gateway housing association

OPENDOOR

Diverse communities – one vision

Find us on Facebook at facebook.com/gatewayhousing Follow us on Twitter at twitter.com/gatewayhousing **Issue 27 › November 2010**

INSIDE THIS ISSUE ▸ Short Notice Inspection ▸ How we are doing ▸ Tackling Anti-Social Behaviour ▸ Food waste recycling ▸ Training and work opportunities ▸ Resident Involvement ▸ and much more...

Award ceremony at Mosque Tower

Residents of Mosque Tower celebrate completing their computer training by holding an award ceremony.

The course started in June at Mosque Tower and was put together to enable our older residents to use basic computer skills.

When asked what he thought about the computer course Mr Abdur Razzaque, said "I have learnt a new skill from the computer class at Mosque Tower, this has enabled me to communicate to my family and relatives back home via email".

Mr Abdur Razzaque is presented with his certificate

মস্ক টাওয়ারের পুরস্কার বিতরণী অনুষ্ঠান

পুরস্কার বিতরণী অনুষ্ঠানের মাধ্যমে মস্ক টাওয়ারের বাসিন্দারা তাদের কম্পিউটার ট্রেনিং শেষ করলেন।

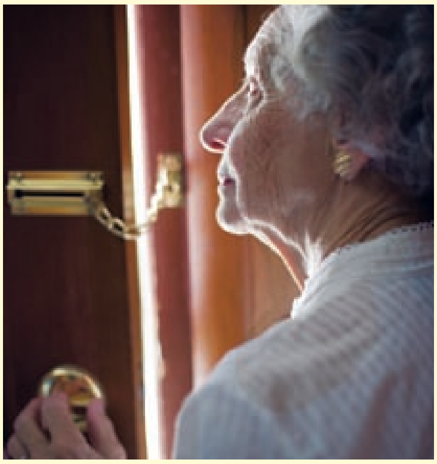
আমাদের বয়স্ক বাসিন্দাদেরকে কম্পিউটারের মৌলিক ব্যবহার শেখানোর জন্য গত জুন মাসে মস্ক টাওয়ারে এই কোর্স শুরু করা হয়।

এই কম্পিউটার কোর্স সম্পর্কে জনাব আব্দুর রাজ্জাককে জিজ্ঞাসা করা হলে তিনি বলেন "মস্ক টাওয়ারের কম্পিউটার ক্লাশে আমি একটি নতুন বিষয়ে শিখতে পেরেছি যার ফলে আমি এখন ইমেইলের মাধ্যমে আমার দেশের পরিবার পরিজন ও আত্মীয়স্বজনদের সাথে যোগাযোগ করতে পারি।"

Bogus caller advice

Bogus callers, also known as distraction burglars, trick their way into people's homes to steal money and valuables while the householder's attention is elsewhere.

Most callers are genuine and mean you no harm but bogus callers can often seem very plausible and will try to fool you.



Safety and security in your home

Use a door chain and, if you can, a spy hole. This makes it easier for you to identify who is at the door without fully opening it.

If you do not currently have a chain or spy hole, arrange to have them fitted.

Does the caller have an identification card?

If the caller does not have an identification card, ask the caller to go away and close the door. If the caller persists, dial 999 and ask for the police.

If the caller does have an identification card, ask to see it:

- Examine the card to see if it looks genuine
- Check the expiry date - is it still valid?
- Does the photograph on the card match the person at the door?
- Check the photograph is the original – has anything been stuck over it?
- If you want to call their company, do not use the telephone number on the caller's identification card, find the telephone number in your phone book, on a bill or call directory enquiries.
- Ask the company to confirm they have sent someone out to you.
- If you need to get more information from the caller, leave the door chain on at all times.

If the company does not know the caller, dial 999 and ask for the Police, who will tell you what to do.

Put your safety first

Sometimes bogus callers pose as someone needing help – perhaps a glass of water or access to a telephone. Put yourself first. Do not feel you are rude or uncaring by saying 'no' – your own safety is more important.

More information can be found www.ageuk.org.uk.

(বঙ্গানুবাদের জন্য পৃষ্ঠা ৪ দেখুন)

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
November 2010 © All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or stored electronically without permission of the publisher.

RECYCLED PAPER

Short Notice Inspection (SNI)

Progress update
The SNI report has now been signed off by the Tenant Services Authority. The following information shows how well we are doing.

Resident Involvement
Residents now have the opportunity to become resident inspectors and can gain training and experience that can be added to their CV.

Complaints
Since 16 July 2010, 96% of stage 1 complaints have been answered within 10 working days. This is a 45% improvement on the last quarter.

Anti-Social Behaviour (ASB)
In partnership with residents, ASB policy and procedures have now been put in place.

Income recovery
A total of 510 of you completed the very first income rents recovery questionnaire between April and June. The information shows that a majority of the residents are 'very satisfied' or 'fairly satisfied' with:

- the advice and assistance you were provided with about your rent account when you first moved into your home (72.6%);
- the attitude and helpfulness of staff when calling about rent difficulties (56.8%);
- understanding your rent statement (60.8%); and
- the service you received regarding your rent account (60.8%).

The information we have gathered from this questionnaire will be used to continue to improve the rent services.

If you would like to view the full findings of the questionnaire, please visit our website at www.gatewayhousing.org.uk

শর্ট নোটিশ ইন্সপেকশন (এস এন আই)

প্রগ্রেস আপডেট
টেন্যান্ট সার্ভিস অথরিটি আমাদের এস এন আই রিপোর্টে সই করেছেন। আমরা কেমন করছি তা নিচে উল্লেখ করা হল।

বাসিন্দাদের অংশগ্রহণ
বাসিন্দাদের এখন রেসিডেন্ট ইন্সপেক্টর হওয়ার সুযোগ এসেছে এবং এর জন্য তারা প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা অর্জন করতে পারবেন যা তাদের জীবন বৃত্তান্তে উল্লেখ করতে পারবেন।

অভিযোগ
২০১০এর ১৬ জুলাই থেকে যতগুলো স্টেজ ১ অভিযোগ এসেছে তার ৯৬% অভিযোগের উত্তর ১০ কার্যদিবসের মধ্যে দেয়া হয়েছে যা আগের কোয়ার্টার থেকে ৪৫% উন্নত সার্ভিস।

এন্টি-সোশ্যাল বিহেভিয়ার (এ এস বি)
বাসিন্দাদের সাথে মিলে এখন এ এস বি নিয়মকানুন প্রয়োগ করা হচ্ছে।

ইনকাম রিকাভারী
এপ্রিল ও জুন মাসের মধ্যে আমরা আপনাদের কাছে ইনকাম রেন্ট রিকাভারী সম্পর্কে যে প্রশ্নপত্র পাঠিয়েছি তার মধ্যে ৫১০ জন এই প্রশ্নপত্র পূরণ করেছেন। এখানে দেখা গেছে আপনাদের অধিকাংশই নিচে উল্লেখিত বিষয়ে 'খুবই সন্তুস্ট' অথবা 'মোটামুটি সন্তুস্ট':

- আপনি প্রথম যখন আপনার বাড়িতে উঠেছেন তখন আপনার রেন্ট এ্যাকাউন্ট সম্পর্কে যে পরামর্শ ও সহায়তা প্রদান করেছে (৭২.৬০%);
- রেন্ট জটিলতা নিয়ে যখন ফোন করা হয়েছে তখন স্টাফদের আচরণ ও সহযোগিতা (৫৬.৮০%);
- রেন্ট স্টেটমেন্ট বুঝতে পেরেছেন (৬০.৮০%); এবং
- রেন্ট এ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত ব্যাপারে আপনি যে সার্ভিস পেয়েছেন (৬০.৮০%)।

এই প্রশ্নপত্রের মাধ্যমে আমরা যে তথ্য সংগ্রহ করেছি তা আমাদের রেন্ট সার্ভিস উন্নয়নে ব্যবহার করা হবে।

আপনি যদি এই প্রশ্নপত্রের মাধ্যমে প্রাপ্ত তথ্য সম্পর্কে জানতে চান তাহলে আমাদের ওয়েবসাইট www.gatewayhousing.org.uk ভিজিট করুন।

How we are doing – September 2010 • আমরা কেমন করছি - সেপ্টেম্বর ২০১০

Performance Indicator কর্মফল বা পারফরম্যান্স নির্দেশক	Target টার্গেট	Actual এ্যাকচুয়াল
Answering your calls. 2946 calls were received in our Customer Contact Centre in September. We answered 95.11% of your calls of this 77.09% were answered within 10 rings. Our target was 85%. **আপনার ফোনের উত্তর দেয়া।** সেপ্টেম্বর মাসে আমাদের কাস্টমার কনট্যাক্ট সেন্টারে ২৯৪৬ টি ফোন কল এসেছে। আমরা ৯৫.১১% কলের উত্তর দিয়েছি যার মধ্যে ৭৭.০৯% কলের উত্তর দেয়া হয়েছে ১০টি রিং বাজার মধ্যে। আমাদের লক্ষ্য ছিল ৮৫%।	85% ৮৫%	77.09% ৭৭.০৯%
Answering your letters. We answered 75% of your letters within 10 days in September. Our target was 97%. **আপনার চিঠির উত্তর দেয়া।** আমরা সেপ্টেম্বর মাসে আপনাদের ৭৫% চিঠির উত্তর ১০ দিনের মধ্যে দিয়েছি। আমাদের লক্ষ্য ছিল ৯৭%।	97% ৯৭%	75% ৭৫%
Answering your complaints. 90.91% of complaints received were replied to within the target of 10 days. Our target was 80 % **আপনাদের অভিযোগের উত্তর দেয়া।** আমাদের টার্গেট সময় ১০ দিনের মধ্যে প্রাপ্ত অভিযোগের ৯০.৯১% উত্তর দিতে সক্ষম হয়েছি। আমাদের লক্ষ্য ছিল ৮০%।	80% ৮০%	90.91% ৯০.৯১%
Rent Arrears. Current tenant arrears is 3.58% in September. Our target was 4%. **বকেয়া ভাড়া।** এই সেপ্টেম্বরে আমাদের বর্তমান ভাড়া বকেয়া আছে ৩.৫৮%। আমাদের লক্ষ্যমাত্রা ৪%।	4% ৪%	3.58% ৩.৫৮%
Repairs & Maintenance. In September 2010, 97.33% of repairs were completed in target. This included: Emergency - 99.42% Urgent - 97.88% Routine - 95.16%. Our target was 97%. **রিপেয়ার ও মেনটেন্যান্স।** ২০১০ এর সেপ্টেম্বর মাসে লক্ষ্যমাত্রার বিপরীতে ৯৭.৩৩% রিপেয়ার সম্পন্ন হয়েছে। এর মধ্যে রয়েছে: অতি জরুরী-৯৯.৪২% জরুরী-৯৭.৮৮% রুটিন-৯৫.১৬%। আমাদের লক্ষ্য ছিল ৯৭%।	97% ৯৭%	97.33% ৯৭.৩৩%
Gas safety checks. 99.94% of our homes have a valid gas safety certificate. We do not have any long term overdue gas safety checks. Our target was 100%. **গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা।** আমাদের ৯৯.৯৪% বাড়িতে গ্যাস নিরাপত্তার বৈধ সার্টিফিকেট আছে। আমাদের দীর্ঘদিন ধরে করা হয়নি এমন কোন গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা বাকি নেই। আমাদের লক্ষ্য ছিল ১০০%।	100% ১০০%	99.94% ৯৯.৯৪%

Tackling Anti-Social Behaviour

We consulted you on the best way to tackle anti-social behaviour (ASB).

A questionnaire was sent to every Gateway resident and out of those that replied, a majority said that they wanted to take part in influencing our ASB policies and procedures.

The consultation took place in September 2010 where residents were introduced to the new initiatives; Family Intervention Tenancies (FIT) and Family Intervention Programmes (FIP).

These are designed to work intensely with families causing ASB.

Also introduced were Tenant Mentors. These are a group of our residents that have been through similar problems to those causing ASB and have the experience to help others through what could be a difficult time.

Thanks to residents working in partnership with us, we now have procedures that have been turned into a working document to assist all staff that deal with ASB.

অসামাজিক আচরণ বা এন্টি সোশ্যাল বিহেভিয়ার রোধ করা

অসামাজিক আচরণ বা এন্টি সোশ্যাল বিহেভিয়ার (এ এস বি) কিভাবে প্রতিরোধ করা যায় তার সর্বোত্তম উপায় সম্পর্কে ইতিমধ্যেই আপনাদের সাথে আমরা আলোচনা করেছি।

গেটওয়ের সকল বাসিন্দার কাছে এব্যাপারে একটি করে প্রশ্নপত্র পাঠানো হয়েছে এবং যারা উত্তর দিয়েছেন তাদের অধিকাংশই এ এস বি পলিসি ও প্রসিডিউরকে প্রভাবিত করার প্রক্রিয়ায় অংশ নিতে চান।

সেপ্টেম্বর ২০১০ এ বাসিন্দাদের সাথে এই আলোচনা করা হয়েছিল যেখানে বাসিন্দাদেরকে নতুন দুটি পদক্ষেপে সম্পর্কে পরিচয় করিয়ে দেয়া হয় যা হল ফেমিলি ইন্টারভেনশন টেন্যান্সিস (এফ আই টি) ও ফেমিলি ইন্টারভেনশন প্রগ্রাম (এফ আই পি)। যেসব পরিবারের কারনে এন্টি সোশ্যাল বিহেভিয়ার সংগঠিত হয় তাদের সাথে আরো গভীরভাবে কাজ করার জন্য এই পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে।

এছাড়াও টেন্যান্ট মেনটরদের সাথে পরিচয় করিয়ে দেয়া হয়। এরা হচ্ছেন আমাদের বাসিন্দাদের একটি দল যারা ইতিমধ্যেই এ এস বির সমস্যা পার করে এসেছেন এবং এই কঠিন সময় পার করার অভিজ্ঞতা তাদের রয়েছে।

যেসব পরিবার আমাদের সাথে কাজ করছেন তাদের সবাইকে ধন্যবাদ। যেসব স্টাফ এ এস বি নিয়ে কাজ করেন তাদেরকে সাহায্য করার জন্য আমাদের প্রসিডিউর এখন ওয়ার্কিং ডকুমেন্টে পরিনত হয়েছে।

Food waste recycling

Are you recycling your food waste in the correct way?

Tower Hamlets and Hackney council both have a food waste service. Each house hold should have a kitchen caddy and food waste liners. Outdoor food waste containers are located near your recycling bins.

Please do not mix your food waste with:

- Plastic bags
- Plastic packaging
- Paper
- Tins and cans
- Glasses

If you would like more information about food waste recycling, please visit:

Tower Hamlet residents'
Website: www.towerhamlets.gov.uk
or call T: 020 7364 5004.

Hackney residents'
Website: www.hackney.gov.uk/recycling
or call T: 020 8356 6688.

ফুড ওয়াস্ট রিসাইক্লিং

আপনার ফুড ওয়াস্ট কি আপনি সঠিকভাবে রিসাইকেল করছেন?

টাওয়ার হ্যামলেটস ও হ্যাকনী উভয় কাউন্সিলেই ফুড ওয়াস্ট সার্ভিসের ব্যবস্থা আছে। প্রত্যেকটি বাড়িতেই একটি করে কিচেন ক্যাডি ও ফুড ওয়াস্ট লাইনার থাকা উচিত। আপনার রিসাইক্লিং বিনের পাশেই ফুড ওয়াস্ট কনটেইনার রাখা আছে।

দয়াকরে আপনার ফুডওয়াস্টগুলো নিচের কোনটির সাথে মেশাবেন না:

- প্লাস্টিক ব্যাগ
- প্লাস্টিক প্যাকেজিং
- কাগজ
- টিন ও ক্যান
- গ্লাস

ফুড ওয়াস্ট সম্পর্কে আরো বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে ভিজিট করুন:

টাওয়ার হ্যামলেটসের বাসিন্দারা:
www.towerhamlets.gov.uk ওয়েবসাইট অথবা ফোন করুন ০২০ ৭৩৬৪ ৫০০৪ নম্বরে।

হ্যাকনীর বাসিন্দারা:
www.hackney.gov.uk/recycling ওয়েবসাইট অথবা ফোন করুন ০২০ ৮৩৫৬ ৬৬৮৮ নম্বরে।

Want help finding training or work opportunities?

We want to support you to find work and training opportunities in and around Tower Hamlets. Here you can find a listing of some of the many services available in the borough to help you through your search.

In addition to the information provided, we occasionally receive opportunities through the East London Business Alliance. If you would like us to send your details to their employment officer, then please email your name, age, telephone number and email address to muge.dindjer@thch.org.uk.

We ask for your age because the government has an initiative to get young people into work so, some of the schemes are only available to young people.

What is it?	Who is it for?	Contact
Connexions provide careers advice and guidance for young people. They can provide you with details of vacancies, qualifications and courses, help you with job hunting and even give you the support of a personal advisor if you need it.	This service is offered to young people aged between 13 and 19.	To speak to an advisor at the Tower Hamlets office, please call T: 020 8983 3535. Alternatively can visit the Connexions website at www.connexions-direct.com
Jobcentre Plus is a government agency that supports people of working age into work. They can give help and advice on job hunting.	This is a service available to unemployed people.	Please call T: 0845 6060 234 to find out the location of your local office.
Access2work offers access to hundreds of jobs, one to one advice, CV and application support, training courses and debt advice.	This service is available to anyone who is out of work, lives in Tower Hamlets and has access to public funds.	Please call T: 020 7377 4190 or email info@accesstowrok.co.uk to book an appointment.
Stepney Community Trust provides IT training, job brokerage advice and ESOL classes.	These services are available to Tower Hamlets residents. ESOL classes are provided separately for men and women.	If you would like more information, please call the Stepney Community Trust on T: 929 7377 5482 or email info@stepney.org.uk
The St Peter's Community and Advice Centre offer advice in employment placements and training in NVQ's and higher education courses.	This service is available to women aged 20 plus living in Tower Hamlets.	For more information, please call T: 020 7739 8024 or alternatively email stpetersadvice@fsmail.net

SENIOR SECTION | বড়দের বিভাগ

ভূয়া কলার সম্পর্কে পরামর্শ

ভূয়া কলার বা ডিস্ট্রাক্টিং বার্গলাররা মানুষের মনোযোগ অন্যত্র সরিয়ে টাকাপয়সা ও মূল্যবান জিনিসপত্র চুরি করার জন্য বাড়িতে ঢুকতে বিশেষ কৌশল অবলম্বন করে।

অধিকাংশ কলারই সঠিক যারা আপনার কোন ক্ষতি করেন না তবে ভূয়া কলারদেরকেও অনেক সময় সঠিক কলার বলে মনে হয় যারা আপনাকে বোকা বানাতে পারে।

আপনার বাড়ির নিরাপত্তা

দরজায় ডোর চেইন এবং পারলে স্পাই হোল ব্যবহার করুন। এর ফলে দরজা পুরোপুরি না খুলে সহজেই আপনি জানতে পারবেন যে দরজায় কে দাড়িয়ে আছে।

আপনার দরজায় কোন ডোর চেইন বা স্পাই হোল না থাকলে তা শীগ্রই লাগানোর ব্যবস্থা করুন।

কলারের কাছে কি কোন পরিচয়পত্র আছে?

কলারের কাছে কোন পরিচয়পত্র না থাকলে তাকে চলে যেতে বলুন এবং দরজা বন্ধ করে দিন। কলার কোন প্রকার জোর করলে ৯৯৯ টিপে পুলিশকে খবর দিন।

কলারের কাছে পরিচয়পত্র থাকলে তা দেখুন এবং নিচের বিষয়গুলো যাচাই করুন:

- পরিচয়পত্র সঠিক কিনা তা যাচাই করুন।
- মেয়াদ শেষ হয়েছে কিনা তা দেখুন।
- পরিচয়পত্রের ছবির সাথে কলারের চেহারা মেলে কিনা তা দেখুন।
- ছবিটি সঠিকভাবে লাগানো আছে কিনা না কি অন্য ছবির উপরে লাগানো তা লক্ষ্য করুন।
- আপনি যদি তার কোম্পানীকে ফোন করতে চান তাহলে কলারের পরিচয়পত্রে যে নম্বর আছে তা ব্যবহার না করে বরং আপনার ফোনবুক, বিল অথবা ডাইরেক্টরি থেকে নম্বর সংগ্রহ করে তাতে ফোন করুন।
- কোম্পানী আপনার কাছে কোন লোক পাঠিয়েছে কিনা তা জিজ্ঞাসা করুন।
- কলারের কাছ থেকে যদি আপনার আরো তথ্য জানার প্রয়োজন মনে করেন তাহলে সবসময় ডোর চেইন লাগিয়ে রাখুন।

কোম্পানী যদি কলার সম্পর্কে কিছুই না জানে তাহলে ৯৯৯ নম্বরে পুলিশকে ফোন করুন এবং কি করতে হবে তা পুলিশই আপনাকে বলে দিবেন ।

আপনার নিরাপত্তাকে সবথেকে বেশি গুরুত্ব দিন

অনেক সময় ভূয়া কলাররা এমন ভান করেন যে তাদের কোন সাহায্য দরকার যেমন এক গ্লাশ পানি বা একটা ফোন করা দরকার এমন কিছু। এক্ষেত্রে আপনার নিরাপত্তার কথা সবার আগে বিবেচনা করুন। 'না' বললে আপনাকে অভদ্র বা অযত্নশীল মনে হতে পারে এমনটি ভাববেন না। কারন আপনার নিজের নিরাপত্তা সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ।

www.ageuk.org.uk ওয়েবসাইটে এ সম্পর্কে আরো বিস্তারিত তথ্য রয়েছে।

(translation of 'Bogus caller advice' from front page)

Customer Services Team Review

Our Customer Services Team was set up in April 2008 to deal with all enquiries received by the Association. The aim of the Team was to deal with 75% of all enquiries without referring callers to someone else, and answer 95% of all phone calls within 30 seconds. They would also be responsible for monthly telephone satisfaction surveys on repairs.

We now think it's time to carry out a review of the service and see if there are any improvements that can be made.

John Clark, Director of Property Services is inviting you to a Focus Group at **409 Mile End Road, London, E3 4PB at 6 pm on Thursday 11 November.** He would like to hear your views and ask you questions about the service. You can also write to him at the above address or email cstreview@gatewayhousing.org.uk with your comments by 15 November 2010.

If you would like to attend the group, please contact the resident involvement team on T: 020 8709 4300 or email at involvement@gatewayhousing.org.uk.

We will publish a report of our findings and decisions in Open Door early in 2011.

কাস্টমার সার্ভিস টিম পর্যালোচনা

এ্যাসোসিয়েশনের কাছে যেসব প্রশ্ন আসে তা নিয়ে কাজ করার জন্য ২০০৮ এর এপ্রিল মাসে আমাদের কাস্টমার সার্ভিস টিম গঠন করা হয়। এই টিমের উদ্দেশ্য ছিল কারো কাছে রেফার না করে ৭৫% প্রশ্নের সামাধান দেয়া এবং ৩০ সেকেন্ডের মধ্যে ৯৫% ফোন কলের উত্তর দেয়া। এছাড়াও তাদেরকে মেরামত সংক্রান্ত মাসিক টেলিফোন সন্তুস্টি জরিপ সম্পন্ন করতে হবে।

আমরা মনে করি কাস্টমার সার্ভিস টিমের সার্ভিস পর্যালোচনার সময় এসেছে যার মাধ্যমে আমরা এই সার্ভিসের মান আরো উন্নত করা যায় কিনা তা খতিয়ে দেখতে পারি।

প্রপার্টি সার্ভিসের ডাইরেক্টর জন ক্লার্ক আপনাদেরকে আগামী ১১ নভেম্বর রোজ বৃহাস্পতিবার ৪০৯ মাইল এন্ড রোড, লন্ডন ইত ৪পি বি ঠিকানায় অনুষ্ঠিতব্য ফোকাস গ্রুপে অংশ নেয়ার জন্য আহবান জানাচ্ছেন। তিনি সার্ভিস সম্পর্কে আপনাদের মতামত জানতে চান। এছাড়াও ১৫ নভেম্বর ২০১০ এর মধ্যে উপরে উল্লেখিত ঠিকানায় আপনারা মতামত লিখে জানাতে পারেন কিংবা ইমেইল করতে পারেন cstreview@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

আপনি যদি এই গ্রুপে অংশ নিতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট টিমের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন involvement@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

আমরা এই ফোকাস গ্রুপ থেকে প্রাপ্ত তথ্য ও সিদ্ধান্তসমূহ ২০১১ এর শুরুর দিকে প্রকাশিত ওপেন ডোরে প্রকাশ করব।

Resident Involvement

We believe that the key to a successful housing association is its residents. We are keen to place our residents at the heart of the association. There are many ways you can help us improve our services. Here are some of the ways you can get involved.

- Board and committee membership
- Residents' associations and groups
- Sheltered Housing Forum
- Leaseholders' Forum
- Training
- Mystery shopping
- Readers' groups.

If you would like more information about getting involved with Gateway, please contact the resident involvement team on T: 020 8709 4300 or email us at involvement@gatewayhousing.org.uk

Resident inspectors

This would involve you spending a couple of hours each month monitoring our services. We will train residents to become inspectors and this training and experience can be added to your CV. We will also pay reasonable expenses for travel and childcare.

Local Offers

We are also looking for residents' to get involved in making sure that the service standards - local offers we develop will meet your needs.

If you are interested in taking part in either group or would like to find out more, please contact our Resident Involvement Manager, Mo Ali on: 020 8709 4381 or email mo.ali@gatewayhousing.org.uk

রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট

আমরা বিশ্বাস করি যে কোন হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের সফলতার মূলেই রয়েছেন এর বাসিন্দাগণ। আমরা বাসিন্দাদেরকে গেটওয়ে এ্যাসোসিয়েশনের সকল কাজের মধ্যমনি করতে চাই। আমাদের অনেক সার্ভিস আছে যার উন্নয়নে আপনারা সাহায্য করতে পারেন। আপনারা যেভাবে জড়িত হতে পারেন তার কয়েকটি উদাহরণ নিচে দেয়া হল।

- বোর্ড ও কমিটি মেম্বারশীপের মাধ্যমে
- রেসিডেন্টস' এ্যাসোসিয়েশন ও গ্রুপের মাধ্যমে
- শেল্টার্ড হাউজিং ফোরামে অংশ নিয়ে
- লীজহোল্ডারস' ফোরামে অংশ নিয়ে
- ট্রেনিং গ্রহণের মাধ্যমে
- মিস্টেরি শপিং করে
- রিডাস' গ্রুপে অংশ নিয়ে

গেটওয়ের সাথে কিভাবে জড়িত হবেন তা জানার জন্য অনুগ্রহ করে রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট টিমের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩০০ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন involvement@gatewayhousing.org.uk ঠিকানায়।

রেসিডেন্ট ইন্সপেক্টর

রেসিডেনন্ট ইন্সপেক্টর হিসাবে আমাদের সার্ভিস তদারকি করার জন্য আপনাকে প্রতি মাসে ঘন্টা দুয়েক সময় ব্যয় করতে হবে। ইন্সপেক্টর হওয়ার জন্য আমরা বাসিন্দাদেরকে প্রশিক্ষণ দেব এবং এই প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা তারা তাদের জীবন বৃত্তান্তে (CV) উল্লেখ করতে পারবেন। এই সার্ভিসের জন্য ভ্রমণ ও চাইল্ড কেয়ার বাবদ আমরা খরচও প্রদান করব।

লোকার অফার

এছাড়াও আমরা যেসব লোকাল অফার বা সার্ভিস প্রদান করছি তা আপনাদের চাহিদা সঠিকভাবে পূরণ করবে কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য আমাদের বাসিন্দাদের অংশগ্রহণ প্রয়োজন।

আপনি যদি কোন গ্রুপে অংশ নিতে চান কিংবা এব্যাপারে বিস্তারিত তথ্য জানতে চান তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের রেসিডেন্ট ইনভলভমেন্ট অফিসার মো আলীর সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৮১ নম্বরে অথবা mo.ali@gatewayhousing.org.uk ইমেইলে।

Gas-safety check

We are required, by law, to carry out a gas-safety check of every gas appliance that we own. Every year, one of our gas engineers will visit your home to carry out an annual gas-safety check (if you have a gas appliance).

Beware: It is part of your tenancy agreement that you allow us access to check your gas appliances. If you do not allow us access to your home, we can legally gain entry to your home and we may charge you legal costs. You must let us know if you can't make an appointment.

For more information on gas safety, please contact Patrick Rogan, Gas Safety Officer, on 020 8709 4353 or patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk.

গ্যাস নিরাপত্তা পরীক্ষা

আইনগতভাবে আমাদের মালিকানাধীন সকল গ্যাস উপকরণ পরীক্ষা করা বাঞ্ছনীয়। প্রতি বছর আমাদের একজন গ্যাস ইঞ্জিনিয়ার গ্যাস-নিরাপত্তা পরীক্ষার জন্য আপনার বাড়িতে আসবেন (আপনার বাড়িতে যদি কোন গ্যাস উপকরণ থাকে)।

মনে রাখবেন: গ্যাস উপকরণ পরীক্ষা করার জন্য আমাদেরকে অনপরার বাড়িতে প্রবেশ করতে দেয়া আপনার টেন্যান্সি এগ্রিমেন্টেরই অংশ। আপনি যদি আপনার বাড়িতে আমাদেরকে ঢুকতে না দেন তাহলে আইনগতভাবে আমরা আপনার বাড়িতে ঢোকার অনুমতি অর্জন করতে পারি যার খরচ আমরা আপনার কাছ থেকে আদায় করতে পারি। আপনি যদি এ্যাপয়েন্টমেন্ট না রাখতে পারেন তাহলে আমাদেরকে অবশ্যই তা জানাবেন।

গ্যাস নিরাপত্তার বিষয়ে বিস্তারিত জানার জন্য অনুগ্রহ করে গ্যাস নিরাপত্তা অফিসার প্যাট্রিক রোগানের সাথে যোগাযোগ করুন ০২০ ৮৭০৯ ৪৩৫৩ নম্বরে অথবা ইমেইল করুন patrick.rogan@gatewayhousing.org.uk।

Fair Money Advice

Are you a leaseholder struggling with service charges and other debts?

Are you looking for ways to maximise your income and reduce outgoings?

Fair Money Advice is here to help you!
Fair Money Advice provides an in depth debt counselling service which includes one to one support for residents of partner housing associations.

Do you need help to......
- Increase your income?
- Reduce your outgoings and current expenditure?
- Check to see if you are claiming all the benefits you may be entitled to?
- Look into other means of increasing your income such as taking in lodgers?
- Look into all your debts and check that you are liable?
- Contact and negotiate with all your creditors?

Fair Money Advice can also provide information on the government mortgage rescue scheme and provide assistance finding further support for mortgage arrears.

If your answer is yes then contact one of our experienced advisers at Fair Money Advice who will help you to do just that.

There are offices in Tower Hamlets, Hackney and Leytonstone. Please contact an adviser to book an appointment today on: 020 7780 1777 or contact Gateway HA for a direct referral.

ফেয়ার মানি এ্যাডভাইস

আপনি কি লীজহোল্ডার এবং আপনার সার্ভিস চার্জ ও অন্য ডেবট নিয়ে সমস্যায় আছেন?

আপনি কি আপনার আয় বাড়াতে ও ব্যায় কমাতে চান?

ফেয়ার মানি এ্যাডভাইস আপনাকে সাহায্য করতে পারে।
ফেয়ার মানি এ্যাডভাইস বিস্তারিত কাউন্সেলিং সার্ভিস প্রদান করে যার মধ্যে পার্টরার হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের বাসিন্দাদের জন্য ওয়ান টু ওয়ান সার্ভিস রয়েছে।

আপনার কি নিম্নে উল্লেখিত কোন সাহায্য দরকার...
- আপনার আয় বৃদ্ধি
- আপনার ব্যয় কমানো
- আপনি যেসব বেনিফিট পেতে পারেন তা সবই পাচ্ছেন কিনা তা পরীক্ষা করা
- অন্য কোন উপায়ে আপনার আয় বৃদ্ধি করা যায় কিনা তা পরীক্ষা করা যেমন বাড়িতে ভাড়াটিয়া বা লজার রাখা
- আপনার সকল ডেবট পরীক্ষা করে দেখা এবং সবকিছুর জন্য আপনি দায়বদ্ধ কিনা তা যাচাই করা
- আপনার পাওনাদারদের সাথে যোগাযোগ করা এবং তাদের সাথে আপনার দেনার ব্যাপারে আলোচনা করা

এছাড়াও ফেয়ার মানি এ্যাডভাইস গভার্নমেন্ট মর্গেজ রেসকিউ স্কিম সম্পর্কে তথ্য প্রদান করতে পারে এবং বকেয়া মর্গেজ সম্পর্কে সহায়তা করতে পারে।

আপনার উত্তর হ্যা হলে ফেয়ার মানি এ্যাডভাইসে একজন অভিজ্ঞ পরমর্শকের সাথে ০২০ ৭৭৮০ ১৭৭৭ নম্বরে যোগাযোগ করুন যিনি আপনাকে এব্যাপারে সাহায্য করতে পারবেন।

টাওয়ার হ্যামলেটস, হ্যাকনী ও লেইটনস্টোনে তাদের অফিস আছে। অনুগ্রহ করে আমাদের পরামর্শকদের সাথে আজই যোগাযোগ করুন এবং এ্যাপয়েন্টমেন্ট নিন অথবা রেফারালের জন্য গেটওয়ে হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনে সাথে সরাসরি যোগাযোগ করুন।

Leaseholder Forum

The Leaseholder Forum will take place on Tuesday 30 November 2010 at our office,
409-413 Mile End Road,
London, E3 4PB.
The meeting will start at 7pm and refreshments will be provided.

If you are a leaseholder and haven't been to a meeting before but would like to attend, please contact our Resident Involvement Manager, Mo Ali on: 020 8709 4381 or email mo.ali@gatewayhousing.org.uk

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]