

## The Homeless Service Users Panel needs you

We want to continually improve the service we provide and to do this we need your views and opinions. Did you know we hold regular Service User meetings? Would you like to come along and give your views in a friendly informal atmosphere?

If you live in temporary accommodation and are interested in coming along please call Carol on 020 7364 7431 for more information or to find out when the next meeting is taking place.



*We look forward to seeing you.*

## Beware of bidding for CAR FREE properties



We have noticed that there is a lot of confusion over the properties that are offered in "car free" areas.

Please remember that "car free" properties not only have no parking spaces but also the tenants of these properties will not be able to apply for ANY sort of parking permits.

Check this out thoroughly before you make a bid.

Our resident poet Linda, in the Rehousing Team has composed this poem to remind customers of the problem.

### Car Free Properties

*When you make bids, check to see if properties are marked "CAR FREE" it don't mean there's no fee to pay it means no space to park each day.*

*No permits will be sold to you no matter what you say or do, waste no time and be sure you are bidding right to keep your car.*

by Linda  
from the Rehousing Team



Tower Hamlets  
Homeless & Housing  
Advice Services

Newsletter of the Homeless and Housing Advice Services  
**INTOUCH**

# The new Lettings Policy will change the way housing is offered to people. **HAVE YOUR SAY**

As Councillor Marc Francis, Lead Member for housing said:

*"We welcome your views on these proposals. That is the best way to help us get the new policy right and make any improvements before it is introduced."*



Councillor Marc Francis

These changes will effect all our readers, see page 2 for details.

## Know your postcode before bidding!

If you want a property in Tower Hamlets, make sure you check the postcode before bidding.

Only properties advertised with postcode E1, E2, E3 and E14 are in Tower Hamlets.

*Remember, you will only get one offer.*

## CONTACT DETAILS

Carol Johnson, In Touch,  
Albert Jacob House, 62 Roman Road,  
Bethnal Green, London E2 0PG

Telephone: 020 7364 7431

e-mail: [quality@towerhamlets.gov.uk](mailto:quality@towerhamlets.gov.uk)

website: [www.towerhamlets.gov.uk](http://www.towerhamlets.gov.uk)

Office opening times: 9.30am to 4pm

অনুবাদের জন্য ফোন করুন:  
如需要譯本, 請致電:  
turjumaadaha soo wac:  
Muốn có bản dịch gọi:

**020 7364 7479**

**FOR LARGE PRINT,  
AUDIO, BRAILLE,  
OR ANY  
TRANSLATION CALL  
020 7364 7479**

### Christmas opening times:

We will close on Thursday 24th  
December at 4pm and will reopen on  
Monday 4th January 2010 at 9:30am.

We wish all our customers Seasons Greetings,  
a merry Christmas and best wishes for 2010.



2008 - 2009  
Reducing the offending  
2003 - 2008  
Winner of 6 previous  
Beacon Awards



POSITIVE ABOUT  
DISABLED PEOPLE



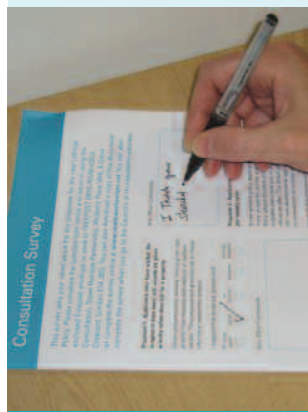
# Finding a better way to offer housing to people

Tower Hamlets Council want to change the way housing is offered to people on the Housing List.

Both the Council and it's Housing Association partners want to find a better way to decide what priority applicants are given when they join the list.

These changes will affect everyone in temporary accommodation who has been accepted for rehousing.

However, before the final decisions are made the council wants to know what you think of the changes it proposes.



*We have enclosed with this newsletter information about the new policy and a survey form that you can use to have your say on the new proposals.*

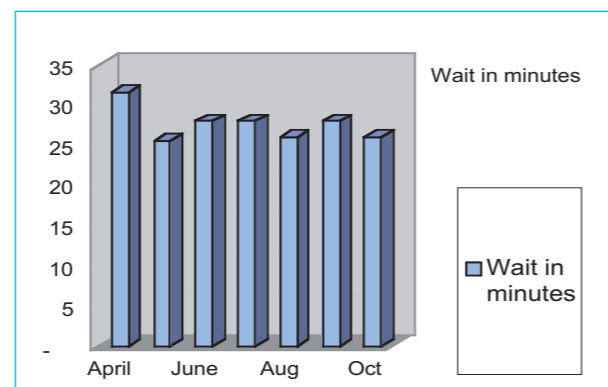
## Important changes for homeless clients

One of the most important proposals for In Touch readers is the inclusion of overcrowded families with children alongside accepted homeless households in New Band 2 (old Community Group 2).

At present overcrowded families with children are placed in Community Group 3. The new proposals would mean that these families would be given the same priority on the housing list as homeless households in temporary accommodation where a duty has been accepted under legislation.

## We are moving forward on waiting times

We know that no one likes to be kept waiting, so we've been working hard to reduce the time you may have to wait when you visit us. Our goal is to reduce the average waiting time to 15 minutes and although we haven't achieved this yet, we have seen a reduction in the average wait of six minutes since April 2009.



# MAKING WORK PAY

## Single Point of Access Employment Team

The SPA Employment Team have been working in Homeless and Housing Advice Services for a couple of months now and have been developing new procedures and information leaflets to help clients with getting into training or employment. The Team leaflet explains the wide range of help they can give and the 'Creating a CV' one is self explanatory and is a great aide for anyone in helping them to produce a brilliant CV, it has excellent tips and phrases for you to create a perfect record of your abilities and skills for prospective employers.

The Team's objective is to help clients who are currently unemployed get into employment or to suggest training opportunities They can also advise on the advantages of obtaining employment, information about in work benefits, interview coaching are just a few examples, so contact them as soon as possible on 020 7364 3049, or come

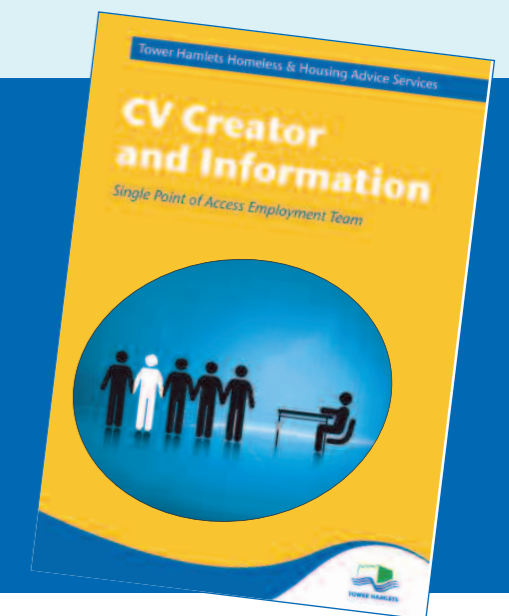


along to the office to speak to the team in person, in fact from January to March 2010 we will be running an advice sessions in our reception area on Tuesdays and Fridays between 10am to 2pm, starting on 8th January 2010.

## DROP IN ON SPA

Starting on January 8th 2010  
Employment Advice Sessions  
Tuesday and Friday 10am – 2pm

Homeless and Housing Advice Services  
reception area at Albert Jacob House,  
62 Roman Road, Bethnal Green, E2 0PG



# REMEMBER THE RENT

The Holiday Season is here, have fun but please remember to keep up with your rent payments!



At this time of year many people are short of money and it is often tempting to borrow extra cash. Be very careful about borrowing from pawnbrokers, door step lenders or high cost shops as this can be an extremely expensive way of borrowing money and make any money problems you may have worse.

When debts get out of control it can have a very negative effect on a family causing sleepless nights, relationship problems and arguments. If you have money problems get help from a professional adviser, see list opposite.

## Money troubles? Help is at hand

**Money Advice Team**  
Homeless & Housing Advice Services  
020 7364 7474

**CAB**  
Citizens Advice Bureau  
020 7247 1050

**Toynbee Hall Legal Advice Centre**  
For help with gas and electricity bills (EDF or British Gas only)  
020 7392 2979

**National Debtline**  
0808 080 4000

**Community Legal Services Direct**  
08453 454 345  
[www.clsdirect.org.uk](http://www.clsdirect.org.uk)

**Fair Finance**  
020 7780 1777  
[www.fairfinance.org.uk](http://www.fairfinance.org.uk)



## 2010 is nearly here ... Make sure your rent account stays clear!

### Claim the Max

Every year millions of pounds worth of benefits go unclaimed. The Claim the Max Project can help you make sure you getting all the benefits you are entitled to. If you would like to check you are getting the right amount call Claim the Max on 020 7247 1050 or visit their advice sessions held weekly:

Tuesday's 2pm to 5pm  
Oxford House  
Derbyshire Street  
Bethnal Green E2 6HG

Tuesday's 2pm to 5:30pm  
Trussler Hall  
78 Grundy Street  
Poplar E14 6DR

## The Rent Deposit Scheme

This scheme can speedily find you a home of your choice in the private rented sector.

You will be helped to choose a property and given plenty of support to make the move as straightforward as possible. If you want more information call 020 7364 7474.



## HOUSING BENEFIT OVERPAYMENTS

Our Housing Benefits and Rent Arrears Teams want everyone to know that if they are overpaid any Housing Benefit it has to be paid back. There is no limit to how far back Housing Benefit can go to recoup over payments.

Overpayments are often due to people failing to inform Housing Benefits of changes that effect how much Housing Benefit they should be receiving, here is an example of what often happens:

#### EXAMPLE:

Family A have an increase in their income, they leave it some months before telling Housing Benefits.

When Housing Benefits recalculate the benefit they find Family A have been overpaid.

The amount they were overpaid is taken back every week by deducting it weekly from their housing benefit. Essentially their housing benefit goes

down every week by £9.95 until the overpayment is paid back.

This leaves the £9.95 of their rent unpaid. Family A must pay this part of their rent themselves.

- *Keep Housing Benefit informed of any changes in your income*
- *If you are overpaid you will have to pay it back*
- *If you build up rent arrears you are unlikely to be offered any property you successfully bid for*

# NEED A LIFE COACH?

## Want help to keep your tenancy?

Do you have difficulty in one or more areas of managing a tenancy? If you do the Tenancy Sustainment Officers (TSO's) at the Homeless Service may be able to help you.

We want to see all our service users succeed in their search for a home they can keep and enjoy, so they can move on with their lives. However, some of our clients have problems that can prevent them from coping well.

Some people have problems with memory of find it hard to cope with



Lizzie Hameed, TSO Officer

budgeting or dealing with official letters, they may be experiencing anti-social behaviour or find it hard to eat well on a tight budget.

The TSO's are there to help clients who find it harder to cope with life skills and tenancy management.

The TSO will not solve the problems for you, but will provide support and advice to help you develop your skills and find the right solutions for yourself, so you never have to struggle with the same problems again.

If your problems are strictly financial then the Money Advice Team may be able to help (see page 5 for details), but if you have other difficulties and would like a full tenancy management "MOT and service" then please consider the Tenancy Sustainment Service which is based within the Homeless Service.

To find out if the TSO's can help you write to the Tenancy Sustainment Officers c/o Albert Jacob House, or phone 020 7364 7302.

## The Family Support Outreach Team

The team will be visiting families with at least one child under 5 living in temporary accommodation in the borough. The team want to ensure families know about accessing Children's Centres, GPs and other useful services.

To book an appointment call Stephanie Blythe or Josie Jones on 020 7364 3862 / 3065.



# বাংলা টীকা

## BENGALI NOTES



### আপনার মতামত জানান

টাওয়ার হামলেটস্ কাউন্সিল তাদের হাউজিং লিফ্টে যাদের নাম আছে তাদেরকে যেভাবে থাকার ঘর দেয়া হয় সেটি পরিবর্তনের জন্য বাড়ী ভাড়ার (লেটিং) একটি নতুন নীতিমালা চালু করতে যাচ্ছে। বাসিন্দারা যখন হাউজিং লিফ্টে তাদের নাম লেখান তখন আবেদনকারীদের কোন বিষয়গুলির উপরে অধিকার দেয়া উচিত হবে সেগুলি সম্বন্ধে আমরা জানতে চাই। আমরা আপনাকে এই নতুন নীতিমালা সম্পর্কিত তথ্য ও জরিপের একটি ফর্ম এর সাথে দিচ্ছি। দয়া করে এটি পূরণ করে নতুন প্রস্তাবনা সম্বন্ধে আপনার মন্তব্য জানান। এটির অনুবাদের জন্য 020 7364 2826 নাম্বারে ফোন করুন।

### ক্রুইম দ্যা ম্যাক্স

প্রতি বছর মিলিয়ন পাউন্ড সমপরিমাণ বেনিফিট কেউ দাবী করেন না। আপনি যে কয়টি বেনিফিট পাবার যোগ্যতা রাখেন তার সবগুলি যেন পান সেটি নিশ্চিত করতে ক্রুইম দ্যা ম্যাক্স প্রোজেক্ট আপনাকে সাহায্য করতে পারে। আপনি সঠিক পরিমাণ বেনিফিট পাচ্ছেন কিনা সেটি পরীক্ষার জন্য ক্রুইম দ্যা ম্যাক্সের সাপ্তাহিক পরামর্শ সেশানে চলে আসুন:

মঙ্গলবার দুপুর ২টা - ৫টা	মঙ্গলবার দুপুর ২টা - ৫.৩০
অক্সফোর্ড হাউজ	ট্রুসলার হল
ডার্বিশায়ার স্ট্রিট	৭৮ থাউন্ডি স্ট্রিট
বেথনাল গ্রীণ E2 6HG	পপলার E14 6DR

### ক্রিসমাসে কখন খোলা থাকবে

আমরা বৃহস্পতিবার ২৪ ডিসেম্বর বিকাল ৪টা য় বন্ধ করব এবং সোমবার ৪ জানুয়ারী ২০১০ তারিখ সকাল ৯.৩০টা থেকে কাজ শুরু করব।

আমরা আমাদের সব গ্রাহকদের মৌসুমী শুভেচ্ছা ও মেরি ক্রিসমাস জানাচ্ছি এবং ২০১০ সালের নববর্ষের শুভ কামনা করছি।

### গাড়ী মুক্ত ঘরের জন্য বিডিং করার সময় সতর্ক থাকুন

আমরা লক্ষ্য করেছি যে 'গাড়ী মুক্ত' এলাকায় অবস্থিত খালি ঘরগুলির ক্ষেত্রে বিক্রি দেখা দেয়। মনে রাখবেন যে গাড়ী মুক্ত ঘরগুলিতে পার্কিংয়ের কোন জায়গা নেই এবং এসব ঘরের টেন্যান্টরা কোন ধরনের পার্কিং পারমিটের জন্য আবেদন করতে পারবেন না। বিডি করার আগে এসব সম্বন্ধে ভালমত খোঁজখবর নিন।

### আপনাকে কাজ খুঁজে পেতে সাহায্য করার জন্য স্পা (SPA) টীম প্রস্তুত আছে

যেসব ক্লায়েন্টরা বেকার তাদেরকে কাজ অথবা সঠিক প্রশিক্ষণ খুঁজে পেতে সাহায্য করার জন্য স্পা (SPA) টীম তৈরী আছে। তারা আপনাকে চাকরির সুবিধা সম্বন্ধে পরামর্শ দিতে, আপনি যদি কাজ করেন তাহলে যেসব বেনিফিট পেতে পারেন সেসম্বন্ধে তথ্য দিতে,

সাক্ষাতকারের প্রশিক্ষণ দিতে এবং চাকরি পাওয়ার সাথে সম্পর্কিত যেকোন বিষয়ে সাহায্য করতে পারে। 0207 364

3049 নাম্বারে তাদের সাথে যোগাযোগ

করুন অথবা টীমের সাথে নিজে কথা বলতে চাইলে তাদের অফিসে চলে আসুন। ২০১০ এর জানুয়ারী থেকে মার্চ পর্যন্ত আমরা আমাদের রিসেপশান এরিয়াতে মঙ্গল থেকে শুক্রবার সকাল ১০টা থেকে ২টা পর্যন্ত এ্যাডভাইস সেশান পরিচালনা করব, এটি ৮ জানুয়ারী ২০১০ তারিখে শুরু হবে।

### ২০১০ সাল প্রায় এসে পড়েছে

আপনার রেন্ট এ্যাকাউন্ট যেন পরিষ্কার থাকে সেটি নিশ্চিত করুন। ঋণ যদি নিয়ন্ত্রণের বাইরে চলে যায় তাহলে এটি পরিবারের উপরে খুবই নেতিবাচক প্রভাব রাখতে পারে, এর ফলে রাতে ঘুম হয় না, অন্যের সাথে সম্পর্কের অবনতি ঘটে এবং বগড়াঝাটি হয়। যদি আপনার অর্থনৈতিক সমস্যা হয় তাহলে একজন পেশাদার উপদেষ্টার থেকে সাহায্য নিন, পৃষ্ঠা ৪-এ তালিকা দেখুন।

মনে রাখবেন যদি আপনার ভাড়া বাকী থাকে তাহলে যে বাড়ীর জন্য আপনি সফলভাবে বিডি করেছেন সেটি পাবার সম্ভাবনা প্রায় থাকে না।

### পরিমাণের থেকে বেশী হাউজিং বেনিফিট দেয়া হলে

যদি আপনাকে পরিমাণের থেকে বেশী হাউজিং বেনিফিট দেয়া হয় তাহলে আপনাকে এটি ফেরত দিতে হবে। যদি নাগরিকেরা তাদের পরিস্থিতির পরিবর্তন সম্বন্ধে হাউজিং বেনিফিটকে জানাতে ব্যর্থ হন তাহলে তারা যে পরিমাণ হাউজিং বেনিফিট পাবার যোগ্যতা রাখেন সেটি পরিমাণ হিসাবে ভুল হয়। যদি আপনাকে অতিরিক্ত টাকা প্রদান করা হয় তাহলে যত দিন পর্যন্ত না শোধ হচ্ছে ততদিন পর্যন্ত আপনার হাউজিং বেনিফিট থেকে এই অতিরিক্ত টাকা কেটে রাখা হবে।

### আপনার কি লাইফ কোচ দরকার? আপনি কি আপনার টেন্যান্সি বজায় রাখতে চান?

আপনি কি আপনার টেন্যান্সি বজায় রাখার এক বা একাধিক ক্ষেত্রে সমস্যার সন্মুখীন হচ্ছেন আপনি যদি হোমলেস সার্ভিসে টেন্যান্সি সাসটেইনমেন্ট অফিসার্স (TSO's) করেন তাহলে আপনার সাহায্য হতে পারে।

TSOরা আপনাকে সাহায্য করতে পারবে কিনা জানতে চাইলে আপনি আলবার্ট জ্যাকব হাউজ বরাবর HILTএর কাছে চিঠি লিখুন অথবা 0207 364 7302 নাম্বারে ফোন করুন।

### বিডিং করার আগে আপনার পোস্টকোড জেনে নিন

E1, E2, E3 এবং E14 পোস্টকোডের যেসব ঘরের বিজ্ঞাপন দেয়া হয় শুধুমাত্র সেগুলিই টাওয়ার হামলেটসে অবস্থিত।