

# Cossington



## NEWS

COSSINGTON HOUSING CO-OPERATIVE MEMBERS' NEWSLETTER

Summer 2023

### Welcome to Cossington

### Housing Co-operative Summer Newsletter 2023

Dear Tenant members, I hope you are all well and have had a lovely summer break.

I wanted to take this opportunity to start of by saying thank you to all our tenants members who completed the 'Tenant Satisfaction Survey', which was an opportunity for you to give your feedback. Early indication and feedback have been really positive, highlighting that CHC are delivering an effective service compared to our predecessor.

Planned program to replace Kitchen and Bathroom are on track, replacing worn and failing units first. We are also replacing identified blow windows and leaking roofs as they are reported to us against our stock condition report. Further information is shared in this newsletter indicating total units replaced.

November will see us celebrating our 1st anniversary of becoming an Independent Housing provider, and I can confirm that this was a positive decision, seeing a significant improvement and giving us full control of our service delivery.

Finally, its that time for the 2023 AGM and I look forward to seeing you all there.

Sunil Hemraj  
Chair

Cossington Housing Co-operative



પ્રિય ભાડૂત સભ્યો, હું આશા રાખું છું કે તમે બધા સ્વસ્થ છો અને ઉનાળાનો સુંદર વિરામ લીધો છે.

હું આ શરૂઆત કરવા માટે આ તકને ભાડૂઆત સંતોષ સર્વેક્ષણ' પૂર્ણ કરનાર ભાડૂઆત બધા સભ્યોનો આભાર માનીને શરૂ કરવા માંગતો હતો, જે તમારા માટે તમારો પ્રતિસાદ આપવાની એક તક હતી. પ્રારંભિક સંકેત અને પ્રતિસાદ ખરેખર હકારાત્મક રહ્યા છે, જે દર્શાવે છે કે સીએચસી અમારા પુરોગામીની તુલનામાં અસરકારક સેવા પૂરી પાડે છે.

રસોડું અને બાથરૂમ બદલવા માટેનો આયોજિત કાર્યક્રમ ટ્રેક પર છે, પહેલા નિષ્ફળ થયેલા એકમોને બદલી રહ્યા છે. અમે ચકાસણી કરેલી બ્લો વિન્ડોઝ અને લીક થતી છતને પણ બદલી રહ્યા છીએ કારણ કે તે અમારા સ્ટોક કન્ડિશન રિપોર્ટ સામે અમને જાણ કરવામાં આવી છે. આ ન્યૂઝલેટરમાં વધુ માહિતી શેર કરવામાં આવી છે જે દર્શાવે છે કે કુલ એકમો બદલાઈ ગયા છે.

નવેમ્બર અમને અમારા સ્વતંત્ર હાઉસિંગ પ્રદાતાની 1st વર્ષગાંઠની ઉજવણી કરતા જોશે, અને હું પુષ્ટિ કરી શકું છું કે આ નિર્ણય હકારાત્મક પસંદગી છે, સેવા વિતરણમાં નોંધપાત્ર સુધારો જુઓ.

છેલ્લે, 2023ની એજીએમનો આ સમય છે અને હું તમને બધાને ત્યાં મળવા આતુર છું.

# Message From The CEO

## Ramesh Raikundal

Dear Tenants members,

The summer period have been busy for the Cosington Housing team (CHC), implementing new process and service, and continuing to deliver a high performing housing service.

As mentioned by the Chair, a recent independent 'Tenant Satisfaction Survey' (TSS) was commissioned and carried out by THA Ltd who objectively reviewed previous TSS and benchmarked it against the recent one which indicated that the service has improved since becoming an Independent Housing provider.

To further this, we have also completed 3 internal audits to date, giving assurance that our systems, controls and processes are reflecting policies and procedures.

We will continue to deal with all reported repairs as soon as they are reported to us, and complete necessary home visits if needed. All Planned works are on track, by cross referencing our Stock condition report that identifies replacements of components such as Kitchen and bathroom,

Over the coming weeks, CHC staff will be proactively engaging with tenant member who have rent arrears and aim to get these reduced. If you are struggling to make payments towards your rent please contact the Housing Team immediately, so we can support you accordingly, to reduce any risk of formal rent arrears action being taken against you.

For now I wish a happy summer end, and hope to see you all at the Annual General Meeting in September.

પ્રિય ભાડૂતો સભ્યો,

ઉનાળાનો સમયગાળો કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ ટીમ (CHC) માટે વ્યસ્ત રહ્યો છે, નવી પ્રક્રિયા અને સેવાનો અમલ કરી રહ્યો છે અને ઉચ્ચ પ્રિફોર્મિંગ હાઉસિંગ સેવા આપવાનું ચાલુ રાખશે.

અધ્યક્ષે ઉલ્લેખ કર્યો છે તેમ, તાજેતરના સ્વતંત્ર 'ટેનન્ટ સેટિસફેક્શન સર્વે' (TSS)ને THA લિમિટેડ દ્વારા શરૂ કરવામાં આવ્યું હતું અને હાથ ધરવામાં આવ્યું હતું જેણે અગાઉના TSSની નિરપેક્ષપણે સમીક્ષા કરી હતી અને તેને તાજેતરની સરખામણીમાં બેનચમાર્ક કર્યું હતું જે દર્શાવે છે કે સ્વતંત્ર આવાસ પ્રદાતા બન્યા બાદ સેવામાં સુધારો થયો છે. .

આને આગળ વધારવા માટે, અમે આજની તારીખે 3 આંતરિક ઓડિટ પણ પૂર્ણ કર્યા છે, જે ખાતરી આપે છે કે અમારી સિસ્ટમ્સ, નિયંત્રણો અને પ્રક્રિયાઓ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને પ્રતિબિંબિત કરી રહી છે.

અમને જાણ થતાંની સાથે જ અમે તમામ અહેવાલ સમારકામ સાથે વ્યવહાર કરવાનું ચાલુ રાખીશું, અને જો જરૂરી હોય તો ઘરની જરૂરી મુલાકાતો પૂર્ણ કરીશું. અમારા સ્ટોક કન્ડિશન રિપોર્ટને ક્રોસ રેફરન્સ કરીને તમામ આયોજિત કામો ટ્રેક પર છે જે કિચન અને બાથરૂમ જેવા ઘટકોના રિપ્લેસમેન્ટને ઓળખે છે,

આગામી સપ્તાહોમાં, CHC સ્ટાફ સક્રિયપણે એવા ભાડૂત સભ્ય સાથે જોડાશે કે જેમની પાસે ભાડાનું બાકી છે અને તે ઘટાડવાનું લક્ષ્ય રાખશે. જો તમે તમારા ભાડાની ચૂકવણી કરવા માટે સંઘર્ષ કરી રહ્યા હો, તો કૃપા કરીને તાત્કાલિક હાઉસિંગ ટીમનો સંપર્ક કરો, જેથી અમે તમને તે મુજબ ટેકો આપી શકીએ, જેથી તમારી સામે ઔપચારિક ભાડાની બાકી કાર્યવાહીનું જોખમ ઓછું થઈ શકે.

હમણાં માટે હું ઉનાળાના અંતની શુભેચ્છા પાઠવું છું અને સપ્ટેમ્બરમાં વાર્ષિક સામાન્ય સભામાં તમને બધાને મળવાની આશા રાખું છું



# Hunstanton Trip

## Summer/ Winter Trips

Our Summer trip to Hunstanton went very well. We are now planning our Winter trip, which will take place November/ December 2023 however any suggestions, please contact Sheila on 07308479891 or email: [enquiries@cossingtoncoop.org.uk](mailto:enquiries@cossingtoncoop.org.uk)

## સમર/ વિન્ટર ટ્રિપ્સ

હન્ટેન્ટનની અમારી ઉનાળાની સફર ખૂબ જ સારી રીતે ચાલી. હવે અમે અમારી વિન્ટર ટ્રીપની યોજના બનાવી રહ્યા છીએ, જે નવેમ્બર/ ડિસેમ્બર 2023 માં યોજાશે, જો કે કોઈપણ સૂચનો, કૃપા કરીને 07308479891 પર અથવા ઇમેઇલ પર શીલાનો સંપર્ક કરો: [enquiries@cossingtoncoop.org.uk](mailto:enquiries@cossingtoncoop.org.uk)



Tom Hopkins Associates Ltd.

*Trusted to deliver*

After 4 separate independent tenant opinion surveys, it is clear from the tenants feedback that the service delivered by Cossington Housing Co-operative has progressively improved year on year, since we separated from PA Asra as a Service Provider in 2017 and Pinnacle Ltd in 2022. Cossington can now boast one of the best satisfaction ratings by a Registered Provider (Housing Association) in the country. Thank you for your contribution to the success of our housing co-operative.

ભાડૂતોના 4 અલગ અલગ સ્વતંત્ર અભિપ્રાય સર્વેક્ષણો પછી, ભાડૂતોના પ્રતિસાદ પરથી એ સ્પષ્ટ થાય છે કે કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ કો-ઓપરેટિવ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવામાં દર વર્ષે ઉત્તરોત્તર સુધારો થયો છે, કારણ કે અમે 2017 માં સર્વિસ પ્રોવાઇડર તરીકે પીએ અસરાથી અલગ થયા હતા. કોસિંગ્ટન હવે દેશમાં રજિસ્ટર્ડ પ્રોવાઇડર (હાઉસિંગ એસોસિએશન) દ્વારા શ્રેષ્ઠ સંતોષ રેટિંગ્સમાંનું એક ગૌરવ મેળવી શકે છે. અમારી હાઉસિંગ કો-ઓપરેટિવની સફળતામાં તમારા યોગદાન બદલ આભાર.

# TENANT SATISFACTION SURVEY 2023

## Thumbs—up for improved services

Cossington tenant members have given the thumbs-up to our services in a recent independent survey .

The tenants' opinion survey was carried out to get our tenant members feedback following the appointment of Cossington Housing becoming a independent housing provider.

After almost 12 months delivering services directly the management committee Chairperson and the committee considered the need for a further independent tenant's opinion survey and commissioned THA Ltd to repeat the process previously undertaken for benchmarking purposes over a 3 day period in August 2023.

A total of 66 survey responses were received, representing 49% of tenanted households. The results were then compiled and compared to those from a similar satisfaction survey carried out in 2022

### The key finding were:

89% of tenants are either very satisfied (54%) or fairly satisfied (35%) with the in-house service. This is a significant overall improvement in satisfaction when compared to PA (40%) in 2017 and the survey carried out in 2022 (65%).

83% of tenants are very satisfied (56%) or fairly satisfied (27%) with the repairs service. This is a significant overall increase in satisfaction from 41% in 2018 and 59% in 2022.

88% of tenants are satisfied with the neighbourhood as a place to live. This is an increase in improvement in satisfaction when compared to 81% in 2022.

91% were satisfied that they received Value for Money for their rent. An increase from 79% in 2022.

86% of tenants were satisfied that service charges offered Value for Money. This is a dramatic increase satisfaction from 40% in 2022.

A total of 91% of tenants were either very satisfied (63%) or fairly satisfied (28%) that the in-house team listened to tenant's views and acted upon them. This is a significant overall improvement in satisfaction when compared to PA (33%) and the Pinnacle PSG in 2022 (59%).

### Conclusion

On a representative base sample, tenants have reported a significant increase in overall tenant satisfaction under the new management arrangements. Satisfaction is currently reported as 89% which is an increase from the 65% satisfaction rating reported in January 2022 and is now comparable with top quartile performing social landlords in England.

### ભાડૂત સંતોષ સર્વેક્ષણ 2023

#### સુધારેલી સેવાઓ માટે થમ્સ-અપ

કોસિંગ્ટન ભાડૂતના સભ્યોએ તાજેતરના સ્વતંત્ર સર્વેક્ષણમાં અમારી સેવાઓને અંગૂઠો આપ્યો છે.

કોસિંગ્ટન હાઉસિંગની સ્વતંત્ર આવાસ પ્રદાતા તરીકેની નિમણૂક બાદ અમારા ભાડૂતોના સભ્યોનો અભિપ્રાય મેળવવા માટે ભાડૂતોનો અભિપ્રાય સર્વે હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો.

લગભગ 12 મહિના સુધી સીધી સેવાઓ આપ્યા પછી મેનેજમેન્ટ કમિટીના ચેરપર્સન અને સમિતિએ વધુ સ્વતંત્ર ભાડૂતોના અભિપ્રાય સર્વેક્ષણની જરૂરિયાત પર વિચાર કર્યો હતો અને ઓગસ્ટ 2023 માં 3 દિવસના ગાળામાં બેનચમાર્કિંગ હેતુઓ માટે અગાઉ હાથ ધરવામાં આવેલી પ્રક્રિયાનું પુનરાવર્તન કરવા માટે ટીચેચએ લિમિટેડને કમિશન આપ્યું હતું.

સર્વેક્ષણના કુલ 66 પ્રતિભાવો પ્રાપ્ત થયા હતા, જે 49 ટકા ભાડૂતી પરિવારોનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. ત્યારબાદ પરિણામોનું સંકલન કરવામાં આવ્યું હતું અને 2022 માં હાથ ધરવામાં આવેલા સમાન સંતોષ સર્વેક્ષણના પરિણામોની તુલના કરવામાં આવી હતી.

ચાવીરૂપ શોધ આ પ્રમાણે હતી:

89 ટકા ભાડૂતો કાં તો ખૂબ જ સંતુષ્ટ (54 ટકા) છે અથવા તો ઇન-હાઉસ સર્વિસથી એકદમ સંતુષ્ટ (35 ટકા) છે. 2017માં પીએ (40 ટકા) અને 2022માં હાથ ધરવામાં આવેલા સર્વેક્ષણ (65 ટકા)ની સરખામણીમાં સંતોષમાં આ નોંધપાત્ર એકંદરે સુધારો છે.

83 ટકા ભાડૂતો સમારકામની સેવાથી ખૂબ જ સંતુષ્ટ (56 ટકા) અથવા એકદમ સંતુષ્ટ (27 ટકા) છે. આ એકંદરે સંતોષમાં નોંધપાત્ર વધારો છે, જે 2018માં 41 ટકા અને 2022માં 59 ટકા હતો.

88% ભાડૂતો રહેવા માટે જગ્યા તરીકે પડોશથી સંતુષ્ટ છે. 2022માં 81 ટકાની સરખામણીમાં સંતોષમાં આ સુધારો થયો છે.

91% લોકો સંતુષ્ટ હતા કે તેમને તેમના ભાડા માટે વેલ્યુ ફોર મની મળી છે. 2022માં 79 ટકાથી વધારો થયો છે.

86% ભાડૂતોને સંતોષ હતો કે સર્વિસ ચાર્જિસ વેલ્યુ ફોર મની ઓફર કરે છે. 2022માં 40 ટકાથી આ એક dramatic વધારો છે.

કુલ 91 ટકા ભાડૂતો કાં તો ખૂબ જ સંતુષ્ટ (63 ટકા) હતા અથવા તો ખૂબ સંતુષ્ટ (28 ટકા) હતા કે ઇન-હાઉસ ટીમે ભાડૂતોના મતવ્યો સાંભળ્યા હતા અને તેમના પર અમલ કર્યો હતો. 2022માં પીએ (33 ટકા) અને પિનેકલ પીએસજી (59 ટકા)ની સરખામણીમાં સંતોષમાં આ નોંધપાત્ર એકંદર સુધારો છે.

### નિષ્કર્ષ

પ્રતિનિધિ આધાર નમૂના પર, ભાડૂતોએ નવી વ્યવસ્થાપન વ્યવસ્થા હેઠળ એકંદરે ભાડૂતોના સંતોષમાં નોંધપાત્ર વધારો નોંધાવ્યો છે. સંતોષ હાલમાં 89% તરીકે નોંધવામાં આવ્યો છે જે જાન્યુઆરી 2022 માં નોંધાયેલા 65% સંતોષ રેટિંગથી વધારો છે અને હવે તે ઇંગ્લેન્ડમાં ટોચના ચતુર્થાંશ પ્રદર્શન કરતા સામાજિક મકાનમાલિકો સાથે તુલનાત્મક છે.



# Join us at **our Next AGM**

We are holding our AGM on **Friday 22nd September 2023 at 7.00pm** at **The Sapphire Suite, 88 Surrey Street, Leicester, LE4 6FG**. Invitations have been sent out.

**Please note only tenant members are allowed to enter the raffle prize draw and must be present on the day. If they are not present, then a new re-draw will take place.**

અમારા એજીએમ માટે અમારી સાથે જોડાઓ

અમે શુક્રવાર 22 સપ્ટેમ્બર 2023 ના રોજ સાંજે 7.00 વાગ્યે અમારી એજીએમ યોજી at રહ્યા છીએ at The Sapphire Suite , 88 સરે સ્ટ્રીટ, લિસેસ્ટર, LE4 6FG. આમંત્રણો મોકલી દેવામાં આવ્યા છે.

કૃપા કરીને નોંધ લો કે ફક્ત ભાડૂત સભ્યોને જ રેફલ ઇનામમાં પ્રવેશવાની મંજૂરી છે અને તે દિવસે હાજર રહેવું આવશ્યક છે. જો તેઓ હાજર નહીં રહે તો નવેસરથી ડ્રો થશે.



## Office Opening

**Opening Hours** Monday to Wednesday: 9am - 5pm; Thursday 9am—12pm; Friday 9am—5pm (**visiting the office is strictly by appointment only**) as the housing team carry out home visits/ inspections/ attending meetings etc and may need to be away from the office.

Booking an appointment will save you an unnecessary journey, and time, alternatively you can call our office telephone number 0116 303 2025 and our housing team will be happy to address your matter over the phone, if they are able to do so or we will book an appropriate appointment with you to discuss the matter face to face in the office.

## ઓફિસ ખોલી રહ્યા છીએ

સોમવારથી બુધવાર સુધી ખુલવાનો સમય: સવારે 9 થી સાંજના 5 વાગ્યા સુધી; ગુરુવારે સવારે 9 થી બપોરે 12; શુક્રવારે સવારે ૯ થી સાંજના ૫ (ઓફિસની મુલાકાત લેવી એ માત્ર એપોઇન્ટમેન્ટ દ્વારા જ છે) કારણ કે હાઉસિંગ ટીમ ઘરની મુલાકાત/ નિરીક્ષણ / મીટિંગમાં ભાગ લેવા વગેરે કરે છે અને ઓફિસથી દૂર રહેવાની જરૂર પડી શકે છે.

એપોઇન્ટમેન્ટ બુક કરાવવાથી તમે બિનજરૂરી મુસાફરી અને સમય બચાશે, વૈકલ્પિક રીતે તમે અમારી ઓફિસના ટેલિફોન નંબર 0116 303 2025 પર કોલ કરી શકો છો અને અમારી હાઉસિંગ ટીમ તમારી બાબતને ફોન પર સંબોધવામાં ખુશ થશે, જો તેઓ આમ કરવા સક્ષમ હોય અથવા અમે ઓફિસમાં રૂબરૂ આ બાબતે ચર્ચા કરવા માટે તમારી સાથે યોગ્ય એપોઇન્ટમેન્ટ બુક કરાવીશું.

# Meet The 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) (Co-optee) Mr Avinder Mistry (Treasurer) Mrs Minaxi Hemraj, Mrs Parul Rajani, Mr Mukesh Limachya along with co-optee Poonam Rajani and Kalpesh Mehta.

અમારી સમિતિના સભ્યોને મળો જેઓ અમારા આવાસ કો-ઓપ અને તેની સેવાઓ પર દેખરેખ રાખવા માટે જવાબદાર છે.

અમારા સભ્યોમાં ચેરમેન શ્રી સુનિલ હેમરાજ, સુશ્રી હિના મોદી (સેક્રેટરી) (કો-ઓપ્ટી) શ્રી અવિન્દર મિસ્ત્રી (ટ્રેઝરર) શ્રીમતી મીનાક્ષી હેમરાજ, શ્રીમતી પારુલ રાજાણી, શ્રી મુકેશ લિમાચ્યા તેમજ કો-ઓપ્ટી પૂનમ



## Planned Maintenance

We have received a vast number of enquiries about our renewal program on major components like Kitchen and Bathroom replacement. I can confirm that CHC are committed to completing these over the coming years and have programmed in a '5-year plan of works', making sure that it is financially viable, and component are coming to their 'end of lifespan' as per the stock condition report.

Over the last year, CHC have been proactive in this specific area and have completed and invested the following to date making sure that we meet the 'Decent Home Standard', and will continue to improve our stock.

Items	Units	Items	Units
Bathroom	5	બાથરૂમ	5
Kitchens	7	રસોડું	7
Roofs	3	છત	3
Boilers	12	બોઇલર્સ	12
Windows & Doors	8	વિન્ડોઝ અને ડોર્સ	8

## આયોજિત જાળવણી

કિચન અને બાથરૂમ રિપ્લેસમેન્ટ જેવા મુખ્ય ઘટકો પર અમારા રિન્યુઅલ પ્રોગ્રામ વિશે અમને મોટી સંખ્યામાં પૂછપરછ મળી છે. હું પુષ્ટિ કરી શકું છું કે સીએચસી આગામી વર્ષોમાં આ પૂર્ણ કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે અને '5-વર્ષના કાર્યયોજના' માં પ્રોગ્રામ કર્યો છે, તે સુનિશ્ચિત કરે છે કે તે નાણાકીય રીતે સધ્ધર છે, અને સ્ટોક કન્ડિશન રિપોર્ટ મુજબ ઘટક તેમના 'આયુષ્યના અંત' પર આવી રહ્યા છે.

છેલ્લા એક વર્ષ દરમિયાન, સીએચસી (CHC) આ વિશિષ્ટ ક્ષેત્રમાં સક્રિય છે અને અમે 'ડિસેન્ટ હોમ સ્ટાન્ડર્ડ'ને પૂર્ણ કરીએ છીએ તેની ખાતરી કરવા માટે આજદિન સુધી નીચેની બાબતો પૂર્ણ કરી છે અને તેનું રોકાણ કર્યું છે.

## Prioritising Repairs

The Cossington Housing Co-operative Ltd (CHC) Housing Team recently sent out a 'Repairs reminder' letter on 14th August 2023, this was to follow up on any outstanding works since CHC became independent. **It had become clear that there was an inherited backlog of uncompleted repairs from Pinnacle Ltd, and wanted to reassure you that we are committed to getting these and other repairs completed as soon as possible.**

We are now working through the list in order of priority, with the most urgent being done first.

Some requests such as dealing with bathroom and kitchen replacements will involve larger scale work, so will need to be rescheduled into our forthcoming planned works programme rather than being managed through day-to-day repairs. We appreciate your patience during this time.

Please remember to report repairs as soon as they are needed and allowing us access to your home for them to be carried out, so they can be dealt with quickly to avoid further deterioration. To the building and your property .

## સમારકામને પ્રાથમિકતા આપવી

કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ કો-ઓપરેટિવ લિમિટેડ (સીએચસી) હાઉસિંગ ટીમે તાજેતરમાં 14 મી ઓગસ્ટ 2023 ના રોજ 'રિપેર્સ રિમાઇન્ડર' પત્ર મોકલ્યો હતો, આ સીએચસી સ્વતંત્ર થયા પછી કોઈપણ બાકી કામ પર ફોલોઅપ કરવાનો હતો. તે સ્પષ્ટ થઈ ગયું હતું કે પિનાકલ લિમિટેડ તરફથી અપૂર્ણ સમારકામનો વારસાગત બેકલોગ હતો, અને તમને ખાતરી આપવા માંગતો હતો કે અમે આ અને અન્ય સમારકામ શક્ય તેટલી વહેલી તકે પૂર્ણ કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ.

અમે હવે અગ્રતાના ક્રમમાં સૂચિ દ્વારા કામ કરી રહ્યા છીએ, જેમાં સૌથી વધુ તાકીદનું પ્રથમ કરવામાં આવે છે.

કેટલીક વિનંતીઓ જેમ કે બાથરૂમ અને રસોડાના ફેરબદલી સાથે વ્યવહાર કરવા માટે મોટા પાયે કામ સામેલ હશે, તેથી રોજિંદા સમારકામ દ્વારા સંચાલિત થવાને બદલે અમારા આગામી આયોજિત કાર્ય કાર્યક્રમમાં ફરીથી શેડ્યૂલ કરવાની જરૂર પડશે. અમે આ સમય દરમિયાન તમારી ધીરજની પ્રશંસા કરીએ છીએ.

મહેરબાની કરીને યાદ રાખો કે સમારકામની જરૂર હોય તેટલી વહેલી તકે જાણ કરો અને તે કરવા માટે અમને તમારા ઘર સુધી પહોંચવાની મંજૂરી આપો, જેથી વધુ બગાડ ટાળવા માટે તેમની સાથે ઝડપથી કાર્યવાહી કરી શકાય. મકાન અને તમારી મિલકત માટે.



## 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 તે સહકારી સાથે 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	✓	
Washing લાઇનો સ્થાપિત અથવા સમારકામ		✓
બાહ્ય શેડ માટે વધારાની અથવા ખોવાયેલી યાવોઓ		✓
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 હેન્ડલ્સન બદલવું	✓	
ઇલેક્ટ્રિક ડોરબેલ્સનું સમારકામ ફક્ત હાર્ડવાયર્ડ	✓	
બેટરીથી ચાલતા ડોરબેલ્સનું સમારકામ		✓
રિપ્લેસમેન્ટ ડોર ચેઇન, બોલ્ટ્સ, નબ્લ્સ, લેટરબોક્સ, ડોરબેલ્સ અને સ્પાયલોલ		✓
બ્રાઉન ડબલ-ગ્લાઝ્ડ એકમોને બદલી રહ્યા છે	✓	
તૃતીય 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		✓
પ્લમ્બિંગ		✓
લોક અથવા ટપકતા નળ	✓	
સફેદ માલ માટે કોઇપણ અને તમામ પ્લમ્બિંગ સહકારી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલું નથી		✓
ઘરની સીમામાં અવરોધિત પાઇપો અથવા ગટર અથવા જ્યાં ચેઇન, ઓઇલ, 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 રોડિસ્ટર્સ		✓
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		✓
લાઇટિંગ		✓
IP65 લાઇટને બાથરૂમમાં બદલવી, જ્યાં સ્થાપિત	✓	
રિપ્લેસમેન્ટ ફ્યુઝ અને પ્લગ		✓
રિપ્લેસમેન્ટ લાઇટબલ્બ		✓
રિપ્લેસમેન્ટ ફ્લોરોસન્ટ ટ્યુબ		✓
ફિક્સર અને ફિટિંગ		✓
લોકેટ સોડી, લાઇટિંગ અને લાકડા લોકેટ 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 બ્લાઇંડ્સ		✓
દરવાજા		✓
કોમી દરવાજાને બાદ કરતા ફાઇટ બાકાત		✓
કોમીને બાદ કરતા હવામાન સ્ટ્રીપ્સ		✓
લેમિનેટ ફ્લોરિંગ- સેવાઓની સુવલતા માટે દૂર કરવું અને બદલવું		✓
શણગાર		✓
મિલકતમાં ખામીને કારણે સુશોભન, દા.ત. ભીના કોમી, છત અથવા સ્નાન લોક	✓	
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?

કોઈક 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 લોક થાય છે અથવા પાણીની પાઇપ ફાટે છે. અમે 24 કલાકની અંદર આ પ્રકારની સમારકામ હાથ ધરવાનું લક્ષ્ય રાખ્યું છે.

તાત્કાલિક સમારકામ ખામીયુક્ત હોલ અથવા બાથરૂમ લાઇટ અને નાનો સમાવેશ કરો

પાણી લોક. અમે પાંચ કાર્યકારી દિવસોમાં આ પ્રકારની સમારકામ હાથ ધરવાનું લક્ષ્ય રાખ્યું છે.

નિયમિત સમારકામ સામાન્ય સમારકામ છે જેમ કે તૃતીય બાથરૂમ ટાઇલ્સ અથવા દરવાજા તેના હિન્જ્સમાંથી બહાર આવે છે. અમારું લક્ષ્ય 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.

# Welcome to New Contractors

## LB Roofing

Cossington Housing Co-operative have appointed LB Roofing (Lewis) to our supplier list as a specialist contractor, specifically working on our roof and gutter repairs and we welcome his support.

કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ કો-ઓપરેટિવ દ્વારા એલબી રૂફિંગ (લેવિસ)ની અમારી સપ્લાયર યાદીમાં નિષ્ણાત કોન્ટ્રાક્ટર તરીકે નિમણૂક કરવામાં આવી છે, જે ખાસ કરીને અમારી છત અને ગટરના સમારકામ પર કામ કરે છે અને અમે તેમના સમર્થનને આવકારીએ છીએ.



## Sudell Gutter Cleaning & Repair Specialists

As part of an update, we have now recruited Sudell Gutter Cleaning & Repair Specialists who offer an award winning gutter repair service in Leicester which is second to none. With no time to lose, our vans are stocked with replacement parts and are equipped with the tools and fixings needed to fix the problem properly.

We look forward to working with Rikesh Patel.

સુડેલ ગટરની સફાઈ અને રિપેર સ્પેશિયાલિસ્ટ્સ

અપડેટના ભાગરૂપે, અમે હવે સુડેલ ગટર ક્લીનિંગ એન્ડ રિપેર સ્પેશિયાલિસ્ટ્સની ભરતી કરી છે, જેઓ લિસેસ્ટરમાં એવોર્ડ વિજેતા ગટર રિપેર સર્વિસ ઓફર કરે છે, જે કોઈનાથી પાછળ નથી. ગુમાવવાનો સમય ન હોવાને કારણે, અમારી વાન રિપ્લેસમેન્ટ પાર્ટ્સથી ભરેલી હોય છે અને સમસ્યાને યોગ્ય રીતે સુધારવા માટે જરૂરી સાધનો અને ટૂલ્સથી સજ્જ હોય છે.

અમે રિકેશ પટેલ સાથે કામ કરવા આતુર છીએ



## JD Fresh Cleaning Services

We welcome JD Fresh Cleaning Services who have taken over the cleaning programs in our Communal blocks from September 2023, offering a bespoke and quality service by making sure that all shared areas are maintained to a high standard.

જેડી ફ્રેશ સફાઈ સેવાઓ

અમે જેડી ફ્રેશ ક્લીનિંગ સર્વિસીસનું સ્વાગત કરીએ છીએ, જેમણે સપ્ટેમ્બર 2023થી અમારા કોમ્યુનલ બ્લોક્સમાં સફાઈ કાર્યક્રમોનો હવાલો સંભાળ્યો છે, અને તમામ વહેંચાયેલા વિસ્તારોને ઉચ્ચ કક્ષાએ જાળવવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરીને બેસ્પોક અને ગુણવત્તાયુક્ત સેવા પ્રદાન કરીએ છીએ.



# How are we doing?

## Empty Proprietries

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



Here are our performance figures from 1st April to 30th August 2023

### Total Repairs 264

Emergency 24 hrs 41	Urgent 5 Working days 138
Responsive 10 working days 55	Planned 28 working days 30

### Feedback

Total rental income to collect from **3rd April 2023 to 30th August 2023: £304,180.**

**Current rent arrears (what remains to be collected): £48,090. (6.6%) of total rent roll.**

**Formal complaints**-----2

**Tenant satisfaction of service (data from 2023 survey- 89%)**

**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.

Our complaints policy, is also available to review on CHC website- <https://cossingtoncoop.org.uk/policies/>

### પ્રતિસાદ

3 એપ્રિલ 2023 થી 30 ઓગસ્ટ 2023 સુધીમાં એકત્રિત કરવા માટે કુલ ભાડાની આવક: £304,180.

વર્તમાન ભાડાની બાકી નીકળતી રકમ (જે એકત્રિત કરવાનું બાકી છે): £48,090. (6.6%) કુલ રેન્ટ રોલનો છે.

ઔપચારિક ફરિયાદો-----2

ભાડૂતોની સેવાનો સંતોષ (2023ના સર્વેક્ષણનો ડેટા - 58)

લોકપાલ કેસ-----1

અમે ભાડૂતના સભ્યોને ફરિયાદોની પ્રક્રિયા દ્વારા ચિંતાઓ અથવા અસંતોષ વધારવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ. હાલમાં ભાડૂતના સભ્યો ઇમેઇલ, ફોન, પત્ર અથવા રૂબરૂમાં અમારી સાથે ફરિયાદ કરી શકે છે.

અમારી ફરિયાદ નીતિ, સીએચસીની વેબસાઇટ પર સમીક્ષા કરવા માટે પણ ઉપલબ્ધ છે- <https://cossingtoncoop.org.uk/policies/>

If you would like to join our committee. Nomination forms can be collected from our office and upon completion you may be considered.

Sheila Bhagat, Housing Co-ordinator,  
Cossington Housing Co-operative Ltd, 143  
Loughborough Road, LEICESTER, LE4 5LR.

This form **MUST** be returned to the office by **12.00pm on Tuesday 19th September 2023.**

જો તમે અમારી સમિતિમાં જોડાવા માંગતા હો. આમાંથી એકત્રિત થનારા ઉમેદવારી ફોર્મ:

શીલા ભગત, હાઉસિંગ કો-ઓર્ડિનેટર, કોસિંગ્ટન હાઉસિંગ કો-ઓપરેટિવ લિમિટેડ, 143 લોઘબોરો રોડ, લિસેસ્ટર, LE4 5LR.

આ ફોર્મ 19 સપ્ટેમ્બર 2023ને મંગળવારના રોજ બપોરે 12.00 વાગ્યા સુધીમાં કચેરીમાં પરત આપવાનું રહેશે.

## **Out of Hours: Emergency (After 5.00 p.m.) 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
- ◆ CDC Drain Services
- ◆ Diya Electricals
- ◆ Draincare
- ◆ Ideal Heating and Gas Ltd
- ◆ Injecta Dampcourse
- ◆ JD Fresh Cleaning Services
- ◆ Kaypee Construction
- ◆ LB Roofing
- ◆ Meera Productions
- ◆ Ocean Construction (Leicester)
- ◆ Pancholi & Associates (CHC Accountants)
- ◆ Rogers Spencer (External Auditors)
- ◆ Sudell Gutter Cleaning Leicester
- ◆ Ultrashield Windows Ltd
- ◆ THA LTD (Tom Hopkins –Advisor & Trainer)
- ◆ Timberwise—Dampcourse

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)
- ◆ Be Compliant
- ◆ બોબ મિલકત જાળવણી
- ◆ CDC ડ્રેઇન સેવાઓ
- ◆ દીયા ઇલેક્ટ્રિકલ્સ
- ◆ ડ્રેઇનકેર
- ◆ આદર્શ હીટિંગ એન્ડ ગેસ લિ.
- ◆ ઇન્જેક્ટા ડેમ્પકોર્સ
- ◆ જેડી ફ્રેશ સફાઇ સેવાઓ
- ◆ કેપી કન્સ્ટ્રક્શન
- ◆ એલબી છત
- ◆ મીરા પ્રોડક્શન્સ
- ◆ Ocean Construction (લિસેસ્ટર)
- ◆ પંચોલી અને સહયોગીઓ (સીએચસી એકાઉન્ટન્ટ્સ)
- ◆ રોજર્સ સ્પેન્સર (બાહ્ય ઓડિટર્સ)
- ◆ સુડેલ ગટર ક્લિનિંગ લિસેસ્ટર
- ◆ અલ્ટ્રાશિલ્ડ વિન્ડોઝ લિ.
- ◆ ટીએચએ લિમિટેડ (ટોમ હોપકિન્સ – સલાહકાર અને ટ્રેનર)
- ◆ ટિમ્બરવાઇઝ—ડેમ્પકોર્સ
- ◆ 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)