

**INSIDE THIS ISSUE • Co-regulation arrives! • Resident engagement - making a difference • More than just a landlord • Joint Community Development • Fair Finance and Money Matters • and much more...**

## Progress with the Short Notice Inspection action plan - update

Following our Short Notice Inspection in October 2009, we produced an action plan which is monitored by the Tenant Services Authority. Residents had significant input in to this action plan and we have to achieve all targets by the end of April 2010.

### Progress so far

At the time of writing (26 March 2010), we have achieved the following:

- ✓ completed all outstanding gas safety checks - 100% of our properties with a gas appliance have an up-to-date gas safety certificate (CPI2); and
- ✓ reduced our rent arrears figure to 4.99% (our target is 5%);
- ✓ following a suggestion from residents, arranged for an email copy of your repair or complaint to be sent to you, if you fill in one of our online forms;
- ✓ trained nearly all staff in customer care – the rest will be trained during April;
- ✓ reduced the number of complaints we receive by 20%;

We are putting together a summary of the action plan which will be available on our website and from our office.

If you have any questions or comments about our progress with the SNI action plan, please contact Jo Lambert on 020 8709 4361 or [jo.lambert@gatewayhousing.org.uk](mailto:jo.lambert@gatewayhousing.org.uk).

- ✓ re-introduced complaints satisfaction surveys;
- ✓ introduced repair order numbers when you first report a repair, including communal repairs (this was a resident idea);
- ✓ re-introduced confirmation letters for routine (30 day) repairs;
- ✓ on a resident's request, the CORE group (which monitors the Morrison contract and is made up of residents, Gateway and Morrison staff) now meets every month rather than every two months;
- ✓ introduced a code of conduct for contractors, agreed with the CORE group; and
- ✓ increased our partnership working with Morrison, helping us to communicate better.

## শর্ট নোটিশ ইন্সপেকশন এ্যাকশন প্লানের অগ্রগতি সম্পর্কে – আপডেট

গত অক্টোবর ২০০৯-এর শর্ট নোটিশ ইন্সপেকশনের পর আমরা একটি এ্যাকশন প্লান তৈরী করেছিলাম যা টেন্যান্ট সার্ভিসেস অথরিটি কর্তৃক মনিটর করা হচ্ছে। এই এ্যাকশন প্লানে বাসিন্দারা গুরুত্বপূর্ণ অবদান রেখেছেন এবং ২০১০-এর এপ্রিলের মধ্যে আমাদেরকে সকল লক্ষ্য অর্জন করতে হবে।

### এখন পর্যন্ত যেসব অগ্রগতি অর্জিত হয়েছে

এই প্রতিবেদন লেখার সময় (২৬শে মার্চ ২০১০) পর্যন্ত আমরা যা অর্জন করতে পেরেছি তা নিচে উল্লেখ করা হল:

- যেসব গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা বাকি ছিল তা সব করা হয়েছে - আমাদের যেসব বাড়িতে গ্যাস উপকরণ আছে তার ১০০% বাড়িতেই নতুন গ্যাস সার্টিফিকেট (সিপি ১২) আছে;
- আমাদের বকেয়া ভাড়া পরিমাণ ৪.৯৯%-এ কমে এসেছে (আমাদের লক্ষ্য ছিল ৫%);
- বাসিন্দাদের পরামর্শ অনুযায়ী ইমেইলে আপনাদের মেরামত বা অভিযোগের কপি পাঠানোর ব্যবস্থা করা হয়েছে তবে তার জন্য আপনাদেরকে আমাদের একটি অনলাইন ফরম পূরণ করতে হবে;
- প্রায় সব কর্মচারীকে কাস্টমার কেয়ার ট্রেনিং দেয়া হয়েছে। যারা বাকি আছেন তাদেরকে এপ্রিলের মধ্যে ট্রেনিং দেয়া হবে;

• অভিযোগের সংখ্যা ২০% কমিয়ে আনা সম্ভব হয়েছে;

• কমপ্লেন্টস স্যাটিসফ্যাকশন সার্ভে আবার চালু করা হয়েছে;

• কমিউনাল মেরামতসহ প্রথমবার যেকোন মেরামত অর্ডার করার সময় অর্ডার নম্বর দেয়া শুরু হয়েছে (এটি ছিল বাসিন্দাদের পরামর্শ);

• মেরামতের (৩০ দিনের মেরামতের ক্ষেত্রে) আউটলাইন জানিয়ে কনফারমেশন লেটার দেয়া আবার শুরু করা হয়েছে;

• বাসিন্দাদের অনুরোধে কোর গ্রুপ (যা মরিসনের কন্ট্রোল্ট পর্যবেক্ষণ করেন এবং বাসিন্দা, গেটওয়ে ও মরিসন স্টাফদের সমন্বয়ে গঠিত) প্রতি দুই মাসের পরিবর্তে প্রতি এক মাস পরপর মিটিং করার সিদ্ধান্ত নিয়েছে;

• কন্ট্রোল্টরদের জন্য কোর গ্রুপ কর্তৃক অনুমোদিত একটি কোড অফ কন্ট্রোল্ট চালু করা হয়েছে; এবং

• মরিসনের সাথে পার্টনারশীপ ওয়ার্ক বৃদ্ধি করা হয়েছে যা আমাদের যোগাযোগকে আরো সহজ করবে।

আমাদের ওয়েবসাইট ও অফিস থেকে আমাদের সংক্ষিপ্ত এ্যাকশন প্লান পাওয়া যাচ্ছে।

এস এন আই এ্যাকশন প্লানের অগ্রগতি সম্পর্কে আপনার যদি কোন প্রশ্ন বা মতামত থাকে তাহলে অনুগ্রহপূর্বক জো ল্যাম্বার্টের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৬১ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন [jo.lambert@gatewayhousing.org.uk](mailto:jo.lambert@gatewayhousing.org.uk) ঠিকানায়।



# Co-regulation arrives!

Over the past 18 months, the Tenant Services Authority has been consulting tenants about what standards they think housing associations and other social landlords should meet.

The TSA has published its new regulatory framework for social housing in England which comes into force on 1 April 2010. There are six national standards for landlords:

- **Tenant involvement and empowerment**, including customer service, choice and complaints, and understanding and responding to diverse needs
- **Home**, including repairs and maintenance and quality of accommodation
- **Tenancy**, including allocations, rent and tenure



- **Neighbourhood and community**, including neighbourhood management, local area co-operation and anti-social behaviour
- **Value for money**
- **Governance** and financial viability.

The standards have been designed to help housing providers and tenants look at how they can meet the needs of and improve service delivery for all their residents, whether they are involved or not. One way of doing this is for residents and their local housing provider to agree and monitor a 'local offer' which reflects local priorities and circumstances.

The new framework is a fundamental shift in how social housing is regulated and means that residents can be more involved. It:

- gives new rights for tenants to be able to examine their landlord's performance as part of promoting self-improvement and accountability;
- places emphasis on boards to focus on effective performance and being accountable to tenants.

We have to make 'co-regulation' work at Gateway. We will have to find new ways of working to achieve effective co-regulation leading to better services for all residents. We have a year to do this (to March 2011) and need to start now by establishing a firm foundation on which co-regulation can be built.

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

## নতুন নিয়ম (কো-রেগুলেশন) আসছে

হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনস ও অন্যান্য ল্যান্ডলর্ডদের কি স্ট্যান্ডার্ড বজায় রাখা উচিত এ সম্পর্কে বিগত ১৮ মাসেরও বেশি সময় ধরে টেন্যান্ট সার্ভিস অথরিটি টেন্যান্টদের সাথে আলোচনা করেছেন।

ইংল্যান্ডে সোশ্যাল হাউজিং-এর জন্য টি এস এ তাদের নতুন নিয়ম কানুন প্রকাশ করেছে যা ১লা এপ্রিল থেকে কার্যকর হবে। ল্যান্ডলর্ডদের জন্য ছয়টি জাতীয় মানদণ্ড (ন্যাশনাল স্ট্যান্ডার্ড) নির্ধারণ করা হয়েছে:

- টেন্যান্ট ইনভলভমেন্ট এন্ড এমপাওয়ারমেন্ট যার মধ্যে রয়েছে গ্রাহক সেবা (কাস্টমার সার্ভিস), পছন্দ ও অভিযোগ এবং নানা রকম চাহিদা পূরণের জন্য তা বুঝে প্রতিউত্তর করা।
- বাড়ি বা হোম যার মধ্যে রয়েছে মেরামত ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং বাসস্থানের মান
- টেন্যান্সি যার মধ্যে রয়েছে এ্যালোকেশন, রেন্ট ও টেনিউর

- নেইবারহুড ও কমিউনিটি যার মধ্যে রয়েছে নেইবারহুড ম্যানেজমেন্ট, লোকাল এরিয়া কো-অপারেশন এবং এন্টি-সোশ্যাল বিহেভিয়ার
- ভ্যালু ফর মানি
- গভারন্যান্স ও ফাইন্যান্সিয়াল ভায়াবিলিটি

হাউজিং প্রভাইডার ও টেন্যান্টদের সাহায্য করার জন্যই এই স্ট্যান্ডার্ড প্রকাশ করা হয়েছে। বাসিন্দারা অংশগ্রহণ করুক বা না করুক কিভাবে তাদের চাহিদা পূরণ করা ও সকল বাসিন্দার জন্য আরো উন্নত সার্ভিস প্রদান করা যায় তা এখানে বলা হয়েছে। এটি করার একটি উপায় হচ্ছে বাসিন্দারা ও ল্যান্ডলর্ডগণ (হাউজিং প্রভাইডার) একটি 'লোকাল অফার'-এর ব্যাপারে একমত হয়ে তা পর্যালোচনা করা যা লোকাল প্রায়রিটি ও পরিস্থিতি তুলে ধরবে।

সোশ্যাল হাউজিং পরিচালনার ব্যাপারে নতুন যে ফ্রেমওয়ার্ক রয়েছে তা একটি মৌলিক বা ফাউন্ডামেন্টাল পরিবর্তন এবং এর ফলে বাসিন্দারা আরো বেশি জড়িত হতে পারবেন। এর ফলে:

- টেন্যান্টদের সেলফ ইমপ্রুভমেন্ট ও এ্যাকাউন্টিবিলিটির অংশ হিসাবে ল্যান্ডলর্ডদের কর্মকান্ড যাচাই করার অধিকার থাকবে;
- ফলপ্রসূ কর্মকান্ডকে গুরুত্ব দেয়া ও টেন্যান্টদের কাছে দায়বদ্ধ থাকার জন্য বোর্ডের উপর চাপ প্রয়োগ করা হয়েছে।

গেটওয়েও 'কো-রেগুলেশন'-এর আওতাভুক্ত। কার্যকর কো-রেগুলেশনের মাধ্যমে সকল বাসিন্দার জন্য উন্নত সার্ভিস নিশ্চিত করতে আমাদের নতুন উপায় খুঁজতে হবে। এর জন্য আমাদের হাতে এক বছর (২০১১-এর মার্চ পর্যন্ত) সময় আছে এবং কো-রেগুলেশনের জন্য একটি মজবুত ভিত্তি তৈরি করার জন্য এখনই আমাদেরকে কাজ শুরু করতে হবে।

বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে মো আলীর সাথে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে যোগাযোগ করুন অথবা ইমেইল করুন mo.ali@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

## Gas safety reminder

**Remember** – it is a condition of your tenancy agreement to grant us access to check your gas appliances every year. This is to keep you and your family safe and is a legal requirement.

**Beware:** If you do not allow us entry to check your gas appliances, we can legally force entry to your home. It is very important to let us know if you can't make an appointment. If you do not let us into your home, you are breaking your tenancy agreement and we can get a court injunction.

## গ্যাস সেফটি রিমাইন্ডার

মনে রাখবেন - আপনার টেন্যান্সি চুক্তির শর্ত অনুযায়ী প্রতি বছর গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা করার জন্য আমাদেরকে আপনার বাড়িতে প্রবেশ করতে দিতে হবে। আপনার নিজের ও আপনার পরিবারের নিরাপত্তার জন্যই এটি করা দরকার এবং আইনগতভাবে আপনাকে তা করতে হবে।

সতর্ক বার্তা: গ্যাস উপকরণগুলো পরীক্ষা করার জন্য আপনার বাড়িতে আমাদের প্রবেশ করতে না দিলে আমরা আইনগতভাবে জোর করে আপনার বাড়িতে ঢুকতে পারি। আপনি যদি দেখা করার সময় করতে না পারেন তাহলে আমাদেরকে তা জানানো আপনার জন্য খুবই গুরুত্বপূর্ণ। আপনার বাড়িতে যদি আমাদেরকে প্রবেশ করতে না দেন তাহলে আপনি টেন্যান্সির শর্ত ভঙ্গ করছেন এবং তার জন্য আমরা আপনার বিরুদ্ধে কোর্ট নিষেধাজ্ঞা জারি করতে পারি।

## Leaseholder Lines

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 fixed fee of £75 +VAT. Call Patrick Rogan, Gas Safety Officer, on 020 8709 4353 to find out more.

## লীজহোল্ডার লাইনস

আপনি কি জানেন যে গেটওয়ে এখন লীজহোল্ডারদেরকে গ্যাস সার্ভিস দিচ্ছে?

আমরা বয়লার ও কুকারসহ আপনার সকল গ্যাস উপকরণের সার্ভিসিং করব।

এই সার্ভিসের জন্য আপনার খরচ হবে ৭৫ পাউন্ড + ভ্যাট। বিস্তারিত জানার জন্য গ্যাস সেফটি অফিসার প্যাট্রিক রোগানের সাথে ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৫৩ নম্বরে যোগাযোগ করুন।



# A year of resident engagement making a difference

A big **'THANK YOU'** to all our residents who get involved with our work. Without your commitment, energy and support we would not be where we are today. We are very proud of your successes so far.

Here are just a few things which have happened over the last year...

## 1. New residents' associations

We set up two new residents' groups in Bromley-by-Bow and at Constant & Holmsdale Houses. Well done to those involved for their hard work.

## 2. Service Standards – approved by residents

Sheltered Housing Service Standards and Leaseholders' Service Standards were drawn up following consultation with the relevant residents' groups.

## 3. Mystery shopping

Our 12 resident mystery shoppers helped to improve our customer service, improving phone-call handling and monitoring.

## 4. Engaging with young people

Our younger residents got involved, with an outing to Laser Quest, attending a national conference and helping plan our residents' fair.

## 5. Resident Approved – information to residents

This group makes sure that the leaflets you receive are easy to understand and approved 'About your tenancy', and revisions of 'Gas Safety' and 'Repairs and Maintenance'.



## 6. Building stronger communities - Central Ocean Residents Association (CORA)

CORA arranged a summer fun day with over 300 people attending! Neighbours got together to build community spirit.

## 7. Garden project - Grove Dwellings

Residents created an organic community garden from a piece of unused land, bringing together different backgrounds and ages and reducing antisocial behaviour.

## 8. Children's art project - Constant & Holmsdale Houses and SPLASH arts

SPLASH arts, funded by Gateway, runs every week, creating fantastic artwork and gives parents a couple of hour's breather!

## 9. Community Chest

This year, the Community Chest grant (overseen by the Residents' Forum) funded joint sheltered events, open days and trips.

## 10. 'One World' at Bustaan Radaa

Residents from four Gateway sheltered schemes attended this fantastic event celebrating different cultures through food. Mayor Cllr Omar Ahmed attended.



We hope that over the coming months more of you will get involved and help us to improve our services and produce outcomes that will benefit everyone.



## More than just a landlord

Open to all residents – find out more about 'More than just a landlord' and get feedback on the project so far.

Monday 22 April at 6pm at Gateway offices.

- Feedback on what has happened since 'More than just a landlord' was published
- Update on what we are doing to improve services
- Give your view on the proposed joint Community Development Strategy
- Get an update on financial inclusion

If you want to attend, please contact Mo Ali on 020 8709 4381 or [mo.ali@gatewayhousing.org.uk](mailto:mo.ali@gatewayhousing.org.uk).

## ল্যান্ডলর্ড থেকেও বেশি কিছু (মোর দ্যান জাস্ট এ ল্যান্ডলর্ড)

সকল বাসিন্দাদের জন্য উন্মুক্ত। 'মোর দ্যান জাস্ট এ ল্যান্ডলর্ড' এবং এই প্রজেক্টে এ পর্যন্ত কি করা হয়েছে সে সম্পর্কে বিস্তারিত জানুন।

সোমবার ২২ এপ্রিল সন্ধ্যা ৬টায়, গেটওয়ে অফিস

- 'মোর দ্যান জাস্ট এ ল্যান্ডলর্ড' প্রকাশের পর থেকে এ পর্যন্ত কি হয়েছে তার উপর ফিডব্যাক
- আমাদের সার্ভিসের উন্নয়নের জন্য আমরা কি করছি তার আপডেট
- জয়েন্ট কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট স্ট্রাটেজি সম্পর্কে আপনাদের মাতামত দিতে পারবেন
- ফাইন্যান্সিয়াল ইনক্লুশন সম্পর্কে আপডেট

আপনি যদি আসতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে মো আলীর সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে অথবা [mo.ali@gatewayhousing.org.uk](mailto:mo.ali@gatewayhousing.org.uk) ঠিকানায়।



## Joint Community Development Initiative begins

We welcome Muge Dindjer as Community Development Co-ordinator.

Gateway has joined forces with two local neighbouring housing associations, Tower Hamlets Community Housing and Spitalfields, for this joint approach to community development and resident participation.

Muge will build on external partnerships to improve:

- residents' access to employment and training;
- antisocial behaviour;
- opportunities for young people; and
- opportunities for people from diverse backgrounds and ages to come together.

Muge will also coordinate access to community facilities and resources, oversee joint programmes and events and raise funding.

## জয়েন্ট কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট ইনিশিয়েটিভ শুরু হয়েছে

কমিউনিটি ডেভেলপমেন্টে কো-অর্ডিনেটর হিসাবে আমরা মিউগ ডিনডজারকে স্বাগত জানাই।

কমিউনিটি ডেভেলপমেন্ট ও বাসিন্দাদের অংশগ্রহণের জন্য যৌথভাবে কাজ করার জন্য গেটওয়ে প্রতিবেশী দুটি হাউজিং এ্যাসোসিয়েশন টাওয়ার হ্যামলেটস কমিউনিটি হাউজিং ও স্পিটালফিল্ডসের সাথে যোগ দিয়েছে।

মিউগ এক্সটারনাল পার্টনারশীপ নিয়ে কাজ করবেন যা:

- চাকরি ও প্রশিক্ষণ বা এমপ্লয়মেন্ট ও ট্রেনিং-এ বাসিন্দাদের অধিকার বৃদ্ধি করবে;
- এন্টি সোশ্যাল বিহেভিয়ার রোধ করবে;
- কম বয়সীদের জন্য সুযোগ সুবিধা বৃদ্ধি করবে; এবং
- বিভিন্ন ব্যাকগ্রাউন্ড ও বয়সের মানুষের জন্য সুযোগ সুবিধা বৃদ্ধি করবে।

এছাড়াও মিউগ কমিউনিটি ফেসিলিটিজ ও রিসোর্সেসে এ্যাকসেস, জয়েন্ট প্রথামে ও ইভেন্ট এবং ফান্ড রেইজিং দেখাশুনা করবেন।

## Community Chest Grant – apply now

For more information and an application form please contact Shazna Khatun on 020 8709 7360 or email [communitychest@gatewayhousing.org.uk](mailto:communitychest@gatewayhousing.org.uk).

Closing date Friday 15 May 2010

## কমিউনিটি চেস্ট গ্রান্ট - এখনই আবেদন করুন

বিস্তারিত জানার জন্য এবং আবেদন ফরমের জন্য অনুগ্রহ করে শাজনার খাতুনের সাথে ০২০ ৮৭০৯ ৭৩৬০ নম্বরে যোগাযোগ করুন অথবা ইমেইল করুন [communitychest@gatewayhousing.org.uk](mailto:communitychest@gatewayhousing.org.uk) ঠিকানায়।

আবেদন করার শেষ সময় শুক্রবার ১৫ই মে ২০১০।

## Fair Finance and Money Matters

Are you struggling to meet your financial commitments?

Would you like some free confidential advice on how to manage your money better?

The Money Matters project is a pioneering debt advice service for Gateway tenants and provides free one-to-one debt counselling and casework.

We all know that the last year has been a very difficult time economically. Gateway is keen that our residents have access to a free confidential debt advice service.

To book an appointment, contact Money Matters on 020 7254 1976 or 020 7780 1777.

Money Matters is a project of Fair Finance. Fair Finance provides personal and business loans to residents who are financially excluded and have no access to mainstream banking. To find out more visit our website [www.fairfinance.org.uk](http://www.fairfinance.org.uk).

## Crack down on loan sharks

Sometimes be difficult to meet all expenses, especially during these difficult times. You may be tempted to borrow money from illegal lenders (known as 'loan sharks'). We do not advise using loan sharks, which can often tie you to very high interest rates, making the original loan virtually unpayable. They may even resort to threatening behaviour to get their money back.

Gateway supports the Trading Standards campaign to stop loan sharks from taking advantage of people.

You can report loan sharks anonymously on 020 7364 6889 or email [sharkbait@lotsa.org.uk](mailto:sharkbait@lotsa.org.uk).

## ফেয়ার ফাইন্যান্স ও মানি ম্যাটারস আপনি কি আর্থিকভাবে সংকটে রয়েছেন?

কিভাবে আপনাদের অর্থ সঠিকভাবে খরচ করবেন সে সম্পর্কে আপনি কি বিনামূল্যে গোপন পরামর্শ চান?

গেটওয়ের টেন্যান্টদের জন্য মানি ম্যাটারস প্রজেক্ট একটি পাইওনিয়ার পরামর্শক এবং তারা বিনামূল্যে একের পর এক ডেব্ট কাউন্সেলিং ও কেসওয়ার্ক করে যাচ্ছে।

আমরা জানি যে আর্থিকভাবে গতবছর একটি কঠিন সময় ছিল। গেটওয়ের বাসিন্দারা বিনা খরচে যাতে গোপনীয় ডেব্ট পরামর্শ পায় তা আমরা চাই।

এ্যাপয়েন্টমেন্ট পেতে মানি ম্যাটারস-এর সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৭২৫৪ অথবা ০২০ ৭৭৮০ ১৭৭৭ নম্বরে।

মানি ম্যাটারস ফেয়ার ফাইন্যান্সের একটি প্রজেক্ট। যারা আর্থিকভাবে বঞ্চিত এবং মেইনস্ট্রিম ব্যাংকগুলোর কাছ থেকে কোন আর্থিক সহযোগিতা পাচ্ছেন না এমন ব্যক্তি বা বিজনেসকে ফেয়ার ফাইন্যান্স লোন দিয়ে সাহায্য করে। বিস্তারিত জানার জন্য [www.fairfinance.org.uk](http://www.fairfinance.org.uk) ওয়েবসাইট ভিজিট করুন।

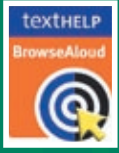
## ক্রাকডাউন অন লোন শার্কস

মার্কমধ্যে বিশেষ করে এই কঠিন সময়ে সব খরচ মেটানো কঠিন হয়ে পড়ে। এর ফলে আপনি বেআইনী মহাজন বা লেভারদের ('লোন শার্ক' নামে পরিচিত) কাছ থেকে অর্থ নিতে প্রলুব্ধ হতে পারেন। আমরা আপনাকে লোন শার্কের কাছ না যেতে পরামর্শ দেব যারা আপনার কাছ থেকে চড়া সুদ আদায় করবে যার ফলে আপনার মূল লোন পরিশোধ করা অসম্ভব হয়ে পড়বে। এমনকি তারা তাদের অর্থ ফেরত পেতে আপনার সাথে ভীতিকর আচরণ করতে পারে।

লোন শার্কদের মানুষের আর্থিক খারাপ অবস্থার সুযোগ নেয়া বন্ধ করার জন্য গেটওয়ে ট্রেডিং স্ট্যান্ডার্ড ক্যাম্পেইনকে সমর্থন করে।

লোন শার্ক সম্পর্কে আপনি গোপনে জানাতে পারেন ০২০ ৭৩৬৪ ৬৮৮৯ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন [sharkbait@lotsa.org.uk](mailto:sharkbait@lotsa.org.uk) ঠিকানায়।

## Gateway's website speaks



BrowseAloud is now on our website to help you access our services and helps people with literacy difficulties, dyslexia, mild visual impairments and people who speak English as a second language. A free download will 'read' our website to you.

To find out more, simply click the BrowseAloud icon on our website homepage ([www.gatewayhousing.org.uk](http://www.gatewayhousing.org.uk)).

## গেটওয়ের ওয়েবসাইটের কথা

আমাদের ওয়েবসাইটে ব্রাউজএলাউড (BrowseAloud) সংযুক্ত করা হয়েছে। এর ফলে আপনারা সহজে আমাদের সার্ভিস ব্যবহার করতে পারবেন এবং যারা অল্প শিক্ষিত, শব্দ পড়তে পারেন না, যাদের দৃষ্টি শক্তি কম এবং যারা দ্বিতীয় ভাষা হিসাবে ইংরেজীতে কথা বলেন তাদেরকে আমাদের সার্ভিস ব্যবহারে সাহায্য করবে। আপনারা বিনা খরচে এই প্রোগ্রাম ডাউনলোড করলে তা আমাদের ওয়েবসাইট 'পড়ে' শোনাবে।

বিস্তারিত জানার জন্য আমাদের ওয়েবসাইটের ([www.gatewayhousing.org.uk](http://www.gatewayhousing.org.uk)) হোমপেজে ব্রাউজএলাউড (BrowseAloud) আইকনে ক্লিক করুন।

## Resident involvement – meet the team

The resident involvement team are familiar faces to many of you. Find out what they do here.



### Mo Ali, Resident Involvement Manager

Mo is responsible for overseeing Resident Involvement initiatives within Gateway. He works closely with our various resident groups and attends many residents' meetings, oversees training for residents and helps other teams within Gateway involve residents in their work. Mo is also

developing partnerships with other local providers in Tower Hamlets.

*'Resident involvement is about making sure that our residents are not just consulted at the final stages, but involved right from the outset and are helping to shape the agenda. We are keen on resident involvement leading to actual real outcomes for our residents, which improves their quality of life'*



### Shazna Khatun, Resident Involvement Officer

Shazna works with residents at a local level, helping them to set up and sustain residents' groups. She oversees the mystery shoppers and community chest programme and organises community events.



### Jo Lambert, Communications Officer

Jo writes and produces all Gateway's literature for residents, including the leaflets, handbooks, annual reports, as well as this newsletter and Gateway Companion. She works with residents to make sure what we send to you is clear and easy to understand. Jo also looks after the Gateway website.

To get involved, please contact us on [involvement@gatewayhousing.org.uk](mailto:involvement@gatewayhousing.org.uk) or 020 8709 4381.

## রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট

- টিমের সাথে সাক্ষাৎ করুন

রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট টিম আপনারদের অনেকের কাছেই পরিচিত। এখানে তারা কি করছেন সে সম্পর্কে আপনারা জানুন।

মো আলী, রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট ম্যানেজার  
মো গেটওয়ের মধ্যে বাসিন্দাদের জড়িত করার প্রথম পদক্ষেপ দেখাশুনা করেন। তিনি আমাদের বিভিন্ন রেসিডেন্ট গ্রুপের সাথে কাজ করেন এবং বিভিন্ন রেসিডেন্ট মিটিং-এ অংশ নেন। তিনি বাসিন্দাদের ট্রেনিং ও গেটওয়ের কাজে অন্য যেসব ডেপার্টমেন্ট বাসিন্দাদের জড়িত করে তাদেরকে সহযোগিতা করেন। টাওয়ার হ্যামলেটসে অন্য যেসব প্রভাইডার আছেন তিনি তাদের সাথে পার্টনারশীপ গড়ে তোলার কাজ করেন।

রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্টের অর্থ এই নয় যে চূড়ান্ত পর্বে শুধুমাত্র বাসিন্দাদের সাথে আলোচনা করা বরং তাদেরকে পুরো প্রকৃতি জড়িত করা যাতে তারা এজেন্ডা তৈরীর কাজে সাহায্য করতে পারেন। বাসিন্দাদের জন্য সত্যিকার পরিবর্তন সাধনে আমরা বাসিন্দাদের অগ্রহণের ব্যাপারে আগ্রহী যা বাসিন্দাদের জীবন যাত্রার মান বৃদ্ধি করবে।

শাজনা খাতুন, রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট অফিসার  
শাজনা বাসিন্দাদেরকে লোকাল লেবেলে রেসিডেন্ট গ্রুপ তৈরী করতে এবং তা পরিচালনায় সাহায্য করেন। তিনি মিস্টেরি শপারস ও কমিউনিটি চেস্ট প্রোগ্রাম দেখাশুনা করেন এবং কমিউনিটি ইভেন্টের আয়োজন করেন।

জো ল্যাম্বার্ট, কমিউনিকেশন অফিসার  
লিফলেটস, হ্যান্ডবুক, বার্ষিক প্রতিবেদন, এই নিউজলেটার এবং কোম্পানিয়নসহ বাসিন্দাদের জন্য গেটওয়ে যে লিটারেচার প্রকাশ করে তার সবকিছু লেখা ও প্রকাশ করার কাজ করেন জো। আপনারদের কাছে যা পাঠানো হয় তা স্পষ্ট ও সহজে বোঝা যায় কিনা তা নিয়ে তিনি বাসিন্দাদের সাথে কাজ করেন। জো গেটওয়ের ওয়েবসাইটও দেখাশুনা করেন।

আপনি অগ্রহণ করতে চাইলে অনুগ্রহ করে [involvement@gatewayhousing.org.uk](mailto:involvement@gatewayhousing.org.uk) ইমেইলে অথবা ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে যোগাযোগ করুন।

## SENIOR SECTION | বড়দের বিভাগ

### Did you know that we can provide this newsletter in other formats?

If you struggle to read, we can put it onto tape (or CD or MP3 if you prefer) and send a copy to your home.

Some people also have trouble with the newsletter's colours so we can print the articles off for you in black and white.

We can also provide articles in large print, in Braille, or can translate into your language if you ask us to.

Please contact Jo Lambert on 020 8709 4361 or ask your scheme manager.

### আপনি কি জানেন যে অন্য ফরম্যাটেও আমরা এই নিউজলেটার প্রদান করতে পারি?

এই নিউজলেটার পড়তে যদি আপনার কষ্ট হয় তাহলে আমরা তা টেপ (অথবা সিডি/এমপি৩) আকারে আপনাকে পাঠাতে পারি।

নিউজলেটারের রং নিয়ে কিছু বাসিন্দার সমস্যা হতে পারে। আমরা তাদেরকে আর্টিকেলগুলো সাদা ও কালো রং-এ ছেপে দিতে পারি। এছাড়াও আপনি চাইলে আমরা আর্টিকেলগুলোকে বড় ছাপায়, ব্রায়েল ফরম্যাটে অথবা আপনার ভাষায় অনুবাদ করে দেব।

**VOTE  
VOTE  
VOTE!**



On Thursday 6 May, all adult Londoners who are registered will be able to vote for in local elections.

This year in Tower Hamlets, there will also be a second vote to decide if Tower Hamlets should move to having an elected mayor.

This is a simple YES/NO decision - if the majority says NO, that is the end of the matter. If the majority says YES, then there will be a further election, probably in October, to choose the new Mayor.

Also, it is possible that the General Election will be held on 6 May. This is when voters choose their MPs.

The right to vote has been earned over centuries. There is a lot at stake. Please use your vote – don't waste it.

## ভোট দিন, ভোট দিন, ভোট দিন!

লন্ডনের পূর্ণ বয়স্ক রেজিস্টার্ড বাসিন্দাগণ আগামী বৃহস্পতিবার ৬ই মে লোকাল ইলেকশনে ভোট দিতে পারবেন।

এ বছর টাওয়ার হ্যামলেটসে মূল ভোটের পাশাপাশি দ্বিতীয় ভোট অনুষ্ঠিত হবে যেখানে সিদ্ধান্ত হবে যে টাওয়ার হ্যামলেটস নির্বাচিত মেয়রের মাধ্যমে পরিচালিত হবে কিনা।

এটি একটি হ্যা / না (YES/NO) ভোটের ব্যাপার। অধিকাংশ ভোটার না (NO) ভোট দিলে এখানেই তার পরিসমাপ্তি ঘটবে। যদি অধিকাংশ হ্যা (YES) ভোট দেন তাহলে নতুন মেয়রকে বেছে নেয়ার জন্য সম্ভাব্য অস্ট্রোবাসের আরেকটি ভোট অনুষ্ঠিত হবে।

এছাড়া ৬মে জেনারেল ইলেকশন অনুষ্ঠিত হওয়ার সম্ভাবনাও রয়েছে যার মাধ্যমে ভোটারগণ তাদের এমপিদেরকে নির্বাচিত করেন।

শতশত বছর আগেই মানুষের ভোটাধিকার অর্জিত হয়েছে। এর যথেষ্ট গুরুত্ব রয়েছে। নস্ট না করে অনুগ্রহপূর্বক আপনার ভোটকে কাজে লাগান।

## Complaints and Gateway

When you make a complaint about Gateway, you must make your initial complaint:

- as soon as you become aware of a problem, and
- within one month from the date of the event you are complaining about, or
- the last time you contacted Gateway about the issue.

This is to make sure we can investigate your complaint as fully as possible.

Phone our complaints hotline on 020 8709 4414 or email [complaints@gatewayhousing.org.uk](mailto:complaints@gatewayhousing.org.uk).

A full list of ways of how you can make a complaint is available in our leaflet 'How to make a complaint'. The leaflet, and our complaints form, explains our complaints process in full.

## Compensation

You can claim compensation if we don't do your repair within the agreed time limit (only for 24 hour or 7 day repairs) and for missed appointments. Find full details in our leaflet 'How to claim compensation'.

All leaflets and our complaints and compensation procedures are available on our website or from reception, or call us on 020 8709 4300 and we'll send you a copy.



## অভিযোগ ও গেটওয়ে

আপনি যখন গেটওয়ে সম্পর্কে কোন অভিযোগ করবেন তখন আপনাকে প্রাথমিকভাবে অভিযোগ করতে হবে:

- যখনই আপনি কোন সমস্যা সম্পর্কে জানতে পারেন, এবং
- আপনি যদি কোন ঘটনা সম্পর্কে অভিযোগ করেন তাহলে তা ঘটনার এক মাসের মধ্যে, অথবা
- শেষবার যখন আপনি এই ঘটনা সম্পর্কে গেটওয়ের সাথে যোগাযোগ করেন।

এর ফলে আমরা আপনার অভিযোগ যতটা সম্ভব বেশি তদন্ত করে দেখতে পারব।

আমাদের অভিযোগ হটলাইন ০২০ ৮৭০৯ ৪৪১৪ নম্বরে ফোন করুন অথবা [complaints@gatewayhousing.org.uk](mailto:complaints@gatewayhousing.org.uk) ঠিকানায় ইমেইল পাঠান।

আপনারা কিভাবে অভিযোগ করবেন তা আমাদের 'হাউ টু মেইক কমপ্লেইন' লিফলেটের মাধ্যমে

জানতে পারবেন। এই লিফলেট ও অভিযোগ ফর্ম আমাদের বিস্তারিত অভিযোগ পদ্ধতির বর্ণনা রয়েছে।

## ক্ষতিপূরণ বা কমপেনসেশন

আমরা যদি চুক্তিবদ্ধ সময়ের মধ্যে আপনার মেরামত শেষ করতে না পারি (শুধুমাত্র ২৪ ঘন্টা বা ৭ দিন সময়সীমার মেরামতের জন্য) কিংবা এ্যাপয়েন্টমেন্ট না রাখতে পারি তাহলে আপনি ক্ষতিপূরণ দাবি করতে পারেন। আপনারা আমাদের 'হাউ টু ক্লেইম কমপেনসেশন' লিফলেট থেকে এ সম্পর্কে বিস্তারিত জানতে পারবেন।

আমাদের ওয়েবসাইট অথবা রিসেপশন থেকে সকল লিফলেট এবং আমাদের অভিযোগ ও কমপেনসেশন পলিসি পাওয়া যাচ্ছে অথবা ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে ফোন করলে আমরা আপনাকে এর কপি পাঠিয়ে দেব।

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]