



HackneyHomes

haberleri

In partnership with **Hackney Council**

Hoş geldiniz İsterseniz bu belgenin Türkçe'sini size gönderebiliriz.

Ocak 2007

www.hackneyhomes.org.uk

Hackneyli gençler yerel bisiklet projesinde doğru yoldalar

Hackney'deki Fawcett Sitesinde ve çevresinde oturan 25'ten fazla genç kız ve erkek Kuzey Doğu Hackney'deki bir bisiklet projesinde eski ve istenmeyen bisikletleri tamir edip yenilemesini öğreniyor.

Sosyal dışlanma ve yoksunluğun yarattığı sorunlara karşı çalışmalara yardımcı olmaya çalışan bir vakıf olan Pathmeads Community Chest tarafından mali destek sağlanan proje Fawcett Sitesindeki bir garajda faaliyet gösteriyor.

Salı, Perşembe (ders saatlerinden sonra) ve Cumartesi günleri açık olan projeye bazı anne-babaların da bisikletlerle ilgili birkaç şey öğrenmek için geldikleri oluyor.

Gençlerin bu güzel çalışmalarını takdirle karşılayan Hackney ve Stoke Newington Polisi düzenli olarak uğrayıp eski bisikletlerini onlara bağışlayarak onların çalışmalarına yardımcı oluyor.

Projede çalışan gençlerin bekçiler, temizlik işçileri ve yerel polisle işbirliği kurması sonucu, atıldığı ya da terk edildiği tespit edilen bisikletleri görevliler projeye teslim ediyor. Ardından bu bisikletler parçalara ayrılıp yeni baştan monte ediliyor. Bu şekilde şimdiye dek 30'dan fazla bisiklet

yenilenmiş bulunuyor.

Gençlerin bu güzel çalışmalarını takdirle karşılayan Hackney ve Stoke Newington Polisi düzenli olarak uğrayıp eski bisikletlerini onlara bağışlayarak çalışmalarına yardımcı oluyor.

Böylece gençler yalnızca yeni beceriler öğrenmekle kalmıyor, aynı zamanda toplumları içinde ailelere yardımcı olunmasına da katkıda bulunuyorlar.

Projeye dört ayı aşkın bir süredir katılmakta olan 13 yaşındaki bir erkek çocuk burada üç bisikleti onarıp yenilemeyi başardı. Onardığı bisikletleri ise sitede oturan çocuklara bağışladı. Çünkü bu çocukların anne-babalarının yeni bisiklet alacak kadar mali güçleri yoktu ve bu bisiklet onlara gerçekten yararlı olacaktı. Aileler buna çok memnun oldular ve bazıları projeye katılıp başkaları için bisiklet yapımına yardımcı olmaya da başladılar.

Bu bisikletler yalnızca fonksiyonel olmakla kalmıyor, aynı zamanda yenilikçi tasarımları ile de ilgi çekiyor. Sitedeki gençlerden biri, eski otomobillerin onarılıp yeni baştan yapılarak, yeniden hayata döndürüldüğü, popüler bir televizyon programından esinlenerek, bu projenin Hackney'in 'Pimp my Ride'ı olduğunu söyledi.



Kuzey Doğu Bisiklet Projesinde gençler eski bisikletleri yeniliyorlar.

İçindekiler

Sayfa 2 Okuyucu Kurulumuza katılın

Sayfa 4 Denetleme için geri sayım

Sayfa 5 Otomatik Ödeme formunu imzalayın

Sayfa 6 Goldsmiths Sosyal Kulübü

Hackney Homes Haberleri

Kısa Haberler

Hackney Homes sizin dilinizde

Londra'daki en büyük Türk toplumu dahil, 100'den fazla farklı diller konuşan 20,000'den fazla kiracı ve konut sahibine hizmet veren Hackney Homes'un sağladığı hizmetlerde müşteri memnuniyeti seviyeleri oldukça yüksek.

Bir süre önce müşteri ile yüz yüze ilişkileri olan tüm Hackney Homes personeline dağıtılan çok dilli kitapçıklar kapı kapı danışma çalışmalarında bulunan, iç onarım işleri yapan, iletişim merkezlerinde telefonlara bakan ve mahalle bürolarında soruları yanıtlayan personel için yararlı oldu.

Bu kitapçıklarda, Bengalce, Kantonca, Fransızca, Guceratça, Kürtçe, Pencapça, Somalice, İspanyolca, Türkçe, Urduca ve Vietnamca dahil, on dilde temel iletişim bilgileri yer alıyor.

Bunlar Hackney Homes personelinin konut sakinlerinin sorularına yardımcı olup onlara yaşamsal hizmetleri mümkün olan en seri bir şekilde sağlamasına olanak veriyor. Personel ayrıca deneyimli çevirmenlerle de iletişime geçiyor ve konut sakinlerine üçlü konferans görüşmesi şeklinde daha ayrıntılı çeviri sağlanabiliyor.

Büyük bir etnik çeşitliliğe sahip olan Hackney'deki toplumlara mükemmel hizmetler sağlanması Hackney Homes'un gerçekleştirmeyi amaç edindiği bir hedefdir.



Siterimizden biri 'For Sale' [Satılık] ilanlarının kaldırılmasıyla daha güzel bir görünüme kavuştu.

Hackney Homes emlak acentelerinin sitelerdeki ilanlarına müdahale etti

Hackney'de faaliyet gösteren emlak acentelerine bir süre önce Hackney Homes tarafından mektuplar gönderilerek sitelerimizde 'For Sale' [Satılık] ilanları asamayacakları hatırlatıldı.

Bu, sitelerimizin daha güzel bir görünüme kavuşturulması için devamlı yürüttüğümüz çalışmaların bir parçasını oluşturuyor. Ayrıca, bu uygulama bu ilanların ortak alanların görüntüsünü bozduğunu ve göze hoş gözükmediğini düşünen site sakinlerimizden gelen şikayetler üzerine yapılıyor.

Geçtiğimiz birkaç ay içinde Hackney Homes Site Çevre personeli tarafından Hackney'in bazı yerlerindeki ilanlar kaldırıldı ve bunun sonucunda siteler daha temiz ve daha güzel bir dış görünüme kavuştu.

Satılık konut ilanları ciddi bir sorun olup Hackney Homes bunu ortadan kaldırmaya kararlıdır. Emlak acentelerine Hackney'in sitelerine 'For Sale' [Satılık] ilanları asmakta ısrar eden şirketlerin mahkemeye verileceği bildirildi.

Hackney Homes Okuyucu kurulu

Hackney Homes Haberlerini her ay okuyorsanız, görüşlerinizi öğrenmek istiyoruz. Okuyucu kurulumuza daha fazla sayıda konut sakininin katılarak Hackney Homes Haberleri'nde neleri beğendiğiniz ve nelerin daha iyi olabileceğini düşündüğünüzün yanı sıra ne tür yazılar

okumak istediğinizi bize bildirmenizi istiyoruz. İlk okuyucu kurulu toplantımızı bu ayın sonlarında yapacağız. Katılmak istiyorsanız lütfen en kısa zamanda Tracey'e telefon edin (020 8356 2066) ya da e-posta gönderin: housing.editor@hackneyhomes.org.uk

Hackney'de aile-içi şiddete ve nefret suçlarına karşı kesin tavır



Hackney Homes Konut Hizmetleri Direktörü Susmita Noonan, politikanın duyurulduğu toplantıya katılanlarla birlikte.

Hackney'de son on iki ayda polisin çağırıldığı 2,000 aile içi şiddet olayı ve 400 nefret suçu olayı oldu.

Bu sadece buzdağının su üstüne çıkan ucu... Çünkü her yıl ihbar edilmeyen yüzlerce aile içi şiddet ve nefret suçu olayları meydana geliyor. Toplum içinde damgalanma korkusu ve istismarın aile içerisinde olması hâlâ bu suçların birçok toplum içinde büyük ölçüde sessizce örtbas edilmesine yol açıyor.

Hackney Homes ve Londra Hackney İlçe Belediyesi bir süre önce yerel toplum mensupları, kadın kuruluşları ve Polis gibi belli başlı kurumlar ile işbirliği yaparak ilçede bu tür ciddi suçlarla mücadele edilmesine son derece kararlı olduklarını gösteren iki politika belgesi duyurdu: Hackney Homes Aile İçi Şiddet ve Nefret Suçları

Politikası ve Londra Hackney İlçe Belediyesi Kurumsal Aile İçi Şiddet Politikası.

Duyurunun yapıldığı toplantıya katılan Hackney Homes Konut Hizmetleri Direktörü Susmita Noonan, aile içi şiddet ve nefret suçları mağdurlarının mevcut çeşitli hizmetlerden yararlanmalarının ve gereksinimlerinin yeterince karşılanmasının sağlanması için yapılan çalışmalarını vurgulayarak şöyle dedi: "Görülmesi daha zor olabilecek kişilere de ulaşabilmemiz için birçok kadın grubunun yanı sıra siyah ve etnik azınlık gruplarıyla yakın işbirliği içinde çalışmaktayız. Ayrıca, hizmetlerimize erişmesi zor olabilecek kişilerin tespit edilip bunlarla da çalışılması için personel sürekli eğitimden geçiyor".

Aile İçi Şiddet nedir?

Aile içi şiddet, yakın bir ilişki içerisindeki kişilerin maruz kaldıkları bedensel, duygusal, psikolojik ya da cinsel şiddettir. Bu tür şiddet; tekme, tokat, yumruk, sarsma, tecavüz ve yaralamadan öldürmeye kadar uzanabilir.

Ayrıca, örneğin devamlı mektuplar ya da telefonlar, şiddet tehditleri ve duygusal, psikolojik ya da

ruhsal istismar yoluyla taciz de bu kapsama girer. Zorla evlendirme, namus cinayeti ya da eş değiştirme gibi, kültürel adı verilen ya da aileler tarafından onaylanan davranışlar da bu kapsama girebilir.

Nefret Suçları nedir?

Bir kişinin:

- ırkı, rengi, etnik kökeni, milliyeti ya da ulusal kökeni
- dini

- cinsiyeti ya da cinsel kimliği
- cinsel eğilimi
- engelli olması

nedeniyle o kişiden nefret duyulmasıyla güdülenerek o kişinin canına ya da malına yönelik olarak işlenen her türlü suçtur. Nefret suçları, fiziksel saldırılar, saldırı tehdidi ve hakaret ya da küfürler gibi birçok şekillerde olabilir.

Aile içi şiddet ya da nefret suçlarına maruz kaldığınızı bildiğiniz biri varsa, yardım ve danışma amacıyla iletişime geçebileceğiniz belli başlı bazı kuruluşların bilgileri aşağıdadır:

Hackney Aile İçi Şiddet ve Nefret Suçları Ekibi

Telefon: 0800 056 0905 Pazartesi - Cuma 9:30 – 17:00

E-posta: dvrhadvice@hackney.gov.uk

Ulusal Aile İçi Şiddet Yardım Hattı - 24 saat

Telefon: 0808 2000 247

Hackney Polisi Toplum Güvenliği Birimi

Telefon: 020 7275 3087

Acil durumlarda: 999

Broken Rainbow Forum – Londra Lezbiyen, Gay, Biseksüel ve Transseksüel Aile İçi Şiddet Forumu

Telefon: 07812 644 914

NIA Projesi (eski adı, Hackney Women's Aid)

Danışma: 020 7683 121

Acil Durumlar: 08457 023 468

Shelterline Acil Durum Konut Destek Hizmeti - 24 saat

Telefon: 0808 800 4444

Hackney ve City Mağdur Destek

Telefon: 020 8533 5332

Childline – Çocuklar ve gençler için 24 saat yardım

Telefon: 0800 111 111

Konut Danışma Merkezi

Telefon: 020 8356 5869

Hackney Homofobi Suçları Forumu

Telefon: 020 7275 3087

ELOP (East London Out Project) (Lezbiyen, gay, biseksüel ve transseksüel mağdur destek grubu)

Telefon: 020 8509 3898

GALO

(Lezbiyen, gay, biseksüel ve transseksüel toplum güvenlik kuruluşu)

Telefon: 020 7704 2040

Asyalı Kadınlar Danışma Servisi

Telefon: 020 8533 5796

İMECE Kadın Merkezi

Telefon: 020 7354 1359

Londra İrlandalı Kadınlar Merkezi

Telefon: 020 7249 7318

Musevi Kadınlar Yardım Derneği

Telefon: 0800 591 203

Hackney Homes Haberleri

Denetleme için geri sayım

Nisan ayında faaliyete başlamamızdan bu yana hizmetlerimizi daha geliştirmek için konut sakinleri ile birlikte yoğun çalışmalar yürüttük. İşte bunlara birkaç örnek:

Müşteri Odaklılık

Geçtiğimiz yıl Hackney Homes olarak yardımsever, nazik ve sorunlarınıza çözüm getiren bir kurumsal kültür oluşturma doğrultusunda büyük ilerlemeler sağladık.

Bu gelişmede gizli müşteri çalışmasının benimsenmesi büyük rol oynadı. Gizli müşteri olarak görev yapan konut sakinleri, Hackney Homes bünyesindeki onarımlar, rahatsızlıklar, otopark, site temizliği, yaşanılır evler ve genel olarak müşteri hizmetleri gibi çeşitli hizmetleri test ediyorlar. Tespitlerini

Hackney Homes'a bildiriyorlar ve biz de bunları kullanarak söz konusu hizmetler için gelişme hedefleri belirliyoruz.

Son tespitlerden bazıları şöyle:

- telefonlara 0 ila 10 saniye içinde bakılıyor;
- personel kibar olup yardımsever ve etkin bir şekilde hizmet veriyor;
- verilen hizmet memnuniyet verici olup çoğu kez konut sakinlerinin beklentilerini de aşıyor.

Paranın Karşılığı

Hackney Homes olarak çalışma şeklimizin önemli bir yönünü paranın karşılığı ilkesi oluşturuyor. Bu, masrafları ve israfı azaltırken daha iyi sonuçlar elde edilmesi demek. Başka bir deyişle, aynı veya daha az maliyetle daha fazlasının sağlanması.



Paranın karşılığı ilkesinin başlıca unsurları:

- masrafların azaltılması
- ikonut sakinlerine yönelik hizmetlere harcanabilecek fonların artırılması
- hizmetleri sunma şeklimizin geliştirilmesi

Örneğin, son beş yıl içinde kira tahsilatını %70'ten %95.5'e çıkardık ve bu oranı daha da arttırmayı amaçlıyoruz.

Yıldızlara uzanıyoruz Bu ne demek?

Bu yıl Mart ayında Hackney Homes Konut Kurumu, Denetleme Komisyonu tarafından denetlenecek. Konut sakinleriyle işbirliği içinde, en az iki yıldızlı bir değerlendirme amaçlıyoruz. Çünkü ancak bu şekilde Hackney Homes konut sakinlerine yönelik yaşanılır evler çalışmalarında harcanmak üzere 225 milyon sterlin tutarında ek fon alabileceğiz. Tüm konut sakinlerinin neyin söz konusu olduğunu bilmelerini ve bundan başarıyla çıkmak için üzerlerine düşeni yerine getirmelerini istiyoruz.

S: Değerlendirme sistemi nasıl işliyor?

Y: Denetleme Komisyonu Hackney Homes'u Mart ayında denetlediğinde iki değerlendirme yapacak. Hizmetlerin nasıl olduğuna bakarak bize yıldız verecek: Zayıf (yıldızsız), orta (bir yıldız), iyi (iki yıldız), mükemmel (üç yıldız). Ayrıca gelişme perspektiflerimizi de değerlendirerek bize yıldız verecek: Zayıf, belirsiz, ümit verici ya da mükemmel.

S: İki yıldızlı kuruluş nedir?

Y: Denetleme Komisyonu iki yıldızlı bir kuruluşu 'Kullanıcılara verilen hizmetin düzenli olarak minimum şartların üzerinde, maliyet randımanlı olup, toplum için daha geniş çaplı sonuçlara katkılar yapması' olarak tanımlıyor.

S: Şu anda Hackney Homes nasıl değerlendiriliyor?

Y: Hackney Homes, Kasım 2005'te gösterge niteliğinde bir denetlemeye tabi

tutulduğunda, Denetleme Komisyonu tarafından 'ümit verici perspektiflere sahip bir yıldızlı kuruluş' olarak değerlendirildik. Ayrıca bize iki yıldızlı olabilmemiz için tavsiye edilen iyileştirmeler listesi de sundular.

S: Denetleme Komisyonu tarafından Hackney Homes hangi kriterlere göre değerlendirilecek?

Y: Denetleme Komisyonu, konut sakinlerimize sağladığımız hizmetleri, esas itibarıyla, sizin açınızdan ele alıp bu tür hizmetler üzerinde duracaklar. Ne derece etkin olduğumuza, hizmetlerimizde paranın karşılığının alınıp alınmadığına, çeşitli toplumlara nasıl hizmet verdiğimiz ve kurumumuzu geliştirmek için nasıl çalıştığımızı bakacaklar.

S: Konut sakinleri denetlemede yer alacaklar mı?

Y: Evet, bazı konut sakinleri Denetleme

Komisyonu tarafından Hackney Homes'un sağladığı hizmetler hakkındaki görüşlerini belirtmeye davet edilecekler. Komisyon ayrıca müşteri hizmetlerimizi test etmek için mahalle bürolarımızı ziyaret edecek ve ekiplerimize telefonlar edip gizli müşteri çalışmaları da yapacak.

S: Hackney Homes sonuçları ne zaman öğrenecek?

Y: Evet, bazı konut sakinleri Denetleme Komisyonu tarafından Hackney Homes'un sağladığı hizmetler hakkındaki görüşlerini belirtmeye davet edilecekler. Komisyon ayrıca müşteri hizmetlerimizi test etmek için mahalle bürolarımızı ziyaret edecek ve ekiplerimize telefonlar edip gizli müşteri çalışmaları da yapacak.



Otomatik ödeme formunu imzalayın

Hackney Homes'un otomatik ödeme kampanyası 2007 yılında da devam ediyor ve konut sakinleri formları imzalayarak bu tür bir kolay ödeme yönteminden yararlanmaya çağırılıyor.

Hackney Homes'tan Clive Taber şöyle diyor: "Kira gerçekte her ay ödenmesi gereken en önemli faturadır ve bunun her ay zamanında ödenmesi gerekir."

"İnsanlar yılın bu zamanında harcamalarda fazla açılabilirler. Kredi kartı ve mağaza kartı faturalarının ödeme tarihi geldiğinde zor durumda kalıyorlar.

"Konut sakinlerimizi dikkatli olmaya ve bir numaralı öncelikleri olarak kiralarnı ödemeye çağırıyoruz."

Otomatik ödeme ile kira ödemeleri banka hesabınızdan Hackney Homes'a otomatik olarak yapılıyor.

Otomatik ödeme [*direct debit*] kampanyası geçen yaz başlatıldığından

Otomatik ödeme ile kira ödemeleri banka hesabınızdan Hackney Homes'a otomatik olarak yapılıyor.

beri, birçok konut sakini formu imzalayıp 10 sterlin tutarında alışveriş çeki kazandı. Bu fırsat ilk 500 katılımcı ile sınırlı olup, az bir miktar alışveriş çeki kaldığından, daha fazla gecikmeyin.

Kiralarnı her ay zamanında ödeyip kira sözleşmesi koşullarına uyan konut



sakinleri için ayrıca daha da büyük ödüller var.

Nisan ayından beri Hackney Homes "Pride of Place" [Onur Yeri] kampanyası yürüterek kiralarnı zamanında ödeyip kira sözleşmesi koşullarına uyan konut sakinlerini ödüllendiriyor. Kirasını zamanında ödeyen konut sakinleri üç ayda bir düzenlenen ödüllü çekilişe otomatik olarak katılarak 500 sterlin tutarında ev geliştirme ve 100 sterlin tutarında alışveriş çekleri kazanma

şansına sahip oluyorlar. Bu sistem uygulamaya konduğundan bu yana birçok konut sakini bu ödüllerden kazandı. Bazı konut sakinleri banyolarını, mutfaklarını ve bahçe alanlarını geliştirdiler.

Clive Taber, konut sakinlerinin kiralarnı ödemeye teşvik ediliş potansiyel olarak ödüllendirildiğini belirtmekle birlikte, kira ödenmediği takdirde bunun çok ciddi sonuçları olabileceğini de belirtiyor.

"İlk olarak, ödemelerin zamanında yapılmasını sağlamak amacıyla işbirliği yaparak sorunu çözüme kavuşturmaya çalışmak için telefon, mektuplar ve ziyaretlerle konut sakinleriyle iletişime geçeceğiz. Bunlar dikkate alınmadığı takdirde, otomobil, mobilya gibi eşyaları alıp götürmek için mahkemeden izin çıkarabiliriz, iflas davası açabiliriz, gelirlerinden para kesilmesi için mahkeme emri çıkarabiliriz ve elbette en kötüsü de, evinizi tamamen kaybedebilirsiniz.

Konut sakinleri otomatik ödeme formu imzalamak için 020 8356 2162 numaralı telefonu arayabilir, formu internete bağlanıp web sitesinden indirebilir (www.hackneyhomes.org.uk) ya da bağlı buldukları mahalle bürosuna uğrayabilirler.

Onur Yeri sistemi 2007'de devam ediyor ve bu kez kazanan siz olabilirsiniz!

Temmuz 2006'da başlatılan bu sistemle kiralarnı ödeyen, evlerine ve sitelerine iyi bakan, komşularına karşı saygılı ve duyarlı olan kiracılar ödüllendiriliyor. Onur Yeri [*Pride of Place*] binlerce Hackney Homes kiracısının kira sözleşmesi koşullarına uymak için gösterdikleri çabaların takdir edilip kutlanması anlamına geliyor.

Onur Yeri sisteminin işleyiş şekli

Her üç aylık dönem sonunda hiç kira borcu olmayan ve komşularına karşı

saygılı ve duyarlı olan tüm kiracılar otomatik olarak ödüllü çekilişe katılırlar.

Çekilişe belirlenen altı tahlilli kiramız ise ev geliştirme, ev dekorasyonu ya da çeşitli bahçe işlerinde harcanmak üzere 500 sterlin tutarında çek kazanır.

İkinci bir çekilişe belirlenen altı kiracı ise 100 sterlin tutarında Marks and Spencer alışveriş çeki kazanır.

Sistem hakkında daha fazla bilgi için – web: www.hackneyhomes.org.uk tel: 020 8356 5147.



Hackney Homes Haberleri

Konut Sahibi ve Satınalma Hakkı Hizmetleri

Hackney Homes'un süreli [leaseholder] ve süresiz [freeholder] konut sahiplerinin gereksinimlerinin karşılanması doğrultusunda Konut Sahibi ve Satınalma Hakkı Hizmetleri gelişmeye devam ediyor. Halen devam etmekte olduğumuz çalışmalardan bazıları şunlar:

Konut Sahibi Memnuniyet Anketi

Hackney Homes tarafından size verilen hizmetler hakkındaki düşüncelerinizi bize bildirin.

Tüm anketler doğrudan bağımsız bir araştırma kuruluşu olan MORI tarafından gönderilmekte olup, kişisel bilgiler gizli tutulmaktadır.

Size de anket gelirse, lütfen birkaç dakika ayırıp bunu doldurun. Görüşleriniz bizim için büyük değer taşıyor. Doldurulup gönderilen tüm anketler otomatik olarak 250 sterlin ödüllü bir çekilişe katılacak.

Sizi daha iyi tanımak istiyoruz

Hackney Homes Konut Kurumu olarak siz müşterilerimiz hakkında biraz daha bilgi sahibi olmak istiyoruz. Neden mi? Hizmetlerimizi özel olarak sizin gereksinimlerinize daha uygun hale getirmek ve daha da geliştirmek için.

Postadan içinde basit birkaç soru yer alan bir müşteri profili anketi alacaksınız.



Lütfen anketi doldurup ekteki ücretsiz posta zarfı içinde geri gönderin. Tüm yanıtlar 25 sterlin tutarında bir Marks and Spencer hediye çeki ödüllü bir çekilişe katılacak.

Lütfen verilen tüm bilgilerin kesinlikle gizli tutulacağını unutmayın.

Konut sahipleri için Mali Danışmanlık Günü

22 Ocak 2007 günü Hackney Town Hall'de yapılacak olan bu etkinlik, hizmet bedellerinizin ve büyük çaplı işlerin yönetimi ile faturalarla ilgili geleceğe yönelik düzenlemeler yapılması konusunda genel danışma ve destek için

çeşitli sosyal yardım ve kredi kuruluşlarını bir araya getirecek. Kaydolmak için, tel: 0208 356 2299

Konut sakinlerinin katılımı

Hizmetlerimizle ilgili karar süreçlerinde konut sahiplerinin katılımı ve danışma için olumlu adımlar attık. Haber Bültenimize, Hizmet Bedeli hesap özetlerine, web sitesi anketine katkılarda bulunan bir Odak Grubu oluşturduk. Katılanlara teşekkür ediyoruz.

İyileştirme süreci ve maliyet tasarruflarımızın bir parçası olarak, tüm konut sahipleri ile tam danışma çalışması yapmadan önce ilk olarak Odak Grubu üyelerinden bilgi alıyoruz.

Odak Grubu üyesi olarak katılımınız, ayırabileceğiniz zamana göre, çeşitli şekillerde olabilir:

- Size telefonla danışıp görüşlerinizi alabiliriz.
- Yorumlarınız için size e-posta ve/veya posta yoluyla bilgi gönderebiliriz.
- Toplantılara katılabilirsiniz.
- Gizli müşteri çalışması yapabilirsiniz.

Hizmetlerimizi sürekli geliştirmekteyiz ve sizlerin görüşlerinizi bekliyoruz. Odak Grubuna kaydolmak isterseniz, lütfen Müşteri Hizmetlerine telefon edin: 020 8356 2100.

Performans sonuçları

November 2006 Performansı

Telefon Cevaplama ve Yazışma			
En çok 5 çalışta cevaplanan telefonların yüzdesi	%97.1	Hedef: %96.7	Hedefin üzerinde ve geçen aydan daha yüksek
10 gün içinde cevaplanan mektup, faks ve e-postalar	%96.0	Hedef: %95	Hedefin üzerinde
Şikayetler			
15 işgünü içinde cevaplanan birinci aşama şikayetleri	%89.0	Hedef: %75	Hedeften çok daha iyi
15 işgünü içinde cevaplanan ikinci aşama şikayetleri	%100.0	Hedef: %75	Hedeften çok daha iyi
Site Temizliği			
İyi ya da kabul edilebilir bir temizlik standardına sahip tüm sitelerin yüzdesi	%83.0	Hedef: %80.0	Hedefin üzerinde
Onarımlar			
İlçe çapında verilip tutulan randevuların yüzdesi	%99.3	Hedef: %98	Hedefin üzerinde
Hükümetin belirlediği süre içinde tamamlanan acele onarımların yüzdesi (ilçe çapında)	%98.0	Hedef: %96	Hedefin üzerinde
24 saat içinde güvenli hale getirilen acil onarımların yüzdesi	%92.0	Hedef: %95	Gelişme gerekli
2 saat içinde güvenli hale getirilen derhal ilgilenilmesi gereken işlerin yüzdesi	%99.0	Hedef: %95	Mükemmel performans



Evinizin size uygun hale getirilmesi

Hackney Homes yaşam mekânlarının günlük gereksinimlerine uygun olmasını sağlamak için engelli konut sakinleriyle iletişimi düzenli sürdürüyor. Buna ek olarak, onların nerede nasıl yaşayacakları konusunda daha fazla seçenek ve kontrol sahibi olmaları için ek hizmetler de sunarak bu konut sakinlerine destek olmaya devam ediyoruz.

Engelli bir Hackney Homes konut sakini iseniz ve kendi evinizde yaşıyorsanız, size günlük olarak yardımcı olmak üzere donanım sağlayabileceğimizi biliyor muydunuz? Ayrıca, evinizi gereksinimlerinize uygun hale getirerek size yardımcı olabileceğimizi biliyor musunuz?

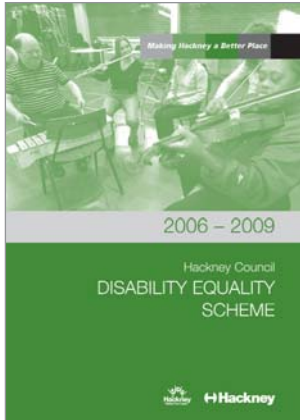
İşte size verebileceğimiz hizmetlerden bazıları...

Bir Meşguliyetle Tedavi

Uzmanı'nın evinize gelerek engelli ya da hasta olmanız ya da hareketlerinizin sınırlı olması nedeniyle karşı karşıya olabileceğiniz zorluklar hakkında bir değerlendirme yapmasını sağlayabiliriz.

Meşguliyetle Tedavi Uzmanı belirli işleri yapmanın daha güvenli alternatif yolları hakkında bilgi verebilir, evinizde hayatınızı kolaylaştıracak değişiklikler ya da donanım tavsiye edebilir. Bunlar arasında, merdivene el tutacak yer yapılması, yeni banyo donanımı takılması, klozetinizin ya da koltuğunuzun yükseltilmesi olabilir.

Küçük çaplı değişiklikler Hackney Homes konut sakinlerine ücretsiz olup, bakımı, servisi ve gerektiğinde değiştirilmesini Belediye yapar. Küçük çaplı değişiklikler arasında trabzanlar ve



tutamaklar yer alır.

Hackney Homes konut sahipleri gelir seviyelerine bağlı olarak 'Engelli Tesisatı Hibe Yardımı' [Disabled Facilities Grant] için başvurabilirler. Bu şekilde yapılan değişikliklerin mülkiyeti konut sahiplerine ait olup bakım ve servisi de konut sahibi tarafından yapılmak zorundadır. Meşguliyetle Tedavi Uzmanı bu konularda ayrıntılı bilgi verecektir.

Ev ziyareti ve değerlendirme yapılmasını istiyorsanız, lütfen iletişime geçin:

**The Mobility Access Team
Hackney Social Services
London Borough of Hackney
Morning Lane
Hackney E8
Tel: 020 8356 6262**

Londra Hackney İlçe Belediyesi başlıca ortak kuruluşlarıyla birlikte bir süre önce Engelliler Eşitlik Sistemi'ni başlattı. Bu sistem Belediyenin Hackney'de engellilere eşitlik sağlama kararlılığını yansıtıyor ve bunun uygulanmasına engellilerin hangi şekillerde katıldıkları ve katılacakları hakkında bilgiler veriyor.

Goldsmiths Sosyal Kulübü'nde Altın Kızlar öğle yemeği

Bir bardak çay, bisküvi ve eski güzel günlere dair muhabbet ister misiniz? Öyleyse Haggerston'daki Goldsmiths Sitesi'nde ve çevresinde oturan emeklilerin devam ettiği Goldsmiths Sosyal Kulübü'ne uğrayın.

Goldsmiths Sitesi'ndeki Toplum Merkezinde Pazartesi ve Çarşambaları öğle saatinde toplanan bayanlar sitede ve çevresinde son olup bitenlerden haberdar oluyor ve yakında düzenlenecek olan etkinliklerden yeni indirimlere kadar her şeyi konuşuyorlar.

Doreen Emerick ve Sylvia Wood yıl başlarında bu kulübü kurdular ve buluşmalara hiç sektirmeden gelen yaklaşık 17 kişiye ulaşmayı başardılar. Kapıları çalarak, sitelerde bildiriler dağıtarak ve duyuru panoları aracılığıyla emeklilerin katılımını sağlıyorlar.



Goldsmiths'te 40 yılı aşkın süredir yaşayan Doreen sakinlerin birçoğunu isimleriyle biliyor: "Burası yaşamak için çok sıcak bir yer... Ama yaşlı sakinler, eğer aileleri yakınlarda değilse yalnızlık çekebiliyorlar". Bu durum Doreen ve Sylvia'yı bu kulübü kurmaya teşvik etti ve mutlu bir şekilde gülümseyen yüzlerden bayan müdavimlerin burayı gerçek bir sosyal merkez olarak gördükleri açıkça anlaşılıyor.

Bayanlar Hackney Homes tarafından bir süre önce Kiracı Hibe Yardımı [Tenants Levy Grant] fonlarıyla yenilenen merkeze daha çok sayıda emeklilerin gelerek haftalık buluşmalarına katılmasını bekliyorlar. Yeni yılda kermes satışları, öğleden sonra tombala partileri ve Londra dışına geziler gibi birçok heyecan verici etkinlikler planlanıyor.

İşte Doreen ve Sylvia'dan size kişisel bir davet: "Pazartesi ya da Çarşamba günleri saat 13:00'den sonra olmak kaydıyla istediğiniz zaman gelin. Herkese açığız, bize katılmaktan çekinmeyin".

İletişim bilgilerimiz

Bizimle birçok farklı yollardan iletişime geçebilirsiniz...

Mahalle Bürolarımıza telefon edebilir ya da gelebilirsiniz:

Kuzey Doğu (Stamford Hill)

Clock House, 149 Stamford Hill,
London N16 5LG

Telefon: 020 8356 6500

Kuzey Batı (Stoke Newington)

Stoke Newington Municipal Offices,
Stoke Newington Church Street,
London N16 0J

Telefon: 020 8356 6100

Homerton

92 Well Street, London E9 7JA

Telefon: 020 8356 7800

De Beauvoir & Queensbridge

31 De Beauvoir Road, London N1 5SJ

Telefon: 020 8356 6600

Shoreditch

1 Croypley Street, London N1 7P

Telefon: 020 8356 6705

2 Whiston Road, London
E2 8BW

Telefon: 020 8356 1731

Konut sahipleri için

298 Mare Street, London
E8 1HE

Telefon: 020 8356 2100

**E-posta: Leaseholders@
Hackneyhomes.org.uk**

**service.charges@
hackneyhomes.org.uk**

**major.works@
hackneyhomes.org.uk**

Onarım bildirmek için

Telefon: 020 8356 3691

**E-posta: Repairs.rcc@
hackneyhomes.org.uk**

**Web: www.hackneyhomes.
org.uk/h-housecall.htm**

Övgü veya şikayet bildirmek için

Tel: 020 8356 5022

Faks: 020 8356 5091

**E-posta: housing.complaints
@hackneyhomes.org.uk**

**Web: www.hackneyhomes.
org.uk/hc-complaints.htm**

Aile içi şiddet veya nefret suçu ihbarları için

Tel: 020 8356 4459

Ücretsiz telefon 0800 056 0905

Başka yararlı telefon numaraları

Gürültü ihbar:

020 8985 4455

Büyük atık/sokak temizliği:

020 8356 6688

Konut ve belediye vergisi yardımı:

020 8356 3399

Belediye vergisi danışma:

020 8356 3154

Sokak lambaları: 020 8356 8145

Sokakta araç park etme izin

belgeleri: 020 8356 8877

**(sitede park etme izin belgeleri için
mahalle büronuza başvurun)**

This is Hackney Homes News, the newsletter for tenants and leaseholders. You can phone our contact centre on 020 8356 3691 who can put you in touch with someone to interpret this for you.

এটি হ্যাকনি হোমস নিউজ, টেন্যান্ট এবং লীজহোল্ডারদের জন্য। আপনি 020 8356 3691 নম্বরে আমাদের কন্টাক্ট সেন্টারে ফোন করতে পারেন যারা আপনাকে এমন কোন ব্যক্তির সঙ্গে যোগাযোগ করিয়ে দেয়ার ব্যবস্থা করবেন যিনি আপনার জন্য এটির অনুবাদ করতে পারেন। (Bengali)

這是『哈克尼之家新聞』(Hackney Homes News)，是為房主和房客提供的新聞通訊。您可以電話聯繫我們的聯絡中心 020 8356 3691 幫您聯繫人員為您翻譯。(Cantonese)

Ceci est Hackney Homes News, la lettre circulaire des locataires et des locataires à bail. Vous pouvez appeler ou contacter le centre au 020 8356 3691 où l'on vous dira à qui vous adresser pour la faire traduire. (French)

Nûçeyên Hackney Homes ji bo kirêdar û xwedî-leasan nûçenamê e. Heke hun bi 020 8356 3691 telefonî navenda me ya têkilîyan bikin, ew ê bikanibin bi kesekî re têkilîya we çêbikin ku wê ji bo we wergerîne. (Kurdish)

Hackney Homes News, informator dla lokatorów i najemców. Możesz zadzwonić do naszego centrum pod numer telefonu 020 8356 3691, gdzie połączą Cię z kimś, kto pomoże w przetłumaczeniu informatora. (Polish)

Kani waa Hackney Homes News, warsidaha kiraystayaasha iyo heshiis-kiro heystayaasha. Waxaad ka wici kartaa xarunta yada xiriirka halkan 020 8356 3691 kuwaas oo kuu gudbin karo qof arintan kuu tarjuma. (Somali)

Esto es Hackney Homes News, el boletín para propietarios e inquilinos. Puede llamar a nuestro centro de contacto al número 020 8356 3691, donde se le pondrá en contacto con alguien que pueda interpretar este documento. (Spanish)

Hackney Homes Haberleri kiracılar ve lease sahiplerine yönelik bir haber bültenidir. 020 8356 3691'dan ilişki merkezimize telefon ederseniz, bunu size tercüme edecek biriyle ilişkinizi sağlayabilirler. (Turkish)

یہ Hackney Homes News کرائے داروں اور بیٹے داروں کے لئے خبرنامہ ہے۔ ہمارے رابطہ مرکز کو 020 8356 3691 پر فون کر سکیے ہیں جو آپ کا رابطہ کسی ایسے شخص سے کروا سکتا ہے جو آپ کے لئے اس کی ترجمانی کر سکے۔ (Urdu)

Đây là Hackney Homes News, bản tin cho những người thuê và cho thuê nhà. Bạn có thể điện thoại tới trung tâm liên lạc của chúng tôi số 020 8356 3691 và họ sẽ nói máy cho bạn với ai đó dịch những thông tin này ra cho bạn. (Vietnamese)

If you would like this document in any of the following formats or in another language not listed above, please complete and send the form to the address below.

In large print **In Braille**
On Disk **On audio tape**

In another language, please state:

Name:	
Address:	
Tel:	
E-mail:	

Return to: Freepost RLTS-GHGU-UUTR,
Hackney Homes, Christopher
Addison House, 72 Wilton Way,
London E8 1BJ

Hackney'de mi yaşıyorsunuz? 11 – 18 yaşlarında mısınız?

Eğitilmiş dans ustalarından dans etmesini öğrenmek ve biraz pratik yapmak ister misiniz?

Size en yakın bir sitedeki Nemesis etkinliğine gelip katılın:

Pazartesi – Robin Redmond Centre, N4 2RD

Salı – Cresset Road, Morningside Hall, E9

Çarşamba – Queensbridge Sports Centre, E8 3XW

Perşembe – Downs Baptist Church, E5 8DS

Cumalı – New Kingshold Community Hall, E9 7JE

Tüm dersler saat tam 18:00'de başlar. Yerler ders başına 25 kişi ile sınırlı olduğundan lütfen zamanında gelin.

Daha fazla bilgi için – web sitesi: www.hackneyhomes.org.uk **Sonia (Hackney Homes):** 020 8356 6128 cep: 07772 565 516 **Clare (Hackney Play Association):** 020 7254 9944 cep: 07949 751 615

www.hackneyhomes.org.uk

Hackney Homes Limited. Registered in England No. 5663757
Registered Office: Christopher Addison House, 72 Wilton Way, London E8 1BJ
Hackney Homes Limited is a company controlled by the London Borough of Hackney

Produced by Design & Communications • Hackney Council • January 2007 • PJ29837


HackneyHomes
In partnership with  Hackney Council