

Haber

## Tüm konut sakinlerine tek ev sahibi

Kısa bir süre önce size Southern Toplu Konut Grubu'nun yapısını değiştirme planımıza dair bilgi göndermiştik. Bu konudaki görüşlerinizi öğrenmek istiyoruz.

Şu anda Southern Toplu Konut Grubu bünyesindeki konutların mülkiyeti üç kuruluşun elinde bulunuyor:

- Southern Toplu Konut Grubu Ltd
- South Wight Konut Birliği
- James Butcher Konut Birliği.

Artık bunları Southern Toplu Konut Grubu Ltd çatısında birleştirerek bir tek mülk sahibi olmasını istiyoruz. Çünkü:

- kuruluşumuzu yönetmek kolaylaşacak
- para ve zamandan tasarruf edeceğiz
- tasarruf edilen parayı ıslahta kullanabileceğiz.

Kiracılarımıza danıştıktan sonra, planımızı bağlı bulunduğumuz düzenleyici kurum olan Kiracı Hizmetleri İdaresi'ne (Tenant Services Authority - TSA) sunacağız. TSA kabul ederse:

- herkesin ev sahibi Southern Toplu Konut

Grubu Ltd olacak, ancak bunun dışında kiracılığınızda değişiklik olmayacak

- evinizi bizden satın aldıysanız, size değişikliklerle ilgili resmi bir bildiri göndereceğiz
- mevcut üç bölgemize (Londra, Thames Gateway ve Güney) iki yeni bölge daha – Isle of Wight ve Batı – ekleyeceğiz
- bölgelerimizde kapsadığımız alanları değiştirebiliriz, ancak şimdiki bürolarımızda çalışacağız
- yerel personel ve yükleniciler muhtemelen aynı kalacak.

Konut sakinlerine hizmet verme şeklimizi daha fazla etkileme fırsatı tanımak için ayrıca yeni Konut Sakini Hizmet Kurulları kurmak istiyoruz. Bu kurulların her birinde en fazla 12'ye kadar konut sakini üye bulunacak.

Görüşlerinizi bize bildirmeden önce daha fazla bilgi edinmek isterseniz, 0300 303 1683'ten Hizmet Merkezi'ni arayın. Türkçe olarak daha fazla bilgi isterseniz [www.shgroup.org.uk/consultation](http://www.shgroup.org.uk/consultation) sayfasını ziyaret edin.

Haber

## Denetim Komisyonu'nun önerileri



Denetim Komisyonu'nun geçen yıl fazla zaman tanımadan Southern Toplu Konut Grubu'nu denetlediğinde hizmetleri daha iyi hale getirmemiz için önerdiklerinin hepsini yerine getirdik.

Bu değişiklikler arasında:

- yeni hizmet standartları başlattık
- daha iyi performans bilgileri sunuyoruz
- hizmetimizin herkesin ihtiyacını karşılamasını sağlamak için konut sakinleri hakkında daha fazla bilgi topladık

- konut sakinlerinin tamir gibi alanlarda gelecekte atacağımız adımlara karar vermemize yardımcı olabilmeleri için müşteri katılımı kurulları oluşturduk
- katılımda bulunmanın tüm yollarını teşvik ediyoruz
- kira borçlarıyla daha iyi ilgileniyor ve daha iyi bilgi veriyoruz
- hesaplı iş çıkarmak için her zamankinden çok çalışıyoruz.

Bu değişikliklerin çoğuna konut sahiplerini dahil ettik. Katılan herkese teşekkür ederiz.

Turkish

İlkbahar 2010

## Kiracı Hizmetleri İdaresi - Tenant Services Authority

Düzenleyici kurumumuz Kiracı Hizmetleri İdaresi, ya da İngilizce baş harflerinin kısaltılmışıyla TSA, belediyeler ve konut birlikleri de dahil olmak üzere tüm sosyal konut sahiplerinin uymaları gereken altı ulusal standart belirledi.

Son birkaç hafta içinde konut sakinlerimizle bu ulusal standartları görüştük. Sözkonusu altı temel konuda her bölgede yapılacaklar için konut sakinleri ile birlikte teklif hazırlayacak ve Ekim ayına kadar sonucu size bildireceğiz.

Gelecekte, her yıl performansımızla ilgili bilgileri verirken, bu tekliflerde önerdiklerimizi ölçü olarak alacağız. TSA da bizim iyi bir iş çıkarıp çıkarmadığımızı değerlendirirken, bunu ve elimizdeki diğer istatistikleri dikkate alacak.

Daha şimdiden konut sakinlerini çalışmalarımıza dahil ediyoruz, bu nedenle TSA'nın yeni çalışma şekliyle memnunuz.

### Altı ulusal standart mutlaka:

- sosyal konut sahibi kuruluşların konut sakinlerinin katılımını sağlamasını
- konutların iyi durumda olmasını ve konut sahibi kuruluşların iyi tamir hizmetleri sunmasını
- konutların adil bir şekilde kiraya verilmesini ve alınan kiralardan hükümet kurallarına uygun olmasını
- konut sahibi kuruluşların sitelerini temiz ve güvenli tutmak ve anti-sosyal davranışlarla mücadele etmek için yerel belediyeler ve diğer kuruluşlarla birlikte çalışmalarını
- konut sahibi kuruluşların yaptıkları işlerin hesaplı olmasını
- konut sahibi kuruluşların iyi idare edilmesini, kamuya ait parayı iyi kullanmasını ve mali açıdan iyi durumda olmalarını güvence altına alıyor.

## £200 kazanma şansınız

Kiranızı zamanında ödeyin ve £200 kazanma şansına sahip olun.

Yılda iki kere iki çekiliş düzenliyoruz. Şu koşulları yerine getiriyorsanız, çekilişe sizin adınız da dahil edilebilir:

- kiranızı hep zamanında ve tamamen ödüyorsunuz – kira hesabınızda hiç borç yoksa
- otomatik ödeme emri ile doğrudan banka hesabınızdan ödüyorsunuz.

Kira ödemenin en kolay yolu olan otomatik ödeme emri vermek konusunda daha fazla bilgi için 0300 303 1683'den Hizmet Merkezi'ni arayın.

### £100'luk kupon kazanın

Gazla çalışan kazanınızı kontrol etmek için yüklenicimizin evinize girmesine izin verirseniz, £100'luk kupon kazanma şansına sahip olacaksınız.

Yasalar uyarınca, gaz tesisatınızın iyi ve güvenli çalışmasını sağlamak için denetlememiz gerekiyor. Bize hemen tesisatınızı görme izni verirseniz, çekilişe sizi de katacağız. Ancak sürekli olarak içeri girmemize engel olursanız, hakkınızda işlemler başlatmak ve hatta belki de sizi mahkemeye vermek zorunda kalabiliriz.



## Daha iyi hizmet için daha iyi bilgiler

Gelecek birkaç ay içinde, eksik bilgileri tamamlamak ve sizinle ilgili bilgilerimizin doğruluğunu kontrol etmek için bazılarınızla temasa geçeceğiz.

İki konuda bilgi almak soruyoruz:

- kim olduğunuz (yaşınız, cinsiyetiniz, cinsel eğiliminiz, etnik kökeniniz ve engelli olup olmadığınız)
- hizmetlerimizde ne gibi değişiklikler istediğiniz (örneğin çevirilere ihtiyacınız olup olmadığını bilmek istiyoruz)



Sorularımızın hepsini çekinmeden yanıtlamanızı umuyoruz, ama bazılarını yanıtlamak istemezseniz anlayışla karşılarız.

Bilgi toplamamızın nedeni:

- hizmetleri daha iyi hale getirmemize yardımcı olması
- hizmetlerimizin adil olmasını ve kimseye ayrımcılık yapılmamasını sağlaması.

Hakkınızdaki bilgilerin güvenli ve gizli tutulmasını sağlayan hükümet kurallarına uyuyoruz. Hakkınızdaki tutulan bilgileri görme hakkınız var.

## Şikayetiniz önem taşıyor

Bir sorun varsa, ya da bir işi iyi yaptığımızı düşünüyorsanız bunu bize söyleyerek hizmetlerimizi daha iyi hale getirmemize yardımcı olabilirsiniz.

Mart 2008 ve Nisan 2009 arasında, 2402 yeni başvuruyu ele aldık, bunların:

- 1703'ü tamirler
- 257'si iyi olmayan müşteri hizmetleri
- 243'ü kiracılığınız
- 40'ı konut sitelerinizdeki hizmetler
- 37'si kiraya verme hizmetimiz
- 31'i kiranız
- 23'ü insanların kabul edilemez davranışları hakkındaydı.

Bize bildirdiğiniz görüşlerden ders almaya gayret ediyoruz, çünkü daha iyisini yapabileceğimizi biliyoruz. Örneğin, şikayetlerin en yoğun olduğu tamir servisimizde değişiklik yapmayı planlıyoruz.

Geçen yılın Nisan ve Eylül ayları arasında 56 şikayet daha aldık – bunların yarısı müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, yarısı da hizmetlerimiz hakkındaydı.

İyi bir iş yaptığımız zaman bize söylemeniz standartları yüksek tutmamıza yardımcı oluyor.

Şikayetlerinizi ya da memnuniyetinizi personelden birine bildirebilir veya 0300 303 1683'ten Hizmet Merkezi'ni arayabilirsiniz.

## Konut sitenizde bahçivanlık



Konut sitenizde çiçek veya sebze-meyve yetiştirmek isterseniz, konut sakini hizmetleri personeline ya da sitenizin bakıcısına söyleyin.

Konut sitenizdeki yerlerin bir kısmını kullanmanıza izin vermemiz mümkün olabilir. Alet ve tohum satın almanıza yardımcı olacak ufak bir ödenek için başvuruda da bulunabilirsiniz.

Özellikle de komşularıyla birlikte bahçivanlık yapmak isteyenlere yardım etmekten memnurluk duyarız.

Daha fazla bilgi için 0300 303 1683'ten Hizmet Merkezi'ni arayın ve Dirk Lampe için bir mesaj bırakın.

## İşe dönmenize yardım

İşe dönmeye çalışıyorsanız, size £500'e kadar ödenek verebilecek yeni bir Çalışma İmkanları Fonu oluşturduk.

Şu gibi masrafların karşılanmasına yardımcı olunması için başvurabilirsiniz:

- iş mülakatları için giyim
- çalışma aletleri
- kayıtlı kuruluşlara üye olmak
- seyahat masrafları
- çocuk bakımı.



Her başvuruyu ayrı değerlendirir ve masrafların bir kısmını sizin ödemenizi bekleriz. Başvurmak için 0300 303 1683'ten Hizmet Merkezi'ni arayın ve Tim Lovett'a mesaj bırakın.

## Öğrenim ve spor ödenekleri

Evinizi Southern Toplu Konut Grubu Ltd'den kiraliyorsanız, şunlara başvurabilirsiniz:

- eğitim masrafları için £500'e kadar Sir Ashley Bramall bursu
- aktif bir şekilde spora katılma masrafları için £500'e kadar Vakıf Spor Fonu ödeneği
- konut sakinleri için etkinlik veya geziler, toplumsal faaliyetler ya da okul tatili programı düzenlemek için £2000'e kadar küçük bir Vakıf ödeneği.

Daha fazla bilgi için, [grants@shgroup.org.uk](mailto:grants@shgroup.org.uk) adresine e-posta gönderin, 020 7324 1292'ye telefon edin veya [www.shgroup.org.uk](http://www.shgroup.org.uk) adresindeki internet sayfamıza bakın.

