April 2008 › Issue 1

gateway housing association

OPENDOOR

Diverse communities – one vision

Inside this issue ▸ Don't miss out on the community chest grant. p.3 ▸ New maintenance arrangements. p.2 ▸ New website for Gateway! p.3 and much more...

Launch of Gateway

1 April 2008 saw the start of a new era for your housing association! Bethnal Green and Victoria Park Housing Association and Labo Housing Association merged to become Gateway Housing Association! From now on you are a tenant or leaseholder of Gateway. Here are some of Gateway's aims for the future.

Gateway aims to provide good housing in good places with excellence and improving services.

We will:

- Listen carefully to and engage with residents and the communities we serve;
- Treat people with respect and promote neighbourliness;
- Value and rejoice in diversity;
- Take decisions on the basis of research and evidence;
- Be honest, fair, open and accountable in all our transactions;
- Seek to improve from year to year.

We have moved offices for our new start – see back for more details.

গেটওয়ের যাত্রা শুরু

১লা এপ্রিল ২০০৮ আপনার হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের জন্য একটি নতুন যুগের সূচনা! ভিক্টোরিয়া পার্ক হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন এবং ল্যাবো হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন একত্রিত হয়ে গেটওয়ে হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন হয়েছে! এখন থেকে আপনি গেটওয়ের টেন্যান্ট অথবা লীজহোল্ডার। এখানে গেটওয়ের কিছু ভবিষ্যৎ পরিকল্পনা তুলে ধরা হলো।

গেটওয়ের লক্ষ্য হচ্ছে চমৎকার সেবা প্রদান সাপেক্ষে ভালো স্থানে ভালো হাউজিং সেবা প্রদান করা।

আমরা যা করবো তা হলো:

- আমরা অতি সাবধানতার সাথে আমাদের বাসিন্দাদের মতামত শুনবো এবং যেসকল বাসিন্দা ও কমিউনিটিকে আমরা সেবা প্রদান করছি তাদের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করবো;
- সবার সাথে সম্মানজক ব্যবহার করা হবে এবং প্রতিবেশিদের মধ্যে সম্পর্কের উন্নয়ন করা হবে;
- মূল্যায়ন সাপেক্ষে আনন্দদায়ক বৈচিত্রের ব্যবস্থা করা হবে;
- গবেষণা ও প্রমাণের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে;
- আমাদের সকল লেনদেনে সততা, নিষ্ঠা, পরিচ্ছন্নতা ও জবাবদিহিতা বজায় রাখা হবে;
- বছরের পর বছর উন্নয়ন অব্যাহত রাখা হবে।

এছাড়াও নতুনভাবে শুরু করার জন্য আমরা আমাদের অফিস স্থানান্তরিত করেছি। বিস্তারিত আগের পৃষ্ঠায় দেখুন।

WELCOME TO LABO RESIDENTS

BGVPHA

Committed to Tower Hamlets

+

LABO HOUSING ASSOCIATION LTD

↓

gateway housing association

A warm welcome to all of the residents who have transferred from Labo! We hope you will enjoy being a resident of Gateway!

ল্যাবো বাসিন্দাদের স্বাগতম

ল্যাবো থেকে যে বাসিন্দারা স্থানান্তরিত হয়েছেন তাদেরকে আমরা উষ্ম অভিনন্দন জানাই! আশা করি গেটওয়ের বাসিন্দা হয়ে আপনার আনন্দিতি হবেন!

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
April 2008 © All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or stored electronically without permission of the publisher.

RECYCLED PAPER

New maintenance arrangements

As from 1 April, there will be new maintenance arrangements in place for residents of Gateway. We now have a bigger team who will be able to assist you!

You will still call the freephone number on 0800 052 9922. The person you speak to should be able to deal with your query straight away. They will log your call and arrange for someone to visit your home, either to survey the problem or to carry out the repair.

The maintenance number is available from 8am-6pm, Monday to Friday. Outside of these hours, please call the emergency number 0800 085 6064.

রক্ষণাবেক্ষণের নতুন আয়োজন

১লা এপ্রিল থেকে গেটওয়ের বাসিন্দাদের জন্য রক্ষণাবেক্ষণের নতুন আয়োজন করা হয়েছে। আপনাকে সহায়তা করার জন্য আমাদের এখন আরো বড় টীম রয়েছে!

আপনাকে এখনো ফ্রিফোন ০৮০০ ০৫২ ৯৯২২ নম্বরে ফোন করতে হবে। যার সাথে কথা বলবেন তিনিই সরাসরি আপনার সমস্যা নিয়ে কাজ করতে সক্ষম হবেন। তারা আপনার কল লগ করবেন এবং আপনার সমস্যা পর্যবেক্ষণ করার জন্য কিংবা মেরামতের জন্য কাউকে পাঠানোর ব্যবস্থা করবেন।

রক্ষণাবেক্ষণের জন্য সোমবার থেকে শুক্তবার সকাল ৮টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত নম্বর খোলা থাকবে। এর বাহিরে জরুরী প্রয়োজনে অনুগ্রহপূর্বক ০৮০০ ০৮৫ ৬০৬৪ নম্বরে ফোন করুন।

Leaseholder lines

New arrangements for contacting the association

From the launch of Gateway, leaseholders and shared owners should now contact the Customer Service Team on 020 8709 4300 as their first point of call. The person you speak to should be able to deal with most of your queries.

Your Leasehold Housing Officer is still Shopna Rob (pictured right). She will deal with your more detailed queries. To report a repair, please contact our maintenance team on freephone 0800 052 9922.

The manager in charge of leasehold services will now be Paulette Noble.

Cheques, direct debits and standing orders

If you send us a cheque, please make it payable to Gateway Housing Association. Please remember to write your name, account number and the first line of your address. Please also state what the payment is for.

If you currently have a direct debit or standing order paid directly to us, you do not need to do anything.

লীজহোল্ডার লাইনস

এ্যাসোসিয়েশনের সাথে যোগাযোগ করার জন্য নতুন ব্যবস্থা করা হয়েছে

গেটওয়ে চালু হওয়ার পর থেকে লীজহোল্ডার ও শেয়ার্ড ঔনারদেরকে প্রথমে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে ফোন করে কাস্টমার সার্ভিস টীমের সাথে যোগাযোগ করতে হবে। যে ব্যক্তির সাথে আপনি কথা বলবেন তিনি আপনার অধিকাংশ প্রশ্নের উত্তর দিতে সক্ষম হবেন।

শপ্না রবই আপার লীজহোল্ড হাউজিং অফিসার হিসাবে নিয়োযিত রয়েছেন। তিনিই আপনাদের সমস্যাগুলো বিস্তারিতভাবে দেখবেন। মেরামত সংক্রান্ত প্রয়োজনে অনুগ্রহ করে আমাদের মেনটেন্যান্স টীমের সাথে ফ্রিফোন ০৮০০ ০৫২ ৯৯২২ নম্বরে সরাসরি যোগাযোগ করুন।

এখন থেকে লীজহোল্ড সার্ভিসের ম্যানেজার হিসাবে দায়িত্ব পালন করবেন পলেট্ট নোবেল।

চেক, ডাইরেক্ট ডেবিট এবং স্টান্ডিং অর্ডার

আপনি যদি আমাদের কাছে কোন চেক পাঠান তাহলে অনুগ্রহ করে তা গেটওয়ে হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন (Gateway Housing Association) বরাবরে পরিশোধযোগ্য লিখে পাঠান। দয়াকরে আপনার নাম, এ্যাকাউন্ট নম্বর এবং ঠিকানা লিখতে ভুলবেন না। অনুগ্রহ করে পরিশোধের কারনও উল্লেখ করুন।

বর্তমাণে আপনি যদি ডাইরেক্ট ডেবিট বা স্টান্ডিং অর্ডারের মাধ্যমে পরিশোধ করে থাকেন তাহলে আপনাকে কিছুই করতে হবে না।

Delivery apology

Last time Open Door was sent out to you, along with your rent statements, there were some problems with the delivery. Most of the delivery took place smoothly and the majority of newsletters were received by you without any problems.

However, some residents who received their copy in the post had to pay a charge at the post office as not enough postage had been paid. Other deliveries took place at inappropriate times or were not delivered to individual flats.

We apologise for any inconvenience caused and we are working with our distributors to solve any problems that have taken place.

If you have any comments or questions about the delivery of your newsletter, please contact Jo Lambert on 020 8709 4361 or jo.lambert@gatewayhousing.org.uk.

ডেলিভারি এ্যাপোলজি

গতবারের রেন্ট স্টেট্মেন্টসহ ওপেন ডোর ডেলিভারির সময় কিছু সমস্যার সৃষ্টি হয়েছে। ডেলিভারির অধিকাংশ ক্ষেত্রে কোন প্রকার সমস্যা ছাড়াই আপনারা নিউজলেটার পেয়েছেন।

যাইহোক, কিছু বাসিন্দা যারা পোষ্টযোগে তাদের কপি পেয়েছেন তাদেরকে যথেষ্ট পোষ্টেজ না থাকার জন্য পোষ্ট অফিস চার্জ প্রদান করতে হয়েছে। কিছু ডেলিভারি অসময়ে প্রদান করা হয়েছে এবং কিছু ক্ষেত্রে আলাদা আলাদা ফ্লাটে ডেলিভারি প্রদান করা হয়নি।

এই অসুবিধার জন্য আমরা ক্ষমাপ্রার্থী এবং সংগঠিত সমস্যাগুলো সমাধান করার জন্য আমরা আমাদের ডিস্ট্রিবিউটরদের সাথে কাজ করছি।

নিউজলেটার ডেলিভারি সংক্রান্ত আপনার কোন মন্তব্য বা প্রশ্ন থাকলে জো ল্যাম্বার্টের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬১ নম্বরে অথবা jo.lambert@gatewayhousing.org.uk - ইমেইল ঠিকানায়।

Customer Service Team

With the launch of Gateway, we are launching a new Customer Service Team.

When you call the residents only number on 020 8709 4300 or the maintenance freephone number on 0800 052 9922, you will get straight through to the new Customer Service team.

The person who answers the phone should be able to deal with most of your queries.

Your Housing Officer will be out and about more often and will deal with more in depth queries. We have also created a new team of Rent Recovery Officers who will be dealing with rent arrears and debt advice.

For more information about the new arrangements, give us a call on 020 8709 4300 or email us on enquiries@gatewayhousing.org.uk

কাস্টমার সার্ভিস টীম

গেটওয়ে শুরু করার সাথে সাথে আমরা একটি নতুন কাস্টমার সার্ভিস সেন্টার চালু করছি।

আপনি যখন শুধুমাত্র বাসিন্দাদের জন্য সংরক্ষিত ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে অথবা মেনটেন্যান্স ফ্রিফোন ০৮০০ ০৫২ ৯৯২২ নম্বরে ফোন করবেন তখন সরাসরি একটি নতুন কাস্টমার সার্ভিস টীমের সাথে আপনার যোগাযোগ হবে।

যে ব্যক্তি আপনার ফোন ধরবে তিনিই আপনার অধিকাংশ প্রশ্নের সমাধান দিতে পারবেন।

আপনার হাউজিং অফিসার আরো বেশি করে পরিদর্শনে যাবেন এবং আপনার সমস্যাগুলোর কার্যকর সমাধানের জন্য কাজ করবেন। এছাড়াও রেন্ট রিকাভারি অফিসারদের নিয়ে আমরা একটি নতুন টীম গঠন করেছি যারা বকেয়া ভাড়া এবং ডেট্ এ্যাডভাইস্ নিয়ে কাজ করবেন।

আমাদের এই নতুন আয়োজন সম্পর্কে বিস্তারিত জানার জন্য ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে ফোন করুন অথবা ইমেইল করুন enquiries@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

Community Chest

Community Chest Grants are available for local community group projects.

The 2008/9 funding year begins in April. So get your applications in for the next bidding round.

Contact Shazna on Shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk or 020 8709 4360. You must return your application by 30 April 2008.

কমিউনিটি চেষ্ট

লোকাল কমিউনিটি গ্রুপ প্রজেক্টের জন্য কমিউনিটি চেষ্ট গ্রান্ট পাওয়া যাচ্ছে।

এই এপ্রিল থেকেই ২০০৮/৯ সালের ফান্ডিং ইয়ার শুরু হচ্ছে। সুতরাং বিডিং রাউন্ডের জন্য আপনাদের আবেদনপত্র জমা দিন।

বিস্তারিত জানার জন্য শাজনার সাথে shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk ইমেইল ঠিকানায় অথবা ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬০ নম্বরে যোগাযোগ করুন ।

Charter Mark success

Awarded for excellence

We have successfully received a Charter Mark for the third time!

The Charter Mark assessor visited us for our Health Check on Thursday 31st January and met with staff, residents, local organisations and community projects we work with. He was very impressed with what he saw.

Charter Mark is awarded for excellence in 'customer service' and is a prestigious national accolade.

চার্টার মার্ক সফলতা

তৃতীয়বারের মত আমরা সফলতার সাথে চার্টার মার্ক পেয়েছি!

৩১ শে জানুয়ারী তারিখে চার্টার মার্ক পর্যবেক্ষক আমাদের হেলথ্ চেক যাচাই করার জন্য এসেছিলেন এবং আমাদের কর্মকর্তা, বাসিন্দা, স্থানীয় সংস্থা ও কমিউনিটি প্রজেক্টসহ আমরা যাদের সাথে কাজ করি তাদের সাথে সাক্ষাৎ করেন। তিনি যা দেখেছেন তা নিয়ে অত্যন্ত আনন্দিত হয়েছেন।

চার্টার মার্ক হচ্ছে একটি সম্মানজনক জাতীয় খেতাব যা 'কাস্টমার সার্ভিস'-এ সফলতার জন্য প্রদান করা হয়।

A NEW WEBSITE!

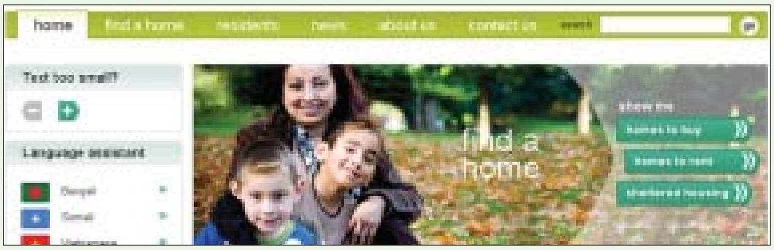
To celebrate the launch of Gateway Housing Association, we have revamped our website.

The new site has a specific section for residents, plus a special area on buying a home through our shared ownership schemes.

You will be able to report a repair and pay your rent online. There will also be information on how you can get involved with Gateway and you will be able to download our newsletters and fill in various forms online.

Take a look! Visit

www.gatewayhousing.org.uk



একটি নতুন ওয়েবসাইট!

নতুন গেটওয়ে হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন উপলক্ষ্যে আমরা আমাদের ওয়েবসাইটকে নতুন করে সাজিয়েছি।

আমাদের নতুন ওয়েবসাইটে বাসিন্দাদের জন্য একটি নির্দিষ্ট সেকশন রয়েছে এবং আমাদের শেয়ার্ড ওনারশীপ স্কিমের মাধ্যমে বাড়ি ক্রয়ের জন্য একটি বিশেষ বিভাগ রয়েছে।

অনলাইনে আপনি মেরামতের ব্যাপারে রিপোর্ট করতে পারবেন এবং আপনার ভাড়া প্রদান করতে পারবেন। এখানে গেটওয়ের সাথে আপনি কিভাবে অংশগ্রহণ করতে পারেন সেব্যাপারে তথ্য থাকবে এবং এখান থেকে আপনি আমাদের নিউজলেটার ডাউনলোড করতে পারবেন এবং অনলাইনে বিভিন্ন ফরম পূরণ করতে পারবেন।

দেখার জন্য ভিজিট করুন www.gatewayhousing.org.uk

A new start in a new office

We have now moved offices. This is a brand new start for the new organisation!

A NEW ADDRESS

All staff (except on-site staff like scheme managers, refuge workers, gas engineers and cleaners and caretakers) are now based at:

Gateway Housing Association
409-413 Mile End Road
London
E3 4PB

The office is two doors along from the former BGVPHA head office at 401 Mile End Road and is opposite Mile End station. The entrance for all visitors, including residents is on Rhondda Grove.

We have now closed the BGVPHA area office at 144 Cambridge Heath Road and the Labo office at 505-507 Commercial Road.

THE SAME PHONE NUMBER

Phone: 020 8709 4300
Fax: 020 8709 4400
You can call us on
Monday to Friday 8am-6pm

A NEW EMAIL ADDRESS

Email:
enquiries@gatewayhousing.org.uk

NEW OPENING TIMES

Opening times at the new office have been extended following consultation with residents who said they wanted to be able to contact us at times more convenient to you.

WE WILL NOW BE OPEN

Mondays, Wednesday and Fridays 9am-5pm and

Tuesday and Thursdays from 8.30am-6pm.

You can call us or drop in at any time between these times. We also hope to trial Saturday morning opening later in the year.

A NEW WEBSITE

We have a brand new website – check it out at www.gatewayhousing.org.uk.

নতুন অফিসে নতুন যাত্রা

আমরা আমাদের অফিস পরিবর্তন করেছি। এটি হচ্ছে একটি নতুন অর্গানাইজেশনের নতুন নামে নতুন করে শুরু!

একটি নতুন ঠিকানা

সকল স্টাফগণ (স্কিম ম্যানেজার, রিফিউজ ওয়ার্কার, গ্যাস ইঞ্জিনিয়ার, ক্লিনার ও কেয়ারটেকারসহ যারা সাইটে কাজ করবেন তারা বাদে) নিম্নলিখিত ঠিকানায় বসবেন:

গেটওয়ে হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন
৪০৯-৪১৩ মাইল এন্ড রোড
লন্ডন, ই৩ ৪পিবি

আমাদের ফোন নম্বর একই থাকছে

ফোন: ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০
ফ্যাক্স: ০২০ ৮৭০৯ ৪৪০০
আপনি আমাদেরকে ফোন করতে পারেন
সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ৮টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত

নতুন ইমেইল ঠিকানা

ইমেইল: enquiries@gatewayhousing.org.uk

অফিস খোলার নতুন সময়

সোমবার, বুধবার এবং শুক্রবার সকাল ৯টা থেকে বিকেল ৫টা পর্যন্ত এবং মঙ্গলবার এবং বৃহাস্পতিবার সকাল ৮.৩০টা থেকে সন্ধ্যা ৬টা পর্যন্ত

এই সময়ের মধ্যে যেকোন সময় আপনি আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন কিংবা আমাদের সাথে দেখা করতে পারেন। এছাড়াও এবছর পরবর্তীতে পরীক্ষমূলকভাবে আমরা সনিবার সকালে অফিস খোলা রাখার কথা ভাবছি।

আমাদের নতুন ওয়েবসাইট

আমাদের নতুন ব্রান্ডের একটি ওয়েবসাইট আছে - দেখুন www.gatewayhousing.org.uk

Your Housing Officer

Below is a list of housing officers and the areas they are responsible for.

General needs
Mohammed Haque

Betty May Gray House
Burgess Street
Coldharbour
Compton Close
Devons Road
Drapers Almshouses
Edgar Road
Ferry Street
Follett Street
Grove Dwellings
Horatio Place
Jubilee Street
Lindley House
Manchester Road
Pier Street
Prestons Road
Rhodeswell Road
St Huberts House
Tibbatts Road

General needs
Halima Islam

Abbot Row
Aberavon Road
Arbery Road
Bow Road
Brokesley Street
Cable Street
Cadogan Terrace
Cephas Avenue
Cephas Street
Chisenhale Road
Coborn Road
Constant & Holmsdale Houses
Derbyshire Street
Edinburgh Close
Ellesmere Road
Ford Street
Grove Road
Hartfield Terrace
Havering Street
Hereford Street
Huddleston Close
Kay Street
Knapp Road
Lennox House
Lichfield Road
Lyal Road
Medhurst Close
Medway Road
Menai Place
Millhouse Buildings
Morgan Street
Mossford Street
Norman Grove
Portree Street
Queen Adelaides Dispensary
Queen Margarets Flats
Redgrave Terrace
Roman Road
Scarborough Street/South Tenter Street
Selwyn Road
St Marks Gate
Stanfield Road
Strahan Road
Swaton Road
Swedenborg Gardens
Tarrant House
Tredegar Road
Viaduct Street
Wheler Street
Woodstock Terrace
Wrights Road

General needs
Bola Suleman

Bale Road
Bishops Way
Blount Street
Bohn Road
Brenton Street
Camdenhurst Street
Carr Street
Cavell Street
Chesire Street
Dongola Road
Duckett Street
Elizabeth Blount Court
Fordham Street
Galsworthy Avenue
Harford Street
Hearnshaw Street
Ida Street
Lowell Street
Maroon Street
Miranda Close
Myrtle Street
Ocean Street
Old Ford Street
Parfett Street
Powesland Court
Rayners Terrace
Repton Street
Salmon Lane
Seabright Street
Shaw Crescent
Sidney Square
Sidney Street
Susanah Street
Weaver House
Whitehorse Road
Wood Close

General needs
Taz Uddin

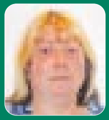
Antill Road
Arrow Rd
Aste Street
Bethell Avenue
Bruce Road
Brunton Place
Burdett Road
Candle Street
Central Park Road
Clemence Street
Commercial Road
Dalo Lodge
Ewhurst Close
Fairland Road
Glasshouse Fields
Hatherley Gardens
Hawgood Street
Hockley Avenue
Hubert Road
Hudson Close
Invicta Close
James Close
Kempton Road
Leven Street
Locksley Rd
Mosque Terrace
New Road
Pollard Row
Princes Terrace
Purdy Street
Rainhill Way
Ranelagh Road
Reeves Road
Sheringham Avenue
St Bernard Road
St Leonards Street
St Marys Approach
St Thomas Hse
Stephenson Close
Stepney Way
Stork Road
Teviot Street
Thomas Road
Tomlins Grove
Turners Rd
Victoria Park Road
Walton Road
Warwick Road
White Tower Way
Zetland Street

Leasehold
Shopna Rob

Antill Road
Arline Court
Ashbee House
Birchfield House
Blyth Close
Bromley High Street
Charis House
Coldharbour
David Hewitt House
Devonshire Court
Elizabeth Blount Court
Galsworthy Avenue
Hackney Road
Harford Street
Hearnshaw Street
Huddleston Close
Kay Street
Maroon Street
Masters Street
Menai Place
Percy Harris House
Reeves Road
Roger Dowley Court
Tilberg House
Tredegar Road
Vera Court
Victoria Court

Sheltered
Karl Clayden

Appian Court
Hugh Platt House
John Bond House
Lawrence Close
Mosque Tower
Regency Court
Ruth Court
Vic Johnson House
William Guy Gardens



Sheltered
Sue Starkey

Bustaan Radaa
Crosby House
Edith Ramsay House
John Tucker House
Mandela House
Peter Best House
Rochester Court
St Johns House
St Thomas House
Ted Roberts House