

# Advice for landlords

Service Standards



# Our commitment to you...

Private Rented Services offers private landlords guidance and advice about housing standards and tenancy conditions.

## 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 private rented services (advice for landlords).

These service standards have been developed in consultation with landlords. 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 general 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 three working days 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.
- Visit you in your own home if you cannot come to our offices.
- 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.

Accessing the housing service through a neighbourhood office:

- If you have an appointment you will be seen within five minutes of your appointment time.
- If you call in without an appointment you will be seen by a member of staff within 15 minutes who will assess the nature of your enquiry.
- If your enquiry can be dealt with there and then, we will deal with this at the time of your visit.
- If your enquiry means that you need to see one of our advisers we will offer you an appointment within 10 working days.



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.



## Advice for landlords service standards

If you're a landlord contacting us for advice or guidance we will:

- Respond to any requests for advice about your rights and responsibilities as a landlord within five working days.
- Give you a minimum of 24 hours notice if we need to inspect your property, unless the matter is urgent and needs a visit on the same day.

### Can you work with us to make the service better?

We value feedback from landlords as it helps us to improve and develop our

services. If you have any comments or would like to take part in any consultation about landlord services, please contact the Private Rented Services Team using the contact details below.

### How to contact us

You can phone us on:  
**0121 303 5070** or  
**0121 303 5431**

You can email us at:  
[prs@birmingham.gov.uk](mailto:prs@birmingham.gov.uk)

You can write to us at:  
Birmingham City Council  
Private Rented Services  
PO Box 16589  
Birmingham  
B2 2JB



This is an important document about ADVICE FOR PRIVATE LANDLORDS 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.

هذه وثيقة مهمة حول النصيحة لمالكي العقارات الخاصة 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 بمنظمتكم أو فريق الإسكان نيابة عنك. ثم سنقوم بترتيب لقاء معك بمساعدة مترجم فوري.

প্রাইভেট বাড়ীওয়ালাদের জন্য পরামর্শ 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 সাফা করার ব্যবস্থা করব।

這是一份有關私人業主諮詢服務 (Advice for Private Landlords) 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。

این مدرک مهمی است درباره مشاوره برای صاحبخانه های شخصی و استانداردهای خدماتی که ما باید برآورده بسازیم. اگر شما این مدرک را نمی فهمید لطفاً از یک دوست یا خویشاوندتان که به زبان انگلیسی صحبت کرده می تواند، خواهش کنید که از جانب شما با دفتر محله (نیبر هود افس)تان یا گروه تهیه مسکن تماس بگیرند. سپس ما قرار خواهیم گذاشت و همراه ما مترجم با شما ملاقات خواهیم کرد.

Le présent document est important. Il concerne les CONSEILS AUX PROPRIÉTAIRES PRIVÉS 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.

ئەمە بەلگەنامەيەکی گرنگە دەربارەي ئامۆژگاری بۆ خاوەن خانوو بۆ بەکرێدانی پرايڤیت و دەربارەي پێوانەي ئاستی خزمەت کەوا پێویستە ئەسەرمان پێشکەشی بکەین و ئەنجامی بەدەین. ئەگەر تۆ ئەم بەلگەنامەيە پێتگەيەت نیتێر تکایە داوا بکە لە برادەرێک یان خزمیک کەوا زمانی نینگلێزی ئێشە بکات بۆ ئەوهی لە جیاتی تۆ پەيوەندی بکات بە (نەبیه‌رهود ئۆفیس - ئۆفیسێ کانسڵ بۆ ئامۆژگاری) یاخود تیمی خانوو. ئیجنا ئەو کاتە ئێمە وه‌رگێز (موتەرجم) دابین دەکەین بۆ چاوپێکەوتنی تۆ.

Jest to ważny dokument dot. PORAD DLA PRYWATNYCH WŁAŚCICIELI LOKALI, 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.

ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪਰਚਾ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਮਕਾਨ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਹੈ ਜਿਹੜੇ ਸਾਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨੇ ਪੈਣੇ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਤਾਂ ਅਪਣੇ ਕਿਸੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਸਥਾਨਕ ਨੇਬਰਹੁਡ ਔਫਿਸ ਜਾਂ ਹਾਊਸਿੰਗ ਟੀਮ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰੇ। ਫੇਰ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਤਰਜਮਾਕਾਰ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲੈ ਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਾਂਗੇ।

دامهم سندن دسخصی کور نومالکائوته مشوره او دخدمتونوستندردیه باره کی دی چه مونزبایدهغه ترسره کرو. که تاسی په دی سند نه پوهیږی، نو دخپل یوملگری یا خپلوی نه چه په انگلیسی ژبه خبری کولی شی، غوښتنه وکړی چه ستاسی له خواستاسی دسیمې گاونډی دفتر (نیبر هود افس) یا دکوربر ابرونی ډلی سره تماس ونیسی. بیا مونزبه وخت وټاکو او یوترجمان به هم وغور او چه تاسی سره کتنه وکړو.

Kani waa qoraal rasmi ah oo ku saabsan TALO-SIINTA KIREEYAYAASH GAARK AH iyo heerarka adeega loo baahanyahay inaan gaarno. Haddii aadan fahmin qoraalkaan rasmiga ah fadlan wadii 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.

یہ کہانی کے لیے نئی کہانیاں کے لیے ہمارے مقرر کردہ معیار کے بارے میں ایک اہم دستاویز ہے۔ اگر آپ اس کو سمجھ نہیں سکتے تو براہ مہربانی اپنے کسی ایسے دوست یا رشتہ دار جو انگریزی بول سکتے ہوں کو کہیں کہ وہ آپ کی طرف سے آپ کے مقامی نمبر پڈ آفس یا ہاؤسنگ ٹیم سے رابطہ کریں۔ ہم پھر ایک ترجمان کو 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 the Private Rented Services Team on 0121 303 5070.**