

# Homes Zone

Ειδήσεις από τον οργανισμό Homes for Haringey

Τεύχος **17** – Μάρτιος 2010

Ομάδα Μαθητευόμενων - Σελίδα 2

Ενημέρωση για το ανακαινιστικό πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών - Σελίδα 5

Εξοικονομήστε ενέργεια, εξοικονομήστε χρήματα, διασώστε τον πλανήτη - Σελίδα 8

Είμαστε τεσσάρων ετών! - Σελίδα 12

- 2 Ειδήσεις
- 6 Πυρασφάλεια
- 9 Επιλογές στέγασης
- 10 Δεν είστε μόνοι
- 19 Κορυφαίοι ενοικιαστές
- 20 Αγαπητή Παμ  
και πολλά άλλα...

Ομάδα Επικοινωνίας του οργανισμού «Homes for Haringey»

Συντάκτες: 020 8489 2715

Email: [communications@homesforharingey.org](mailto:communications@homesforharingey.org)

Clio Rawlings

Iris Teichmann

Maggie Latto

Rose Obianwu

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

## Λάβετε θέσεις, έτοιμοι, ξεκινούν οι μαθητευόμενοι του Χάριγκει

Πρόσφατα προετοιμάσαμε ένα άδειο σπίτι για μια νέα οικογένεια σε χρόνο ρεκόρ. Για να γιορτάσουμε την Εθνική Εβδομάδα Μαθητευόμενων, 1 - 5 Φεβρουαρίου, όλοι και οι 16 τωρινοί μαθητευόμενοι ασχολήθηκαν όλη την εβδομάδα με την ανακαίνιση ενός άδειου σπιτιού στο Γουντ Γκρην. Όταν τέλειωσαν, το σπίτι ήταν έτοιμο να ενοικιαστεί σε μια νέα οικογένεια.

Ο Paul Bridge, διευθύνων σύμβουλος του οργανισμού Homes for Harrogate, είπε: «Αυτό ήταν μια εξαιρετική πρωτοβουλία κι ένα συναρπαστικό έργο. Είμαστε πολύ περήφανοι για τους μαθητευόμενούς μας, κι αυτό τους έδωσε την ευκαιρία να επιδείξουν το τι μπορούν να κατορθώσουν». Θα σας πούμε περισσότερα για την ιστορία αυτή στο επόμενο τεύχος.

## Βρώμικο παιχνίδι

Επιβλήθηκε ποινή £75 λιρών σε μια γυναίκα που άφησε τον σκύλο της να κάνει ακαθαρσίες στην περιοχή του Νορθάμπερλαντ Παρκ χωρίς να τις καθαρίσει.

Οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών οικισμών έχουν τώρα την εξουσία να εκδίδουν ειδοποιητήρια πάγιου προστίμου σε άτομα που αποθέτουν παράνομα απορρίμματα, απόβλητα ή αφήνουν στους σκύλους τους να κάνουν ακαθαρσίες στους οικισμούς τους χωρίς να τις καθαρίζουν.

Ο Peter Purdie, διευθυντής των υπηρεσιών οικισμών, είπε: «Είμαστε δεσμευμένοι να ενθαρρύνουμε τους ενοίκους και τους επισκέπτες να συμπεριφέρονται υπεύθυνα. Έχοντας τη δυνατότητα να εκδίδουμε τέτοιου είδους ειδοποιητήρια, σημαίνει ότι μπορούμε να συνεργαζόμαστε με τους ενοίκους για να αντιμετωπίσουμε την αντικοινωνική συμπεριφορά και να διατηρούμε τους οικισμούς μας καθαρούς και υγιεινούς».

## Επιθεώρηση Ελεγκτικής Επιτροπής

Η Ελεγκτική Επιτροπή θα μας κάνει επιθεώρηση τον Ιούνιο για να βεβαιωθεί ότι συνεχίζουμε να παρέχουμε καλές υπηρεσίες. Την τελευταία φορά που μας έγινε επιθεώρηση το 2007 μας απονεμήθηκαν δύο αστέρες, ένα φανταστικό αποτέλεσμα. Από τότε έχουμε καταβάλει μεγάλη προσπάθεια για να βελτιώσουμε το έργο μας και τις υπηρεσίες που σας προσφέρουμε. Διαβάστε το κύριο μας άρθρο στη σελίδα 16 για να δείτε μερικά από τα σημαντικότερα σημεία. Οι επιθεωρητές θα βρίσκονται εδώ από τις **21 Ιουνίου μέχρι τις 2 Ιουλίου**. Κατά την περίοδο της επιθεώρησης θα ζητούν τη γνώμη των ενοίκων.

Αν σας καλέσουν να πάρετε μέρος σε μια ομάδα εστίασης, προσπαθήστε να πάτε.

## Σφραγίδα αποδοχής πελατών

Μας δίνει χαρά να σας πληροφορήσουμε ότι, μετά από μια επιθεώρηση το Δεκέμβριο, μας έχει απονεμηθεί από την κυβέρνηση το Πρότυπο Εξαιρετικής Επίδοσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Η απονομή αυτού του προτύπου έχει μεγάλη σπουδαιότητα για μας, επειδή κύρια προτεραιότητά μας είναι να διασφαλίζουμε ότι η εξυπηρέτηση πελατών που παρέχουμε είναι εξαιρετικού επιπέδου. Κατά τη διάρκεια της τριήμερης επιθεώρησης, ο επιθεωρητής αφιέρωσε χρόνο να συναντηθεί με το προσωπικό και τους ενοίκους και μας ζήτησε να σας ευχαριστήσουμε για τα σχόλιά σας. Η έκθεση επαινέσε τη δέσμευσή μας να ενθαρρύνουμε τη συμμετοχή των ενοίκων στο έργο μας και τα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών που χρησιμοποιούμε όταν επικοινωνείτε μαζί μας. Ωστόσο, υπήρχαν και ορισμένοι τομείς όπου χρειάζεται να βελτιωθούμε, όπως το να κάνουμε μεγαλύτερη χρήση ηλεκτρονικών μηνυμάτων στην επικοινωνία μαζί σας και να διασφαλίζουμε ότι θα σας βλέπουμε στην ώρα σας, όταν έχετε ραντεβού σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών.

## Σύντομες ειδήσεις

### **Δωρεές του τμήματος μισθοδοσίας**

Τα μέλη του προσωπικού μας συνεχίζουν να εγγράφονται σε ένα νέο πρόγραμμα που δίνει χρήματα για φιλανθρωπικούς σκοπούς. Το ποσό της δωρεάς κρατείται αυτόματα από τους μηνιαίους μισθούς τους. Αυτό σημαίνει ότι η φιλανθρωπική οργάνωση της εκλογής τους δεν υποχρεώνεται να πληρώνει φόρο για τη δωρεά, και σαν αποτέλεσμα παίρνει περισσότερα χρήματα. Μέχρι τώρα, 26 διαφορετικές φιλανθρωπικές οργανώσεις έχουν λάβει μηνιαίες δωρεές από 32 μέλη του προσωπικού.

### **100%**

Τον Αύγουστο πετύχαμε το στόχο μας κατά 100%, πράγμα που σημαίνει ότι όλα τα ενοικιαζόμενα σπίτια έχουν ένα έγκυρο πιστοποιητικό ασφαλείας φυσικού αερίου. Και από τότε έχουμε διατηρήσει την επίδοσή μας στο επίπεδο αυτό. Αυτό δεν θα μπορούσε να γίνει χωρίς τη βοήθειά σας, και σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας καθώς τηρείτε τα ραντεβού ελέγχου ασφαλείας φυσικού αερίου.

### **Παράσιτα και ζώφια – Διόρθωση**

Λυπόμαστε που σας δώσαμε λάθος στοιχεία επικοινωνίας στο προηγούμενο τεύχος. Θα πρέπει να τηλεφωνείτε στο 020 8489 1000.

### **Ανθισμένοι οικισμοί**

Έχουμε συνεργαστεί με την Υπηρεσία Αναψυχής του Δήμου Χάριγκεϊ για να φυτέψουμε μια ποικιλία από εκλεκτά δέντρα στους υπαίθριους χώρους των οικισμών σε όλη την περιοχή του Δήμου. Τα 130 δέντρα θα βοηθήσουν να λαμπρύνουν τους οικισμούς και να συμβάλουν στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Αξιοπρεπείς κατοικίες

## Ανακαινίσεις στις κατοικίες στήριξης

Οι ηλικιωμένοι ενοικιαστές του Δήμου Χάριγκεϊ πρόκειται να επωφεληθούν από το ανακαινιστικό πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών καθώς 800 κατοικίες στήριξης προορίζονται για βελτιώσεις.

Από τον Απρίλιο 2010 μέχρι το Μάιο 2011, κάθε κατοικία των 26 συγκροτημάτων κατοικιών στήριξης θα βελτιωθεί στο επίπεδο των προτύπων του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών. Θα γίνουν πρώτα όλες οι εξωτερικές εργασίες, όπως η εγκατάσταση διπλών παραθύρων. Έχουν ήδη γίνει οι επί τόπου επιθεωρήσεις, και στα έργα θα συμπεριλαμβάνεται η αντικατάσταση παραθύρων, η ανανέωση στεγών και γενικές επισκευές. Οι εσωτερικές εργασίες σε κάθε σπίτι θα καθορίζονται από την κατάσταση του σπιτιού και τις ιδιαίτερες περιστάσεις. Κατά τον ίδιο χρόνο θα γίνουν και οι οποιεσδήποτε προσαρμογές απαιτούνται για να βοηθούν τους ενοικιαστές να ζουν ανεξάρτητα, για παράδειγμα η εγκατάσταση ντους επίπεδης πρόσβασης. Το συγκρότημα του Summerhill Road έχει ήδη ανακαινιστεί και το Φεβρουάριο άρχισαν οι εργασίες στο Sophia House.

## Αποπεράτωση του Summerhill Village

Οι ένοικοι του Summerhill Village γιόρτασαν τον Ιανουάριο την αποπεράτωση των έργων του ανακαινιστικού προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών.

Η καθημέρα από τις 31 μεζονέτες στο συγκρότημα κατοικιών στήριξης έχει τώρα καινούρια μπροστινή και πισινή εξώπορτα, καθώς και διπλά παράθυρα.

Η ολοκλήρωση των εργασιών σηματοδοτήθηκε με ένα καινούριο παγκάκι κήπου που τοποθετήθηκε στην αυλή. Αυτό το ζήτησαν οι ένοικοι και ήταν δωρεά της εταιρίας Apollo London. Το δώρο παρέλαβαν ο Bill Guy και ο Tony Jarrett εκ μέρους των ενοικιαστών του Summerhill.

Ο ένοικος Bill Guy είπε: Τα καινούρια παράθυρα και οι πόρτες έχουν κάνει μεγάλη διαφορά. Τα σπίτια μας είναι τώρα πολύ πιο φιλόξενα και άνετα, και όλη η περιοχή φαίνεται πολύ πιο ωραία. Όταν ζεστάνει ο καιρός, θα καθόμαστε στο παγκάκι και θα θαυμάζουμε την εξωτερική όψη των σπιτιών μας».

Έγινε μια επένδυση πάνω από £138.000 λίρες για τη βελτίωση του συγκροτήματος. Εκτός από τις εργασίες που έγιναν στα σπίτια, τοποθετήθηκαν καινούρια παράθυρα στο κοινόχρηστο σαλόνι, που χρησιμοποιείται από όλους τους ενοίκους για δραστηριότητες ψυχαγωγίας όπως χαρτοπαιγνία, πρωινό καφέ, μπίνγκο και τάξεις γυμναστικής και χορού.

## Ενημέρωση για το ανακαινιστικό πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών

Από τότε που άρχισε το ανακαινιστικό πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών το 2008, έχουν γίνει βελτιώσεις σε χιλιάδες δημοτικά σπίτια.

Το πρόγραμμα προχωρεί καλά και μέχρι τα τέλη Μαρτίου επτά από τα δέκα σπίτια θα ικανοποιούν τα πρότυπα αξιοπρεπών κατοικιών. Στο πρόγραμμα συμπεριλαμβάνονται 11.702 ενοικιαζόμενες κατοικίες.

Σας δίνουμε πιο κάτω μια λίστα των βελτιώσεων που έχουν γίνει μέχρι τα τέλη Ιανουαρίου 2010...

**3.000** σπίτια έχουν βελτιωθεί ώστε να ικανοποιούν τα πρότυπα

**1.231** πλήρεις ή μερικές επανακαλωδιώσεις

Καινούριες στέγες σε **159** σπίτια και **64** πολυκατοικίες (συνολικά **840** κατοικίες)

**1.722** κατοικίες με καινούρια παράθυρα

**4 Homes Zone Issue 17 - March 2010 - GREEK**

**1.136** καινούριες εξώπορτες και **620** καινούριες πόρτες στο πίσω ή πλαϊνό μέρος του σπιτιού  
**423** καινούρια συστήματα κεντρικής θέρμανσης  
**30** κατοικίες επωφελήθηκαν από θερμομόνωση κοιλότητας τοίχων και **519** από επιπρόσθετη θερμομόνωση σοφίτας

Εκτελούμε επίσης επιπρόσθετη θερμομόνωση κοιλότητας τοίχων με μια επιχορήγηση  
**£1,4 εκατομμυρίων** λιρών από το Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Ενέργειας στην Κοινωνική Στέγαση

**1.709** καινούρια μπάνια

**1.843** καινούριες κουζίνες

Έχουν βαφεί κοινόχρηστοι χώροι σε **34** πολυκατοικίες, εξυπηρετώντας **504** κατοικίες

## Ενημέρωση για τον οικισμό του Commerce Road

Προχωρά επίσης καλά η μετατροπή σε νέο κοινοτικό κέντρο μιας πρώην λέσχης ψυχαγωγίας. Το νέο κοινοτικό κέντρο στον οικισμό Commerce Road του Wood Green παίρνει σάρκα και οστά.

Οι εργολάβοι έχουν κατεδαφίσει ένα μεγάλο μέρος του κτιρίου και έχουν ανοικοδομήσει την αίθουσα συγκεντρώσεων και την αποθήκη στο πίσω μέρος.

Στο εσωτερικό του κτιρίου έχουν γίνει οι απαραίτητες δομικές εργασίες, ανοίγματα για καινούρια παράθυρα και πόρτες, και το δάπεδο προσαρμόστηκε έτσι ώστε να υπάρχει ένα ενιαίο επίπεδο σε όλο το χώρο που θα παρέχει εύκολη πρόσβαση σε όλους.

Οι παγωνιές στην αρχή του έτους καθυστέρησαν τις εξωτερικές εργασίες και συνεπώς το κέντρο θα αρχίσει να λειτουργεί την άνοιξη.

Η εταιρία Mulalley θα χρησιμοποιεί το μισό κτίριο σαν γραφείο εργοταξίου κατά τη διάρκεια των εργασιών του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών, και στη συνέχεια το όλο κτίριο θα επανέλθει στη χρήση της κοινότητας.

Η εταιρία Mulalley είχε προηγουμένως έδρα στον οικισμό The Weymarks, όπου 110 κατοικίες έχουν επωφεληθεί από τις ανακαινίσεις του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται καινούριες πόρτες και καινούριες σύγχρονες κουζίνες και μπάνια.

## Βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών

Οι υπάλληλοι σύνδεσμοι ενοίκων της εταιρίας Apollo ήδη παρέχουν μια καλή υπηρεσία στους πελάτες, αλλά είναι αποφασισμένοι να τη βελτιώσουν ακόμη περισσότερο και ταυτόχρονα να αποκτήσουν καινούριες δεξιότητες.

Όπου εκτελούνται εργασίες του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών παρευρίσκονται και υπάλληλοι σύνδεσμοι ενοίκων. Καθήκον τους είναι να ενημερώνουν τους ενοίκους για το τι συμβαίνει και να μεριμνούν για να κλείνουν ραντεβού, να απαντούν σε ερωτήσεις και να επιλύουν προβλήματα.

Υπάρχουν πάντοτε περιθώρια για βελτίωση και για το λόγο αυτό το Σεπτέμβριο 2009, 19 υπάλληλοι σύνδεσμοι ενοίκων της εταιρίας Apollo εγγράφηκαν σε ένα νέο 12μηνο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την απόκτηση του Εθνικού Διπλώματος Επαγγελματικής Κατάρτισης, που καλύπτει την ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών καθώς και τη διοίκηση επιχειρήσεων.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αποδείχθηκε τόσο δημοφιλές ώστε η εταιρία Apollo έχει σαν στόχο να εγγράφει 10 με 15 υπαλλήλους στο ευέλικτο, 12μηνο εκπαιδευτικό πρόγραμμα κάθε τρεις μήνες.

Η εταιρία Apollo έχει ήδη δεσμευτεί να επενδύει στο εργατικό της δυναμικό – της έγινε πρόσφατα η απονομή του εθνικού προτύπου Επενδυτών σε Ανθρώπους (Investors in People).

## Σπίτι & κοινότητα

# Πυρασφάλεια

**Ο κίνδυνος θανάτου από πυρκαγιά στο σπίτι είναι πολύ μικρός, αλλά θα πρέπει πάντα να βεβαιώνεστε ότι το σπίτι σας προστατεύεται από τις πυρκαγιές. Κάνουμε ό,τι μπορούμε για να διασφαλίζουμε ότι τα σπίτια σας προστατεύονται όσο το δυνατό περισσότερο από τις πυρκαγιές, αλλά θα πρέπει κι εσείς να παίρνετε μέτρα για να βεβαιώνεστε ότι θα μπορέσετε να διαφύγετε με ασφάλεια σε περίπτωση πυρκαγιάς.**

### Θα πρέπει:

- Να έχετε συναγερμούς καπνού που λειτουργούν και να τους δοκιμάζετε τακτικά.
- Να έχετε ένα σχέδιο διαφυγής σε περίπτωση που ξεσπάσει φωτιά στο σπίτι σας.
- Να βεβαιώνεστε ότι ξέρουν όλοι πού βρίσκονται τα κλειδιά για τις πόρτες και τα παράθυρα.

Να θυμάστε ότι αν ξεσπάσει πυρκαγιά στο σπίτι σας, θα πρέπει να βγείτε γρήγορα έξω και ότι ο καπνός μπορεί να σας δυσκολεύει να βλέπετε.

Αν η πυρκαγιά είναι σε άλλο μέρος του κτιρίου, θα πρέπει να παραμείνετε στο διαμέρισμά σας. Αυτό είναι συνήθως ασφαλέστερο εκτός και αν επηρεάζεστε από τη ζέστη και τον καπνό. Τα διαμερίσματα είναι κτισμένα για να σας προστατεύουν από τις πυρκαγιές και οι τοίχοι, οι πόρτες και τα πατώματα μπορούν να επιβραδύνουν τον καπνό και τις φλόγες. Παραμένετε κοντά σε παράθυρο και περιμένετε να πάρετε οδηγίες από τις υπηρεσίες άμεσης δράσης.

### Μεταλλικά κιγκλιδώματα

Τα μεταλλικά κιγκλιδώματα στα παράθυρα και τις πόρτες σας είναι δυνατό να καθυστερήσουν ή ακόμη να εμποδίσουν τη διαφυγή σας από μια πυρκαγιά στο σπίτι σας. Η Πυροσβεστική Υπηρεσία Λονδίνου συμβουλεύει ότι τα μεταλλικά κιγκλιδώματα αποτελούν κίνδυνο και πρέπει να αφαιρούνται. Αν κατά τις εργασίες του προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών αντικαταστήσουμε τις πόρτες και τα παράθυρά σας, θα αφαιρέσουμε τα οποιαδήποτε μεταλλικά κιγκλιδώματα και δεν θα τα επανατοποθετήσουμε. Όλες οι καινούριες πόρτες που τοποθετούμε κατασκευάζονται έτσι ώστε να παρέχουν ασφάλεια.

Θα αφαιρέσουμε επίσης οποιαδήποτε άλλα κιγκλιδώματα που εμποδίζουν κάποιο σημείο κοινόχρηστου χώρου ή που είναι δυνατό να εμποδίζουν μια έξοδο διαφυγής για τους άλλους ενοίκους.

### Σκουπίδια στα πλατύσκαλα

Τα κοινόχρηστα μπαλκόνια, τα πλατύσκαλα και οι κοινόχρηστοι διάδρομοι είναι έξοδοι διαφυγής. Θα πρέπει να διατηρείτε τους χώρους αυτούς ελεύθερους από απορρίμματα και άλλα ογκώδη αντικείμενα. Φανταστείτε ότι προσπαθείτε να φύγετε γρήγορα από μια πυρκαγιά και σκοντάφτετε επάνω σε μια στοίβα από σκουπίδια.

Θεωρούμε ότι η διατήρηση αυτών των εξόδων διαφυγής χωρίς εμπόδια αποτελεί ένα πολύ σοβαρό θέμα. Για το λόγο αυτό είναι δυνατό να σας επιδοθεί ειδοποιητήριο πάγιας κύρωσης και να σας επιβληθεί πρόστιμο, αν αφήνετε σκουπίδια στα πλατύσκαλα.

Για να βοηθήσουμε τους ηλικιωμένους και ευπαθείς ενοικιαστές να μετακινούν ογκώδη αντικείμενα, προσφέρουμε τώρα μια υπηρεσία από ειδικά καροτσάκια. Χρησιμοποιώντας τα ειδικά σχεδιασμένα καροτσάκια, οι λειτουργοί της υπηρεσίας οικισμών μπορούν να μεταφέρουν κάτω βαριά αντικείμενα με ασφάλεια. Αν θέλετε να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία αυτή, επικοινωνήστε με τον προϊστάμενο υπηρεσιών του οικισμού σας (Estate Services)

Manager). Τα τηλέφωνα επικοινωνίας αναγράφονται στον πίνακα ανακοινώσεων του τοπικού σας οικισμού.

## Πληρώνετε μόνο όταν οδηγείτε

Το Χάριγκεϊ διαθέτει τώρα μια λέσχη αυτοκινήτου πληρωμής αλά καρτ (pay-as-you-go), που διαχειρίζεται η εταιρία Streetcar. Σύμφωνα με το σχέδιο αυτό μπορείτε να χρησιμοποιείτε αυτοκίνητο χωρίς να επιβαρύνεστε με τα έξοδα ιδιοκτησίας και ασφάλειας. Χρησιμοποιώντας μια λέσχη αυτοκινήτου, όχι μόνο εξοικονομείτε χρήματα αλλά συμβάλλετε στην προστασία του περιβάλλοντος.

Υπάρχουν τώρα 27 λέσχες αυτοκινήτου σε όλη την περιοχή του Δήμου Χάριγκεϊ. Αφού γίνετε μέλος της λέσχης αυτοκινήτου, μπορείτε να νοικιάσετε αυτοκίνητο για τόσο λίγο όσο μισή ώρα ή ακόμη και για ένα χρονικό διάστημα έξι μηνών. Η ετήσια συνδρομή της Streetcar κοστίζει £59.50 λίρες και μετά μπορείτε απλά να κλείνετε αυτοκίνητο όταν το χρειάζεστε. Στη συνέχεια, πληρώνετε για το αυτοκίνητο ανάλογα με το χρόνο που το χρησιμοποιείτε και την απόσταση που το οδηγείτε. Για να γίνετε μέλος ή να πάρετε περισσότερες πληροφορίες πηγαίνετε στην ιστοσελίδα [www.streetcar.co.uk](http://www.streetcar.co.uk) ή τηλεφωνήστε στο **0845 6448475**.

Ο Δήμος Χάριγκεϊ σχεδιάζει να εισαγάγει περισσότερες λέσχες αυτοκινήτου στην περιοχή του, και συνεργαζόμαστε μαζί του για να βρούμε χώρους στάθμευσης για τις λέσχες αυτοκινήτου μέσα στους οικισμούς, ώστε να είναι πιο βολική για σας η χρήση τους.

## Στάθμευση στους οικισμούς

Όταν κάνετε αίτηση για άδεια στάθμευσης ενοίκου σε οικισμό, θα πρέπει να υποβάλετε τα ακόλουθα:

- Αποδεικτικά στοιχεία διεύθυνσης.
- Το πιστοποιητικό εγγραφής του αυτοκινήτου σας σαν αποδεικτικό στοιχείο ιδιοκτησίας.
- Αποδεικτικά στοιχεία ότι έχετε πληρώσει τέλη κυκλοφορίας. Αυτά μπορεί να είναι η τωρινή απόδειξη πληρωμής τελών κυκλοφορίας ή αντίγραφο του πρωτότυπου σήματος τελών κυκλοφορίας ή ακόμη το πρωτότυπο σήμα.

Κάθε όχημα που παρκάρει σε περιοχή του σχεδίου ελεγχόμενης στάθμευσης και δεν επιδεικνύει πάντοτε και εμφανώς άδεια στάθμευσης ενοίκου ή επισκέπτη, καθώς και έγκυρο σήμα τελών κυκλοφορίας, διακινδυνεύει να ακινητοποιηθεί με δαγκάνες ή να απομακρυνθεί. Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες στο φυλλάδιό μας Parking on Estates (Στάθμευση στους Οικισμούς) από το τοπικό σας Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Services Centre).

## Δορυφορικές κεραιές

Είτε μένετε σε πολυκατοικία ή σε σπίτι επάνω σε δρόμο θα πρέπει να έχετε άδεια για να τοποθετήσετε οτιδήποτε στο εξωτερικό του κτιρίου. Σε αυτά συμπεριλαμβάνονται και οι δορυφορικές κεραιές. Όταν κάνουμε εξωτερικές εργασίες ή τοποθετούμε σκαλωσιές θα κατεβάζουμε τις δορυφορικές κεραιές και θα τις δίνουμε στους ιδιοκτήτες τους. Δεν θα επανατοποθετούμε τις δορυφορικές κεραιές όταν ολοκληρώνονται οι εργασίες. Θα σας επιτρέπεται να επανατοποθετείτε μόνο τη δική σας δορυφορική κεραία, αν έχετε έγγραφη άδεια από το Λειτουργού Διαχείρισης της Μίσθωσής σας (Tenancy Management Officer).

Η πολυκατοικία σας είναι δυνατό να ωφεληθεί από την εγκατάσταση μιας νέας, κοινόχρηστης κεραιάς. Δεν θα δίνουμε άδεια για την εγκατάσταση ατομικών δορυφορικών κεραιών σε πολυκατοικίες όπου έχει τοποθετηθεί ένα νέο, ψηφιακό, ενσωματωμένο σύστημα.

## Σπίτι & Κοινότητα

# Δέκα υποδείξεις για την εξοικονόμηση ενέργειας, χρημάτων και τη διάσωση του πλανήτη

Μπορείτε να κάνετε πολλές μικρές αλλαγές μέσα στο σπίτι σας που θα κάνουν τεράστια διαφορά. Ακολουθώντας τις απλές υποδείξεις μας για την εξοικονόμηση ενέργειας, θα μπορέσετε να μειώσετε τους λογαριασμούς κατανάλωσης ενέργειας, να εξοικονομήσετε χρήματα και να συμβάλετε στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Έτσι θα είστε πάντα κερδισμένοι.

1. Χαμηλώστε το θερμοστάτη σας. Χαμηλώνοντας τη θερμοκρασία κατά 1°C θα μπορέσετε να μειώσετε τους λογαριασμούς για τη θέρμανσή σας μέχρι και 10 τοις εκατό, εξοικονομώντας έτσι περίπου **£55 λίρες το χρόνο**. Αν έχετε χρονοδιακόπτη, ρυθμίστε τη θέρμανση και το ζεστό νερό έτσι ώστε να ανάβουν μόνο όταν τα χρειάζεστε και όχι συνεχώς.

2. Τοποθετώντας αλουμινοχαρτο πίσω από τα καλοριφέρ / ραντιατέρ, η θερμότητα αντανakλάται πίσω στο δωμάτιο, και είναι δυνατό να εξοικονομήσετε περίπου **£20 λίρες το χρόνο**.

3. Κλείνετε τις κουρτίνες τα βράδια για να εμποδίζετε τη διαφυγή θερμότητας από τα παράθυρα και ελέγχετε για ρεύματα αέρος γύρω από τα παράθυρα και τις πόρτες.

4. Σβήνετε πάντοτε τα φώτα όταν βγαίνετε από ένα δωμάτιο.

5. Σβήνετε τελείως τις τηλεοράσεις, τα DVD πλέυερ, υπολογιστές και άλλες ηλεκτρικές συσκευές αντί να τα αφήνετε σε κατάσταση αναμονής (standby), και μπορεί να εξοικονομήσετε περίπου **£44**

**λίρες το χρόνο**.

6. Να γεμίζετε πλήρως το πλυντήριο, το στεγνωτήριο ή το πλυντήριο πιάτων πριν τα βάζετε μπροστά - ένα πλήρες φορτίο χρησιμοποιεί λιγότερη ενέργεια από δύο μισά φορτία.

Και με τα σύγχρονα απορρυπαντικά, μπορείτε να πλένετε τα ρούχα σας στους 30 βαθμούς χρησιμοποιώντας έτσι ακόμη λιγότερη ηλεκτρική ενέργεια.

7. Να βράζετε μόνο τόσο νερό όσο χρειάζεστε.

8. Μια βρύση ζεστού νερού που στάζει σπαταλά ενέργεια, και σε μια εβδομάδα σπαταλά ζεστό νερό που θα γέμιζε μισή μπανιέρα. Επομένως, αν σταλάζουν οι βρύσες, ζητήστε να επισκευαστούν.

9. Χρησιμοποιείτε λάμπες εξοικονόμησης ενέργειας. Διαρκούν μέχρι και 10 φορές περισσότερο από τις κανονικές λάμπες, και χρησιμοποιώντας μία από αυτές μπορείτε να εξοικονομήσετε περίπου **£40 λίρες κατά τη διάρκεια της ζωής της λάμπας**.

10. Βγάζοντας από την πρίζα το φορτιστή κινητού μπορείτε να εξοικονομήσετε **£4 το χρόνο**.

## Θέλετε να μειώσετε τους λογαριασμούς ενέργειας; Είναι στο χέρι σας!

Μπορείτε τώρα να μειώσετε ακόμη περισσότερο τους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος τοποθετώντας μια συσκευή ελέγχου οικιακής ενεργειακής κατανάλωσης. Η συσκευή ελέγχου οικιακής ενεργειακής κατανάλωσης δείχνει πόσο σας κοστίζει το ηλεκτρικό ρεύμα που καταναλώνετε. Αυτό σημαίνει ότι μπορείτε να βλέπετε πώς με τις μικρές αλλαγές που κάνετε, όπως όταν δεν αφήνετε μια συσκευή σε κατάσταση αναμονής (standby), μπορείτε πραγματικά να εξοικονομήσετε χρήματα. Τα άτομα που έχουν ήδη δοκιμάσει την συσκευή ελέγχου οικιακής ενεργειακής κατανάλωσης έχουν μειώσει μέχρι 15 τοις εκατό τους λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος κατά τον πρώτο χρόνο χρήσης της.

Υπάρχει ένας αριθμός από συσκευές ελέγχου οικιακής ενεργειακής κατανάλωσης στην αγορά.

Ρωτήστε την εταιρία που σας προμηθεύει ηλεκτρικό ρεύμα αν προμηθεύει δωρεάν συσκευή ελέγχου οικιακής ενεργειακής κατανάλωσης για την ταρίφα που πληρώνετε. Αν θέλετε να αγοράσετε, θα σας κοστίσει περίπου £30 η συσκευή. Ζητούμε τώρα εθελοντές για να δοκιμάσουν μια ειδική συσκευή ελέγχου οικιακής ενεργειακής κατανάλωσης που λέγεται 'Owl', για ένα περιορισμένο χρονικό διάστημα.

Θα απονεμηθεί δώρο στο άτομο που θα εξοικονομήσει την περισσότερη ενέργεια κατά τη διάρκεια της δοκιμής. Αν ενδιαφέρεστε να πάρετε μέρος στη δοκιμή, τηλεφωνήστε μας στο

**020 8489 1407** ή στείλτε μας email στο **communications@homesforharingey.org**

**8 Homes Zone Issue 17 - March 2010 - GREEK**

# Επιλογές στέγασης

**Άσχετα αν θέλετε να μετακομίσετε σε μεγαλύτερο ή μικρότερο σπίτι, να ζήσετε στην εξοχή ή να αγοράσετε το πρώτο σας σπίτι, έχετε στη διάθεσή σας μια σειρά από επιλογές.**

## Ιδιοκατοίκηση χαμηλού κόστους

Υπάρχει μια σειρά από σχέδια που μπορούν να σας βοηθήσουν, αν δεν έχετε την οικονομική ευχέρεια να αγοράσετε σπίτι στην ελεύθερη αγορά. «Αγορά Νεόκτιστης Κατοικίας» (New Build HomeBuy) είναι ένα σχέδιο εν μέρει αγοράς, εν μέρει ενοικίου, που σας επιτρέπει να αγοράσετε ένα μικρό μερίδιο, μέχρι και 25%, ενός σπιτιού και να πληρώνετε επιδοτούμενο ενοίκιο για το υπόλοιπο μερίδιο. «Απόκτηση Κατοικίας στην Ελεύθερη Αγορά» (Open Market HomeBuy) είναι ένα σχέδιο που έχει σαν βάση την παροχή δανείου και μπορεί να σας βοηθήσει να δανειστείτε μέχρι το 25% της αγοραστικής αξίας ενός σπιτιού. Η διαχείριση και των δύο σχεδίων γίνεται από τον οργανισμό «Μητροπολιτική Ιδιοκατοίκηση» (Metropolitan Home Ownership).

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε μαζί τους στο **020 8920 7777** ή **εγγραφείτε στην ιστοσελίδα [www.housingoptions.co.uk](http://www.housingoptions.co.uk)**.

## Δικαίωμα αγοράς

Το σχέδιο «Δικαίωμα Αγοράς Κατοικίας» (Right to Buy) διαχειρίζεται η ομάδα μας Πωλήσεων Κατοικιών, και δίνει σε ορισμένους ενοικιαστές την ευκαιρία να αγοράσουν τα δημοτικά τους σπίτια σε τιμή έκπτωσης. Όσο περισσότερο χρόνο είστε ενοικιαστής του δημόσιου τομέα, τόσο μεγαλύτερη είναι η έκπτωση που δικαιούστε.

Η κυβέρνηση είναι αυτή που καθορίζει το υψηλότερο όριο της έκπτωσης σε κάθε περιοχή. Στο Χάριγκει, η μεγαλύτερη έκπτωση που δικαιούστε είναι £16.000 λίρες.

Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τη λειτουργία του σχεδίου και το αν δικαιούστε να κάνετε αίτηση, επικοινωνήστε με την **ομάδα μας Πωλήσεων Κατοικιών (Home Sales team)** στο **020 8489 3357** ή **020 8489 3231**, ή στείλτε email: **[right2buy@homesforharingey.org](mailto:right2buy@homesforharingey.org)**.

## Μεταβιβάσιμη έκπτωση

Με το σχέδιο Μεταβιβάσιμης Έκπτωσης (Transferable Discount Scheme) είναι δυνατό να παρέχουμε στους ενοικιαστές του Δήμου επιχορήγηση, που θα τους βοηθήσει να αγοράσουν σπίτι ή διαμέρισμα στην ελεύθερη αγορά, με αντάλλαγμα να πάρει ο Δήμος στην κατοχή του το άδειο τους δημοτικό σπίτι. Με τον τρόπο αυτό, το σχέδιο συμβάλλει στη δημιουργία περισσότερων άδειων σπιτιών για να ενοικιάζονται σε οικογένειες που τα έχουν ανάγκη. Μόνο λίγοι ενοικιαστές είναι δυνατό να παίρνουν επιχορήγηση κάθε χρόνο, επειδή τα διαθέσιμα χρήματα είναι περιορισμένα.

Οι επιχορηγήσεις παρέχονται κατά χρονολογική σειρά υποβολής αιτήσεων. Για να μάθετε περισσότερα επικοινωνήστε με την Ομάδα Ιδιοκατοίκησης (Home Ownership team) στο **020 8489 3357** ή στείλτε email: **[tds@homesforharingey.org](mailto:tds@homesforharingey.org)**

## Αμοιβαία ανταλλαγή

Με την αμοιβαία ανταλλαγή μπορείτε να ανταλλάξετε το σπίτι σας με έναν άλλον ενοικιαστή του Δήμου ή στεγαστικού συνδέσμου (Housing Association) στην περιοχή του Χάριγκει ή οπουδήποτε στη Βρετανία, εφόσον υπάρχει συμφωνία μεταξύ των δύο ιδιοκτητών.

Αν θέλετε να εγγραφείτε για αμοιβαία ανταλλαγή, πηγαίnete στην ιστοσελίδα

**[www.homeswapper.co.uk](http://www.homeswapper.co.uk)**. Έχουμε πληρώσει για να έχουν οι ενοικιαστές μας πρόσβαση ώστε να εγγράφονται και να βλέπουν τι ανταλλαγές προσφέρονται. Αν δεν έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο, ή θα θέλατε περισσότερες πληροφορίες για αμοιβαίες ανταλλαγές, παρακαλούμε επικοινωνήστε με το Λειτουργό Διαχείρισης της Μίσθωσής σας (Tenancy Management Officer).

## Σπίτι & Κοινότητα

### Δεν είστε μόνοι

Η οικογενειακή βία είναι έγκλημα. Αν είστε θύμα οικογενειακής βίας, μην υποφέρετε σιωπηλά, υπάρχει βοήθεια.

Κάποιοι νομίζουν ότι η οικογενειακή βία επηρεάζει μόνο τις σχέσεις ενήλικων ετεροφυλόφιλων, αλλά μπορεί να συμβεί σε οποιονδήποτε και σε οποιαδήποτε ηλικία. Η οικογενειακή βία μπορεί να είναι σωματική, σεξουαλική, ψυχολογική ή οικονομική. Αν είστε θύμα κακομεταχείρισης, υπάρχουν τρία πράγματα που μπορείτε να κάνετε:

- Παραδεχτείτε ότι συμβαίνει σε σας
- Αναγνωρίστε ότι δεν είναι δικό σας σφάλμα
- Ζητήστε βοήθεια και στήριξη

### Πού μπορείτε να βρείτε βοήθεια

Αν υποφέρετε λόγω οικογενειακής βίας ή ανησυχείτε για κάποιο φίλο ή αγαπημένο σας πρόσωπο, μιλήστε με κάποιον:

#### **National Domestic Violence Helpline (δωρεάν Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή Οικογενειακής Βίας):**

Λειτουργεί όλο το 24ωρο στο **0808 2000 247**.

Το **Hearthstone**, κέντρο παροχής συμβουλών και στήριξης για την οικογενειακή βία σε ενήλικες και παιδιά στο **Harrogate**, παρέχει πρόσβαση σε στήριξη από μια σειρά φορέων που εδρεύουν στον ίδιο χώρο. Αυτοί που εργάζονται εκεί έχουν πολύ μεγάλη πείρα στην παροχή στήριξης σε άτομα που έχουν επιβιώσει από την οικογενειακή βία, και θα σας μεταχειρίζονται πάντα με σοβαρότητα.

Το **Hearthstone** βρίσκεται στη διεύθυνση: **10 Commerce Road, Wood Green, N22 8ED**.

Ώρες λειτουργίας για επισκέψεις:

Δευτέρα μέχρι Παρασκευή, 10πμ – 4μμ, ή μπορείτε να τηλεφωνείτε στο **020 8888 5362**, Δευτέρα μέχρι Παρασκευή, 9πμ – 5μμ.

**Solace Women's Aid (Παρηγορητική Στήριξη Γυναικών):** Η οργάνωση αυτή εργάζεται με γυναίκες και παιδιά που έχουν επηρεαστεί από οικογενειακή και σεξουαλική βία. Προσφέρει μια συμβουλευτική υπηρεσία που παρέχει ψυχολογική στήριξη, πληροφορίες και συμβουλές γύρω από τα νομικά σας δικαιώματα και τις επιλογές σας. Η οργάνωση προσφέρει επίσης μια υπηρεσία συμβούλων στήριξης, μια υπηρεσία αλκοολισμού και ναρκωτικών και μια κοινοτική υπηρεσία στήριξης Ιρλανδών και νομάδων.

**Συμβουλευτική τηλεφωνική γραμμή:** 0808 802 5565 **Email:** advice@solacewomensaid.org

**Ιστοσελίδα:** www.solacewomensaid.org

**Broken Rainbow (Σπασμένο Ουράνιο Τόξο):** Η οργάνωση αυτή προσφέρει στήριξη σε λεσβίες, ομοφυλόφιλους, αμφιφυλόφιλους και διαφυλικούς που αντιμετωπίζουν οικογενειακή βία.

Τηλεφωνείτε: **0300 999 5428** ή **08452 60 44 60**, Δευτέρα 2μμ - 8μμ, Τετάρτη 10πμ - 1μμ ή Πέμπτη 2μμ - 8μμ.

Δικαιώματα δεν έχουν μόνο τα ενήλικα άτομα. **Τα παιδιά και οι νέοι** έχουν το δικαίωμα να ζουν χωρίς φόβο και να προστατεύονται από τη βία. Αν είστε νέος / νέα και επηρεάζεστε από την οικογενειακή βία, ή ανησυχείτε για κάποιο φίλο / φίλη, μιλήστε με κάποιο ενήλικο άτομο που εμπιστεύεστε ή τηλεφωνήστε δωρεάν την οργάνωση **Childline** στο **0800 1111** ή επισκεφτείτε την ιστοσελίδα **www.childline.org.uk**

### Ποιον να τηλεφωνήσετε

**Αν διατρέχετε άμεσο κίνδυνο, θα πρέπει να καταγγείλετε την οικογενειακή βία, πραγματική ή απειλές βίας, στην αστυνομία.**

National Domestic Violence Helpline (Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή Οικογενειακής Βίας): 0808 2000 247  
Hearthstone: 020 8888 5362

Solace Women's Aid (Παρηγορητική Στήριξη Γυναικών): 0808 802 5565

Broken Rainbow (Σπασμένο Ουράνιο Τόξο): 0300 999 5428 or 08452 60 44 60

Childline: 0800 1111

**10 Homes Zone Issue 17 - March 2010 - GREEK**

## ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ

# Χρόνος ανταπόκρισης

Ξέρουμε ότι όταν χαλάει κάτι στο σπίτι σας θέλετε να γίνεται η επισκευή του το συντομότερο δυνατό. Δεν μπορούμε όμως να κάνουμε όλες τις επισκευές αμέσως. Για το λόγο αυτό έχουμε ορίσει προτεραιότητες επισκευών. Όταν μας αναφέρετε την ανάγκη κάποιας επισκευής, θα την καταχωρούμε σε μια κατηγορία προτεραιότητας. Για κάθε κατηγορία υπάρχουν καθορισμένα χρονικά όρια ανταπόκρισης, μέσα στα οποία θα πρέπει να εκτελούνται οι εργασίες. Όταν μας αναφέρετε την ανάγκη μιας επισκευής, θα σας λέμε πότε θα την κάνουμε.

### Έκτακτη ανάγκη – ανταποκρινόμαστε μέσα σε 24 ώρες

Αφορά τις επισκευές με τις οποίες εξουδετερώνεται ο άμεσος κίνδυνος που διατρέχουν οι άνθρωποι, αποτρέπονται οι μεγάλες ζημιές στο ακίνητο, ή ασφαρίζεται το ακίνητο.

### Προτεραιότητα Α – ολοκληρώνουμε τις εργασίες μέσα σε τρεις εργάσιμες ημέρες

Αφορά εργασίες με τις οποίες αποτρέπονται οι ζημιές στο ακίνητο, αποφεύγεται η αναστάτωση του νοικοκυριού, ή όπου ενδεχομένως υπάρχει κίνδυνος για την υγεία, ασφάλεια ή προστασία.

### Προτεραιότητα J – ολοκληρώνουμε τις εργασίες μέσα σε επτά εργάσιμες ημέρες

Αυτό είναι γενικά για εργασίες στις στέγες.

### Προτεραιότητα Β – ολοκληρώνουμε τις εργασίες μέσα σε 20 εργάσιμες ημέρες

Αφορά εργασίες όπου δεν προκύπτει άμεση αναστάτωση ή κίνδυνος.

### Προτεραιότητα C – ολοκληρώνουμε τις εργασίες μέσα σε 80 εργάσιμες ημέρες

Αφορά κυρίως εργασίες στο εξωτερικό των ακινήτων, στους κήπους και τους κοινόχρηστους χώρους.

## Επιθεωρήσεις

Αν χρειαστεί να κάνουμε επιθεώρηση πριν εκδώσουμε εντολή εκτέλεσης της επισκευής, θα κανονίσουμε ένα ραντεβού μέσα σε 10 ημέρες.

### Θέρμανση φυσικού αερίου και ζεστό νερό

- Μέσα σε 24 ώρες όταν υπάρχει πλήρης έλλειψη θέρμανσης ή ζεστού νερού. Αν υπάρχει σοβαρή διαρροή νερού, θα σας έλθουμε μέσα σε 2 ώρες.
- Μέσα σε πέντε εργάσιμες ημέρες για όλα τα άλλα προβλήματα θέρμανσης φυσικού αερίου.

### Ειδικός εξοπλισμός

- Ασσανέρ / λιφτ – θα ανταποκρινόμαστε μέσα σε τέσσερις ώρες και θα αλλάζουμε εξαρτήματα μέσα σε πέντε ημέρες.
- Ηλεκτρονικό σύστημα εισόδου – θα ανταποκρινόμαστε μέσα σε τέσσερις ώρες αν δεν ανοίγει η πόρτα, και μέσα σε 24 ώρες για όλα τα άλλα προβλήματα.
- Κοινές κεραίες – στόχος μας είναι να ανταποκρινόμαστε μέσα σε 24 ώρες.

## Πώς να αναφέρετε την ανάγκη μιας επισκευής

Τηλέφωνο: **0800 195 3404** (δωρεάν γραμμή) ή **020 8489 5611** (φθηνότερα όταν τηλεφωνείτε από κινητό)  
Πριν μας τηλεφωνήσετε, σας παρακαλούμε να κοιτάξετε το πρόβλημα που έχετε στο εγχειρίδιο επισκευών (Repairs Handbook) για να δείτε τι λεπτομέρειες πρέπει να γνωρίζετε. Δίνοντας μας όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες, θα μας βοηθήσετε να κάνουμε τις επισκευές σωστά και με την πρώτη προσπάθεια.

Διαδίκτυο: [www.homesforharingey.org/gro](http://www.homesforharingey.org/gro)

Αν αναφέρετε την ανάγκη μιας επισκευής μέσω του διαδικτύου, χρησιμοποιώντας το εικονογραφημένο μας σύστημα γραφικής αίτησης επισκευών (Graphical Repairs Ordering / GRO), μπορείτε απλά να κάνετε ένα κλικ επάνω στην εικόνα του αντικειμένου που χρειάζεται επισκευή στο σπίτι σας. Δεν χρειάζεται πλέον να προσπαθήτε να μας περιγράψετε τεχνικά προβλήματα από το τηλέφωνο. Το σύστημα σας επιτρέπει επίσης να διαλέξετε εσείς το χρόνο της επίσκεψης που σας βολεύει.

Αν έχετε χάσει ή ξεχάσει τον προσωπικό σας κωδικό αριθμό (PIN) ή τον κωδικό πρόσβασης, παρακαλούμε να στείλετε email στην ηλεκτρονική διεύθυνση [hitsupport@homesforharingey.org](mailto:hitsupport@homesforharingey.org) και θα σας στείλουν νέους κωδικούς.

Κύριο άρθρο

## Δημιουργούμε καλύτερες υπηρεσίες

Φέτος τον Απρίλιο ο οργανισμός Homes for Haringey θα γίνει τεσσάρων ετών. Στα τέσσερα χρόνια από την ίδρυσή μας έχουμε εργαστεί σκληρά για να βελτιώσουμε αυτά που κάνουμε και τις υπηρεσίες που σας προσφέρουμε. Αυτό δεν θα μπορούσαμε να το κάνουμε χωρίς τη δική σας βοήθεια.

Η Ελεγκτική Επιτροπή θα μας επιθεωρήσει τον Ιούνιο για να βεβαιωθεί ότι συνεχίζουμε να σας παρέχουμε καλές υπηρεσίες. Οι επιθεωρητές θα βρίσκονται εδώ από τις 21 Ιουνίου 2010. Όταν θα βρίσκονται εδώ θα σας κάνουν ερωτήσεις για τις υπηρεσίες που προσφέρουμε.

## Υπηρεσία επισκευών

Κάνουμε πάνω από 60.000 επισκευές το χρόνο. Η Υπηρεσία μας Επισκευών συνεχίζει να βελτιώνεται και φαίνεται ότι κι εσείς έχετε την ίδια γνώμη. Η έρευνα των ενοικιαστών μας το 2008 έδειξε ότι το 68% από εσάς έχετε τη γνώμη ότι σας παρέχουμε μια καλή υπηρεσία επισκευών. Αυτή είναι μια αύξηση 9% από μια παρόμοια έρευνα το 2006.

Το 2008 καθιερώσαμε το Κέντρο Ελέγχου Επισκευών. Εδώ υπάρχει ένα ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό για να απαντά στα τηλεφωνήματά σας, να συζητά μαζί σας τα προβλήματά σας και να διαπιστώνει ακριβώς τι επισκευές χρειάζονται.

Με το νέο μας στόλο αυτοκινήτων επισκευών έχουμε εξοικονομήσει £900 χιλιάδες λίρες και τα αυτοκίνητα είναι πιο φιλικά στο περιβάλλον. Ορισμένα διαθέτουν μια σειρά από ανταλλακτικά, ώστε να γίνονται οι επισκευές αμέσως χωρίς να χρειάζεται να επιστρέφουν στις αποθήκες για να τα προμηθευτούν.

## Εσείς το είπατε, εμείς το κάναμε

Μας είπατε ότι θέλατε να μπορείτε να αναφέρετε τις ανάγκες επισκευών σας μια ώρα που σας βολεύει. Για το λόγο αυτό το Κέντρο Ελέγχου Επισκευών λειτουργεί από τις 8πμ – 8μμ τις καθημερινές, και από τις 8πμ – 1μμ το Σάββατο.

Και τώρα, για να σας παρέχουμε ακόμη μια πιο βολική υπηρεσία, οι ώρες των ραντεβού επισκευών έχουν επεκταθεί τις καθημερινές μέχρι τις 8μμ, και συμπεριλαμβάνουν τις πρωινές ώρες του Σαββάτου.

## Καλλιεργούμε δεξιότητες

Τον Απρίλιο 2009 φιλοξενήσαμε την πρώτη μας Έκθεση Απασχόλησης σε Οικοδομικές Εργασίες, ώστε να μπορέσετε να μάθετε περισσότερα γύρω από την απασχόληση, εκπαίδευση ή κατάρτιση στα επαγγέλματα οικοδομής και συντήρησης. Βοηθήσαμε επίσης με την εκπαίδευση 44 ηλικιωμένων πλοηγών του διαδικτύου, είτε μέσα στα κτιριακά συγκροτήματα κατοικιών στήριξης ή στις ειδικές εκδηλώσεις κατά την Εθνική Ημέρα Ηλικιωμένων Πλοηγών του Διαδικτύου.

## Εσείς το είπατε, εμείς το κάναμε

Μας είπατε ότι η παράνομη απόθεση απορριμμάτων και οι παρενοχλήσεις, όπως η ηχορύπανση και οι επικίνδυνοι σκύλοι, σας προκαλούν μεγάλη ανησυχία στην περιοχή που μένετε. Συνεργαζόμαστε στενά με την υπηρεσία επιβολής του νόμου για την αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων. Το προσωπικό των υπηρεσιών οικισμών έχει εκπαιδευτεί για να εκδίδει ειδοποιητήρια πάγιων προστίμων για παράνομη απόθεση και ρίψη απορριμμάτων. Χρησιμοποιούμε επίσης μαρτυρίες φιλμ από κοινοτικές κάμερες CCTV για να συλλαμβάνουμε τους δράστες.

## Φιλμ που κέρδισαν βραβεία

Στην κινηματογραφική εργασία των νέων μας απονεμήθηκε βραβείο καλύτερης πρακτικής στην κοινοτική κατηγορία από την Εθνική Συμβουλευτική Υπηρεσία Συμμετοχής Ενοίκων (National TPAS Connecting People Awards). Το καθένα από τα τέσσερα φιλμ σχεδιάστηκε και γυρίστηκε μέσα σε ένα Σαββατοκύριακο, και στους 44 νέους και νέες που συμμετείχαν αποδόθηκαν τίτλοι σπουδών για τις προσπάθειές τους. Τα φιλμ παρουσίασαν τα θέματα που αντιμετωπίζουν οι νέοι στις περιοχές που κατοικούν. Έτσι, συνεργαστήκαμε με έναν αριθμό από εταιρείες για να βρούμε λύσεις για τους χώρους αθλοπαιδιών πολλαπλής χρήσης, για αλλαγές στις περιπολίες της αστυνομίας και πρόσθετα μέσα και ευκολίες για τους νέους.

### Εσείς το είπατε, εμείς το κάναμε

Μας είπατε ότι θέλατε να χτίσουμε επάνω στις επιτυχίες που είχαμε ως τώρα, ώστε να προσφέρουμε ευκαιρίες απασχόλησης και τεχνικής κατάρτισης στον κόσμο της περιοχής. Πέρυσι προσλάβαμε δέκα μαθητευόμενους, διπλάσιο αριθμό απ' ό,τι τον προηγούμενο χρόνο. Έχουμε προσφέρει επίσης εμπειρία εργασίας σε τοπικά σχολεία και όλοι οι εταίροι μας του ανακαινιστικού προγράμματος αξιοπρεπών κατοικιών προσφέρουν θέσεις απόκτησης εμπειρίας εργασίας.

## Κοινοτικό πνεύμα

Δεν θα ανεχόμαστε την αντικοινωνική συμπεριφορά. Για το λόγο αυτό έχουμε δοκιμάσει μερικές καινούριες προσεγγίσεις για να την πατάξουμε εν τη γενέσει της. Στον οικισμό Mountview Court συνεργαστήκαμε με τους ενοίκους για να συντάξουμε μια συμφωνία καλών γειτόνων (Good Neighbour Agreement). Οι ένοικοι αποφάσισαν το τι θα πρέπει να περιμένει ο ένας από τον άλλον για τη δημιουργία μια ισχυρής, φιλικής κοινότητας. Απλά πράγματα που βοηθούν να γίνεται ο οικισμός ένας καλύτερος τόπος διαβίωσης, όπως το να κρατάμε την ένταση της μουσικής σε λογικό επίπεδο και να καθαρίζουμε τις ακαθαρσίες των σκύλων.

## Κάτι παραπάνω από οικοδομικά έργα

Μαζί με τους εταίρους εργολάβους μας έχουμε ολοκληρώσει σχεδόν δύο χρόνια από το πενταετές μας πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών. Σε όλη την περιοχή του Δήμου οι ένοικοι απολαμβάνουν τα οφέλη μιας σειράς ανακαινίσεων στα σπίτια τους, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται καινούριες πόρτες, παράθυρα, στέγες, κουζίνες, μπάνια και θερμομόνωση στα κοιλώματα των τοίχων και τις σοφίτες. Συνεργαζόμαστε επίσης με τους εταίρους μας εργολάβους για να εξασφαλίζουμε ότι το πρόγραμμα παρέχει επιπρόσθετα οφέλη, που θα παραμείνουν μετά την αποχώρηση των εργολάβων, όπως τα ανακαινισμένα κοινοτικά κέντρα.

### Εσείς το είπατε, εμείς το κάναμε

Μας είπατε ότι υπήρχε ανάγκη να βρούμε καλύτερους τρόπους συνεργασίας με τους ενοίκους που κατοικούν σε σπίτια επάνω στους δρόμους. Για το λόγο αυτό οργανώσαμε τακτικές συνεδριάσεις σε όλη την περιοχή του Δήμου για ενοικιαστές σπιτιών επάνω στους δρόμους, και συμφωνήσαμε για νέους τρόπους ενημέρωσής τους. Αν μένετε σε σπίτι επάνω σε δρόμο και θέλετε να συμμετέχετε, επικοινωνήστε με την Ομάδα Συμμετοχής Ενοίκων (Resident Involvement team) στο 020 8489 4463 ή στείλτε email στη ηλεκτρονική διεύθυνση [resident.involvement@homesforharingey.org](mailto:resident.involvement@homesforharingey.org).

## Το Διοικητικό σας Συμβούλιο

### Αγαπητέ ένοικε,

Πριν τέσσερα χρόνια, ο οργανισμός Homes for Haringey ανάλαβε τη διαχείριση του σπιτιού σας εκ μέρους του Δήμου, και νομίζω ότι έχει πετύχει πολλά σ' αυτό το χρονικό διάστημα.

Έχει μεγάλη σπουδαιότητα να παίρνουμε υπόψη μας αυτά που μας λέτε, επειδή έτσι βεβαιωνόμαστε ότι σας προσφέρουμε τις σωστές υπηρεσίες και με το σωστό τρόπο.

Χάρη των παρατηρήσεών σας έχουμε αλλάξει τις ώρες που μπορείτε να αναφέρετε την ανάγκη μιας επισκευής και έχουμε εγκαταστήσει έναν εναλλακτικό τηλεφωνικό αριθμό, όπου μπορείτε να μας καλείτε δωρεάν από το κινητό σας. Γίναμε επίσης μέλος του σχεδίου ανταλλαγής σπιτιών (Homeswapper scheme) για να βοηθούμε τους ενοικιαστές που θέλουν να μετακομίσουν και καθιερώσαμε ένα σχέδιο ανταμοιβής ενοίκων εθελοντών. Εκπαιδεύσαμε μέλη του προσωπικού των υπηρεσιών οικισμών για να εκδίδουν ειδοποιητήρια πάγιων προστίμων για παράνομη απόθεση και ρίψη απορριμμάτων.

Έχουμε επίσης διαπιστώσει ότι η ικανοποίηση με την υπηρεσία μας επισκευών είναι υψηλότερη από ποτέ, έχουμε εκδώσει πιστοποιητικό ασφάλειας φυσικού αερίου για κάθε ενοικιαζόμενη κατοικία, έχουμε βοηθήσει ενοίκους να βρουν εργασία και να αντιμετωπίσουν οικονομικές δυσκολίες, και μας έχουν απονεμηθεί εθνικά βραβεία για την εξυπηρέτηση πελατών και την κινηματογραφική εργασία των νέων.

Όταν θα μας κάνει επιθεώρηση η Ελεγκτική Επιτροπή φέτος τον Ιούνιο, θα πρέπει να διατηρήσουμε τη βαθμολογία των δύο αστέρων, ώστε να συνεχίσουμε να έχουμε χρηματοδότηση για το ανακαινιστικό πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών.

Παίρνοντας υπόψη τις επιτυχίες μας στα τελευταία τέσσερα χρόνια, πιστεύω ότι θα το πετύχουμε. Όταν θα βρίσκονται εδώ οι επιθεωρητές, θα ζητήσουν να σας μιλήσουν. Αν σας καλέσουν, σας παρακαλούμε να πάτε και να τους πείτε τη γνώμη σας.

Σας ευχαριστώ για την υποστήριξη που μας δώσατε ως τώρα και ελπίζω ότι θα συνεχίσετε να συνεργάζεστε μαζί μας.

### Mike Jones

Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου - Homes for Haringey

### Ημερομηνίες για το ημερολόγιό σας

30 Μαρτίου 2010	Συνεδρίαση Διοικητικού Συμβουλίου	7μμ
4 Μαΐου 2010	Οικονομική και Ελεγκτική Επιτροπή	7μμ
17 Μαΐου 2010	Επιτροπή Ανθρώπινων Πόρων	7μμ
26 Μαΐου 2010	Συνεδρίαση Διοικητικού Συμβουλίου	7μμ

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

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)

Έχετε το λόγο

## Βοήθεια με τις οικονομικές δυσκολίες

**Ο κ. Ο από το Τόππεναμ μας μίλησε για το πώς τον βοήθησε το εργαστηριακό μας σεμινάριο διαχείρισης χρημάτων:**

Είχα κάποια προσωπικά προβλήματα και τα πράγματα έγιναν υπερβολικά δύσκολα για μένα. Έκανα ορισμένα μικρά λάθη με τη διαχείριση των χρημάτων μου και πριν το καταλάβω, έχασα τον έλεγχο της κατάστασής μου. Είναι τόσο εύκολο να ξεπέσεις - μπορεί να συμβεί στον καθένα.

Η Ομάδα Εισπράξεων Εσόδων μου τηλεφώνησε και πρότεινε να πάω στο εργαστηριακό σεμινάριο διαχείρισης χρημάτων. Δεν ξέρω πώς να τους ευχαριστήσω αρκετά - ήταν μια υπέροχη ιδέα. Μου έκανε εντύπωση ότι αφιέρωσαν το χρόνο να διαπιστώσουν ότι είχα δυσκολίες και πρότειναν ένα τρόπο βοήθειας. Υπάρχουν πολλοί στον κόσμο σε χειρότερη μοίρα από μένα, και μου δίνει σιγουριά να ξέρω ότι υπάρχουν άνθρωποι που νοιάζονται και προσφέρουν αυτού του είδους τη βοήθεια.

Το πρόγραμμα ήταν πραγματικά χρήσιμο. Και ήταν για μένα ένα εγερτήριο. Από τότε δεν έχω κανένα οικονομικό πρόβλημα - έχω βρει τη λύση. Προσβλέπω στο μέλλον και έχω τον έλεγχο στα χέρια μου.

Στο εργαστηριακό σεμινάριο συνάντησα κάποιους που είχαν πραγματικά μεγάλες οικονομικές δυσκολίες και ήταν πολύ καλό να βλέπεις ότι τους προσέφεραν βοήθεια και συμβουλές. Τώρα λέω σε όλους να πάνε κι αυτοί! Δεν εξυπηρετεί απολύτως τίποτε να κρύβεις το πρόβλημά σου, θα πρέπει να το συζητήσεις με κάποιον. Αν δεν μιλήσεις με κάποιον θα γίνει οπωσδήποτε χειρότερο. Αυτή η υπηρεσία είναι τόσο θαυμάσια και είμαι πραγματικά ευγνώμων που είχα την ευκαιρία να τη χρησιμοποιήσω. Σας ευχαριστώ.

**Η Ομάδα μας Εισπράξεων Εσόδων (Income Collection team) μπορεί να σας βοηθήσει αν έχετε οικονομικά προβλήματα.**

Μιλώντας σε κάποιον θα σας βοηθήσει να επιλύσετε τα οικονομικά σας προβλήματα - όταν τα παραμελείτε γίνονται χειρότερα.

Από τον Απρίλιο και μετά θα διοργανώσουμε περισσότερα εργαστηριακά σεμινάρια διαχείρισης χρημάτων, σαν αυτό που παρακολούθησε ο κύριος Ο. Αν θέλετε να κλείσετε θέση, τηλεφωνήστε την Donna Thompson-Cox στο **020 8489 1572** ή στείλτε email στην ηλεκτρονική διεύθυνση **incomecollectionteam@homesforharingey.org**

Συνεργαζόμαστε επίσης με την Αρχή Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FSA) για να προσφέρουμε δωρεάν ατομικές συμβουλευτικές συνεντεύξεις για οικονομικά θέματα, όπως χρέη, αποταμιεύσεις, συντάξεις και παροχές. Αν θέλετε μια ατομική συνέντευξη με ένα σύμβουλο, μπορείτε να κλείσετε ραντεβού επικοινωνώντας μαζί μας. Τηλεφωνήστε την Donna Thompson-Cox στο **020 8489 1572** ή στείλτε email:

**incomecollectionteam@homesforharingey.org**

## Συμμετοχή

### Το τι θέλουν οι γυναίκες

Όλες πέρασαν θαυμάσια κατά την πρόσφατη ημέρα του Φόρουμ Γυναικών. Εκτός από τις ψυχαγωγικές δραστηριότητες, οι γυναίκες είχαν επίσης την ευκαιρία να μας πουν το τι θέλουν από τις υπηρεσίες μας τώρα και στο μέλλον.

Οι γυναίκες που ήλθαν στο φόρουμ ωφελήθηκαν από δωρεάν συμβουλές για θέματα στέγασης, υγείας, διατροφής, από μασάζ κεφαλής και ώμων και είχαν την ευκαιρία να συναντήσουν άλλες γυναίκες από την περιοχή του Χάριγκεϊ.

Παρουρίσκονταν επίσης τοπικές, εξωτερικές οργανώσεις, όπως η Εθνική Υπηρεσία Υγείας (NHS) Χάριγκεϊ και το Συμβουλευτικό Γραφείο Πολιτών (Citizens Advice Bureau), για να παρέχουν οι ειδικευμένοι λειτουργοί τους συμβουλές στις γυναίκες. Σε μερικές από τις γυναίκες παρέχονταν βοήθεια διερμηνείας σομαλικής, ελληνικής και τουρκικής γλώσσας.

Η Τζωρτζίνα Μιχαήλ, από το Γουάιτ Χαρτ Λέιν, ήταν ευτυχής που ήλθε: «Είναι πολύ ωραία, συνάντησα μερικά καλά πλάσματα και μου φέρθηκαν καλά. Θα πρέπει να διοργανώνονται τέτοια φόρουμ πιο συχνά. Όλα ήταν ωραία, ιδιαίτερα το μασάζ. Οι πληροφορίες που μας έδωσε το προσωπικό ήταν χρήσιμες και ήταν πολύ καλό που είχε διερμηνείες για να βοηθούν». Πρόκειται να διοργανώσουμε περισσότερα φόρουμ γυναικών αργότερα αυτό το χρόνο – περιμένετε για περισσότερες πληροφορίες.

### Κάνουμε την ισότητα πραγματικότητα

Σχεδόν το 55% του πληθυσμού του Δήμου είναι από εθνικές μειονότητες, ενώ το 13% είναι ηλικίας 60 ετών και άνω. Οι περισσότεροι ενοικιαστές του Δήμου Χάριγκεϊ είναι γυναίκες παρά άντρες και το 20% έχει κάποια αναπηρία. Συνεπώς, για να διασφαλίσουμε ότι ικανοποιούμε τις ανάγκες όλων έχουμε αναπτύξει ένα Ενιαίο Σχέδιο Ισοτήτων (Single Equalities Scheme).

#### Τι είναι το Ενιαίο Σχέδιο Ισοτήτων;

Το Ενιαίο Σχέδιο Ισοτήτων (Single Equalities Scheme) αποτελεί για μας νομική υποχρέωση καθώς και δέσμευση για την ίση μεταχείριση των πελατών και του προσωπικού μας. Σημαίνει ότι για μας είναι άσχετο αν κάποιος ανήκει σε διαφορετική φυλή, έχει κάποια αναπηρία, έχει διαφορετική θρησκεία ή πεποιθήσεις. Είναι επίσης άσχετο ποια είναι η ηλικία του, ο σεξουαλικός του προσανατολισμός ή το φύλο του. Το Σχέδιο έχει σπουδαιότητα επειδή απαριθμεί όλα αυτά που σχεδιάζουμε να κάνουμε για να διασφαλίσουμε ότι πραγματικά μεταχειριζόμαστε τους πελάτες και το προσωπικό μας με ισότητα.

Σας προσκαλούμε να μας κάνετε γνωστές τις παρατηρήσεις σας για το Ενιαίο Σχέδιο Ισοτήτων πριν το δημοσιεύσουμε τον Ιούνιο 2010. Μπορείτε να το βρείτε στην ιστοσελίδα μας

**www.homesforharingey.org**. Αν χρειάζεστε αντίτυπο με μεγάλα γράμματα, στη γραφή τυφλών Μπράιγ, σε άλλη γλώσσα ή σε οποιαδήποτε άλλη μορφή, επικοινωνήστε με την **Polly Mann**, Διευθύντρια του Τμήματος Ισοτήτων (Equalities), στην ιστοσελίδα **polly.mann@homesforharingey.org** ή στο τηλέφωνο **020 8489 1721**.

Παρακαλούμε να στείλετε τα σχόλιά σας ως το τέλος Μαρτίου στην Polly, επικοινωνώντας με τον πιο πάνω τρόπο, ή ταχυδρομικά στη διεύθυνση: **Homes for Haringey, 6th Floor, River Park House, Wood Green, N22 8HQ**.

### Εξέταση της διαδικασίας άδειων κατοικιών

Τα μέλη της Επιτροπής Επισκευών Ενοίκων (Residents' Repairs Panel) αποφάσισαν να κάνουν αλλαγές στις συνεδριάσεις τους για να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή περισσότερων ατόμων. Τώρα διοργανώνουν θεματικές συνεδριάσεις που επικεντρώνονται μόνο σε ένα ή δύο θέματα

της διαδικασίας επισκευών. Παράλληλα με αυτές, διοργανώνουν ημέρες εργαστηριακών σεμιναρίων που αφορούν αυτά τα θέματα.

Το πρώτο από τα νέα εργαστηριακά σεμινάρια διοργανώθηκε τον Φεβρουάριο και εξέτασε τη διαδικασία των άδειων κατοικιών, δηλαδή την προετοιμασία των άδειων κατοικιών για ενοικίαση σε καινούριους ενοικιαστές. Οι ένοικοι **Dominic Eka, Yvonne Denny, Terry Marsh, Eric Lattimore, Angie Buzzacott, Tony Jackson** και ο **David Ball** πήγαν για να μάθουν περισσότερα για το πώς ανακαινίζουμε τις άδειες κατοικίες.

Πέρασαν τις πρωινές ώρες σε μια από τις αποθήκες μας, με τον Paul Young, διευθυντή του τμήματος άδειων κατοικιών και άλλα αρμόδια μέλη του προσωπικού, για να μάθουν περισσότερα σχετικά με τη διαδικασία των άδειων κατοικιών. Μετά το φαγητό, η ομάδα ενοίκων επισκέφτηκε τρεις άδειες κατοικίες που βρίσκονταν σε διαφορετικά στάδια της διαδικασίας – μια κατοικία που μόλις είχε αδειάσει, μια στα μέσα της ανακαίνισης, και μια άλλη όπου είχε ολοκληρωθεί η διαδικασία ανακαίνισης και ήταν έτοιμη για ενοικίαση.

Η **Yvonne Denny** είπε: «Κατά τη γνώμη μου όλα, το εργαστηριακό σεμινάριο άδειων κατοικιών και οι επισκέψεις, ήταν υπέροχα. Πήραμε μια πραγματική εικόνα για το τι γίνεται από την αρχή μέχρι και το τέλος της διαδικασίας. Ο Paul Young και το προσωπικό του έχουν κάνει μια τεράστια διαφορά. Φροντίζει να κάνει τα πράγματα καλύτερα για τους ενοίκους και αυτό είναι φανερό. Όλα τα μέλη του προσωπικού που συναντήσαμε κατά τη διάρκεια της ημέρας ήταν υπέροχοι άνθρωποι. Νομίζω ότι αυτού του είδους η προσέγγιση θα κάνει την επιτροπή επισκευών πιο αποδοτική και θα μας βοηθήσει πραγματικά να πετύχουμε περισσότερα με τη συμμετοχή μας».

Αν θέλετε να συμμετέχετε στην επιτροπή επισκευών ή οποιαδήποτε άλλη επιτροπή ενοίκων, να μας το κάνετε γνωστό. Έχουμε έναν αριθμό από επιτροπές που εξετάζουν τις διάφορες πτυχές του έργου μας. Απλά, επικοινωνήστε με την Ομάδα Συμμετοχής Ενοίκων (Resident Involvement team) στο **020 8489 4463** ή στείλτε email: **resident.involvement@homesforharingey.org**

## Χρειαζόμαστε τις απόψεις σας

Ζητούμε από όλες τις λεσβίες, ομοφυλόφιλους, αμφιφυλόφιλους και διαφυλικούς ενοίκους τις απόψεις τους σχετικά με τις υπηρεσίες μας, μέσω μιας έρευνας προσδοκιών από το διαδίκτυο. Απλά, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα **www.homesforharingey.org** ή επικοινωνήστε με την Polly Mann, Διευθύντρια Τμήματος Ιστοτήτων, στο 020 8489 1721 για αντίτυπο της έρευνας σε οποιαδήποτε άλλη μορφή.

## Ειδήσεις Νεολαίας

Στο τεύχος αυτό του περιοδικού Homes Zone θα βρείτε ένθετο Δελτίο Ειδήσεων Νεολαίας. Ελπίζουμε να σας αρέσει. Το Δελτίο Ειδήσεων Νεολαίας (Youth News) διατίθεται συνήθως στο διαδίκτυο. Αν θέλετε να συμμετέχετε στη σύνταξή του, επικοινωνήστε με τον Marlon Bruce στο **020 8489 4476** ή στείλτε email: **marlon.bruce@homesforharingey.org**  
Απολαύστε το!

## Συμμετοχή

# Ατενίζοντας το μέλλον – η Έρευνα Προσδοκιών

Σας ρωτούμε το τι θέλετε από εμάς στο μέλλον, ώστε να αρχίσουμε να προχωρούμε προς αυτή την κατεύθυνση.

Έχουμε χρησιμοποιήσει έρευνες και συνεδριάσεις για να ρωτήσουμε τους ενοίκους και το προσωπικό για τις προσδοκίες τους, και οι απαντήσεις από τα δύο γκρουπ ήταν παρόμοιες. Τα κύρια μηνύματα ήταν ότι θα πρέπει:

- Να αυξήσουμε την προσοχή μας στην **ποιότητα** των εργασιών ή των υπηρεσιών μας.
- Να βελτιώσουμε την **ταχύτητα** της ανταπόκρισής μας.
- Να μεταχειριζόμαστε τους ανθρώπους σαν **άτομα**.
- Να δημιουργήσουμε **εταιρικές συνεργασίες** με άλλους οργανισμούς για να κάνουμε μια μεγαλύτερη διαφορά στις υπηρεσίες, και ιδιαίτερα στα ακόλουθα:
  - ο Εγκληματική και αντικοινωνική συμπεριφορά
  - ο Ανάπλαση συνοικιών
  - ο Φροντίδα ηλικιωμένων
  - ο Φροντίδα άλλων ευάλωτων ατόμων
- Να εξετάσουμε τρόπους για μεγαλύτερο συντονισμό με το Δήμο Χάριγκεϊ.

Ο Paul Bridge, διευθύνων σύμβουλος, είπε: «Θέλω ο οργανισμός Homes for Haringey να είναι όπως τον χρειάζονται οι ένοικοί του. Πραγματοποιούμε το ανακαινιστικό πρόγραμμα αξιοπρεπών κατοικιών, και τώρα έχουμε αρχίσει να εξετάζουμε το τι θα μπορέσουμε να κάνουμε πέρα από αυτό».

Θα πάρουμε ό,τι έχουμε μάθει μέχρι τώρα, και θ' αρχίσουμε να εργαζόμαστε για να δούμε πώς μπορούμε να συμβάλουμε στη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται σε άτομα και κοινότητες, έχοντας σαν εταίρους το Δήμο Χάριγκεϊ, την αστυνομία, την υπηρεσία υγείας και άλλους.

## Ανοιχτή ημέρα

Κρατήστε την 10<sup>η</sup> Ιουλίου ελεύθερη ώστε να μπορέσετε να έλθετε στην ανοιχτή μας ημέρα. Μας είπατε ότι πραγματικά σας άρεσε η προηγούμενη, όπως και σε μας, και γι' αυτό θα την επαναλάβουμε.

Θα προσφέρουμε δωρεάν φαγητό, ψυχαγωγία για παιδιά κάθε ηλικίας, κληρώσεις δώρων, περιπτερα πληροφοριών, μουσική, εργαστηριακά σεμινάρια και πολλά άλλα.

Περιμένετε για την πρόσκλησή σας με το επόμενο τεύχος του περιοδικού Homes Zone.

## 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 από τον Απρίλιο – Δεκέμβριο 2009.

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

Η επίδοσή μας 83% - **ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΔΟΥΛΕΙΑ.**

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

Η επίδοσή μας 72% - **ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΔΟΥΛΕΙΑ.**

**18 Homes Zone Issue 17 - March 2010 - GREEK**

**Στόχος** - Να απαντούμε στο 90% των τηλεφωνημάτων.  
Η επίδοσή μας 89% - **ΕΧΟΥΜΕ ΣΧΕΔΟΝ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ.**

## **Κλήρωση δώρων Τμήματος Αντικοινωνικής Συμπεριφοράς**

Ο κύριος C, κάτοικος της περιοχής N4, ήταν ο τυχερός αυτού του τριμήνου. Κέρδισε κουπόνια της σουπερμαρκετ Μόρισονς αξίας £100 λιρών, επειδή επέστρεψε συμπληρωμένη τη φόρμα ικανοποίησης με πληροφορίες για τον τρόπο που χειριστήκαμε το πρόβλημα αντικοινωνικής συμπεριφοράς που αντιμετωπίζε.

Παρόλο που ο κύριος C δεν ήταν πλήρως ικανοποιημένος με τον τρόπο που χειριστήκαμε την υπόθεσή του, ήταν πολύ ευχαριστημένος με το δώρο του. Η υπόθεσή του θα επανεξεταστεί. Δεχόμαστε ευχαρίστως τις απόψεις σας σαν έναν τρόπο βελτίωσης των υπηρεσιών μας, και γι' αυτό σας παρακαλούμε να αφιερώνετε λίγες στιγμές για να συμπληρώνετε και να επιστρέφετε τη φόρμα σας.

### **Κορυφαίοι ενοικιαστές**

Συγχαρητήρια :

- στην κ Ford από το Χόρνσεϋ και τον κ Flynn από την περιοχή N22 – οι νικητές Ιανουαρίου
- στον κ Watters από το Γουντ Γκρην και τον κ Bevan από το Χόρνσεϋ – οι νικητές Δεκεμβρίου
- στην κ Moore από την περιοχή N17 και την κ Peacock από την περιοχή N17 – οι νικητές Νοεμβρίου

Κερδίζει ο καθένας από £75 λίρες, απλά και μόνο επειδή διατηρούν το λογαριασμό πληρωμής του ενοικίου τους χωρίς χρέη.

Όταν διατηρείτε έναν καθαρό λογαριασμό πληρωμής ενοικίου, συμμετέχετε αυτόματα στην κλήρωση δώρων του Κορυφαίου Ενοικιαστή μας και μπορεί να κληρωθείτε σαν ο τυχερός του μηνιαίου δώρου.

# Η σελίδα προβλημάτων της Παμ

Αγαπητή Παμ,

Είμαι ενοικιάστρια του Δήμου εδώ και 20 χρόνια. Είμαι ο μόνος γονιός στο σπίτι και έχω παλέψει οικονομικά για πολλά χρόνια. Βρίσκομαι τώρα στην ευτυχή θέση να βλέπω την κόρη μου που έχει μεγαλώσει και έχει αρχίσει να εργάζεται κανονικά. Η κόρη μου δεν σκοπεύει να φύγει από το σπίτι, και καθώς πληρώνει τώρα το μισό ενοίκιο, αναρωτιέμαι τι θα έπρεπε να κάνω για να συμπεριληφθεί στο τωρινό μου συμβόλαιο μίσθωσης.

Με πολλούς χαιρετισμούς,  
Ενοικιάστρια του οργανισμού Homes for Haringey

Αγαπητή ενοικιάστρια,

Χαίρομαι που μαθαίνω ότι η κατάστασή σας έχει βελτιωθεί και ότι η κόρη σας είναι τώρα σε θέση να σας βοηθά με τα οικονομικά σας. Δεν μου δώσατε τη διεύθυνσή σας και συνεπώς δεν είμαι σε θέση να κοιτάξω το φάκελό σας για το ιστορικό της μίσθωσής σας. Ωστόσο, μπορώ να σας συμβουλέψω ότι η παραχώρηση των από κοινού μισθώσεων γίνεται κατά τη διάκριση του Δήμου, και γενικά παραχωρούνται μόνο στον / στην σύντροφο του μισθωτή και όχι σε άλλο ενήλικο μέλος της οικογένειάς του.

Το κύριο όφελος για κάποιον που γίνεται από κοινού μισθωτής είναι ότι μπορεί να διαδεχθεί (αναλάβει) τη μίσθωση σαν μοναδικός μισθωτής, σε περίπτωση θανάτου του αρχικού μισθωτή. Ωστόσο, αν η κόρη σας ζει πάντα μαζί σας και αποτελεί μέλος της οικογένειάς σας, τότε θα μπορέσει να διαδεχθεί (αναλάβει) τη μίσθωση του σπιτιού σας, αρκεί να μην είναι αυτός ο τρόπος που πήρατε κι εσείς τη μίσθωσή σας (επειδή, σύμφωνα με το νόμο, επιτρέπεται μόνο μία διαδοχή μίσθωσης).

Αν σκέφτεστε να κάνετε αίτηση για τη διαδοχή μιας μίσθωσης, έχει μεγάλη σπουδαιότητα να πάρετε υπόψη σας ότι ο Δήμος Χάριγκεϊ μπορεί να αποφασίσει ότι το σπίτι είναι πολύ μεγάλο για το νέο μισθωτή, και αντί για αυτό να του παραχωρήσει τη μίσθωση ενός μικρότερου σπιτιού. Αν υπάρχουν περισσότερα από ένα μέλη της οικογένειας που έχουν δικαίωμα διαδοχής, τότε μπορούν είτε να αποφασίσουν μεταξύ τους ποιος θα αναλάβει τη μίσθωση, ή αν αυτό δεν είναι δυνατό, τότε την απόφαση θα πάρει ο Δήμος.

Παρακαλώ να έχετε υπόψη σας ότι όσον αφορά το ενοίκιο, εσείς, σαν μισθωτής, είστε υπεύθυνη να πληρώνετε όλο το ενοίκιο. Ωστόσο, μπορείτε να συμφωνήσετε με την κόρη σας να συνεισφέρει δίνοντας σας ένα λογικό ποσό. Σαν παράδειγμα, όσον αφορά τους μισθωτές που παίρνουν στεγαστικό επίδομα (housing benefit), από τους μη εξαρτώμενους ενήλικες απαιτείται να συνεισφέρουν £47 λίρες την εβδομάδα.

Ελπίζω, εσείς και η κόρη σας, να βρείτε τις πληροφορίες αυτές καθησυχαστικές. Αν έχετε περισσότερες ανησυχίες, παρακαλώ να τις συζητήσετε με το Λειτουργό Διαχείρισης της Μίσθωσής σας (Tenancy Management Officer), που θα μπορέσει να σας δώσει περισσότερες πληροφορίες με βάση τις ιδιαίτερες περιστάσεις σας.

Με τις καλύτερες ευχές μου,  
Παμ

## 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**

## Επικέντρωση στην επίδοσή μας

### Φιλοδοξούμε μια τέλεια επίδοση

Χρησιμοποιούμε ένα νέο σύστημα για να μας βοηθά με τη διαχείριση της επίδοσής μας. Το Aspireview είναι ένα εργαλείο που αξιολογεί την επίδοσή μας έναντι των στόχων μας και χρησιμοποιεί κόκκινο, πορτοκαλί και πράσινο χρώμα για να δείχνει ακριβώς ποια είναι η επίδοσή μας ανά πάσα στιγμή. Αυτό σημαίνει ότι μπορούμε να ελέγχουμε την πρόδοό μας όσο συχνά θέλουμε.

Νομίζουμε ότι η χρήση αυτού του συστήματος θα μας βοηθήσει να βελτιώσουμε την επίδοσή μας. Έχοντας τη δυνατότητα να είμαστε πάντα ενημερωμένοι για την επίδοσή μας, μπορούμε να αντιμετωπίζουμε έγκαιρα τα θέματα που ανακύπτουν και να τα επιλύουμε προτού σας επηρεάσουν αρνητικά.

### Τα πρότυπα των υπηρεσιών μας

Τα πρότυπα των υπηρεσιών μας καθορίζουν το τι κάνουμε και πόσο γρήγορα το κάνουμε. Τα πρότυπα αυτά αποτελούν τη δέσμευσή μας σε σας και εξηγούν το επίπεδο των υπηρεσιών που πρέπει να περιμένετε από εμάς.

Πρόκειται να αναθεωρήσουμε τα πρότυπα των υπηρεσιών μας, με τη δική σας συνεργασία. Θέλουμε να βεβαιωνόμαστε ότι αξιολογούμε τα πρότυπα που αφορούν τις υπηρεσίες που έχουν σπουδαιότητα για σας, και ότι χρησιμοποιούμε μεθόδους για να σας παρέχουμε αποδείξεις ότι ικανοποιούμε αυτά τα πρότυπα.

Θα συγκεντρώσουμε επίσης όλα τα πρότυπα των υπηρεσιών μας από όλους τους τομείς του οργανισμού, έτσι ώστε να είναι πιο ευπρόσιτα.

Θα ζητούμε από τις επιτροπές συμμετοχής ενοίκων τις παρατηρήσεις τους σχετικά με τα πρότυπα των υπηρεσιών μας. Αν έχετε οποιεσδήποτε παρατηρήσεις σχετικά με το τι νομίζετε ότι θα πρέπει να συμπεριληφθεί, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την **Joy Walton**, Διευθύντρια Προγραμματισμού Επίδοσης & Επιχειρήσεων στο **020 8489 1333**.

**Στη σελίδα αυτή μπορείτε να βρείτε μια σειρά από πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις μας, συμπεριλαμβανομένων των πέντε υψηλότερων βαθμών αξιολόγησης και μερικές από τις ιστορίες πίσω από τους αριθμούς.**

Αν προτιμάτε αυτόν το νέο τρόπο με τον οποίο παρουσιάζουμε τις επιδόσεις μας, παρακαλούμε να μας το κάνετε γνωστό.

Τηλεφωνήστε στο **020 8489 2715** ή στείλτε email: [communications@homesforharingey.org](mailto:communications@homesforharingey.org).

### Οι υψηλότεροι πέντε βαθμοί αξιολόγησης

**Οι βαθμοί αυτοί δείχνουν την επίδοσή μας από τον Απρίλιο – Δεκέμβριο 09.**

Στόχος: **95%** των οικισμών να χαρακτηριστούν άριστοι ή καλοί από τους Προϊστάμενους Υπηρεσιών Οικισμών

Η επίδοσή μας: **96%** - **ΕΧΟΥΜΕ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

Στόχος: **95%** των ενοίκων να είναι ικανοποιημένοι με το ποιοτικό επίπεδο των επισκευών

Η επίδοσή μας: **96,2%** - **ΕΧΟΥΜΕ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

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

Η επίδοσή μας: **98,7%** - **ΕΧΟΥΜΕ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

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

Η επίδοσή μας: **98,8%** - **ΕΧΟΥΜΕ ΣΧΕΔΟΝ ΠΕΤΥΧΕΙ ΤΟ ΣΤΟΧΟ ΜΑΣ**

Στόχος: **27 ημέρες** (κατά μέσο όρο) για να ενοικιάζεται πάλι ένα άδειο σπίτι

Η επίδοσή μας: **44,1 ημέρες** - **ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΔΟΥΛΕΙΑ**

## **Εκδηλώσεις**

### **Πράσινη εβδομάδα**

Πάρτε μέρος στην Πράσινη Εβδομάδα, 7-13 Ιουνίου. Θα διοργανωθούν εκδηλώσεις σε όλη την περιοχή του Δήμου με σκοπό να παρέχουν συμβουλές και βοήθεια σχετικά με το πώς θα γίνετε πράσινοι.

Το Πράσινο Φεστιβάλ θα γίνει το Σάββατο, 12 Ιουνίου, στο Ducketts Common.

### **Διεθνής ημέρα της γυναίκας**

Πάρτε μέρος, μαζί με άλλες γυναίκες από το Χάριγκεϊ, σ' αυτή τη φανταστική και δωρεάν ελεύθερη ημέρα εξόδου. Συναντήστε τοπικές ομάδες γυναικών και πάρτε μέρος σε μια μεγάλη ποικιλία από εργαστηριακά σεμινάρια, στα οποία συμπεριλαμβάνονται τα υδραυλικά, η κατασκευή κοσμημάτων, το μακιγιάζ και ο χορός σάλσα.

Σάββατο, 6 Μαρτίου, 11πμ – 4μμ

Κολέγιο Χάριγκεϊ, Ένφιλντ και Βορειοανατολικού Λονδίνου (College of Haringey, Enfield and North East London) (προηγούμενως γνωστό σαν CoNEL)

### **Ανοιχτή ημέρα**

Ελάτε στη δεύτερη Ανοιχτή Ημέρα μας για φαγητό, ψυχαγωγία και πρόσβαση σε μια ποικιλία από πληροφορίες και υπηρεσίες.

10 Ιουλίου 2010 – Δημαρχιακό μέγαρο (Civic Centre)

## 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 τον ιστότοπό 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 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. Όλα τα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών λειτουργούν από τις 8.45πμ μέχρι τις 5μμ.

#### Hornsey

Broadway Annexe  
Hornsey Town Hall  
Crouch End, N8 9J

#### 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

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 – 8μμ, Δευτέρα μέχρι Παρασκευή, και 8πμ-1μμ το Σάββατο. Τηλέφωνα: **0800 195 3404** ή **020 8489 5611**

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

## **Άλλα χρήσιμα τηλέφωνα**

**Καταγγελίες εγκαταλελειμμένων αυτοκινήτων**  
0845 073 6904

**Αντικοινωνική συμπεριφορά**  
020 8489 1000

**Συμβουλευτικά Γραφεία Πολιτών**  
(Citizens Advice Bureau)  
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 γκράφιτι**  
0845 073 1979

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

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

**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**  
0845 073 1234

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

**Επισκευές**  
(Βλέπε προηγούμενη σελίδα)

**Απορρίμματα και απόβλητα**  
020 8885 7700

**Διαχείριση κατοικιών στήριξης**  
(Supported Housing management)  
020 8489 4400