Your housing service

Support for asylum seekers

Service Standards

Housing and Constituencies

Birmingham City Council

Our commitment to you…

We want to help newcomers from abroad settle in Birmingham and integrate into the community. A range of support services is available at Wardlow Road Centre.

Our Asylum Seekers Support Service offers help and advice with:

- Setting up your home.
- Living independently.
- Learning about the services available, such as health and education.
- Joining the community.
- Keeping to your occupancy agreement.

About these service standards

This leaflet tells you what you can expect from us when you are using this service – our service standards. There are two types of service standards:

- Our general service standards. They cover the standards you can expect from all Birmingham City Council housing services, including this one.
- The service standards for asylum seekers support.

These service standards have been developed in consultation with customers. We will monitor our performance against these service standards and share the results with the users of this service. We will review the service standards annually.

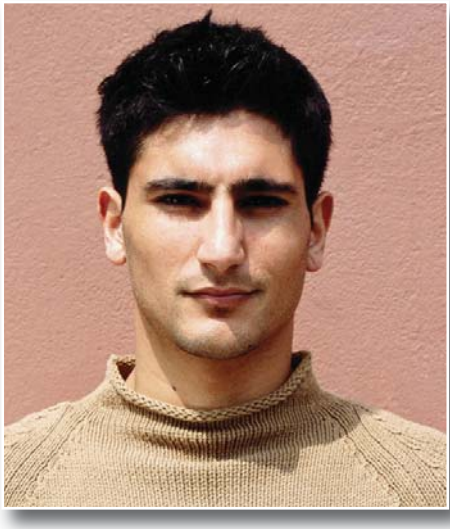
General customer service standards

Our customer service standards are to:

- Answer all phone calls within six rings. The person who answers the phone will give their name and service area.
- Deal with phone calls immediately or, where this is not possible, call you back within one working day or at an agreed time (if we transfer your call, we will tell the other member of staff your name and why you are calling).
- Acknowledge your letters or emails within three working days, and reply within 10 working days (if we need to follow with a more detailed reply, we will let you know when to expect it).
- Send forms or information leaflets you ask for within five working days.
- Provide you with clear and relevant advice and information in response to any query.

We will:

- Visit you in your own home.
- Leave a calling card when we visit you at home and you are not in.
- Staff will carry identity badges at all times. Please always ask to see identification before letting anyone into your home.



We will provide all of our service users with equal access to services. We will not discriminate against anyone because of their age, disability, gender, race, religion or sexual orientation.

We will:

- Treat you with respect and deliver our service in a way that meets your needs.
- Train all our staff in equality and diversity issues.
- Ensure that no one receives less favourable treatment than anyone else.
- Act quickly and firmly against any kind of discrimination.
- Make sure our offices are accessible.
- Provide induction loops and sign language facilities if you need them.
- Use written and spoken language that is clear and easy to understand.
- Provide you with written documents that are easy to read and offer them in large print, Braille or on audio CD if required.
- Arrange to translate documents or for an interpreter to explain written documents to you if you are a non-English speaker.
- Collect and monitor information about customer satisfaction and the profile of our service users and use this information to improve our services.
- Assess the impact of our policies and services and make changes if they are found to be treating any group unfairly.

Service standards for asylum seekers support

When providing accommodation-based support we will:

- Make sure that confidentiality is maintained at all times.
- Help you to settle into your accommodation and the local community.
- Visit you every month.
- Help you to access essential services within 10 working days.
- Encourage personal development to improve your language skills, expand your knowledge and build your confidence.
- Help you get used to British culture, customs, laws and systems.

We will make sure that any property we offer you is:

- Suitable for your family's size.
- Clean, well-decorated and equipped with essential furniture and household items before you move in.
- Inspected before you move in to make sure it meets health and safety standards.
- Inspected every month to make sure it maintains these standards.

Can you work with us to make the service better?

We are always looking for service users to get involved and help us improve our service. If you would like to get involved, please phone Wardlow Road Centre on **0121 303 9879**.

How to contact us

Phone Wardlow Road Centre on **0121 303 9879**.

The Refugee Council also offers support to asylum seekers and can be contacted on **0121 234 1950**.

Support for asylum seekers service standards

This is an important document about SUPPORT FOR ASYLUM SEEKERS and about the service standards we have to meet. If you do not understand this document then please ask a friend or relative, who speaks English, to contact your local neighbourhood office or housing team on your behalf. We will then arrange to meet with you with an interpreter.

ARABIC

هذه وثيقة مهمة حول **دعم طالبي اللجوء** ومعايير الخدمة التي يتوجب علينا الإلتزام بها. إذا لم تفهم هذه الوثيقة، نرجو أن تطلب من صديق أو قريب لك يتحدث الإنجليزية أن يتصل بمكتب الخدمات الاجتماعية "نيبر هود أوفس" الخاص بمنطقتكم أو فريق الإسكان نيابة عنك. ثم سنقوم بترتيب لقاء معك بمساعدة مترجم فوري.

BENGALI

আশ্রয় প্রার্থীদের জন্য সমর্থন প্রদান এবং আমাদের সেবার মানের ব্যাপারে এই তথ্যপত্রটি অত্যাবশ্যক। আপনি এই তথ্যপত্রটি বুঝতে না পারলে দয়া করে ইংরেজীতে কথা বলতে পারেন, আপনার এমন একজন বন্ধু-বান্ধব বা আত্মীয়কে আপনার পক্ষ হয়ে আপনার স্থানীয় নেবারহুড অফিস বা হাউজিং টিমের সঙ্গে যোগাযোগ করতে বলুন। আমরা তাহলে একজন দোভাষী সঙ্গে নিয়ে আপনার সঙ্গে সাক্ষাৎ করার ব্যবস্থা করব।

CHINESE

這是一份有關支持尋求庇護人士（Support for Asylum Seekers）的重要文件，內容還闡明我們提供這項服務需達到的標準。如果您看不懂這份文件，請找一位會講英語的親戚朋友代您聯係當地的街坊辦事處。我們將會安排傳譯員一起來見您。

FARSI

این مدرک مهمی است درباره کمک به متقاضیان پناهندگی و استانداردهای خدماتی که ما باید برآورده بسازیم. اگرشما این مدرک را نمی فهمید لطفاً ازیک دوست یا خویشاوند تان که به زبان انگلیسی صحبت کرده می تواند، خواهش کنید که ازجانب شما با دفترمحله (نیبرهودآفس) تان یا گروه تهیه مسکن تماس بگیرند. سپس ما قرارخواهیم گذاشت وهمراه با مترجم با شما ملاقات خواهیم کرد.

FRENCH

Le présent document est important. Il concerne le SOUTIEN DES DEMANDEURS D'ASILE et les normes de prestations du service que nous devons satisfaire. Si vous ne comprenez pas ce document, veuillez demander à un ami ou un parent qui parle anglais, de contacter en votre nom votre bureau de quartier local, ou l'équipe du logement. Nous prendrons alors des dispositions pour vous rencontrer avec un(e) interprète.

KURDISH

ئەمە بەڵگەنامەیەکی گرنگە دەربارەی پشتگیری بۆ داواکاری پەناپەری – ئەو کەسەی کەوا هێشتا مافی مانەوەی لەم وڵاتە وەرنەگرتوە و دەربارەی پێوانەی ئاستی خزمەت کەوا پێویستە لەسەرمان پێشکەشی بکەین و ئەنجامی بدەین. ئەگەر تۆ لەم بەڵگەنامەیە تێناگەیەت ئیتر تکایە داوا بکە لە برادەریک یان خزمێک کەوا زمانی ئینگلیزی قسە بکات بۆ ئەوەی لە جیاتی تۆ پەیوەندی بکات بە (نەبیەرهود ئۆفیس – ئۆفیسی کانسل بۆ ئامۆژگاری) یاخود تیمی خانوو. ئینجا ئەو کاتە ئێمە وەرگێر (موتەرجم) دابین دەکەین بۆ چاوپێکەوتنی تۆ.

POLISH

Jest to ważny dokument dot. WSPARCIA DLA OSÓB STARAJĄCYCH SIĘ O AZYL, oraz poziomu usług, jaki zobowiązani jesteśmy osiągnąć. Jeśli dokument ten jest dla Państwa niezrozumiały, prosimy, aby Państwa znajomi lub krewni znający język angielski, skontaktowali się w Państwa imieniu z najbliższym oddziałem „sąsiedzkiego biura" lub z zespołem ds. zakwaterowania, a my zaaranżujemy Państwa spotkanie z tłumaczem.

PUNJABI

ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪਰਚਾ **ਰਾਜਸੀ ਪਨਾਹ ਮੰਗਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ** ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਹੈ ਜਿਹੜੇ ਸਾਨੂੰ ਪੂਰੇ ਕਰਨੇ ਪੈਣੇ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਸਥਾਨਕ ਨੇਬਰਹੁੱਡ ਔਫਿਸ ਜਾਂ ਹਾਊਸਿੰਗ ਟੀਮ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੇ। ਫੇਰ ਅਸੀਂ ਦਿੱਕ ਤਰਜਮਾਕਾਰ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲੈਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਾਂਗੇ।

PUSHTO

دامهم سندد پناه غوښتونکوسره مرسته اودخدمتونوستندردپه باره کی دي چه مونږبایدهغه ترسره کړو. که تاسی په دی سند نه پوهیږی، نودخپل بوملګری یا خپلوی نه چه په انګلیسی ژبه خبری کولی شی، غوښتنه وکړی چه ستاسی له خواستاسی دسیمی ګاونډی دفتر(نیبرهودآفس) یا دکورېرابرونی ډلی سره تماس ونیسی. بیا مونږبه وخت وټاکواوپوترجمان به هم وغواړوچه تاسی سره کتنه وکړو.

SOMALI

Kani waa qoraal rasmi ah oo ku saabsan TAAGEERIDA DADKA MAGNGALYO DOONKA AH iyo heerarka adeega loo baahanyahay inaan gaarno. Haddii aadan fahmin qoraalkan rasmiga ah fadlan waydii saaxiib ama qaraabo, ku hadla luuqada Ingriiska, inuu la soo xiriiro xafiiska xaafadaada ama kooxda guriyenta isagoo magacaaga ku hadlaaya.. Ka dib anagaa diyaarin doona inaan kuula kulano iyadoo turjumaana la keeno.

URDU

یہ اساٸلم سیکرز یعنی پناہ کے متمنی لوگوں کی مدد اور اس کے لیئے ہمارے مقرر کردہ میعار کے بارے میں ایک اہم دستاویز ہے۔ اگر آپ اس کو سمجھ نہیں سکتے تو برائے مہربانی اپنے کسی ایسے دوست یا رشتہ دار جو انگریزی بول سکتے ہوں کو کہیں کہ وہ آپ کی طرف سے آپ کے مقامی نیبر ہڈ آفس یا ہاؤسنگ ٹیم سے رابطہ کریں۔ ہم پھر ایک ترجمان کی موجودگی میں آپ سے ملاقات کا انتظام کریں گے۔

If you would like this leaflet in large print, Braille, audio cd or tape, please call 0121 303 9879