε τους ιδιωτικούς κήπους (όχι τους κοινόχρηστους κήπους).

Αν δεν είστε βέβαιοι για το αν μια επισκευή είναι δική σας ή δική μας ευθύνη, τηλεφωνήστε μας στο **0800 195 3404** (ή **020 8489 5611** από κινητό). Μην κάνετε ποτέ κάποια εργασία όπου υπάρχει κίνδυνος για την υγεία σας και την ασφάλειά σας.

Σκεφτόμαστε να προσφέρουμε στους ενοίκους μερικά μαθήματα δεξιοτήτων DIY «φτιάξτο μόνος σου», που θα τους βοηθήσουν να μάθουν πώς να κάνουν μερικές από αυτές τις απλές εργασίες γύρω στο σπίτι τους. Αν ενδιαφέρεστε να τα παρακολουθήσετε ή έχετε κάποιες προτάσεις, στείλτε email στην ηλ. διεύθυνση **communications@homesforharingey.org**

### Έλεγχος παραθύρων – διόρθωση

Στο τεύχος Δεκεμβρίου σας μιλήσαμε για ένα τετραετές πρόγραμμα ελέγχου παραθύρων και εξασφάλισης της καλής τους λειτουργίας. Σας είπαμε ότι οι εργασίες αυτές θα γίνουν ακόμη και αν τα παράθυρά σας έχουν ανανεωθεί πρόσφατα. Λυπούμαστε για την οποιαδήποτε σύγχυση, αλλά δεν έχουν έτσι τα πράγματα. Αν τα παράθυρά σας ανανεώθηκαν πρόσφατα, δεν χρειάζεται ακόμη να ελεγχθούν και δεν συμπεριλαμβάνονται στο τρέχον πρόγραμμα.

# Γνωρίστε τη Mary Marchi, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Μαίρη γνωρίζει πραγματικά τι θα πει να είσαι ένοικος του Χάριγκεϋ – ζει στο Τόππεναμ εδώ και 56 χρόνια. Το περασμένο καλοκαίρι εξελέγη μέλος του Διοικητικού μας Συμβουλίου για να εκπροσωπεί τα συμφέροντα των ενοίκων υποστηριζόμενων κατοικιών. Έχουν περάσει έξι μήνες από την εκλογή της και έτσι συναντηθήκαμε για να κουβεντιάσουμε.

## **Πώς είναι τα πράγματα από τότε που γίνετε μέλος του Διοικητικού μας Συμβουλίου;**

Θα πρέπει να το παραδεχθώ ότι στην αρχή φοβόμουν, ιδιαίτερα κατά την πρώτη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου. Έπρεπε να καταλάβω τόσα πολλά πράγματα και να γνωρίσω τόσα πολλά πρόσωπα – η εμπειρία ήταν λίγο συγκλονιστική. Από τότε όμως, έχω αρχίσει να απολαμβάνω το ρόλο μου που γίνεται ευκολότερος κάθε μέρα. Νιώθεις ωραία να είσαι μέλος μιας τόσο μεγάλης ομάδας, να μπορείς να επηρεάζεις τις συζητήσεις και να βοηθάς να βελτιώνονται τα πράγματα για τους ενοίκους.

## **Γιατί αποφασίσατε να βάλετε υποψηφιότητα στις εκλογές;**

Ήθελα να κάνω κάτι για να με διεγείρει πνευματικά! Είχα αρχίσει να βαριέμαι λίγο και όταν διάβασα για τη συμμετοχή στο Διοικητικό Συμβούλιο, σκέφτηκα ότι μπορεί να είναι κάτι που θα με κρατούσε απασχολημένη. Και, φυσικά, ξέρω πραγματικά το τι σημαίνει να είσαι ένοικος του Χάριγκεϋ. Έτσι, έλπιζα ότι οι τοπικές γνώσεις και η εμπειρία μου θα ήταν χρήσιμες. Δεν έχω απογοητευτεί – είμαι τόσο απασχολημένη από την αρχή και μου κάνει καλό να μαθαίνω πάλι – θα μπορούσα ακόμη να πω ότι μου έδωσε μια καινούρια ζωή.

## **Τι θα λέγατε σε άλλους ενοίκους που σκέφτονται να πάρουν μέρος;**

Θα έλεγα «Κάνε το! Οι γνώμες και οι απόψεις σου έχουν μεγάλη σπουδαιότητα για εμάς. Δεν μπορούμε να βελτιώσουμε την υπηρεσία εκτός κι αν ο κόσμος μιλά μαζί μας». Ξέρω ότι μερικά άτομα νομίζουν ότι δεν αξίζει τον κόπο να συμμετέχουν. Εγώ όμως αυτό που μπορώ να πω είναι ότι οπωσδήποτε άκουσαν αυτά που τους είπα και ότι θ' ακούσουν κι εσάς.

Σας έχει εμπνεύσει η ιστορία της Μαίρης ώστε να δηλώσετε συμμετοχή; Για να μάθετε περισσότερα, τηλεφωνήστε **020 8489 4463** ή επισκεφτείτε την ιστοσελίδα **[www.homesforharingey.org/get\\_involved](http://www.homesforharingey.org/get_involved)**.

## Το Διοικητικό σας Συμβούλιο

Ημερομηνίες για το ημερολόγιό σας

Όλες οι συνεδριάσεις γίνονται στο Δημαρχιακό μέγαρο (Civic Centre) στο Wood Green.

- 29 Μαρτίου Διοικητικό Συμβούλιο – 7μμ
- 11 Απριλίου Επιτροπή Επίδοσης - 7μμ
- 27 Απριλίου Επιτροπή Ανθρώπινων Πόρων - 7μμ
- 4 Μαΐου Οικονομική και Ελεγκτική Επιτροπή - 7μμ

Αν έχετε οποιοσδήποτε γενικές ερωτήσεις για το Διοικητικό Συμβούλιο, παρακαλούμε να μας τις στείλετε τουλάχιστο δύο εργάσιμες ημέρες πριν από τη συνεδρίαση.

Στις συνεδριάσεις αυτές δεν επιτρέπονται οι προφορικές ερωτήσεις. Στείλτε email στην ηλεκτρονική διεύθυνση **[governance.team@homesforharingey.org](mailto:governance.team@homesforharingey.org)** ή γράψτε στη διεύθυνση **Governance team, Homes for Haringey, 6th Floor, River Park House, 225 High Road, London N22 8HQ.**

Μπορείτε επίσης να βρείτε μια λίστα των προσεχών συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου και των Επιτροπών στην ιστοσελίδα του οργανισμού Homes for Haringey **[www.homesforharingey.org](http://www.homesforharingey.org)**

## Συμμετοχή

### Γνωρίστε τον Derekston James

Όταν ο 18χρονος Ντέρεκσον, από το Γουντ Γκριν, δεν ασχολείται με την παραγωγή μουσικών βίντεο για την δική του εταιρεία DR Productions, συμμετέχει ενεργά βοηθώντας τους νέους στο Χάριγκεϋ. Στην πραγματικότητα έχει προταθεί για το βραβείο ήρωα στέγασης και για το βραβείο Ενοίκου Εθελοντή του οργανισμού Homes for Haringey. Αφιέρωσε το χρόνο να μας μιλήσει λίγο περισσότερο για τον εαυτό του και τις ασχολίες του.

#### **Τι κάνεις στο σχολείο;**

Προς το παρόν παρακολουθώ μαθήματα επιπέδου A level στην ψυχολογία, τα μαζικά μέσα ενημέρωσης και την κοινωνιολογία.

#### **Πες μας για τη σταδιοδρομία που φιλοδοξείς να ακολουθήσεις**

Λοιπόν, ελπίζω του χρόνου να σπουδάσω στο πανεπιστήμιο ψυχολογία, συμβουλευτική και θεραπευτική, επειδή σκέφτομαι να κάνω καριέρα σαν σύμβουλος, ψυχολόγος ή να εργαστώ σαν εκπαιδευτικός.

#### **Σε τι εργασίες νεότητας συμμετέχεις τώρα;**

Σαν εκπαιδευμένος νεαρός σύμβουλος, βοηθώ οργανισμούς σαν τον Homes for Haringey να έχουν καλύτερες σχέσεις με τον κόσμο της περιοχής του Δήμου. Είμαι επίσης προσοντούχος συντονιστής ASDAN (Δίκτυο Σχεδίων Αναγνωρισμένων Βραβείων Προσωπικής Ανάπτυξης), που σημαίνει ότι μπορώ να εκπαιδεύω άλλους νέους με την προσωπική τους ανάπτυξη και την προσωπική κοινωνική ανάπτυξη. Είμαι πρόεδρος του Συνεδρίου Νεότητας Χάριγκεϋ και της Επιτροπής Νεολαίας του Οικισμού Sandlings, και πρόεδρος του τμήματος Μέσων Ενημέρωσης και Μάρκετινγκ για το Συμβούλιο Νεότητας του Χάριγκεϋ, καθώς και διευθυντής καμπάνιας του Κοινοβουλίου Νεολαίας Ηνωμένου Βασιλείου, όπου βοηθώ τους νέους να βάζουν υποψηφιότητα για θέσεις. Είμαι ιδιαίτερα περήφανος για το έργο που έχω κάνει βοηθώντας στην ανάπτυξη σχέσεων ανάμεσα στους ηλικιωμένους ενοίκους και τους νέους στον οικισμό Sandlings. Διοργανώσαμε κοινά πρωινά καφέ καθώς ακόμη και εκδρομές. Ένα μεγάλο έργο είναι το συνέδριο νεολαίας που θα διοργανώσουμε στο Χάριγκεϋ το καλοκαίρι – εδώ που τα λέμε, εσείς οι νέοι μπορείτε να μας μιλήσετε αν έχετε κάποιες ιδέες ή προτάσεις για το συνέδριο – στείλτε μας email στην ηλ. διεύθυνση [resident.involvement@homesforharingey.org](mailto:resident.involvement@homesforharingey.org) ή τηλεφωνήστε τον Marlon Bruce στο **020 8489 4476**.

#### **Τι ελπίζεις ότι θα πετύχει το συνέδριο νεολαίας;**

Θα ήθελα ειλικρινά το συνέδριο νεολαίας το καλοκαίρι αυτό να κάνει πιο γνωστό το έργο που εκτελούν οι νέοι σε συνεργασία με τον οργανισμό Homes for Haringey. Επιπλέον, έχουμε πολλές καλές πρακτικές και πείρα που μπορούμε να τις μοιραστούμε με άλλους δήμους και οργανισμούς για να τους βοηθήσουμε να έχουν την ίδια επιτυχία όπως εμείς.

#### **Πώς άρχισε η συμμετοχή σας;**

Ήταν πραγματικά η πρόεδρος του Συνδέσμου Ενοίκων του οικισμού Sandlings, Margaret Clarke, που με ενθάρρυνε να συμμετέχω καθώς δεν είχα να κάνω και πολλά πράγματα εκείνο τον καιρό.

#### **Αν είχες ένα μήνυμα για τους νέους του Χάριγκεϋ, τι θα τους έλεγες;**

Έχω αρκετά: «Να χρησιμοποιείς όλες τις ευκαιρίες που σου δίνονται!», «Να είσαι κύριος του εαυτού σου». «Επειδή οι φίλοι σου δεν θέλουν να συμμετέχουν ή δεν ενδιαφέρονται γι' αυτά που ενδιαφέρουν εσένα, δεν σημαίνει ότι πρέπει να τα παρατήσεις κι εσύ.»

## Αρχίστε τον έλεγχο

Σε συνεργασία με τους ενοίκους καθιερώνουμε μια σπουδαία νέα ελεγκτική επιτροπή, που θα αποτελεί το κεντρικό σώμα υπό την ηγεσία των ενοίκων και θα ελέγχει ότι ικανοποιούμε τα πρότυπα που θα καθορίζουν για εμάς. Η επιτροπή θα αποτελείται από 18 ενοικιαστές και «λήσχολντερ» και θα επιλέγουν αυτοί ποιες από τις υπηρεσίες μας θα ελέγχουν.

Θα τους παρέχουμε την απαραίτητη εκπαίδευση και τις πληροφορίες ώστε να είναι σε θέση να ελέγχουν τα δυνατά και αδύνατά μας σημεία, την επίδοσή μας και πόσο ικανοποιημένοι είναι οι ένοικοι με μια ορισμένη υπηρεσία. Οι απόψεις της Ελεγκτικής Επιτροπής θα πηγαινούν στο Διοικητικό Συμβούλιο του οργανισμού Homes for Haringey και την Εκτελεστική Ομάδα Διεύθυνσης, που θα έχουν την υποχρέωση να ανταποκρίνονται.

Ενδιαφέρεστε να πάρετε μέρος στη συναρπαστική αυτή ευκαιρία; Τηλεφωνήστε την Ομάδα Συμμετοχής Ενοίκων (Resident Involvement team) στο **020 8489 4463** ή στείλτε email στην ηλ. διεύθυνση **resident.involvement@homesforharingey.org** για να μάθετε πώς να κάνετε αίτηση.

## Βοηθήστε με τη σύνταξη του περιοδικού Homes Zone

Η επόμενη συνεδρίαση της Επιτροπής Επικοινωνιών (Communications Panel) θα γίνει τη Δευτέρα, 11 Απριλίου, από τις 6.45μμ – 8.45μμ στο Κοινοτικό Κέντρο της οδού Commerce Road. Έτσι, αν έχετε ευχέρεια στη γλώσσα και ταλέντο στη σχεδίαση, γιατί δεν έρχεστε να μας βοηθήσετε με τη σύνταξη του περιοδικού Homes Zone. Είστε όλοι ευπρόσδεκτοι. Για περισσότερες πληροφορίες στείλτε email στην ηλ. διεύθυνση **communications@homesforharingey.org**.

## Κορυφαίοι Ενοικιαστές

### Συγχαρητήρια:

- Στην κ Wischhusen από το N10 και την κ Lawumi από το Wood Green – νικητές Οκτωβρίου.
- Στην κ Thomas από το Tottenham και την κ Howe από το Muswell Hill – νικητές Νοεμβρίου.
- Στην κ Charki και την κ De Rosa από το Tottenham – νικητές Δεκεμβρίου.
- Στην κ Mevlit και την κ Yema από το Wood Green – Νικητές Ιανουαρίου.
- Στην κ O'Brien από το Tottenham και την κ Appiah από το Enfield – νικητές Φεβρουαρίου.

Ο κάθε νικητής κερδίζει **£75** λίρες επειδή απλά διατηρεί το λογαριασμό του ενοικίου του χωρίς χρέη. Αν διατηρείτε το λογαριασμό του ενοικίου σας χωρίς χρέη, συμμετέχετε αυτομάτως στην κλήρωση του βραβείου Κορυφαίου Ενοικιαστή, και μπορεί να κληρωθεί το όνομά σας για να κερδίσετε το μηνιαίο βραβείο.

# Η σελίδα προβλημάτων της Παμ

Αγαπητέ αναγνώστη,

Όπως γνωρίζετε, διαβουλευτήκαμε μαζί σας για τις αλλαγές στο μισθωτήριο συμβόλαιό σας. Πολλοί από εσάς ρωτήσατε πώς αυτό θα σας επηρεάσει και τι σημαίνουν όλα αυτά.

## **Γιατί με πληροφορήσατε σχετικά με τις αλλαγές στο μισθωτήριο συμβόλαιό μου;**

Από την 1<sup>η</sup> Απριλίου αυτού του έτους θα ισχύει ένα νέο μισθωτήριο συμβόλαιο. Το συμβόλαιο αυτό αφορά όλους τους καινούριους ενοικιαστές του Δήμου και οι όροι και οι προϋποθέσεις θα είναι λίγο διαφορετικές από το συμβόλαιο που είχατε υπογράψει όταν γίνατε ενοικιαστής. Θα πρέπει να διαβουλευτούμε με τους σημερινούς ενοικιαστές για τις οποιεσδήποτε τροποποιήσεις προτείνουμε να κάνουμε στο μισθωτήριο συμβόλαιο. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο γράψαμε σε όλους τους ενοικιαστές για να ζητήσουμε τη γνώμη τους.

## **Ποιος έχει προτείνει αυτές τις αλλαγές;**

Ο Δήμος Χάριγκεϋ είναι ο ιδιοκτήτης του σπιτιού σας και συνεπώς είναι υπεύθυνος για τους όρους και τις προϋποθέσεις της μίσθωσής σας. Ο οργανισμός Homes for Haringey συνεργάζεται με το Δήμο για να διαβουλευτεί με τους ενοικιαστές σχετικά με αυτές τις αλλαγές.

## **Τι ακριβώς έχει αλλάξει στο μισθωτήριο συμβόλαιο;**

Δεν έχουμε εισάγει κανένα νέο όρο. Οι αλλαγές που προτείνονται απλά κάνουν πιο ξεκάθαρα μερικά από τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ενοικιαστών και του Δήμου. Το νέο μισθωτήριο συμβόλαιο πρέπει επίσης να εξηγήει το τι είναι οι εισαγωγικές μισθώσεις και πώς διαφέρουν από τις ασφαλείς μισθώσεις.

## **Θα μου δοθεί εισαγωγική μίσθωση;**

Από τον Απρίλιο 2011, μόνο οι καινούριοι ενοικιαστές, που δεν είναι ασφαλείς μισθωτές, δηλαδή ενοικιαστές μόνιμης ή ισόβιας μίσθωσης, σε δήμο ή αναγνωρισμένο ιδιοκτήτη κοινωνικής στέγης θα γίνονται ενοικιαστές εισαγωγικής μίσθωσης.

## **Τι θα συμβεί αν μετακομίσω σε σπίτι άλλου δήμου;**

Αν είστε τώρα ασφαλής ενοικιαστής και μετακομίσετε σε σπίτι άλλου δήμου ή στεγαστικής ένωσης (Housing Association), θα παραμείνετε ασφαλής ενοικιαστής.

## **Τι ακριβώς είναι οι εισαγωγικές μισθώσεις;**

Οι εισαγωγικές μισθώσεις ισχύουν αρχικά για 12 μήνες. Κατά την περίοδο αυτή θα παρακολουθούμε τη συμπεριφορά των καινούριων ενοικιαστών για να βλέπουμε ότι δεν παραβιάζουν κανέναν από τους κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένης της αντικοινωνικής συμπεριφοράς ή μη πληρωμής του ενοικίου τους. Αν δεν παραβιάσουν τους κανονισμούς, θα γίνουν ασφαλείς ενοικιαστές. Αν όμως τους παραβιάσουν, μπορεί να ενεργήσουμε για τον τερματισμό της μίσθωσης.

## **Τι γίνεται αν ο γείτονάς μου είναι καινούριος ενοικιαστής και παραβιάζει τους κανονισμούς μίσθωσης;**

Αναφέρετε λεπτομερώς το τι έγινε στον / στην Λειτουργό Διαχείρισης Μίσθωσης (Tenancy Management Officer). Αν έχουμε πληροφορίες που επιβεβαιώνουν ότι έχουν παραβιάσει τους όρους και τις προϋποθέσεις της μίσθωσης, θα είμαστε σε θέση να αναλάβουμε εναντίον τους ενέργειες στις οποίες μπορεί να συμπεριλαμβάνεται η έξωσή τους. Για να κάνουμε έξωση έναν ενοικιαστή εισαγωγικής μίσθωσης χρειάζεται και πάλι να ζητήσουμε την έκδοση δικαστικής εντολής, αλλά είναι ευκολότερο από την έκδοση δικαστικής εντολής για έναν ασφαλή ενοικιαστή.

## **Ακόμη δεν τα έχω ξεκαθαρίσει στο μυαλό μου όλα αυτά – με ποιον μπορώ να μιλήσω;**

Τηλεφωνήστε την Lorraine Woodhead, Προϊσταμένη Σχεδίου Βελτίωσης Επιχειρήσεων (Business Improvement Project Manager), στο **020 8489 4485**.

## **Χρειάζεστε τη βοήθεια της Παμ;**

Τότε γράψτε στη διεύθυνση: Pam's problem page, Communications team, Homes for Haringey, 6th Floor, River Park House, 225 High Road, Wood Green N22 8HQ, ή στείλτε της email στην ηλ. διεύθυνση [communications@homesforharingey.org](mailto:communications@homesforharingey.org)

**12 Homes Zone Issue 21 – Μάρτιος 2011 - Greek**

Επικέντρωση στην επίδοσή μας

## Επιδόσεις στην εξυπηρέτηση πελατών

### Η συμφωνία που έχουμε μαζί σας

Με τη συμφωνία αυτή υποσχόμαστε να σας ενημερώνουμε για τις επιδόσεις μας έναντι συγκεκριμένων στόχων. Αυτές είναι οι φετινές μας επιδόσεις (Απρίλιος – Δεκέμβριος 2010).

**Στόχος** - Θα ανταποκρινόμαστε στο 90% των παραπόνων κατά το πρώτο στάδιο διαδικασίας μέσα σε 10 ημέρες.

**Η επίδοσή μας: 92% - ΕΧΟΥΜΕ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟΝ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

---

**Στόχος** - Θα ανταποκρινόμαστε στο 90% των παραπόνων κατά το δεύτερο στάδιο διαδικασίας μέσα σε 25 ημέρες.

**Η επίδοσή μας: 81% - ΕΧΟΥΜΕ ΣΧΕΔΟΝ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟΝ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

---

**Στόχος** - Θα απαντούμε στο 93% των τηλεφωνημάτων.

**Η επίδοσή μας: 92,6% - ΕΧΟΥΜΕ ΣΧΕΔΟΝ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟΝ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

---

### Αναδιάρθρωση της Υπηρεσίας Επισκευών

Πέρυσι συγχωνεύσαμε το τμήμα Διαχείρισης Ακινήτων και την Υπηρεσία Επισκευών για να δημιουργήσουμε μια ενιαία διεύθυνση Υπηρεσιών Ακινήτων (Property Services). Μετά κάναμε αναδιάρθρωση της νέας διεύθυνσης για να βεβαιωθούμε ότι θα προσέφερε την καλύτερη αποδοτική αξία και τα υψηλότερα επίπεδα επίδοσης. Η νέα διάρθρωση θα ισχύει από τον Απρίλιο.

### Οι πέντε κορυφαίες επιδόσεις μας

Τα στοιχεία αυτά δείχνουν την επίδοσή μας από τον Απρίλιο-Δεκέμβριο 2010.

Αν θέλετε να κάνετε οποιοσδήποτε παρατηρήσεις για τα στοιχεία αυτά ή για τον τρόπο που παρουσιάζουμε την επίδοσή μας, τηλεφωνήστε μας στο **020 8489 1582** ή στείλτε μας email στην ηλ. διεύθυνση **communications@homesforharingey.org**

**Στόχος:** 96% των οικισμών θα χαρακτηρίζονται άριστοι ή καλοί από τους Προϊστάμενους Υπηρεσιών Οικισμών

**Η επίδοσή μας: 96,3% - ΕΧΟΥΜΕ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟΝ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

---

**Στόχος:** 95,5% των ενοίκων θα είναι ικανοποιημένοι με το ποιοτικό επίπεδο των επισκευών

**Η επίδοσή μας: 96,7% - ΕΧΟΥΜΕ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟΝ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

---

**Στόχος:** 98% των επισκευών θα ολοκληρώνονται μέσα στα χρονικά όρια που θέτει η κυβέρνηση

**Η επίδοσή μας: 97,9% - ΕΧΟΥΜΕ ΣΧΕΔΟΝ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟΝ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

---

**Στόχος:** 100,5% είσπραξη των ενοικίων που οφείλονται

**Η επίδοσή μας:** 98,86% - **ΕΧΟΥΜΕ ΣΧΕΔΟΝ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟΝ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

---

**Στόχος:** 25 ημέρες (κατά μέσο όρο) για να ενοικιάζεται πάλι ένα άδειο σπίτι

**Η επίδοσή μας:** 37,3 ημέρες - **ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΔΟΥΛΕΙΑ**

---

## Εκδηλώσεις/Δραστηριότητες

**Οι Ημέρες Δράσης Οικισμών (Estate Action Days) δίνουν σε εσάς και σε εμάς μια μεγάλη ευκαιρία να μιλήσουμε απευθείας μέσα στον οικισμό σας.**

Σε κάθε Ημέρα Δράσης Οικισμών θα έχετε την ευκαιρία να περιοδεύσετε μέσα στον οικισμό, να συναντηθείτε με τους εταίρους μας και να μας μιλήσετε για τις υπηρεσίες μας ή οποιαδήποτε άλλα θέματα σας απασχολούν. Θα σας ακούσουμε και θα συζητήσουμε μαζί σας τους διάφορους τρόπους με τους οποίους είναι δυνατό να επιλυθεί το θέμα που σας απασχολεί. Θα παρέχονται επίσης αναψυκτικά και δραστηριότητες για τα παιδιά. Θα σας στείλουμε μια πρόσκληση μόλις διοργανωθεί μια Ημέρα Δράσης Οικισμών στον οικισμό που μένετε. Μην τη χάσετε!

# Στοιχεία επικοινωνίας

## Επισκεφτείτε το διαδίκτυο

Έχουμε τώρα στη διάθεσή σας περισσότερες υπηρεσίες από ποτέ – μόνο με ένα κλικ. Για να δείτε το όλο φάσμα των υπηρεσιών, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας

**[www.homesforharingey.org/do\\_it\\_online](http://www.homesforharingey.org/do_it_online)**

Από το διαδίκτυο μπορείτε:

- Να γνωστοποιείτε την ανάγκη μιας επισκευής.
- Να μας λέτε το τι σκέφτεστε δίνοντάς μας τις απόψεις σας για τις υπηρεσίες μας ή προτείνοντας κάποιον για το βραβείο WOW.
- Να πληρώνετε το ενοίκιό σας.
- Να καταγγέλλετε εγκαταλελειμμένα αυτοκίνητα.
- Να καταγγέλλετε ενοχλητικούς θορύβους.

## Επισκεφτείτε μας

Ελάτε σε ένα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών μας (Customer Services Centres) για να επικοινωνήσετε με οποιαδήποτε υπηρεσία του οργανισμού Homes for Haringey ή του Δήμου Χάριγκεϋ. Όλα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών λειτουργούν από τις 8.45πμ μέχρι τις 5μμ.

### Hornsey

**Broadway Annexe  
Hornsey Town Hall  
Crouch End, N8 9JJ**

### North Tottenham

**639 High Road  
Tottenham, N17 8BD**

### South Tottenham

**Apex House  
820 Seven Sisters Road  
Tottenham, N15 5PQ**

### Wood Green

**48 Station Road  
Wood Green, N22 7TY**

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Services Centres) του Hornsey και του North Tottenham θα παύσουν να λειτουργούν από τις 31 Μαΐου.

Οι ένοικοι του οικισμού Broadwater Farm μπορούν επίσης να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες από το **Συνοικιακό Γραφείο (Neighbourhood Office) του Broadwater Farm** κατά τη διάρκεια καθορισμένων ωρών. Οι ώρες αυτές αναγράφονται στο γραφείο.

## Τηλεφωνήστε μας

Για να μας γνωστοποιήσετε την ανάγκη μιας επισκευής ή για πληροφορίες σχετικά με κάποια από τις υπηρεσίες του οργανισμού Homes for Haringey, επικοινωνήστε με το τηλεφωνικό μας κέντρο. Λειτουργεί 8πμ – 6μμ, Δευτέρα μέχρι Παρασκευή, και 8πμ-1μμ το Σάββατο. Τηλέφωνα: **0800 195 3404** ή **020 8489 5611**

Για έκτακτες ανάγκες μπορείτε να τηλεφωνείτε στα τηλέφωνα αυτά οποιαδήποτε ώρα.

## Άλλα χρήσιμα τηλέφωνα

**Καταγγελίες εγκαταλελειμμένων αυτοκινήτων**  
020 8489 1000

**Αντικοινωνική συμπεριφορά**  
020 8489 1000

**Συμβουλευτικά Γραφεία Πολιτών**  
(Citizens Advice Bureaux)  
0844 826 9715

**Σχόλια και παράπονα**  
020 8489 4321/4235/4337

**Δημοτικός φόρος**  
(Council Tax)  
020 8489 1000

**Πρόληψη εγκλημάτων**  
(Crime stoppers)  
0800 555 111

**Τηλεφωνική γραμμή καταγγελίας γκράφτι**  
020 8489 1000

**Δήμος Χάριγκεϊ**  
(Haringey Council)  
020 8489 0000

**Πληροφορίες για μακροπρόθεσμες μισθώσεις «λήσχολντ»:** Hornsey, Broadwater Farm και Tottenham  
020 8489 3048/5994

### Διαφήμιση:

#### **Αλλαγές στα επιδόματα στέγασης...**

**...αν παίρνετε στεγαστικό επίδομα (housing benefit) και μένει μαζί σας ένα μη εξαρτώμενο ενήλικο άτομο.**

Από τον Απρίλιο, τα ενοίκια αυξάνονται και ο κάθε μη εξαρτώμενος ενήλικας που μένει μαζί σας θα πρέπει να πληρώνει ένα μεγαλύτερο ποσό για το ενοίκιό σας κάθε εβδομάδα. Αυτό σημαίνει ότι θα παίρνετε λιγότερο στεγαστικό επίδομα, καθώς θα αυξηθούν οι κρατήσεις για τους μη εξαρτώμενους ενήλικες.

Γράφουμε σε όλους τους ενοικιαστές που επηρεάζονται από αυτές τις αλλαγές. **Μην αγνοήσετε την επιστολή μας.** Αν έχετε οποιαδήποτε ερωτήματα ή ανησυχίες, επικοινωνήστε με τον Λειτουργό σας Είσπραξης Εσόδων (Income Collection Officer). Διακινδυνεύετε να χάσετε το σπίτι σας αν δεν πληρώνετε το ενοίκιό σας.

Για συμβουλές σχετικά με επιδόματα, επικοινωνήστε με το τοπικό σας Συμβουλευτικό Γραφείο Πολιτών (Citizens Advice Bureau). Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα [www.haringeycabx.org.uk](http://www.haringeycabx.org.uk) ή τηλεφωνήστε στο 0844 826 9715. Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με τον Λειτουργό σας Είσπραξης Εσόδων (Income Collection Officer).

**Πληροφορίες για μακροπρόθεσμες μισθώσεις «λήσχολντ»:** South Tottenham και Wood Green  
020 8489 5976/3042

**Ομάδα Πώλησης Κατοικιών**  
(Home Sales team)  
020 8489 3357

**Στεγαστικό επίδομα και επίδομα δημοτικού φόρου (Housing and Council Tax Benefit)**  
020 8489 2800

**Στάθμευση**  
020 8489 1000

**Αστυνομικοί σταθμοί (τοπικοί)**  
020 8808 1212

**Επισκευές**  
**(Βλέπε προηγούμενη σελίδα)**

**Απορρίμματα και απόβλητα**  
020 8885 7700

**Διαχείριση υποστηριζόμενης στέγασης**  
(Supported Housing management)  
020 8489 4400