

■ El informe anual 2006/07



stimado residente

Bienvenido al Informe anual de *Homes for Islington* (HFI) 2006/07. Acabamos de concluir nuestro tercer año de actividad, un año muy ajetreado y repleto de éxitos, en el que hemos llevado a cabo significativos avances.

Las importantes obras de construcción y acondicionamiento de hogares que estamos realizando en Islington están transformando los hogares y las vidas de muchas personas. Hemos instalado nuevos baños, cocinas y ventanas, y los sondeos reflejan el alto grado de satisfacción con el trabajo realizado. En el transcurso del año, hemos colaborado muy de cerca con nuestros contratistas y usuarios para garantizar el cumplimiento de los más rigurosos estándares, así como de la ejecución del programa anual conforme al presupuesto.

Asimismo, este año nos ha permitido cosechar grandes logros de diversa índole. Hemos presentado un equipo móvil de respuesta para atender casos de comportamiento antisocial fuera del horario de oficina, hemos puesto en marcha nuestro servicio de recogida de desechos masivos para eliminar la presencia de los antiestéticos residuos en los edificios de viviendas, hemos presentado una guía con las obras de mayor relevancia y un paquete de bienvenida para arrendatarios, y cumplido la mayor parte de nuestros objetivos en lo que respecta a servicios, como los relacionados con reparaciones, cobro de alquileres y cargos por servicios.

Colaboramos con las comunidades locales en la limpieza y seguridad de los edificios. Trabajamos con la policía, el municipio y otros organismos en la resolución de comportamientos antisociales, y hemos creado puestos en prácticas y fijos para desempleados locales como parte de los ambiciosos proyectos que tenemos en marcha.

La Junta directiva de HFI sigue dirigiendo la empresa de forma eficiente y eficaz, con dos subjuntas que supervisan el rendimiento y fomentan una mejora continuada. Todos estos organismos cuentan con la representación de los residentes de HFI para favorecer su integración en el proceso de toma de decisiones.

En este informe, encontrará información adicional sobre el trabajo realizado durante el año pasado. Nuestro objetivo mira hacia el futuro y hacia las nuevas oportunidades que se nos presentan, incluyendo la construcción de nuevos hogares para residentes locales.

Me gustaría agradecer al resto de directores su compromiso y trabajo, así como a nuestro consejero delegado, Eamon McGoldrick, y a su personal por su generoso esfuerzo y profesionalidad.

Ann Lucas
Presidente
Homes for Islington

Introducción

2007 va a ser un año especialmente importante para *Homes for Islington* (HFI). En noviembre, los inspectores del servicio de vivienda de la comisión de auditoría supervisarán de nuevo nuestros servicios. Uno de los objetivos clave de HFI consistirá en la obtención de tres estrellas, la calificación máxima, durante esta inspección. Esta calificación constituirá una indicación clara de que la calidad de los servicios que ofrecemos a todos los residentes de Islington avanza en la dirección correcta.

El pasado mes de diciembre invitamos a los inspectores de vivienda a que evaluaran tanto aquellas áreas de mayor éxito como aquellas que precisaban mejoras. Antes de tomar una decisión, intercambiaron opiniones en grupos con algunos de nuestros clientes y en las proximidades de nuestros bloques de viviendas, emitiendo un valioso informe que nos ha permitido centrar toda nuestra atención en los asuntos de vital importancia que debemos desarrollar el próximo año.

Aunque esperamos que los inspectores revelen los excelentes servicios que ofrece HFI, nuestro mejor aval son nuestros clientes.

En 2006, realizamos una encuesta de satisfacción de los clientes para recoger las opiniones de los inquilinos relativas a nuestros servicios. El 64% se consideraron satisfechos o muy satisfechos, lo que supuso una mejora con respecto al 52% obtenido en 2004. La satisfacción con el servicio de reparaciones aumentó del 48% en 2004 al 65% en 2006. Asimismo, obtuvimos buenas puntuaciones en:

- Satisfacción general con el alojamiento 70%
- Servicio del personal de HFI 70%
- Información ofertada a los inquilinos 75%
- Facilidad para la creación de informes sobre averías 80%
- Satisfacción general con las obras para hogares dignos 88%

En los últimos años, se ha observado una mejora con respecto al grado de satisfacción de la mayoría de los servicios:

Niveles de satisfacción	2002	2004	2006
Servicios a los propietarios	41%	52%	64%
Oportunidades de participación	26%	38%	53%
Servicio de reparaciones	-	48%	65%
Información a los inquilinos	-	63%	74%
Consideración prestada a las opiniones	-	64%	75%

“Los resultados obtenidos en la encuesta a los propietarios permiten evaluar la mejora de los servicios y, por consiguiente, agradecemos la participación de una gran parte de nuestros clientes”, declaró Eamon McGoldrick, Consejero Delegado de HFI. “La mejora de los resultados refleja el esfuerzo y

compromiso de nuestro personal en otro año de cambios; de ahí, que desee aprovechar esta oportunidad para transmitir mi más sentido agradecimiento a la Junta directiva y equipo de dirección”.

Compromiso de mejora

Mantenimiento del contacto

Homes for Islington (HFI) gestionó algo más de 304.000 llamadas telefónicas el pasado año a través de nuestra central de llamadas *HFI Direct*, lo que supone un aumento del 20% con respecto al año anterior. Nuestra normativa consiste en responder a las llamadas de los clientes en seis timbres, hecho que conseguimos en el 95% de las llamadas realizadas el año pasado. Este porcentaje permite compararnos con algunas de las mejores organizaciones, aunque seguimos tratando de mejorar.

Asimismo, recibimos más de 50.000 visitas en nuestras oficinas locales, donde más de dos tercios estaban relacionadas con consultas sobre ayudas para la vivienda. A partir de abril de 2007, este servicio para residentes se ofrece en cuatro oficinas, ya que otras 4000 propiedades son gestionadas por *Partners for Improvement in Islington* como parte de la iniciativa *Private Finance*.

HFI obtuvo en 2006 la acreditación *Charter Mark* por el excelente servicio ofertado a los clientes.

Reparaciones

El servicio que los propios clientes consideran más importante son las reparaciones. En 2006/07, nuestra organización asociada, Kier Islington, realizó 69.748 reparaciones. Un 84% del total finalizó en la primera visita y casi el 99% concluyó en los plazos estándar prefijados.

Realizamos tareas de mantenimiento de calderas de gas en más del 99% de las propiedades y emprendimos acciones legales para acceder al resto.

Mejoramos la normativa de las propiedades vacías que alquilamos y nos colocamos nuevamente en el 10% de las mejores organizaciones dedicadas a la vivienda, ofreciendo la posibilidad de alquilar propiedades desocupadas en un plazo medio de 24 días. De este modo, contribuimos a evitar pérdidas relacionadas con el alquiler, dinero que puede reinvertirse en servicios, pudiendo disponer de un nuevo hogar en un tiempo récord.

HFI introdujo también un programa de incentivos para arrendatarios que se trasladan. El programa "Recompensas justas" concede 150 libras a aquellos arrendatarios que dejan su propiedad en buen estado al mudarse.

Alquileres

Las demoras en el pago de alquileres a HFI han descendido en 902.798 libras desde marzo del pasado año, y las demoras en pagos de antiguos inquilinos de HFI se han reducido en más de 2 millones de libras.

Intentamos actuar con rapidez cuando los inquilinos se retrasan en el pago, optimizando al máximo los alquileres para que los inquilinos puedan mantener sus viviendas. Con este fin, hemos presentado un proyecto de

asesoramiento independiente con sede en oficinas locales. En el transcurso del pasado año, se registraron 600 citas para este servicio por parte de los clientes de HFI, en las que se ofreció asesoramiento profesional independiente y gratuito sobre asistencia pública y derechos legales. Los clientes pueden obtener acceso a este servicio dirigiéndose al funcionario de Hacienda o a un asesor de gestión de alquileres.

El éxito de esta estrategia sobre demoras resulta evidente. El número de demoras en los pagos de este año se ha visto reducido sustancialmente y sólo hemos desalojado a 49 inquilinos, en comparación con los 136 del año anterior.

Hogares dignos

El programa Hogares dignos, en pleno funcionamiento, está transformando numerosos hogares y vidas. En 2006/07, invertimos un total de 102 millones de libras en mejoras destinadas a que los hogares cumplieran los niveles exigidos por el gobierno. Desde el inicio del programa, *Homes for Islington* (HFI) ha facilitado:

- 7499 cocinas
- 4864 baños
- 8273 mejoras eléctricas
- 4930 renovaciones o mejoras en ventanas

En total, hemos incorporado mejoras en más de 14.000 hogares, aunque todavía queda mucho por hacer: ¡el programa previsto para el año 2009 abarcará otras 5067 propiedades!

El grado de satisfacción con las obras realizadas es muy elevado, con un 92% de los inquilinos y un 70% de los arrendatarios que están muy y bastante satisfechos.

Testimonios

Les y Vera Hyde, que instalaron una nueva cocina este año, declaran:

Llegaron con ordenadores y diseñaron el aspecto que tendría. Nos dieron a elegir los colores y el alicatado que queríamos, lo que no es nada habitual. Se encargaron prácticamente de todo el diseño; por ejemplo, yo cambié de sitio la lavadora (no me gustaba mucho dónde estaba antes). ¡Es el trabajo más profesional que he visto en mi vida!

Sonia Marshall, madre de tres niños, se mostró igualmente complacida:

Estoy encantada. Paso mucho tiempo en la cocina, que ahora es moderna y espaciosa, y me siento como en una sala de estar. Las tareas familiares son mucho más agradables ahora: es un placer estar en la cocina. Los obreros que la instalaron fueron muy profesionales y considerados; limpiaban todo y dejaban la vivienda imaculada cada día antes de que regresásemos del trabajo.

Opinión de los arrendatarios

El incremento del número de obras e inversiones en los hogares ha provocado la aceptación del coste de las mismas por parte de los arrendatarios, siendo en ocasiones muy elevado. Sin embargo, el número de arrendatarios que tuvieron que hacer frente a cargos muy elevados conforma sólo un pequeño porcentaje con respecto al número total de arrendatarios a los que se les repercutió:

	2005/06	2006/07
Total de arrendatarios a los	1519	2170

que se repercutió el coste.		
Factura más elevada	41.500 libras	27.800 libras
Facturas de más de 30.000 libras	35 (2,3% de los arrendatarios a los que se repercutió el coste)	Ninguna
Coste medio repercutido a los arrendatarios	6.000 libras	4.800 libras

Con el fin de facilitar a los arrendatarios el pago de sus facturas, HFI introdujo periodos de devolución más prolongados y préstamos discrecionales, así como la opción de añadir el cargo a la propiedad, cargo que la municipalidad puede reclamar cuando ésta se venda.

Comunidades seguras

Mantenemos nuestro compromiso con la comunidad para garantizar la oferta de viviendas seguras.

Equipo de respuesta al comportamiento antisocial

En 2006, *Homes for Islington* (HFI) presentó un equipo de respuesta a los comportamientos antisociales (ASB) fuera del horario de oficina. En estrecha colaboración con la policía local y los equipos para un barrio más seguro, el equipo de ASB patrulla los complejos de viviendas y sitios más emblemáticos en los que se cometen delitos y alteraciones del orden público.

Asimismo, intervienen en casos de alteración por ruidos, disputas entre vecinos o vagabundos, y tramitan la retirada de graffiti, basuras y vehículos abandonados.

“La labor de las patrullas ofrece a los residentes la confianza necesaria para sentir que sus viviendas se encuentran protegidas por la noche”, declara Siobhan O’Donnell, directora del equipo. “Intentan que todos conozcan su función a nivel local y, de este modo, involucrar a la comunidad y a los participantes para hacer frente a cualquier tipo de comportamiento antisocial que pueda preocupar a los residentes”.

Jóvenes

Reconocemos la importancia que suponen las actividades juveniles de calidad que apartan a los jóvenes de los comportamientos antisociales. El programa SAFE (acceso al deporte para todos) permite minimizar estos comportamientos gracias a una programación de actividades y competiciones deportivas durante el verano. En 2006/07, 1120 jóvenes participaron en actividades deportivas, incluyendo a 336 chicas y niñas. 54 participantes obtuvieron un entrenamiento deportivo de reconocimiento nacional y premios de liderazgo.

El programa ha sido premiado por la Federación Nacional de ALMO, como la mejor iniciativa para la comunidad. Pero la opinión que realmente cuenta es la de los jóvenes participantes:

Si no pudiéramos hacer deporte, estaríamos aburridos en nuestras casas. Es muy divertido y te mantiene en forma.

Si no hubiera sido por SAFE, no tendríamos un equipo de baloncesto, lo que significaría que yo no tendría a dónde ir y únicamente me metería en problemas.

En colaboración con el Arsenal Fútbol Club (AFC), hemos puesto en marcha el proyecto Futuros positivos AFC de HFI. Más de 300 jóvenes de cinco provincias se han apuntado a estos clubs que ofrecen asistencia en las tareas extraescolares, clases de informática y sesiones supervisadas de entrenamiento futbolístico. Este proyecto se ampliará el próximo año,

llevando el deporte a nuestros barrios y, tal vez, descubriendo al próximo Charlie George.

Respect

En Julio de 2007, HFI entrará a formar parte de la normativa *Respect* sobre gestión de viviendas. Esta normativa ofrecerá apoyo a los objetivos del programa gubernamental *Respect*, centrándose en los servicios que proporciona *Social Landlords*. Esta normativa se distribuirá entre los residentes para que puedan evaluar el modo en que hacemos frente al problema de los comportamientos antisociales.

Escucha generalizada

Sus opiniones son fundamentales para poder ofrecer un servicio de calidad en toda la comunidad; por ello, trabajamos intensamente con el fin de conocer sus ideas y poder actuar sobre ellas.

Proyectos actuales

- Los residentes participan en la toma de decisiones a través de la Junta, compuesta principalmente por residentes y las dos subjuntas, elegidas entre nuestras asociaciones de inquilinos y residentes (TRAs).
- Cada oficina local tiene un panel consultivo elegido en las TRAs de la zona. Estas organizaciones evalúan el rendimiento de HFI.
- Nuestro personal entra en contacto diario con muchos grupos activos del distrito. Asimismo, colaboramos con la Federación de Asociaciones de Inquilinos de Islington (FITA) para disponer de una opinión lo más generalizada posible.

En septiembre de 2006, los residentes asistieron a una conferencia con el fin de indicarnos cómo podríamos mejorar nuestros servicios. Muchas de estas sugerencias forman ya parte de nuestro programa para 2007/08. Asimismo, empleamos las encuestas realizadas a los residentes para recoger sus opiniones y atendemos sus reclamaciones (una excelente forma de conocer en qué hemos de cambiar).

Próximamente

En 2007/08, seguiremos desarrollando estas actividades y además:

- Realizaremos una encuesta puerta por puerta entre los residentes
- Pondremos en marcha un nuevo foro para arrendatarios
- Renovaremos nuestra relación con la FITA

Naturalmente, no todo el mundo dispone del tiempo necesario para asistir a las reuniones o participar activamente en su TRA. Por lo tanto, el próximo año vamos a poner en práctica nuevas formas que nos permitan recoger la opinión del número mayor posible de residentes.

- Ampliaremos nuestra relación con todos nuestros contactos en la comunidad y voluntarios para recibir los comentarios sobre nuestros servicios.
- Crearemos un registro de participación para que los residentes que deseen ser consultados, puedan ser entrevistados sobre cualquier aspecto relacionado con los servicios de HFI que sea de su interés.

En 2007/08, la Junta de HFI pretende convertirse en una organización que escuche, evalúe y mejore continuamente su desarrollo.

Edificios más limpios y verdes

Este año, *Homes for Islington* (HFI) ha trabajado intensamente para convertir nuestros bloques de viviendas en espacios más limpios y verdes.

Inspecciones en los bloques

En mayo de 2006, se presentó un nuevo servicio de mantenimiento. Los responsables de control de calidad (QAOs) realizan inspecciones quincenales de las viviendas para comprobar minuciosamente el estado de las áreas comunes. Además, se invita a los miembros de la asociación de inquilinos y arrendatarios, así como a los concejales de la zona, a participar en una inspección minuciosa cada trimestre. El contenido de estas inspecciones queda determinado por los residentes. Los QAO y el personal de servicio pueden igualmente solicitar directamente a *HFI Direct* la realización de reparaciones en zonas comunes, lo que permite agilizar el proceso.

Limpieza

El pasado año entraron en funcionamiento cuatro nuevos vehículos de barrido en Islington que limpian nuestras calles dos veces por semana. Esto permite al personal de servicio dedicar más tiempo a otras tareas, como las pequeñas reparaciones.

Tres equipos de limpieza a vapor se encargan de eliminar los graffiti, así como de las limpiezas especiales. Los graffiti ofensivos o racistas se limpian al día siguiente. La recogida diaria de basuras de mayor tamaño (como sillones o colchones) se realiza en todo el distrito, lo que permite erradicar la presencia de antiestéticas pilas de residuos junto a nuestras viviendas.

Trabajamos en verde

Nos tomamos el reciclaje muy en serio. Se ha ampliado la recogida puerta a puerta, permitiendo que todos los residentes dispongan de este servicio o de un pequeño centro de reciclaje en su bloque. Aquellas personas que residan en casas individuales pueden utilizar el sistema de reciclaje Caja verde que facilita la recogida de papel, vidrio, latas y ropa en la puerta de su casa un día a la semana. Todos los residentes con servicio de atención especial recibirán información sobre el servicio y las instalaciones de reciclaje. Desde junio de 2006, los responsables de reciclaje han visitado 23.000 viviendas y han hablado con casi 10.000 personas.

En los jardines

En colaboración con Groundwork, HFI volvió a ejecutar varios proyectos de mejora a lo largo del año.

En el complejo Branston and Rollit, se celebró un día comunitario dedicado a los jardines, que contribuyó a mejorar la zona circundante a Rollit House. Se consiguieron 35.000 libras y se consultó a los residentes que priorizaron las mejoras en seguridad para, en segundo lugar, ajardinar las entradas al complejo.

El año pasado fue el segundo año en que se realizaron mejoras en espacios abiertos en el complejo Mayville, prestando especial atención a la prevención de delitos y a la seguridad. Tras consultar a los residentes, se procedió a la realización de trabajos de mejora que han concluido recientemente. En mayo de 2007, se celebró un acto inaugural por este motivo.

Se han reconstruido dos áreas completas de recreo en el complejo de Brecknock Road por un importe total de 153.000 libras recaudadas por la asociación de inquilinos y arrendatarios dirigida por la formidable Judith Williamson. El proyecto fue gratamente aclamado por la Federación Nacional de ALMO como el mejor programa dirigido por residentes.

Valoración de todos nuestros residentes

Somos conscientes de que nuestros residentes provienen de distintos entornos y tienen formas de vida muy distintas; por ello, estamos dispuestos a ofrecer todos aquellos servicios que se adapten a sus necesidades. Esta consideración es decisiva si pretendemos que nuestro servicio sea igualitario y que vaya dirigido a la totalidad de la comunidad.

En 2006, completamos la primera fase de un ejercicio de “asignación de diversidad” con el que pretendíamos obtener información adicional sobre nuestros clientes. Evaluamos el origen étnico, el idioma y las discapacidades con el fin de ofertar el mejor servicio posible. Por ejemplo, podíamos ofrecer información de utilidad en idiomas distintos del inglés. La información recogida nos permitía estar en contacto con personas que pudieran necesitar un ejemplar en otro idioma.

Nuestra intención es seguir recopilando esta información siempre que podamos para adaptar nuestros servicios a sus necesidades. A continuación, le ofrecemos algunos ejemplos que hemos llevado a cabo:

- Ofrecemos alarmas de humos con luz parpadeante a inquilinos sordos o con problemas de audición. Hemos obtenido un premio especial de la brigada de bomberos de Londres por las mejoras realizadas en seguridad contra incendios en la comunidad, especialmente por el trabajo enfocado a personas sordas o con discapacidades auditivas.
- Realizamos comprobaciones de reparación anuales en el caso de inquilinos con problemas de vista, que en ocasiones no pueden advertir esta necesidad.
- Nos reunimos con jóvenes somalíes para tratar de descubrir las causas de la escasa participación de este grupo en los eventos y actividades deportivas.

Los datos recopilados permiten igualmente comprobar que nuestros principales servicios ofrecen un trato justo e igualitario a todos nuestros residentes. El año pasado pudimos verificar la correcta ejecución de nuestro servicio de reclamaciones y cobro de alquileres. En la actualidad, se está analizando esta información para adoptar las medidas necesarias. En 2007, realizaremos un seguimiento minucioso del servicio de reparaciones y de la ejecución correcta de los procedimientos necesarios para abordar los problemas de comportamiento antisocial.

En colaboración con el ayuntamiento y Kier Islington, hemos realizado casi 300 modificaciones importantes en viviendas, como la instalación de escaleras elevadoras. Asimismo, hemos llevado a cabo cientos de modificaciones de menor importancia como la instalación de barandillas. De este modo, contribuimos a mejorar la calidad de vida de los residentes discapacitados lo que les permite, en muchos casos, seguir viviendo en su mismo hogar.

Otros puntos importantes en 2006/07 fueron:

- La colaboración con el ayuntamiento nos ha permitido conseguir el nivel 3 de la normativa sobre igualdad (*Equalities Standard*), la normativa del gobierno británico para evaluar el rendimiento de los organismos locales en distintos temas.
- Hemos colaborado con el ayuntamiento en el cumplimiento del código de prácticas en viviendas sociales de la Comisión para la Igualdad Racial.
- Hemos adaptado todas nuestras oficinas de conformidad con la Ley de discriminación de personas con minusvalía, y seguiremos haciendo lo mismo en las salas de la comunidad en 2007/8.
- Hemos establecido una amplia red de vínculos entre el voluntariado y los trabajadores comunitarios, que seguiremos ampliando en 2007/08. Un ejemplo de ello ha sido la exitosa colaboración con *Disability Action* en Islington durante el pasado año.
- Seguiremos evaluando nuestro rendimiento en términos de empleo y procedimientos de selección de personal, presentando los informes pertinentes a la Junta.

Liderazgo

Este año ha sido un año de actividad frenética para la Junta directiva. *Homes for Islington* (HFI) agradeció los servicios prestados y destituyó a tres candidatos del ayuntamiento a la Junta: Euan Cameron, Steve Burd y Jyoti Vaja, que cosechó grandes éxitos durante el año como alcalde de Islington.

Estas destituciones permitieron al ayuntamiento nombrar a John Gilbert, Paula Belford y Barbara Sydney, a quienes damos la bienvenida a la Junta.

El otro cambio fue la presentación de Caroline Jenkinson, que aporta su enorme experiencia como nuevo miembro de la Junta sustituyendo a Richard Rosser.

En el transcurso del año, los miembros de la Junta han sopesado distintas formas de mejorar la gestión de la organización y el modo en que cada uno de los directivos de HFI debe responder. El informe de gobierno se entregó a la Junta en abril de 2006, donde se aceptaban la mayoría de las recomendaciones.

Como siempre, la Junta se encuentra en el mismo centro del proceso de planificación, contribuyendo a que los deseos y prioridades de los clientes queden reflejados en los objetivos del próximo año.

A lo largo del año, los directivos de la Junta han continuado elevando el perfil público de HFI asistiendo a eventos de la comunidad y foros consultivos, así como a los tres días de la conferencia de nuestro personal. HFI celebró también su primer foro abierto, en el que se invitó al público a que planteara sus preguntas a la Junta. Cada año tendrán lugar dos foros abiertos.

El equipo directivo de responsabilidad no presenta cambios y sigue trabajando con todo el personal de HFI en la mejora de los servicios, el incremento de la implicación de los residentes en el proceso de la toma de decisiones y la relación calidad/precio. La segunda inspección de ALMO que realizará la Comisión de Auditoría en noviembre, nos permitirá evaluar estas ambiciones. En HFI, esperamos que el veredicto que emita la Comisión de Auditoría distinga a HFI en 2007/08 como un proveedor de servicios merecedor de tres estrellas.