

Homes Zone, kiracılar ve lease sahipleri için Homes for Haringey'in yeni dergisidir. Tenant Star'ın yerini almaktadır. Beğeneceğinizi umarız.

4 Haberler

6 Kurulunuz

7 Sesiniz

8 Konut Sakini Anketi:  
Sonuçlar

10 Katılımcı olmak

12 Pam sorunlarınızı dinliyor

diğer haberler...

**£50**

Alışveriş çeki kazanma fırsatı...  
14. sayfada

## Konut Sakini Anketi Hakkımızda neler dediniz...



Homes for Haringey

# Editörün Mektubu

## Hoş geldiniz

Sizi konut sakinleri için çıkartılan yeni dergimizde ağırlıyoruz. Yeni derginin görüntüsü ve içinde görmek istediğiniz haberlere ilişkin görüşlerinizi yönetim kurulumuzda değerlendirdik. İsteğiniz üzerine, sizi en son haberler ve Homes for Haringey'in yaptığı işler hakkında bilgilendirecek Homes Zone dergisini yılda beş kez yayımlayacağız.

Derginin iç sayfalarında, yıllık anketimize katılan sakinlerin, neleri iyi yapıp neleri iyileştirmemiz gerektiği ile ilgili düşüncelerini bulacaksınız. Daha iyi hizmetler sağlama sözümüzü tutmak için neler planlandığını Homes for Haringey Yönetim Kurulu Başkanı Michael Jones'dan dinleyeceksiniz. Ve lease sahibi Martin Laheen'in, sakinlerin katılımcı olmalarının ne kadar önemli olduğuna ilişkin görüşlerini öğreneceksiniz.

Homes Zone'un hoşunuza gideceğini umuyoruz. Eğer dergide geliştirmemiz gereken yönler olduğunu düşünüyorsanız ya da okuyucu panelimize katılmak isterseniz, lütfen aşağıdaki adresten bizimle temas kurunuz.

## Konut Sakinleri Anketi:

### Gösterdiğimiz performansı ölçebilmek için bize yardım edin

Bu yılın sonunda, bağımsız bir pazar araştırmaları şirketi, sunduğumuz hizmetlerden memnun olup olmadığınızı anlamak için bir çok konut sakiniyle bir görüşme gerçekleştirmiştir. (Bu anketin sonuçlarını 8. sayfada görebilirsiniz.)

Bunun yanında hükümet de, Haringey'de yaşayan insanların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılayamadığımızı ve ülkenin dört bir yanındaki benzer kuruluşlarla karşılaştırıldığında hangi düzeyde olduğumuzu anlamak istemektedir.

Gerekli olan bu bilgiyi sağlayabilmek için başka bir anket yapmamız zorunludur.

Temmuz ayı içerisinde bu ankete katılacak yaklaşık 6000 konut sakini rasgele seçilecek ve bunlara postayla bir anket formu gönderilecektir. Bu seçilmiş kişilerden biri olmanız durumunda, soruları yanıtlamak ve anket formunu biz geri göndermek için biraz zamanınızı ayırmanızı rica ediyoruz.

Anket formu almanız durumunda, lütfen soruları yanıtlayın ve bu formu bize geri gönderin.  
Teşekkür ederiz.

kira ödeme tarihlerinizi takip etmek için bu zarfla birlikte verilen takvimi kullanınız – ayrıntılar için 6. sayfaya bakınız

### Sizi dinlemek istiyoruz

Homes for Haringey hakkında söyleyecek bir şeyiniz mi var? O zaman bize söyleyin.

Tel: 020 8489 4487

E-posta:  
communications@  
homesforharingey.org

Posta: Communications  
Team, Homes for  
Haringey, 13 - 27 Station  
Road, London N22 6UW

## Makul Konutlar (Decent Homes)

Homes for Haringey, 2010 yılına kadar konutlarını Makul Konutlar standardına ulaştırmada gerekli olan ilave parayı alabilmek için hükümete başvurmak zorundadır. Makul Konutlar, tüm konutların makul ve modern bir mutfığa ve yatak odasına sahip olması, uygun bir şekilde ısıtılması ve onarım açısından iyi koşullarda olması anlamına gelmektedir.

Hükümet bize parayı vermeden önce, biz size, yani müşterilerimize iyi bir hizmet sunduğumuzu ispatlamak zorundayız. Yani, Denetim Komisyonunun (Audit Commission) iki yıldızlı notunu almalıyız.

Bu yılın Şubat ayında, deneme amaçlı bir denetim geçirdik. Bu denetimde bazı şeylerin iyiye doğru gittiğini gördük. İyiye giden şeyler arasında, daha yüksek bir kiracı ve lease sahibi memnuniyeti, hizmetlere erişimin iyileşmesi ve sakinlere katılımcı olabilmeleri için daha fazla olanak sağlanması bulunmaktadır.

Ancak denetimden elde ettiğimiz geri bildirimde ayrıca, bazı alanları daha fazla iyileştirmemiz gerektiği de açığa çıkmıştır. Tüm servislerimizi iki yıldızlı standart seviyesine ulaştırma işinde ilave zaman kazanmak için, nihai gerçek denetim tarihini 2006 Aralık ayından, 2007 baharına kaydirdik. Bu denetimde mutlaka iki yıldız almamız gerekiyor. Ancak bu şekilde, iyileştirme programımızı gerçekleştirmek için gerekli olan ilave parayı alabiliriz.

## Kısa kısa...

### Homes for Haringey

Homes for Haringey nuha ji birêvebirina xaniyê we berpirsiyar e. Şaredarîya Haringey hîn jî xwedîyê xaniyan e û xwedîyê xaniyê we ye.

Misyonumuz, yüksek kalitede konut hizmetleri ve makul konutlar sağlayabilmek için sakinlerle birlikte çalışmaktır.

Homes for Haringey hakkında daha fazla bilgi almak için lütfen ziyaret ediniz: [www.homesforharingey.org](http://www.homesforharingey.org)

### Herkese açık yönetim kurulu toplantıları

Homes for Haringey Yönetim Kurulu düzenli olarak toplanır. Tüm toplantılar kamuya açıktır. Toplantı tarihleri, yerel gazetede ve web sitemizde önceden duyurulur. Web adresi: [www.homesforharingey.org](http://www.homesforharingey.org)

Daha fazla bilgi için Homes for Haringey İdare Birimi (Governance Team) ile temas kurunuz. Tel: 020 8489 1407.

### En az maliyetle en iyi ısınan evler...

Daha iyi ve daha ucuza ısınabilmesi için her yıl yaklaşık 1000 adet konutun izolasyonunu yapıyoruz.

Şimdi verdiğimiz bu hizmette gösterdiğimiz performansı ölçmek istiyoruz. Neleri iyi yaptığımızı, neleri daha iyi yapmamız gerektiğini bize söyleyin.

Gamini Jayasinghe ile temas kurunuz. Tel: 020 8489 1018.

E-posta: [Gamini.Jayasinghe@homesforharingey.org](mailto:Gamini.Jayasinghe@homesforharingey.org)

**Homes for Haringey'in sizi memnun edecek hizmetler sunmasına yardım etmek için nasıl katılımcı olabileceğinize dair daha fazla bilgi almak istiyorsanız, lütfen Konut Sakinleri Katılım (Resident Involvement) birimi ile temas kurunuz.**  
Tel: 020 8489 4463.  
E-posta: [resident.involvement@homesforharingey.org](mailto:resident.involvement@homesforharingey.org)

**Web sitelerini ziyaret etmek istiyorsunuz, ancak bilgisayarınız mı yok? Bölgenizdeki kütüphaneden interneti Ücretsiz kullanabilirsiniz**

## Haberler

### Gaz emniyet kontrolleri: ya bizi içeri alın ya da yasal masrafları ödeyin

Konutunda yaşamsal öneme haiz gaz kontrollerinin yapılmasına izin vermeyen bir konut sakini, 400 Sterlin tutarındaki mahkeme masraflarını ödemeye mahkum edilmiştir.

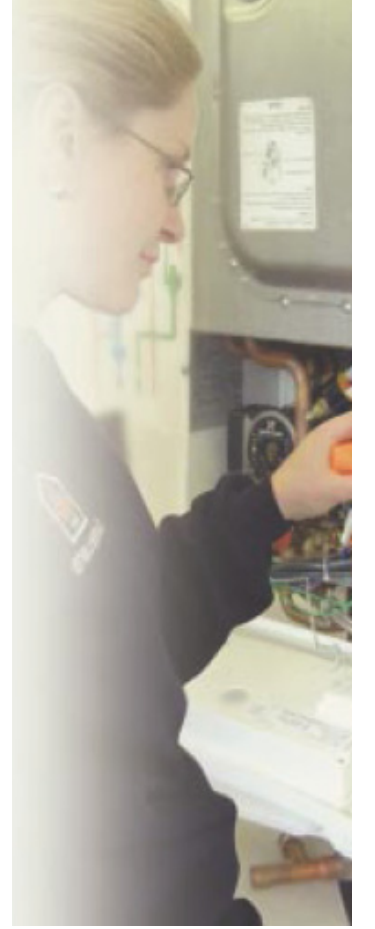
Mühendisler gerekli işleri yapmak için dört kez randevu almışlar, ancak konuta girememişlerdir. Homes for Haringey kiracıya karşı dava açmıştır.

Kiracı duruşmada, aylardır konutunda kalmadığını ve oğlunun kendisine postaları iletmediğini söylemiştir. Daha sonra, mühendislerin konutunda gaz kontrollerini yapması için üzerine düşeni yaptığını, dolayısıyla Homes for Haringey'in bunun dışında yasal bir işlem yapmaya hakkı olmadığını ileri sürmüştür. Buna rağmen, eğer başka bir yasal işleme gerek duyulmuş olsaydı, bu kiracı 1000 Sterlinin üzerinde mahkeme masrafı ödeyebilecekti.

Yasalar, Homes for Haringey'in yılda en az bir kez gaz emniyeti denetimi gerçekleştirmesi gerektiğini söylüyor. Kiracılık sözleşmenizde, "her yıl yapılan güvenlik kontrolleri ve gerekli görüldüğünde yapılacak her türlü denetim ... için konutunuza girmemize izin" vermek zorunda olduğunuz yazmaktadır.

Bir mühendisin konutunuzu ziyaret etmek için size bir randevu mektubu göndermesi durumunda, ya konutta mühendisi içeri alacak biri olmalıdır ya da randevuyu başka bir tarihe kaydırmak için telefon etmeniz gerekmektedir.

**Kazanınızın yıllık kontrolü tüm belediye kiracıları için ücretsizdir ve bu kontroller hayat kurtarmaktadır. Britanya'da her yıl 50 insan, ya karbon monoksit zehirlenmesinden ya da hatalı gaz tesisatlarından kaynaklanan patlamalardan ölmektedir.**



### Yıldızlar açıklandı

Haringey Belediyesinin üç yıldız bulunmaktadır. Homes for Haringey'in iki yıldız alması gerekmektedir. Kafanız mı karıştı? Kafası karışan tek siz değilsiniz.

Hükümetin denetleme kuruluşu olan Denetim Komisyonu her yıl tüm yerel belediyeleri denetlemektedir ve bunlara yıldız puanı vermektedir; sıfır yıldız kötü performans, dört yıldız ise olabileceğinizin en iyisi olduğunuz anlamına gelmektedir.

Haringey Belediyesinin geçenlerde üç yıldız aldığı açıklanması herkes için iyi bir haberdir. Bu, belediyenin bir bütün olarak konut sakinlerine daha iyi bir hizmet verdiği anlamına gelmektedir.

2007 bahar ayında Denetim Komisyonu, belediye konutlarının yönetimini üstlenen Özerk Yönetim Kurumu (Arms Length Management Organisation - ALMO) Homes for Haringey için ayrı bir denetim gerçekleştirecektir.

Makul Konutlar geliştirme programımıza aktarmaya ihtiyaç duyduğumuz hükümetin verdiği ilave parayı alabilmek için, Homes for Haringey bu denetimden en az iki yıldız almak zorundadır. Bunu gerçekleştirmek için çok sıkı bir çalışma yürütüyoruz.

Daha fazla bilgi almak istiyorsanız, lütfen bizimle temas kurunuz. Tel: 020 8489 1407.



## Anti-sosyal davranışlara karşı kazanıyoruz

Güney Tottenham'da bulunan Lomond Close ve Brunswick Road konut sakinleri, araba hırsızlığı ve uyuşturucu ticareti de dahil olmak üzere sitelerindeki bir çok anti-sosyal davranışa karşı başarı sağladılar.

Yaptıkları bu büyük iş onlara, Haringey Balesidyesinin verdiği En İyi Toplum Güvenlik Projesi ödülünü ve İçişleri Bakanlığının verdiği "Karşı Duruş" (Taking a Stand) ödülünü kazandırdı.

Konut Sakinleri Derneğinin Sekreteri ve Saymanı Eric Cook şöyle demiştir: "Sitemiz artık daha yaşanabilir bir yer haline geldi. İyileştirilen aydınlatma ve güvenlik kapıları, toplumumuz için gerçek bir fark yaratmıştır. Araç parkının kenarına konulan parmaklık sayesinde, insanların burada başı boş gezmeleri, gürültü yapmaları, sesli müzik dinlemeleri, çöp atmaları ve kumar oynamaları engellenmiştir."

"Sorunları görmezden gelip kapılarımızı çekip konutumuzda oturmanın hiçbir yararı yok; tek yol etkin olabilmektedir."

Konut icra kurulu üyesi, Belediye Meclisi Azası Isidoros Diakides ödül töreninde şunları söylemiştir: "Bu konut sakinlerimiz kendi başlarına bir karşı duruş sergilemeye ve hakları için mücadele etmeye karar vermiştir. Böylece bölgelerini inanılmaz bir biçimde geliştirmişlerdir."

## Eğitim Konuları!

Konut sakinlerini, katılımcı olmaları ve Homes for Haringey'i idare etme yöntemimiz hakkında görüşlerini bildirmeleri için sürekli olarak teşvik ediyoruz.

Doğru bir eğitim sayesinde becerilerinizi geliştirebilirsiniz. Böylece, yaptıklarımızı şekillendirmede daha büyük bir rol oynayabilirsiniz.

Konut sakinlerinden ve bir Konut Sakinleri Katılım Görevlisinden oluşan yeni Eğitim alt grubumuz, eğitim ihtiyaçlarını tespit edebilir ve bunları karşılamanın yollarını arayabilir.

Konut Sakinleri Katılım Görevlisi Chris Bell ile temas kurunuz. Tel: 020 8489 4436 E-posta: [chris.bell@homesforharingey.org](mailto:chris.bell@homesforharingey.org)

Ayrıca Eğitim alt grubuna katılacak hevesli gönüllülere de ihtiyaç duymaktayız. Eğitime karşı bir ilgi duyuyorsanız ve konut sakini arkadaşlarınızla birlikte kendi becerilerinizi de geliştirmek istiyorsanız, lütfen Chris Bell ile temas kurunuz (iletişim bilgileri yukarıdadır).

## Konut Kiraları ve Ücretler Kartı

**Kiraçıların üçte ikisinden fazlası, kiralarını ödemek için Konut Kiraları ve Ücretleri kartını (Housing Rents and Charges card) kullanmaktadır.** PayPoint, PAYzone™, E-Pay ya da Post Office® işaretini gördüğünüz her yerde kiranızı bu kartla ödeyebilirsiniz.

Homes Zone'un **bu sayısıyla** birlikte verilen **takvimi, ödeme kayıtlarınızı** tutmak için kullanmalısınız. Bu takvimden sizde yoksa ve bir tane de siz istiyorsanız, lütfen 020 8489 3439 numaralı telefondan Kira Hesapları Birimi (Rent Accounts Team) ile temas kurunuz.



Eric Cook ve Belediye Meclisi Üyesi Diakides ödül töreninde



# Kurulunuz

## Michael Jones ile 60 saniye

Michael Jones, Homes for Haringey Yönetim Kurulunda bulunan beş bağımsız uzmandan birisidir. Kendisi geçenlerde başkan olarak atanmıştır.

### Mike, Homes for Haringey'in yönetim kurulu başkanı seçildin. Yeni şirket neler yapacak?

Homes for Haringey, tamamen Haringey Belediyesinin sahip olduğu bir şirkettir. Belediye, önümüze iki adet temel öncelik hedefi koymuştur. Bunlardan birincisi, hükümetin "iki yıldızlık" standardını tutturmak için kiracı ve lease sahiplerine verilen hizmetleri iyileştirmektir. İkincisi ise, (bu hedef ancak iki yıldız standardını alabilirsek gerçekleşecektir) kiracıların konutlarını hükümetim Makul Konutlar standardına uyacak şekilde iyileştirmektir.

### Makul Konutlar standardına ulaştınca bu hikaye bitecek mi?

Hayır. Sitelerimizde yaşayan kiracıların ve lease sahiplerinin yaşam kalitelerini yükseltmek için yapılacak çok iş var. Sitelerimizin güvenliğini temin etmek ve anti-sosyal davranışlarda önemli bir azalma sağlamak için çalışmamız gerekmektedir. Bunun yanında daha küçük rahatsızlıklar da insanların yaşamlarını etkilemektedir. Dolayısıyla sitelerimizde başı boş atılan çöplerin ve duvar yazılarının önüne geçmek ve temizlik işleri de çok önemlidir.

### Tüm bu işlerde konut sakinlerinin rolü nedir?

Konut sakinleri ile birlikte çalışmaya ve bizden ne yapmamızı istediklerini duymaya çok önem veriyoruz. Konut sakinleri, standartlar tespit etmemizde ve hizmetlerimizi uygun bir şekilde verdiğimiz kontrolünün yapılmasında bize yardımcı olmak için katılımcı olabilirler. Toplantılarımız kamuya açık gerçekleşmektedir ve konut sakinleri bu toplantılara davetlidirler.

## En yeni Yönetim Kurulu üyemiz

**Rosie Chapman** şu anda, Vakıf Komisyonunun (Charity Commission), Politika ve Verimlilik Yöneticisidir (Director of Policy and Effectiveness).

Şunları söylemektedir: "20 yılı epeyce aşkın bir süredir bir Haringey konut sakiniyim. Burada yaşamayı çok seviyorum ve konut sakinleriyle yaşadığım bölgenin yararına deneyimimi, bilgimi ve becerilerimi kullanmak istiyorum. Bir anlamda, bölgenin şimdiye kadar bana verdiğini ben artık bölgeye geri vermek istiyorum.

Rosie, Homes for Haringey'in yönetiminden sorumlu olan ve içinde 7 adet konut sakini bulunan 16 kişilik Yönetim Kuruluna girdi.

### Açıklama

Tenant Star'ın son sayısında, şöyle yazmıştık: **Krishna Sengupta** (Sakin) Haringey Lease Sahipleri Derneği bünyesinde çalışıyor.

Ne yayın ekibi ne de Bayan Sengupta, bu ifadenin kendisinin bu kuruluştaki resmi bir görev aldığı anlamı taşıdığını söylemeye çalışmamıştır.

Bununla birlikte, Haringey Lease Sahipleri Derneği (Haringey Leaseholders' Association - HLA) şu konuyu açıklığa kavuşmak istemiştir: Bayan Sengupta, beldede yaşayan tüm lease sahiplerine yapıldığı gibi kendisine yapılan davet üzerine HLA toplantılarına her ne kadar ilgiyle katılıyor olsa da, kendisi HLA'ya ya da yönetim kurulundaki lease sahiplerini temsil etmemektedir, ne de HLA kendisini yönetim kuruluna seçmiştir.

### Düzeltilme

Yayın ekibi, Homes for Haringey Yönetim Kurulu üyelerinden biri olan Jonathan Card'dan özür dilemektedir. Tenant Star'ın son sayısında yanlış bir fotoğraf basılmıştır. Doğru fotoğrafı burada görünendir.



## Sesiniz

### Bir kiracı soruyor: “Kiracıların katılımları nasıl değerlendiriliyor?”

Irene Barker, Homes for Haringey'in bir çok toplantısına katılmıştır, ancak işleyişle ilgili olarak genel bir görüş edinemediğini düşünmektedir.

“Bir çok Kiracı Katılım Paneli düzenlenmektedir. Ancak bunların hepsine katılmak için vaktim yok. Onun için beni en çok ilgilendiren toplantılara katılmak istiyorum.

Sonuç olarak, Homes for Haringey'in işleyişiyle ilgili edindiğim izlenim çok sınırlı. Başka panellerde neler konuşulduğunu bilmiyorum. Başka toplantılarda neler yapıldığını nasıl öğrenebilirim? Diğer gruplarda ortaya çıkan tüm bilgiler nerede bir araya getiriliyor?

Konsültasyon sonucunda neler yapıldığıyla ilgili olarak konut sakinlerine daha çok geri bildirimde bulunulması gerektiğini düşünüyorum. Gruplara ve panellere katılan insanlar, zamanlarının, çabalarının ve fikirlerinin iyi bir şekilde kullanıldığından emin olmak istiyor.

Homes for Haringey, konut sakini olarak hepimize hizmetlerini nasıl iyileştirebileceğini soruyor; ancak biz, bu katkıların bir yerde bir araya getirildiklerini ve gelecekte bizi yönlendirmek için kullanıldıklarını bilmek istiyoruz.

Homes for Haringey, gerçekten hep birlikte çalıştığımızı bize göstermek zorundadır. Olumlu şeylerin olduğunu görmeye ihtiyacımız var.”

### Homes for Haringey Katılım ve İletişim Müdürü (Involvement and Communication Manager) Simon Godfrey'in yanıtı

Irene çok önemli bir noktaya dikkat çekiyor. Gerçekten bir çok konut sakinleri paneli, konut sakinleri derneği, özel kullanıcı grupları ve Konut Sakinleri Konsültasyon Forumu bulunmaktadır ve buralardan çok büyük bir bilgi birikimi sağlanmaktadır.

Web sitemizde yer alan “katılımcı olun” (get involved) bölümündeki formu çevrimiçi doldurarak tüm toplantıların notlarını elde edebilirsiniz. Ya da bunun için Kiracı Katılım birimi ile temas kurabilirsiniz. Tel: 020 8489 4463; e-posta: resident.involvement@homesforharingey.org

Sizden edindiğimiz bilgileri, bölge toplumunun ihtiyaçlarına paralel olarak hizmetlerimizi iyileştirmede bize yardımcı olması için kullandığımızdan emin olmanızı isteriz. Kaydettiğimiz ilerlemeleri bu magazinde ve web sitemizde sizlere duyurmaktayız.

### Düşüncelerinizi öğrenmek istiyoruz

Homes for Haringey hakkında söyleyecek bir şeyiniz mi var? O zaman bize söyleyin.

Tel: 020 8489 4487

E-posta: communications@homesforharingey.org

Posta: Communications Team, Homes for Haringey,  
13 - 27 Station Road, London N22 6UW

Bize ulaşan makaleleri, mektupları ve e-postaları yayım için düzenleme hakkımız bulunmaktadır. Bu yazıların hepsini yayımlama sözünü ne yazık ki veremiyoruz.

# Kapak Haberi

## 2005/06 Konut Sakini Anketi

### Hakkımızda söyledikleriniz...

Verdiğimiz hizmetler hakkındaki düşüncelerinizi bilmek istiyoruz. Bu yüzden her yıl, kiracı ve lease sahiplerinden oluşan bir örneklem grubuna düşüncelerini soruyoruz.

Bağımsız bir Pazar araştırma şirketi olan MRUK, 2005 Kasım ve 2006 Ocak ayları arasında bizim adımıza bir anket gerçekleştirdi. Toplam 917 kiracı ve 400 lease sahibiyle görüşme yapıldı.

Şimdi anketten elde edilen sonuçların bir özetini veriyoruz.

#### **Birlikte çalışıyoruz**

Geçen yıl, sakinlerin Homes for Haringey'in çalışmalarında katılımcı olabileme fırsatlarını arttırmışız. Anket bu konuda çok olumlu bir değişiklik yaptığımızı göstermektedir.

Kiracıların %82'si ve lease sahiplerinin %63'ü, kendilerini etkileyecek şeyler hakkında onları çok iyi bilgilendirdiğimizi düşünmektedir.

Tüm konut sakinlerinin yaklaşık üçte ikisi, konutları hakkında alınan kararlarda ve konutlarının yönetiminde kendilerine sunulan katılımcı olma fırsatlarından memnundur. Kiracıların %76'sı ve lease sahiplerinin %67'si, görüşlerinin dikkate alındığı konusunda hemfikiridir.

Görüşme yapılan sakinlerin büyük bir çoğunluğu, görüşlerini bildirebilecekleri yollar olarak, konut sakinleri derneklerini, site toplantılarını, onarımlar panelini, site ziyaretlerini, kiracı katılım panelini ve lease sahipleri forumunu bilmektedir.

Sonuçlar geçen yıla göre bir gelişme kaydedildiğini göstermektedir. Bu bizim için çok iyi bir haberdır. Sizin söylediklerinizi dinlediğimiz ve buna göre hareket ettiğimiz açıkça ortaya çıkmaktadır.

**Hizmetlerimizi iyileştirme işinde bizi yardımcı olması için daha fazla sayıda kiracı ve lease sahibinin katılımcı olmasını istiyoruz. Sunduğumuz katılım fırsatları hakkında daha fazla bilgi almak için lütfen Konut Sakini Katılım birimi ile temas kurunuz: 020 8489 4463.**

#### **Semtimize ve sitenize verilen servisler**

Kiracıların ve lease sahiplerinin büyük bir çoğunluğu, semtlerinin yaşanacak bir yer olması konusunda memnundur (kiracıların %85'i ve lease sahiplerinin %72'si).

Semtlerdeki sorunlar hakkında soru sordüğümüz konut sakinleri en çok sokaklardaki başı boş atıklardan ve çöplerden rahatsız olduklarını (kiracıların %20'si, lease sahiplerinin %12'si), bundan sonra sırasıyla en çok araç parkından (kiracıların %12'si, lease sahiplerinin %23'ü) ve uyuşturucu satıcılığından (kiracıların %12'si, lease sahiplerinin %20'si) endişe duyduklarını bildirmiştir.

Kiracıların yaklaşık %75'inin ve lease sahiplerinin yaklaşık %50'sinin, terkedilmiş araçlar, duvar yazıları ve vandalizm ile mücadele yöntemimizi başarılı bulduklarını duymak bizi memnun etmiştir.

Anket, resepsiyon hizmeti alan konut sakinlerinin bu hizmetten çok memnun olduklarını göstermiştir: Kiracıların %92'si ve lease sahiplerinin %74'ü bu hizmeti genel olarak "iyi" bulmuş ve konut sakinlerinin %90'ı personelin kibar ve saygılı olduğunu söylemiştir. Respesiyon servisi ayrıca, istenmeyen ziyaretçilerin içeri girmesini engellemeye de yardımcı olmaktadır.

Lease sahiplerinin

**%74'ü**

çalışanlarımızın davranışlarının iyi olduğunu düşünmektedir

Lease sahiplerinin

**%67'si** konut

sakinlerinin görüşlerinin dikkate alındığını kabul etmektedir

Kiracıların

**%74'ü**

mülk sahibinin verdiği hizmetlerden genel olarak memnundur



## Onarımlar Servisi

Konutunuzun onarım durumunun iyi olmasını sağlamak sizin için olduğu kadar bizim için de önemlidir.

Kiracıların yaklaşık üçte ikisi, sunduğumuz onarımlar servisinden genel olarak memnundur. Kiracıların dörtte üçünden biraz fazlası, ödedikleri paranın karşılık değerini almak bakımından servisimizin iyi olduğunu düşünmektedir.

Kiracıların %90'ından ve lease sahiplerinden %74'ünden fazlası çalışanlarımızın davranışlarının iyi olduğunu söylemiştir: Konut sakinleri benzer oranlarda, dağınıklık ve pisliğin en alt düzeyde tutulduğunu düşünmektedir. Konutlarında onarım yapılan hemen herkes, çalışanların işlerine başlamadan önce kimliklerini gösterdiğini bildirmiştir.

## Haberleşme / İletişim

Soru yöneltilen konut sakinlerinin %80'inden fazlasının Tenant Star'ın son sayısını okuduklarını ve kiracıların da %81'inin magazinden memnun olduklarını duymak bizi çok sevindirmiştir. Homes Zone'u daha fazla seveceğinizi umuyoruz.

Aslında bir çoğunuz yayınlarımızdan memnunsunuz: ancak yine de bunları geliştirmeye devam edeceğiz.

Kiracıların %84'ü, lease sahiplerinin de %64'ü bizimle temas kurduklarında, personelin kendilerine kibar ve saygılı davrandığını düşünmektedir. Görüşülen kiracıların üçte ikisinden fazlası ve lease sahiplerinin yarısı, personelin bilgi ve yardım severliğinin "iyi" olduğunu söylemiştir.

**Kiracıların %84'ü  
personelin nezaketini  
ve saygısını iyi olarak  
değerlendirmiştir**

**Kiracıların %92'si  
resepsiyon servisini iyi  
olarak  
değerlendirmiştir**

## Bu sonuçları nasıl kullanacağız

Şüphesiz verdiğimiz hizmetler hakkında düşündüklerinizi öğrenmek çok ilgi çekici. Ancak bu anketi yapmamızın temel nedeni, sizi, yani müşterilerimizi daha iyi anlamak ve hangi alanlarda gelişim göstermemiz gerektiğini görmektir.

Elde ettiğimiz bu bilgiyi, daha iyi yapmamız gereken işleri tespit etmek ve bölge toplumumuzun ihtiyaçlarını karşılayacak servisleri sunmamızda biz yardımcı olması için kullanacağız.

Size yaptıklarımızla ilgili güncel bilgiler sunacağız.



# Katılım

## Katılımcı olmak – bir sakinin hikayesi

Martin Laheen, bundan dört yıl önce, bazı komşularının bir konut sakinleri derneği kurmayı planladıklarını duyduğunda kendi yerel toplumunda katılımcı olmaya karar vermiştir.

Kendisi şöyle demektedir: “Daha önce toplumsal hiçbir oluşumda katılımcı olmamıştım. Ancak bu öteden beri düşündüğüm bir şeydi.

“İnsanlar çevrelerinde olup bitenlerle ilgili olarak biraz sorumluluk almak zorunda. Katılımcı olmamız, istediğimiz hizmetleri alma şansımızı arttırmaktadır.

“Şu anda toplantıların bir çoğuna katılıyorum. Bunlar oldukça hareketli geçen ve herkesin düşündüğünü söyleme şansını yakaladığı toplantılardır. Bazen görüştüğümüz konular çok ilgi çekici olmuyor; ancak yine de düzeltilmesini istiyorsak bunları da ele almamız gerekiyor.

“Sözleşme” (Compact) grubuna katıldığımda, Sözleşmenin tam olarak ne olduğunu bilmiyordum. Şimdi bunun, bazı kuralların bir araya getirildiği bir akit olduğunu anlıyorum. Eğer konut sakinleri, belediye ve Homes for Haringey hep beraber bir takım olarak birlikte çalışacaksa, buna gerçekten ihtiyaç duyulmaktadır.

“Bu sözleşmeyi bitirdiğimizde, hepimizin üzerinde anlaştığımız ve gelecekte başvurabileceğimiz bir belgemiz olacaktır.

“Homes for Haringey’e olan inancım tamdır ve onun başarılı olmasını istiyorum. Eğer daha fazla sayıda konut sakini katılımcı olursa, bölge insanı için önemli olan şeylere kuruluşun yoğunlaşması daha kolay olacaktır.”

Eğer katılımcı olmak istiyorsanız, ancak nereden başlayacağınızı bilmiyorsanız, Homes for Haringey Konut Sakinleri Katılım birimi ile temas kurunuz. Tel: 020 8489 4463. E-posta: resident.involvement@homesforharingey.org

Kaliteli konut hizmetleri ve makul konutlar sunmak için konut sakinleriyle birlikte çalışıyoruz



## Konut Sakinleri Mali Panelinin rolü

Konut Sakinleri Mali Paneli (Residents' Finance Panel), mali ve paranın değer karşılığı ile ilgili konularla ilgilenmekte ve belediye ile Homes for Haringey'e performans ve planlamaya ilişkin bir konut sakini bakış açısı sunmaktadır.

Panel son olarak hem belediyeye hem de hükümete 2006 kira artışı ile ilgili görüş bildirmiş ve kira hesap özetlerinde değişiklikler yapılmasını teklif etmiştir. Bunun dışında ayrıca verilen servislerin öncelikle paranın karşılık değeri açısından değerlendirilmesine yardımcı olmuş ve Homes for Haringey için bir personel yapılandırması önerisinde de bulunmuştur.

Panel yakında mali planlamamızı ve bütçe yönetimimizi inceleyecek ve alacağımız olan paraları (kira gibi) daha iyi nasıl toplayacağımızı araştıracaktır.

Broadwater'lı bir konut sakini olan panel başkanı David Singh şunları söylemektedir: "Mali Panel, kiracıların ve lease sahiplerinin, belediyenin ve Homes for Haringey'in kiralarmızı nasıl harcadığıyla ilgili olarak, katılımcı olabilecekleri yeni bir yoldur. Biz, ödediğimiz paralar karşılığında mümkün olan en iyi hizmetleri nasıl alabileceğimizi araştırmaktayız.

Mali Panel, her ayın ilk Perşembe günü saat 19:00'da toplanmaktadır. Tüm kiracılar ve lease sahipleri bu toplantıya davetlidir. Mark Smith ile temas kurunuz. Tel: 020 8489 3989; e-posta: mark.smith@homesforharingey.org

## Toplantı takvimi

### TEMMUZ

|                                   | Tarih     | yer          | zaman |
|-----------------------------------|-----------|--------------|-------|
| Mali Panel                        | 4 Temmuz  | Civic Centre | 19.00 |
| Lease Sahipleri Paneli            | 6 Temmuz  | Civic Centre | 19.00 |
| Kiracılık ve Site Yönetimi Paneli | 11 Temmuz | Civic Centre | 19.00 |

### AĞUSTOS

|                                |            |              |       |
|--------------------------------|------------|--------------|-------|
| Mali Panel                     | 1 Ağustos  | Civic Centre | 19.00 |
| Konut Sakinleri Danışma Forumu | 9 Ağustos  | Civic Centre | 18.30 |
| Sakinler Onarım Paneli         | 17 Ağustos | Civic Centre | 19.00 |

### EYLÜL

|                                   |          |              |       |
|-----------------------------------|----------|--------------|-------|
| Mali Panel                        | 5 Eylül  | Civic Centre | 19.00 |
| Lease Sahipleri Paneli            | 6 Eylül  | Civic Centre | 19.00 |
| Kiracılık ve Site Yönetimi Paneli | 12 Eylül | Civic Centre | 19.00 |

### SONRAKİ TOPLANTILAR

|                                |          |              |       |
|--------------------------------|----------|--------------|-------|
| Konut Sakinleri Danışma Forumu | 4 Ekim   | Civic Centre | 18.30 |
| Konut Sakinleri Danışma Forumu | 30 Kasım | Civic Centre | 18.30 |

Çocuk bakımı masraflarını karşılayabilmekte ve hareket etmeyle ilgili ihtiyaçları olan insanlara ulaşım hizmeti verebilmekteyiz.

Daha fazla bilgi için lütfen Kiracı Katılım birimi ile temas kurunuz. Tel: 020 8489 4463; e-posta: resident.involvement@homesforharingey.org

## Pam sorunlarınızı dinliyor

### Pam, aşırı kalabalık yaşama sorununa bir çözüm öneriyor

Aşırı kalabalık koşullarda yaşayan ailelerden sayısız mektup alıyorum. Bugün buraya aldığım mektuba verdiğim yanıtta, Homes for Haringey ya da Haringey Belediyesi tarafından verilebilecek desteklerin dışında başka yollar üzerinde duruyorum.

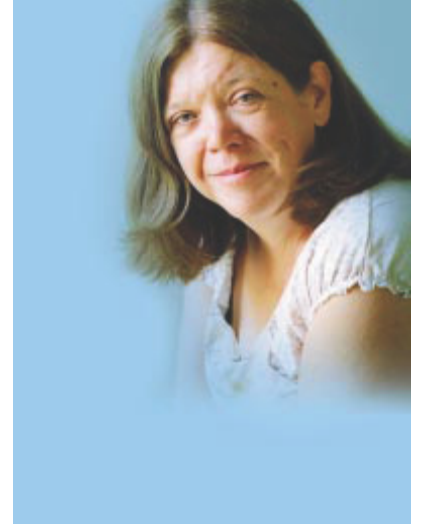
Merhaba Pam,

Ben ve kocam, yaşları 18, 8 ve 6 olan üç kızımızla birlikte 2 yatak odalı bir konutta yaşıyoruz. 18 yaşındaki kızım BTEC moda tasarım öğrencisidir ve gece geç saatlere kadar işine ve derslerine çalışmaktadır. Ayrıca bu yaştaki gençlerin yaptıkları gibi, arkadaşlarıyla müzik dinlemek ve sohbet etmek için akşam üzeri eve arkadaşları gelmektedir. Kendisi bir dikiş makinesi kullanmaktadır. Bu oldukça ses çıkartan bir makinedir; ancak kolej çalışmaları için bunu kullanmaya mecburdur. Bu yüzden ona en küçük yatak odasını verdik. Bu durumda ben ve kocam ise daha küçük olan diğer kızlarımızla öbür yatak odasını paylaşmaktayız. Odada çok az yer kaldığı için, ben ve kocam yerde battaniyelerden bir yatak yapıp yatıyoruz. Kızların her birisinin kendi yatakları var. Hiç birimizin özel mahremiyeti kalmamış durumda. Ayrıca çocukların oynayacak bir yeri de yok.

6 yıldan bu yana, yani en küçük kızım doğduğundan beri, karşılıklı konut değişimi için beklemekteyiz, ancak henüz bir sonuç elde edemedik. Konut transfer listesinde bulunmaktayım. Ancak bana daha büyük bir daire için hemen hemen hiç şansım olmadığı söylendi. Bizden daha kötü durumda bulunan insanlar olduğunun farkındayım; ancak, her ikimiz de çalışıyor ve aylık 160 Sterlin belediye vergisi ve haftalık 71 Sterlin kira ödüyoruz. Bu koşullarda bize taşınabilme fırsatı yaratılması gerekir. Hiçbir sosyal yardım almıyoruz ve kiramızı zamanında ödüyoruz. Gerçekten bu konuda görüşlerinize ihtiyacımız var. Dairemizi satın almaya da niyetlendik; ancak fiyatı 203.000 Sterlin olduğundan bizim bütçemize uygun düşmedi.

Teşekkürler

Mrs M



### Daha fazla bilgi

#### Karşılıklı değişim (Mutual exchange)

Karşılıklı değişim, Britanya'nın herhangi bir yerinde yaşayan bir belediye ya da konut kiracısı veya başka bir Haringey kiracısı ile konutlarını değiştirmek isteyen kiracılar için verilen bir hizmettir. Her iki mülk sahibinin de bu değişimi kabul etmesi zorunludur.

Ödenmemiş kira borcunuz varsa, değişim talebinizin kabul edilme olasılığı düşüktür.

Daha fazla bilgi:

Bölgenizdeki müşteri hizmetleri merkezinden bir Konut Değişirme (Homeswap) formu isteyiniz. Tüm müşteri hizmetleri merkezlerimizin iletişim bilgilerini Homes Zone'un 15. sayfasında bulabilirsiniz.

(Bir sonraki sayfada devam ediyor)

## Pam'in yanıtı...

Sayın Mrs. M,

Dairenizde ailenizin çok güç koşullar altında yaşadığını anlıyorum. Yine de sizin de belirttiğiniz gibi aşırı kalabalık koşullarda yaşayan çok fazla sayıda aile bulunmaktadır ve bu yüzden ancak çok aşırı kalabalık olan ailelerin taşınması olasılık dahilindedir.

Ayrıca yürürlükteki yasanın bir konutun aşırı kalabalık olarak kabul edilme hükmüne baktığımızda, oturma odası da yatak odası olarak sayıldığından, ailenizin yasal olarak aşırı kalabalık kategorisine sokulması imkansızdır.

Karşılıklı değişim kapsamında uygun bir konut bulamadığınızı söylüyorsunuz. Konut ofisinizde kiracılar için bölgesel bir değişim listesi bulunmaktadır ve size ait bilgiler bu listeye eklenmiştir. Listeye size uygun bir değişim talebi eklenirse, konut müdürünüz bunu size bildirecektir.

Haringey Belediyesinin size sunabileceği başka bir destek ise, kızınızın kendi konutu için başvuruda bulunabilmesidir. Bu tür başvuruların hepsi ayrı ayrı değerlendirilmektedir. Dolayısıyla kızınız bir konut bulup bulamayacağını şu anda size söylemem.

Eğer kızınız taşınmak istemiyor ve siz de ailenizi bir arada tutmak istiyorsanız, siz ve kocanız çalıştığınız için hisseli mülkiyet (shared ownership) projesini de değerlendirebilirsiniz.

Ortak mülkiyet, bir konut almaya gücü yetmeyen insanlara yardımcı olmaktadır. İnsanlar konutun belirli bir hissesini almakta ve alamadıkları hisse üzerinden de kira ödemektedir. Başvuru sahipleri kademeli olarak geri kalan hisseleri almakta ve sonuçta kendi konutlarına sahip olmaktadır.

Haringey'de ortak mülkiyet projesi kapsamında satın alınabilecek ve konut kooperatifleri tarafından yapılmış bir çok yeni konut bulunmaktadır. Bu konutların bir çoğu Haringey'de bulunmaktadır; ancak bazı satılık konutlar da Barnet, Camden, Islington, Westminster ve Enfield gibi diğer beldelerde bulunmaktadır.

Umarım bu size yardımcı olur. Ailenizin durumuna başarılı bir çözüm bulduğunuzda lütfen beni de bilgilendiriniz.

Pam

(Devam)

## Konut başvurusu yapmak

Haringey Belediyesinin konut hizmetleri, konut danışmanlığı hizmeti verebilmektedir.

Daha fazla bilgi:

Haringey Belediyesinin web sitesi:  
[www.haringey.gov.uk](http://www.haringey.gov.uk)

Konut Danışmanlığı Birimi:  
020 8489 4309

Bölgenizdeki müşteri hizmetleri merkezi

## Hisseli mülkiyet (shared ownership) – nasıl işliyor

Bu proje, genelde bir konut kooperatifi olan sosyal bir mülk sahibinden bir konutun hisselerini satın almanıza olanak sağlamaktadır. Hissenizi satın alabilmek için, bir bankadan ya da kredi kuruluşundan konut kredisi (mortgage) almanız gerekmektedir. Sosyal mülk sahibinden alamadığınız hisseler üzerinden kira ödemektesiniz.

Daha fazla bilgi:

Haringey Belediyesinin web sitesi:  
[www.haringey.gov.uk](http://www.haringey.gov.uk)

Konut Strateji Birimi:  
020 8489 4721

## diğer haberler

### Müşteri Sözleşmemiz

Müşterilerine iyi hizmet sunmak Homes for Haringey için çok önemlidir. Bunu uygun bir şekilde yerine getirmek için, kiracılar ve lease sahipleriyle açık ve tutarlı bir şekilde çalışmak zorundayız.

Bu konuda bize yardımcı olması için, Homes for Haringey Müşteri Sözleşmesini (Customer Agreement) hazırlamış bulunuyoruz. Bu sözleşmede birbirimizden karşılıklı olarak beklentilerimiz yer almaktadır.

Bu sözleşmede hükme bağladığımız standartlara, Konut Sakinleri Danışma Forumu ve Türkçe ve Somalice konuşanlar grupları gibi toplantılara katılan konut sakinleri ve Homes for Haringey personeli ile yaptığımız konsültasyon sonucunda ulaştık.

Müşterilerimizden ve personelimizden aldığımız geri bildirimler ve önerilerin benzerliği bu konuda işimizi hayli kolaylaştırdı. Bu da gösterdi ki, herkesin birbiriyle uyumu çok üst düzeydedir. Herkesin bunun iki taraflı bir anlaşma olduğunu bilmesi çok önemliydi.

Müşteri Sözleşmesi (Customer Agreement) kısaca, Homes for Haringey'in ihtiyaçlarınızı karşılayacak sıcak kanlı ve profesyonel bir hizmet sunacağını, sizi dinleyip yanıt vereceğini ve sizi bilgilendireceğini hükme bağlamaktadır. Buna karşılık müşteriler de, kiracılık sözleşmelerine uyacak, katılımcı olacak ve bize geri bildirimde bulunacaklardır. En önemlisi de, personel ve müşteriler birbirlerine saygı ve nezaket çerçevesi içinde davranacaklardır.

Müşteri Sözleşmemizin önemli bir belge olduğunu düşünüyoruz ve bu belgeyi sizinle olan ilişkimizin merkezine yerleştiriyoruz. İnanıyoruz ve umut ediyoruz ki bu belge sayesinde birlikte daha iyi çalışmalar yürüteceğiz.

Bu sözleşmenin bir kopyasını [www.homesforharingey.org](http://www.homesforharingey.org) adresindeki web sitemizden ya da müşteri hizmet merkezlerinden edinebilirsiniz.

## £50 hediye çeki kazanın

### Broadwater Farm'da mı yaşıyorsunuz?

**£50** hediye çeki kazanmak ister misiniz?

Son 18 aydır Broadwater Farm Semt Ofisinde her Salı ve Perşembe günleri öğleden sonra tam teşekküllü Müşteri Hizmetleri servisi verilmektedir

Konut sakinlerinin bu servisin devam etmesini isteyip istemediklerini anlamak için Farm'da bulunan tüm konutlara bir anket gönderilecektir. Bu anketi doldurmanızı ve bize düşüncelerinizi söylemenizi rica etmekteyiz.

Size gönderilen anketi alın ve düşüncelerinizi bize söyleyin. 50 Sterlin tutarındaki alış-veriş çekini kazanan iki şanslı talihliden biri siz olabilirsiniz!

# A-Z

## Yararlı adresler

Onarımlar da dahil Homes for Haringey hizmetleriyle ilgili sorularınız için, arayınız:

**0800 195 3404**

Yazıfon: 020 8489 2088

Pazartesi: 8.00 – 18.00

Salı: 8.00 – 20.00

Çarşamba: 8.00 – 20.00

Perşembe: 8.00 – 20.00

Cuma: 8.00 – 18.00

**Acil onarımlar (çalışma saatleri dışında) 020 8348 3148**

**Abandoned vehicle reporting (Terkedilmiş araçların bildirilmesi)**  
0845 073 6904

**Anti-sosyal davranışlar**  
0845 671 1177

**Benefits (Yardımlar)**  
0845 071 2800

**Citizens Advice Bureaux (Toplum Danışma Bürosu)**  
0870 126 4030  
www.adviceguide.org.uk

**Council Tax (Belediye Vergisi)**  
0845 073 3557

**Crime Stoppers (Suç Engelleme Kuruluşu)**  
Tüm aramalar gizli kalacaktır  
0800 555 111

**Graffiti (Graffiti) ihbar**  
0845 073 1979

**Haringey Belediyesi**  
020 8489 0000

**Home Ownership Team 1 (Konut Sahipliği Birimi 1)**  
020 8489 3048  
(Hornsey, Broadwater Farm ve North Tottenham'da oturan lease sahiplerinin konutla ilgili soruları için)

**Home Ownership Team 2 (Konut Sahipliği Birimi 2)**  
020 8489 5996  
(South Tottenham ve Wood Green'de oturan lease sahiplerinin konutla ilgili soruları için)

**Home Sales Team (Konut Satış Birimi)**  
020 8489 3357

**Homelessness and housing advice (Konutsuzluk ve konut danışmanlığı)**  
0845 076 2700

**Housing and Council Tax Benefit (Konut Kira ve Belediye Vergisi Yardımı)**  
0845 071 2800

**Leisure Services (Serbest Zaman Servisleri)**  
020 8489 5396

**Parking line (Araç parkı hattı)**  
0845 073 1234

**Police stations (Polis karakolları) (bölgedeki)**  
0208 808 1212

**Resident Involvement team (Konut Sakinleri Katılım birimi)**  
020 8489 4463  
resident.involvement@homesforharingey.org

**Rubbish and waste (Çöpler ve atıklar)**  
020 8885 7700

**Sheltered housing repairs (Destek servisli konut onarımları)**  
020 8489 8693

**Destek Servisli Konutlar (Supported Housing)**  
020 8489 2367

**Customer Service Centres (Müşteri Servisleri Merkezleri)**  
Açık: Pazartesi –Cuma,  
08.00 – 18.00 vekiñ

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

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

**South Tottenham**  
(Seven Sisters metro durağı yanında) Apex House  
820 Seven Sisters Road  
Tottenham, N15 5PQ

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

**Housing Offices (Konut Ofisleri)**  
Sadece randevuyla.

**Ofisa Taxê ya Broadwater Farm**  
108c Gloucester Road  
Tottenham, N17 6GZ  
Pazartesi, Salı ve Perşembe  
09:00-12:00 ve 14:00-16:45;  
Çarşamba 17:00-19:00;  
Cuma 09:00-12:00

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

**North Tottenham**  
782 High Road  
Tottenham, N17 0BX

**South Tottenham**  
(Seven Sisters metro durağı yanında)  
Apex House  
820 Seven Sisters Road  
Tottenham, N15 5PQ

**Wood Green**  
13-27 Station Road  
Wood Green, N22 6UW