



আপনি যদি নিঃসঙ্গ প্যারেন্ট হিসাবে প্রতি সপ্তাহে অন্ততঃপক্ষে ১৬ ঘন্টা কাজ করেন অথবা যুগ্ম কাপল হিসাবে যদি সপ্তাহে ২৪ ঘন্টা কাজ করেন এবং যদি ওয়ার্কিং ফ্যামিলিজ্ ট্যাক্স ক্রেডিট পেয়ে থাকেন আপনি এই ক্যাপের থেকে রেহাই পাবেন।

কাউন্সিল, এর রাজনীতিবিদ ও অফিসারগণ এই পরিবর্তনের প্রভাব যথাসাধ্য সীমিত করার জন্য কঠোর পরিশ্রম করছেন কিন্তু এর বেশী কিছু করা সম্ভব হয়নি। এটি খুব কঠিন সময় পার হবে এবং এই ওয়েলফেয়ার ক্যাপ প্রযোজ্য হবার পরে পরিবারগুলির হাতে যেন যথেষ্ট টাকাপয়সা থাকে, সেটি নিশ্চিত করার বিষয়ে সাহায্য করা এখন কাউন্সিলের মূল অধাধিকার। এর ফলে আমাদের কাস্টমার হাউজিং অপশনসের ক্ষেত্রে কিছু কঠিন সিদ্ধান্ত নিতে হবে।

এই বছরের শেষ নাগাদ আমাদের যেসব কাস্টমাররা এই ক্যাপের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারেন তাদের সাথে সাক্ষাত করবেন। যদি আপনার ক্ষতিগ্রস্ত হবার সম্ভাবনা থাকে তাহলে আগামী কয়েক সপ্তাহের ভেতরে আমাদের হাউজিং অফিসার আপনার সাথে যোগাযোগ করে আপনার হাউজিং এ্যাপ্লিকেশানের উপরে এই ক্যাপ কেমন করে প্রভাব ফেলতে পারে সেটি নিয়ে আলোচনা করবেন। তারা কাউন্সিলের স্কিল্ ম্যাচ সার্ভিসের কাছে আপনাকে কাজ খুঁজতে সাহায্যের জন্য সুপারিশ করবেন এবং আর্থিক বিষয়ে পরামর্শের জন্য আপনার কোন সাহায্য প্রয়োজন কিনা সেটি চিহ্নিত করবেন। এ ছাড়াও তারা আপনার ঘর পরিদর্শন করে এমন অন্য কোন সমস্যা যেটি আপনার বাসস্থানের সমস্যা করতে পারে সেটি নিয়ে আলোচনা করবেন।

এই ক্যাপের প্রভাব এড়ানো অথবা সীমিত করার একটি উপায় হতে পারে যদি এপ্রিলের আগে আপনার কাজ খুঁজে পাবার সম্ভাবনা না থাকে তাহলে একটি সস্তা বাসায় চলে যাওয়া।

আমাদের অনেক কাস্টমারেরা স্থায়ী ঘরের জন্য যোগ্যতা অর্জনের দ্বারপ্রান্তে পৌঁছে গেছেন। এটি ওয়েলফেয়ার ক্যাপের প্রভাব সীমিত করার জন্য সবচেয়ে ভাল উপায় কারণ লোকাল অথরিটি এবং হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের ঘরগুলি সবচেয়ে সস্তা। বিড অটোমেটিক্যালি প্লেস

করা যায় এমন ঘর, যেটি আপনার চাহিদা পূরণ করে, তার জন্য আপনাকে কাউন্সিলের অটোবিড সিস্টেমে স্থান দেয়া উপযুক্ত হবে কিনা সেটি আপনার হাউজিং অফিসার আলোচনা করবেন।

যদি এপ্রিলের ভেতরে আপনার স্থায়ী কোন প্রস্তাব পাবার তেমন সম্ভাবনা না থাকে তাহলে তারা আপনার জন্য অস্থায়ী ঘর খুঁজে বের করার জন্য আলোচনা করবেন। অধিকাংশ ক্ষেত্রে যেসব লোকজন এই ক্যাপের দ্বারা প্রভাবিত হবেন তাদেরকে টাওয়ার হ্যামলেটসের বাইরে ঘর খুঁজতে হবে। যখন বিকল্প হাউজিং অপশান্স বিবেচনা করা হবে তখন আপনার সুনির্দিষ্ট চাহিদা আলোচনা করা হবে।

যদি মনে করেন যে আপনি এই ক্যাপের দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত হতে পারেন এবং ৩০ নভেম্বরের ভেতরে হাউজিং অফিসার যদি আপনার সাথে যোগাযোগ না করেন তাহলে অফিসে 020 7364 7474 নাম্বারে ফোন অথবা homeless@towerhamlets.gov.uk ঠিকানায় ইমেইল করুন।

টাওয়ার হ্যামলেটসে মানি এ্যাডভাইস রোডশো এসেছে

টাওয়ার হ্যামলেটসে নভেম্বর হল মানি ম্যাটার্স এর মাস। হাউজিং বেনিফিট ডিপার্টমেন্ট, স্কিল্ ম্যাচ - কাউন্সিলের কর্মসংস্থান সহায়তা সেবা, ওয়েলফেয়ার রাইটস্ এবং ঋণ কাউন্সেলিং সেবা এবং হাউজিং এ্যাসোসিয়েশনের সাথে মিলে মানি এ্যাডভাইস টীম বেশ কিছু রোড শো এর আয়োজন করবে যার মাধ্যমে অর্থ সংশ্লিষ্ট বিষয়গুলি, যেমন ঋণ বিষয়ক পরামর্শ, বাজেটিং, ক্রেডিট ফ্যাসিলিটি, বেনিফিট এ্যাডভাইস এবং কর্মসংস্থানের সুযোগের বিষয়ে স্থানীয় বাসিন্দাদের তথ্য, পরামর্শ এবং সহায়তা প্রদান করা হবে।

বাসিন্দারা নিচের রোডশোতে আসার সুযোগ পাবেন:

- হোয়াইটচ্যাপেল আইডিয়া স্টোর
শনিবার ৩ নভেম্বর, সকাল ১১-দুপুর ৪টা
321 Whitechapel Road, E1 1BU
- বো আইডিয়া স্টোর
শনিবার ১০ নভেম্বর, সকাল ১১-দুপুর ৪টা
1 Gladstone Place, Roman Road, Bow, E3 5ES
- টার্লিং ইন্সট কমিউনিটি সেন্টার
শনিবার ১৭ নভেম্বর, সকাল ১১টা-দুপুর ৪টা
63 Martha Street, E1 2PA
- ক্রিস্প স্ট্রিট আইডিয়া স্টোর
শনিবার ২৪ নভেম্বর, সকাল ১১-দুপুর ৪টা
1 Vesey Path, East India Dock Road, E14 6BT

এখানে সবাই আমন্ত্রিত - দয়া করে চলে আসুন।

CONTACT DETAILS

Jamie Jackson, Business Support Officer
Business Support Team, Housing Options
Services, Development & Renewal
Albert Jacob House, 62 Roman Road
Bethnal Green, London E2 0PG

Telephone: 020 7364 7262

Fax: 020 7364 7222

e-mail: jamie.jackson@towerhamlets.gov.uk

website: www.towerhamlets.gov.uk

Office opening times: 9.30am to 4pm



Tower Hamlets
Housing Options
Services

Housing Options Services Newsletter



Congratulations

to the Housing Options Services for Achieving
the Customer Service Excellence Award (CSE)



I am proud to share with you the success of the Housing Options Services in achieving the Customer Service Excellence (CSE) accreditation.

We had a 12 month programme of service improvements and this led to a very successful on-site inspection in September.

The CSE standard consists of 57 separate criteria grouped into five categories:

- Customer Insight
- Culture of the Organisation
- Access & Communication
- Delivery
- Timeliness & Quality

The entire Housing Options Service was judged to be fully compliant in 55 of the criteria and partially compliant in only two – an outstanding achievement.

The independent Inspector took the opportunity during the final feedback session of drawing my attention to her being impressed at the commitment shown by staff to the customer.

I trust you will be as delighted as I am to see that yet again this Council, through its diverse teams, has demonstrated its commitment to the very highest standards of customer service.



Colin Cormack

Colin Cormack
Service Head
Housing Options

Customer Satisfaction Survey Results

In July 2012 we ran our Housing Options Services Customer Satisfaction Survey. We received over 100 responses, equalling a response rate of just over 16% – our best yet. See inside for more results...

69%
Satisfied or
very satisfied
with service

November 2012

Overall Satisfaction

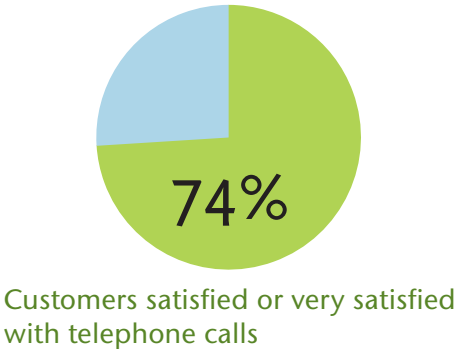
69% of customers were satisfied or very satisfied with the overall service they received.



Communication

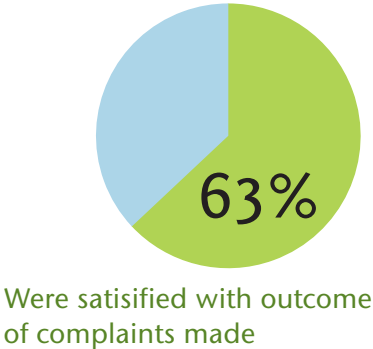
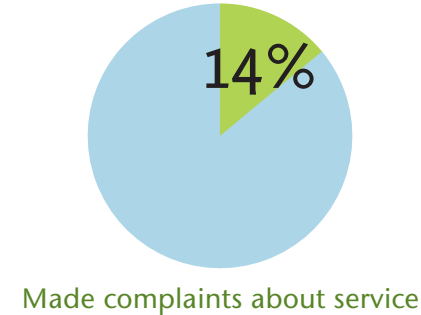
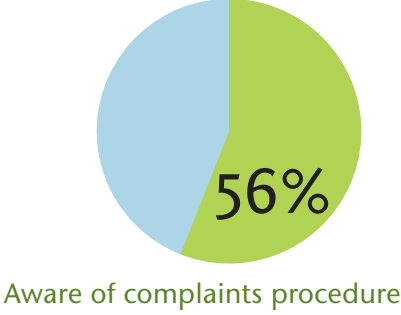
This survey showed that 80% of respondents preferred to be contacted via letter, which is a marked increase from our last CSS which indicated that only 51% preferred this method of contact.

Overall 74.2% of our customers were satisfied or very satisfied with the way their telephone call was dealt with.



Complaints

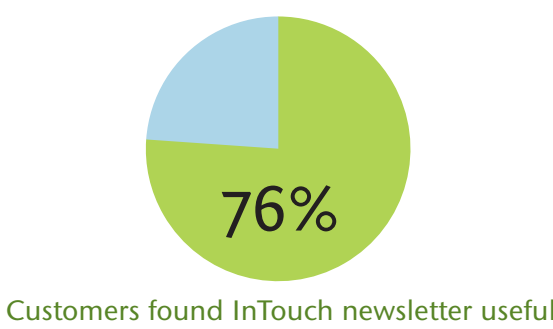
56% of our customers stated they were aware of the complaints procedure and 14% of respondents had made complaints about the service. Of these 63% were satisfied with the outcome.



We used the opportunity of the survey to raise awareness of the complaints procedure.

InTouch Temporary Accommodation Newsletter

76% of our customers found our InTouch customer newsletter useful.



Housing Management

84% of our customers stated they knew their housing officer.

44% of customers in temporary accommodation had been visited at least once by their housing officer in the previous 12 months. The target this year is for 90% of all customers to be visited twice.

71% of our customers in temporary accommodation knew who their managing agent was and a further 42% of these customers had been visited by their managing agent at least once within the last year.

72% of customers said they were satisfied or very satisfied with the location of their temporary accommodation. This is a slight reduction on the results for 2009 and 2008, reflecting the need to place more customers out of the borough due to a reduced supply of in-borough accommodation.

61% of customers were satisfied or very satisfied with the condition of their property, against 55% in 2009 and 41.5% in 2008. This reflects the success of work undertaken to set minimum property standards in all temporary accommodation and improved training for staff.

Satisfaction with the managing agent, at 60% was on a par with the 2008 and 2009 results.

A big thank you to all our customers that took part in this survey. We value your opinions and comments and are always looking for ways to improve the Housing Options Service.

The lucky winner of the £250 shopping vouchers prize draw will be announced shortly.



Lettings Policy Consultation

Have your Say



The Council and its Common Housing Register Partners are currently consulting with residents on proposed policy changes. This is heavily influenced by legislation and the new Localism Act, which was brought in last year, and gives councils much greater freedom to design policies and procedures to suit local people.

Previously councils across the country were required to open their housing lists to just about anybody, regardless of their income or where they lived. This means that people living in another part of the UK are currently able to join the Tower Hamlets housing list and, depending on their circumstances, could be higher up the list than someone who currently lives in the borough.

We now have greater freedom to change our housing allocation policy to ensure it reflects the needs of the local community. For example, there is currently no limit on the number of bids a person can make for properties advertised, which meant that last year over 2 million bids were received for the 3,877 properties advertised.

Each property was also rejected an average of four times before finally being accepted, because there are no penalties in place for people who bid for properties continuously, and then refuse them.

In addition to considering bid limits, we are also looking at introducing minimum residency in the borough, and income thresholds – to prevent people earning over a certain amount from joining the housing list. We will also look at penalties for people who continuously bid for properties and then refuse them, because this prevents people lower down the list from being rehoused quickly and will reduce unnecessary costs.

To complete the survey, please visit the Council's website:

www.towerhamlets.gov.uk

or

Tower Hamlets Homeseekers website at:

www.thhs.org.uk

Closing date for consultation is 23 November 2012.

A series of focus groups with housing applicants will also be organised before the consultation deadline of 23 November 2012.

Further details will be provided shortly.

Preparing for Welfare Reform

Some of you may have seen recent media coverage of the work being carried out in the Housing Options Service to prepare for the impact of the Welfare Benefit cap due to be implemented next April.

The cap means that working-age single parents and couples who are not in work will not be allowed to receive any more than £500 per week in total benefits – including Housing Benefit.

These changes have been introduced by the Government and will mean big cuts in income for many of our customers living in temporary accommodation.

Some customers will be exempt from the cap – for instance if they are in receipt of some disability benefits. Also if you are working at least 16 hours a week as a lone parent or 24 hours a week as a couple and you receive Working Families Tax Credit you will be exempt from the cap.

The Council, its politicians and officers, are trying really hard to limit the impact of the changes, but there is only so much that can be done. This will be a very difficult time and the priority of the Council will be to help ensure families have enough money to live on once the welfare cap is implemented. This will mean some difficult decisions will need to be made about our customers' housing options.

Housing Officers will be visiting all customers who are likely to be affected by the cap by the end of this year. If you are likely to be affected you will be contacted over the next few weeks by your housing officer who will

arrange to visit you to discuss the impact of the cap on your housing application. They will offer to refer you for help with finding work to the Council's Skills Match service, and identify any help you might need with money advice. They will also be carrying out an inspection of your home and discussing any other issues that might affect your accommodation.

One way to avoid or limit the impact of the cap will be to move you to cheaper accommodation if you are not likely to find work before April.

Many of our customers may be getting close to qualifying for a permanent offer of accommodation. This is the best option for limiting the impact of the welfare cap as rents are cheapest in Local Authority and Housing Association properties. Your Housing Officer will discuss whether it is appropriate for you to be placed onto the Council's Autobid system, whereby bids are automatically placed for any properties that will meet your needs.

If you are not likely to receive a permanent offer before April, they will need to discuss finding alternative temporary accommodation with you. In most cases for people who are affected by the cap this will mean needing to find housing outside of Tower Hamlets. Your particular needs will be discussed and fully taken into account when considering alternative housing options.

If you think you may be affected by the cap and have not been contacted by your housing officer by November 30 please ring the office on 020 7364 7474 or email homeless@towerhamlets.gov.uk

Money Advice Roadshow comes to Tower Hamlets

November is Money Matters month in Tower Hamlets. The Money Advice Team, in partnership with the Housing Benefit Department, Skills Match – the Council's employment support service, welfare rights and debt counselling services and housing associations will be providing a series of roadshows to give information, advice and support for local residents on a wide range of money-related subjects such as access to debt counselling, budgeting, credit facilities, benefits advice and access to employment.

Residents will be able to drop in to the following roadshows:

Whitechapel Idea Store

Saturday 3 November; 11am – 4pm
321 Whitechapel Road, E1 1BU

Bow Idea Store

Saturday 10 November; 11am – 4pm
1 Gladstone Place, Roman Road, Bow, E3 5ES

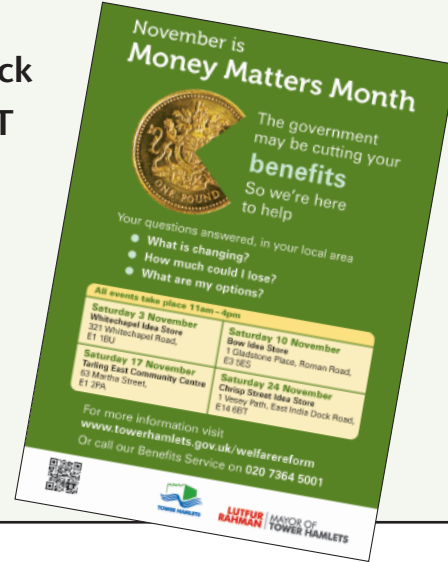
Tarling East Community Centre

Saturday 17 November; 11am – 4pm
63 Martha Street, E1 2PA

Crisp Street Idea Store

Saturday 24 November; 11am – 4pm
1 Vesey Path, East India Dock Road, E14 6BT

Everyone is welcome – please come along.

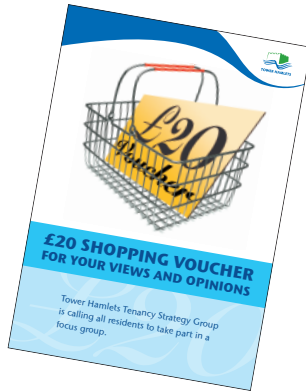


Thank you

A big thank you to those who have attended our Tenancy Strategy Customer Focus Groups. We hope you found the Focus groups beneficial.

Remember if you require any further information on Tenancy Strategy Group then please contact;

Tower Hamlets Tenancy Strategy Group
Telephone: 020 7364 0469 or
Email: strategic.housing@towerhamlets.gov.uk



Turn2us
to access benefits & grants

Turn2us is a charitable service which helps people access the money available to them – through welfare benefits, grants and other help.

Their free, accessible website has been designed to help find appropriate sources of financial support quickly and easily, based on peoples particular needs and circumstances.

Their website address is:
www.turn2us.entitledto.co.uk/entitlementcalculator.aspx

বাংলা টীকা

BENGALI NOTES



কাস্টমার সার্ভিস এ্যাওয়ার্ড (সিএসই) পুরস্কার বিজয়ের জন্য হাউজিং অপশান সার্ভিসকে অভিনন্দন

কাস্টমার সার্ভিস এ্যাওয়ার্ড (সিএসই) পুরস্কার বিজয়ের কারণে আমি আপনাদের সাথে মিলে হাউজিং অপশান সার্ভিসকে অভিনন্দন জানাতে পেরে গর্বিত।

এর মান উন্নয়নের জন্য আমাদের একটি ১২ মাসের একটি কর্মসূচী ছিল এবং এর পরিপ্রেক্ষিতে সেপ্টেম্বর মাসে একটি অত্যন্ত সফল অন-সাইট পরিদর্শনের আয়োজন করা হয়।

সিএসই স্ট্যান্ডার্ডের জন্য ৫৭টি পৃথক শর্ত পূরণ করতে হয় যেগুলি পাঁচটি শ্রেণীতে বিভক্ত। এগুলি হল:

- গ্রাহকের বিষয়ে অর্ন্তদৃষ্টি
- প্রতিষ্ঠানের সংস্কৃতি
- চলাচল ও যোগাযোগ
- সেবা প্রদান
- সময় মেনে চলা এবং মান অনুসারে

হাউজিং অপশান সার্ভিস ৫৫টি শর্ত পুরোপুরি পূরণ করতে সক্ষম হয়েছে এবং শুধুমাত্র আংশিকভাবে দুটি পূরণ করেছে - এটি একটি উল্লেখযোগ্য কৃতিত্ব।

চূড়ান্ত ফিডব্যাক সেশানে ইন্ডিপেন্ডেন্ট ইন্সপেক্টর আমাদের স্টাফরা কাস্টমারদের প্রতি যে প্রতিশ্রুতির নিদর্শন রেখেছেন তাতে তিনি যে মুগ্ধ হয়েছেন সেটির প্রতি আমার মনোযোগ আকর্ষণ করেন।

আমি বিশ্বাস করি আমার মত আপনিও কাউন্সিল তার বৈচিত্র্যমণ্ডিত টিমের সাথে মিলে সর্বোত্তম মানের কাস্টমার সার্ভিস প্রদানের যে প্রতিশ্রুতির নিদর্শন রেখেছে সেটি দেখে খুশি হবেন।

কলিন কোরম্যাক
সার্ভিস হেড হাউজিং অপশান

লেটিংস পলিসি কনসাল্টেশান - আপনার মতামত জানান

কাউন্সিল এবং কমন হাউজিং রেজিস্টার পার্টনারগণ বর্তমানে বাসিন্দাদের সাথে মিলে নীতিমালা পরিবর্তনের বিষয়ে আলোচনা করছে। এটি বিধীমালা ও নতুন লোকালিজম এ্যাক্টের দ্বারা ব্যাপকভাবে প্রভাবিত হয়েছে, যার মাধ্যমে স্থানীয় জনগণের চাহিদা মোতাবেক নীতিমালা ও কার্যধারা গড়ে তোলার জন্য ব্যাপক স্বাধীনতা প্রদান করা হয়েছে।

আগে সারা দেশ জুড়ে কাউন্সিলদের তাদের হাউজিং তালিকা সকলের কাছে উন্মুক্ত করত হতো, এক্ষেত্রে তাদের আয় অথবা তারা কোথায় বাস করেন সেটি বিবেচনা করা হতো না। এর ফলে যুক্তরাজ্যের অন্যত্র যারা বাস করেন তারা বর্তমানে টাওয়ার হ্যামলেট্‌স হাউজিং তালিকায় যোগদান করতে পারেন এবং তাদের পরিস্থিতির উপরে নির্ভর করে তালিকাতে যারা বর্তমানে এই বারাতে বাস করছেন তাদের থেকেও উঁচুতে অবস্থান করতে পারেন।

হাউজিং বরাদ্দের ক্ষেত্রে এখন আমাদের হাতে এখন ব্যাপক স্বাধীনতা

আছে যার মাধ্যমে স্থানীয় কমিউনিটির চাহিদা প্রতিফলনের বিষয়টি নিশ্চিত করা সম্ভব হবে। যেমন, বর্তমানে একজন ব্যক্তি বিজ্ঞাপনের কতগুলি বিড করতে পারবেন সেই সংখ্যার কোন সীমা নেই, যার অর্থ, গত বছরে বিজ্ঞাপনের ৩,৮৭৭টি ঘরের জন্য ২ মিলিয়নের বেশী বিড করা হয়েছিল।

এ ছাড়াও চূড়ান্তভাবে গ্রহণের আগে প্রতিটি ঘর গড়ে চারবার প্রত্যাখ্যান করা হয়েছিল কারণ যারা চলমানভাবে ঘরের জন্য বিড করেন এবং সেগুলি প্রত্যাখ্যান করেন তাদের উপরে কোনরূপ পেনাল্টি প্রযোজ্য ছিল না।

বিডের সংখ্যা সীমিত করার বিবেচনা করা ছাড়াও আমরা এই বারাতে ন্যূনতম রেসিডেন্সির চালু করার কথা বিবেচনা করছি, এটি হবে ইনকামের উপরে প্রেশহোল্ড - এর মাধ্যমে যারা একটি নির্দিষ্ট পরিমানের থেকে বেশী আয় করেন তারা হাউজিং লিস্টে যোগদান করতে পারবেন না। এ ছাড়াও যারা ঘরের জন্য বিড ও সেগুলি প্রত্যাখ্যান করেন তাদের জন্য পেনাল্টি ব্যবস্থা চালু করার বিষয় বিবেচনা করছি, কারণ এর ফলে তালিকার নিচে যারা আছেন তারা দ্রুত রিহাউজ হতে পারেন না এবং এর মাধ্যমে অপ্রয়োজনীয় খরচ হ্রাস পাবে।

এই জরিপ পূরণের জন্য দয়া করে কাউন্সিলের www.towerhamlets.gov.uk ওয়েবসাইট অথবা টাওয়ার হ্যামলেট্‌স হোমসিকার্সের www.thhs.org.uk ওয়েবসাইট দেখুন। কনসাল্টেশানের শেষ তারিখ ২৩ নভেম্বর ২০১২।

এ ছাড়াও কনসাল্টেশান ডেডলাইন ২৩ নভেম্বর ২০১২ এর আগে হাউজিং আবেদনকারীদের নিয়ে বেশ কিছু সংখ্যক ফোকাস গ্রুপের আয়োজন করা হবে। কিছু দিনের ভেতরে আপনাকে আরো বিস্তারিত জানানো হবে।

ওয়েলফেয়ার বেনিফিটের জন্য প্রস্তুত হোন

আপনারা অনেকে হয়ত বিভিন্ন গণমাধ্যমে দেখেছেন যে হাউজিং অপশান সার্ভিস ডেলে সাজানো হচ্ছে যার মাধ্যমে আগামী এপ্রিল থেকে ওয়েলফেয়ারে যে বেনিফিট ক্যাপ প্রযোজ্য হবে তার প্রভাব মোকাবেলা করার জন্য প্রস্তুতি নেয়া হচ্ছে।

এই ক্যাপের ফলে কর্মক্ষম বয়সী সিঙ্গেল প্যারেন্ট ও কাপল (একত্রে) যারা কাজ করছেন না তারা প্রতি সপ্তাহে সব মিলিয়ে ৫০০ পাউন্ডের বেশী বেনিফিট পাবেন না - এর ভেতরে হাউজিং বেনিফিট অর্ন্তভুক্ত আছে।

সরকার এই পরিবর্তন নিয়ে এসেছে এবং এর ফলে অস্থায়ী ঘরে বসবাসরত আমাদের অনেক কাস্টমারদের আয়ের উপরে বিরাট নেতিবাচক প্রভাব পড়বে।

কিছু কাস্টমার এই ক্যাপের থেকে রেহাই পাবেন - যেমন, তারা যদি কোন ধরনের ডিজএ্যাবিলিটি বেনিফিট পেয়ে থাকেন। এ ছাড়াও