



করতে হবে এবং বিচার কার্য সমাধানের জন্য যে ১,৫৮৬.৫০ পাউন্ড খরচ হয়েছে সেটি চার মাসের ভেতরে ফেরত দেয়ার জন্য আদেশ প্রদান করা হয়েছে।

মিয়া যখন হাউজিং বেনিফিট, লেটিংস এবং হোমলেস ফরম পূরণ করেন তখন অবগত করতে ব্যর্থ হয়েছিলেন যে তিনি একজন ঘরের মালিক। টাওয়ার হ্যামলেটস কাউন্সিলের ডেভিড জিনজেল বলেন: “যখন লোকজন একজন হোমলেস হিসাবে কাউন্সিলের কাছে আবেদন করেন তখন কাউন্সিল রুটিনমাসিক নানাবিধ বিষয় যাচাই করে দেখে এবং কাউন্সিলের তদন্তে বেরিয়ে এসেছে যে মিয়ার নিজের কেনা একটি বাড়ী আছে যেটি সম্বন্ধে সে আমাদের আগে জানায় নাই। সে যদি আমাদের এটি আগে জানাতো তাহলে তাকে অস্থায়ী ঘর দেয়া হত না। বিচারক মন্তব্য করেন যে মিয়া মিথ্যা কথা বলেছেন এবং প্রতারণা করেছেন এবং অন্য পরিবারকে ঘর পাওয়া থেকে বঞ্চিত করেছেন।”

“এই কেসের মাধ্যমে দেখা যায় যে কাউন্সিল যদি লোকজনের কাছে বিস্তারিত বিবরণ জানতে চাইবে তখন যদি কেউ কাউন্সিলের সাথে প্রতারণা করার

চেষ্টা করে তাহলে তাদের বিরুদ্ধে কাউন্সিল আইনের পরিপূর্ণ প্রয়োগ করবে।”

হোমলেস প্রতারকের ব্যাপারে অভিযোগ জানাতে হলে টেলিফোন করুন: 020 7364 7343।
বেনিফিট প্রতারকের সম্বন্ধে অভিযোগ জানাতে হলে ফোন করুন: 020 7364 7443

আপনার জন্য রইল ঈদের শুভেচ্ছা

গত মাসে আমাদের মুসলমান কর্মচারীরা ঈদ-উল-ফিতর পালন করেছেন। টাওয়ার হ্যামলেটস কাউন্সিলের যারা এই ঈদ উদ্‌যাপন করেছেন তাদের সবার জন্য রইল আন্তরিক শুভেচ্ছা।

কমিউনিটি ডেন্টাল সার্ভিস

এর দ্বারা কমিউনিটি ডেন্টাল ক্লিনিক, আউটরিচ সেটিংস, মোবাইল সার্জারী এবং টাওয়ার হ্যামলেটস এবং সিটি ও হ্যাকনীর বাসিন্দারা বসবাস করেন সেখানে দাঁতের যত্ন প্রদান করা হয়। আরো তথ্য জানতে হলে 020 7683 4433 অথবা 020 7683 4434 নাম্বারে ফোন করুন।

লন্ডন ফায়ার ব্রিগেডকে ঘরে এসে আগুন থেকে কিভাবে নিরাপদ থাকতে হয় সেটি দেখাতে অনুরোধ করুন

টেন্যান্টরা লন্ডন ফায়ার ব্রিগেডকে ঘরে এসে আগুন থেকে কিভাবে ঘরের জিনিসপত্র নিরাপদ রাখতে হয় সেটি দেখানোর জন্য এবং দরকারমত বীনা খরচে স্মোক এ্যালার্ম লাগিয়ে যেতে অনুরোধ করতে পারেন। এই ভিজিট সম্বন্ধে আরো জানতে হলে এই ওয়েবসাইট দেখুন:

<https://www.londonfire.gov.uk/HomeFireSafetyVisit.asp>

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



2008 - 2009
Reducing Re-offending
2009 - 2008
Winner of a previous
Beacon Awards

Congratulations Housing Options Services Lettings Team win award

Congratulations to the Housing Options Services Lettings Team for achieving the Customer Service Excellence Award (CSE).

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

Rafiqul Hoque (Lettings Service Manager) initiated and led a programme, that over a period of eight months engaged every member of the Lettings staff and culminated in a very successful on-site inspection last week.

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

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

To achieve accreditation you cannot be judged non-compliant in any of the criteria and there can only be a maximum of eleven partial compliances.

The Lettings Service was judged to be fully compliant in 54 of the criteria and partially compliant in only three – an outstanding achievement.

The independent inspector took the opportunity during the final feed back session of drawing to my attention to her being impressed at the commitment shown by the staff to customer service and the all embracing ethos they adopt.

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

Colin Cormack
Service Head
Housing Options

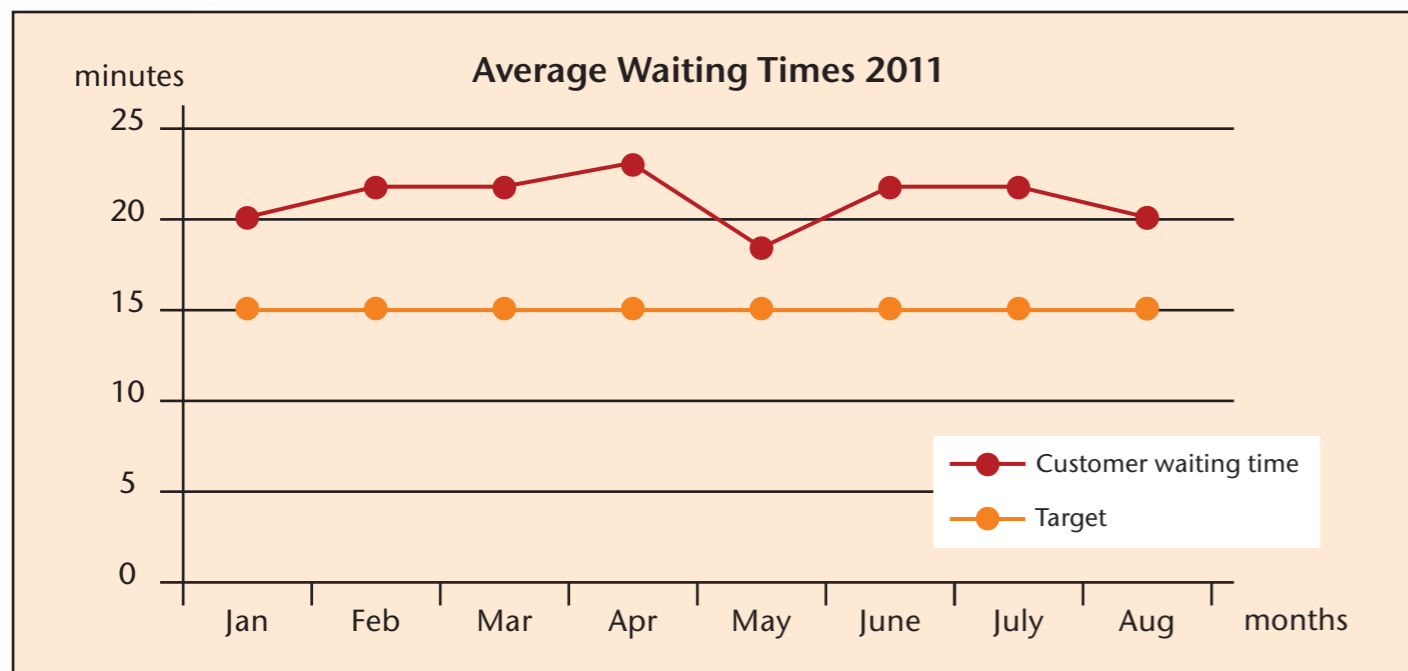




CUSTOMER WAITING TIMES

As a result of our recent Customer Service Excellence (CSE) review, it was agreed that we will start putting the Contact Manager monthly statistics in each InTouch edition.

These figures represent how long visitors wait, from being seen at reception to being called for an interview with a member of staff. They are recorded using our computer software, Contact Manager. Our target is to keep the customer waiting for no more than 15 minutes, and we are making progress towards keeping that promise to the customer.



HOUSING CHEAT FOUND OUT

A housing cheat was caught out by Tower Hamlets Council after a routine check found that he lied on his application form.

Suhel Miah, of Rosegate House, was found guilty at Thames Magistrates' Court on 16 August of making fraudulent claims. He was sentenced to 16 weeks imprisonment, which was suspended for two years. He is also required to carry out 100 hours of unpaid work, and has been ordered to pay prosecution costs of £1,586.50 within four months.

Miah failed to disclose that he was a homeowner when filling out housing benefit, lettings and homeless forms. David Gingell from Tower Hamlets Council said: "The council routinely carries out a variety of checks when people apply to it for help as homeless and its investigations revealed

Miah to own a property that he had not disclosed. Had he disclosed it then he would not have been provided with temporary accommodation. The judge commented that Miah had lied and cheated and prevented another family from having accommodation."

"This case shows that the council will use the full force of the law to prosecute those who attempt to defraud it by not fully declaring their details when requested."

To report homeless fraud telephone:

020 7364 7343

To report benefit fraud telephone :

020 7364 7443



'Fire Kills' campaign appoints Fire Safety Champion for Landlords

NEWS from Communities and Local Government

Councillor Mark Healey, Chair of Devon and Somerset Fire and Rescue Authority and a landlord himself has joined the **Fire Kills campaign** as a champion for fire safety in rented homes, encouraging landlords to make their properties as safe as possible for their tenants.

Since its beginnings in 1988, the **Fire Kills campaign** has seen the number of yearly fire related deaths and casualties reduce dramatically, and ownership of smoke alarms has increased from just 9% in 1987 to 86% last year. Despite this rise in ownership, evidence suggests that those renting properties without an alarm are often among those most vulnerable to the risk of fire such as older people or single parent families.

As an advocate for the **Fire Kills campaign**, Councillor Healey will remind private landlords that it is good practice to install and maintain smoke alarms in the properties they are renting out. He will also encourage them to help protect their tenants and their property from the devastating effects of fire by fitting long-life smoke alarms like 10 year battery devices or hard-wired systems in every home they rent out.

Councillor Healey said:

"As a landlord myself, I know how important it is to install working smoke alarms in the properties I am responsible for. I am therefore pleased to have been asked to help support the Government's Fire Kills campaign and urge all landlords to consider installing either 10 year battery alarms or hard-wired detectors in their properties."

Request a home fire safety visit from the London Fire Brigade

Tenants can request for a Home Fire Safety visit from the London Fire Brigade to offer advice on how to make their properties safe and where appropriate fit a smoke alarm for free.

What is a home fire safety visit?

We will visit you at home to offer advice on how to make your home safe and where appropriate fit a smoke alarm for free.

Who is eligible?

We target our visits in areas and situations where we know there is a higher risk of fire,

including the homes of older or disabled people, but anyone living in London can request a home fire safety visit.

Why request a visit?

If you are concerned that your home may be at risk of fire, or know someone who you think needs our help then please arrange a visit.

Certain insurers may offer a discount for a hard-wired fire alarm, which is mandatory for some types of properties.

To find out more visit: <https://www.londonfire.gov.uk/HomeFireSafetyVisit.asp>



The Community Dental Service

Providing dental care in community dental clinics, outreach settings, mobile surgeries and where people live in Tower Hamlets and City & Hackney.

Many people are able to go to the dentist on the local high street. However, there are some people who are unable to go and this is where we can help.

We have provided care for patients with special needs in Tower Hamlets and City & Hackney for over 30 years.

Our team includes specialists in special care dentistry, crowns and bridges, dentures, gum disease and oral surgery and also dentists experienced in providing sedation for phobic patients.

We work to the highest standards so that patients receive the very best care.



We care for:

- People who are housebound
- People with behavioural problems
- People with drug or alcohol problems
- People with HIV, AIDS, Hepatitis C
- People with severe mental health problems
- People with severe dental phobia (Subject to a referral from a healthcare professional)
- People with learning disabilities
- People with physical (including sensory) disabilities
- People with complex medical histories
- People who are homeless or temporarily housed
- Children with complex social problems

For more information on our clinics and outreach services contact **020 7683 4433** or **020 7683 4434**

Landlord Forum

The Landlord Forum took place on Wednesday 15th June 2011 and once again continued its success in working relationships between the Housing options Services and local Landlords and Agents. Around 30 Landlords and Agents attended and they were treated to presentations from Lee Fearon and Clive Buckman who spoke about the Local Housing Allowance, John Byrne from Gas Safe and Emma Adams from London Warm Zone. The Landlord Forum has been running successfully for over 5 years now and is run by Noella Ling and the Housing Advice team, they are always looking to recruit new Landlords to attend the Forums so if you have any Landlords you can refer I am sure they will be happy to talk to you.

Local Housing Allowance (LHA)/Welfare Reform

Update from Lee Fearon and Clive Buckman (pictured below). This is the third presentation done by Lee and Clive and without fail the temperature in the room rose a few



degrees prompting a quick adjustment to the air conditioning. Understandably these are burning issues for landlords. Housing Benefit is the hottest subject of the Forum, but our dynamic duo are proving very popular with all. With years of experience and knowledge they reassured all that the Council is looking at every option available to minimise the impact of welfare benefit reforms on both tenants and landlords.

Contact Details:

Geoffrey Nevitt
Housing Advice Team
Albert Jacobs House
62 Roman Road
London E2 OPG
Email: Housing.Advice@towerhamlets.gov.uk
Telephone: 020 7364 3558



Best Wishes for Eid

Last month, Muslim staff celebrated Eid-al-Fitr. Eid-al-Fitr marks the end of Ramadan, a period of fasting and reflection for Muslims. It is a special time of year for Muslim communities and is a day of celebration and enjoyment.

Mayor Rahman and Kevan Collins said: "We are delighted to send our best wishes

to everyone who celebrated Eid al-Fitr. Our religions' shared values reach right across our communities and are a reminder that we are one community, one Tower Hamlets; and it is the responsibility of all us as neighbours to look after each other, our local area and our services.

Best wishes for Eid to those who celebrated from everyone at Tower Hamlets Council.

Eid-al-Fitr is a festival that we can all learn from and, working together, we can continue to build a better Tower Hamlets."

Mayor Rahman
Kevan Collins, Chief Executive

First Steps to home ownership in London



FIRST STEPS
to home ownership in London

If you are a first time buyer earning up to £60K a year and would like to buy a home of your own, it's time FIRST STEPS help you get a foot onto the property ladder.

Search for a home from the **thousands available** on our website, applying is simple and you could be moving into your brand new home within 12 weeks.

0845 230 8099
www.firststepslondon.org

FIRST STEPS is the gateway to home ownership for London's first time buyers with a household income of less than £60k a year. You must apply to FIRST STEPS to be considered for FIRST STEPS Buy or FIRST STEPS Rent. Formerly known as HousingOptions

FIRST STEPS Buy

Shared Ownership

You can buy a share in a brand new or refurbished home, a minimum of 25%. You pay a mortgage and a deposit, on the part that you own and pay a subsidised rent on the part that you don't own. You can increase the share you own until you eventually own 100% of the property.

Shared Ownership Resales

These are shared ownership properties that were built and sold in the past that are now being sold by existing shared owners.

FirstBuy

FirstBuy enables you to buy a home directly from a housing developer. You are required to buy a minimum of 80% of the property value and receive an equity loan for the remaining amount. There is nothing to pay on the loan for the first five years. From year six you pay a monthly fee of 1.75% per annum that will increase each April by RPI plus 1%. However if you pay back the loan within five years, there will be no charge to pay.

HomeBuy Direct

HomeBuy Direct enables you to buy a home directly from a housing developer with the help of an equity loan. You are required to buy a minimum of 70% of the property value with a mortgage and deposit and you will receive an equity loan for the remaining percentage. There is no fee to pay for the first five years of home ownership, from year six you will start to pay a charge on the loan. This will be a monthly fee of 1.75% per annum that will increase each April by RPI plus 1%. However if you pay back the loan within five years, there will be no charge to pay.

Home Ownership for people with Long-term Disabilities (HOLD)

HOLD is not a separate product but the route into Shared Ownership for eligible disabled people. You will need to have an income sufficient to be able to raise a mortgage through a high street lender or purchase a share with a lump sum.

Older People's Shared Ownership (OPSO)

OPSO is a shared ownership scheme for people over the age of 55. The scheme lets you own a home without having to buy it outright - enabling you to live independently with the reassurance of 24 hour emergency assistance.

FIRST STEPS Rent

Rent to Buy

Rent to Buy offers the opportunity to rent a newly built home on an Intermediate Rent basis; allowing you to rent a home at a rent which is charged at approximately 20% lower than you would expect to pay for a similar home on the open market. You can do this for up to five years with the option to buy the home through Shared Ownership when you are ready to buy in the longer term.

Intermediate Rent (IMR)

Intermediate Rent offers you the opportunity to rent a brand new or refurbished home, or a home that is being re-let at less than the market rate. The rent charged is normally approximately 20% lower than what you would expect to pay for a similar home in a similar area if you were renting from a private landlord. As well as being more affordable, you have the assurance that your home is built, managed and let by a registered housing provider.

To apply online go to www.firststepslondon.org alternatively call 0845 230 8099 for an application form.

Priority will be given to Londoners who are:

1. Council & housing association tenants and serving MoD personnel.
2. Other locally defined priority groups and first time buyers.

বাংলা টীকা

BENGALI NOTES



হাউজিং অপশান সার্ভিসেস লেটিংস টীমকে কাস্টমার সার্ভিস এক্সলেন্স এ্যাওয়ার্ড (CSE) অর্জনের জন্য অভিনন্দন।

আমি আপনাকে লেটিংস সার্ভিসেস কাস্টমার সার্ভিসেস এক্সলেন্স (CSE) সনদ প্রাপ্তির সাফল্যের খবর জানাতে পেরে গর্বিত।

রফিকুল হক (লেটিংস সার্ভিসেস ম্যানেজার) এই কর্মসূচীর উদ্যোগ ও এটি বাস্তবায়নের দায়িত্ব পালন করেছেন, এর মাধ্যমে আট মাস লেটিংস টীমের প্রতিটি সদস্যকে জড়িত রাখা হয়েছে এবং এর মাধ্যমে গত সপ্তাহে একটি অত্যন্ত সফল অন-সাইট পরিদর্শনের আয়োজন করা হয়েছে।

এই সিএসই স্ট্যান্ডার্ড ৫৭টি পৃথক ধারার সমন্বয়ে গঠিত যেগুলিকে পাঁচটি শ্রেণীতে বিভক্ত করা হয়েছে। এগুলি হল: • কাস্টমার ইনসাইট • কালচার অফ দ্যা অর্গানাইজেশান • এ্যাক্সেস এ্যাড কমিউনিকেশান • ডেলিভারি • টাইমলিনেস এ্যাড কোয়ালিটি

এই সনদ অর্জনের জন্য আপনাকে এগুলির প্রতিটি শর্ত পূরণ করতে হবে এবং এর কোনটি বাদ দেয়া হবে না, এজন্য সর্বোচ্চ এগারটি আংশিক বাস্তবায়ন মেনে নেয়া হবে।

লেটিংস সার্ভিসেসকে এই ৫৪টি শর্তের সাথে পুরোপুরি মিল ও মাত্র ৩টি শর্তের সাথে আংশিক মিল পাওয়া গেছে - এটি একটি উল্লেখযোগ্য অর্জন।

ইন্ডিপেন্ডেন্ট ইন্সপেক্টররা চূড়ান্ত ফিড ব্যাক সেশানে আমার গোচরে এই বিষয়টি এনেছিলেন এবং সেখানে তারা তাদের সুমনোভাব ব্যক্ত করে

বলেছিলেন যে কাস্টমার সার্ভিসেসের প্রতি স্টাফরা যে প্রতিশ্রুতি দেখিয়েছে সেটি দেখে তারা খুশি হয়েছেন

এবং এই সব কর্মচারীরা তাদের কাজের প্রতি নিষ্ঠা ও দায়িত্ববোধের পরিচয় রেখেছেন।

আমি বিশ্বাস করি আপনিও আমার মত এই খবর পেয়ে খুশি হবেন যে এই কাউন্সিলটি এই বৈচিত্র্যপূর্ণ টীমটি কাস্টমার সার্ভিসেসের সর্বোচ্চ মানের প্রতিশ্রুতি প্রদর্শন করেছে।

কলিন কোরম্যাক, সার্ভিস হেড, হাউজিং অপশান গ্রাহকদের কত সময় অপেক্ষা করতে হয়

এই সংখ্যাগুলির মাধ্যমে দর্শনার্থীরা রিসেপশানে ডাকার থেকে শুরু করে একজন কর্মী সদস্যের সাথে দেখার করার আগ মুহূর্ত পর্যন্ত কত সময় অপেক্ষা করেন সেটি তুলে ধরা হয়েছে। আমাদের টার্গেট হল গ্রাহকদের ১৫ মিনিটের বেশী সময় অপেক্ষা না করানো এবং গ্রাহকদের কাছে আমাদের এই প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নের জন্য আমরা অগ্রগতি অর্জন করছি।

হাউজিং প্রতারকের সন্ধান পাওয়া গেছে

টাওয়ার হ্যামলেটস কাউন্সিল একটি রুটিন পরীক্ষার পরে একজন হাউজিং ধোঁকাবাজের সন্ধান পেয়েছে যিনি তার আবেদনপত্রে মিথ্যা বিবরণ দিয়েছেন।

গত ১৬ অগাস্ট রোজগেট হাউজের সুহেল মিয়াকে থেমস ম্যাজিস্ট্রেট কোর্ট মিথ্যা দাবী করার কারনে দোষী সাব্যস্ত করেছে। এর সাজা হিসাবে তাকে ১৬ সপ্তাহের কারাদন্ড প্রদান করা হয়েছে যেটি দুই বছরের জন্য সাসপেন্ড রাখা হয়েছে। এছাড়াও তাকে ১০০ ঘন্টা বিনা পারিশ্রমিকে কাজ