

# Cossington

cossington  
HOUSING CO-OPERATIVE

## NEWS

COSSINGTON HOUSING CO-OPERATIVE MEMBERS' NEWSLETTER

Spring/ May 2023

# Welcome to the Spring 2023 Newsletter

Dear Tenant Members

Welcome to the Spring edition of Cossington Housing Co-operative Ltd (CHC) Newsletters, and hope that you and you family are well.

As we enter the new year, I am delighted to announce that since becoming Independent housing provider CHC has been performing positively, by meeting all our tenant members housing needs. The Committee members have noted better Operational performance and saving cost, which our previous Housing Provider failed to do effectively

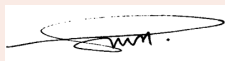
The Committee have finalised this year's budget and recognised the need to upgrade our housing stock and have made a commitment to invest 65% off 23/24 budget into repairs, which includes Planned Works such as Damp and Mould works, Kitchen & Bathroom, and Window Replacement Program and also meeting the Day-to-Day repair works as well.

As part of our 'Tenancy Engagement' strategy, we have planned a 'Tenants Engagement Day' (further details inside the newsletter), where you will be able to meet some off the Committee members and the Housing Team to discuss any Housing enquiries, I hope to see you there.

On a final note, I understand the raising costs of living and urge members who may be struggling to pay their rent or need financial advice and guidance to contact our Housing Team who will be able to support you accordingly.

Sunil Hemraj  
Chair

Cossington Housing Co-operative



પ્રિય ભાડૂત સભ્યો

કોસિંગ્ટન કો-ઓપ ન્યૂઝલેટરની સ્પ્રિંગ એડિશનમાં આપનું સ્વાગત છે અને આશા છે કે તમે અને તમારા પરિવારની તબિયત સારી રહેશે.

જેમ જેમ આપણે નવા વર્ષમાં પ્રવેશ કરી રહ્યા છીએ, તેમ તેમ મને એ જાહેરાત કરતા આનંદ થાય છે કે જ્યારથી સ્વતંત્ર આવાસ પ્રદાતા બન્યા છે ત્યારથી સીએચસી હકારાત્મક કામગીરી બજાવી રહ્યું છે, અમારા તમામ ભાડૂઆત સભ્યોને મકાનની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરીને. સમિતિના સભ્યોએ વધુ સારી કામગીરીની કામગીરી અને બચત ખર્ચની નોંધ લીધી છે, જે અમારા અગાઉના આવાસ પ્રદાતા અસરકારક રીતે કરવામાં નિષ્ફળ ગયા હતા

સમિતિએ આ વર્ષના બજેટને આખરી ઓપ આપ્યો છે અને અમારા હાઉસિંગ સ્ટોકને અપગ્રેડ કરવાની જરૂરિયાતને માન્યતા આપી છે અને 23/24ના બજેટમાંથી 65 ટકાનું સમારકામમાં રોકાણ કરવાની પ્રતિબદ્ધતા વ્યક્ત કરી છે, જેમાં ડેમ્પ અને મોલ્ડ વર્ક્સ, કિચન એન્ડ બાથરૂમ અને વિન્ડો રિપ્લેસમેન્ટ પ્રોગ્રામ જેવા આયોજિત કાર્યો અને દૈનિક સમારકામના કામોને પણ પૂર્ણ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

અમારી 'ભાડૂઆત જોડાણ' વ્યૂહરચનાના ભાગરૂપે, અમે 'ટેન્સ એન્ગેજમેન્ટ ડે' (ન્યૂઝલેટરની અંદર વધુ વિગતો) નું આયોજન કર્યું છે, જ્યાં તમે કોઈપણ હાઉસિંગ પૂછપરછની ચર્ચા કરવા માટે સમિતિના સભ્યો અને હાઉસિંગ ટીમને મળી શકશો, હું તમને ત્યાં મળવાની આશા રાખું છું.

આખરી નોંધ પર, હું જીવનનિર્વાહના વધતા જતા ખર્ચને સમજું છું અને જે સભ્યો પોતાનું ભાડું ચૂકવવા માટે સંઘર્ષ કરી રહ્યા હોય અથવા નાણાકીય સલાહ અને માર્ગદર્શનની જરૂર હોય તેવા સભ્યોને વિનંતી કરું છું કે તેઓ અમારી હાઉસિંગ ટીમનો સંપર્ક કરે જેઓ તે મુજબ તમને ટેકો આપવા સક્ષમ હશે.

# Message From The CEO

## Ramesh Raikundal

Dear Cossington tenant members.

Let me start by saying that "I cannot believe that six months has passed since Cossington Housing Co-operative (CHC) become an Independent Housing provider, and what a positive journey it has been!"

In this newsletter, I wanted to share some positive outcomes that we have achieved over the 6 months since becoming independent.

- Becoming independent has allowed us to attend an average of 72 home visits to address repairs and Housing support.
- Safeguarding 17 vulnerable tenants, by collaborating with stakeholders and partners so they can live independently and safely in their homes.
- Initiated 'Planned Works' and installed 5 new kitchens and bathrooms, 9 new boilers, 2 new roofs, and a major property refurbishment, CHC will continue to deliver more Planned Works, based on the Stock Condition Report and site assessment.
- Supported tenants' members to reduce their rent arrears, and aim to cut our arrears by £30k over the next 6 months?
- Reaching out to our tenants and establishing our 'Tenancy Engagement' strategy.

I hope the above gives you a flavour of CHC commitment to improving tenants' members' homes and Housing service we now provide.

On a separate note, I would like to update you that we have now started our Internal Audits with Azets Services, who aim to give us and our stakeholders assurances that we are delivering an excellent and complaint service as Registered Landlords

As always, we welcome feedback from our tenants members, so if you need to reach out please drop us a line on [enquiries@cossingtoncoop.org.uk](mailto:enquiries@cossingtoncoop.org.uk)

In the meantime, have a fabulous Spring and Summer month and hope to see you all at the Tenancy Engagement Day on the 27<sup>th</sup> May 2023.



પ્રિય કોસિંગ્ટન ભાડૂત સભ્યો.

મને એમ કહીને શરૂ કરવા દો કે "હું વિશ્વાસ કરી શકતો નથી કે કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ સ્વતંત્ર હાઉસિંગ પ્રદાતા બન્યાને છ મહિના વીતી ગયા છે, અને તે કેટલી સકારાત્મક યાત્રા રહી છે!"

આ ન્યૂઝલેટરમાં, હું કેટલાક સકારાત્મક પરિણામો શેર કરવા માંગુ છું જે અમે સ્વતંત્ર થયાના 6 મહિનામાં પ્રાપ્ત કર્યા છે.

- સ્વતંત્ર બનવાથી અમને સમારકામ અને હાઉસિંગ સપોર્ટને સંબોધવા માટે હાજરી આપવા અને સરેરાશ 72 ઘરની મુલાકાત લેવાની મંજૂરી મળી છે.
- હિસ્સેદારો અને ભાગીદારો સાથે સહયોગ કરીને 17 સંવેદનશીલ ભાડૂતોની સુરક્ષા કરવી જેથી તેઓ તેમના ઘરોમાં સ્વતંત્ર અને સુરક્ષિત રીતે જીવી શકે.
- 'આયોજિત કામો' શરૂ કર્યા અને 5 નવા રસોડા અને બાથરૂમ, 9 નવા બોઇલર, 2 નવી છત, અને મુખ્ય મિલકત નવીનીકરણ સ્થાપિત કર્યા, CHC સ્ટોક કંડીશન રિપોર્ટ અને સાઇટ એસેસમેન્ટના આધારે વધુ આયોજિત કામો પહોંચાડવાનું ચાલુ રાખશે.
- ભાડૂતોના સભ્યોને તેમના ભાડાની બાકી રકમ ઘટાડવા અને આગામી 6 મહિનામાં અમારી બાકી રકમમાં £30k ઘટાડવાનું લક્ષ્ય છે?
- અમારા ભાડૂતો સુધી પહોંચવું અને અમારી 'ટેનન્સી જોડાણ' વ્યૂહરચના સ્થાપિત કરવી.

હું આશા રાખું છું કે ઉપરોક્ત તમને ભાડૂતોના સભ્યોના ઘરો અને હાઉસિંગ સેવાને સુધારવા માટેની CHC પ્રતિબદ્ધતાનો સ્વાદ આપશે જે અમે હવે પ્રદાન કરીએ છીએ.

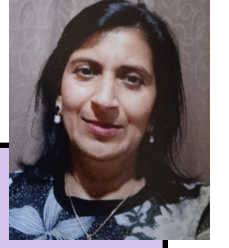
એક અલગ નોંધ પર, હું તમને અપડેટ કરવા માંગુ છું કે અમે હવે એઝેટ્સ સેવાઓ સાથે અમારા આંતરિક ઓડિટ શરૂ કર્યા છે, જેનો ઉદ્દેશ્ય અમને અને અમારા હિતધારકોને ખાતરી આપવાનો છે કે અમે રજિસ્ટર્ડ મકાનમાલિકો તરીકે ઉત્તમ અને ફરિયાદ સેવા આપી રહ્યા છીએ.

હંમેશની જેમ, અમે અમારા ભાડૂત સભ્યોના પ્રતિસાદને આવકારીએ છીએ, તેથી જો તમારે સંપર્ક કરવાની જરૂર હોય તો કૃપા કરીને

[enquiries@cossingtoncoop.org.uk](mailto:enquiries@cossingtoncoop.org.uk) પર અમને એક લાઇન મૂકો.

આ દરમિયાન, વસંત અને ઉનાળાનો મહિનો કલ્પિત છે અને 27મી મે 2023ના રોજ ટેનન્સી એન્ગેજમેન્ટ ડે પર તમને જોવાની આશા છે.

# Message from Secretary Hina Modi (Co-optee)



Dear Tenant members,

I hope this newsletter finds you well.

Over the coming months Cossington Housing Co-operative (CHC) are committed to reach out to our tenant members and get their feed back.

CHC committee's priority over the coming months is to achieve tenants' satisfaction and delivery good stock condition homes. Since becoming independent our housing team have been working hard to implement process and systems, resolving repairs, and providing a fantastic Hosing function service.

On 27<sup>th</sup> May 2023, CHC has organised a 'Tenancy Engagement' program. My humble request to all tenants to attend this event and contribute your part, meet other tenant members, committee members and the housing team. Your presence is most important to improve CHC services.

Many thanks to all in advance and hope to see you all at the Tenancy Engagement Day on the 27<sup>th</sup> May 2023.

પ્રિય ભાડૂત સભ્યો

હું આશા રાખું છું કે આ ન્યૂઝલેટર તમને સારી રીતે જોશે.

આગામી મહિનાઓમાં કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ કો-ઓપરેટિવ (સીએચસી) અમારા ભાડૂત સભ્યોનો સંપર્ક કરવા અને તેમનો પ્રતિસાદ પાછો મેળવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

આગામી મહિનાઓમાં સીએચસી સમિતિની અગ્રતા ભાડૂતોનો સંતોષ પ્રાપ્ત કરવા અને સારા સ્ટોક કન્ડિશન હોમ્સ પહોંચાડવાની છે. જ્યારથી સ્વતંત્ર થયા છે ત્યારથી અમારી હાઉસિંગ ટીમ પ્રક્રિયા અને પ્રણાલીઓને અમલમાં મૂકવા, સમારકામનું નિરાકરણ લાવવા અને અદભૂત હોસિંગ ફંક્શન સેવા પૂરી પાડવા માટે સખત મહેનત કરી રહી છે.

27 મે 2023 ના રોજ, સીએચસીએ 'ભાડૂઆત જોડાણ' કાર્યક્રમનું આયોજન કર્યું છે. તમામ ભાડૂતોને મારી નમ્ર વિનંતી છે કે તેઓ આ કાર્યક્રમમાં હાજર રહે અને તમારો ભાગ ફાળો આપે, અન્ય ભાડૂતો, સમિતિના સભ્યો અને હાઉસિંગ ટીમને મળે. સીએચસીને સુધારવા માટે તમારી હાજરી સૌથી મહત્વપૂર્ણ છે.

બધાનો આગોતરો આભાર અને 27 મી મે 2023 ના રોજ ભાડૂઆત જોડાણ દિવસે તમને બધાને મળવાની આશા છે.



Report a Repair



To report repairs at any time,  
call **0116 303 2025**.

કોઈપણ સમયે સમારકામની  
જાણ કરવા માટે, 0116 303  
2025 પર કોલ કરો.

## HELPING US TO HELP YOU



**We are legally required to  
check all gas appliances in your home each year to  
help keep you safe.**

So please keep to your Gas appointments and ensure someone is around to let our gas contractor, Ideal Heating & Services into your home, or let the gas contractor know if you need to change the appointment.

તમને સુરક્ષિત રાખવામાં મદદ કરવા માટે અમે દર વર્ષે તમારા ઘરના તમામ ગેસ ઉપકરણોની તપાસ કરવા માટે કાયદેસર રીતે જરૂરી છે.

તેથી કૃપા કરીને તમારી એપોઇન્ટમેન્ટ્સ પર ધ્યાન આપો અને ખાતરી કરો કે કોઈ અમને તમારા ઘરમાં આવવા દે, અથવા જો તમારે એપોઇન્ટમેન્ટ બદલવાની જરૂર હોય તો અમને જણાવો.

# Tenancy Satisfaction and Engagement Day



We would like to invite you to our new and existing 'Tenancy and Satisfaction & Engagement Day' on **Saturday 27th May 2023** between **10.00am - 1.00pm**, at the **Shri Shakti Mandir Hall, Canon Street, Leicester, LE4 6NH**.

The day will give you the opportunity to engage and having your voice heard and find out how the housing services are performing and our future plans, you will also be able to meet the Housing team, Committee members and other tenant members and become part of the wider community.

The focus of the days will be on the following topics but not limited to:

- Repairs and maintenance
- Rent managements.
- Community cohesion & safety in the home and community.
- Support, Advice, and guidance on tenancy management.

So why not come along and have your say over a cup of tea and snacks, as we value your feedback and comments. If you want to discuss this further, please do not hesitate to contact the Housing team on 0116 3032025 or email us on [enquiries@cossingtoncoop.org.uk](mailto:enquiries@cossingtoncoop.org.uk)

We look forward to seeing you there!!!

## ભાડુઆત સંતોષ અને જોડાણ' દિવસ

હું આશા રાખું છું કે આ પત્ર તમને સારી રીતે શોધશે.

હું તમને શનિવાર 27 મે 2023 ના રોજ, શ્રી શક્તિ મંદિર હોલ, કેનન સ્ટ્રીટ, લેસ્ટર, LE4 6NH ખાતે સવારે 10am-1pm વચ્ચે અમારા નવા અને હાલના 'ટેનન્સી અને સંતોષ દિવસ' માટે આમંત્રિત કરવા માટે લખી રહ્યો છું.

આ દિવસ તમને સંલગ્ન રહેવાની અને તમારો અવાજ સાંભળવાની અને હાઉસિંગ સેવાઓ કેવી રીતે આગળ વધી રહી છે અને અમારી ભાવિ યોજનાઓ જાણવાની તક આપશે, તમે હાઉસિંગ ટીમ, સમિતિના સભ્યો અને અન્ય ભાડૂત સભ્યોને પણ મળી શકશો અને તેનો ભાગ બની શકશો. વ્યાપક સમુદાય.

દિવસોનું ફોકસ નીચેના વિષયો પર રહેશે પરંતુ આના સુધી મર્યાદિત નહીં:

- સમારકામ અને જાળવણી
- ભાડા વ્યવસ્થાપન
- ઘર અને સમુદાયમાં સામુદાયિક એકતા અને સલામતી
- ભાડુઆતના સંચાલન પર ટેકો, સલાહ અને માર્ગદર્શન

તો શા માટે તમારી સાથે આવીને ચા અને નાસ્તાના કપ પર તમારી વાત ન રાખો, કારણ કે અમે તમારા પ્રતિસાદ અને ટિપ્પણીઓને મહત્ત્વ આપીએ છીએ. જો તમે આ અંગે વધુ ચર્ચા કરવા માંગતા હો, તો કૃપા કરીને 0116-3032025 પર હાઉસિંગ ટીમનો સંપર્ક કરવામાં અથવા અમને ઇમેઇલ કરવામાં અચકાશો નહીં અથવા અમને ઇમેઇલ કરો

[enquiries@cossingtoncoop.org.uk](mailto:enquiries@cossingtoncoop.org.uk) પર ઇમેઇલ કરો

અમે તમને મળવાની રાહ જોઈ રહ્યા છીએ!!!

# Our Summer Trip 2023



**Saturday 5th August 2023**  
**Coach Trip To**  
**Hunstanton**  
The coach will be leaving from 143  
Loughborough Road, Leicester, LE4 5LR at  
8.00am and will  
leave Hunstanton at 4.00pm

***First priority will be given to  
Cossington Tenant Members***

The ticket price  
0-4 Years £5.00  
(Car Seat or Baby Carrier is  
mandatory)  
Above 5 years £10.00  
**Please note: first come basis, you  
are not allowed to reserve any  
seats, for anyone who has not  
arrived.**

***"Any other entertainment/ rides,  
food or refreshments during the  
day are the responsibility of the  
ticket holder"***



Tickets will be on sale from Monday 3rd July 2023 until Friday 21st July 2022 ONLY, from the Cossington Area Office, 143 Loughborough Road, Leicester, LE4 5LR from 10.00am until 4.00pm. Contact Sheila Bhagat, Housing Co-ordinator on 07308 479891

**NO TICKETS WILL BE AVAILBLE FOR SALE AFTER Friday 21st July 2022.**

**TERMS AND CONDITIONS APPLY**

**A COPY OF TERMS AND CONDITIONS ARE AVAILBLE ON REQUEST AND HAVE BEEN POSTED TO ALL TENANT MEMBERS**



# Check your rent statements

We will be sending out rent statements in June 2023 and thereafter every quarterly.

Please check these carefully, to see how much rent you will be paying and update UC or HB office with any changes, also make sure we have the correct details on our files.



## તમારા ભાડાનાં સ્ટેટમેન્ટ્સ ચકાસો

અમે જૂન ૨૦૨૩ માં અને ત્યારબાદ દર ત્રિમાસિક ગાળામાં ભાડાના નિવેદનો મોકલીશું.

કૃપા કરીને આને કાળજીપૂર્વક તપાસો, તમે કેટલું ચૂકવણું કરશો તે જોવા માટે અને તમારા અને તમારા ઘર વિશે અમારી પાસે સાચી વિગતો છે તેની ખાત્રી કરવા માટે.

## AGM — Save the date

Our annual general meeting will be on Friday 22nd September 2023 at the Sapphire Suite, Leicester, LE4 6FG, 7.00pm—10.00pm.

Invites will be sent out to all tenant members first week of September.

## AGM - તારીખ બનાવો

અમારી વાર્ષિક સામાન્ય સભા શુક્રવાર ૨૨ સપ્ટેમ્બર ૨૦૨૩ ના રોજ યોજાશે  
Sapphire Suite, લેસ્ટર, LE4 6FG, સાંજે ૭.૦૦ થી ૧૦.૦૦.

સપ્ટેમ્બરના પહેલા અઠવાડિયામાં તમામ ભાડૂત સભ્યોને આમંત્રણ મોકલવામાં આવશે.



# Mould and Damp (મોલ્ડ અને ભીના)

Damp and Mould are quite common issues in all buildings, that are usually caused by excess moisture.

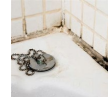
Moisture in buildings can be caused by leaking pipes, rising damp in basements or ground floors, or rain seeping in because of damage to the roof or around window frames, the other source which will cause damp and mould would be poor ventilation, or cold spots in the building.

- To reduce any mould in your home we would advice you.
- Ventilate rooms such as Kitchens and Bathrooms by using extractor fans and open window when using these rooms.
- Do not hang wet clothes inside the house.
- Try to keep room temperature above 15c if possible.
- Make sure air can circulate by leaving gaps between furniture and the wall.

ભેજવાળી અને મોલ્ડ એ બધી ઇમારતોમાં તદ્દન સામાન્ય મુદ્દાઓ છે, જે સામાન્ય રીતે વધુ પડતા ભેજને કારણે થાય છે.

ઇમારતોમાં ભેજનું કારણ લીકેજ પાઇપ, ભોંયરામાં કે ભોંયતળિયે ભેજવાળી સપાટીમાં ભેજનું પ્રમાણ વધી જવાથી અથવા છતને અથવા બારીની ફ્રેમની આસપાસ નુકસાનને કારણે વરસાદ પડવાને કારણે થઈ શકે છે, અન્ય સ્ત્રોત જે ભીના અને મોલ્ડનું કારણ બને છે તે નબળું વેન્ટિલેશન અથવા બિલ્ડિંગમાં ઠંડા ડાઘ હોઈ શકે છે.

- તમારા ઘરમાં કોઈપણ ભીનાશને ઘટાડવા માટે અમે તમને સલાહ આપીશું.
- એક્સ્ટ્રેક્ટર પંખાનો ઉપયોગ કરીને રસોડું અને બાથરૂમ જેવા હવાઉજાસવાળા ઓરડાઓ અને આ ઓરડાઓનો ઉપયોગ કરતી વખતે વિંડો ખુલ્લી છે.
- ઘરની અંદર ભીના કપડા ન લટકાવો.
- જો શક્ય હોય તો ઓરડાનું તાપમાન ૧૫ સેથી ઉપર રાખવાનો પ્રયાસ કરો.
- ફર્નિચર અને દિવાલ વચ્ચેની ખાલી જગ્યાઓ છોડીને હવાનું પરિભ્રમણ કરી શકે છે તેની ખાતરી કરો.



## Social Decarbonisation Housing Fund (SDHF)- Update સોશિયલ ડીકાર્બનાઇઝેશન હાઉસિંગ ફંડ (એસડીએચએફ)- અપડેટ

Further to SDHF information shared in our Winter edition that we had secured funds to complete insulation works to some of our properties.

Leicester City Council and E.On have now updated us to indicate that grant has been restricted, due to increase in material and labour costs, and Cossington Co-op will need to make up the difference.

As such, the CHC Committee members have taken a view to suspend the SDHF works and find alternative method to insulate the identified properties which have a low EPC level.

Watch this space for further updates.

અમારી વિન્ટર એડિશનમાં શેર કરેલી એસ.ડી.એચ.એફ. માહિતીને આગળ વધારવી કે અમે અમારી કેટલીક મિલકતોને ઇન્સ્યુલેશન કાર્યો પૂર્ણ કરવા માટે ભંડોળ સુરક્ષિત કર્યું છે.

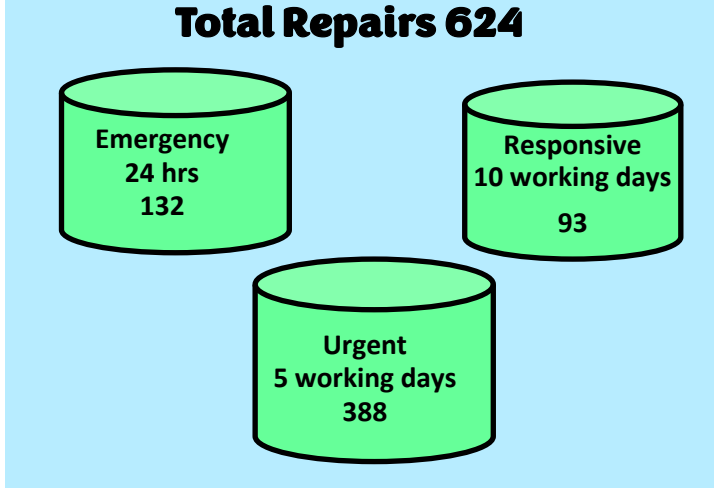
લિસેસ્ટર સિટી કાઉન્સિલ અને ઇ.ઓન એ હવે અમને અપડેટ કર્યા છે કે સામગ્રી અને મજૂરીના ખર્ચમાં વધારાને કારણે ગ્રાન્ટ મર્યાદિત કરવામાં આવી છે, અને કોસિંગ્ટન કો-ઓપને આ તફાવતને દૂર કરવાની જરૂર પડશે.

જેમ કે, સીએચસી સમિતિના સભ્યોએ એસડીએચએફના કામોને સ્થગિત કરવાનો અને ઇપીસીનું સ્તર નીચું હોય તેવા ઓળખાયેલા ગુણધર્મોને ઇન્સ્યુલેટ કરવા માટે વૈકલ્પિક પદ્ધતિ શોધવાનો અભિપ્રાય લીધો છે.

વધુ અપડેટ્સ માટે આ જગ્યા જુઓ.

# How are we doing?

Here are our performance figures from 4 April 2022 to 2 April 2023 this year



We have **1 long-term void (with insurance)** empty property

## Rent Arrears

## Feedback

Total rental income to collect from **April 4<sup>th</sup> 2022 to April 2<sup>nd</sup> 2023**: £673,608.57 year to date.

Current rent arrears (what remains to be collected): £50,992.57 for the year.

Formal complaints-----2

Verbal and formal satisfaction of service---13

Ombudsman cases-----1

We encourage tenant members to raise concerns or dissatisfaction through the complaints process. Currently, tenant members can raise a complaint with us via email, phone, a letter or in person.

We will soon have a new complaints policy, which will be published on the CHC website.

This will follow the Housing Ombudsman's compliant handling code produced this year:

[www.housing-ombudsman-org.uk/wp-content/uploads/2020/11/Complaint-Handling-Code.pdf](http://www.housing-ombudsman-org.uk/wp-content/uploads/2020/11/Complaint-Handling-Code.pdf)

4 એપ્રિલ 2022 થી 2 જી એપ્રિલ 2023 સુધી એકત્રિત કરવા માટે કુલ ભાડાની આવક: £673,608.57 વર્ષ આજની તારીખમાં.

વર્તમાન ભાડાની બાકી નીકળતી રકમ (જે વસૂલવાનું બાકી છે): વર્ષ માટે 50,992.57

ઔપચારિક ફરિયાદો-----2

સેવાનો મૌખિક અને ઔપચારિક સંતોષ---તેર

લોકપાલ કેસ-----1

અમે ભાડૂત સભ્યોને ફરિયાદ પ્રક્રિયા દ્વારા ચિંતા અથવા અસંતોષ વ્યક્ત કરવા પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ. હાલમાં, ભાડૂત સભ્યો અમારી સાથે ઇમેઇલ, ફોન, પત્ર દ્વારા અથવા રૂબરૂ ફરિયાદ કરી શકે છે.

અમારી પાસે ટૂંક સમયમાં નવી ફરિયાદ નીતિ હશે, જે CHC ની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

આ વર્ષે ઉત્પાદિત હાઉસિંગ લોકપાલના સુસંગત હેન્ડલિંગ કોડનું પાલન કરશે:

[www.housing-ombudsman-org.uk/wp-content/uploads/2020/11/Complaint-Handling-Code.pdf](http://www.housing-ombudsman-org.uk/wp-content/uploads/2020/11/Complaint-Handling-Code.pdf)



# Know Your Committee



Meet our Committee Members who are responsible for overseeing our housing co-op and its services.

Our Members include Chairman: Mr Sunil Hemraj, Ms Hina Modi (Secretary) Mr Avinder Mistry (Treasurer) Mrs Minaxi Hemraj, Mrs Parul Rajani, Mr Mukesh Limachya along with co-optee Poonam Rajani.

અમારી સમિતિના સભ્યોને મળી જાયો અમારા આવાસ કો-ઓપ અને તેની સેવાઓ પર દેખરેખ રાખવા માટે જવાબદાર છે. અમારા સભ્યોમાં ચેરમેન શ્રી સુનિલ હેમરાજ, સુશ્રી હિના મોદી (સચિવ) શ્રી અવિન્દર મિસ્ત્રી (ખજાનચી) શ્રીમતી મીનાક્ષી હેમરાજ, શ્રીમતી પારુલ રાજાણી, શ્રી મુકેશ લિમાચ્યા અને સહ-નિરીક્ષક પૂનમ રજનીનો સમાવેશ થાય છે.

## Staff Body Camera

As part of Cossington Housing Staff 'Lone Working Practice', we may from time to time be wearing body cameras to both safeguard staff and tenant members. When we do attend, we will inform you that we are wearing a camera and it is being recorded for our use only.



## સ્ટાફનો બોડી કેમેરા

કૃપા કરીને નોંધ વેશો કે સીએચસી સ્ટાફ બંને પક્ષોને સુરક્ષિત રાખવા માટે બોડી કેમેરા પહેરશે

## Welfare Benefits Telephone Numbers and Other Links

- For **Housing Benefit** - Telephone number 0116 4541007 or visit [Housing benefit \(leicester.gov.uk\)](https://www.leicester.gov.uk/housing-benefit)
- For **Universal Credit** – Telephone number 0800 328 5644 or visit [Universal Credit: Contact Universal Credit - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk/contact-universal-credit)
- A new welfare benefit, **Household Support Fund** grant is being rolled out across Leicester from 1st April until 31 March 2024. it is a one off award to provide further help to vulnerable households and families in need with essential food and energy costs - [1 April 2023 to 31 March 2024: Household Support Fund guidance for county councils and unitary authorities in England - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk/guidance/household-support-fund-guidance-for-county-councils-and-unitary-authorities-in-england)
- For **Mice infestation**: it is the tenant members responsibility as per our CHC's policy (અમારી સીએચસીની નીતિ મુજબ ભાડૂતના સભ્યની જવાબદારી છે).
- For **Rats infestation**: You can contact the local authority (ઉદરોના ઉપદ્રવ માટે: તમે સ્થાનિક ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરી શકો છો) [Pest control \(leicester.gov.uk\)](https://www.leicester.gov.uk/pest-control)
- **FITTED FLOORING**: If you have fitted Laminate, Wood block, or Tile flooring in your property, please be mindful that, where the co-op has to lift laminated, block wood or tile flooring to gain access and make repairs to the fabric of the building, the Co-op will not be responsible or accept liability of fitting it back. It will be the tenant members responsibility to relaying and making good the original laminated, block wood or tile flooring.

## ફીટ કરેલ ફ્લોરિંગ

જો તમે તમારા ઘરમાં લેમિનેટ, વૂડ બ્લોક અથવા ટાઇલ ફ્લોરિંગ ફીટ કર્યું હોય, તો કૃપા કરીને ધ્યાનમાં રાખો કે, જ્યાં કો-ઓપને પ્રવેશ મેળવવા માટે લેમિનેટેડ ઉપાડવું પડે છે, લાકડા અથવા ટાઇલ ફ્લોરિંગને અવરોધિત કરવું પડે છે અને ઇમારતના કાપડ પર સમારકામ કરવું પડે છે, તો કો-ઓપ જવાબદાર રહેશે નહીં અથવા તેને પાછા ફિટ કરવાની જવાબદારી સ્વીકારશે નહીં. તે ભાડૂઆતના સભ્યોની જવાબદારી રહેશે કે તેઓ મૂળ લેમિનેટેડ, બ્લોક લાકડું અથવા ટાઇલ ફ્લોરિંગને રિલે કરવા અને સારી બનાવવાની જવાબદારી ધરાવે છે.

## Repairs – who does what?

As your landlord, Cossington Housing Co-operative is responsible for certain types of repair in your home. But, as a tenant member, you are responsible for other repairs.

Generally, we deal with repairs to the structure and fabric of your home, while we ask you to look after the property and cope with minor repairs.

Here we summarise which of us is responsible for different types of repair work in your home.

### Outside

Repair	Co-op	Tenant
External drain repairs, guttering, downpipe and underground pipes within the property boundary	✓	
Security lights and outside tap, if installed by the Coop	✓	
Outhouse/brick sheds, garden and entry gates	✓	
Sheds		✓
Roof insulation	✓	
External wall insulation	✓	
Boundary walls and fences, only if they belong to the co-op and back onto a public path or road	✓	
Installing or repairing washing lines		✓
Additional or lost keys to external sheds		✓
TV aerials in non-communal blocks		✓
Pest control in the property and personal garden area		✓
Pest control in communal areas	✓	

### Doors and Windows

Repairing internal doors, replacing locks and handles, if NOT damaged by tenant	✓	
Repairs to electric doorbells only hardwired	✓	
Repairs to battery-operated doorbells		✓
Replacement door chains, bolts, numbers, letterboxes, doorbells and spyhole		✓
Replacing brown double-glazed units	✓	
Damage to windows or any other part of the property caused by a third party and that is not accompanied by a crime reference number		✓
Cutting or replacing keys and replacing locks not due to wear and tear		✓
Replacement of locks due to loss of keys		✓
Cosmetics of internal doors, including re-hanging or shaving after carpet fitting		✓
<b>Plumbing</b>		
Leaking or dripping taps	✓	
Any and all plumbing for white goods not supplied by the co-op		✓
Blocked pipes or drains within the boundary of the house or where blockages are caused beyond the boundary by pouring of fat, grease, oil or other material		✓
Exposed pipework (boxing in)		✓
Garden taps (if installed by Coop)	✓	

### Heating

Repair	Coop	Tenant
Maintaining and repairing any portable heating appliances not provided by the Coop		✓
Bleeding radiators		✓
<b>Kitchen and bathroom</b>		
Cleaning of extractor fans		✓
Providing suitable non-slip flooring in kitchen and bathroom	✓	
Replacement toilet seats		✓
Replacement plugs and chains on sinks, basins and baths		✓
Replacing shower heads, shower curtain, sink or bath plug		✓
Additional tiling beyond standard around bath, sink or basin		✓
Any worktops not fitted by the co-op		✓
Toilet roll holder, towel rail, tumble dryer outlet		✓
<b>Lighting</b>		
Replacement of IP65 lights to bathrooms, where installed	✓	
Replacement fuses and plugs		✓
Replacement lightbulbs		✓
Replacement fluorescent tubes		✓
<b>Fixtures, fittings &amp; Decoration</b>		
Loft ladders, lighting and timber works to loft area		✓
Any fixtures and fittings that have been installed by the tenant, eg. power shower		✓
Any other non-standard item that has been fitted by the tenant, eg. different front door		✓
Coat hooks, curtain rails and batons, window blinds		✓
Doorstops		✓
Draught excluders excluding communal doors		✓
Weather Strips excluding communal		✓
Laminate Flooring– removal and replacement for access to services		✓
Decoration due to defects in the property, eg. damp works, roof or bath leaks	✓	
Internal decoration and coving		✓
Minor cracks (except where damage is caused by subsidence or programmed works)		✓

At the end of your tenancy, you should always leave your home clean, tidy and free from household rubbish. If you do not, we will charge you the cost of cleaning and tidying up.

How long do our repairs take?

**Emergency repairs** are faults which may result in harm to people or damage to property. This includes something which cuts off your electricity supply, a leaking roof or burst water pipe. We aim to carry out this type of repair within 24 hours.

**Urgent repairs** include a faulty hall or bathroom light and small

water leaks. We aim to carry out this type of repair within five working days.

**Routine repairs** are general repairs such as broken bathroom tiles or a door coming off its hinges. We aim to carry out this type of repair within 14 calendar days.

If you are unsure about who is responsible for carrying out a particular repair, or to find out more, contact your housing officer at

Cossington Housing Co-operative on 0116 3032025

## સમારકામ - કોણ શું કરે છે?

તમારા મકાનમાલિક તરીકે, કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ કો-ઓપરેટિવ તમારા ઘરમાં અમુક પ્રકારની સમારકામ માટે જવાબદાર છે. પરંતુ, ભાડૂત સભ્ય તરીકે, તમે અન્ય સમારકામ માટે જવાબદાર છો.

સામાન્ય રીતે, અમે તમારા ઘરની રચના અને ફેબ્રિકની મરામત સાથે કામ કરીએ છીએ, જ્યારે અમે તમને મિલકતની સંભાળ રાખવા અને નાની સમારકામનો સામનો કરવા માટે કહીએ છીએ.

### બહાર

સમારકામ	Coop	ભાડૂત
મિલકતની હદમાં બાહ્ય ગટર સમારકામ, ગટરિંગ, ડાઉનપાઇપ અને ભૂગર્ભ પાઇપ	✓	
સિક્યુરિટી લાઇટ્સ અને બહારના નળ, જો સહ દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવે તો ઓપરેટિવ	✓	
ઓથહાઉસ/ઈટ શેડ, બગીચો અને પ્રવેશ દ્વાર	✓	
શેડ		✓
છત ઇન્સ્યુલેશન	✓	
બાહ્ય દીવાલ ઇન્સ્યુલેશન	✓	
સીમાની દિવાલો અને વાડ, જો તે સહકારી સાથે સંબંધિત હોય અને જાહેર માર્ગ અથવા રસ્તા પર પાછા આવે	✓	
વ washing લાઇનો સ્થાપિત અથવા સમારકામ		✓
બાહ્ય શેડ માટે વધારાની અથવા ખોવાયેલી યાંત્રિક		✓
બિન-સાપ્રદાયિક બ્લોકમાં ટોવો એરિયલ્સ		✓
મિલકત અને વ્યક્તિગત બગીચા વિસ્તારમાં જંતુ નિયંત્રણ		✓
કોમી વિસ્તારોમાં જંતુ નિયંત્રણ	✓	

### દરવાજા અને બારીઓ

ભાડૂત દ્વારા નુકસાન ન થાય તો આંતરિક દરવાજાનું સમારકામ, તોળાઓ અને હેન્ડલ્સ બદલવું	✓	
ઇલેક્ટ્રિક ડોરબેલ્સનું સમારકામ ફક્ત હાર્ડવાયર્ડ	✓	
બેટરીથી ચાલતા ડોરબેલ્સનું સમારકામ		✓
રિપ્લેસમેન્ટ ડોર ચેઇન, બોલ્ટ્સ, નબ્લ્સ, લેટરબોક્સ, ડોરબેલ્સ અને સ્પાયડીલ		✓
બ્રાઉન ડબલ-ગ્લાઝ્ડ એકમોને બદલી રહ્યા છે	✓	
તુર્તીય પક્ષ દ્વારા થતી વિડોઝ અથવા મિલકતના અન્ય ભાગને નુકસાન અને તે ગુનો સદર્ભ નબર સાથે નથી		✓
ચાવીઓ કાપવી અથવા બદલવી અને તાળાઓ બદલવી due to ઘસારો		✓
ચાવીઓ ગુમાવવાના કારણે તાળાઓ બદલવા		✓
આંતરિક દરવાજાના કોસ્મેટિક્સ, જેમાં કાપેટ ફિટિંગ પછી ફરીથી લેટકાવવા અથવા શીવિંગની સમાવેશ થાય છે		✓
<b>પ્લમ્બિંગ</b>		
લૅક અથવા ટપકતા નળ	✓	
સફેદ માલ માટે કોઇપણ અને તમામ પ્લમ્બિંગ સહકારી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવતું નથી		✓
ઘરની સીમામાં અવરોધિત પાઇપો અથવા ગટર અથવા જ્યાં ચેન્જ ઓફ તેલ અથવા અન્ય સામગ્રી નાખીને સીમાની બહાર અવરોધ થાય છે		✓
ખુલ્લી પાઇપવર્ક   બોક્સિંગ ઇન)		✓
ગાર્ડન નળ (જો સહકારી દ્વારા સ્થાપિત થયેલ હોય)	✓	

### હીટિંગ

સમારકામ	Coop	ભાડૂત
કોઇપણ પોટેબલ હીટિંગના જાળવણી અને સમારકામ ફૂપ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉપકરણો		✓
Bleeding રોડઅટસ		✓
રસોડું અને બાથરૂમ		
એક્સ્ટ્રેક્ટર પંખાની સફાઈ		✓
રસોડામાં યોગ્ય નોન-સ્લિપ ફ્લોરિંગ અને બાથરૂમ	✓	
શોચાલયની બેઠકો બદલવી		✓
સિંક, બેસિન અને પર રિપ્લેસમેન્ટ પ્લગ અને સાંકળો સ્નાન		✓
શાવર હેડ, ફુવારો પડદો, સિંક અથવા બાથ પ્લગ		✓
સ્નાન, સિંક અથવા બેસિનની આસપાસ ધોરણથી આગળ વધારાની ટાઇલીંગ		✓
કોઇપણ વર્કટોપ સહકાર દ્વારા ફીટ કરેલ નથી		✓
ટોયલેટ રોલ ધારક, ટુવાલ રેલ, ટમ્બલ ડ્રાયર આઉટલેટ		✓
<b>લાઇટિંગ</b>		
IP65 લાઇટને બાથરૂમમાં બદલવી, જ્યાં સ્થાપિત	✓	
રિપ્લેસમેન્ટ ફ્યુઝ અને પ્લગ		✓
રિપ્લેસમેન્ટ લાઇટબલ્બ		✓
રિપ્લેસમેન્ટ ફ્લોરોસન્ટ ટ્યુબ		✓
ફિક્સર અને ફિટિંગ		
લોફ્ટ સોડી, લાઇટિંગ અને લાકડા લોફ્ટ એરિયામાં કામ કરે છે		✓
કોઇપણ ફિક્સર અને ફિટિંગ જે ભાડૂત દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવી છે, દા.ત. પાવર શાવર		✓
ભાડૂત દ્વારા ફીટ કરવામાં આવેલી કોઇપણ અન્ય બિન-માનક વસ્તુ, દા.ત. આગળની અલગ દરવાજો		✓
કોટ ડુક્સ, પડદાની રેલ અને દંડુકો, વિન્ડો બ્લાઇન્ડ્સ		✓
દરવાજા		✓
કોમી દરવાજાને બાદ કરતા ફાઇટ બાકાત		✓
કોમીને બાદ કરતા હવામાન સ્ટ્રીપ્સ		✓
<b>શણગાર</b>		
મિલકતમાં ખામીને કારણે સુશોભન, દા.ત. ભીના કોમી, છત અથવા સ્નાન લૅક	✓	
આંતરિક સુશોભન અને કોવિંગ		✓
નાની તિરાડો (સિવાય કે જ્યાં સબસિડન્સ અથવા પ્રોગ્રામ કરેલ કોમીને કારણે નુકસાન થાય છે)		✓

તમારી ટેનન્સીલા અંતે, તમારે હંમેશા તમારા ઘરને સ્વચ્છ, વ્યવસ્થિત અને ઘરના કુચરાથી મુક્ત રાખવું જોઈએ. જો તમે નહીં કરો, તો અમે તમારી પાસેથી સફાઈ અને વ્યવસ્થિત ખર્ચ લઈશું.

અમારી સમારકામ કેટલો સમય લે છે?

**ક્ટોકટી સમારકામ** એ ખામી છે જે લોકોને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે અથવા સંપત્તિને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે. આમાં એવી વસ્તુ સામેલ છે જે તમારી વીજ પુરવઠો કાપી નામે છે. છત લૅક થાય છે અથવા પાણીની પાઇપ ફાટે છે. અમે 24 કલાકની અંદર આ પ્રકારની સમારકામ હાથ ધરવાનું વચ્ચે રાખ્યું છે.

**તાત્કાલિક સમારકામ** ખામીયુક્ત હોલ અથવા બાથરૂમ લાઇટ અને નાનો સમાવેશ કરો

પાણી લૅક. અમે પાંચ કાર્યકારી દિવસોમાં આ પ્રકારની સમારકામ હાથ ધરવાનું વચ્ચે રાખ્યું છે.

**નિયમિત સમારકામ** સામાન્ય સમારકામ છે જેમ કે તૃતીય બાથરૂમ ટાઇલ્સ અથવા દરવાજા તેના હિન્જ્સમાંથી બહાર આવે છે. અમારું વચ્ચે 14 કેલેન્ડર દિવસોમાં આ પ્રકારની સમારકામ હાથ ધરવાનું છે.

જો તમને કોઈ ચોક્કસ સમારકામ કરવા માટે કોણ જવાબદાર છે તે વિશે અચોક્કસ હોય, અથવા વધુ જાણવા માટે,

કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ સહકારી ખાતે તમારા હાઉસિંગ અધિકારીનો 0116 3032025 પર સંપર્ક કરો.

## Out of Hours: Emergency Only

Out of hours is only for emergency works which cannot wait until the next working day.

Please note that this is not for any general or any rent enquiries.

## Out of Hours: (સાંજે ૫.૦૦ વાગ્યા પછી)

ફક્ત જરૂરી ઇમરજન્સી કાર્યો છે જે આગલા કાર્યકારી દિવસ સુધી રાહ જોઈ શકતા નથી.

કૃપા કરીને નોંધ લેશો કે આ કોઈપણ સામાન્ય અથવા કોઈપણ ભાડાની પૂછપરછ માટે નથી.

## Our Partners

We work with various contractor to maintain and improve Cossington homes for our tenant members.

These include:

- ◆ Azets (Jay Hussain)
- ◆ Be Compliant
- ◆ Bob Property Maintenance
- ◆ B Singh Construction
- ◆ CDC Drain Services
- ◆ Diya Electricals
- ◆ Draincare
- ◆ Ideal Heating and Gas Ltd
- ◆ Injecta Dampcourse
- ◆ Kaypee Construction
- ◆ Ocean Construction (Leicester)
- ◆ Pancholi & Associates (CHC Accountants)
- ◆ Pinnacle Group (grounds maintenance)
- ◆ Ultrashield Windows Ltd
- ◆ THA LTD (Tom Hopkins –Advisor & Trainer)
- ◆ Timberwise—Dampcourse
- ◆ Rogers Spencer (External Auditors)

અમે અમારા ભાડૂત સભ્યો માટે કોસિંગ્ટન ઘરોની જાળવણી અને સુધારણા માટે વિવિધ ઠેકેદારો સાથે કામ કરીએ છીએ. તેમાં સામેલ છે: સુસંગત રહે

- ◆ એઝેટ્સ (જય હુસેન)
- ◆ બીબ મિલકત જાળવણી
- ◆ બી સિંઘ કન્સ્ટ્રક્શન
- ◆ CDC ડ્રેઇન સેવાઓ
- ◆ દીયા ઇલેક્ટ્રિકલ્સ
- ◆ ડ્રેઇનકેર
- ◆ આઇદેશ હીટિંગ એન્ડ ગેસ લિ.
- ◆ ઇન્જેક્ટા ડેમ્પકોર્સ
- ◆ કેપી કન્સ્ટ્રક્શન
- ◆ Ocean Construction (લિસેસ્ટર)
- ◆ પંચોલી અને સહયોગીઓ (સીએચસી એકાઉન્ટન્ટ્સ)
- ◆ પિનેકલ ગ્રૂપ (ગ્રાઉન્ડ્સ મેન્ટેનન્સ)
- ◆ અલ્ટ્રાશિલ્ડ વિન્ડોઝ લિ.
- ◆ ટીએચએ લિમિટેડ (ટોમ હોપકિન્સ – સલાહકાર અને ટ્રેનર)
- ◆ ટિમ્બરવાઇઝ - ડેમ્પકોર્સ
- ◆ રોજર્સ સ્પેન્સર (બાહ્ય ઓડિટર્સ)



### Cossington Housing Co-operative

143 Loughborough Road, Leicester, LE4 5LR

Tel: 0116 303 2025

Email: [enquiries@cossingtoncoop.org.uk](mailto:enquiries@cossingtoncoop.org.uk)

Website: [www.cossingtoncoop.org.uk](http://www.cossingtoncoop.org.uk)