

Homes Zone

Homes for Haringey'den haberler

2011 Mart – 21. Sayı

- 4 Makul Konutlar (Decent Homes) haberleri**
 - 5 Belediye liderinin mesajı**
 - 6 Geri bildirimler artık daha hızlı**
 - 9 Yönetim Kurulu Üyesi Mary Marchi ile tanışın**
 - 10 Denetleme Kuruluna katılın**
 - 12 Pam sorunlarınızı dinliyor**
- ve dahası...**

Haringey'in Makul Konutlar fonu azaltıldı – 4 ve 5. sayfalarda

Homes for Haringey İletişim birimi
Yayın Kurulu: 020 8489 1582
E-posta: communications@homesforharingey.org
Clio Rawlings
Iris Teichmann
David Sherrington
Rose Obianwu

Homes for Haringey bu haber bülteninde yer alan harici web sitelerinin içeriğinin doğruluğundan sorumlu değildir ve bu sitelerin adreslerini vermiş olması bu sitelerde belirtilen görüşleri onayladığı anlamına gelmez.

www.homesforharingey.org

Haberler

Ayağa kalkın ve kendinizi saydırın

Mart ayı boyunca İngiltere ve Galler'de posta kutularına milyonlarca nüfus sayımı formu gönderilecek. Lütfen kendi formunuzu doldurarak geri gönderin. Sayılacak her kişi için, konut, eğitim, sağlık ve ulaşım gibi yerel hizmetler için devletten yaklaşık £65 tutarında ödenek alınacaktır.

Formunuzda 27 Mart 2011 tarihli sayım gününde hanenizde yaşamakta ya da kalmakta olan insanlar hakkında bilgi vermeniz gerekecektir. Size form gelmemesi halinde 0300 0201 101 numaralı Nüfus Sayımı yardım hattını arayın. Nüfus sayımı formunuzu 4 Mart – 6 Mayıs tarihleri arasında www.census.gov.uk adresinde çevrimiçi de doldurabilirsiniz.

Verdiğiniz bilgiler gizli olarak muhafaza edilecektir ve başka devlet kurumlarıyla paylaşılmayacaktır. Nitekim nüfus sayımı bilgilerini başka kurumlara vermek ceza gerektiren bir suçtur.

Mükemmeli başarmak

Haringey, Enfield ve Kuzey Londra Koleji, 2010 yılı Mükemmel İşveren ve Mükemmel Marangozluk ödülleri bize vermiştir. Marangozluk ödülü, dört stajyerimizden birisi olan ve 2009 yılında bizimle birlikte çalışmaya başlayan Fiona McKinney'e verilmiştir. Ayrıca Hükümetin Müşteri Hizmetleri Mükemmellik standardı onayını yeniden alma başarısı da gösterdik. Bu standart, sadece en yüksek düzeyde müşteri hizmetleri sağlayan kuruluşlara verilmektedir. Standart değerlendirme görevlisi, yaptığımız her şeyin merkezine müşterilerimizi koyduğumuz kanaatine varmıştır.

Başarıya doğru bir hamle

Tottenham Hotspur as takımı ve Kamerun Milli takımının oyuncusu Benoit Assou-Ekotto kısa bir süre önce, Campsbourne bölgesinde 14 ile 16 yaşları arasındaki gençlere akşamları futbol koçluğu, boks, tekerlekli paten ve sokak dansı gibi spor kursları sunan bir proje olan Positive Futures'un açılışını yapmıştır.

Tottenham Hotspur Vakfı tarafından yürütülen bu projede ayrıca, çetelerin yol açtığı sorunların çözümüne katkıda bulunmak ve gençlerin suça karışma ile alkol ve uyuşturucu kullanım oranlarını azaltmak amacıyla, bu tür sorunlara yönelik atölyeler de düzenlenmektedir. Katılımcılara geçiş eğitimi, mesleki eğitim ve istihdam fırsatları sunulmaktadır.

Homes for Haringey'in de ortakları arasında olduğu bu projeye şu ana kadar 54 genç katılmak amacıyla kayıt yaptırmıştır. Siz de katılmak ister misiniz? Campsbourne İlköğretim Okulunda her Salı, Perşembe ve Cuma günleri 17.00 – 19.00 saatleri arasında düzenlenen seanslardan birine katılarak kayıt yaptırabilirsiniz.

Muhtemel ortaklıklar

Hornsey'de Campsbourne sitesine verilen hizmetleri iyileştirmek için konut tedarikçileri ve diğer yerel ortaklarla birlikte çalışmaktayız. Yerel toplum merkezi Camspace'de düzenlenen imza töreniyle Aralık ayında bu kuruluşlarla resmi anlaşma yapılmıştır.

Makul Konutlar yüklenicisi Wates ve Campsbourne ilköğretim okulu yanında, bölgedeki diğer sosyal konut sahipleriyle de çalışarak kaynakların ortaklaştırılmasını sağlamayı ve böylece bölge sakinlerine daha iyi hizmetler verebilmeyi umuyoruz. Bu ortaklığın başarılı olması halinde diğer bölgelerde de benzer ortaklıklara gideceğiz. Grup üyeleri, gençlik katılımı inisiyatifleri ile işsizlik, mesleki eğitim, sakin katılımı, çevresel sorunlar ve anti sosyal davranışlar gibi konulara odaklanan projeler de dâhil bu yılın önceliklerini görüşmek üzere kısa bir süre önce yeniden bir araya gelmiştir.

Kısa kısa

En İyi İşveren

Kuruluşumuz ikinci çalışma yılında Britanya'nın En İyi İşverenlerinden birisi olma unvanını elde etmiştir. İcra Kurulu Başkanı Paul Bridge şunları söylemiştir: "İş beceren ve konut sakinlerine büyük hizmetler sunan bir şirket olma arzusundayız. Bağımsız kuruluşun bize verdiği bu paye, amaçlarımıza ulaşmak için çaba sarf eden personelimize verdiğimiz desteği kesintisiz olarak geliştirebilmek ve iyileştirebilmek için elimizden gelen her şeyi yaptığımızın bir göstergesidir."

Çıracılık (stajyerlik) haftası

Bu yılki Ulusal Çıracılık (Stajyerlik) Haftası kutlamaları kapsamında 11 çırağımız Tottenham'daki Destek Hizmetli Konut projesinde yaşayan konut sakinleri için baştan aşağı yeni bir mutfak inşa etmişlerdir. Projenin konut sakinleri bu mutfakta bir araya gelecek ve etkinlikler düzenleyecektir.

Ödeme Merkezi, Hornsey ve North Tottenham Müşteri Hizmetleri Merkezleri kapanıyor

Bildiğiniz üzere Hükümet, Haringey Belediyesi de dâhil ülke genelinde yerel yönetimlere ayırdığı mali kaynakları büyük oranlarda kesti. Dolayısıyla Belediyemiz önümüzdeki üç yıl boyunca 84 milyon sterlinden fazla tasarruf yapabilmek ve hizmetlerini yeniden organize edebilmek için bazı sert kararlar almak zorunda. Bu kapsamda Hornsey ve North Tottenham Müşteri Hizmetleri Merkezleri bu yıl 31 Mayıs tarihinde kapanıyor. Wood Green ve South Tottenham Müşteri Hizmetleri Merkezleri çalışmaya devam edecek. 247 High Road adresindeki Haringey Ödeme Merkezinin de 3 Haziran 2011 tarihinde kapatılması planlanmaktadır. Bu konuyla ilgili güncel bilgileri www.homesforharingey.org adresinde bulabileceksiniz.

Makul Konutlar (Decent Homes) haberleri

Haringey'in Makul Konutlar fonu azaltıldı

Hükümet geçen Kasım ayında Makul Konutlar programlarına ayrılan fonlarda önemli değişikliklere gitti. Bu değişiklikler kapsamında bizlere gelecekte kaynak almak için teklif verme zorunluluğu getirildi.

Şubat ayında Hükümet önümüzdeki dört yıl boyunca nasıl daha fazla Makul Konutlar fonu alacağımıza dair yeni açıklamalarda bulundu.

Hükümet Haringey'in Makul Konutlar programına 2008 yılında aslında £98,6 milyon fon ayırmıştı. Bu paranın £85,6 milyonluk büyük bir kısmını önümüzdeki iki yıl boyunca alacağımızı umuyorduk. Ancak hükümetin yaptığı bu değişiklikle 2011 - 2013 yılları için sadece £36 milyon alabileceğiz. Bu rakam en baştaki beklentimizden £50 milyon daha azdır.

Hükümet ayrıca Haringey'e 2013-14 ve 2014-15 yılları için de şimdilik £34 milyon tahsisat ayırmıştır. Bu rakam her ne kadar önceki beklentimizden £20 milyon daha fazlaysa da, bu paranın alınacağı garanti değildir. Gerçekte ne kadar para alacağımız, hükümetin sosyal konutlar için ayıracağı kaynak üzerinde süren görüşmelerinin sonucuna bağlı olacaktır.

Şu anda mali kaynakla ilgili yapılan bu değişikliklerin Makul Konutlar çalışması için yaptığımız planları nasıl etkileyeceğini öğrenmeye çalışıyoruz ve işin ayrıntısını öğrendikçe sizleri yazılı olarak bilgilendireceğiz. Güncel bilgiler için aralıklarla web sitemizi de ziyaret edebilirsiniz. Makul konutlarla ilgili sorularınız için

decenthomes@homesforharingey.org e-posta adresinden ya da **020 8489 1778** numaralı telefondan Varlık Yönetimi birimimiz ile temas kurunuz.

Makul Konutlar fonunda yapılan mevcut değişiklikler şu anda sahada süren hiçbir Makul Konut işini etkilemeyecektir. Bu çalışmalar planlandığı gibi devam edecektir. İş yapılması planlanan konutlarda keşif çalışmaları yapmaya da devam ediyoruz; böylece gelecekte ne tür işlere gerek duyulacağını tam olarak öğreneceğiz.

Belediye lideri Claire Kober, Haringey'in Makul Konutlar programında yapılan £50 milyonluk kesintiyi eleştiriyor

Beldedeki 5000'den fazla konutta şu ana kadar gerçekleştirmiş olduğumuz iyileştirme işlerinden, yani bu konutları makul standarda ulaştırmış olmamızdan gurur duyuyoruz. Ayrıca, konutlarında makul konutlar işi yapılan belde sakinlerinin Homes for Haringey ve Belediyenin gerçekleştirdiği bu önemli yatırımı takdir ettiklerini de biliyoruz.

Bununla birlikte koalisyon hükümetinin fonda yaptığı kesinti programının kapsamının küçültülmek zorunda kalınacağı anlamına gelmektedir. Yeni pencereler, banyolar ve mutfaklar da dâhil konutlarda en fazla ihtiyaç duyulan işlerin gerçekleştirilmesi amacıyla Homes for Haringey'e başta önümüzdeki iki yıl için £85 milyon fon ayrılmıştı.

Ancak bu miktar £36 milyona kadar düşürüldü ve üstelik de bu paranın £5 milyonu gelecek yıl için çoktan bağlandı.

Homes for Haringey ve Belediye önümüzdeki birkaç ayı devam etmekte olan makul konutlar işlerini gözden geçirmekle ve önemli yatırım önceliklerine karar vermekle geçirecektir.

Ben yine de bu işi, programımızda şimdiye kadar yapmış olduğumuz gibi halletmeye, yani sakinlere danışarak çözmeye kesin kararlıyım. Mali kaynakta yapılan bu kesinti, yatırım önceliklerimizle ilgili görüşlerinizi almayı her zamankinden çok daha önemli bir hale getirmektedir.

Önümüzdeki iki yıl içerisinde konutlarında iyileştirme çalışması yapılması planlanan tüm kiracılarımıza yazılı bilgi vereceğiz. Önceliklerimizi belirledikten sonra da sizlere bir kez daha yazacağız. Bununla birlikte kesintinin büyüklüğü düşünülduğünde birçok konut sakininin atlanması da kaçınılmaz olacaktır.

Şu anda yapılmakta olan Makul Konutlar işlerinin bu durumdan etkilenmeyeceğini de açıkça belirtmek isterim.

Hükümetin kararı açıkçası, konutlarında iyileştirme çalışması bekleyen beldedeki binlerce konut sakinini tümüyle etkilemektedir.

Alınan bu kararın bölge ekonomisi üzerinde de etkileri olacaktır. Makul Konutlar programı beldenin yenilenmesine katkıda bulunurken, bir yandan da bölge insanları için istihdam ve mesleki eğitim fırsatları da yaratmaktaydı.

Endişelendiğim bir diğer konu ise birçok konut sakininin çifte darbenin (hem Makul Konutlar fonunda kesinti hem de Hükümetin belediye fonunda yaptığı kesintiler) etkilerine maruz kalacak olmasıdır. Belediyenin gelecek yıl için £41 milyon ve önümüzdeki üç yıl için de £84 milyon tasarruf etmekten başka çaresi yoktur. Maalesef bu durum ayrıca 1000'den fazla belediye işinin kaybolmasına ve kaynak ayrılacak hizmetlerin kapsamının daraltılmasına ve hatta bazı durumlarda tamamen kaldırılmasına da yol açacaktır.

Açıkçası çok zor zamanlardan geçiyoruz; ancak Homes for Haringey ve Belediyenin, makul Konutlar için ayrılmış kaynaklar ne kadar azaltılırsa azaltılsın, her kuruştan mümkün olan en verimli şekilde yararlanmaya devam edeceği konusunda sizi temin ederim.

Belediye Meclis Üyesi Claire Kober

Belediye Lideri

Konut ve toplum

Geri bildirimler artık daha hızlı

Geri bildirim işlemini daha da kolaylaştırdık. Bize neleri doğru neleri yanlış yaptığımızı bildirmeniz çalışma biçimimizi geliştirmemiz açısından hayati öneme sahiptir. Yanlışlarımızdan ders çıkarmak ve bunların bir daha olmaması için gerekli tedbirleri almak durumundayız.

İşte bu yüzden geçen yıl sizinle yaptığımız görüş alışverişini müteakip Geri Bildirim Uygulamamızda değişikliklere gittik. En büyük değişiklik şikâyetlerle ilgilenme yönteminde yapılmıştır. Yeni uygulamada daha önce geçerli olan aşamalar kaldırılmıştır. Şikâyetler işlemi sadece iki seçeneğe indirgenmiştir. Artık şikâyetiniz için hızlı takip ya da tam hizmet soruşturması seçeneklerinden birisini seçebileceksiniz. Bu seçenekler şu şekilde işleyecek:

- Şikâyetiniz için **hızlı takibi** seçerseniz, sorunun en kısa zamanda çözülmesini istediğini anlayacağız. Sizinle genellikle telefonla beş gün içerisinde temas kuracak ve sorunu çözmek için ne yaptığımızı açıklayacağız. Sorununuzla beş gün içerisinde ilgilenemezsek, bununla kimin ilgileneceğini ve ne zamana kadar düzeltileceğini size söyleyeceğiz.
- **Tam hizmet soruşturmasını** seçmeniz halinde, tam olarak neler olduğunu öğrenmek ve ayrıntılı bir değerlendirme yapıldıktan sonra yanıt almak istediğinizi anlayacağız. Bu durumda 20 iş günü içerisinde yazılı bir yanıt alacaksınız.

Bu yeni uygulama, Ocak ayından bu yana pilot olarak yürürlükte ve öyle anlaşılıyor ki çok önemli bir fark oluşturacak. Şu ana kadar herkes hızlı takibi seçti; çünkü çoğunuz bizden sorununuzu hemen çözmemizi ve bir daha olmamasını sağlamamızı istiyorsunuz. Şikâyetlerin %98'ine zamanında yanıt verdik ve %97 memnuniyet oranı yakaladık. Bu rakamlar eski uygulamaya göre çok önemli bir ilerleme kaydedildiği anlamına gelmektedir ve biz bu doğrultuyu muhafaza etmeyi planlamaktayız. Şikâyet, takdir ya da öneri türünden her türlü geri bildiriminizi aşağıdaki yollardan bize ulaştırabileceğinizi unutmayınız:

- Çevrimiçi olarak: **www.homesforharingey.org/feedback**
- Postayla - Geri bildirim formumuzu doldurup geri göndermeniz yeterli
- Telefonla – **020 8489 4337/4235/4321/4646**
- E-postayla: **feedback@homesforharingey.org**

Konutunuzda değişiklikler yapmak için izin alın

Konutunuzda yapmak istediğiniz bazı değişiklikler ve tadilatlar için, işe başlamadan önce yazılı olarak izin almak zorundasınız.

İzin alınması gereken işlerden bazıları:

- Belediyeye ait olan her türlü tesisat ve demirbaşın çıkarılması;

- Duvarlara ya da zemine yapıştırıcı ya da çivi ile tutturulan kaplamalar gibi her türlü döşeme (lamine ya da ahşap yer kaplamaları ve seramik duvar ve zemin fayansları da dâhil) işi yapılması;
- Gaz tesisatı döşenmesi ya da sökülmesi;
- Radyatörlerin sökülmesi ya da kendinize ait ısıtma sistemi kurulması

Her türlü metal kapı ya da pencere demiri takılmasına ya da ortak anten sisteminin takılı olduğu bir blokta yaşıyorsanız uydu çanağı montajına izin vermiyoruz.

Konutta ahşap, lamine ya da seramik fayans gibi her türlü sert zemin döşemesi yapmadan ya da döşeme tahtalarını çıplak bırakmadan önce döşemenin altına yüksek kaliteli akustik yalıtım sermeniz (ses geçirmez) gerekmektedir. Eğer bizden yazılı izin almadan konutta herhangi bir değişiklik ya da iyileştirme yaparsanız, bu tadilatı eski haline getirebilir ve bunun bedelini sizden tahsil edebiliriz.

Bazı bina tadilat işleri için ayrıca imar ya da inşaat izni almanız da gerekebilir. Hangi izni almanız gerektiğini Haringey Belediyesi Planlama ve Yapı Kontrol personelinden öğrenebilirsiniz. Kendileriyle **020 8489 1000** numaralı telefonda bağlantı kurabilirsiniz. Eğer konutunuz koruma bölgesi içerisindeyse (White Hart Lane Sitesi gibi) ya da kültürel miras listesindeyse gerçekleştirilebilecek değişiklik ve tadilatlar başka kurallara da tabi olabilir.

Planlama ve Yapı Kontrol birimine danıştıktan hemen sonra, yapmayı planladığınız işlerle ilgili bilgi vermek ve tadilat yapma izni almak için Kiracılık Yönetimi Görevlinize yazılı başvuru yapınız.

Kendi taktığınız şeylerin onarım ve iyileştirme işlerinden sizin sorumlu olacağınızı unutmayınız.

Konut ve toplum

Onarımlar – Siz tamir edebilir misiniz?

Sizlere etkili onarımlar hizmeti sunmayı istiyoruz. Bunu yapabilmemiz için zamanımızı mümkün olduğunca etkili kullanabilmemiz gerekmektedir. Konutunuzda onarımlar servisi tarafından gerçekleştirilmeyen ve sizin sorumluluğunuzda olan bazı ufak tefek onarım ve bakım işleri bulunmaktadır.

Bazı işlerin yapılmasından ya da yapacak birilerini bularak yaptırılmasından siz sorumlusunuz. Örneğin aşağıdaki işlerden kiracılar sorumludur:

- İç kapıların, iç kapı kilit ve kollarının, pervaz ve çevre aksamının onarılmasından, ayarlanmasından ve değiştirilmesinden
- Mutfak ünitelerinin (lavabo üniteleri ve musluklar da dâhil) bakımından
- Zemin döşemelerinin onarılmasından ya da değiştirilmesinden
- Aydınlatma ampulleri, floresanları ve starterleri ile elektrik fişleri ve sigortaların değiştirilmesinden
- Banyo, küvet ve lavaboların tıkaçlarının ve zincirlerinin değiştirilmesinden
- Korniş, askı ve rafların aksesuarlarının ve parçalarının değiştirilmesinden
- Pencerelerin temizlenmesinden (ortak kullanım alanındakiler hariç)
- Çamaşır makinesi, bulaşık makinesi ve tamburlu kurutma makinesi gibi her türlü cihazın havalandırmasının uygun bir şekilde olmasından
- Kapı anahtarlarının ve kilitlerinin değiştirilmesinden
- Kapı tokmağı, topuzu, zili, gözetleme deliği ve posta kutularının değiştirilmesinden
- Duvar sıvalarındaki çatlakların ve deliklerin doldurulmasından
- Otomatların yeniden ayarlanmasından
- Tuvalet oturaklarının tamirinden ve yenilenmesinden
- Banyo panellerinin değiştirilmesinden
- Konuta özel bahçelerin (ortak kullanılan bahçeler hariç) bakımından

Sizin sorumluluğunuzda olup olmadığından emin olmadığınızı onarımlar için bizi **0800 195 3404** (ya da cep telefonuyla **020 8489 5611**) numaralı telefonda arayabilirsiniz. Sağlık ve güvenliğinizi riske atacak işleri kesinlikle yapmayınız.

Konut sakinlerimiz için, evde yapılacak bu tür ufak tefek işlerin öğretildiği kendin yap (DIY) beceri kursları düzenlemekteyiz. Katılmak istiyorsanız ya da herhangi bir öneriniz varsa e-posta atınız: **communications@homesforharingey.org**

Pencere kontrolleri – düzeltme

Dergimizin Aralık sayısında sizlere pencerelerin kontrol edileceği ve çalışır durumda olmalarının sağlanacağı dört yıllık bir programdan söz etmiştik. Bu çalışmanın, pencereleriniz kısa bir süre önce yenilenmiş bile olsa yapılacağını söylemiştik. Karışıklık için özür dileriz ancak, bu bilgi doğru değildir. Eğer pencereleriniz kısa bir süre önce yenilendiyse henüz kontrol edilmeleri gerekmemektedir ve söz konusu programa dâhil edilmemiştir.

Yönetim Kurulu üyesi Mary Marchi ile tanışın

Haringey sakini olmanın ne demek olduğunu 56 yıldır Tottenham'da yaşayan Mary'den daha iyi kimse bilemez herhalde. Mary, Destek Hizmetli konut sakinlerinin çıkarlarını temsil etmek üzere geçen yaz Yönetim Kuruluna seçilmiştir. Seçilmesinin üzerinden altı ay geçen Mary ile kısa bir söyleşi yaptık.

Aramızda katıldığınızdan bu yana işler nasıl gidiyor?

Kabul etmeliyim ki ilk başlarda gözüm çok korktu; özellikle de ilk Yönetim Kurulu toplantımda. Anlamam gereken çok fazla şey, tanımam gereken çok fazla yeni insan vardı; bu da gözümde büyüyordu doğrusu. Ancak hemen sonra işimden gerçekten hoşlanmaya başladım ve işler her geçen gün daha da kolaylaştı. Bu kadar büyük bir takımın parçası olmak, görüşmelerde etkiniz olduğunu hissetmek ve konut sakinleri adına gelişime katkıda bulunmak harika bir duygu.

Seçimlere katılmaya nasıl karar verdiniz?

Kafamı kullanmamı gerektirecek bir şeyler istiyordum. O sıralar canım iyiden iyiye sıkılmaya başlamıştı ve Yönetim Kuruluna katılma ilanını okuduğumda bunun ilgilenebileceğim bir şey olduğunu düşündüm. Ayrıca Haringey sakini olmanın ne demek olduğunu da çok iyi biliyordum tabii ki. Dolayısıyla bölgeyle ilgili bilgim ve deneyimlerimden yararlanılsın istedim. Gerçekten de yanılmamışım. Başladığımdan beri bu işe kendimi öylesine kaptırdım, yeniden öğreniyor olmaktan o kadar haz aldım ki, bu işle birlikte yeniden doğdum bile diyebilirim.

Katılımcı olmak konusunda diğer konut sakinlerine neler söylemek istersiniz?

"Hiç durmasınlar!" derim. "Görüşleriniz ve fikirleriniz bizim için çok önemli; insanlar bizimle konuşmazlarsa hizmet kalitemizi geliştiremeyiz." Bazı insanların katılımcı olmanın hiçbir şeyi değiştirmeyeceğini düşündüklerini biliyorum. Kesinlikle dinlendiğimi ve sizin de mutlaka dinleneceğinizi bildiğimi rahatlıkla söyleyebilirim.

Mary'nin anlattıkları sizde katılımcı olma fikri doğurdu mu? Ayrıntılı bilgi alın.

Arayın: **020 8489 4463** Ziyaret edin: www.homesforharingey.org/get_involved

Yönetim Kurulunuz

Ajandanıza not edeceğiniz tarihler

Toplantıların tamamı Wood Green Civic Centre'de yapılacaktır.

Mart 29	Yönetim Kurulu	- 19.00
11 Nisan	Performans Komitesi	- 19.00
27 Nisan	İnsan Kaynakları Komitesi	- 19.00
4 Mayıs	Finans ve Denetim Komitesi	- 19.00

Eğer genel konularla ilgili olarak kurula soracağınız bir soru varsa lütfen bunu en az iki işgünü önce bize bildirin.

Toplantılarda sözlü soru sormaya izin verilmemektedir. Sorularınızı e-posta ile

governance.team@homesforharingey.org ya da mektup ile **Governance team, Homes for Haringey, 6th Floor, River Park House, 225 High Road, London N22 8HQ** adresine bildirebilirsiniz.

Ayrıca ileriki tarihlerde yapılacak Yönetim Kurulu ve Komite toplantılarıyla ilgili olarak Homes for Haringey web sitesini (www.homesforharingey.org) de ziyaret edebilirsiniz.

Katılım

Derekston James ile tanışın

18 yaşındaki Wood Green'li Derekston kendi şirketi DR Productions için müzik videoları üretmediği zamanlarda etkin bir katılımcı olarak Haringey'li gençler için bir şeyler yapmaya çalışmaktadır. Derekston bu alanda Housing Heroes Award ve Homes for Haringey's Resident Volunteers Award ödülleri de sahibidir. Biraz zamanını alarak kendisiyle kısa bir söyleşi yaptık.

Şu andaki okul durumun nedir?

Şu anda psikoloji, medya ve sosyoloji derslerinde "A-levels" yapıyorum.

Hangi alanda kariyer yapmayı planlıyorsunuz?

Gelecek yıl üniversitede psikoloji, psikolojik danışmanlık ve terapi okumayı umuyorum. Dolayısıyla kariyerime psikolojik danışman, psikolog ya da eğitmen olarak devam etmeyi düşünüyorum.

Şu anda katıldığın gençlik çalışmaları neler?

Eğitilmiş bir Genç Danışman olarak Haringey halkının daha fazla katılımcı olmasını sağlamak için Homes for Haringey gibi kuruluşlara yardım ediyorum. Ben aynı zaman kalifiye bir ASDAN (Award Scheme Development Accreditation Network) koordinatörüyüm. Yani kişisel ilerleme ve kişisel sosyal gelişim alanlarında başka gençleri eğitebilirim. Haringey Gençlik Konferansı ve Sandlings Gençlik Komitesinin Başkanlığı ile Haringey Gençlik Konseyi Medya ve Pazarlama Başkanlığı ve gençlere iş pozisyonlarına başvurmada yardımcı olduğum BK Gençlik Parlamentosu Kampanyalar Müdürlüğü görevlerini de yürütmekteyim. Sandlings'te yaşlı konut sakinlerinin gençlerle daha fazla temas kurması için yaptığım çalışmalarından özellikle gurur duyuyorum. Hep beraber kahveli sabah toplantıları ve hatta geziler organize ediyoruz. Yaz aylarında Haringey'de organize ettiğimiz gençlik konferansı çok büyük bir projedir. Siz, bu yazıyı okuyan gençler, konferans için herhangi bir öneriniz ya da fikriniz olursa sizi dinlemekten memnun oluruz. E-posta:

resident.involvement@homesforharingey.org Ayrıca Marlon Bruce'u da arayabilirsiniz: **020 8489 4476**.

Gençlik konferansı ile neyin başarılacağını umut ediyorsun?

Bu yaz olacak gençlik konferansında gençlerin Homes for Haringey ile birlikte yaptığı çalışmaların kamuoyunca fark edilmesini bekliyorum. Ayrıca bizim yaptığımız türden çalışmaların sonuçlarını anlamalarına yardımcı olmak için diğer belediyeler ve kuruluşlarla paylaşabileceğimiz oldukça fazla pratik ve deneyime de sahibiz.

Nasıl katılımcı oldun?

Yapacak çok fazla şeyim olmadığı sırada beni bu işe asıl teşvik eden kişi Sandlings Konut Sakinleri Derneği Başkanı Margaret Clarke olmuştur.

Haringey gençlerine bir mesaj vermek istersen neler söylersin?

Birçok mesajım olabilir: "Yolunuza çıkan her fırsatı değerlendirin!" "Kendiniz olun." "Sadece arkadaşlarınız katılımcı olmak istemiyor ya da sizin ilginç bulduğunuz şeyler ilgilerini çekmiyor diye sakın vazgeçmeyin."

Denetlemelere katılın

Sakinlerle birlikte çok önemli yeni bir Denetleme Kurulu oluşturuyoruz. Bu kurul, bizim için konulan standartları karşılayıp karşılayamadığımızı kontrol eden sakinlerin yönettiği merkezi bir organ olacaktır.

Bu Kurulda 18 belediye kiracısı ve lease sahibi olacaktır ve bunlar kendi ilgilenecekleri çalışma alanlarımızı seçecektir.

Güçlü ve yetersiz olduğumuz alanları, performansımızın düzeyini ve konut sakinlerini ne kadar tatmin edebildiğimizi tespit edebilmeleri için gerekli tüm eğitimleri ve bilgileri denetimcilere biz sağlayacağız. Denetim Kurulunun sağladığı geri bildirimler Homes for Haringey Yönetim Kuruluna ve İcra Kurulu Yönetim Birimine iletilecektir. Bunlar bu geri bildirimlere yanıt vermekle yükümlü olacaktır.

Bu heyecan verici katılımcı olma fırsatıyla ilgileniyor musunuz? Nasıl başvuracağınızı öğrenmek için Konut Sakini katılım birimimizle temas kurunuz. Tel: **020 8489 4463** E-posta: **resident.involvement@homesforharingey.org**

Homes Zone'a el atın

İletişim Panelinin bir sonraki toplantısı 11 Nisan 2011 Pazartesi günü 18.45 – 20.45 saatleri arasında Commerce Road Toplum Merkezinde yapılacaktır. Sözcüklerle aranız iyiye ve tasarım becerisine sahipseniz neden gelip Homes Zone'a bir el atmıyorsunuz? Dergimiz herkese açıktır. Ayrıntılı bilgi için e-posta:

communications@homesforharingey.org

En iyi Kiracı

Kutlamak istediğimiz kiracılarımız:

- N10'dan Mrs Wischhusen ve Wood Green'den Mrs Lawumi – Ekim ayı talihlilerimiz.
- Tottenham'dan Miss Thomas ve Muswell Hill'den Miss Howe – Kasım ayı talihlilerimiz.
- Tottenham'dan Ms Charki ve Mrs De Rosa – Aralık ayı talihlilerimiz.
- Wood Green'den Mrs Mevlit ve Mrs Yema – Ocak ayı talihlilerimiz.
- Tottenham'dan Mrs O'Brien ve Enfield'dan Miss Appiah – Şubat ayı talihlilerimiz.

Yukarıda anılan kiracılarımızın her biri kira hesaplarını borçsuz tuttuklarından **£75 kazandı.**

Kira hesabınızda hiç borç yapmamanız durumunda otomatik olarak En İyi Kiracı ödülü çekilişine katılır ve rastgele yapılan çekilişte aylık ödülü kazanma şansı yakalarsınız.

Pam sorunlarınızı dinliyor

Sayın okuyucu,

Bildiğiniz üzere kiracılık sözleşmenizde yapılacak değişikliklerle ilgili size görüşlerinizi sorduk. Çoğunuz bunun sizi nasıl etkileyeceğini ve tam olarak ne anlama geldiğini sordunuz.

Kiracı sözleşmenizde yapılacak değişiklikleri neden bana soruyorsunuz?

Bu yıl 1 Nisan tarihinden itibaren yeni bir kiracılık sözleşmesi yürürlüğe koyacağız. Bu sözleşme tüm yeni belediye kiracıları için geçerlidir ve koşul ve şartları sizin kiracı olurken imzalamış olduğunuzdan biraz daha farklı olacaktır. Mevcut kiracılarımızla kiracılık sözleşmesinde yapılması teklif edilen her türlü değişiklik hakkında görüş alışverişi yapmak zorundayız. Bu yüzden tüm kiracılarımıza görüşlerini isteyen mektuplar gönderdik.

Bu değişiklikleri kim teklif ediyor?

Konutlarınızın mülk sahibi Haringey Belediyesidir ve dolayısıyla kiracılık koşul ve şartlarınızdan da onlar sorumludur. Homes for Haringey bu değişikliklerle ilgili kiracılarla görüş alışverişinde bulunulmasında Belediye ile birlikte çalışmaktadır.

Kiracılık sözleşmesinde tam olarak neler değişiyor?

Herhangi yeni bir kural getirmiyoruz. Teklif edilen değişiklikler sadece, kiracıların ve Belediyenin bazı haklarının ve sorumluluklarının daha belirgin hale getirilmesiyle sınırlıdır. Bu yeni kiracılık sözleşmesi aynı zamanda, deneme dönemi kiracılığının (introductory tenancy) ne olduğunu ve bunun güvenceli kiracılıktan hangi açılardan farklı olduğunu açıklama ihtiyacını da yerine getirmektedir.

Deneme dönemi kiracısı mı olacağım?

2011 Nisan ayından itibaren sadece güvenceli belediye ya da kayıtlı sosyal konut sahibi kiracılığı (aynı zamanda kalıcı ya da ömür boyu kiracılık olarak da bilinmektedir) olmayan yeni kiracılar deneme dönemi kiracısı olacaktır.

Başka bir belediyenin konutuna taşınırsam ne olacak?

Eğer mevcut durumda güvenceli bir kiracıysanız ve başka bir belediyenin ya da Konut Kooperatifinin konutuna taşınırsanız, güvenceli bir kiracı olarak kalmaya devam edersiniz.

Deneme dönemi kiracılığı tam olarak ne anlama geliyor?

Deneme dönemi kiracılığı, kiracılık başladıktan sonra 12 ay boyunca sürmektedir. Bu süre zarfında yeni kiracıların davranışlarını izliyoruz ve anti sosyal davranışlar ve kira ücretlerini ödemeleri de dâhil herhangi bir kiracılık kuralını ihlal edip etmediklerine bakıyoruz. Kural ihlali yapmayan kiracılar güvenceli kiracı olmaktadır. Kuralları ihlal edenlerin ise kiracılıklarını sonlandırmak için işlem başlatılmaktadır.

Yeni kiracı olmuş kiracılık kurallarını ihlal eden bir komşum olması durumunda ne yapayım?

Olayın ayrıntılarını Kiracılık Yönetim Görevlinize bildirin. Eğer bu kişinin kiracılık koşul ve şartlarını ihlal ettiğini destekleyen bilgilere ulaşırsak, kendisini konutundan tahliye etmek için yasal işlem başlatabiliriz. Deneme dönemi kiracılarını tahliye etmek için de yine mahkeme kararı gerekmesine rağmen, bu kişilere karşı mahkeme kararı almak güvenceli kiracılara oranla daha kolaydır.

Yine de bu konuda kafam hala karışık – kiminle konuşabilirim?

İş Gelişimi Proje Müdürü (Business Improvement Project Manager) Lorraine Woodhead'i arayınız: **020 8489 4485**.

Pam'in yardımına mı ihtiyacınız var?

Öyleyse mektup yazın, adresi:

Pam's problem page, Communications team, Homes for Haringey, 6th Floor, River Park House, 225 High Road, Wood Green N22 8HQ

Pam'in e-posta adresi: communications@homesforharingey.org

12 Homes Zone Issue 21 – March 2011

Performansa odaklanma

Müşteri hizmetleri performansı

Sizinle sözleşmemiz

Müşteri Sözleşmemizde belirli hedeflere karşılık sergilediğimiz performansımızı size söylemeye söz verdik. İşte size sergilediğimiz performans (2010 Nisan – Aralık arası)

Hedef: İlk aşama şikâyetlerin %90'unun 10 gün içinde cevaplandırılması

Puanımız %92 - BAŞARILI

Hedef: İkinci aşama şikâyetlerin %90'ının 25 gün içinde cevaplandırılması

Puanımız %81 – NEREDEYSE TUTTURMUŞUZ

Hedef: Telefon aramalarının %93'ünün cevaplandırılması

Puanımız %92,6 – NEREDEYSE TUTTURMUŞUZ

Onarımlar yeniden yapılandırılıyor

Geçen yıl Varlık Yönetimi ve Onarımlar Servisini tek bir Konut Servisleri müdürlüğü çatısı altında toplamıştık. Daha sonra paranın karşılık değerini almak ve en yüksek performans düzeylerini tutturmak amacıyla bu yeni müdürlüğü yeniden yapılandırdık. Yeni yapılandırma Nisan ayından itibaren geçerli olacaktır.

En İyi Beş

Bu rakamlar 2010 Nisan-Aralık dönemi performansımızı göstermektedir.

Bu rakamlarla ya da performansımızı bildirme yöntemimizle ilgili görüş bildirmek isterseniz lütfen bizimle temas kurunuz. Tel: **020 8489 1582**; E-posta:

communications@homesforharingey.org

Hedef: Sitelerin %96'sının Site Servisleri Müdürleri tarafından mükemmel ya da iyi olarak derecelendirilmesi

Puanımız %96,3 - BAŞARILI

Hedef: Kiracıların %95,5'inin onarımların standardından memnun olması

Puanımız %96,7 - BAŞARILI

Hedef: Onarımların %98'inin hükümetin belirlediği zaman diliminde yapılmış olması

Puanımız %97,9 – NEREDEYSE TUTTURMUŞUZ

Hedef: Tahsili gereken kiralarnın %100,5'inin tahsili

Puanımız %98,86 – NEREDEYSE TUTTURMUŞUZ

Hedef: Boş konutların 25 günde (ortalama) yeniden kiralınması

Puanımız 37,3 gün – DAHA ÇOK ÇALIŞMAMIZ LAZIM

Nerede ne var

Bizimle ve ortaklarımızla sitenizde yüz yüze konuşabileceğiniz harika bir fırsat: Site Eylem Günleri (Estate Action Days)

Her Site Eylem Gününde site ziyaretlerine katılma, ortaklarımızla tanışma ve bizimle hizmetlerimiz ya da sorunlarınız hakkında konuşma fırsatı yakalayabilirsiniz. Sorununuzu çözmek için sizi dinler ve birlikte seçenekleri gözden geçiririz. Site Eylem Günlerinde ayrıca hafif yiyecek içecek servisi ve çocuklar için faaliyetler de mevcuttur. Sitenizde Site Eylem Günü olacağı zaman posta kutunuza davetiyenizi atacağız. Kendi sitenizin gününü kaçırmayın.

İLETİŞİM BİLGİLERİ

Çevrimiçi halledin

Artık bir tuşa basarak ulaşabileceğiniz hizmetlerin sayısı önceki dönemlerden çok daha fazla. Hizmetlerimizin tamamını görmek için ziyaret edebileceğiniz web sayfamız:

www.homesforharingey.org/do_it_online

Çevrim içi yapabileceğiniz şeyler:

- Onarım bildiriminde bulunmak
- Hizmetlerimiz hakkında fikir ve görüşlerinizi bize bildirmek ve WOW ödülüne aday göstermek
- Kiranızı ödemek
- Terk edilmiş araçları bildirmek
- Gürültü-rahatsızlık bildiriminde bulunmak

Bizi ziyaret edin

Homes for Haringey ya da Haringey Belediyesi hizmetlerinden herhangi birine erişmek için Müşteri Hizmetleri Merkezlerimizden birine uğrayın. Tüm Müşteri Hizmetleri Merkezlerimiz 08.45 – 17.00 saatleri arasında açıktır.

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

Hornsey ve Kuzey Tottenham Merkezleri 31 Mayıs tarihinde kapanıyor.

Broadwater Farm sakinleri ayrıca belirlenen zamanlarda **Broadwater Farm Semt ofisinde** bulunan servisleri de kullanabilir. Bu zamanlar ofisin duyuru panosunda görülebilir.

Bizi arayın

Bir onarım bildiriminde bulunmak ya da Homes for Haringey'in herhangi bir hizmeti hakkında bilgi almak için bağlantı merkezimizi arayın. Merkezimiz Pazartesi-Cuma günleri saat 08.00 - 18.00 Cumartesi günleri ise saat 08.00-13.00 arasında açıktır.

Telefon: 0800 195 3404 ya da 020 8489 5611

Acil durumlar bu numaralara her zaman bildirilebilir.

Faydalı olabilecek diğer numaralar

Terk edilmiş araçlar

020 8489 1000

Anti-sosyal davranışlar

020 8489 1000

Yurttaş Danışma Bürosu (Citizens Advice Bureaux)

0844 826 9715

Görüş ve Şikâyetler

020 8489 4321/4235/4337

Belediye Vergisi (Council Tax)

020 8489 1000

Crime stoppers (Suç Engelleme Kuruluşu)

0800 555 111

Graffiti hattı

020 8489 1000

Haringey Belediyesi

020 8489 0000

Lease Sahiplerinin soruları: Hornsey, Broadwater Farm ve Tottenham

020 8489 3048/5994

Duyuru:

Konut kira yardımı alanlar ve hanelerinde bakmakla yükümlü olmadıkları yetişkinler yaşayanlar için...

...konut kira yardımları değişiyor.

Nisan ayından itibaren kira ücretleri artacak ve sizinle birlikte yaşayan bakmakla yükümlü olmadığınız yetişkinlerin artık haftalık kira ücretine daha fazla katkıda bulunması gerekecek. Yani bakmakla yükümlü olmadığınız yetişkinler için yapılan kesintiler artacağından daha az konut kira yardımı alacaksınız.

Bu durumdan etkilenen tüm kiracılarımıza mektup göndereceğiz. **Bu mektubu ciddiye almamazlık etmeyin!** Herhangi bir sorunuz ya da sorunuz olduğunda Gelir Toplama Görevlinizle (Income Collection Officer) temas kurunuz. Kira ödemelerinizi gerektiği gibi yapmamanız halinde konutunuz risk altında olacaktır.

Sosyal yardımlar konusunda danışma hizmeti almak için bölgenizdeki Yurttaş Danışma Bürosuyla temas kurunuz. Web sitesi: www.haringeycabx.org.uk Tel: 0844 826 9715. Gelir Toplama Görevlinizle de temas kurabilirsiniz.

Lease Sahiplerinin soruları: South Tottenham ve Wood Green

020 8489 5976/3042

Konut Satış birimi (Home Sales team)

020 8489 3357

Konut Kira ve Belediye Vergisi Yardımı (Housing and Council Tax Benefit)

020 8489 2800

Otopark

020 8489 1000

Polis karakolları (bölgedeki)

020 8808 1212

Onarımlar (Önceki sayfaya bakınız)

Çöpler ve atıklar

020 8885 7700

Destek Hizmetli Konut yönetimi (Supported Housing management)

020 8489 4400