

Biuletyn Trust Talks – Lato 2020

Potrzebujemy nowej nazwy!

Od ponad piętnastu lat wysyłamy Trust Talks do wszystkich naszych klientów – ale teraz nadszedł czas na zmianę!

Z pewnością zauważyliście, że nie nazywamy się już The Wrekin Housing Trust. Zmieniamy nazwę na The Wrekin Housing Group; prawdopodobnie nawet zauważyliście, że nasza witryna internetowa nosi teraz nazwę Wrekin.com.

Ponieważ zmiana nazwy wszędzie jest kosztowna, aktualizujemy ją tylko tam, gdzie jest to potrzebne – na przykład oznakowanie nowych zakładów i stroje dla nowych pracowników.

Potrzebujemy nowej nazwy dla naszego biuletynu, która obejmie wszystkich naszych najemców i klientów w całej naszej organizacji, dlatego też organizujemy konkurs na najlepszą nazwę. Najlepszy pomysł zostanie wykorzystany, a zwycięzca otrzyma za swoją kreatywność bon upominkowy.

Prześlij swoją sugestię wraz z imieniem i nazwiskiem oraz danymi kontaktowymi na adres TrustTalks@wrekin.com lub pocztą na koszt adresata. Szczegóły można znaleźć na ostatniej stronie Trust Talks.

Wiadomość od Wayne Wrekin

Witamy na najnowszej edycji Trust Talks.

Co za początek roku 2020! Temat Brexitu zmienił na temat globalnej pandemii, a my przez cały czas ciężko pracujemy, aby zmieniać życie ludzi na lepsze.

Dziękujemy wszystkim naszym klientom za wsparcie i zrozumienie w czasie pandemii COVID-19. Nieustannie staramy się zapewnić bezpieczeństwo naszym klientom, świadczymy niezbędne usługi oraz zapewniamy potrzebne wsparcie i doradztwo – w szczególności w zakresie kwestii finansowych i zadłużenia. Jak zauważycie w tej edycji Trust Talks, zmieniliśmy sposób pracy i aktywnie wychodzimy naprzeciw potrzebom klientów w starszym wieku lub znajdujących się w grupie ryzyka. Jeżeli sobie nie radzisz, koniecznie skontaktuj się z nami, a my postaramy się pomóc.

Sytuacja może ulec zmianie, dlatego prosimy nadal korzystać z witryny Wrekin.com i naszych kanałów w mediach społecznościowych w celu uzyskania aktualizacji i dalszych informacji. Można również zarejestrować się, aby otrzymywać aktualizacje pocztą elektroniczną, pod adresem e-mail: coronavirus@wrekin.com.

Jest to ostatnia edycja Trust Talks w obecnej formie. Zmieniamy oprawę i następnym razem pojawi się nowa nazwa. Prosimy o zgłaszanie się do konkursu, sugerując nową nazwę, można też zarejestrować się, aby otrzymać swoje wydanie w wersji cyfrowej.

Życzę Wam i Waszym rodzinom wszystkiego dobrego. Bądźcie czujni, aby się chronić, pomagajcie kontrolować wirus i ratować życie.

Wayne Gethings

Laura Hilditch: Przewodnicząca Panelu Lokatorów

Mam nadzieję, że wszyscy jesteście bezpieczni i zdrowi, i nie nudzicie się. Zająłam się nowym hobby – malarstwem akrylowym! Cieszy mnie nauka czegoś nowego.

Panel Lokatorów nadal pracuje na rzecz swoich klientów i dostaje polityki do swoich domów, bez dojeżdżania na spotkania. Naszym ostatnim projektem była polityka dotycząca hulajnóg, do której wszyscy zgłaszaliśmy uwagi i zalecenia.

Mam nadzieję, że zgodzą się Państwo, że w tych wyjątkowych okolicznościach grupa Wrekin Housing Group i jej pracownicy zjednoczyli siły. Poświęcają swój czas w ramach wolontariatu, aby pomóc osobom znajdującym się w najtrudniejszej sytuacji w naszej społeczności, jednocześnie zapewniając usługi i porady na pierwszej linii frontu.

Wiem, że to trudne czasy, więc uważajcie na siebie, opiekujcie się sobą i bądźcie dla siebie dobrzy.

Jak uniknąć stania się ofiarą oszustwa

Niestety od czasu pojawienia się epidemii COVID-19 nastąpił wzrost liczby przypadków oszustw i wyłudzeń. Pragniemy przypomnieć naszym lokatorom, aby byli czujni i zwracali uwagę na oszustwa, naciągaczy, podejrzanе telefony i wiadomości e-mail.

Telefony

Możecie otrzymywać telefony od osób podających się za bank, władze lokalne, a nawet Wrekin.

Dzwonimy do naszych bardziej narażonych klientów, aby sprawdzić, czy potrzebują obecnie większego wsparcia.

Nieuczciwe osoby dzwoniące do drzwi

Przestępcy obierają sobie za cel osoby starsze, dzwoniąc do drzwi i proponując im zrobienie zakupów. Mieliśmy również doniesienia o osobach dzwoniących do klientów podszywających się pod pracowników firmy Wrekin, próbujących uzyskać dostęp do ich domów.

Fałszywe e-maile lub wiadomości tekstowe

Fałszywe wiadomości e-mail i SMS-y mogą podstępnie skłaniać ludzi do otwierania szkodliwych załączników, narażając ich na ryzyko kradzieży tożsamości. Tego typu wiadomości mogą wyglądać autentycznie i nie wzbudzać podejrzeń – zwłaszcza jeśli w tym trudnym czasie oferują gotówkę i wsparcie. Jednym z częstych oszustw są fałszywe wiadomości e-mail od osób podszywających się pod urząd HMRC.

Pamiętajcie

- My nigdy nie prosimy o podanie danych osobowych, danych bankowych lub danych karty kredytowej przez telefon. Nie pyta o nie też bank czy władze lokalne.
- Zawsze należy poprosić o okazanie dowodu tożsamości osobę podającą się za pracownika Wrekin przychodzącą do domu. W razie wątpliwości, nie wpuszczajcie takiej osoby do mieszkania.

W przypadku wiadomości e-mail lub SMS nie należy klikać na linki, których nie znacie lub które wyglądają podejrzanie. Użyj myszki, aby najechać na link i sprawdzić, czy wygląda autentycznie. Jeżeli podejrzewasz, że otrzymałeś fałszywą wiadomość e-mail lub SMS od HMRC, możesz porównać ją z przykładami opublikowanymi na stronie GOV.UK.

Bądźcie czujni. Jeśli coś wydaje się zbyt dobre, by było prawdziwe, często tak jest, i prawdopodobnie jest oszustwem.

Jeśli otrzymasz od nas wiadomość i nie jesteś pewien, skontaktuj się z nami pod numerem 01952 21700 lub wyślij e-mail na adres enquiries@wrekin.com, aby sprawdzić, czy pochodzi od nas.

Przypadki podejrzeń o nadużycie finansowe można zgłaszać na stronie internetowej Action Fraud pod adresem: www.actionfraud.police.uk.

Więcej porad na temat oszustw można znaleźć na stronie internetowej Citizens Advice: www.citizensadvice.org.uk.

Najnowsze porady rządowe dotyczące oszustw i cyberprzestępczości można znaleźć na stronie GOV.UK.

Bezpieczeństwo pożarowe na balkonach

Pożary na balkonach mogą rozprzestrzeniać się tak szybko, jak wewnątrz budynku, dlatego należy zachować szczególną ostrożność, aby uniknąć ryzyka pożaru.

Andrew Lockyer, Fire Safety Category Manager, mówi: „To zrozumiałe, że ludzie chcą korzystać ze swoich balkonów, zwłaszcza gdy pogoda jest ładna i po tak długim pobycie w domu, ale ważne jest, aby zachować szczególną ostrożność. Musimy mieć pewność, że nie korzysta się z balkonu w sposób, który mógłby wpłynąć na bezpieczeństwo mieszkańców domu lub sąsiadów.”

„Pożary na balkonie mogą się szybko rozprzestrzeniać i dotknąć cały budynek, nie tylko jedno mieszkanie.”

Andrew przygotował poniższe wskazówki, które pomogą zachować bezpieczeństwo tego lata:

- Balkon należy utrzymywać w porządku i nie należy przechowywać na nim przedmiotów mogących powodować ryzyko potknięcia się.
- Całkowicie gasić papierosy i wyrzucać je do odpowiedniego pojemnika.
- Nie używać balkonu do przechowywania sprzętu AGD, butli z paliwem lub innych substancji łatwopalnych.
- Nigdy nie używać na balkonie grilla, nawet jednorazowego.

Ważne jest również, aby regularnie sprawdzać czujnik dymu w mieszkaniu. Więcej o bezpieczeństwie przeciwpożarowym można dowiedzieć się na naszej stronie internetowej. W przypadku wątpliwości dotyczących bezpieczeństwa przeciwpożarowego balkonu lub domu, prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem 01952 217000 lub mailowy na adres enquiries@wrekin.com

Życie towarzyskie

Zostaliśmy nominowani do tytułu Gospodarza Roku Osób Starszych, co jest fantastycznym przykładem na to, jak wspólnie z naszymi starszymi mieszkańcami tworzymy ciepłe i pełne życia wspólnoty.

Nominacja obejmuje przede wszystkim nasze wyjazdy i imprezy programowe. Liczne imprezy, jak boccia czy bingo, nadmorskie wakacje i coroczne konkursy ogrodnicze, dały nam wiele okazji do wykazania się. Niemniej pandemia COVID-19 i nowe zasady społecznego dystansu w dużym stopniu ograniczają to, co możemy robić.

Dyrektor Retirement Housing Paula Reynolds mówi: „Niestety, na razie musieliśmy odwołać wiele imprez towarzyskich, które tak lubimy. Musieliśmy zmienić nasze priorytety i skupić się na pomocy starszym mieszkańcom, zapewnić im pomoc i bezpieczeństwo oraz najpotrzebniejsze rzeczy.”

Od quizów po aerobik, dystans społeczny nie musi oznaczać braku udziału w naszych programach! Współpracownicy wymyślają innowacyjne sposoby interakcji z mieszkańcami, aby wprowadzić odrobinę radości do nowej codziennej rutyny.

Sharon Wakeling, Service Manager w firmie Withywood w Shrewsbury mówi: „Pęka nam serce, gdy nie możemy przytulić kogoś w trudnej chwili. Chcemy jednak pozostać pozytywni i wspólnie pracować nad znalezieniem nowych sposobów na kontakty towarzyskie z naszymi mieszkańcami.

Ludzie doceniają drobne gesty, np. uśmiechniętą buźkę na opakowaniu leków. Nasza nowa gra „nice two metre, two metre nice” jest oparta na Generation Game i jest prawdziwym hitem. Jest prosta, ale zabawna, i tego w tej chwili nam właśnie potrzeba.”

Dla Katriny Pooler, koordynatorki imprez, wszystko się zmieniło, ale jej rola jest wciąż taka sama. „Zazwyczaj wychodzę z naszymi klientami, organizuję wycieczki, zajęcia i grupy społeczne. Wiele się zmieniło i nasi klienci są narażeni na izolację społeczną i samotność – szczególnie w tej chwili, gdy rodzina i przyjaciele nie mogą ich odwiedzić.”

Regularnie zamieszczamy aktualizacje naszych programów na naszych kontach w mediach społecznościowych. Śledź nas na @WrekinHG, zarówno na Facebooku, jak i Twitterze, aby zobaczyć więcej zdjęć i filmów.

Wspólna praca na rzecz wspierania naszych społeczności

W tym niepewnym czasie zespoły z całej firmy Wrekin dostosowywały się do nowych ról, pomagając naszym klientom i społecznościom zdobyć podstawowe produkty.

Tynkarze i konserwatorzy transportują paczki z żywnością, sprzedawcy dostarczają środki ochrony indywidualnej do naszych programów i domów opieki, a zespół prawników wspiera programy ShireLiving – ale to nie wszystko! Niektórzy pracownicy zgłosili się na ochotnika do wykonywania tymczasowych obowiązków wspierających miejsca, które wymagają teraz więcej pracy, np. w placówkach opiekuńczych i udzielających porad w zakresie finansów i świadczeń.

- Oto tylko niektóre z zadań, które nasi pracownicy wykonywali w społeczności:
- Dostarczanie paczek żywnościowych do potrzebujących lokatorów z banków żywności we wszystkich naszych rejonach.
- Pomoc w zakresie zaopatrzenia w leki i zakupy, zwłaszcza produkty pierwszej potrzeby.

- Przeprowadzanie gruntownego czyszczenia mieszkań osób wymagających opieki.
- Rozmowy kontrolne z mieszkańcami z grupy ryzyka.
- Dostawa sprzętu dla innych pracowników, aby umożliwić im pracę w domu.
- Szkolenie dodatkowych pracowników ds. reagowania w zakresie naszych systemów przywoławczych.
- Dostawa i montaż niezbędnych urządzeń, takich jak zamrażarki lodówkowe, łóżka i pralki.

Dyrektor Wykonawczy ds. Usług Operacyjnych, David Wells, powiedział: „Jesteśmy naprawdę dumni z tego, jak pracownicy Wrekin współpracują ze sobą i partnerami, aby wspierać nasze wspólnoty. Wszyscy chętnie się udzielają, pomagają i przystosowują. Poprzez utrzymywanie kontaktu z naszymi najbardziej narażonymi klientami mamy pewność, że ludzie mogą łatwo zwrócić się o pomoc, której potrzebują.”

Otrzymaliśmy też miłe komentarze od naszych klientów:

„Dziękuję za nieustanne wsparcie. Odczuwam wielką ulgę wiedząc, że mogę liczyć na taką pomoc.”

„Dziękuję za wszystkie telefony, miło wiedzieć, że Wam zależy.”

„Izoluję się ze względu na problemy zdrowotne i nie mogę w tej chwili wychodzić. Wiem, że mam wsparcie i czuję się pewnie, wiedząc, że jest ktoś, kto może mi pomóc. Kiedy to się skończy, będę wspomagać mój lokalny bank żywności.”

„Naprawdę doceniam te telefony i wiadomości. Tak trzymać, wykonujecie wspaniałą robotę!”

„Czuję ogromną wdzięczność za wsparcie okazane mojej mamie, która ma demencję. Daleko mieszkam, dlatego paczki żywnościowe i telefony kontrolne są super; jestem pod wrażeniem dodatkowej pomocy z Waszej strony.”

Jeżeli uważasz, że mógłbyś w tej chwili skorzystać z dodatkowego wsparcia, nie wahaj się skontaktować z nami. Więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej Wrekin.com/coronavirus lub zadzwonić pod numer 01952 217100, a z przyjemnością udzielimy pomocy.

Konkurs plastyczny na kalendarz 2021

Chcemy, aby nasz kalendarz 2021 był naszym najciekawszym i najbardziej kolorowym kalendarzem, jaki do tej pory wydaliśmy!

Już drugi rok organizujemy konkurs plastyczny i chcemy znaleźć dwanaście ciekawych i kolorowych zdjęć, które pomogą nam zobrazować te miesiące.

Motywnym przewodnim jest życie na progu; ponieważ musimy więcej czasu spędzać w domu, pomyślcie o tym, co widzicie wokół siebie. Może to być widok z okna, coś, co zauważycie na codziennym spacerze lub martwa natura ulubionych przedmiotów.

Szukamy kolorowych i kreatywnych dzieł sztuki. Nie ma ograniczeń odnośnie wieku, a wszelkie media są dopuszczalne: od obrazów i fotografii po szydełkowanie i ceramikę.

12 najlepszych prac zostanie opublikowanych w naszym kalendarzu na 2021 rok, a główny zwycięzca zajmie dumne miejsce na okładce. Mamy nadzieję, że jeszcze w tym roku zorganizujemy wystawę, aby zaprezentować i uhonorować finalistów. Powodzenia!

Prace prosimy przysyłać pocztą elektroniczną na adres calendar@wrekin.com. Więcej informacji, w tym regulamin i instrukcje, można znaleźć na stronie Wrekin.com/kalendarz

Trzy to magiczna liczba - potrójna nominacja do nagrody

Zostaliśmy nominowani do trzech nagród w ramach konkursu UK Housing Awards, który wyróżnia i nagradza najlepszych z brytyjskiego sektora mieszkaniowego.

Innowator roku: za wdrażanie innowacji i rozwój własnych systemów informatycznych, co pozwoliło nam na zmianę sposobu pracy.

Zatrudnienie i szkolenie mieszkańców: za pomoc naszym mieszkańcom w zdobywaniu umiejętności, doświadczenia i pewności siebie, których potrzebują, aby znaleźć zatrudnienie w ramach projektu The Marches Construction Ready, przedstawionego w naszej ostatniej edycji.

Najlepszy wynajmujący dla osób starszych.

Wyniki zostaną ogłoszone jeszcze w tym roku, a my poinformujemy, jak wypadliśmy!

Karta Lokatorów Wrekin

Niektórzy pamiętają zapewne konsultacje, które przeprowadziliśmy w zeszłym roku w związku z nową inicjatywą National Housing Federation i Together with Tenants. Firma Wrekin zgłosiła się na ochotnika do szybkiego przyjęcia tej inicjatywy i przygotowała nową Kartę Lokatorów Wrekin. Karta zawiera sześć elementów oraz zobowiązania lokatorów i zmieniony zestaw standardów usług lub standardów lokalnych.

Podczas gdy cała organizacja jest zaangażowana w realizację ogólnych zobowiązań wobec lokatorów, niektóre z naszych lokalnych standardów są nadal objęte restrykcją rządu dotyczącą dystansu społecznego, ale zostaną wznowione tak szybko, jak to możliwe. Nasze zobowiązania:

Relacje: Wszyscy lokatorzy i mieszkańcy będą traktowani z szacunkiem we wszystkich interakcjach. Nasze relacje z lokatorami i mieszkańcami będą oparte na zasadzie otwartości, uczciwości i przejrzystości.

Komunikacja: Lokatorzy i mieszkańcy będą otrzymywać od nas jasne, łatwo dostępne i aktualne informacje na temat ważnych dla nich kwestii, w tym istotne informacje o mieszkaniach i lokalnej społeczności, o tym, jak rozwiązujemy problemy, jak jesteśmy zarządzani oraz informacje o działaniach prowadzonych w kluczowych kwestiach.

Głos i wpływ: Opinie lokatorów i mieszkańców będą wysłuchiwać i szanować, a otrzymane informacje zostaną wykorzystane do podjęcia decyzji. Każdy lokator i mieszkaniec zostanie wysłuchany przez nas w ważnych dla niego sprawach i bez obaw będzie mógł się wypowiedzieć.

Odpowiedzialność: Najemcy i mieszkańcy będą współpracować z nami w celu niezależnego kontrolowania i rozliczania nas z decyzji, które mają wpływ na ich mieszkania i usługi oraz na jakość oferowanych przez nas usług i mieszkań.

Jakość: Lokatorzy i mieszkańcy mogą oczekiwać, że ich mieszkania będą dobrej jakości, należyście utrzymane, bezpieczne i dobrze zarządzane.

W przypadku problemów: Najemcy i mieszkańcy będą mieli do dyspozycji proste i łatwo dostępne możliwości zgłaszania problemów, składania skarg i ubiegania się o naprawienie szkody. Lokatorzy i mieszkańcy otrzymają na czas poradę i wsparcie w przypadku wystąpienia problemów.

Szczegółowa Karta Najemców Wrekin znajduje się na naszej stronie internetowej Wrekin.com. Opracowaliśmy stronę internetową, która zawiera nasze kluczowe wyniki operacyjne na rok 2019/20 oraz podstawową politykę operacyjną, która jest jednym z naszych nowych standardów usług. Ponadto, jest to również okazja do przekazania nam opinii na ich temat i poinformowania nas, czy są one przydatne lub czy chcielibyście zobaczyć inne wyniki lub polityki.

Panel Obsługi Klienta (ang. *Customer Assurance Panel*) będzie monitorował zgodność naszych działań z Kartą i przekazywał informacje do Panelu Opinii Klienta (ang. *Customer Voice Panel*) i Zarządu. Wyniki zostaną również opublikowane na naszej stronie internetowej.

Zostań aktywnym lokatorem

Poszukujemy nowych członków, którzy dołączą do Panelu Lokatorów, naszej Grupy Audytowej (ang. *Audit Group*) i Panelu Kontroli Jakości (ang. *Assurance Panel*). Aby uzyskać więcej informacji lub zaangażować się w jakikolwiek inny sposób, prosimy kontaktować się telefonicznie pod numerem 01952 217181 lub mailowo na adres getinvolved@wrekin.com

-KONIEC-
