

## ورقة معلومات بشأن نقل الالتزامات: مايو 2026

تُرفق هذه الورقة بالخطاب الصادر عن الرئيس التنفيذي لجمعية إسكان أليم، السيد/ بول سميث، والموجه إلى جميع المنتفعين من جمعية إيلم بشأن الإعلان عن مقترح نقل الالتزامات من إيلم إلى مؤسسة مجموعة خدمات بلايسز فور بيبول " بي أف بي " (PfP) Places for People / أماكن للناس) الاجتماعية.

نأمل أن تساعدكم هذه الورقة في الإجابة عن الأسئلة التي قد تطرأ. وسوف نوفر معلومات مُحدّثة بشأن الاندماج على موقع أليم الإلكتروني.

### من هي مؤسسة مجموعة خدمات بلايسز فور بيبول " بي أف بي " (PfP) Places for People / أماكن للناس) ؟

تُعد مجموعة مؤسسة مجموعة خدمات بلايسز فور بيبول " بي أف بي " أكبر مؤسسة اجتماعية في المملكة المتحدة. وتتمثل غاية (بي أف بي) في تغيير حياة الناس من خلال إنشاء ودعم مجتمعات مزدهرة، ويشمل ذلك إدارة منازل آمنة وعالية الجودة، وتطوير منازل جديدة في المواقع المناسبة، ودعم المجتمعات والمنتفعين من خلال التعليم والصحة والرفاهية والتوظيف والشمولية.

وتضم (بي أف بي) عدداً من الشركات التابعة والمسجلة كمقدمي خدمات إسكان اجتماعي، وتخضع لتنظيم هيئة تنظيم الإسكان الاجتماعي رأس أيج (RSH).

للمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة: [www.placesforpeople.co.uk](http://www.placesforpeople.co.uk)

### ما معنى ما هو نقل الالتزامات؟؟

نقل الالتزامات هو إجراء قانوني تنتقل بموجبه جمعية إسكان إلى جمعية أخرى. ويعني ذلك انتقال جميع المساكن والمسؤوليات والالتزامات – بما في ذلك تجاه المقيمين في هذه المساكن – إلى المالك الجديد. ومن منظور المقيم، تظل اتفاقية الإيجار أو الترخيص أو عقد التملك كما هي دون تغيير، وتظل حقوقكم محفوظة، بينما يتغير المالك إلى مقدم خدمات الإسكان الجديد. أما المنظمة التي يتم نقلها، فستتوقف عن الوجود، وتصبح جميع عناصرها جزءاً من جمعية الإسكان المنقول إليها.

ويُعد نقل الالتزامات إجراءً قانونياً يخضع لتنظيم "هيئة السلوك المالي (أف سي أي/ FCA)" وإشراف "هيئة تنظيم الإسكان الاجتماعي"، لضمان تنفيذه بصورة سليمة وبما يحقق مصلحة المقيمين في هذه المساكن.

### هل سيتأثر عقد الإيجار أو الترخيص أو عقد التملك الخاص بي؟

لا. لن تتغير شروط عقد الإيجار أو الترخيص أو عقد التملك بأي شكل نتيجة نقل الالتزامات. وتظل حقوقكم ومسؤولياتكم بموجب عقد الإيجار/التملك كما هي.

### هل سترتفع الإيجارات بسبب هذه التغييرات المحتملة؟

لا. تخضع الإيجارات التي يفرضها مقدمو الإسكان الاجتماعي للقانون وللإطار الذي تحدده الحكومة المركزية وهيئة تنظيم الإسكان الاجتماعي. وأي تغييرات في الإيجار ستتم دائماً وفقاً لهذا الإطار وبما يعكس المتطلبات والسياسات الحكومية.

### هل سترتفع رسوم الخدمات بسبب هذه التغييرات المحتملة؟

لا. لن ترتفع رسوم الخدمات بسبب نقل الالتزامات. تُحتسب رسوم الخدمات بناءً على التكلفة التقديرية لتقديم الخدمات، وتُراجع سنوياً، وقد ترتفع أو تنخفض تبعاً لهذه التكاليف. وسيتم إبلاغكم بأي تغييرات في الخدمات أو الرسوم بالنسبة لمعظم العقارات، فقد قامت إيليم باحتساب رسوم الخدمات للفترة من 1 أبريل 2026 إلى 31 مارس 2027 وتمت إعلامكم بها في فبراير 2026. أما الرسوم اعتباراً من أبريل 2027 فستكون (ب) أف (ب) مسؤولة عن مراجعتها وإبلاغكم بها.

### هل سأضطر إلى الانتقال من منزلي؟

لا. لن تضطروا إلى الانتقال. نقل الالتزامات لا يؤثر على حقوقكم في البقاء في منزلكم الحالي ولا على أمن عقد الإيجار الخاص بكم.

### هل أحتاج إلى تغيير أمر الدفع البنكي أو الخصم المباشر؟

إذا تم تنفيذ نقل الالتزامات، فسُتوجّه المدفوعات إلى شركة بلايسز فور بيبول ليفينج+ ليميتد / أماكن للناس للسكن+ المحدودة (Places for People Living+ Limited) بدلاً من جمعية إسكان إيليم المحدودة (Elim Housing Association Limited). وسنعمل على تسهيل هذا التغيير قدر الإمكان، وسنبذلكم بأي تعديلات لازمة على طلبات الدفع المستديمة أو طرق السداد الأخرى.

أما إذا كنتم تدفعون عبر الخصم المباشر/ دايرك ديبيت (Direct Debit)، فيمكن تحويل المدفوعات تلقائياً دون الحاجة إلى أي إجراء من جانبكم. وإذا رغبتم في إعداد خصم مباشر، يُرجى التواصل مع إيليم.

### هل سيؤثر الاندماج على المنافع أو الاستحقاقات التي أتلقاها؟

لا. لن يؤثر نقل الالتزامات على أي من المنافع أو الاستحقاقات التي تتلقونها حالياً. غير أن مدفوعات بدل السكن أو الائتمان الشامل التي تُدفع مباشرة للمالك يجب تحويلها إلى شركة بلايسز فور بيبول ليفينج+ ليميتد / أماكن للناس للسكن+ المحدودة Limited بدلاً من جمعية إسكان إيليم المحدودة (Elim Housing Association Limited)، وسنعمل على تسهيل هذا التغيير.

### هل سأحتفظ بموظف الإسكان أو موظف الدعم ذاته؟

بالنسبة للمقيمين في المساكن المدعومة، فإننا نتوقع أن يظل فريق الدعم كما هو. وإذا طرأت أي تغييرات مستقبلاً، فسنبذلكم بها.

أما إذا كنتم تقيمون في منزل ذي تملك جزئي أو إيجار ذي احتياجات عامه تديره (ب) أف (ب) ، فسيكون هناك مدير إسكان محلي لتقديم الدعم بعد نقل الالتزامات المقترح. وقد يكون هذا الشخص ذاته الذي يدعمكم حالياً أو شخصاً جديداً. وفي حال تعيين مدير جديد، فسوف يعرّفكم بنفسه وسيكون لديه جميع المعلومات اللازمة للعمل معكم.

وإذا كان لديكم بالفعل وكيل إدارة عقاري، فمن المرجح أن يستمر الوضع كما هو، وإذا تم تعيين وكيل إدارة جديد مستقبلاً، فسنبلغكم بذلك.

### ماذا سيحدث لموظفي إيليم؟

سيتم عرض التوظيف داخل (ب أف ب) على جميع موظفي إيليم كجزء من نقل الالتزامات المقترح. وفي معظم الحالات، لن يطرأ أي تغيير على أدوارهم قبل تاريخ النقل المستهدف في 5 أكتوبر، وسيستمر في وظائفهم الحالية حتى ذلك الحين، إلى جانب مجلس الإدارة وفريق القيادة، لضمان انتقال سلس بين إيليم و (ب أف ب).

### هل ستستمر الشركات المتعاقدة ذاتها في تقديم خدمات الصيانة؟

تمتلك (ب أف ب) فريق صيانة خاصاً بها، بالإضافة إلى مجموعة واسعة من المتعاقدين الذين سيقدمون معظم خدمات الإصلاح المستقبلية لمنازل إيليم الحالية. كما ستعمل (ب أف ب) مع موردي ومتعهدي إيليم الحاليين حيثما توجد عقود قائمة. وفي المستقبل، سيكون لبعض متعاقدي إيليم خيار الانضمام إلى إطار المتعاقدين التابع لمجموعة (ب أف ب)، مما قد يتيح لهم الاستمرار في العمل على منازل إيليم الحالية وغيرها من المنازل التي تمتلكها (ب أف ب).

### هل سيستمر تنفيذ أعمال الصيانة أو التحسينات في منزلي المخطط لها؟

نعم. إذا كنا قد وافقنا مسبقاً على تنفيذ أعمال صيانة مخططة أو إجراء تحسينات في منزلكم، فإن نقل الالتزامات لن يؤثر على ذلك. وفي حالات نادرة، قد نضطر إلى تأجيل الأعمال لأسباب أخرى، وسنقوم بإبلاغكم إذا حدث ذلك.

### ماذا سيحدث لمعلوماتي الشخصية؟

سيتم نقل المعلومات التي تحتفظ بها إيليم بشكل آمن إلى أنظمة (ب أف ب). وسوف تُطبَّق سياسة خصوصية جديدة على جمع بياناتكم الشخصية واستخدامها وحمايتها، بما يعكس أن معلوماتكم الشخصية ستحتفظ (ب أف ب) بدلاً من جمعية إيليم للإسكان.

### ماذا لو لم يتم تنفيذ نقل الالتزامات المقترح؟

سيتم اتخاذ القرار النهائي بعد استكمال عملية التشاور مع الساكنين. بعد ذلك، سينظر مجلس إدارة إيليم و (ب أف ب) في نتائج التشاور. وإذا لم نمضِ قدماً في نقل الالتزامات، فستظلون مستأجرين أو مالكي عقود تملك جزئي أو حامي تراخيص لدى إيليم، والتي ستظل شركة تابعة ل(ب أف ب). ومع ذلك، فقد كان التخطيط دائماً موجهاً نحو إتمام نقل الالتزامات ودمج المنظمين بالكامل. ونعتقد أن هذا سيكون الأسلوب الأكثر كفاءة لدمج المنظمين، والأكثر فائدة ساكني منازل إيليم الحاليين.

### هل توجد أي سلبيات للمقترح؟

على المدى القصير جداً، ندرك أن نقل الالتزامات قد يسبب بعض الارتباك أو عدم يقين لبعض المقيمين في مساكن إيليم. وباعتبار إيليم جمعية إسكان صغيرة، فإن العديد من ساكنينا يعرفون موظفي إيليم بالاسم، وندرك أن بعض الساكنين يقدرون المعرفة التاريخية والعلاقات التي تطورت بمرور الوقت. ونعلم أن بعض الساكنين قد يجدون صعوبة في التأقلم مع موظفين جدد أو أنظمة تواصل جديدة، لكننا ملتزمون بالعمل مع (ب أف ب) لضمان انتقال سلس قدر الإمكان لجميع ساكنينا.

سنأسف لتوديع اسم إيليم للإسكان، رغم فخرنا بأن تاريخنا ومساهمتنا سيستمران كجزء من تاريخ (بِ أف ب). .

وبشكل عام، نرى أن نقل الالتزامات المقترح يصب في مصلحة السكان. فالمنظمة الموحدة الجديدة ستكون في وضع أفضل لتحمل الضغوط الاقتصادية الخارجية، وتحقيق الفوائد التي نطمح إليها جميعاً على المدى الطويل لساكني منازلنا وللمجتمع الأوسع.

### كيف ستتغير الخدمات بعد نقل الالتزامات؟

ستستمررون في تلقي نفس مستوى خدمات الإسكان والدعم والصيانة من (بِ أف ب) كما هو الحال حالياً. ولكن طريقة الحصول على بعض الخدمات هذه قد تتغير نتيجة نقل الالتزامات المقترح وطريقة تقديم (بِ أف ب) للخدمات. كما ستكون هناك خدمات جديدة يمكنكم الاستفادة منها بصفتكم من ساكنين منازل (بِ أف ب) ، وهي خدمات لا تقدمها إيليم حالياً. وفيما يلي نظرة على بعض التغييرات المهمة في الخدمات التي ستتبع نقل الالتزامات.

كيف ستقدم (بِ أف ب) الخدمات بعد تاريخ نقل الالتزامات المقترح في 5 أكتوبر 2026 .	مجال الخدمة أو النشاط
<p>ستتمكنون من التواصل مع مركز اتصال ساكني منازل (بِ أف ب) عبر الهاتف أو عبر الإنترنت.</p> <p>ستكون خطوط الهاتف مفتوحة على مدار 24 ساعة للإبلاغ عن الإصلاحات الطارئة، ومن الساعة 8 صباحاً حتى 6 مساءً من الاثنين إلى الجمعة لجميع الأمور الأخرى. ويعني ذلك أنه ستتاح لكم فرص أكثر للتواصل مع المالك بعد تنفيذ نقل الالتزامات.</p> <p>سيتغير رقم الهاتف والموقع الإلكتروني المستخدم للتواصل، وسنزودكم بهذه التفاصيل قبل تنفيذ نقل الالتزامات.</p> <p>ولا تستخدم (بِ أف ب) تطبيق واتساب للتواصل مع العملاء.</p>	<p><b>التواصل مع الساكنين: كيف تواصلون مع المالك لأي سبب؟</b></p>
<p>ستتولى (بِ أف ب) تقديم خدمات الإصلاح الروتيني والإصلاحات الطارئة. وستتمكنون من إبلاغ (بِ أف ب) عن جميع الإصلاحات الروتينية عبر الهاتف أو عبر الإنترنت أو مباشرةً إلى أحد موظفيها.</p> <p>أما الإصلاحات الطارئة، فيجب الإبلاغ عنها عبر الهاتف فحسب.</p> <p>ستقوم (بِ أف ب) بتنفيذ الإصلاحات إما بواسطة أحد الفنيين التابعين لها أو من خلال أحد المتعاقدين المعتمدين المتعاقدين معها.</p>	<p><b>خدمات الإصلاح والصيانة</b></p>

<p>يمكنكم العثور على مزيد من المعلومات بشأن مسؤوليات ساكني منازل (ب أف ب) ، والإصلاحات الروتينية، والإصلاحات الطارئة عبر الموقع الإلكتروني: <a href="http://placesforpeople.co.uk">placesforpeople.co.uk</a></p> <p>ستستجيب (ب أف ب) للإصلاحات الطارئة وتعمل على جعلها آمنة خلال 24 ساعة.</p> <p>أما الإصلاحات الروتينية فسيتم التعامل معها خلال 60 يوماً.</p> <p>ولا تفرض (ب أف ب) أي رسوم على الساكنين في حال عدم حضور الفني في الموعد المحدد.</p>	
<p>ستتولى فرق (ب أف ب) الإشراف على شؤون صحة وسلامة العقار. وستواصل العمل على ضمان سلامة السكان وجيرانهم. وستكون (ب أف ب) ملزمة بالامتثال للمعايير التنظيمية ذاتها التي تلتزم بها إيليم حالياً.</p>	<p><b>صحة وسلامة العقار</b></p>
<p>سنقوم فرق (ب أف ب) بإجراء عمليات تفتيش العقارات والمجمعات السكنية، بما في ذلك مديري الإسكان المجتمعي ومديري الخدمات.</p>	<p><b>عمليات تفتيش العقارات والمجمعات السكنية</b></p>
<p>قد يطرأ تغيير على المتعاقد المسؤول عن هذه الخدمات بعد تنفيذ نقل الالتزامات. وفي حال حدوث ذلك، سنقوم بإبلاغكم. وستقوم فرق المجمعات السكنية التابعة لـ(ب أف ب) أو من خلال المتعاقدين المعتمدين لديها بتنفيذ خدمات التنظيف والبستنة بواسطة فرق.</p>	<p><b>الخدمات المشتركة (خدمات التنظيف والبستنة)</b></p>
<p>ستتمكنون من التسجيل في بوابة الساكنين الإلكترونية الخاصة بـ (ب أف ب)، والتي تتيح لكم إدارة شؤون مسكنكم عبر الإنترنت، بما في ذلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة عقد الإيجار أو الترخيص أو عقد التملك</li> <li>• الاطلاع على الأرصدة والكشوف</li> <li>• سداد المدفوعات</li> <li>• الإبلاغ عن مشكلة أو طلب إصلاح</li> <li>• تقديم طلبات إجراء تعديلات على المسكن أو طلب اقتناء حيوان أليف جديد</li> </ul> <p>لا توفر إيليم حالياً خيار الخدمة الذاتية الإلكترونية للساكنين لديها.</p>	<p><b>الوصول إلى أدوات الخدمة الذاتية: البوابة الإلكترونية للساكنين</b></p>
<p>لن يطرأ أي تغيير على شروط وأحكام عقد الإيجار أو الترخيص أو عقد التملك الخاص بكم.</p>	<p><b>اتفاقيات الإيجار وعقود التملك</b></p>

<p>لن يتغير مقدار الإيجار نتيجة نقل الالتزامات. وستتم مراجعة الإيجار وفقاً لسياسة مراجعة الإيجارات التي تحددها الحكومة.</p>	<p><b>تحديد الإيجار</b></p>
<p>ستقوم (بِ أف ب) بمراجعة وتحديد رسوم الخدمات الخاصة بكم اعتباراً من أبريل 2027 فصاعداً. وسيتم مراجعة رسوم الخدمات سنوياً، استناداً إلى التكلفة التقديرية لتقديم الخدمات إلى المبنى والمجتمع السكني الذي تقيمون فيه. ويعني ذلك أن الرسوم قد ترتفع أو تنخفض تبعاً للتغيرات في التكاليف أو في طبيعة الخدمات المقدمة لكم.</p> <p>وإذا كنتم من المالكين الذين يخضعون لرسوم خدمات متغيرة، فستلقون أيضاً مصالحة سنوية ( Annual Reconciliation).</p>	<p><b>تحديد رسوم الخدمات</b></p>
<p>ستتمكون من سداد الإيجار ورسوم الخدمات عبر الوسائل التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الخصم المباشر (Direct Debit)</li> <li>• أمر الدفع الثابت (Standing Order)</li> <li>• عبر الإنترنت من خلال بوابة الساكنين</li> <li>• خدمة الدفع الهاتفي الآلي</li> </ul> <p>ويعني ذلك أن نقل الالتزامات سيمنحكم طرقاً جديدة للسداد.</p> <p>وإذا كنتم تسددون عبر أوول باي (AllPay) سواء عبر الإنترنت أو الهاتف، فستتمكون من الاستمرار في ذلك. ورغم أن (بِ أف ب) لن تصدر بطاقات دفع جديدة من (AllPay) للدفع عبر نقاط الدفع (PayPoint) فإنكم ستتمكون من الاستمرار في استخدام بطاقتكم الحالية. وفي حال حدوث أي تغيير، سنساعدكم في اختيار طريقة سداد بديلة مناسبة.</p>	<p><b>سداد الإيجار ورسوم الخدمات</b></p>
<p>إذا كنتم من مالكي المنازل أو من أصحاب الملكية المشتركة لدى إيلم، فستتمكون من الدخول إلى خدمات مخصصة بعد نقل الالتزامات، بما في ذلك فريق متخصص يمكنكم توجيه الأسئلة إليه بشأن إدارة منزلكم أو عقد التملك. وقد يخضع بعض المالكين أو أصحاب الملكية المشتركة لإدارة شركات مثل آر أم جي (RMG) أو تَجستون (Touchstone). سنبلغكم في الوقت المناسب إذا كان ذلك ينطبق عليكم.</p>	<p><b>ملكية المنزل</b></p>

<p>وستتمكنون من استخدام منصة ملكية المنازل / هووم اونرشيب هب (Home Ownership Hub) الخاصة ب (ب أف ب) عبر الإنترنت للحصول على المعلومات وإدارة شؤون عقاركم.</p> <p>وأي تأمين على منازلكم صادر عن إيلم سينتقل إلى عقد تأمين تابع ل (ب أف ب). ويعني ذلك أن رسوم التأمين قد تتغير اعتباراً من تاريخ نقل الالتزامات.</p>	
<p>ستستطيعون رفع شكوى إلى (ب أف ب) عند الحاجة، وسيتم التعامل معها وفقاً لمدونة التعامل مع الشكاوى الصادرة عن مفوض الإسكان لعام 2024. يمكنكم الاطلاع على مزيد من المعلومات عبر الموقع الإلكتروني: <a href="http://placesforpeople.co.uk">placesforpeople.co.uk</a></p>	<p><b>الشكاوى</b></p>
<p>ستتمكنون من الإبلاغ عن السلوك العدائي للمجتمع عبر الهاتف أو عبر الإنترنت أو حضورياً. وتضم (ب أف ب) مديري سلامة المجتمع المحلي الذين يدعمون فرق المجتمع المحلي في التعامل مع الحالات المعقدة.</p>	<p><b>الإبلاغ عن السلوك العدائي للمجتمع والتعامل معه</b></p>
<p>توفر (ب أف ب) نطاقاً أوسع من فرص مساهمة الساكنين مقارنةً بجمعية إيلم. وتضم (ب أف ب) مجموعة وطنية للساكنين ومجموعات إقليمية يمكنكم التقدم للانضمام إليها. كما يمكنكم التسجيل في غرفة الاستماع (The Listening Room) التابعة ل (ب أف ب) للمساهمة بآرائكم وملاحظاتكم عبر الإنترنت.</p>	<p><b>مساهمة الساكنين</b></p>
<p>يمكنكم التواصل مع مركز اتصال الساكنين التابع ل (ب أف ب) أو مع مدير إسكان المجتمع المحلي/مدير الخدمة للحصول على الدعم في إدارة عقد الإيجار عند الحاجة. ويشمل دعم الإيجار ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• المشورة المالية</li> <li>• مشورة المزايا الاجتماعية</li> <li>• مشورة الطاقة</li> <li>• المساعدة في الأثاث</li> <li>• التمكين الرقمي</li> <li>• التوظيف والمهارات والتدريب</li> <li>• الرفاهية</li> </ul>	<p><b>دعم الساكنين</b></p>
<p>سيكون للمجتمع المحلي فرص إضافية من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستثمار في المجتمع المحلي لدعم المنظمات التطوعية والمحلية التي تقدم خدمات للساكنين</li> </ul>	<p><b>المبادرات المجتمعية وفرص التوظيف والتدريب</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• القائمون بتكوين شركات محلية في المجتمع المحلي (Community Connectors)</li> <li>• علاقات مع موردي (ب أف ب) لتوفير التدريب والتوظيف والدعم والتمويل لمبادرات المجتمع المحلي</li> <li>• طلبات التمويل من جهات خارجية أو العمل بالشراكة مع منظمات أخرى</li> </ul>	
<p>إذا كنتم تقيمون في سكن مدعوم، فلن يطرأ أي تغيير على الدعم الذي تتلقونه نتيجة نقل الالتزامات.</p>	<p><b>خدمات السكن المدعوم</b></p>
<p>إذا كنتم تقيمون في موقع مخصص للعجر والرحل، فلن يطرأ أي تغيير على الخدمات المقدمة لكم نتيجة نقل الالتزامات. وسيبقى هناك موظفو إسكان متخصصون مكلفون بإدارة الموقع، وستواصل (ب أف ب) تقديم خدمات إسكان وصيانة عالية الجودة لمجتمعكم.</p>	<p><b>خدمات إسكان العجر والرحل</b></p>