



Islington & Shoreditch  
Housing Association

# Báo Cáo Thường Niên của Cư Dân 2022-23



# Tuyên Bố của Chủ Tịch

Năm ngoái tôi đã nói rằng chúng ta đã có một năm đầy sự kiện. Năm nay, tôi lại nhớ tới một câu ngạn ngữ lâu đời, “không có gì là bất biến ngoại trừ sự thay đổi” khi chúng tôi chuyển từ việc chi trả kinh phí cho công tác đảm bảo an toàn xây dựng của mình, cũng như giải quyết hậu quả của sự cố bảo mật công nghệ thông tin năm ngoái, vào thẳng những thử thách mới.



Các quy định mới về an toàn phòng cháy chữa cháy bắt đầu có hiệu lực từ tháng 1 năm 2023, và chúng tôi đang soạn thảo cho các điều lệ mới về việc đảm bảo an toàn xây dựng và người tiêu thụ trong năm tới. Chúng ta có lạm phát cao và hạn mức mới cho việc tăng tiền thuê nhà - với điều thứ

hai bảo vệ chính đáng người thuê nhà khỏi những khoản tiền thuê quá đắt - nhưng điều này cũng làm giảm đáng kể nguồn tài nguyên để cung cấp dịch vụ. Chúng tôi biết rằng mức hạn tiền thuê nhà là phản hồi trực tiếp cho cuộc khủng hoảng chi phí sinh hoạt đang diễn ra, ảnh hưởng đến cư dân của chúng tôi trên mọi phương diện và chúng tôi sẽ tiếp tục ủng hộ và hỗ trợ họ trên mọi phương diện có thể xảy ra. Chúng tôi cũng tự áp dụng mức hạn cho việc tăng tiền thuê nhà có sở hữu chung trong những năm tới.

Với sự cân nhắc đến ổn định tài chính và phúc lợi của cư dân, năm nay chúng tôi đã tập trung vào chiến lược chống nghèo đói của ISHA. Chúng tôi đã đưa ra một đề xuất tốt hơn cho việc tìm kiếm nhà ở nhỏ hơn để hỗ trợ cư dân chuyển nhà khi những ngôi nhà lớn hơn không còn phù hợp với họ nữa.

Chúng tôi tiếp tục tập trung vào vấn đề đảm bảo an toàn nhà ở, xem xét cách tiếp cận của ISHA đối với các trường hợp nhà ở ẩm ướt và có nấm mốc, bao gồm việc thực hiện một chiến dịch cụ thể để khuyến khích cư dân báo cáo về

các trường hợp ẩm ướt và nấm mốc. Chúng tôi cũng đã yêu cầu tăng tốc độ các cuộc khảo sát thu thập thông tin về nhà ở để đảm bảo tiêu chuẩn xây dựng cho các tòa nhà của chúng ta, phê duyệt các công trình bổ sung nếu được coi là cần thiết để duy trì các tiêu chuẩn xây dựng của chúng ta.

Chương trình đảm bảo an toàn nhà ở của chúng tôi vẫn tiếp tục, và chúng tôi rất vui mừng khi một trong những tòa nhà có nguy cơ cao nhất nữa - những tòa nhà cao trên 18m - đã được hoàn toàn sửa chữa trong năm.

Chúng tôi cũng đã tiếp tục chương trình tân trang lại những ngôi nhà hiện có của mình, với một lịch trình các công việc đã được lên kế hoạch theo mục tiêu, bao gồm nâng cấp hệ thống sưởi, điện, nhà bếp, phòng tắm và mái nhà theo yêu cầu. Hội Đồng Sửa Chữa Nhà Ở cho Cư Dân của chúng tôi đã không ngừng cung cấp hỗ trợ và ý kiến đóng góp, thông qua việc xem xét các hồ sơ dự thầu và cung cấp phản hồi về hiệu suất, đảm bảo rằng chúng tôi luôn đặt trọng tâm vào nhu cầu của người dân trong bất cứ những gì chúng tôi thực hiện. Chúng tôi biết rằng chúng tôi và các nhà thầu của mình không thể luôn thành công trong những lần đầu tiên, nhưng bằng cách phản hồi những nhận xét đóng góp thường xuyên từ người dân, chúng tôi đã nhận thấy tiến bộ không ngừng trong hiệu quả hoạt động của họ và của chúng tôi.

Kế hoạch chiến lược của ISHA cho năm 2020-25 xác định việc cải thiện tính bền vững của tất cả các ngôi nhà của mình là ưu tiên chính, và vào năm 2022 ISHA đã lãnh đạo một hiệp hội các nhà cung cấp nhà ở quy mô nhỏ đấu thầu 2,6 triệu bảng Anh từ Bộ An Ninh Năng Lượng và Quỹ Hoàn Toàn Khử Các-bon cho Nhà Ở Xã Hội (SHDF W2.1). Khoản tài trợ này sẽ chi trả 50% chi phí, do các thành viên trong hiệp hội đồng tài trợ với tổng chi phí chương trình là 5,2 triệu bảng Anh, nhằm cải thiện hiệu suất năng lượng tại Khu nhà ở Newcombe ở Islington và giảm đơn điện ga cho người dân. Một đóng góp nữa để giúp cư dân của chúng tôi sinh sống thịnh vượng trong ngôi nhà của họ.

**Mervyn Jones**  
Chủ Tịch Hội Đồng Quản Trị



## Lời mở đầu của Ruth

Khi ISHA xây nhà cho thuê, những ngôi nhà này hầu như luôn được xây để cho công chúng thuê. Lý do là vì giá thuê rẻ hơn sẽ tốt hơn cho người dân cũng như cho người đóng thuế khi mọi người được trợ giúp trong việc chi trả.



Chi phí nhà ở tại Luân Đôn cực kỳ cao với bộ phận nhà ở cho thuê tư nhân dao động bất lường và đang trên đà phát triển. Điều này thật đáng buồn vì số lượng nhà ở xã hội thực sự có giá cả phải chăng, hay những ngôi nhà có giá cả phải chăng có thể mua được mua đối với những người có

mức lương trung bình đã suy giảm nhanh chóng - lý do đầu tiên phần lớn là vì quyền được mua nhà và sự phá dỡ nhà ở, và lý do thứ hai là vì giá tăng cao do sự khan hiếm về nhà ở.

Tổ chức từ thiện nhà ở, Shelter, đã nhấn mạnh rằng chỉ riêng năm ngoái, 29.000 ngôi nhà xã hội đã được bán đi hoặc phá dỡ, và chưa đến 7.000 ngôi nhà được xây dựng.

Ở Anh Quốc, số hộ gia đình sống trong những ngôi nhà xã hội hiện nay là 1,4 triệu hộ gia đình ít hơn so với những năm 1980. Và Liên Đoàn Nhà Ở Quốc Gia đã công bố dữ liệu cho thấy giá nhà trung bình ở Luân Đôn hiện cao gấp 17 lần thu nhập trung bình của những người gọi thành phố của chúng ta là nhà.

Đó là lý do tại sao việc xây dựng những ngôi nhà xã hội lại

rất quan trọng, và tôi tự hào rằng chúng tôi đã đóng một vai trò chủ chốt trong việc cung cấp 45 ngôi nhà xã hội cho thuê ở Islington và Waltham Forest, và sắp tới 52 ngôi nhà nữa để mọi người có thể vừa thuê vừa sở hữu ngôi nhà của mình, còn được gọi là chia sẻ quyền sở hữu. Tôi cũng rất tự hào có thể tuyên bố rằng con số này chiếm 0,5% tổng số nhà cho thuê xã hội được thực hiện trên khắp nước Anh vào năm 2022/23.

Đáng buồn rằng chúng ta còn phải chờ khá lâu nữa để có thể xây dựng lại ở cấp độ này. Sẽ cần nhiều thời gian cho khu vực phát triển và những món hời cho những ngôi nhà tuyệt vời này đã được ký kết từ rất lâu trước khi chúng tôi biết được toàn bộ các tác động của sự cố an toàn tòa nhà này. ISHA cũng đưa ra quan điểm rằng chúng ta cần điều phối nhiều tiền hơn và tập trung vào việc cải thiện những ngôi nhà hiện có cũng như dịch vụ cho cư dân hiện tại. Vì vậy, mặc dù chúng tôi sẽ tiếp tục xây dựng nhưng nó sẽ ở quy mô nhỏ hơn nhiều.

Giá thuê thấp hơn nhiều so với giá mà ngay cả các đối tác của ISHA ở Luân Đôn tính là một điều tích cực, nhưng chúng tôi biết năm vừa qua là một năm rất khó khăn với lạm phát và hóa đơn điện ga tăng vọt. Vì thế, chúng tôi đã tự áp dụng mức hạn cho việc tăng tiền thuê nhà có sở hữu chung trong năm tới, bởi vì chúng tôi biết rằng điều gì cũng giúp ích được.

...chúng tôi đã xác định các lĩnh vực cần đầu tư như một phần của chương trình bảo quản chiến lược, bao gồm việc thay thế toàn bộ mái nhà và thang máy trong một số trường hợp.



## Giới thiệu về ISHA

Hiệp Hội Nhà Ở Islington và Shoreditch (ISHA) đặt mục tiêu cung cấp dịch vụ nhà ở tuyệt vời cho cư dân, và gắn bó với cộng đồng mà hiệp hội tồn tại để phục vụ Bắc Luân Đôn, chủ yếu ở Islington, Hackney và Waltham Forest. Chúng tôi tồn tại để cung cấp và duy trì nhà ở chất lượng, có giá cả phải chăng và quản lý 2351 ngôi nhà xã hội có giá cả phải chăng.

Đó cũng là lý do vì sao chúng tôi đã mở rộng chương trình thay thế nồi đun nước – những nồi hơi mới vận hành ít tốn kém hơn – mái cách nhiệt và thay thế những cái khác, đồng thời đã đăng ký thành công quỹ hợp nhất để làm cho toàn bộ khu nhà sưởi ấm tốt hơn.

Chúng tôi đã thực hiện những bước tiến lớn để đánh giá tình trạng các tòa nhà của mình. Chúng tôi may mắn sở hữu những tòa nhà tương đối mới so với nhiều hiệp hội nhà ở khác, và nhìn chung chúng đã được giữ gìn tốt trong nhiều năm qua. Thông qua các cuộc khảo sát thu thập thông tin về nhà ở này, chúng tôi đã xác định được các khu vực cần đầu tư như một phần của chương trình bảo quản chiến lược, bao gồm việc thay thế toàn bộ mái nhà và thang máy. Bạn có thể đã thấy một số những việc làm này được tiến hành trong khu vực của mình.

Tuy nhiên đây không phải đơn thuần là chỉ cung cấp các tòa nhà cư trú. Theo thông lệ, các hiệp hội nhà ở cho thuê những ngôi nhà không có sàn nhà hay rèm cửa. Chúng tôi nghĩ rằng người dân cần cảm thấy thoải mái trong ngôi nhà mới của họ khi chuyển đến ở. Vì vậy, trong ba năm qua chúng tôi đã trang bị thảm hoặc sàn gỗ, và rèm cửa cho tất cả các ngôi nhà xã hội cho thuê của mình, nghĩa là cư dân của chúng tôi có khởi đầu tốt nhất khi họ chuyển đến ở. Chúng tôi cũng làm việc với các tổ chức địa phương để hỗ trợ những người dân cần các vật dụng gia đình khác.

Điều mà Hội đồng quản trị của chúng tôi đã rất tập trung vào trong năm nay, là phát triển và triển khai chiến lược bình đẳng đa dạng và hòa nhập mới, trong đó nêu rõ cách chúng tôi sẽ làm việc với các nhân viên, cư dân và cộng đồng của mình để đem lại sự hòa nhập nhất có thể xảy ra. Chiến lược này ưu tiên việc chống phân biệt chủng tộc, hòa nhập LGBTQ+ và trở thành Nhà Tuyển Dụng Tự tin Đón Nhận Người Khuyết Tật. Chúng tôi đã thành lập một hội đồng ED&I nhân viên mới để tư vấn và hỗ trợ các hoạt động của chúng tôi, và bạn có thể đọc về toàn bộ chiến lược này trên trang web của chúng tôi.

Chúng tôi tiếp tục lắng nghe phản hồi của bạn và đang làm việc để không ngừng cải thiện dịch vụ của mình. Năm tới, chúng tôi kỷ niệm 90 năm kể từ lần đầu tiên chúng tôi được thành lập với tên gọi Hiệp Hội Nhà Ở Islington. Với việc tìm ra nhà ở có giá cả phải chăng là một nan giải đang hiện hành, chúng tôi vẫn đóng một vai trò quan trọng trong cộng đồng của mình. Và hy vọng chúng tôi sẽ vẫn tồn tại chừng nào bạn còn cần đến chúng tôi.

## Báo cáo này nói về vấn đề gì

Nội dung của Báo Cáo Thường Niên của Cư Dân của chúng tôi là về các dịch vụ chúng tôi cung cấp cho bạn từ tháng 4 năm 2022 đến tháng 3 năm 2023.

Ngoài các lĩnh vực chúng tôi cần phải báo cáo với bạn, chúng tôi muốn cập nhật cho bạn biết về cách mà chúng tôi đã ứng phó với các áp lực chi phí sinh hoạt, trong đời sống cách thức chúng tôi đã có thể mang lại những thay đổi tích cực cho các dịch vụ sửa chữa của mình, những gì chúng tôi đã và đang làm để bạn cảm thấy an toàn trong ngôi nhà của mình, và cách mà chúng tôi đã bao gồm và lắng nghe ý kiến của bạn trong việc phát triển các dịch vụ mới.

Chúng tôi cũng đã đặt câu hỏi về quan điểm của bạn về hiệu suất của chúng tôi trong giai đoạn này. Chúng tôi có kết quả của cuộc khảo sát, bao gồm cả những gì bạn và những người cư dân khác nói cho chúng tôi biết về các dịch vụ của mình, và chúng tôi đã phản hồi những ý kiến đóng góp của bạn như thế nào.

## Chúng tôi tồn tại để thực hiện nghĩa vụ gì và cách thức mà chúng tôi sẽ thực hiện điều này

*Sứ mệnh của chúng tôi tại ISHA là cùng tạo ra những ngôi nhà và cộng đồng nơi mọi người có thể sinh sôi nảy nở.*

Vào tháng 4 năm 2020, chúng tôi đã đưa ra tầm nhìn mới và chiến lược 5 năm để giúp chúng tôi đạt được sứ mệnh này. Khi xây dựng chiến lược này, chúng tôi đã lắng nghe và tiếp tục lắng nghe những gì bạn đã trao đổi với chúng tôi thông qua các cuộc khảo sát, diễn đàn của người dân và Ban Giám Sát.

Chúng tôi muốn cung cấp những dịch vụ xuất sắc vì đó là những gì bạn chi trả để chúng tôi thực hiện, và chúng tôi có niềm tin vững chắc về tầm quan trọng của mái ấm gia đình. Mọi người đều nên được hưởng quyền có một ngôi nhà có chất lượng cao, giá cả phải chăng và an toàn.

## Tám điểm quan trọng trong chiến lược của ISHA



### An toàn là trên hết

Đảm bảo những ngôi nhà của chúng ta được giữ an toàn.



### Dịch vụ và sự hài lòng

Là một chủ nhà tốt và lâu dài, xây dựng một cung cấp dịch vụ mang lại sự hài lòng trong quan hệ đối tác với cư dân.



### An ninh và tăng trưởng

Giúp cư dân có một khởi đầu vững chắc an toàn, và giúp tạo điều kiện cho mọi người phát triển thịnh vượng trong ngôi nhà của họ.



### Một nơi nào đó

Chúng tôi tọa lạc ở Bắc Luân Đôn, đặc biệt là Islington, Hackney và Waltham Forest.



### Sự cung cấp

Xây dựng những ngôi nhà có chất lượng cao cho xã hội, Tiền Thuê Nhà Phải Chăng Ở Luân Đôn và Quyền Sở Hữu Chung.



### Tính bền vững:

- Xây dựng công trình xanh và tích cực tìm cách giảm thiểu các tác hại đến môi trường do nhà ở, hoạt động xây dựng và kinh doanh của chúng tôi gây ra
- Quản lý tài sản và tài chính của ISHA và có tầm nhìn lâu dài.



### Đội ngũ nhân viên

Tương tác với đội ngũ nhân viên đầy cảm hứng, có hiệu suất làm việc cao.



### Hệ thống

Duy trì các hệ thống công nghệ thông tin và kinh doanh vững chắc để hỗ trợ doanh nghiệp và các tham vọng của doanh nghiệp.

Bạn sẽ được biết về những tiến bộ trong các lĩnh vực này trong phần còn lại của báo cáo này.

## Hội đồng quản trị và ban lãnh đạo

Hội đồng quản trị của ISHA chịu trách nhiệm duy trì các giá trị và sứ mệnh, cũng như đáp ứng các mục tiêu chiến lược của chúng tôi, đồng thời bảo vệ tài sản là các nhà ở xã hội của chúng tôi, và đảm bảo rằng ISHA duy trì sự bền vững về mặt tài chính. Để duy trì các tiêu chuẩn cao về khía cạnh lãnh đạo, cũng như trách nhiệm giải trình đối với người dân và các bên liên quan khác, Hội đồng quản trị đã thông qua Quy Tắc Cai Quản của Liên Đoàn Nhà Ở Quốc Gia (2020). Hội đồng quản trị đánh giá hiệu quả hoạt động của mình dựa theo Quy Tắc Cai Quản hàng năm.

ISHA may mắn có được một hội đồng quản trị đa dạng về kỹ năng, giới tính và sắc tộc. Ba thành viên hội đồng quản trị mới đã được bổ nhiệm vào Hội đồng quản trị trong giai đoạn từ năm 2022-23. Tính đến ngày 31 tháng 3 năm 2023, Hội đồng quản trị đã có 12 thành viên – hai cư dân, năm phụ nữ và bảy nam giới, với năm thành viên xác nhận là người da đen hoặc dân tộc thiểu số. Hồ sơ của các thành viên Hội đồng quản trị của chúng tôi có thể được tìm thấy trong phần “Giới thiệu” trên trang web của chúng tôi.



Alwyn Lewis



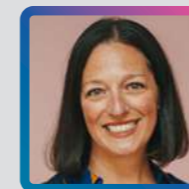
Ben Newton



Daven Masri



Gemma Colby



Heather Topel



John Biggs



June Riley



Justin Fisher



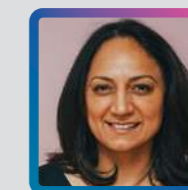
Mervyn Jones



Mohammed Baporja



Ruth Davison



Yasmin Khan

# Sự tham gia của người dân và cộng đồng

Chúng tôi cố gắng xây dựng những ngôi nhà thực sự có giá cả phải chăng để giữ cho cộng đồng của chúng tôi luôn hòa nhập và phát triển, bảo quản những ngôi nhà đó và cung cấp các dịch vụ sửa chữa hạng nhất. Và chúng tôi biết rằng cư dân của chúng tôi muốn nêu ý kiến của mình về việc này.

Đó là lý do vì sao, bất cứ khi nào có thể chúng tôi đều khuyến khích sự tham gia và lắng nghe các đề xuất của bạn để giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ tốt hơn cho mọi người. Chúng tôi muốn tiếp nhận các nhận xét đóng góp của bạn sau các sửa chữa và tương tác khác với ISHA, giúp cho việc khen ngợi cũng như khiếu nại trở nên dễ dàng hơn.

Chúng tôi có một lịch sử đáng tự hào về sự tham gia của người dân, và chúng tôi rất vui khi có nhiều (người) cư dân trong Hội đồng quản trị ISHA của chúng tôi trong năm nay, và một người vừa nghỉ hưu khỏi Hội đồng quản trị sau bảy năm tham gia tích cực. Chúng tôi đánh giá cao những đóng góp và việc làm của họ.

Trong năm nay, chúng tôi đã tiếp tục công việc của mình với:

- Hội Đồng Sửa Chữa Nhà Ở cho Cư Dân của mình, những người có khả năng bổ nhiệm và giám sát các nhà thầu
- Chương trình cam kết đảm bảo an toàn nhà ở
- Tiếp nhận những lời khen ngợi và khiếu nại của cư dân
- Và các chuyến tham quan với Hội đồng quản trị của chúng tôi để gặp gỡ cư dân, và kiểm tra việc bảo trì nhà ở cũng như những tiêu chuẩn chất lượng nhà cho thuê của chúng tôi.

## TIÊU ĐIỂM:

### Công việc của chúng tôi với



Chúng tôi tiếp tục hợp tác với ecoACTIVE trong năm nay, với hai chương trình đang diễn ra tại Shoreditch Court và Upcott House.

ecoACTIVE là một tổ chức từ thiện giáo dục môi trường đầy sáng tạo hiện diện để xây dựng và hỗ trợ các cộng đồng được trao quyền kiên cường, hành động để bảo tồn thế giới của chúng ta.

### Shoreditch Court

Nhóm ecoACTIVE tuyệt vời đã làm việc với các cư dân và nhà thầu của chúng tôi tại Shoreditch Court để thiết kế và xây dựng những chậu trồng cây trong vườn bằng gỗ có giàn. Nhóm đã trồng các loại rau, trái cây và cây cảnh trên các luống rau mới như một phần của sáng kiến cải thiện khu vườn. Vào tháng 12, cư dân đã tham gia khóa học làm vòng hoa, sử dụng các vật liệu từ vườn hay các vật liệu thân thiện với môi trường khác, với thành viên nhóm ecoACTIVE, Myra.

### Upcott House

Upcott House đã có một chương trình hoạt động bận rộn với ecoACTIVE, phát triển khu vực trồng lương thực mà họ đã xây dựng trong sáu buổi làm vườn cùng nhóm. Ngày vui của gia đình vào tháng 9 thật bận rộn với hoạt động vẽ mặt và nước giải khát, khi cư dân có thể chia sẻ cảm nhận ý tưởng của họ cho khoảng trống này khi cùng uống trà và ăn nhẹ. Họ cũng làm những bảng hiệu mới cho khu vườn, sơn vẽ và gieo hạt vào những chậu cây và đưa cho người dân cây trồng để họ có thể mang về nhà. Trong các buổi họp nhóm khác, người dân trồng củ giống và giúp bố trí các thùng phân trộn mới cũng như chuẩn bị khu vườn cho mùa đông. Trẻ em làm vương miện bằng lá và nhóm làm máng ăn cho chim trong những tháng lạnh hơn khi thức ăn khan hiếm. Họ đã trồng và gìn giữ một hàng rào tự nhiên bằng cách sử dụng các loại cây được Hiệp Hội Bảo Vệ Chim Hoàng Gia khuyến nghị để bảo vệ các loài chim và động vật hoang dã. Đầu xuân cả nhóm cùng nhau gieo hạt và chuẩn bị vùng trồng lương thực cho những cây trồng mới. Trong những năm qua, họ cũng đã trồng cây ăn quả và tạo ra những luống hoa mới, trồng những loài hoa thân thiện với côn trùng thụ phấn và khám phá những cách khác nhau để cải thiện sự đa dạng sinh học trong khu vườn của họ.

## Điều gì sắp xảy ra cho Sự Tham Gia của Cư Dân?

Trao đổi liên lạc và sự tham gia của người dân được đặt nặng trong những năm tới. ISHA đã bổ nhiệm một Người Lãnh Đạo mới cho các Hoạt Động Có Sự Tham Gia của Cộng Đồng và Cư Dân để dẫn dắt các hoạt động có sự tham gia của chúng tôi, với các sự kiện tham gia và tư vấn quy mô lớn và nhỏ để đảm bảo rằng chúng tôi lắng nghe và hành động theo nhu cầu và phản hồi của cư dân.

Bản tin dành cho cư dân, đã bị ngừng trong một khoảng thời gian ngắn năm nay, đang được cải tiến và tái lập, để được bắt đầu gửi hàng tháng. Việc làm mới trang web sẽ giúp việc truy cập các thông tin quan trọng trở nên dễ dàng hơn. Một cổng thông tin khách hàng cũng đã được lên kế hoạch, và chúng tôi sẽ yêu cầu sự tham gia của người dân để đảm bảo rằng nó đáp ứng được những nhu cầu của họ. Chúng tôi sẽ tiếp tục đảm bảo rằng người dân có tiếng nói trong việc chỉ định nhà thầu, thông qua hội đồng giám sát hoạt động sửa chữa và cư dân của mình.



## TIÊU ĐIỂM:

### Chiến Lược Bình Đẳng, Đa Dạng và Hòa Nhập 2023-25

Chúng tôi đã triển khai chiến lược ED&I mới của chúng tôi trong năm nay, trong đó đặt ra các ưu tiên cho sự bình đẳng, đa dạng và hòa nhập cho đến năm 2025.

Theo Đạo Luật Bình Đẳng 2010, chúng tôi có nghĩa vụ pháp lý khuyến khích sự bình đẳng cơ hội, loại bỏ phân biệt đối xử phi pháp và thúc đẩy mối quan hệ tốt đẹp giữa các khía cạnh bình đẳng quan trọng. Tuy nhiên, mọi việc chúng tôi làm đều có khởi nguồn từ cảm hứng, và chúng tôi được thúc đẩy trước hết bởi niềm tin rằng các nguyên tắc bình đẳng đa dạng và hòa nhập phải là trọng tâm của một tổ chức được thành lập để tìm cách giải quyết một trong các vấn đề của thế giới.

Tuyên bố chiến lược của chúng tôi đặt ra những điều sau:

*Chúng tôi kỳ vọng tất cả các nhân viên, cư dân và bên liên quan của ISHA được đối xử một cách công bằng và với sự tôn trọng khi cư xử với chúng tôi. Chúng tôi sẽ khuyến khích sự hòa nhập và thực sự phản ánh các cộng đồng phong phú và đa dạng mà chúng tôi hiện diện để phục vụ. Chúng tôi sẽ nỗ lực để có được sự tin tưởng và tín nhiệm của nhân viên, (người) cư dân và các bên liên quan mà họ có thể mong đợi được - từ chúng tôi và các nhà thầu của chúng tôi - sự tôn trọng, công bằng và đối xử bình đẳng.*

Bước đầu tiên, chúng tôi đã tiến hành kiểm tra dữ liệu về các Nhân viên và Hội đồng quản trị của mình, và trong những năm tới chúng tôi cũng sẽ thực hiện kiểm toán dữ liệu cư dân của mình để có được bức tranh rõ ràng về vị thế của chúng tôi. Thông qua những việc làm của Liên Đoàn Nhà Ở Quốc Gia đối với dữ liệu ED&I của Luân Đôn, chúng tôi có được thông tin sau.

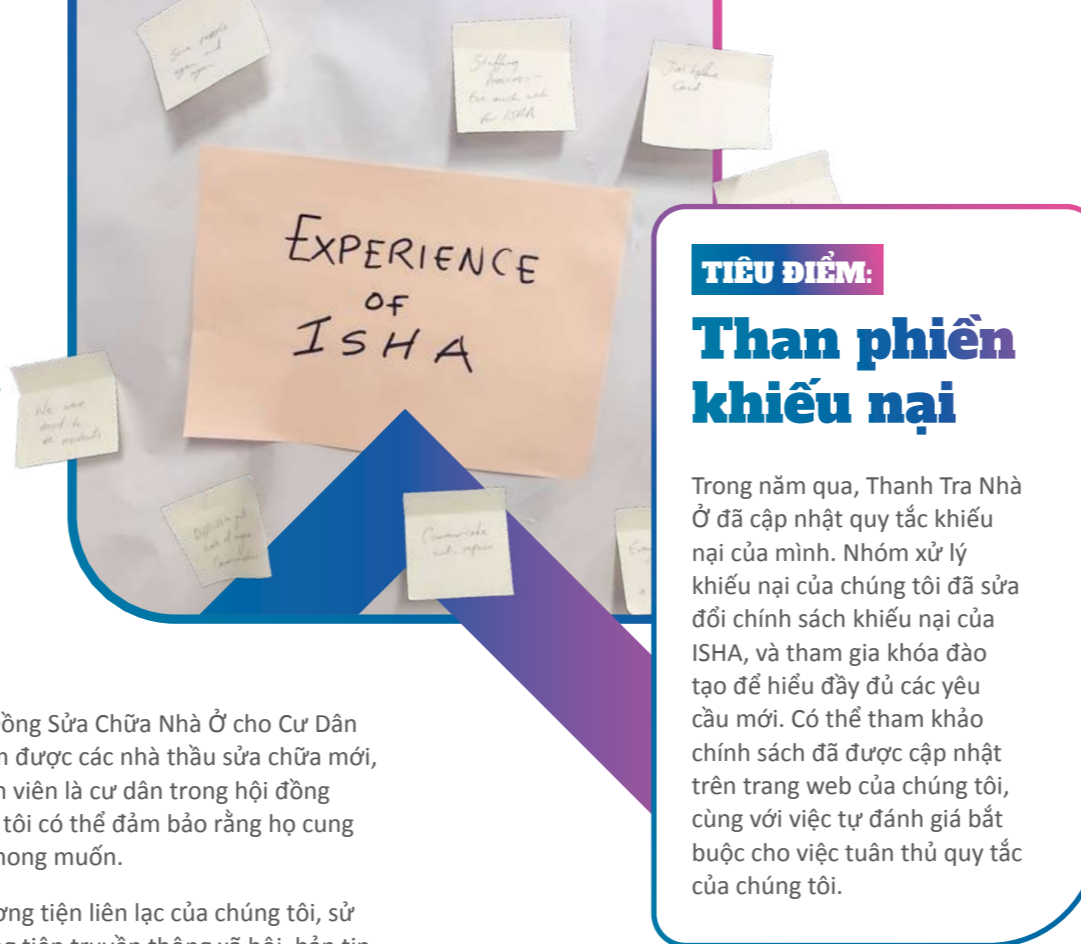
- Về giới tính, dân số ở khu vực chúng tôi làm việc là khoảng 50/50. So với dân số và cư dân của ISHA, phụ nữ ít có đại diện trong Hội đồng quản trị của ISHA, và chiếm tỷ lệ khá cao (khoảng 3,5%) trong lực lượng lao động so với dân số, nhưng ít được đại diện hơn so với hồ sơ cư dân.
- Những người trẻ tuổi từ 16-24, mặc dù chiếm 13,35% dân số không có đại diện trong Hội đồng quản trị của chúng tôi, và thiếu người đại diện 10% trong lực lượng lao động của chúng tôi so với dân số, nhưng nhất quán với nhân khẩu học cư dân của chúng tôi.
- Chúng tôi không có dữ liệu về dân tộc cho 26% cư dân hoặc 17% các nhân viên. Tuy nhiên, theo những gì được biết gần 12% nhân viên của chúng tôi là người Anh gốc Á/Châu Á, con số này gần tương đương với nhóm dân số mà chúng tôi phục vụ, mặc dù người Anh gốc Á/Châu Á chiếm tỷ lệ thấp trong nhóm người thuê nhà của chúng tôi.
- Trong khi 8,9% dân số nơi ISHA làm việc là người Da đen/Châu Phi/Caribbean/Người Anh da đen, thì hơn 22% cư dân của chúng tôi là người da đen, cũng như 36,23% lực lượng lao động của ISHA.
- Các nhiệm vụ ưu tiên cho năm 2023/24 là tiếp tục công việc chống phân biệt chủng tộc, thu hút những nhân tài là người khuyết tật đến ISHA với tư cách là nhà tuyển dụng, và hiểu bạn, cư dân của chúng tôi, bắt đầu từ đâu tốt hơn.

# Dịch vụ khách hàng

Cung cấp các dịch vụ khách hàng xuất sắc là động cơ thúc đẩy mọi người tại ISHA, và chúng tôi đảm bảo rằng tất cả các nhân viên mới đều tuân thủ và hết lòng đón nhận các giá trị của chúng tôi.

## Trong năm 2022/23, chúng tôi:

- Tuyển dụng một lãnh đạo mới cho các hoạt động có sự tham gia của cư dân để hỗ trợ chỉ hướng và các hoạt động có sự tham gia của cư dân của chúng tôi.
- Cập nhật Kế Hoạch Đảm Bảo Hoạt Động Kinh Doanh Không Gián Đoạn của chúng tôi để kết hợp các bài học rút ra từ sự cố bảo mật công nghệ thông tin.
- Cân nhắc kỹ lưỡng hơn về quy trình khiếu nại của chúng tôi đối với Quy Tắc Ứng Xử đã được chỉnh sửa của Thanh Tra Nhà Ở, và tiếp tục cải thiện quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi.
- Đã làm việc với Hội Đồng Sửa Chữa Nhà Ở cho Cư Dân của chúng tôi để kiếm được các nhà thầu sửa chữa mới, bao gồm cả các thành viên là cư dân trong hội đồng phòng vấn, để chúng tôi có thể đảm bảo rằng họ cung cấp dịch vụ mà bạn mong muốn.
- Đã cập nhật các phương tiện liên lạc của chúng tôi, sử dụng văn bản, phương tiện truyền thông xã hội, bản tin, trang web và thư gửi, tùy vào phương thức liên lạc mà người dân ưa thích. Chúng tôi cũng đã gửi tin nhắn để tư vấn về các vấn đề và giải pháp trong cộng đồng, chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ dịch thuật những thông tin này sang nhiều ngôn ngữ khác nhau.



### TIÊU ĐIỂM:

## Than phiền khiếu nại

Trong năm qua, Thanh Tra Nhà Ở đã cập nhật quy tắc khiếu nại của mình. Nhóm xử lý khiếu nại của chúng tôi đã sửa đổi chính sách khiếu nại của ISHA, và tham gia khóa đào tạo để hiểu đầy đủ các yêu cầu mới. Có thể tham khảo chính sách đã được cập nhật trên trang web của chúng tôi, cùng với việc tự đánh giá bắt buộc cho việc tuân thủ quy tắc của chúng tôi.

## Lịch sử các khiếu nại

Chúng tôi lo ngại về số lượng đơn khiếu nại còn tồn đọng trong năm nay. Chúng tôi đã có một số lượng lớn các khiếu nại kéo dài vẫn chưa được giải quyết, đây là cách dịch vụ không thể chấp nhận được đối với cư dân của chúng tôi. Chúng tôi đã thành lập một nhóm làm việc đặc biệt với những thành viên tham gia cấp cao bao gồm Giám Đốc Điều Hành, Giám Đốc Nhà Ở và Khu Dân Cư, và một nguồn nhân lực xử lý khiếu nại bổ sung để điều tra và giải quyết tất cả các khiếu nại quá hạn.

Nhóm làm việc đã điều tra 81 khiếu nại trước đây, tất cả đều khá phức tạp và càng trở nên phức tạp hơn do ban đầu chúng tôi đã không giải quyết các khiếu nại này một cách thỏa đáng. Nhóm đã hoàn thành công việc của họ vào cuối tháng 3 năm 2023 khi toàn bộ 81 đơn khiếu nại này đã được điều tra và giải quyết. Nhiều bài học rút ra từ việc làm của nhóm này hiện đã được đưa vào quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi, bao gồm cả việc sử dụng nhật ký để theo dõi các cam kết của chúng tôi đối với người dân trong việc giải quyết các khiếu nại của họ. Một nguồn nhân lực bán thời gian bổ sung đã được tăng cường vào nhóm để đảm bảo các khiếu nại được xử lý và giải quyết kịp thời.



## Than phiền khiếu nại



Trong năm 2022/23, chúng tôi đã ghi nhận

**229** lời than phiền

## Cuộc gọi của khách hàng



trong năm 2022/23 chúng tôi đã nhận được

**31.708** cuộc gọi

## Tương lai của dịch vụ khách hàng

Chúng tôi đã xem xét trang web của mình trước sự cải tổ đã được chờ đợi từ lâu. Chúng tôi dự định làm mới trang web của mình để giúp việc truy cập thông tin trở nên dễ dàng hơn. Trang web cũng sẽ bao gồm một cổng thông tin tự phục vụ để người dân báo cáo những việc sửa chữa cũng như trả tiền thuê nhà. Chúng tôi sẽ khuyến khích sự tham gia của cư dân trong dự án này, để đảm bảo cổng thông tin đáp ứng nhu cầu của họ, và chúng tôi sẽ cập nhật thêm với mọi người về vấn đề này trong năm tới.

Chúng tôi tiếp tục làm việc với Ban Sửa Chữa Cho Cư Dân để đấu thầu các nhà thầu sửa chữa mới. Nhà thầu mới sẽ là những người có niềm tin và làm việc theo tầm nhìn và các giá trị của chúng tôi. Làm mới Ban Giám Sát là ưu tiên hàng đầu và chúng tôi sẽ đầu tư vào các cơ hội đào tạo cho các thành viên trong tất cả các ban của chúng tôi.

Chúng tôi cũng đang thu mua một hệ thống quản lý nhà ở mới, hệ thống này sẽ quản lý thông tin của chúng tôi một cách hiệu quả, và đảm bảo rằng chúng tôi có sẵn tất cả các thông tin bất cứ khi nào bạn liên lạc với chúng tôi.





## Sửa chữa và bảo trì

Chúng tôi hiểu rằng ngôi nhà của bạn là rất quan trọng và chúng tôi có nghĩa vụ giúp bạn duy trì nó.

Để đảm bảo xứng đáng với số tiền bỏ ra, chúng tôi đã đầu tư lại thành công một số dịch vụ của mình trong năm 2022-23. Chúng tôi đã sử dụng Hệ Thống Mua Hàng Linh Hoạt mà chúng tôi đã phát triển trước đây, hệ thống này cho phép chúng tôi làm việc với các nhà thầu địa phương với quy mô nhỏ hơn, những người tuân thủ với các giá trị của chúng tôi và cam kết phục vụ cộng đồng của họ. Một số các dịch vụ được đầu tư bao gồm sửa chữa đáp ứng nhu cầu (xây dựng tổng thể, điện và hệ thống ống nước), giám sát amiăng, camera quan sát và cửa ra vào cũng như dịch vụ thang máy và sửa chữa. Cảm ơn các thành viên từ Hội Đồng Sửa Chữa Cho Cư Dân của chúng tôi đã tham gia vào quá trình này, giúp phỏng vấn các nhà thầu lọt vào danh sách chọn lọc và chấm điểm về các lĩnh vực hoạt động, giá trị đồng tiền và các giá trị của tổ chức chúng ta.

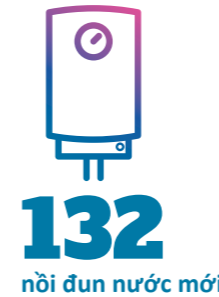


Nếu bạn muốn tham gia Hội Đồng Sửa Chữa Nhà Ở cho Cư Dân của chúng tôi, xin vui lòng gửi điện thư cho chúng tôi tại [involvement@isha.co.uk](mailto:involvement@isha.co.uk)

## Những gì chúng ta đã thực hiện

Năm nay, chúng tôi đã đưa ra những cải tiến có thể đo lường được cho dịch vụ sửa chữa đáp ứng nhu cầu của mình bằng cách thay thế một nhà thầu kém hiệu quả và giám sát kỹ lưỡng hơn việc sửa chữa. Chúng tôi cũng đã hoàn thành các nhiệm vụ được đặt mục tiêu để những ngôi nhà của mình đạt Tiêu Chuẩn Nhà Ở Tốt. Điều này bao gồm việc nâng cấp hệ thống lò sưởi, điện, nhà bếp, phòng tắm và mái nhà. Hoàn thành những công việc này đồng nghĩa với việc chúng tôi đã đạt được 100% tuân thủ Tiêu Chuẩn Ngôi Nhà Tốt năm nay, điều mà chúng tôi rất tự hào để báo cáo.

Để tuân thủ với các mục tiêu bền vững trong kế hoạch chiến lược, năm nay chúng tôi đã bắt đầu giai đoạn đầu tiên của việc cải thiện xếp hạng EPC cho các ngôi nhà của mình bằng cách nâng cấp lớp cách nhiệt trên gác xép cho 69 căn nhà. Điều này cũng sẽ làm cho ngôi nhà của người dân trở nên ấm áp và vận hành ít tốn kém hơn. Chúng tôi cũng đã hoàn thành chương trình thay thế cửa chống cháy trên tất cả năm dãy nhà tại St Mary's Path Estate. Chúng tôi đã thay thế sàn chung cho 18 khối căn hộ và thực hiện khảo sát tình trạng nguyên vật liệu cho 581 ngôi nhà của chúng tôi. Chúng tôi dự định hoàn thành khảo sát cho tất cả các ngôi nhà của mình trong vài năm tới.



### Sửa chữa đáp ứng nhu cầu:



### TIÊU ĐIỂM:

## Loại bỏ các-bon khỏi các ngôi nhà của chúng tôi

Kế hoạch chiến lược của chúng tôi cho năm 2020-25 bao gồm việc cải thiện tính bền vững cho tất cả các ngôi nhà của mình, và coi đó là điều tiên quyết cho tương lai của những ngôi nhà và cộng đồng của chúng tôi. Chúng tôi sẽ tiếp tục công việc giảm lượng khí thải các-bon bằng cách nâng cấp hệ thống lò sưởi và chiếu sáng.

Vào năm 2022, chúng tôi đã lãnh đạo một hiệp hội gồm 10 nhà cung cấp nhà ở quy mô nhỏ, và nộp đơn xin trợ cấp khử các-bon trị giá 2,6 triệu bảng Anh từ Bộ An Ninh Năng Lượng và Quỹ Hoàn Toàn Khử Các-bon cho Nhà Ở Xã Hội (SHDF W2.1).

Với khoản tài trợ chi trả cho 50% các chi phí, do các thành viên đồng tài trợ với tổng chi phí là 5,3 triệu bảng Anh, hiệp hội sẽ thực hiện một chương trình cải tạo kéo dài hai năm, cải thiện hiệu quả sử dụng năng lượng ở các ngôi nhà đã được xác định và giảm hóa đơn điện ga cho người dân.

Giám Đốc Điều Hành ISHA, Ruth Davison cho biết: "Các hiệp hội nhà ở quy mô nhỏ được hưởng lợi rất nhiều từ việc hợp tác làm việc, và kết quả đầu tư của hiệp hội này đã nói lên điều đó. Mười tổ chức thành viên giờ đây sẽ có thể chi trả tổng cộng 5,3 triệu bảng Anh để nâng cấp 282 ngôi nhà, bao gồm cả những ngôi nhà ở Newcombe Estate. Những ngôi nhà này sẽ tiết kiệm năng lượng hơn, thoải mái hơn và việc làm này cuối cùng sẽ đạt được mục đích làm giảm hóa đơn điện ga. Nó sẽ tạo ra sự khác biệt lớn cho những người dân của chúng tôi."

# Sự an toàn

Là một chủ nhà có trách nhiệm, an toàn là ưu tiên số một của chúng tôi. Công việc bao gồm một loạt các hoạt động kiểm tra an toàn định kỳ, cũng như các kiểm tra an toàn bổ sung cho một số các tòa nhà của chúng tôi sau thảm họa Grenfell Tower, và vì thế các quy định an toàn nhà ở đã được cập nhật lại.

Chiến lược thu hút sự tham gia của người dân của chúng tôi về an toàn nhà ở nhằm mục đích cung cấp cho cư dân thông tin cũng như sự vững tâm.

## TIÊU ĐIỂM:

### Cam kết an toàn nhà ở

Các nhóm Tuân Thủ và An Toàn Tòa Nhà Ở của chúng tôi tiếp tục làm việc cùng nhau để đảm bảo những ngôi nhà của chúng tôi là an toàn cho cư dân sinh sống. Diễn Đàn Sức Khỏe & Sự An Toàn của chúng tôi đánh giá tất cả các báo cáo về sức khỏe và an toàn như một mức độ đảm bảo bổ sung.

## Kiểm tra an toàn thường xuyên



**100%**

**các tòa nhà có một Đánh Giá Rủi Ro Hỏa Hoạn hiện hành**



**100%**

**các hộ gia đình đã được kiểm tra an toàn ga theo quy định**

## Những tòa nhà cao tầng

Năm nay, chúng tôi đã tiếp tục công việc khôi phục các tòa nhà trung bình và cao, được xác định là trên 11 mét (thường là 5 tầng trở lên). Chúng tôi đang ưu tiên các công việc khẩn cấp và hợp tác với các đối tác, luật sư, các bên liên quan và người dân để tiến hành mọi việc nhanh nhất có thể. Chúng tôi đã làm việc với các cố vấn pháp lý để truy tố các nhà phát triển có sai phạm, đây là một quy trình cần nhiều thời gian. Nhưng chúng tôi thực sự nghĩ rằng chính những nhà phát triển chứ không phải cư dân của chúng tôi mới là người phải trả tiền cho các công trình nhằm đảm bảo an toàn cho những tòa nhà này, như lẽ ra ngay từ đầu họ phải làm như vậy.

## Hướng dẫn được cập nhật EWS1 và tuyên bố của ngành

Những người cho vay thế chấp đã đồng ý rằng các quyết định cho vay giờ đây sẽ cân nhắc đến công tác đảm bảo an toàn nhà ở do các nhà phát triển thực hiện và thông qua các chương trình của chính phủ. Viện Khảo Sát Công Chứng Hoàng Gia, cơ quan chuyên môn về phát triển và quản lý đất đai, bất động sản, công trình xây dựng và cơ sở hạ tầng, đã cập nhật hướng dẫn EWS1 và Bộ Tài Chính Vương Quốc Anh đã ban hành một tuyên bố trong ngành vào tháng 12 năm 2022.

Tuyên bố của ngành nêu rõ rằng từ ngày 9 tháng 1 năm 2023, người cho vay sẽ có thể cân nhắc các đơn xin vay thế chấp cho các tòa nhà cao từ 11 mét trở lên ở Anh. Sẽ cần phải có một Giấy Chứng Nhận Bất Động Sản Thuê Có Hợp Đồng để chứng minh rằng các tòa nhà sẽ được các nhà phát triển tự khôi phục sửa chữa, được bảo vệ bởi một chương trình được chính phủ công nhận hoặc bởi các biện pháp bảo vệ người cho thuê có trong Đạo Luật An Toàn Nhà Ở. Đây là tin tốt lành cho những người cho thuê của chúng tôi vì giờ đây họ đã có thông tin xác nhận rằng họ có thể bán nếu họ muốn, và ISHA đã cung cấp các chứng chỉ liên quan theo yêu cầu.

Chúng tôi tiếp tục tương tác với người dân và thông báo cho họ về tiến độ cũng như kết quả của các cuộc thanh tra đang diễn ra. Tại các tòa nhà cao tầng của mình, chúng tôi đã tổ chức các cuộc họp Zoom hàng tháng cho tất cả cư dân. Sự thất vọng với tiến độ chậm là một điều dễ hiểu, nhưng nhìn chung mọi người hiểu rằng việc bắt những nhà phát triển này chịu trách nhiệm là một việc làm rất quan trọng.



# Phát triển những ngôi nhà mới với giá rẻ

Một phần quan trọng trong sứ mệnh của chúng tôi là phát triển nhà ở với giá cả phải chăng, chất lượng hơn cho người dân ở Bắc và Đông Luân Đôn, đồng thời xây dựng thêm nhiều ngôi nhà ở Hackney, Islington và Waltham Forest.

Chúng tôi lãnh đạo North River Alliance (NRA), một tập đoàn phát triển gồm các hiệp hội nhà ở quy mô vừa và nhỏ có trụ sở trong cộng đồng ở Bắc và Đông Luân Đôn, nơi chúng tôi đã phát triển hơn 3500 ngôi nhà trong 19 năm qua.

Năm nay, ISHA tự hào hoàn thành việc phát triển ở khu vực Islington và Waltham Forest. Chúng tôi rất vui mừng được chào đón những cư dân mới chuyển vào 34 ngôi nhà

sẵn có theo dạng chia sẻ quyền sở hữu, bốn ngôi nhà cho thuê xã hội và một cơ sở kinh doanh trên Hoe Street ở Waltham Forest.

Chúng tôi cũng đã hoàn thành khu phát triển tại Parkhurst Road ở Islington, cung cấp thêm 18 căn nhà chia sẻ quyền sở hữu và 41 căn nhà cho thuê xã hội.

## TIÊU ĐIỂM:

### Hoe Street ở Waltham Forest



Giám Đốc Điều Hành Ruth Davison, Ủy Viên Hội Đồng WF Ahsan Khan, Giám Đốc Phát Triển Janet Mussington đến thăm một ngôi nhà trên Hoe Street.

“Những ngôi nhà xinh đẹp này cho thấy những gì có thể đạt được khi các hiệp hội nhà ở cộng đồng với quy mô nhỏ làm việc với hội đồng thành phố. Chúng tôi đã cố gắng hết mình để có thể cung cấp 54 ngôi nhà này dưới dạng cho thuê xã hội và chia sẻ quyền sở hữu, vào thời điểm có áp lực tài chính rất lớn và Waltham Forest cũng đóng góp tài chính. Ngôi nhà rất quan trọng trong cuộc sống cũng như giáo dục của chúng ta. Chúng tôi đã bán khu vực kinh doanh bên dưới cho một nhà trẻ địa phương, tọa lạc ngay cạnh một ngôi trường xuất sắc, và với giá cả phải chăng cho người dân địa phương. Chúng tôi cũng trang bị thảm hoặc ván ép và rèm cho tất cả các ngôi nhà xã hội của mình, nghĩa là cư dân có thể có một khởi đầu tốt nhất khi chuyển đến sống. Chúng tôi rất tự hào được có mặt trên Hoe Street và là một phần của cộng đồng này. Đó chính là tất cả những giá trị của ISHA.”

Ruth Davison,  
Giám Đốc Điều Hành ISHA



54 căn nhà tại khu phát triển Hoe Street của chúng tôi bao gồm 20 căn hộ cho thuê với giá phải chăng và 34 căn nhà sở hữu chung ở cả hai khu vực. Chúng được xây dựng bằng nguồn tài trợ trị giá 2,3 triệu bảng Anh từ Quận Waltham Forest của Luân Đôn để đảm bảo rằng chương trình vẫn hoàn toàn có giá phải chăng. Khu vực kinh doanh được sử dụng bởi nhà trẻ địa phương Willow Tree Nursery, đã khai trương tại địa điểm mới vào tháng 4 năm 2023. Chúng tôi rất vui mừng được mang đến những ngôi nhà giá cả phải chăng này và khu vực kinh doanh cho một doanh nghiệp địa phương được yêu mến trong cộng đồng Waltham Forest.

Một người dân chuyển đến sống cùng với gia đình cho biết anh đã sinh sống ở khu vực này từ năm 14 tuổi, và đã hy vọng có thể ở lại nơi này vì anh biết rất rõ về khu vực.



“Chúng tôi rất vui mừng khi có thể cung cấp tổ hợp nhà ở này dựa trên lịch sử và các thành tích của chúng tôi trong quận trong việc xây dựng những ngôi nhà và cộng đồng xinh đẹp với giá cả phải chăng, nơi mọi người đều có cơ hội phát triển như nhau.”

Janet Mussington,  
Giám Đốc  
Phát Triển



**TIÊU ĐIỂM:**

**Parkhurst Avenue**

Chúng tôi cũng đã xây dựng 59 ngôi nhà ở Holloway, Islington với sự hợp tác của Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Fairview New Homes. Các căn hộ chung cư hỗn hợp là một phần của North Seven, một khu phát triển gồm 118 bất động sản trên Parkhurst Road, tọa lạc trên Lãnh Thổ Trung Tâm Quận Sự trước đây.

Chúng tôi rất tự hào rằng những ngôi nhà này - 41 căn cho thuê xã hội và 18 căn cho sở hữu chung - đã vượt mục tiêu của Hội Đồng Quận Islington cho 50% dự án phát triển nhà ở mới trong quận với giá cả phải chăng, với tỷ lệ chia quyền sở hữu nhà ở xã hội là 70% và nhà ở trung cấp là 30%.



“Những ngôi nhà mới này thực hiện cam kết của chúng tôi là cung cấp nhà ở chất lượng với giá cả phải chăng, đặc biệt là ở các quận như Islington. Khả năng chi trả cho việc thuê và mua nhà ở Luân Đôn là một trong những thách thức lớn nhất của Vương quốc Anh. Chúng tôi rất tự hào được hợp tác với Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Fairview New Homes, và đóng góp vào việc nâng cấp và khuyến khích quyền sở hữu nhà trong cộng đồng địa phương của chúng tôi thông qua những ngôi nhà thuê xã hội và sở hữu chung này.”

Mervyn Jones, Chủ Tịch Hội Đồng Quản Trị



**34**  
ngôi nhà sở hữu chung tại Hoe Street, Waltham Forest

**18**  
căn nhà chia sẻ quyền sở hữu,  
**41**  
căn nhà cho thuê xã hội tại Parkhurst Street

**Bạn nghĩ gì về ISHA trong năm 2022/23**



**Đo lường mức độ hài lòng của cư dân**

Nhận biết được những suy nghĩ cảm nhận của bạn về dịch vụ chúng tôi cung cấp là điều rất quan trọng nếu chúng tôi muốn cải thiện các dịch vụ của mình, cũng như xác định được những khuyết điểm và sai sót của bản thân.

Từ năm 2023, chính phủ đã triển khai những Biện Pháp Mới để Đo Lường Mức Độ Hài Lòng của Người Thuê Nhà, mà tất cả các hiệp hội nhà ở đều cần phải thực hiện. Có 22 thước đo tổng thể cần báo cáo và 12 trong số đó là thước đo mức độ hài lòng, yêu cầu chúng tôi khảo sát cư dân về mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ và hiệu quả hoạt động của chúng tôi.

- TP01:** Sự hài lòng chung
- TP02:** Sự hài lòng với việc sửa chữa
- TP03:** Sự hài lòng với thời gian hoàn thành việc sửa chữa gần đây nhất
- TP04:** Sự hài lòng vì ngôi nhà được bảo quản tốt
- TP05:** Sự hài lòng với mức độ an toàn của ngôi nhà
- TP06:** Sự hài lòng khi chủ nhà lắng nghe quan điểm của người thuê và hành động dựa vào chúng
- TP07:** Sự hài lòng khi chủ nhà thông báo cho người thuê về những điều quan trọng đối với họ
- TP08:** Thỏa thuận rằng chủ nhà đối xử công bằng và tôn trọng đối với người thuê nhà
- TP09:** Sự hài lòng với cách xử lý khiếu nại của chủ nhà
- TP10:** Sự hài lòng khi chủ nhà giữ gìn khu vực chung sạch sẽ và được bảo quản tốt
- TP11:** Sự hài lòng khi chủ nhà đóng góp tích cực cho khu dân cư
- TP12:** Sự hài lòng với cách xử lý các hành vi chống đối xã hội của chủ nhà



Để hiểu rõ điểm xuất phát của mình, chúng tôi đã thực hiện một cuộc khảo sát STAR với tất cả cư dân của mình vào tháng 12 năm 2022, nhận được

**tỷ lệ hài lòng chung là 61%**

cao hơn kết quả trước đó. Tuy nhiên, mức độ hài lòng với từng khía cạnh riêng lẻ thấp hơn so với kết quả trước đó và điều này thật đáng thất vọng.

# Những gì bạn đã nói với chúng tôi



**61%** trong số các bạn hài lòng với dịch vụ tổng thể mà chúng tôi cung cấp



**57%** hài lòng rằng chúng tôi giữ khu vực chung sạch sẽ và được bảo quản tốt



**54%** trong số các bạn hài lòng với chất lượng chung của ngôi nhà



**59%** trong số các bạn hài lòng với dịch vụ sửa chữa, bảo trì của chúng tôi



**49%** trong số các bạn hài lòng với cách thức chúng tôi xử lý các hành vi chống đối xã hội



**59%** trong số các bạn hài lòng rằng ngôi nhà của mình được giữ an toàn và kiên cố

Chúng tôi đã dành thời gian tham khảo những kết quả ban đầu cho việc đo lường mức độ hài lòng của người thuê nhà. Một số câu hỏi trong cuộc khảo sát mới nhìn chung giống với các câu hỏi trong các cuộc khảo sát trước đây, nhưng một số câu hỏi có ý nghĩa hoàn toàn khác, điều này đã ảnh hưởng đến kết quả của chúng tôi. Tuy nhiên rõ ràng chúng tôi vẫn còn nhiều việc phải làm, và đây sẽ là trọng tâm trong các hoạt động của chúng tôi trong năm tới.

## Hướng về phía trước

Kết quả nhận được trong giai đoạn 2022/23 đã cho chúng tôi sự hiểu biết sâu sắc thực sự về mức độ hài lòng của khách hàng, và những khía cạnh cần có sự quan tâm từ phía chúng tôi để đạt được những tiến bộ to lớn nhất.

Trong năm 2023/24, chúng tôi sẽ tập trung vào việc khuyến khích sự tham gia và trao đổi liên lạc của người dân, và sẽ xuất hiện nhiều hơn trong cộng đồng của bạn. Chúng tôi sẽ hỏi về trải nghiệm của bạn đối với chúng tôi, cách chúng tôi có thể cải thiện, và những thay đổi nhỏ nào bạn nghĩ có thể tạo ra sự khác biệt to lớn.

Chúng tôi đang tiến hành làm mới trang web để giúp bạn tìm được những thông tin quan trọng trước khi triển khai một cái tổ toàn diện, bao gồm một cổng thông tin tự phục vụ cho phép

bạn báo cáo việc những sửa chữa và kiểm tra các khoản thanh toán tiền thuê nhà. Tất nhiên, nhóm dịch vụ khách hàng của chúng tôi sẽ tiếp tục sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của các bạn, vì vậy xin vui lòng giữ liên lạc.

Chúng tôi đánh giá cao phản hồi của các bạn và sử dụng những gì bạn đã chia sẻ với chúng tôi để giúp giải quyết các vấn đề đã được xác định. Điều quan trọng là bạn có cơ hội đưa ra các nhận xét phản hồi, cả tiêu cực và tích cực. Nếu bạn muốn có nhiều tiếng nói hơn trong cộng đồng của mình hay trong việc cải thiện các dịch vụ, xin vui lòng liên hệ bằng cách gọi đến tổng đài liên lạc hoặc gửi điện thư đến: [involvement@isha.co.uk](mailto:involvement@isha.co.uk)