Issue 8 › December 2008

gateway housing association

OPENDOOR

Diverse communities – one vision

INSIDE THIS ISSUE ▸ Constant and Holmsdale House art club ▸ Beware! Parcel delivery scam ▸ learn how to manage your money better ▸ Maintenance satisfaction ▸ Sheltered newsletter ▸ and much more...

Festive Greetings

December's a busy month this year! Eid Mubarak to all our Muslim residents who celebrate Eid al-Adha on 8 December. **Happy Hanukkah** to all our Jewish residents celebrating on 22 December and **Merry Christmas** and a Happy New Year to all.

We will not publish a newsletter in January so keep safe and well and we'll see you in the New Year.

উৎসবকালীন শুভেচ্ছা

এই বছর ডিসেম্বার খুব ব্যস্ততার একটি মাস! আমাদের যেসব বাসিন্দারা ৮ ডিসেম্বার তারিখে ঈদুল আদহা পালন করবেন তাদের সবার জন্য রইল **ঈদ মোবারক**। যেসব ইহুদী বাসিন্দারা ২২ ডিসেম্বার পালন করবেন তাদের সবার জন্য রইল **হানুকাহ্‌র শুভেচ্ছা** এবং সকলের জন্য রইল **মেরি ক্রিসমাস** ও হ্যাপি নিউ ইয়্যার।

আমরা জানুয়ারীতে কোন নিউজলেটার ছাপাব না আর তাই সবাই নিরাপদে ও আনন্দে থাকুন। আপনাদের সবার সাথে নতুন বছরে দেখা হবে।

You said, we did
আপনারা বলেছেন, আমরা করেছি

You said

"can you find out what Gateway's younger residents think of the housing you provide and how they can get involved?"

আপনারা বলেছেন

"আপনারা কি খুঁজে দেখবেন যে আপনারা যে হাউজিং সেবা প্রদান করেন সেটি সম্বন্ধে গেটওয়ের কনিষ্ঠ সদস্যরা কি মনে করেন এবং কিভাবে তাদেরকে জড়িত করা যায়?"

We did

We sent out a survey to all households recently about Getting in Touch and included a survey for young people to fill in. At time of going to press we had received over 100 surveys back. We will publish the results next time.

আমরা করেছি

আমার সম্প্রতি গেটওয়ে ইন টাচ সম্বন্ধে প্রতিটি ঘরে একটি জরিপ পরিচালনা করেছি এবং কনিষ্ঠদের পূরণের জন্য একটি জরিপ অর্ন্তভূক্ত করেছিলাম। এটি ছাপানোর সময় আমরা ১০০টিরও বেশী জরিপের উত্তর ফেরত পেয়েছি। আমরা পরবর্তীতে এর ফলাফল ছাপাব।

Christmas opening times

Our head office at 409-413 Mile End Road, London E3, will be closed from Thursday 25 December (Christmas Day).

Wednesday 24 December (Christmas Eve) will be a normal working day, although we will switch to the emergency repair hotline at 2pm. **We will reopen on 5 January.**

The maintenance emergency service will operate at all times when the offices are closed. **Phone 0800 085 6064 ONLY in an emergency.**

All sheltered housing schemes will be covered by the emergency call system provided by Care Alarm when your scheme manager is not on duty.

ক্রিসমাসের সময় খোলার সময়সূচী

৪০৯-৪১৩ মাইল এন্ড রোড, লন্ডন ইও ঠিকানাস্থ আমাদের হেড অফিস বৃহস্পতিবার ২৫ ডিসেম্বার থেকে শুক্রবার ৫ জানুয়ারী পর্যন্ত বন্ধ থাকবে।

বুধবার ২৪ ডিসেম্বার (ক্রিসমাস ইভ) অন্যান্য দিনের মতই খোলা থাকবে, যদিও আমরা আমাদের ইমার্জেন্সি রিপেয়ার হটলাইন দুপুর ২টার থেকে চালু করব। আমরা জানুয়ারী ৫ তারিখে পূণরায় খুলব।

অফিস বন্ধ থাকাকালীন সময়ে মেইনটেন্যান্স ইমার্জেন্সি সার্ভিস সবসময় কাজ করবে। **শুধুমাত্র ইমার্জেন্সি পরিস্থিতিতে ০৮০০ ০৮৫ ৬০৬৪ নাম্বারে ফোন করুন।**

যখন আপনার স্কিম ম্যানেজার ডিউটিতে থাকবেন না তখন কেয়ার এ্যালার্ম কর্তৃক প্রদত্ত ইমার্জেন্সি কল সিস্টেম প্রতিটি শেল্টার্ড হাউজিং স্কিমকে কাভার করবে।

You can now pay your rent by text message!

How to get started

Step 1: Set up your online account using your allpay payment card and your Debit Card at https://allpayments.net/textpay.

Step 2: Text "pay" and the text code which you set up during registration (for example, 'rent'), along with the amount you want to pay and your password to 81025.

Step 3: We will send you a confirmation text message.

এখন আপনি টেক্সট্‌ মেসেজের মাধ্যমে ভাড়া দিতে পারবেন!

কিভাবে শুরু করবেন

প্রথম পদক্ষেপ: অলপে পেমেন্ট কার্ড এবং আপনার ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে https://allpayments.net/textpay ঠিকানায় আপনার অনলাইন এ্যাকাউন্ট সেট আপ করুন

দ্বিতীয় পদক্ষেপ: "pay" এবং রেজিস্ট্রেশানের সময় যে টেক্সট্‌ কোডটি আপনি সেট আপ করেছেন (উদাহরণ, 'rent') সেটি টেক্সট্‌ করুন, সেই সাথে আপনি যে পরিমাণ টাকা প্রদান করতে চান সেটি এবং আপনার পাসওয়ার্ড 81025 নাম্বারে টেক্সট্‌ করুন।

তৃতীয় পদক্ষেপ: আমরা আপনাকে কনফার্ম করে একটি টেক্সট্‌ মেসেজ পাঠাব।

This newsletter is published by Gateway Housing Association, 409-413 Mile End Road, London E3 4PB.
Tel 020 8709 4300 **Fax** 020 8709 4400 **Email** enquiries@gatewayhousing.org.uk **Website** www.gatewayhousing.org.uk
December 2008 © All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or stored electronically without permission of the publisher.

RECYCLED PAPER

Constant and Holmsdale House art club

Over the past few years, residents of Constant and Holmsdale House have worked with SPLASH Arts to provide an art club. The art club is funded by Gateway and about 20 children regularly attend.

The club has made a lot of exciting pieces, including silk curtains, a ceramic tile mural to brighten up the communal entrances, decorative cups, clay models and much more.

Last year the club successfully bid to the Young People's Fund for computer equipment to further their skills in art using IT.

For more information, please contact Shazna Khatun on 020 8709 4360.

কন্সট্যান্ট এ্যান্ড হোমস্‌ডেল হাউজ আর্ট ক্লাব

গত কয়েক বছরে কন্সট্যান্ট এ্যান্ড হোমস্‌ডেল হাউজ একটি আর্ট ক্লাব গড়ে তোলার জন্য স্প্ল্যাশ আর্টের সাথে কাজ করেছে। গেটওয়ে এই ক্লাবের পত্তন করেছে এবং প্রায় ২০টি শিশু এখানে নিয়মিত অংশগ্রহন করে।

ক্লাবটি বেশকিছু চমৎকার জিনিস তৈরী করেছে, এর ভেতরে আছে রেশমের পর্দা, কমিউন্যাল প্রবেশপথকে সাজানোর জন্য একটি সিরামিত টাইল মুর‍্যাল, নকশাদার কাপ, মাটির মডেল এবং আরো অনেক কিছু।

গত বছরে আইটি ব্যাবহারের মাধ্যমে তাদের আর্টের দক্ষতা বাড়ানোর জন্য কম্পিউটার সরঞ্জামের জন্য ক্লাবটি সফলভাবে ইয়াং পিপলস্‌ ফান্ডের জন্য বিড করেছে।

আরো তথ্য জানার জন্য দয়া করে শাজনা খাতুনকে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬০ নাম্বারে ফোন করুন।

Beware! Parcel delivery scam

We have received reports of a scam from a company called Parcel Delivery Service (PDS). They leave bogus cards saying they have a parcel for you. They ask you to call a premium rate 0906 number. This is a scam. **DO NOT CALL THIS NUMBER.** If you do, you may be charged up to £15.

If you are suspicious of any parcel card you receive, please contact Tower Hamlets Trading Standards on 020 7364 6767.

সাবধান! পার্সেল ডেলিভারী জালিয়াতি

আমরা পার্সেল ডেলিভারী স্ক্যাম (PDS) নামক একটি প্রতিষ্ঠান থেকে জালিয়াতির রিপোর্ট পেয়েছি। তারা গ্রাহকদের জন্য একটি কার্ড রেখে যায় যেখানে বলা হয় যে আপনার জন্য একটি পার্সেল এসেছে। তারা আপনাকে প্রিমিয়ার রেটে ০৯০৬ নাম্বারে ফোন করতে বলে। এটি একটি জালিয়াতি। **এই নাম্বারে ফোন করবেন না।** যদি করেন তাহলে আপনার ১৫ পাউন্ড পর্যন্ত খরচ হতে পারে।

যদি আপনি এই ধরনের কোন কার্ড পান তাহলে দয়া করে টাওয়ার হ্যামলেটস্‌ ট্রেডিং স্ট্যান্ডার্ডকে ০২০ ৭৩৬৪ ৬৭৬৭ নাম্বারে ফোন করুন।

Struggling to understand financial jargon?
Like to learn how to manage your money better?

Money Matters is a debt advice service for Gateway residents, providing free debt counselling.

They are running some **FREE** courses in the new year, designed to increase your skills when making financial decisions.

- **Money management** – budgeting, savings and making the most of your income
- **Wise Financial Shopper** – savings, loans and credit cards
- **Debt Management** – negotiation with creditors, bailiffs, bankruptcies and how to work out reduced payments.

Book now to reserve your place. Booking is essential - first come, first served! Participants will also receive a free goody bag on attendance!

To book your place ring Money Matters on 020 7780 1777 or 020 7254 1976 or email info@fairfinance.org.uk.

আর্থিক বিষয় বর্ণনায় ব্যবহৃত শব্দগুলি বুঝতে সমস্যা হচ্ছে?

কিভাবে আপনার আর্থিক বিষয়গুলি আরো ভালমত ব্যবস্থাপনা করতে পারেন সেটি জানতে চান?

গেটওয়ের বাসিন্দাদের জন্য **মানি ম্যাটার্স** একটি ঋণ পরামর্শ সেবা, এরা বিনামূল্যে ঋণ বিষয়ক পরামর্শ দিয়ে থাকে।

নতুন বছরে তারা কিছু বিনামূল্যের কোর্স পরিচালনা করছে, এর উদ্দেশ্য হল আপনি যখন আর্থিক বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিবেন তখন সাহায্য করা।

- **মানি ম্যানেজমেন্ট** - বাজেট করা, সঞ্চং এং আপনার আয়োর সর্বোচ্চ ব্যবহার করা
- **ওয়াইজ ফাইন্যান্সিয়্যাল শপার** - সঞ্চয়, লোন এবং ক্রেডিট কার্ড
- **ঋণ ব্যবস্থাপনা** - ঋণ দাতাদের সাথে আলোচনা, বেইলিফ, দেউলিয়াত্ব এবং ঋণ কমানোর জন্য কি করবেন।

আপনার আসনের জন্য এখনই রিজার্ভ করুন। বুকিং করা অত্যাবশ্যকীয় - আগে আসলে আগে পাবেন! অংশগ্রহনকারীর এতে অংশ নেয়ার জন্য বিনামূল্যে উপহার পাবেন!

আপনার আসন বুক করার জন্য মানি ম্যাটার্সকে ০২০ ৭৭৮০ ১৭৭৭ অথবা ০২০ ৭২৫৪ ১৯৭৬ নাম্বারে ফোন বা info@fairfinance.org.uk ঠিকানায় ইমেইল করুন।

Maintenance satisfaction

April-September 2008

Every time you have a repair done in your home, we ask you to complete and return a satisfaction survey to find out how we've done.

We received 494 surveys back between April and September 2008.

রক্ষণাবেক্ষণের সন্তুষ্টি – এপ্রিল-সেপ্টেম্বার ২০০৮

প্রতিটি সময় যখন আপনার ঘরে মেরামত করা হয় তখনই আমরা আপনাকে একটি সন্তুষ্টিজ্ঞাপক জরিপের কাগজ পূরণ করে ফেরত দিতে বলি যেন জানতে পারি আমরা কেমন কাজ করেছি।

এপ্রিল থেকে সেপ্টেম্বার ২০০৮ এর ভেতরে আমরা ৪৯৪টি জরিপের কাগজ ফেরত পেয়েছি।

সন্তুষ্ট - ৮১.২%
সন্তুষ্ট নয় - ১৭%
উত্তর নেই - ১.৮%

Leaseholder lines

We have now set up a Leaseholders' Forum. This group will discuss leaseholder-specific issues and act as the consultative voice on behalf of Gateway leaseholders. The first project will be to revise the leaseholder's handbook.

To find out more please contact Mo Ali on 020 8709 4381 or mo.ali@gatewayhousing org.uk.

Gateway chair resigns

Afsana Shakur retired from the Board at the AGM in September. This was due to work commitments. Dino Patel is acting Chair for the time being.

গেটওয়ের চেয়ারের পদত্যাগ

সেপ্টেম্বার মাসের এজিএমে আফসানা শুকুর বোর্ডের থেকে পদত্যাগ করেছেন। এটি কাজের প্রতি তার প্রতিশ্রুতির ফলে করতে হয়েছে। অস্থায়ী ভিত্তিতে ডিনো প্যাটেল এখন কার্যকারী চেয়ারের দায়িত্ব পালন করছেন।

When you call us

When you call our main number on 020 8709 4300, you will speak to a member of our Customer Service Team. They are trained to deal with most general enquiries, for example reporting a repair or asking for your rent account balance.

Customer Services deals with about 75% of the calls we receive. If you need to speak to someone more specialist, for example an income recovery officer or antisocial behaviour officer, they will put you through to the relevant person. If the person you need to speak to is not available, our phone system will give you the option to leave a message or be put through to another officer in the same team.

যখন আপনি আমাদের ফোন করেন

আপনি যখন আমাদের প্রধান ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নাম্বারে ফোন করেন তখন আপনি আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টিমের সাথে কথা বলেন। তারা অধিকাংশ সাধারণ অনুসন্ধানের বিষয়ের সমাধান দিতে পারেন এবং এজন্য তারা প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত, যেমন মেরামতের বিষয় জানানো অথবা আপনার রেন্টের এ্যাকাউন্ট ব্যালেন্স জানতে চাওয়া।

আমার যে পরিমাণ কল পাই কাস্টমার সার্ভিস তার প্রায় ৭৫% ডিল করে থাকে। যদি আপনি আরো অভিজ্ঞ কারো সাথে কথা বলতে চান, যেমন ইনকাম রিকভারি অফিসার অথবা এ্যান্টিসোশ্যাল বিহেভিয়র অফিসার তাহলে তারা আপনার কলটি যথাযোগ্য ব্যক্তির কাছে পৌঁছে দিবেন। আপনি যার সাথে কথা বলতে চান তিনি যদি না থাকেন তাহলে আমাদের ফোন সিস্টেম আপনাকে মেসেজ রাখতে অথবা একই টিমের অন্য কোন অফিসারের সাথে কথা বলার সুযোগ দিবে।

SENIOR SECTION | বড়দের বিভাগ

Sheltered newsletter – coming soon

Sheltered residents will soon be getting their own newsletter! At the last sheltered forum, residents volunteered to help write and edit this, which will be published in the new year.

If you are a sheltered resident and would like to submit something for the newsletter, please either speak to your scheme manager or send it to Jo Lambert at Gateway's offices, 409-413 Mile End Road, London E3 4PB or jo.lambert@gatewayhousing.org.uk.

শেল্টার্ড নিউজলেটার – শীঘ্রই আসছে

শেল্টার্ডে বসবাসরত বাসিন্দারা শীঘ্রই তাদের নিজস্ব নিউজলেটার পাবেন! সর্বশেষ শেল্টার্ড ফোরামে বাসিন্দারা স্বেচ্ছাসেবার ভিত্তিতে লিখে এবং এটি এডিট করেছিলেন, এটি নতুন বছরে প্রকাশ করা হবে।

যদি আপনি শেল্টার্ড বাসিন্দা হন এবং নিউজলেটারের জন্য কিছু লিখতে চান তাহলে দয়া করে আপনার স্কিম ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন অথবা গেটওয়ের অফিস ৪০৯-৪১৩ মাইল এন্ড রোড, লন্ডন ই৩ ৪পিবি ঠিকানায় অথবা jo.lambert@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায় ইমেইল করে এটি জমা দিন।

More than just a landlord

A firm of consultants is helping us to develop a Social Inclusion and Community Cohesion Strategy. This will help us work with other local organisations to improve the wellbeing of our residents and the wider community.

They will look at:

- worklessness and enterprise;
- tackling poverty (including fuel poverty);
- money management;
- health, childcare and family issues; and
- raising educational standards.

We want you to be able to influence this work. We are employing local people to carry out community surveys and will be running three public meetings in January 2009.

For more information, please contact Mo Ali on 020 8709 4381 or mo.ali@gatewayhousing.org.uk.

শুধুমাত্র একটি ল্যান্ডলর্ডের থেকেও বেশী কিছু

আমাদের সোশ্যাল ইনক্লুশান এ্যান্ড কমিউনিটি কোহেশান স্ট্র্যাটেজি গড়ে তুলতে কনসালটেন্টদের একটি ফার্ম আমাদের সাহায্য করছে। এরফলে আমরা অন্যান্য স্থানীয় সংগঠনের সাথে কাজ করতে পারব যার ফলে আমাদের বাসিন্দা এবং বৃহত্তর কমিউনিটির বাসিন্দাদের মঙ্গল সাধন হবে।

তারা নিচের বিষয়গুলির প্রতি মনোযোগ দিবেন:

- কার্যকারীতা ও এন্টারপ্রাইজ;
- দারিদ্রতা মোকাবেলা করা (জ্বালানী দারিদ্রতা সহ);
- আর্থিক ব্যবস্থাপনা;
- স্বাস্থ্য, চাইল্ডকেয়ার এবং পারিবারিক সমস্যাগুলি; এবং
- শিক্ষার মান উন্নত করা।

আমরা চাই যেন আপনি এই কাজের উপরে প্রভাব রাখতে পারেন। কমিউনিটি সার্ভে পরিচালনার জন্য আমরা স্থানীয় বাসিন্দাদের নিযুক্ত করছি এবং ২০০৯ এর জানুয়ারীতে তিনটি পাবলিক মিটিং পরিচালনা করব।

আরো তথ্যের জন্য দয়া করে মো আলীকে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নাম্বারে ফোন অথবা mo.ali@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায় ইমেইল করুন।

New regulatory authorities for housing associations

As of 1 December 2008, the current regulator for housing associations, the Housing Corporation, ceased to exist.

It has been replaced by two organisations:

The **Tenant Services Authority** will look after the interests of tenants and residents. It will encourage housing associations to involve their residents more and will also inspect and regulate social housing providers to make sure they are providing good services. During 2009, the TSA will be conducting a wide-ranging consultation, including with social housing residents, about a new regulatory system for all social housing. This is hoped to start in April 2010.

The Homes and Communities Agency will provide funds for housing associations and others working to increase the amount of affordable housing. It will also focus on regeneration and promote mixed communities, as well as raising environmental standards.

This is a huge change in the housing association world and we are looking forward to working closely with the two new organisations.

This information was correct at time of going to press.

হাউজিং এ্যাসোসিয়েশানের জন্য নতুন রেগুলেটরি কর্তৃপক্ষ

১ ডিসেম্বার ২০০৮ তারিখ থেকে হাউজিং এ্যাসোসিয়েশানের সাম্প্রতিক রেগুলেটর দ্যা হাউজিং কর্পোরেশান বাতিল হয়ে যাবে।

এর বদলে দুটি প্রতিষ্ঠান কাজ করবে:

টেন্যান্ট সার্ভিসেস্ অথরিটি বাসিন্দা ও টেন্যান্টদের স্বার্থ সংশ্লিষ্ট বিষয়গুলি দেখাশোনা করবে। তারা হাউজিং এ্যাসোসিয়েশানগুলিকে তাদের বাসিন্দাদের আরো জগিত করার ব্যাপারে উৎসাহিত করবে এবং তারা উন্নত সেবা দিচ্ছে কিনা সেটি নিশ্চিত করার জন্য পরিদর্শন ও পর্যবেক্ষণ করবে। ২০০৯ সালে TSA একটি ব্যাপক মাত্রায় কনসাল্টেশান পরিচালনা করবে, এর ভেতরে আছে সোশ্যাল হাউজিং রেসিডেন্টস্, এটির উদ্দেশ্য হবে সব সোশ্যাল হাউজিংয়ের জন্য একটি নতুন রেগুলেটরি সিস্টেম গড়ে তোলা। এটি ২০১০ সালের এপ্রিল থেকে শুরু হবে বলে আশা করা হচ্ছে।

কম মূল্যে হাউজিংয়ের পরিমাণ বৃদ্ধির জন্য হাউজিং এ্যাসোসিয়েশান সেক্টরের সাথে **দ্যা হোমস্ এ্যান্ড কমিউনিটি এজেন্সি** কাজ করার মাধ্যমে ফান্ড সরবরাহ করবে। একই সাথে এরা রিজেনারেশানের উপরে গুরুত্ব দিবে এবং মিশ্র কমিউনিটি গড়ে তোলা ও পরিবেশগত বিষয়াদীর উপরে গুরুত্ব প্রদানের কাজে সহায়তা করবে।

এটি হাউজিং এ্যাসোসিয়েশানের বিশ্বে একটি বড় পরিবর্তন এবং আমরা এই দুটি নতুন সংস্থার সাথে কাজ করার আশা প্রকাশ করেছি।

ছাপানোর সময় পর্যন্ত এই তথ্যগুলি সঠিক

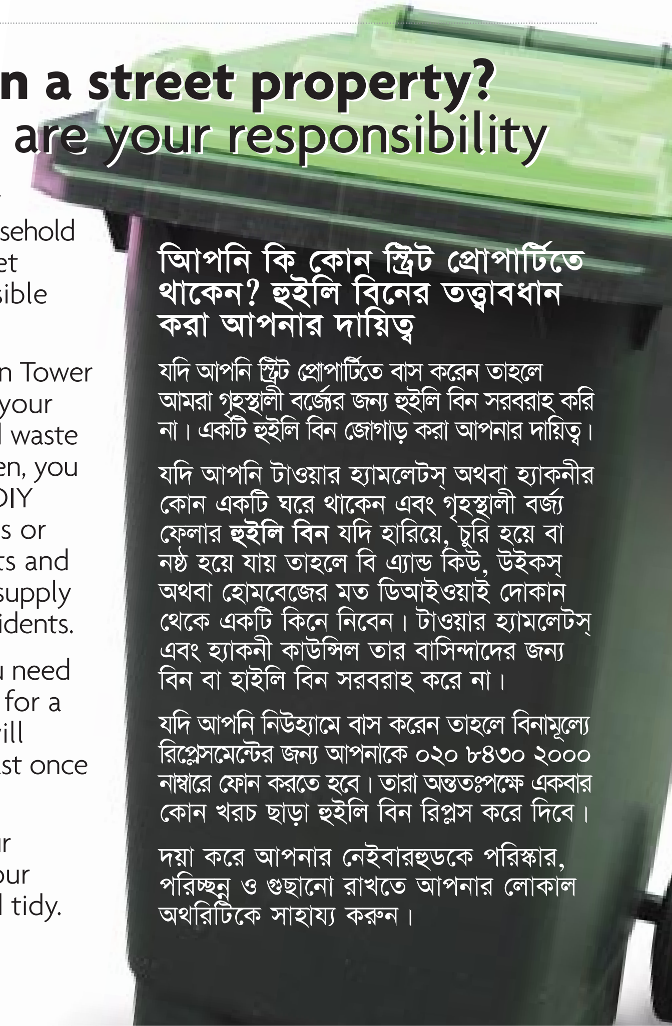
Do you live in a street property?
Wheelie bins are your responsibility

Gateway does not supply bins or wheelie bins for household waste if you live in a street property. You are responsible for getting one yourself.

If you live in a house within Tower Hamlets or Hackney and your **wheelie bin** for household waste gets lost, damaged or stolen, you need to buy one from a DIY shop such as B&Q, Wickes or Homebase. Tower Hamlets and Hackney Councils do not supply bins or wheelie bins to residents.

If you live in Newham, you need to phone 020 8430 2000 for a free replacement. They will replace wheelie bins at least once free of charge.

Please cooperate with your local authority to keep your neighbourhood clean and tidy.



আপনি কি কোন স্ট্রিট প্রোপার্টিতে থাকেন? হুইলি বিনের তত্ত্বাবধান করা আপনার দায়িত্ব

যদি আপনি স্ট্রিট প্রোপার্টিতে বাস করেন তাহলে আমরা গৃহস্থালী বর্জের জন্য হুইলি বিন সরবরাহ করি না। একটি হুইলি বিন জোগাড় করা আপনার দায়িত্ব।

যদি আপনি টাওয়ার হ্যামলেটস্ অথবা হ্যাকনীর কোন একটি ঘরে থাকেন এবং গৃহস্থালী বর্জ্য ফেলার **হুইলি বিন** যদি হারিয়ে, চুরি হয়ে বা নষ্ঠ হয়ে যায় তাহলে বি এ্যান্ড কিউ, উইকস্ অথবা হোমবেজের মত ডিআইওয়াই দোকান থেকে একটি কিনে নিবেন। টাওয়ার হ্যামলেটস্ এবং হ্যাকনী কাউন্সিল তার বাসিন্দাদের জন্য বিন বা হাইলি বিন সরবরাহ করে না।

যদি আপনি নিউহ্যামে বাস করেন তাহলে বিনামূল্যে রিপ্লেসমেন্টের জন্য আপনাকে ০২০ ৮৪৩০ ২০০০ নাম্বারে ফোন করতে হবে। তারা অন্ততঃপক্ষে একবার কোন খরচ ছাড়া হুইলি বিন রিপ্লস করে দিবে।

দয়া করে আপনার নেইবারহুডকে পরিস্কার, পরিচ্ছন্ন ও গুছানো রাখতে আপনার লোকাল অথরিটিকে সাহায্য করুন।