



ভেতরে আমরা নিজেদেরকে এই যাচাইয়ের জন্য প্রস্তুত করে তুলছি এবং আমরা যেসব সেবা প্রদান করি সেগুলির প্রতিটির দিক থেকে ফিডব্যাক পাওয়া শুরু করবে। এই প্রক্রিয়াতে আপনার অবদান আমরা কামনা করি এবং সব ধরনের মতামতকে স্বাগত জানাই কারণ এটি আমাদের সেবা প্রদানের মান বৃদ্ধিতে অবদান রাখে।

অন্যতম যে মূল ক্ষেত্র এই স্ট্যাভার্ডে অর্ন্তভুক্ত আছে সেটি হলে আমরা আমাদের কাস্টমার ও পার্টনারদের যে তথ্য প্রদান করি এবং আমরা জানি যে আমাদের সব কাস্টমারদের মূল লক্ষ্য হল একটি বাড়ীর প্রস্তাব পাওয়া। এই কারণে আমরা এই সুযোগে আপনার সাথে কিছু বিষয় শেয়ার করতে চাই। বর্তমানে হাউজিং রেজিস্টারে ২৩,০০০ এরও বেশী ব্যক্তি/পরিবার হাউজিং রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ আছেন (এর ভেতরে ৩,০০০ জন ব্যাভ ১ অথবা ২ এ আছেন যাদের অধাধিকার অত্যন্ত বেশী) যাদের থেকে আমরা প্রতি বছরে ১,০০০,০০০ এরও বেশী বিড পেয়েছি। যেহেতু প্রতি বছরে শুধুমাত্র ২,৫০০ টি খালী বাড়ী আছে আর তাই আপনার যারা ব্যাভ ৩ ও ৪ এ আছেন তারা নিশ্চয়ই বিষয়টি অনুধাবন করতে পারছেন যে যারা ব্যাভ ১ ও ২ এ আছেন

এবং যাদের অধাধিকার বেশী শুধুমাত্র তাদের চাহিদা পূরণের পরে আপনাকে দেয়ার জন্য খুব অল্পসংখ্যক বাড়ীই খালি থাকে। এর ফলে যারা ব্যাভ ৩ ও ৪ এ আছেন তাদেরকে বেশ এই প্রস্তাব পাবার জন্য কয়েক বছর অপেক্ষা করতে হতে পারে। স্পষ্টতইঃ এই তথ্যটি আপনার জন্য বেশ মন খারাপ করার মত এবং এখনই আপনাকে বলার জন্য উত্তম সময় যে লেটিংস সার্ভিস বর্তমানে হোমলেস সার্ভিসের সাথে একত্রিত হয়ে কাউন্সিলের হাউজিং অপশান সার্ভিস গড়ে তুলেছে যার মাধ্যমে একটি সমন্বিত সেবার সমাধান চালু করেছে। আপনার অপশান নিয়ে আলোচনা করতে দয়া করে অপশান সার্ভিসের সাথে 020 7364 2826 নাম্বারে যোগাযোগ করতে দ্বিধা করবেন না। আপনার ভেতরে অনেকের অপশান নির্ভর করবে সফল প্রাইভেট সেক্টর রেন্টালের উপরে ভিত্তি করে।

### হাউজিং বেনিফিটে পরিবর্তন এসেছে - এর প্রভাব কেমন পড়বে?

৪ এপ্রিল ২০১১ তারিখে অথবা এরপরে যারা নতুন ক্রেইম করবেন সেগুলি তাদের এনটাইটেলমেন্টের শুরু থেকে ক্যাপ করা হবে।

বিদ্যমান দাবী যেগুলি ৪ এপ্রিল ২০১১ এর আগে শুরু হয়েছে সেগুলিকে প্রাথমিকভাবে ক্যাপের থেকে সুরক্ষিত করা হবে। সর্বোচ্চ প্রোটেকশান পিরিওড শুরু হবে ক্রেইমের বর্ষপূর্তির ৯ মাসের ভেতরে। কিন্তু টেন্যান্টের যদি ৪ এপ্রিলের পরে ক্রেইমে ব্রেক থাকে, অথবা ঠিকানার পরিবর্তন ঘটে অথবা ঘরে বসবাসরত লোকের সংখ্যার পরিবর্তন ঘটে তাহলে এই প্রোটেকশান তাড়াতাড়ি শেষ হয়ে যাবে।

### CONTACT DETAILS

Jamie Jackson, Quality Performance Officer  
Quality 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

# নতুন



# CUSTOMER LIAISON TEAM CHANGES

The Housing Options Service is currently undergoing a re-organisation and at present the Customer Liaison Team is running at a reduced capacity. This means that the Customer Liaison Team can not run a drop in service at 62 Roman Road for the time being and the service will be restricted to appointments and emergencies only.

If you have a repair issue please contact your managing agent or temporary accommodation provider.

For any other enquiries please phone your Customer Liaison Officer who will answer your enquiry or advise you who to contact. If it is necessary for you to attend the office you will be able to make an appointment to see a Customer Liaison Officer. Please do not call into the office without speaking first to the Customer Liaison Team. If you are not sure who your Customer Liaison Officer is please phone the team on telephone number **020 7364 2301**

## A New Way to Pay Your Rent – by telephone

You can now pay your rent by calling **020 7364 7649** between 9 am and 5 pm.

To do so you will need your rent payment reference number, which is on your rent card and a debit or credit card to make the payment.

(Please note, if you use a credit card you will incur a 1.5 % transaction charge of the amount being paid. Please remember when you use a credit card, interest is

charged on the credit card debt, and the interest rates can be high. Unless you pay off your balance completely each month, you will be charged interest on a monthly basis).

If you are having problems managing your finances, please contact our **Money Advice Service** on **020 7364 3558** to make an appointment for free, confidential and independent advice.

## Housing Benefit Changes – What are the impacts?

**Existing Claims** – Those whose entitlement started before 4th April 2011 will initially be protected from the caps. The maximum protection period is 9 months from the anniversary of the claim. However, protection will end sooner if the tenant has a break in claim

after 4th April, changes address, or the number of people living in the household changes.

**April 2011 – New Claims** - For HB where entitlement starts on or after 4th April 2011 - will be capped from start of their entitlement.

Accommodation size	LHA March 2011	Lower of Cap and 30th Percentile March 2011	Difference
Shared	£100.58	£91.15	£9.43
1 Bedroom	£250.00	£225.00	£25.00
2 Bedroom	£310.00	£280.00	£30.00
3 Bedroom	£365.00	£330.00	£35.00
4 Bedroom	£460.00	£400.00	£60.00
5 Bedroom and above	£560.00	£400.00	£160.00

## Increase in non-dependant deductions

- Adults who live with the claimant (other than their partner) will receive less housing and council tax benefit.

- Households with large families and non-dependants will be hit by both the local housing allowance caps and the increase in the non-dependant deductions.

Non-dependant Circumstances	April 2010	April 2011
Aged 25 or over and on Income Support/Jobseekers Allowance (Income Based), or aged 18 or over and not in remunerative work	7.40	9.40
In receipt of main phase Employment Support Allowance (Income Related)	7.40	9.40
In receipt of Pension Credit	Nil	Nil
Not in receipt of main phase ESA(IR) rate	Nil	Nil
Aged 18 or over and in remunerative work:		
Gross income less than £122.00 per month	7.40	9.40
Gross income £122.00 to £180.00 per month	17.00	21.55
Gross income £180.00 to £234.00 per month	23.35	29.60
Gross income £234.00 to £310.00 per month	38.20	48.45
Gross income £310.00 to £387.00 per month	43.50	55.20
Gross income more than £387.00 per month	47.75	60.60

- Direct Payment to Landlords will remain for tenants with 8 weeks in arrears, or if the tenant is unlikely or unable to pay rent.
- The existing criteria will extend from April 2011 in circumstances where payment to

the landlord helps the tenant to secure or retain a tenancy. However, the new criteria will apply only when the landlord agrees to reduce the rent to a level affordable to the tenant.



MARCH 2011

## LOCAL HOUSING ALLOWANCE CHANGES

WHEN	WHAT'S CHANGING	DETAILS OF THE CHANGE	PEOPLE AFFECTED
April 2011	<b>Local Housing Allowance (LHA) capped for:</b>	→ Capping of local housing allowance (LHA) rates at:	→ Private Rented Sector (PRS) tenants claiming LHA, particularly in more expensive areas
	• All new tenancies from April 2011	• £250 p.w for a 1-bedroom property	• £290 p.w for a 2-bedroom property
	• Existing tenancies 9 months after review date	• £340 p.w for a 3-bedroom property	• £400 p.w for a 4 (or more) bedroom property
	<b>5+ bedroom rate ends</b>	→ Ending of 5-bedroom rate - 4-bedroom rate will apply to all larger properties	→ All households currently claiming the 5-bedroom rate of LHA
	<b>Non-dependant deductions increase</b>	→ All non-dependants will have to contribute a larger share of the rent	→ All households claiming LHA that include other adults such as grown-up children, elderly parents or siblings
	<b>£15 weekly excess ends</b>	→ Housing benefit claimants no longer entitled to keep up to £15 weekly 'excess' above actual rent	→ LHA claimants whose rent is below the current LHA rate
April 2012	<b>LHA set on 30th percentile</b>	→ Basis for setting LHA rates to reduce from the average to the lowest third of local market rents	→ All PRS tenants claiming LHA
	<b>More flexible direct payments to landlords</b>	→ Increased flexibility to have rents paid direct to landlords	→ PRS tenants whose landlords reduce their rent to the new LHA rates
	<b>Shared room rate applies to under 35's</b>	→ The threshold for the shared room rate will rise from 25 to 35 years of age	→ All single adult PRS tenants up to the age of 35, without children, living in 1-bedroom properties
April 2013 (planned)	<b>Maximum cap to all benefits</b>	→ A maximum cap will be imposed on the amount of benefits a household can claim. This is expected to be around:	→ Larger families, and families living in more expensive areas in the private rented sector
	<b>LHA linked to Consumer Price Index (CPI)</b>	→ LHA rates to rise by the CPI rate of inflation rather than in line with local rent rises	→ All LHA claimants



- We want your properties now!
- We have dozens of families waiting for properties in the private sector
- Call today **020 7364 7271/7343**

### HB CHANGES ADVICE HOTLINE

Call: **020 7364 1416**

or email

[hbchanges@towerhamlets.gov.uk](mailto:hbchanges@towerhamlets.gov.uk)

Open Mon-Fri, 10am-4pm





# Landlords Forum

*Building a better place for both landlords and tenants*

Thirty private landlords attended a meeting of the Landlord Forum on 23rd February at 62 Roman Road. The council welcomes the feedback from our landlord partners who have confirmed they find the meetings useful and are proud of their role in housing people who are homeless or at risk of homelessness.

**A number of presentations were made at the meeting:**

Katie Thompson & Gary Norris from the London Fire Brigade talked about how to reduce accidental fires in the homes and associated injuries and fire deaths.

Steve Hill, Lee Fearon and Clive Buckman informed the Forum about the significant changes to Housing Benefit rules 2011 will start to be implemented from April 2011 and which will affect many households in the private rented sector where Local Housing Allowance is in payment (see the article elsewhere in this newsletter).

If you have or know of any Landlords or Agents that may be interested in

The next Landlords Forum takes place on:

Wednesday 15th June 2011  
in Room 101,  
Albert Jacob House,  
62 Roman Road,  
London E2 0PG.



attending our Forum please contact Jamie Jackson or Noella Ling with their details and we can get in touch with them.

**TOWER HAMLETS HOUSING OPTIONS SERVICES**  
*For tenants of private and Housing Association Landlords living in Tower Hamlets*

## Do you need Housing Advice?

- Problems paying your rent?
- Landlord problems?
- Looking for a home?

*We're here to help*

**Our Money Advisors can help you deal with rent arrears and advise you how to maximise your income.**

Contact us: Housing Options Services  
Albert Jacob House, 62 Roman Road, Bethnal Green, London E2 0PG Tel: 020 7364 3558  
Email: [housing.advice@towerhamlets.gov.uk](mailto:housing.advice@towerhamlets.gov.uk)

# Rough Sleeping

Kath Dane,  
Street Population Co-ordinator



Jon Faxen, Complex Needs Outreach Worker from TH SORT, meeting someone rough sleeping in Tower Hamlets

Last year (09/10), 154 people were found sleeping rough in Tower Hamlets. 50% were new to the street, while others either had a long history of sleeping out or had returned to the street following a period in accommodation. At the last street count, which is just a snap shot of those rough sleeping on one night in the borough, we found 11 individuals.

Sleeping rough is dangerous and harmful. Most of the people we meet have a set of complex problems: poor physical or mental health, drug or alcohol misuse, very low self esteem, lack of employment opportunities, low aspirations. In addition to all of these, many have no recourse to public funds which means that their access to accommodation is limited.

As the Tower Hamlet's Street Population Co-ordinator, my role is to identify appropriate and effective responses to tackle rough sleeping. I have a specific role to coordinate the services by bringing together a wide

range of statutory and voluntary sector partners who are all working to reduce rough sleeping in the borough. Tower Hamlets has had much success in finding lasting solutions for those who have been sleeping out for a long time. We have also commissioned specialist projects to support destitute EU nationals with no recourse to public funds to gain employment or voluntarily return to their home countries.

In the year ahead, we will be piloting new ways of assisting new arrivals onto the streets, to ensure that we respond rapidly and prevent people from having to sleep out for a second night, this is part of the London Mayor's overall strategy to end rough sleeping in London by the end of 2012.

Feel free to discuss any ideas or issues you may have regarding rough sleeping in the borough.

If you encounter someone sleeping out, you can also call TH SORT on 0870 3833 333.





The London Fire Brigade are looking to work in partnership with letting agencies

and landlords within Tower Hamlets to increase fire safety awareness.

There are a number of ways that a fire can start and the effects can be devastating. For example:

338 fires occurred in the home last year 60% of which started in the kitchen. These fires resulted in 2 rescues being made, 70 injuries and 4 fatalities.

How we live and the way we use equipment can significantly reduce the risk of a fire starting.

There's no better way of dealing with a fire than preventing it from starting in the first place.

Working together, the London Fire Brigade would like to initiate a scheme, where by Home Fire Safety Visit referrals are generated at the signing stage of a new letting or sale of property. This will reduce fires, helping not only to save lives but will reduce costs to all involved.

For further information above this scheme please contact either:  
**Station Manager Gary Norris,**  
**Millwall Fire Station**  
 email: gary.norris@london-fire.gov.uk  
**Watch Manager Paul Hobbs,**  
**Tower Hamlets Team**  
 email: paul.hobbs@london-fire.gov.uk

## GREAT 2 EXCELLENCE – LETTINGS TEAM

The Lettings Service is pleased to announce that we are shortly to be assessed for the Customer Service Excellence (CSE) award promoted by the Government. The award is achieved through a formal assessment against a schedule of national, customer service standards. Currently, we are preparing ourselves for the assessment and may well be approaching yourselves for feedback on all or parts of the service we provide. We would appreciate your contribution to this process and welcome all feedback as it helps us to improve our service delivery.

One of the key areas included in the standard is the quality of information provided to our customers and partners and we understand that receiving an offer of a property is the main focus for all our customers. Therefore, we would like to take this opportunity to share some facts with you. Currently there are over 23,000 individuals/families on the housing register (approximately 3,000

in bands 1 or 2 with high priority need) from whom we receive over 1,000,000 bids each year. As there are only 2,500 vacant properties available each year, those of you in band's 3 or 4 will appreciate that after we have addressed the high priority needs of those in bands 1 and 2 there are very few properties available to offer yourselves. As a result those in bands 3 and 4 are likely to have to wait some considerable number of years, if ever, before they receive an offer. Clearly, this information may be a disappointment to many of you and now would be a good time to advise you that the Lettings Service has merged with the Homeless Services to formulate the Council's Housing Options Service to offer a comprehensive service solution. Please feel free to contact the Options Service, telephone 020 7364, 2826, to discuss your options that for many will be based on the successful private sector rental market that exists.

## বাংলা টীকা

## BENGALI NOTES



### কাস্টমার লিয়াজো টীমে পরিবর্তন এসেছে

হাউজিং অপশন্স সার্ভিসকে বর্তমানে টেলে সাজানো হচ্ছে এবং বর্তমানে কাস্টমার লিয়াজো টীম বেশ ছোট্ট পরিসরে তার কার্যক্রম পরিচালনা করছে। এর অর্থ হচ্ছে কাস্টমার লিয়াজো টীম ৬২ রোমান রোডে তাদের ড্রপ ইন সার্ভিস পরিচালনা করতে পারবে না এবং এই সেবাটি শুধুমাত্র এ্যাপয়েন্টমেন্ট এবং ইমার্জেন্সির জন্য সীমিত থাকবে।

যদি আপনার কোন মেরামত সংক্রান্ত অভিযোগ থাকে তাহলে দয়া করে আপনার ম্যানেজিং এজেন্ট অথবা অস্থায়ী বাসস্থান সরবরাহকারীর সাথে যোগাযোগ করুন।

অন্য কোন অনুসন্ধানের জন্য দয়া করে আপনার কাস্টমার লিয়াজো অফিসারকে ফোন করুন যিনি আপনার অনুসন্ধানের উত্তর অথবা পরামর্শ দিয়ে সাহায্য করবেন। যদি আপনাকে এই অফিসে আসতে হয় তাহলে আপনাকে একজন কাস্টমার লিয়াজো অফিসারের সাথে এ্যাপয়েন্টমেন্ট করতে হবে। দয়া করে কাস্টমার লিয়াজো টীমের সাথে প্রথমে কথা না বলে অফিসে চলে আসবেন না। আপনি যদি নিশ্চিত না হন যে কে আপনার কাস্টমার লিয়াজো অফিসার তাহলে দয়া করে টীমকে 020 7364 2301 নাম্বারে টেলিফোন করুন।

### আপনার রেন্ট প্রদানের একটি নতুন উপায় - টেলিফোনের মাধ্যমে

এখন আপনি 020 7364 7649 নাম্বারে সকাল ৯টা থেকে বিকাল ৫টার ভেতরে ফোন করে

আপনার রেন্ট দিতে পারবেন। এটি করতে হলে আপনার রেন্ট পেমেন্ট রেফারেন্স নাম্বার দরকার হবে, এটি আপনার রেন্ট কার্ডের উপরে দেয়া আছে, এছাড়াও পেমেন্টের জন্য আপনার একটি ডেবিট অথবা ক্রেডিট কার্ড লাগবে।

(দয়া করে মনে রাখবেন যে আপনি যদি ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করেন তাহলে আপনি যে পরিমাণ টাকা পরিশোধ করবেন তার উপরে ১.৫% ট্রানজ্যাকশান ফী আরোপ করা হবে। দয়া করে মনে রাখবেন যে আপনি যখন ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করবেন তখন ক্রেডিট কার্ডের বকেয়া ঋণের উপরে সুদ চার্জ করা হয় এবং এই সুদের হার বেশ উঁচু হতে পারে। আপনি যতক্ষণ পর্যন্ত এই বকেয়া অর্থ প্রতি মাসে পুরোপুরি শোধ না দিচ্ছেন ততক্ষণ পর্যন্ত মাসিক ভিত্তিতে আপনাকে সুদ দিতে হবে)।

যদি আপনার আর্থিক বিষয়াদী বন্দোবস্ত করতে সমস্যা হয় তাহলে দয়া করে আমাদের মানি এ্যাডভাইস সার্ভিসকে 020 7364 3558 নাম্বারে ফোন করে বিনা পয়সায়, গোপনীয়তা বজায় রেখে নিরপেক্ষ পরামর্শ নিন।

### গ্রেট ২ এক্সেলেন্স - লেটিংস্ টীম

লেটিংস্ সার্ভিস জানাতে পেরে আনন্দিত যে কাস্টমার সার্ভিস এক্সেলেন্স (সিএসই) এর জন্য অতি শীঘ্রই আমাদের যাচাই করা হবে, সরকার এই পুরস্কারটি চালু করেছে। জাতীয় কাস্টমার সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডের একটি আনুষ্ঠানিক যাচাইয়ের মাধ্যমে এই পুরস্কারটি প্রদান করা হয়। কিছুদিনের