

Keep Communal Areas Clear

Please note as from March 2011 any items left in the communal areas will be disposed of by a bulk rubbish collection team and the resident who the item belongs to will be recharged for the cost of collection.

We have introduced this because Gateway has a duty to ensure that the communal areas are kept clear, so in the event of a fire the access routes are not blocked and your safety and that of your visitors is not put at risk.

It is also residents' obligation to keep communal areas free of obstruction and rubbish.

If you need any help or assistance or have any queries, please contact Paulette Noble - Housing Manager on 020 8709 4338 or email paulette.noble@gatewayhousing.org.uk

কমিউনাল এলাকা পরিচ্ছন্ন রাখুন

দয়া করে মনে রাখবেন যে মার্চ ২০১১ এর ফেব্রুয়ারী থেকে কমিউনাল এলাকায় কোন কিছু পাওয়া গেলে বাস্ক কালেকশন টিম কর্তৃক তা সরিয়ে ফেলা হবে এবং এর মালিককে তা সরানোর খরচ প্রদান করতে হবে।

কমিউনাল এলাকাকে পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন রাখার জন্যই আমরা এই পদক্ষেপ নিয়েছি যাতে আগ্নিকান্ডের সময় আপনার নিরাপত্তা নিশ্চিত থাকে এবং আপনার ভিজিটর যাতে কোন ধরনের অসুবিধায় না পড়েন।

কোন ধরনের প্রতিবন্ধকতা ও ময়লা আবর্জনা থেকে কমিউনাল এলাকাকে মুক্ত রাখা বাসিন্দাদেরও দায়িত্ব।

আপনার কোন সাহায্য-সহযোগিতা দরকার হলে কিংবা কিছু জানার থাকলে অনুগ্রহ করে নবেল পলেটের সাথে যোগাযোগ করুন
০২০ ৮৭০৯ ৪৩৩৮ নম্বরে অথবা paulette.noble@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে।

Welcome to 2011

Welcome to the first newsletter for 2011. We would like to wish all our residents a Happy New Year.

We want your views on Open Door.

Last year we produced ten editions of Open Door. Some of our residents have said that they feel ten editions per year is too frequent and they would like more detailed articles in Open Door.

We have also noted that many other local landlords in Tower Hamlets do not translate their newsletters into community languages but translate only on request.

We are therefore seeking your views to:

- Move to producing Open Door every three months with 4 editions

per year (Spring, Summer, Autumn and Winter)

- Have a larger Open Door with 8 pages with more detailed articles for general needs, sheltered, leaseholders and young people.
- Have Open Door translated only where requested by residents. This will ensure that we have more space for articles.

By moving to quarterly newsletters, we will make potential savings of £15,000 per year. Savings would be made in design, printing, translation and distribution costs.

Please can you get back to us with your comments on these proposals by Friday 25th February 2011 to involvement@gatewayhousing.org.uk

২০১১ এ আপনাদেরকে স্বাগতম

২০১১ এর প্রথম নিউজলেটারে আপনাদেরকে স্বাগত জানাচ্ছি। আমাদের সকল বাসিন্দাদেরকে জানাই শুভ নববর্ষ।

ওপেন ডোর সম্পর্কে আমরা আপনাদের মতামত জানতে চাই।

গত বছর আমরা নিউজ ডোরের ১০টি এডিশন প্রকাশ করেছি। কিছু বাসিন্দা তাদের মতামতে জানিয়েছেন যে বছরে ১০টি সংখ্যা প্রকাশ করা একটু বেশি হয়ে যায় এবং তারা ওপেন ডোরে আরো বেশি বিস্তারিত আর্টিকেল পেতে চান।

আমরাও লক্ষ্য করেছি যে টাওয়ার হ্যামলেটসের অন্যান্য ল্যান্ডলর্ডরা তাদের নিউজলেটার কমিউনিটি ভাষায় অনুবাদ করেন না যা কেবল অনুরোধের ভিত্তিতেই করা হয়। এই জন্য আমরা নিম্নলিখিত বিষয়ে আপনাদের মতামত চাই:

- বছরে ওপেন ডোরের ৪টি এডিশন প্রকাশ করা (স্প্রিং, সামার, অটাম এবং উইনটার)
- জেনারেল নীডস, শেল্টার্ড, লীজহোল্ডারস এবং অল্পবয়সীদের জন্য বিস্তারিত আর্টিকেলসহ ৮ পেইজের আরো বড় ওপেন ডোর

- বাসিন্দারা অনুরোধ করলেই কেবল তা অনুবাদ করে দেয়া হবে। এর ফলে আর্টিকেলের জন্য আমরা আরো অধিক স্থান পাব।

কুয়ার্টারলি নিউজলেটার ছাপানোর ফলে আমরা প্রায় ১৫,০০০ পাউন্ড সাশ্রয় করতে পারব। ডিজাইন, প্রিন্টিং, ট্রান্সলেশন ও ডিস্ট্রিবিউশন থেকে এই অর্থ সাশ্রয় হবে।

অনুগ্রহ করে ২৫ ফেব্রুয়ারীর মধ্যে এব্যাপারে আপনাদের মতামত লিখুন involvement@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে।



Board Talk

Jon Rosser, Chair of the Gateway Board updates you on Gateway's strategy for 2011 and beyond....

The Gateway Board had a strategy away day to develop our plans for the next five years. Some of the key priorities that the Board approved are:

- Improving service delivery and customer care in all areas
- Improving the way we engage and involve our residents
- Delivering a broader range of services through our community development strategy
- Developing the quality of our existing homes, and building new homes to meet local needs
- Developing a strong and sustainable organisation, that delivers excellent value for money, and retains a staff team proud to deliver excellent services in and around Tower Hamlets

I'm excited about leading Gateway into 2011 and beyond. I know that 2011 will be a difficult time for us all, however I am confident that we have a bright future and by working together with our residents we can keep improving services for everyone.

The cuts in public services will impact on many of our residents and we will be looking for practical ways that we can assist over the next few difficult years.

Over the coming months, we have some exciting times ahead, with the appointment of a permanent Chief Executive and Finance Director, finalising our local offer to you and the formation of a resident scrutiny panel.

The board is determined that Gateway will continue to be a leading community-based housing association in and around Tower Hamlets.

Best wishes for the coming year.

Jon Rosser - Chair, Gateway Board



বোর্ডের কথা

গেটওয়ে বোর্ডের সভাপতি জন রজার ২০১১ ও তার পরবর্তী সময়ে গেটওয়ের স্ট্রাটেজি কি হবে আপনাদেরকে তা জানাচ্ছেন..

আগামী পাঁচ বছরে আমাদের কর্মপরিকল্পনা সম্পর্কে গেটওয়ে বোর্ডের একটি স্ট্রাটেজি রয়েছে। বোর্ডের অনুমোদন পেয়েছে এমন কিছু গুরুত্বপূর্ণ বিষয় নিম্নে দেয়া হল:

- সব ধরনের সার্ভিস ও কাস্টমার কেয়ারের উন্নয়ন
- আমরা বাসিন্দাদেরকে যেভাবে সম্পৃক্ত করছি তার উন্নয়ন
- আমাদের কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট স্ট্রাটেজির মাধ্যমে আরো বেশি সার্ভিস প্রদান
- লোকাল নীডস অনুযায়ী আমাদের বর্তমান বাড়িগুলোর উন্নয়ন এবং নতুন বাড়ি নির্মাণ
- একটি শক্তিশালী সংগঠন গড়ে তোলা যা অর্থের সর্বাধিক ব্যবহার নিশ্চিত করে এবং টাওয়ার হ্যামলেটস ও তার চারপাশে চমৎকার সার্ভিস প্রদান করার জন্য একটি টিম গড়ে তোলা

২০১১ ও তার পরবর্তী সময়ে গেটওয়ের নেতৃত্ব দেয়ার ব্যাপারে আমি বেশ উচ্ছসিত। আমি জানি যে ২০১১ সাল আমাদের সবার জন্যই কঠিন হবে। তবুও আমি নিশ্চিত যে আমাদের ভবিষ্যৎ উজ্জ্বল এবং বাসিন্দাদের সাথে একত্রে কাজ করতে পারলে আমরা সবার জন্য আরো উন্নত সার্ভিস প্রদান করতে পারব।

পাবলিক সার্ভিসে যে পরিবর্তন আসছে তা আমাদের অনেক বাসিন্দাকেই প্রভাবিত করবে এবং ভবিষ্যতের এই কঠিন সময়ে আমরা তাদেরকে যাতে সহযোগিতা দিতে পারি তার জন্য সময় উপযোগী উপায় খুঁজে বের করব।

আগামী কয়েক মাস আমাদের জন্য বেশ গুরুত্বপূর্ণ সময় কারণ এই সময়ে আমরা স্থায়ী চিফ এক্সিকিউটিভ ও ফাইন্যান্স ডাইরেক্টর নিয়োগ দিচ্ছি, আমাদের লোকাল অফার চূড়ান্ত করছি এবং রেসিডেন্ট সিকিউরিটি প্যানেল গঠন করছি।

বোর্ড দৃঢ় প্রতিজ্ঞ যে টাওয়ার হ্যামলেটস ও তার আশেপাশে গেটওয়ে একটি লিডিং হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের মর্যাদা ধরে রাখতে পারবে।

সবাইকে নতুন বছরের শুভেচ্ছা

জন রজার - সভাপতি, গেটওয়ে বোর্ডের

Your Local Offers - Developing YOUR Local Offers

We would like to thank all our residents that took part in the Local Offers consultation back in December.

We had over 200 residents complete a 'Postcard' questionnaire on the local offers. Given that the majority of these were from residents who do not normally attend meetings or take part in surveys, and that the consultation took place during a cold December we were really pleased with the response. Thank You.

What you have told us

The feedback from the consultation has shown that there is general support for our current service standards and these will form the basis of our local offers.

The three highest priorities identified by you were around Repairs and Maintenance and Customer Services.

- We will respond to emergency repairs within 4 hours and complete or make safe within 24 hours.

- We will aim to complete 68% of repairs jobs on the first visit
- We will answer 85% of your calls within 10 rings (30 seconds)

We are now finalising our Local Offers to you and this will be ready to be launched in March 2011.

We have a commitment to having local offers for our three main tenures – General Needs Tenants, Sheltered and Leaseholders.

If you would like further information, please contact Mo Ali Resident Involvement Manager on 020 8709 4381 or email mo.ali@gatewayhousing.org.uk



Raffle Winner...

Congratulations to Mr William Dennison of St Marks Gate who won our raffle draw prize of £50 gift vouchers.

Residents Scrutiny Panel

Are you a Gateway resident? Do you want to help Gateway improve our services?



We are looking for residents' to join the Residents Scrutiny Panel. The Panel will challenge and scrutinise Gateway's performance and services such as repairs and maintenance. This Panel will also be able to make recommendations for improvements to the Gateway Board.

This is your opportunity as a resident of Gateway to influence change, and have a real and meaningful say in the way your Landlord works.

For more information about the Scrutiny Panel please contact Mo Ali, Resident Involvement Manager on 020 8709 4381 or email mo.ali@gatewayhousing.org.uk

You said, we did

আপনারা বলেছেন, আমরা করেছি

You said

Can we organise an event for Gateway's disabled residents and carers?

আপনারা বলেছেন

গেটওয়ের ডিসাবলড রেসিডেন্টস ও কেয়ারারদের জন্য আমরা কোন ইভেন্টের আয়োজন করতে পারি কিনা।



We did

We organised a successful Disabled Residents' and Carers' Open Day on 26 November 2010. One of our disabled residents was involved in planning the event.

আমরা করেছি

আমরা ২০১০ এর ২৭ নভেম্বর তারিখে ডিসাবলড রেসিডেন্টস ও কেয়ারারদের জন্য একটি সফল ওপেন ডে ইভেন্টের আয়োজন করেছি। এই ইভেন্টের পরিকল্পনায় আমাদের একজন ডিসাবলড বাসিন্দা জড়িত ছিলেন।

Anti Social Behaviour in Sheltered Housing

During the past year we have seen a small rise in Anti Social Behaviour within our sheltered schemes.

In 2010, Gateway heard from a few of our sheltered residents about how they were victims of their neighbours. We also discovered some of our sheltered residents were victims of abuse by family members or friends whilst dealing with their finances.

With the help from the victims, Gateway gathered the evidence needed to successfully prosecute the perpetrators at court.

If you have any concerns or feel you are a victim of Anti Social Behaviour report it to Gateway.

শেল্টার্ড হাউজে এন্টি সোশ্যাল বিহেভিয়ার

আমাদের শেল্টার্ড হাউজিং এ মধ্যে গত বছর এন্টি সোশ্যাল বিহেভিয়ার সামান্য বেড়েছে।

২০১০ এর আমাদের কিছু শেল্টার্ড হাউজিং বাসিন্দা তাদের প্রতিবেশীদের বিরুদ্ধে অভিযোগ করেছেন। আমরাও লক্ষ্য করেছি যে আমাদের কিছু শেল্টার্ড বাসিন্দা অর্থ সংক্রান্ত ব্যাপারে তাদের পারিবারিক সদস্য কিংবা বন্ধুবান্ধব দ্বারা নির্যাতিত হয়েছেন।

নির্যাতিতদের সহযোগিতায় আমরা নির্যাতনকারীদের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় প্রমাণ সংগ্রহ করতে পেরেছি এবং তাদের বিরুদ্ধে যত কোর্ট কেস হয়েছে তাতে আমরা জিতেছি।

আপনি যদি কোন ব্যাপারে চিন্তিত হয়ে থাকেন অথবা যদি মনে করেন যে আপনি এন্টি সোশ্যাল বিহেভিয়ারের শিকার হচ্ছেন তাহলে গেটওয়েকে তা জানান।

আপনাদের লোকাল অফার - আপনাদের লোকাল অফারের উন্নয়ন

ডিসেম্বরের লোকাল অফার আলোচনায় যেসব বাসিন্দা অংশগ্রহণ করেছিলেন তাদের সবাইকে ধন্যবাদ।

এই আলোচনায় ২০০ ও বেশি বাসিন্দা লোকাল অফার সম্পর্কে একটি 'পোস্টকার্ড' পূরণ করেছেন। এটা বলতে হয় যে এদের অধিকাংশই ছিলেন এমন বাসিন্দা যারা সাধারণত মিটিং এ আসেন না কিংবা জরিপে অংশ নেন না। শিতার্থ ডিসেম্বরে এই আলোচনা অনুষ্ঠিত হওয়া সত্ত্বেও আমরা যে এত সাড়া পেয়েছি তার জন্য আমরা খুবই সন্তুষ্ট। ধন্যবাদ।

আপনারা আমাদেরকে যা বলেছেন

এই আলোচনার ফিডব্যাক থেকে আমরা যা জানতে পেরেছি তা হলো আমাদের বর্তমান সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডের জন্য জেনারেল সাপোর্ট আছে এবং তার উপর ভিত্তি করেই লোকাল অফার বিবেচনা করা হবে।

আপনার রিপেয়ার ও মেনটেন্যান্স এবং কাস্টমার সার্ভিস সংক্রান্ত যে তিনটি বিষয়কে সবথেকে গুরুত্ব দিয়েছেন তা হল:

১. ৪ ঘন্টার মধ্যে জরুরী মেরামতের ব্যাপারে উত্তর দেব এবং ২৪ ঘন্টার মধ্যে তা সম্পন্ন করব অথবা নিরাপদ করব

২. ৬৮% মেরামত কাজ আমরা প্রথম ভিজিটেই সম্পন্ন করব

৩. ১০ রিং (৩০ সেকেন্ড) এর মধ্যে ৮৫% ফোন কলের উত্তর দেব

আমরা এখন আপনাদের জন্য লোকাল অফার চূড়ান্ত করছি যা ২০১১ এর মার্চ নাগাদ চালু হবে।

আমাদের প্রধান যে তিন ধরনের বাসিন্দা রয়েছেন অর্থাৎ জেনারেল নীডস টেন্যান্টস, শেল্টার্ড এবং লীজহোল্ডারস তাদের প্রতি আমাদের লোকাল অফারের প্রতিজ্ঞা রয়েছে।

আরো বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট ম্যানেজার মো আলীর সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে অথবা mo.ali@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে।

র্যাফেল উইনার..

৫০ পাউন্ডের গিফট ভাউচার র্যাফেল ড্র জেতার জন্য সেন্ট মার্কস গেটের উইলিয়াম ডেনিসনকে শুভেচ্ছা জানাচ্ছি।

আপনি কি গেটওয়ের বাসিন্দা?

আপনি কি গেটওয়ের সার্ভিস উন্নয়নে আমাদেরকে সহায়তা করতে চান?

রেসিডেন্ট সিকিউরিটি প্যানেলে যোগ দিতে আগ্রহী বাসিন্দাদের খুজছি। এই প্যানেল গেটওয়ের কার্যক্রম ও সার্ভিস যেমন রিপেয়ার ও মেনটেন্যান্স চ্যালেঞ্জ ও জুকটিনাইজ করবে। এছাড়াও এই প্যানেল উন্নয়নমূলক কাজের জন্য গেটওয়ের বোর্ডকে পরামর্শ প্রদান করতে পারবে।

গেটওয়ের বাসিন্দা হিসাবে ল্যান্ডলর্ডের সার্ভিসের মান উন্নয়নে সঠিক ভূমিকা রাখায় এটি আপনার জন্য একটি সুযোগ।

সিকিউরিটি প্যানেল সম্পর্কে বিস্তারিত জানার জন্য রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট ম্যানেজার মো আলীর সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে অথবা mo.ali@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে।

Stop Damp, Mould and Condensation

A lot of moisture goes into the air whenever you cook, run a bath or dry clothes in your home. When this moisture meets a cold surface, like a window or outside wall, it turns into droplets called 'condensation' which mainly occurs during cold weather. If this is left, it causes unpleasant dampness that can be unhealthy and damaging. You can help prevent the problem by:

- Wiping moisture away whenever you see it - it may collect on windows every night.
- If you have extractor fans fitted in your kitchen and bathroom use them and keep windows open and doors closed when you are cooking, showering, bathing or drying clothes indoors.
- Where possible dry cloths outside and only use a tumble drier if it has direct ventilation to the outside unless it is self condensing type

- Cover cooking pans that contain boiling liquids.
- When filling a bath, cut down the amount of steam by running some cold water in first, then running the hot water.
- Keeping rooms warm - even a low background heat will help.
- Ventilating the room - nobody likes draughts but some air does need to come in and out, so open windows a little until they stop misting up. Don't block up air vents fitted in your home.
- Don't use bottled gas or paraffin heaters - they actually emit water in the air and are also a fire risk.

For more detailed information on how to prevent condensation and damp and remedies and solutions please contact George Kokas – Maintenance Manager on 020 8709 4348 or email george.kokas@gatewayhousing.org.uk

ড্যাম্প, মোল্ড ও কনডেনসেশন বন্ধ করুন

আপনার বাড়িতে রান্না করার সময়, গোসল করার সময় অথবা কাপড় শুকানোর সময় প্রচুর পরিমাণ জলকনা বাতাসে ছড়ায়। এই জলকনা যখন কোন ঠান্ডা স্থানে লাগে যেমন জানালা কিংবা দেয়ালে তখন 'কনডেনসেশন' সৃষ্টি হয় যা সাধারণত ঠান্ডা আবহাওয়ায় বেশি হয়। এটি মুছে না ফেললে বিরক্তিকর সেতসেতে অবস্থা তৈরী করে যা অস্বাস্থ্যকর এবং ক্ষতিকর। আপনি নিচের কাজগুলোর মাধ্যমে এই সমস্যা দূর করতে সাহায্য করতে পারেন:

- জলকনা জমে থাকতে দেখলেই তা মুছে ফেলুন - এটি প্রতি রাতেই জানালায় জমতে পারে।
- আপনার রান্না ঘরে ও বাথরুমে যদি এক্সট্রাক্টর ফ্যান থাকে তাহলে রান্না করা, গোসল করা কিংবা ঘরের ভেতর কাপড় শুকানোর সময় সেগুলো চালু রাখুন এবং দরজাগুলো বন্ধ রেখে জানালাগুলো খুলে দিন।
- সম্ভব হলে ঘরের বাহিরে কাপড় শুকাতে দিন এবং টাম্বল ড্রায়ারের সাথে যদি বাহিরের ভেন্টিলেশন থাকে তাহলেই কেবল তা ব্যবহার করুন।

- পানি জাতীয় কোন কিছু সিদ্ধ বা রান্না করলে তা ঢেকে রাখুন।
- জলীয়বাষ্প-কমানোর জন্য বাথটাব ভর্তি করার সময় প্রথমে কিছুক্ষণ ঠান্ডা পানি ছেড়ে রাখুন, তারপরে গরম পানি ছাড়ুন।
- রুম-গরম রেখে - সামান্য তাপমাত্রা বজায় রাখলেও তা সহায়ক হবে।
- রুমে বাতাস আসাযাওয়ার ব্যবস্থা করে - কেউই ঘর আবদ্ধ করা পছন্দ করেন না এবং রুমে বাতাস আসা যাওয়ার দরকার। তাই জলীয়বাষ্প জমার আগ পর্যন্ত জানালা খুলে রাখুন। আপনার বাড়িতে যে এয়ার ভেন্টগুলো লাগানো আছে তা কখনই বন্ধ করবেন না।
- বোতল গ্যাস কিংবা প্যারAFFIN হিটার ব্যবহার করবেন না - এগুলো বাতাসে পানি ছড়ায় এবং এতে আগুন লাগার ভয় আছে।

কিভাবে ড্যাম্প ও কনডেনসেশন রোধ করবেন এবং এই সমস্যার সমাধান সম্পর্কে বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে মেনটেন্যান্স ম্যানেজার জর্জ কোকাসের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৪৮ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন george.kokas@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

Important changes to Welfare Benefits

There are important changes to the welfare benefit system that may affect many Gateway residents from April 2011.

Non Dependants - people who live with you.

People who normally share your accommodation but are not dependent on you for financial support are known as non-dependants. The amount of the non dependant deduction depends upon the circumstances of the non dependant. From April, the amount deducted will increase.

This means that if you are receiving Housing Benefit and/or Council Tax Benefit, you will receive less benefit and will have to pay more rent and/or Council Tax.

Housing Benefit in Tower Hamlets is dealt with by the Council, you can visit any One Stop Shop for benefit advice and information, or you can call the Council on 020 7364 5000.

You can also obtain a great deal of information on all benefit related matters at www.direct.gov.uk or by calling your local Citizen's Advice Bureau on 0844 826 9699.

ওয়েলফেয়ার বেনিফিটের কিছু গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন

ওয়েলফেয়ার বেনিফিট প্রক্রিয়ায় কিছু গুরুত্বপূর্ণ পরিবর্তন এসেছে যা এপ্রিল ২০১১ থেকে গেটওয়ের অনেক বাসিন্দার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে।

যেসব নন-ডেপেন্ডেন্টস আপনার সাথে থাকেন

যেসব লোক আপনার সাথে একত্রে থাকেন অথচ আর্থিকভাবে আপনার উপর নির্ভরশীল নন তারাই হচ্ছেন নন-ডেপেন্ডেন্ট। এই ক্ষেত্রে নন-ডেপেন্ডেন্ট ডিডাকশন কি পরিমাণ হবে তা নির্ভর করছে নন-ডেপেন্ডেন্টের অবস্থার উপর। এপ্রিল থেকে এই ডিডাকশনের পরিমাণ বাড়বে।

এর অর্থ হচ্ছে আপনি যদি হাউজিং বেনিফিট এবং/অথবা কাউন্সিল ট্যাক্স বেনিফিট পান তাহলে বেনিফিটের পরিমাণ কমবে এবং আপনাকে বেশি করে ভাড়া এবং/অথবা কাউন্সিল ট্যাক্স দিতে হবে।

টাওয়ার হ্যামলেটসে কাউন্সিল দ্বারা হাউজিং বেনিফিট পরিচালিত হয় এবং বেনিফিট সংক্রান্ত পরামর্শ ও তথ্যের জন্য আপনি যেকোন অনস্টপ শপে যেতে পারেন অথবা ০২০ ৭৩৬৪ ৫০০০ নম্বরে ফোন করতে পারেন।

এছাড়াও আপনি www.direct.gov.uk ওয়েবসাইট থেকে এব্যাপারে প্রচুর তথ্য পেতে পারেন অথবা সিটিজেন এ্যাডভাইস বিউরোকে ০৮৪৪ ৮২৬ ৯৬৯৯ নম্বরে ফোন করতে পারেন।

Mystery Shopping

In October 2010, our trained resident mystery shoppers looked at quality of response from staff when they contact Gateway by phone, emails and letters.

57 mystery shops were carried out over 4 weeks and the shoppers have commented that we continue to improve our customer care.

Results

Good:

- Quality of response
- Politeness, professionalism and knowledge of staff
- Most queries dealt at first point of contact
- Translation of documents and over the phone is offered if required
- Polite, clear and easy to understand responses to letters and emails.
- Overall satisfaction with final outcome of the query.

What we should improve on:

- Responding to emails and messages
- Returning phone calls

Quote from resident mystery shopper

“With this shopping I found that the customer service has improved a great deal. I was happy with staff and their communication over the phone.”

We would like to thank the mystery shoppers for making a difference and helping us improve the service.

If you would like to become a mystery shopper, please contact Shazna on 020 8709 4360 or email shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk. No previous experience is necessary as we will provide training and you can receive up to £50 in gift vouchers.

মিস্টেরি শপিং

২০১০ এর অক্টোবর মাসে আমাদের অভিজ্ঞ রেসিডেন্ট মিস্টেরি শপারগণ আমাদের স্টাফদের ফোন, ইমেইল ও চিঠির মাধ্যমে প্রদত্ত সার্ভিসের মান যাচাই করছেন।

৪ সপ্তাহে ৫৭ টি মিস্টেরি শপিং হয়েছে যাতে শপারগণ আমাদের সার্ভিসের মান আরো উন্নত করার পরামর্শ দিয়েছেন।

ফলাফল

ভালো:

- প্রতিউত্তরের মান
- ভদ্রতা, পেছাদারিত্ব ও স্টাফদের জ্ঞান
- প্রথম যে ব্যক্তির সাথে যোগাযোগ হয়েছে তিনিই অধিকাংশ সমস্যার সমাধান দিয়েছেন
- দরকার হলে ডকুমেন্ট ও ফোনে অনুবাদ সার্ভিস দেয়ার কথা বলা হয়েছে
- লেটার ও ইমেইলের উত্তর ছিল ভদ্র, স্পষ্ট এবং তা সহজেই বোঝা গিয়েছে
- সমস্যার সর্বোপরি সমাধানে সন্তুষ্ট

আমাদের কোন বিষয়গুলো আরো উন্নত করতে হবে:

- ইমেইল ও মেসেজের উত্তর দেয়া
- রিটার্নিং ফোন কল

রেসিডেন্ট মিস্টেরি শপারের মন্তব্য “এই শপিং এর মাধ্যমে আমি দেখলাম যে, কাষ্টমার সার্ভিস আগের থেকে অনেক উন্নত হয়েছে। ফোনে যে স্টাফদের সাথে কথা হয়েছে তাদের প্রদত্ত সার্ভিসে আমি সন্তুষ্ট।”

আমাদের সার্ভিসের মান উন্নয়নে অবদান রাখার জন্য এবং এই ব্যতিক্রম সৃষ্টি করার জন্য মিস্টেরি শপারদেরকে আমরা ধন্যবাদ জনাই।

আপনি যদি মিস্টেরি শপার হতে চান তাহলে শাজনার সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬০ নম্বরে অথবা shazna.khatun@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে। এর জন্য আমরা যেহেতু প্রশিক্ষণ দেব সেহেতু পূর্ব অভিজ্ঞতার কোন দরকার নেই এবং এই কাজের জন্য আপনি ৫০ পাউন্ড পর্যন্ত গিফট ভাউচার পেতে পারেন।

Are you a graduate who is out of work or underemployed?

If so the Fastlaners programme-run by the Young Foundation is a fantastic opportunity for you.

The Fastlaners programme is a free intensive, engaging and challenging employability programme for graduates who are unemployed or underemployed. If you are a graduate, Fastlaners will sharpen your practical career skills, from CV writing to networking, effective communication to covering letters, application forms to the perfect handshake, the Fastlaners programme has been designed to develop and support the crucial skills graduates need to succeed in the workplace.

To be eligible you must:

- Be a UK or EU citizen; asylum seekers are allowed
- Have graduated within the last five years
- Be able to commit full-time for a two week course
- Preference will be given to residents of Tower Hamlets, and other east London boroughs

Courses are being run in February and March so hurry and get your application in. Visit the Young Foundation website www.youngfoundation.org to apply. To express interest send your CV to office@fastlaners.org

Repairs Survey coming soon!

Had a repair carried out recently? We want to hear from you.

Gateway will be carrying out a telephone survey in February 2011.

This short survey should take no longer than 10 minutes of your time and will help Gateway find out your views on

- How you found the repairs service
- What things you found were good
- How we can improve the service.

We will be contacting residents that have received a repair in the last year, however if you are interested in taking part, please let us know.

Contact Mo Ali –Resident Involvement Manager on 020 8709 4381 or email involvement@gatewayhousing.org.uk



Gas Safety Reminder for 2011

We would like to thank you for allowing us to successfully carry out 100% gas safety checks in 2010. We want to continue our 100% record this year.

We could not have achieved this without your help, so please let us know when is the best time to carry out the gas service.

We offer morning or afternoon appointments, can avoid school times or offer you the first appointment. This means our gas engineers will save time, so they can complete more gas safety checks to achieve our 100% performance targets.

Please phone Patrick Rogan, Gas Safety Officer, on 020 8709 4353 or patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk to let us know what times suit you best.

Remember: We are required, by law, to carry out a gas-safety check of every gas appliance that we own. If you do not let us into your home to carry out your gas safety check, you are breaking your tenancy agreement. We can legally force entry to your home and as of 1st April 2011 we will charge you the legal costs.

২০১১ এর জন্য গ্যাস সেফটি রিমাইন্ডারস

২০১০ এ সফলভাবে ১০০% গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা করতে দেয়ার জন্য আপনাদের সবাইকে ধন্যবাদ জানাচ্ছি। আমরা এ বছরও এই ১০০% এর রেকর্ড ধরে রাখতে চাই।

আপনাদের সহযোগিতা ছাড়া এ কাজ সম্ভব হত না। তাই গ্যাস সার্ভিসের জন্য অনুগ্রহ করে আমাদেরকে আপনাদের সুবিধামত সময় সম্পর্কে বলুন।

আমরা সকাল ও বিকালে এ্যাপয়েন্টমেন্ট দিতে পারি, স্কুলের সময় বাদ দিতে পারি এবং চাইলে আপনাকে আমরা প্রথম এ্যাপয়েন্টমেন্ট দিতে পারি। এর ফলে আমাদের গ্যাস ইঞ্জিনিয়ারদের সময় বাঁচবে এবং আমাদের ১০০% এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে আরো বেশি গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা করতে পারবেন।

অনুগ্রহ করে আপনার সুবিধামত সময় সম্পর্কে জানাতে গ্যাস সেফটি অফিসার প্যাট্রিক রোগানকে ফোন করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৫৩ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

মনে রাখবেন: আমাদের মালিকানাধীন যত গ্যাস উপকরণ আছে আইনগতভাবেই আমাদেরকে সেগুলো পরীক্ষা করতে হবে। আপনি যদি গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা করার জন্য আমাদেরকে আপনার বাড়িতে ঢুকতে না দেন তাহলে টেন্যান্সি এগ্রিমেন্ট ভঙ্গ করা হবে। আইনের আশ্রয়ে আমরা জোরপূর্বক আপনার বাসায় ঢুকতে পারি এবং ১ এপ্রিল ২০১১ থেকে এর লিগ্যাল খরচ আপনার কাছ থেকে নেয়া হবে।

Leasehold news

Gateway has considered the needs of our residents and decided to join the Leasehold Service and Marketing teams to provide a dedicated team for our shared owners and leaseholders.

Your contacts are:

Steve Patching, Leasehold and Marketing Services Manager
020 8709 4352
steve.patching@gatewayhousing.org.uk

Ron Augley,
Leasehold Services Officer
020 8709 4355
ron.augley@gatewayhousing.org.uk

Shopna Rob, Leasehold Services Officer (from April 2011)

As part of our service we will provide regular updates and advisory notes related to the day to day services that we provide. We also welcome any ideas on topics that you might like to see in future.

Did you know Gateway now offers gas servicing for leaseholders?

We will carry out a full service of all your gas appliances, including your boiler and cooker.

This service is available for a highly competitive fixed fee of £75 +VAT, which is upto 50% cheaper than some providers.

Call Patrick Rogan, Gas Safety Officer, on 020 8709 4353 or email patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk to find out more.

Apologies

Extension letter clarification

We would like to apologise for any misunderstanding caused by a letter sent to all our residents living in houses or in ground floor flats in January, as it may have caused some residents distress.

We would like to stress that the letter was aimed specifically for those residents that have put up an extension or building without Gateway's prior permission, if you have not put up an extension, please ignore the letter as it does not apply to you.

You can ask for this information in large print, in Braille, on audio tape or in your language. We will also provide an interpretation service. Please contact us on 020 8709 4300 to arrange this.

আপনি এই লেখাটি বড় ছাপায়, অডিও টেপে, ব্রায়েল লেখায় বা আপনার ভাষায় পেতে পারেন। এ ছাড়াও আমরা অনুবাদ সেবা প্রদান করি। এই সেবার জন্য দয়া করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে। [Bengali]

Waxaad dalban kartaa macluumaadkan oo ku daabacan farta waawayn, ama ku daabacan farta loogu talagalay dadka indhaha la, ama ku duuban cajeladaha maqalka ama ku qoran luqaddaada. Waxa kale oo aannu kuu fidin karnaa adeeg ah tarjamad. Fadlan nagala soo xidhiidh 020 8709 4300 si aannu kuugu qabanqaabinno. [Somali]

Quý vị có thể xin cấp thông tin này bằng bản in chữ to, Braille (dành cho người mù), trên băng ghi âm hoặc bằng tiếng nói của quý vị. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ thông dịch. Xin liên lạc với chúng tôi theo điện thoại số 020 8709 4300 để thu xếp việc này. [Vietnamese]

你可索取這份資訊的大字印刷體、盲文、錄音帶或你的語言譯本。同時，我們也提供傳譯服務，請致電 020 8709 4300 與我們聯絡安排。 [Chinese]