

## Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

### Summary Resumen

Our Civic Centre face to face service has been closed due to Covid-19. Ahead of re-opening the Civic Centre, the council is developing plans to move more services online, support those with digital access issues and introduce social distancing measures.

El servicio de atención en persona de nuestro Centro Cívico ha estado cerrado debido al Covid-19. Con miras a reabrir el Centro Cívico, el Ayuntamiento está desarrollando planes para transferir más servicios a la modalidad de internet, para prestar apoyo a aquellos que tienen problemas de acceso a las tecnologías digitales, y para introducir medidas de distanciamiento social.

We plan to reopen with the new service in December 2020 and would like to hear what you think about our proposals.

Tenemos planeado reabrir el Centro con los nuevos servicios en diciembre de 2020, y nos gustaría saber qué piensa usted sobre nuestras propuestas.

### Why we are planning to change Por qué tenemos planeado hacer cambios

Residents have told us that the Civic Centre was too noisy, too open, and it was difficult to know where to go.

Los residentes nos han dicho que el Centro Cívico era demasiado ruidoso, demasiado abierto y resultaba difícil saber a dónde dirigirse.

The large number of visitors also made it difficult for us to provide a consistently high quality of service for those who most needed our help.

Además, el elevado número de visitantes, ha supuesto dificultades para que nosotros podamos proveer un servicio continuado de alta calidad, para aquellos que necesitaban más de nuestra ayuda.

During the lockdown, the council introduced ways for residents and businesses to contact us without the need to visit, mainly through telephone and video calls, and emails.

Durante el confinamiento, el Ayuntamiento introdujo métodos para que los residentes y las empresas se pongan en contacto con nosotros sin la necesidad de visitarnos, principalmente por medio del teléfono y llamadas de vídeo, y correos electrónicos.

We are also investing in our website and we are improving our call centre so that it is becoming easier than ever for customers to get the information they need quickly.

Asimismo, estamos invirtiendo en nuestro sitio web, y estamos mejorando nuestro centro de atención telefónica, de modo que está resultando más fácil que nunca para los clientes, obtener rápidamente la información que necesitan.

We believe that the more that people can do from home, the more convenient it is, and because services delivered via the website and telephone cost the council much less than delivering services face to face, it helps the council save money that it can reinvest in other services that the Lambeth community needs.

Creemos que cuanto más pueda hacer la gente desde casa, resultará más conveniente, y debido a que la provisión de los servicios a través de su página web resulta menos costoso para el Ayuntamiento, que la provisión de servicios en persona, esto ayuda al Ayuntamiento a ahorrar dinero que pueda volver a invertir en otros servicios, que resultan necesarios en la Comunidad Lambeth.

### What we plan to change Qué es lo que tenemos planeado que cambie

Our proposal is that the new face-to-face service will be provided specifically for those who:

Nuestra propuesta es, que el nuevo servicio de atención en persona, sea provisto de forma específica para aquellos a quienes:

- Find it very difficult or impossible to access council services via the web or phone, and need one-to-one support, for reasons such as English not being the first language, mental health conditions, learning difficulties, sensory or speech impairment.
- Les resulta muy difícil o imposible acceder a los servicios del Ayuntamiento por internet o por teléfono, y que necesiten apoyo personalizado, por razones tales como no hablar inglés como su primera lengua, condiciones de salud mental, dificultades de aprendizaje, discapacidad sensorial o del habla.



## Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

- Do not have computers and scanners at home, or need help to use them
- No tengan computadoras o escáners en casa, o que necesiten ayuda para utilizarlos.
- Are at risk of homelessness
- Corran el riesgo de encontrarse en una situación de desamparo
- Have an appointment with a council service
- Requieran concertar una cita con un servicio del Ayuntamiento

This will enable the service to provide a high quality and personal approach for a smaller group of customers than before.

Ésto permitirá que se facilite un servicio personal de alta calidad, a grupos de clientes más reducidos que antes.

We plan to redesign the ground floor of the Civic Centre and invest in staff and technology so that we can provide:

Tenemos planeado volver a diseñar la planta baja del Centro Cívico, e invertir en personal y tecnología, de modo que podamos proveer:

A welcoming, safe and calm environment

Un entorno de bienvenida, seguro y tranquilo.

Clear communication and signage about how we do things

Clara comunicación y señalización, sobre el modo en el que hacemos las cosas.

Improved privacy for customers

Mejora de la privacidad para los clientes.

Highly trained staff who will provide an excellent quality of customer care and respond well to a variety of individual needs

Personal con elevada formación, quienes proveerán una asistencia de excelente calidad al cliente, y responderán bien a una variedad de necesidades individuales.

Improved technology to enable customers to use services easily

Mejora de la tecnología, para permitir que los clientes utilicen fácilmente los servicios.

A space that meets the needs of those with impaired mobility

Un espacio que satisfaga las necesidades de aquellos que padezcan discapacidades de movilidad.

A space that ensures your safety and protection against the spread of viruses

Un espacio que garantice su seguridad y protección contra la propagación de virus.

This survey will ask you questions about your connection to Lambeth Council services, the contact methods you use, and the changes we want to make to this service and the layout and design of the space.

En esta encuesta, a usted se le harán preguntas sobre sus vínculos con los Servicios del Ayuntamiento de Lambeth, los métodos de contacto que usted utiliza, así como sobre los cambios que queremos llevar a cabo en este servicio, y la distribución y el diseño de este espacio.

It should take no more than 15 minutes and we want to use the results to improve our proposals further.

No debería tardar más de 15 minutos en completar la encuesta, y queremos utilizar los resultados para, posteriormente, mejorar nuestras propuestas.

Thank you for taking part!

¡Gracias por su participación!



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

\* 1 Are you a resident of Lambeth?

.

\* 1 ¿Es usted residente en Lambeth?

.

Yes

Si

No

No



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre

Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

\* 2 Please provide your postcode

.

\* 2 Por favor, indique su código postal

.



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del  
Centro Cívico

\* 3 If you are not a resident, what is your primary connection to Lambeth?

\* 3 ¿Para el caso de que usted no sea residente, ¿cuál es su vínculo principal con Lambeth?

I work for Lambeth Council

Trabajo para el Ayuntamiento de Lambeth

I work for another government or public sector organisation

Trabajo para otro Organismo del Gobierno o del Sector Público

I work for a voluntary or community organisation

Trabajo para una Organización de Voluntarios o de la Comunidad

I work here (Other)

Trabajo aquí (otro)

I visit relatives or friends here

Visito a familiares o amigos aquí

I am a carer here

Soy un(a) cuidador(a) aquí

I volunteer here

Soy un(a) voluntario(a) aquí

I study here

Estudio aquí

Other (please specify)

Otro (por favor, especifique)

Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre

Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

4 What is the name of the voluntary or community organisation?

.

4 ¿Cuál es el nombre de la Organización de Voluntarios o de la Comunidad?

.



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre

Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico



5 What other type of organisation do you work for

.

5 ¿Para qué otro tipo de Organización trabaja usted?

.

- - -

Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
 Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

- \* 6 How comfortable are you using the phone and the internet?
- \* 6 ¿Cómo se siente usted de seguro(a) a la hora de utilizar el teléfono o internet?

Very comfortable	Comfortable	Neither comfortable nor uncomfortable	Uncomfortable	Very uncomfortable
Muy seguro(a)	Seguro(a)	Ni seguro(a) ni inseguro(a)	Inseguro(a)	Muy inseguro(a)

Phone  
Teléfono

Internet  
Internet



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

- \* 7. If you are not comfortable using the phone or the internet, what barriers do you experience?
- \* 7. Para el caso de que usted no se sienta seguro(a) utilizando el teléfono o internet, ¿qué barreras experimenta usted?



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del  
Centro Cívico

\* 8. In what ways have you contacted Lambeth Council in the last 12 months?

\* 8. ¿A través de qué métodos se ha puesto usted en contacto con el Ayuntamiento de Lambeth en los últimos 12 meses?

Telephone

Teléfono

Email

Correo Electrónico

Council website

Sitio Web del Ayuntamiento

Social media

Redes de Comunicación Social

By Post

Por Correo

In person at the civic centre

En persona en el Centro Cívico

In person at another council building

En persona en otro edificio del Ayuntamiento

Through a community group

Por medio de un Grupo de la Comunidad

Via a Councillor

Por medio de un Concejel

I haven't contacted the council in the last 12 months

No me ha puesto en contacto con el Ayuntamiento durante los últimos 12 meses

Other (please specify)

Otro (por favor, especifique)

- - -

Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre

Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

\* 9. Which building was this?

\* 9. ¿Qué edificio era ése?



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

- \* 10. If you have contacted the council in the last 12 months, please tell us which services/s you contacted us about
- \* 10. Para el caso de que usted se haya puesto en contacto con el Ayuntamiento durante los últimos 12 meses, por favor díganos en relación a qué servicio(s) se puso usted en contacto con nosotros
- Council Tax
  - Contribución de Impuestos al Ayuntamiento
  - Benefits
  - Correo Electrónico

- Council Housing Repairs
- Reparaciones del Servicio de Viviendas del Ayuntamiento
- Council Housing Other
- Otra provisión del Servicio de Viviendas del Ayuntamiento
- Homelessness Prevention
- Prevención del Desamparo
- Rubbish and Recycling Street
- Recogida de Basuras y Reciclado en la Vía Pública
- Care
- Asistencia
- Blue Badges, Freedom Passes or Taxi cards
- Distintivos Azules, Pases Libres o Tarjetas para Taxis
- School Admissions
- Admisiones en la Escuela
- Registrars
- Registradores
- Planning
- Planificación
- Licensing
- Licencias
- Adult Social Care
- Asistencia Social para Adultos
- Children's Social Care
- Asistencia Social para Menores
- Public Health
- Salud Pública
- Other (please specify)
- Otro (por favor, especifique)



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico



To what extent do you agree that the following design changes support our objective to achieve a better experience for our customers?

¿En qué medida está usted de acuerdo, con que los siguientes cambios en el diseño, apoyan nuestro objetivo de proporcionar a nuestros clientes una experiencia mejor?

Images of the proposed redesign can be seen below, please have a look and let us know what you think.

Más abajo, pueden verse imágenes de la propuesta del nuevo diseño; por favor, eche un vistazo y háganos saber qué opina.

Image of inside the Customer Service centre

Imágenes del interior del Centro Cívico



11. To what extent do you agree that the following design changes support our objective to achieve a better experience for our customers?

11. ¿En qué medida está usted de acuerdo, con que los siguientes cambios en el diseño, apoyan nuestro objetivo de proporcionar a nuestros clientes una experiencia mejor?

Strongly agree	Agree	Neither agree nor disagree	Disagree	Strongly disagree
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

1 . Reception desk: We will need to control the number of customers who are in the space, therefore slots will be booked either at the door, via the phone or online. This could mean that if you arrive at the Civic Centre without a pre-booked slot, we may have to give you a slot at a later time.

1 . Mostrador de recepción: Será necesario que controlemos el número de clientes que se encuentran en el espacio, por tanto se reservarán franjas horarias en la puerta de entrada, por teléfono o por internet. Ésto puede suponer que si usted llega al Centro Cívico sin la reserva de una franja horaria, puede que tengamos que asignarle una franja horaria más tarde.

2 . Improved technology, such as translation services via smartphones (including British sign language) and the use of tablets to assist customers to check in for their appointments and monitor that appointments are being called on time.

2 . Tecnología mejorada, tal y como, servicios de traducción por medio de teléfonos inteligentes (incluyendo el Lenguaje Británico de Signos) y el uso de tabletas para asistir a los clientes a comprobar sus citas, y monitorear que las citas son llamadas de forma puntual.

3 . One-way exit, via accessible automatic door, from the customer service area

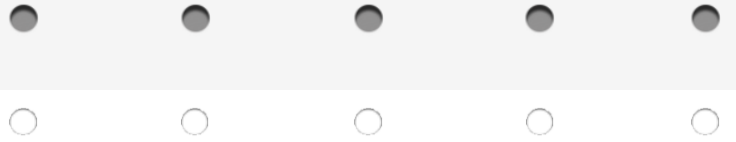
3 . Sistema de una única salida, a través de una puerta automática accesible, del área de atención al cliente.

4 . Customer toilets. Customers will need to ask staff to access them, which is part of our steps to minimise the risk of

4 . Aseos para los Clientes. Los clientes tendrán que solicitar acceso a los mismos al personal, lo que forma parte de nuestros pasos para minimizar el riesgo de propagación de la infección.

5  
Improved signage  
showing you where you  
need to go

5  
Mejora de la señalización con la  
que se le muestra a dónde necesita  
ir.



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del  
Centro Cívico

To what extent do you agree that the following design changes support our objective to achieve a better experience for our customers?

¿En qué medida está usted de acuerdo, con que los siguientes cambios en el diseño, apoyan nuestro objetivo de proporcionar a nuestros clientes una experiencia mejor?

Images of the proposed redesign can be seen below, please have a look and let us know what you think.

Más abajo, pueden verse imágenes de la propuesta de nuevo diseño; por favor, eche un vistazo y háganos saber qué opina.

Image of inside the Customer Service centre

Imágenes del interior del Centro Cívico





Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
 Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

12. To what extent do you agree that the following design changes support our objective to achieve a better experience for our customers?

12. ¿En qué medida está usted de acuerdo, con que los siguientes cambios en el diseño, apoyan nuestro objetivo de proporcionar a nuestros clientes una experiencia mejor?

Strongly agree	Agree	Neither agree nor disagree	Disagree	Strongly disagree
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

1	Self-serve computers. There will be staff floor walking in this area to identify any customers needing additional help..	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1	Computadoras de autoservicio. Habrá personal de planta caminando en esta zona, para identificar a todo cliente que necesite ayuda adicional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Access to self-serve scanners to allow you to send us documents	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2	Acceso a escáneres de autoservicio que le permitan enviarnos documentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Booths for customer use, with priority given to any customers who are required to wait longer time	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	Cabinas para el uso por parte de los clientes, dándose prioridad a todo cliente al que se requiera que espere un tiempo adicional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4	Large screens to call customers, if required, to their specific appointment desk	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4	Grandes pantallas para llamar a los clientes, si se requiere, a un mostrador específico para citas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Calm space for resolving difficult issues in privacy	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	Espacio tranquilo para resolver asuntos difíciles en privado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	General waiting area	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6	Zona de espera general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Service desks, where appointments will be held	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7	Mostradores de Servicio, en los que se llevarán a cabo citas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre  
 Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

- \* 13. Please tell us your preferences for how the council staff that serve you should dress, where 1 is your highest preference and 6 is your lowest preference
- \* 13. Por favor, díganos sus preferencias en relación a la forma en la que deben vestir el personal del Ayuntamiento, en el que 1 es su preferencia más alta, y 6 es su preferencia más baja

		1	2	3	4	5
1	Everyday clothes in any colours	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1	Ropa de paisano de cualquier color	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Everyday clothes in just 2 colours such as white tops and black trousers	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2	Ropa de paisano de solamente 2 colores, tales como camisetas blancas y pantalones negros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Smart clothes in any colours	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	Ropa elegante de cualquier color	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4	Smart clothes in just 2 colours such as white tops and black trousers	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4	Ropa elegante de solamente 2 colores ,tales como camisetas blancas y pantalones negros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A single Lambeth Council branded uniform	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	Un uniforme único con el logotipo del Ayuntamiento de Lambeth.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Formal suits, with formal collared shirts	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6	Trajes formales, con camisas de cuello formal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre

Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

14. To create a calmer and quieter space with high quality support, we need to focus our service on those residents who struggle to access the council via other contact methods, and limit the access of those who can use all the other methods available. Please tell us your thoughts on this.

14. ¿Para crear un espacio más tranquilo y silencioso con un alto nivel de apoyo, necesitamos enfocar nuestro servicio en aquellos residentes que tengan dificultades para acceder al Ayuntamiento a través de otros métodos de contacto, y limitar el acceso de aquellos que puedan utilizar todos los otros métodos que resultan disponibles. Por favor ,díganos su opinión sobre esto.

15. Please provide us with other comments you have about our proposals or suggestions for improving our new customer centre

15. Por favor, facilítenos otros comentarios que tenga usted sobre nuestras propuestas o sugerencias, para mejorar nuestro nuevo centro del cliente.

16. If you would like to be more involved, via focus groups or just to share more of your thoughts, in the design and creation of the new face to face service, please leave your details below and we'll be in touch.

16. Para el caso de que desee involucrarse más, por medio de grupos de enfoque o simplemente para compartir otras de sus opiniones, sobre el diseño y la creación del nuevo servicio de atención presencial, por favor, facilite a continuación sus datos, y nos pondremos en contacto.

Name  
Nombre

Email  
address  
Dirección  
de  
correo  
electrónico

Phone  
number

Número  
de  
teléfono



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre

Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico

About you

Sobre usted

To make sure we are providing fair services to all of Lambeth's diverse communities, and meeting the needs of different groups, it is important that we ask you a few questions about yourself. You are under no obligation to provide the information requested, but it would help us greatly if you did. The information will be used to help us plan services that meet the needs of all its users. Your responses will be kept confidential and any information published will be made anonymous. The data from this survey will be shared with Capita who run our service centre to enable them make changes to the service no information that can identify you, your home or your household will be passed to any other organisations without asking you first. Your data will be held in line with Lambeth's [Privacy](#)

notice. <https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice>

Para asegurarnos que llevamos a cabo una provisión justa de nuestros servicios a todas las comunidades diversas de Lambeth, y que satisfacemos las necesidades de los diferentes grupos, resulta importante que le hagamos algunas preguntas sobre usted. Usted no está bajo obligación alguna de facilitar la información que se requiere, pero nos resultaría de gran ayuda que lo hiciese así. La información será empleada para ayudarnos a planificar los servicios que satisfagan las necesidades de todos los usuarios. Sus respuestas serán guardadas de forma confidencial, y toda información publicada se convertirá en información anónima. La información facilitada en este cuestionario será compartida con Capita, que es la empresa que está a cargo de nuestros servicios, para permitirles realizar cambios en los servicios, y ninguna información que pueda identificarle a usted, a su hogar o a los componentes de su hogar, serán transferida a ninguna otra organización, sin antes pedirle permiso a usted. La información que usted haya facilitado será almacenada de conformidad con el Aviso de Privacidad de Lambeth. <https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice>

Please note that if you are responding to this survey in any language other than English we may need to share your responses with our third party contractor 'The Big Word' for translation purposes only. We will only share your responses to the questions about the change of service and not your demographic responses, postcode or email address.

Le rogamos tenga en cuenta que si usted responde a este cuestionario en un idioma distinto al Inglés, puede que tengamos que compartir con un tercero sus respuestas, ésto es, nuestro contratista "The Big Word", para los fines exclusivos de ser traducidas. Únicamente compartiremos sus respuestas a las preguntas sobre el cambio del servicio y no compartiremos sus respuestas demográficas, código postal ni su dirección de correo electrónico.



Have your say on our plans for redesigning the customer centre at the Civic Centre

Díganos lo que piensa sobre nuestros planes de volver a diseñar el punto de información al cliente del Centro Cívico



17. Which age group applies to you?

17. ¿En qué grupo de edad se encuentra usted

- Under 18
- Menor de 18
- 18 - 24
- 25 - 34
- 35 - 44
- 45 - 54
- 55 - 64
- 65 - 74
- 75 - 84
- 85+
- Prefer not to say
- Prefer no decirlo

18. Which of these activities best describes what you are doing at present?

18. ¿Cuál(es) de estas actividades describe mejor lo que usted está haciendo actualmente?

- Employee in full-time job (30 hours plus per week)

- Empleado a tiempo completo (más de 30 horas semanales)
- Employee in part-time job (under 30 hours per week)
- Empleado a tiempo parcial (menos de 30 horas semanales)
- Self employed full-time
- Trabajador Autónomo a tiempo completo
- Self employed part-time
- Trabajador Autónomo a tiempo parcial
- On a government supported training programme (e.g. Modern Apprenticeship/ Training for Work)
- En un programa de formación financiado por el Gobierno (por ejemplo Formación Moderna /Formación para el Empleo)
- Full-time education at school, college or university
- Educación a tiempo completo en la escuela, colegio superior o universidad.
- Unemployed and available for work
- Desempleado(a) y disponible para el empleo
- Permanently sick/disabled
- Enfermedad permanente / discapacidad
- Wholly retired from work
- Totalmente retirado(a) del empleo
- Looking after the home
- Prestación de cuidados en el hogar
- Prefer not to say
- Prefiero no decirlo
- Don't know
- No lo sé
- Other (please specify)
- Otro (por favor, especifique)

19. What is your main language?

19. ¿Cuál es su primera lengua?

- English
- Inglés
- Portuguese
- Portugués
- Yoruba
- Yoruba
- Polish
- Polaco
- Spanish
- Español
- French
- Francés
- Italian
- Italiano
- Somali
- Somalí
- Twi
- Twi
- Other (please specify)
- Otro (por favor, especifique)

20. What is your ethnic group?

20. ¿Cuál es su origen étnico?

- |                       |  |                       |   |
|-----------------------|--|-----------------------|---|
| <input type="radio"/> | White English / Welsh / Scottish / Northern Irish / British                | <input type="radio"/> | Asian / Asian British Indian            |
| <input type="radio"/> | Raza Blanca Inglesa / Galesa / Escocesa / de Irlanda del Norte / Británica | <input type="radio"/> | Asiática / Hindú Asiática Británica     |
| <input type="radio"/> | White Irish  | <input type="radio"/> | Asian / Asian British Pakistani         |
| <input type="radio"/> | Raza Blanca Irlandesa  | <input type="radio"/> | Asiática / Pakistaní Asiática Británica |
| <input type="radio"/> | White Portuguese   | <input type="radio"/> | Asian / Asian British Bangladeshi       |
| <input type="radio"/> | Raza Blanca Portuguesa   | <input type="radio"/> | Asiática / Bangladés Asiática Británica |
| <input type="radio"/> | White Spanish  | <input type="radio"/> | Asian / Asian British Chinese           |
| <input type="radio"/> | Raza Blanca Española   | <input type="radio"/> | Asiática / China Asiática Británica     |
| <input type="radio"/> | White Polish   | <input type="radio"/> | Black African                           |
| <input type="radio"/> | Raza Blanca Polaca   | <input type="radio"/> | Raza Negra Africana                     |
| <input type="radio"/> | White Gypsy or Irish Traveller   | <input type="radio"/> | Black Caribbean                         |
| <input type="radio"/> | Raza Blanca Gitana o Viajante Irlandesa                                    | <input type="radio"/> | Raza Negra Caribeña                     |
| <input type="radio"/> | Mixed White and Black Caribbean  | <input type="radio"/> | Latin American/ Latinx                  |
| <input type="radio"/> | Raza Mixta Blanca y Negra Caribeña   | <input type="radio"/> | Latinoamericana / Latina                |
| <input type="radio"/> | Mixed White and Black African  | <input type="radio"/> | Arab                                    |
| <input type="radio"/> | Raza Mixta Blanca y Negra Africana   | <input type="radio"/> | Raza Árabe                              |
| <input type="radio"/> | Mixed White and Asian  |                       |   |
| <input type="radio"/> | Raza Mixta Blanca y Asiática   |                       |   |
| <input type="radio"/> | Other (please specify)   |                       |   |
| <input type="radio"/> | Otra (por favor, especifique)  |                       |   |

21. Which of these best describes your religion?

21. ¿Cuál(es) de las siguientes describe mejor su religión?

- Atheist
- Ateista
- Buddhist

- Budista
- Christian
- Cristiana
- Hindu
- Hindú
- Jewish
- Judía
- Muslim
- Musulmana
- Sikh
- Sikh
- No religion
- Sin religión
- Prefer not to say/don't know
- Prefiero no decirlo / no sé
- Other (please specify)
- Otra (por favor, especifique)

22. Are your day-to-day activities limited because of a health problem or disability which has lasted, or is expected to last, at least 12 months? Please include problems related to old age

22. ¿Se encuentran limitadas sus actividades de la vida diaria debido a un problema de la salud o discapacidad, que haya tenido una duración, o que se espera que dure, al menos 12 meses? Por favor, incluya problemas relativos a la edad avanzada

- Yes, limited a lot
- Sí, muy limitada
- Yes, limited a little
- Sí, un poco limitada
- No
- No

23. What is your sex or gender identity?

23. ¿Cuál es su género o su identidad de género?

- Male
- Masculino
- Female
- Femenino
- Other
- Non-binary
- No binario
- I prefer not to say
- Prefer no decirlo

24. Which of the following best describes how you occupy your home?

24. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor, en qué calidad ocupa usted su vivienda?

- Owner occupier – Lambeth leaseholder
- Ocupante propietario - arrendatario de Lambeth
- Owner occupier - private
- Ocupante propietario - privado
- Rented from Housing Association
- Arrendamiento de una Asociación de Viviendas
- Renting from Lambeth Council (inc Tenant Management Organisation)
- Arrendamiento del Ayuntamiento de Lambeth (inclusive de Organización para la Administración de Inquilinos)
- Rent from private landlord
- Arrendamiento de un propietario privado

- Shared ownership
- Propiedad compartida
- A residential home
- Hogar Residencia
- Hostel / Supported accommodation
- Hotel / Alojamiento financiado
- Prefer not to say
- Prefer no decirlo
- Other (please specify)
- Otra (por favor, especifique)

Thank you for taking the time to complete this survey, please click Done to submit your answers

Gracias por tomarse su tiempo en completar este cuestionario, por favor haga click en 'Completo' para presentar sus respuestas.