

Paying your Rent and Rent Arrears

Version 1, June 2006



watmos
COMMUNITY HOMES

What if I have problems paying my rent?

We understand that anyone can have occasional money troubles. Even if this is only for a short time, contact your TMO. We will do our best to help.

If you know you have a rent payment problem, or you have received a letter from us about your rent, you should contact your TMO Office immediately.

Your TMO Officer will show you an up-to-date statement of your recent rent charges and payments, and discuss your arrears with you. They will do everything they can to help you plan ways to catch up with payments.

If you cannot pay the full amount you owe us, we may agree that you can pay an extra amount each week until the debt is paid off. However, if you do not keep to this agreement, we will have to take legal action against you, which may lead to you losing your home. We do not want to do this. **Act straight away**, don't risk losing your home.

How can I reduce my arrears?

Contact the TMO office. Together we may be able to work out a repayment agreement based on how much you can afford to pay over a reasonable period of time. Your TMO will also be able to direct you to other organisations that may be able to support you, for example the Citizens Advice Bureau (CAB), that can give you specialist advice.

The TMO's will also give you advice including how to apply for any benefits you may be entitled to.



What will happen if I continue not paying my rent?

If you continue to be in arrears and we have exhausted all routes to come to an agreement, then we will have no choice but to start legal action. This could lead to you losing your home.

I think the arrears on my account are wrong. What can I do?

Contact the TMO office. We will check the account and can give you an up-to-date statement. If the arrears are wrong, we will adjust your account. If they are correct, we will explain to you how the arrears have occurred.

I am in arrears because my Housing Benefit has not been paid. What can I do?

We often find that people have assumed that their rent is being paid by Housing Benefit. You are responsible for your Housing Benefit claim. You need to contact your local TMO office or the Council's Housing Benefit Office if you have a change in circumstances. Failure to do this can lead to the wrong benefit being paid and can lead to a large overpayment of benefit which you will have to pay back.

If you are having problems you should let your TMO Officer know what is happening. They will do everything they can to help you to get your Housing Benefit sorted out.

Remember, if your Housing Benefit does not cover the full rent, you must make sure you pay the difference to us, and on time.



Service Standards

We will

- Provide advice on your tenancy obligations at sign up.
- Provide a group wide service leaflet on methods of payment and rent arrears.
- Provide you with a rent statement every 3 months.
- Tell you if you have any rent arrears at an early stage.
- Keep you informed of any action which is being taken to address the arrears.
- Take prompt action to deal with rent arrears for the benefit of all our residents.
- Give you an opportunity to make an agreement to clear your arrears before starting legal action against you.

Legal action

We will take legal action against you if you do not keep to any repayment agreement you have made with us, and you continue to be in arrears with your rent payments.

We will deliver a legal 'Notice Seeking Possession' to you. If this happens, you must contact us immediately to discuss how to stop this going any further.

If you still do not try to clear or reduce your arrears, we will apply to the Courts and as a result

- you will have to pay the court costs.

- you could lose your home. If this happens you may be considered to be intentionally homeless and, as a result, you and your family may not be re-housed by any council or housing association.
- you will still have to pay us what you owe

Customer satisfaction

We seek the views of customers from all sections of the community, welcoming feedback and new ideas to assist us improve and develop our services. If you feel that you have been unfairly treated, or the WATMOS has not complied with the approach outlined in this leaflet, please tell us about it.

Reporting to tenants

WATMOS will report to our tenants on how well we and the TMO's deal with you paying rent and rent arrears in our Annual Report.

Useful contacts

Walsall Council Housing Benefits Section

The Civic Centre
Walsall, WS1 1TP

☎ 0845 1112855

☎ 01922 720885

✉ info@walsall.gov.uk

Walsall Citizens Advice Bureau

139 – 144 Lichfield Street
Walsall, WS1 1SE

☎ 01922 700600

☎ 01922 648018

Minicom: 01922 615292

✉ advice@cab.walsall.org.uk



Who to contact

You can contact your TMO at the following

Avenues TMO Office

10/11 Second Avenue
Brownhills, Walsall, WS8 6JA

☎ 01543 453659

☎ 01543 452905

✉ avenues@watmos.org.uk

Burrowes Street TMO Office

Burrowes Street
Walsall, WS2 8NN

☎ 01922 613292

☎ 01922 746949

✉ burrowes@watmos.org.uk

Chuckery TMO Office

2 Brookes House, Tantarra Street
Chuckery, Walsall, WS1 2HS

☎ 01922 644456

☎ 01922 640841

✉ chuckery@watmos.org.uk

Delves East and West TMO Office

West Bromwich Road
Delves, Walsall, WS5 4NW

☎ 01922 720790

☎ 01922 638658

✉ delves@watmos.org.uk

Leamore TMO Office

1 Dover House
Providence Close
Leamore, Walsall, WS3 2AW

☎ 01922 493266

☎ 01922 493266

✉ leamore@watmos.org.uk

Sandbank TMO Office

1a Clarke House
Bloxwich, Walsall, WS3 2HG

☎ 01922 400333

☎ 01922 400219

✉ sandbank@watmos.org.uk

Twin Crescents TMO Office

11 Grove Crescent
Pelsall, Walsall, WS3 4NG

☎ 01922 682539

☎ 01922 682539

✉ twincrecents@watmos.org.uk

Watmos Community Homes

29 Stafford Street
Walsall WS2 8DG

☎ 01922 471910

☎ 01922 612967

✉ info@watmos.org.uk

You can find more information about WATMOS and the TMO's at www.watmos.org.uk

This leaflet is about **Paying your Rent and Rent Arrears**. If you need help reading or understanding the contents of this leaflet, please contact your TMO Manager who can arrange any of the following: Large print, Braille, audio tape or other languages.

Punjabi

ਇਹ ਪੱਤਰੀਕਾ ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਕਰਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਾਂ ਦੇ ਆਰੀਏ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਪੱਤਰੀਕਾ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟੀਐਮਓ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ
 ਅਸੀਂ ਵੱਡੇ ਫੋਂਟਾਂ ਵਿੱਚ ਪੱਤਰੀਕਾ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਡੀਓ ਟੇਪ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟੀਐਮਓ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

Hindi

ਇਹ ਪੱਤਰੀਕਾ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਕਰਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਾਂ ਦੇ ਆਰੀਏ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਪੱਤਰੀਕਾ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟੀਐਮਓ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ
 ਅਸੀਂ ਵੱਡੇ ਫੋਂਟਾਂ ਵਿੱਚ ਪੱਤਰੀਕਾ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਡੀਓ ਟੇਪ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟੀਐਮਓ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

Urdu

یہ پمتریکہ مالکوں کو آپنے مہینے کے کرموں اور کرموں کے آریے کے بارے میں بتاتی ہے۔ اگر آپ اس پمتریکہ کی سہولت کی ضرورت ہے، تو براہ کرم اپنے ٹی ایم او مینجیر سے رابطہ کریں۔

جے تہاںوں پڑھنے میں مشکل آتی ہے، تہاں
 اسیں بڑے فونٹ میں پمتریکہ تیار کر سکتے ہیں۔
 جے تہاںوں سنے میں مشکل آتی ہے، تہاں اسیں آڈیو ٹیپ تیار کر سکتے ہیں۔
 جے تہاںوں کو اور سہولتوں کی ضرورت ہے، تہاں براہ کرم اپنے ٹی ایم او مینجیر سے رابطہ کریں۔

Gujarati

ਇਹ ਪੱਤਰੀਕਾ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਕਰਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਾਂ ਦੇ ਆਰੀਏ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਪੱਤਰੀਕਾ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟੀਐਮਓ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ
 ਅਸੀਂ ਵੱਡੇ ਫੋਂਟਾਂ ਵਿੱਚ ਪੱਤਰੀਕਾ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਡੀਓ ਟੇਪ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟੀਐਮਓ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

Bengali

ਇਹ ਪੱਤਰੀਕਾ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਕਰਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਾਂ ਦੇ ਆਰੀਏ ਬਾਰੇ ਦੱਸਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਪੱਤਰੀਕਾ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟੀਐਮਓ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ
 ਅਸੀਂ ਵੱਡੇ ਫੋਂਟਾਂ ਵਿੱਚ ਪੱਤਰੀਕਾ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਡੀਓ ਟੇਪ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
 ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟੀਐਮਓ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

Arabic

هذه ورقة عمل حول دفع الإيجار وإدارة الديون المتراكمة. إن كنت بحاجة للمساعدة في أي شيء متعلق بهذه الشراء، فالتوجه والتحدث مع TMO من سيقادعة ريكس في من أكون سألوك

تأخیرہ جروف کرو
 تاجروں کے ذمے کی تسیر
 تاجروں کی سرچاشوں کی تسیر
 اگر سہا سہاں میں سہولتوں کی ضرورت ہے

Somali

Madduqaad Siqaban waxdu ku saabsan yanay Bixinta Kirada Iyo Maamulka Baaqiga. Haddii aad jirto qorsho ah inay aad tahay in aad fahamska waxa uu ka kooban yahay madduqaad siqaban. Faidan ku xum Maamulahaaga TMO aad-soo ku diyaar haysa mid hadda oo aad maha noose ah

In iyadoo far waqayn ah la helo
 In iyadoo far la helo ayay aha la helo
 In iyadoo caga ad dhagaysi laqadada aad doonaysa ah la helo
 In lagu helo qor kuuga, akhrya laqadada had doortid