

A javításainkra összpontosítunk, hogy Ön nyugodt lehessen

Az ügyfeleink iránti elkötelezettségünk hangsúlyozása

Az ingatlanjaink karbantartásának, fejlesztésének és kezelésének középpontjában ügyfeleink otthonai minőségének és biztonságának fenntartása áll.

SÜRGŐS JAVÍTÁSOK

A bejelentéstől számított **24 órán belül** elvégezzük vagy biztonságossá tesszük a sürgős javításokat. (Gázszivárgás, szabályozhatatlan vízszivárgás és súlyos áramkimaradások.)

A SÜRGŐS JAVÍTÁSOKAT MINDIG JELENTSE AZONNAL. HÍVJA A 0330 123 0888 SZÁMOT

SÜRGŐS JAVÍTÁSOK

A sürgős javításokat a lehető leggyorsabban, általában **4 munkanapon belül elvégezzük**. (Meghibásodott zuhany vagy egyetlen radiátor.)

RUTINJAVÍTÁSOK

A rutinjavításokat az Önnek megfelelő időpontban, általában **20 munkanapon belül elvégezzük**. (Kisebb kellemetlenségek, szivárgó ereszcsonna.)

A munkavégzés utáni ellenőrzések biztosítják, hogy a javítások magas színvonalon történjenek, valamint hogy a befejezetlen vagy kiegészítő munkálatok azonosításra és nyilvántartásra kerüljenek.

Minden javítást követően elvégzik az utólagos ellenőrzést?

A személyzeti költségek és az időigény miatt a Radius nem tud minden egyes javítást ellenőrizni.

Az utólagos ellenőrzésre minden 1000 font vagy nagyobb költségű jelentősebb javítás után sor kerül.

Az 1000 font alatti költségű javítások esetében a Radius 10%-os utólagos ellenőrzési arányt tart fenn, ami lehetővé teszi számunkra, hogy a rendelkezésre álló erőforrások felhasználásával a javítások megfelelően nagy mintáját kövessük nyomon.

Mi történik, ha egy javítás nem felel meg az utólagos ellenőrzésen?

Ha az utólagos ellenőrzés során problémát állapítunk meg, megköveteljük a kivitelezőtől, hogy 10 napon belül orvosolja a hibát.

Együttműködés



Idén a bérlőkből és a személyzetből álló fókuszcsoporthoz a „Ügyfél-elégedettség javítása a Radius Housingnál” témát vizsgálták.

A szolgáltatás teljesítményének javítása érdekében három kulcsfontosságú terület lett meghatározva:

1. A bérlők elvárásai

Annak biztosítása, hogy az ügyfelek tisztában legyenek azzal, mit várhatnak a Radiustól és az általunk nyújtott szolgáltatásoktól.

2. Kommunikáció

A csapatok, a vállalkozók és a bérlők közötti kommunikáció javítása.

3. Következetesség

Annak biztosítása, hogy az ügyfelek megbízható és következetes szolgáltatási színvonalat kapjanak.

Ebben a hónapban a javításokra összpontosítunk, és megválaszoljuk a fókuszcsoporthajainkban felmerült kérdések egy részét.

Felügyelje otthonát a telefonjáról.

Tudta, hogy azonnal bejelentheti a javításokat, ellenőrizheti a folyamatban lévő javítások állapotát, és megtekintheti a javítási előzményeket?

Mindez a My Radius Housing alkalmazást letöltve meglehető.

Szüksége lesz a bérleti szerződés hivatkozási számára a My Radius Housing szolgáltatásba való regisztrációhoz. Ezt megtalálhatja a bérleti szerződésben, de az ügyfélszolgálatunk egyik munkatársától is megkérdezheti.

A javítást továbbra is bejelentheti az ügyfélszolgálati központot a 0330 123 0888 számon felhívva.

A My Radius Housing célja, hogy szolgáltatásainkat könnyen elérhetővé tegye az Ön számára.

- Javítási munka bejelentése
- A bérleti számla kezelése
- Az adatai frissítése



Olvassa be a QR-kódot, regisztráljon még ma!

Elkötelezettek vagyunk amellyel, hogy minden esetben a legmagasabb színvonalú ügyfélszolgálatot és ügyfélményt nyújtsunk.

Öt ügyfélszolgálati vállalásunk meghatározza, mire számíthat tőlünk és partnereinktől.

- 1) Megkönnyítjük az Ön számára a velünk való együttműködést
- 2) Meghallgatjuk, majd nyitottan, őszintén és átláthatóan cselekszünk
- 3) Mindig mindent megteszünk a helyzet rendezése érdekében
- 4) Gondoskodunk otthona megfelelő karbantartásáról
- 5) Információval és támogatással segítjük az otthona kezelésében

Ügyfélszolgálati csapatunk szabja a mércét

Tudta? Ügyfélszolgálatunk júliusban 9853 hívást fogadott. Ez napi közel 500 érdeklődést jelent Észak-Írország egész területéről.

Ezek a megkeresések összetettségük tekintetében jelentősen eltérnek egymástól, és magukban foglalhatnak javítások bejelentését vagy a javítások állapotának ellenőrzését, valamint lakhatással kapcsolatos megkereséseket, például lakásátadási kérelmeket és érdeklődést a szabad lakásokra vonatkozóan.



Arra bátorítjuk ügyfeleinket, hogy kérdéseikkel lehetőség szerint forduljanak az ügyfélszolgálati központhoz.

Az erőforrásaink hatékonyabb kezelése érdekében kérjük, ne közvetlenül vegyék fel a kapcsolatot az egyes munkatársakkal telefonon vagy e-mailben.

Mindig ügyfélszolgálati csapatunk a legalkalmasabb arra, hogy:

- Gondoskodjon arról, hogy megkeresését nyilvántartásba vegyék, nyomon kövessék, és a megfelelő csapatnak vagy szolgáltatási részlegnek továbbítsák.
- Gondoskodjon arról, hogy Ön észszerű időn belül választ kapjon.

- A megkeresésekkel kapcsolatban nagyobb elszámoltathatóságot biztosítson.

Ügyfélszolgálatunk hétfőtől péntekig reggel 8-tól este 8-ig elérhető a 0330 123 0888 telefonszámon.

Az Ön közössége

A Radius Community Awards díjazottjai

Örömmel jelentjük be az idei Radius Közösségi Díjak nyerteseit, amelyekkel azoknak a bérlőknek, lakosoknak és közösségeknek a fantasztikus erőfeszítéseit ismerjük el, akik hozzájárulnak ahhoz, hogy környeink zöldebbé, szebbé és még csodálatosabb lakóhelyekké váljanak.

A Radius vezetői, köztük John McLean vezérigazgató ellátogattak Észak-Írország különböző projektjeire, hogy átadják a díjakat és időt töltsenek a különböző díjazottakkal.

Gratulálunk a nyerteseinknek:

A legjobb közösségi kert

Brookvale Fold

A legjobb egyéni kert

Alice Gibson, Donard Fold

A legjobb városi kert

Lavery Fold

A legnagyobb biológiai sokféleséggel rendelkező és legfenntarthatóbb kert

Fruithill Fold

Függő kosarak és virágtartók

Hillbank Fold

Jó szomszéd díj

Diane Donaghy, Scrabo Fold és John Adair,

Neillsbrook Fold

Pozitív hatás díj

Susan Byrne, Gordan Porter és Mary McCullagh,

Brownhill Fold



További fotóért olvassa be a QR-kódot.

Köszönet mindenkinek, aki részt vett, és hozzájárult ahhoz, hogy az idei díjátadó ilyen nagy sikert arasson. Reméljük, hogy a díjak még több mindenkit ösztönöznek arra, hogy bekapcsolódjanak a kezdeményezésbe, megosszák ötleteiket, és büszkék legyenek arra a helyre, ahol élnek.

Aggódik a számlái miatt?

Ha kérdései vagy aggályai vannak a számláival kapcsolatban, forduljon jövedelemügyi tisztviselőjéhez, vagy vegye fel a kapcsolatot az irodával.

Segítünk Önnek az albérteti díj fizetésével kapcsolatos bármilyen kérdésben, és segítünk Önnek a rendelkezésre álló támogatási lehetőségek feltérképezésében.

Hívja a 0330 123 0888-as számot (hétfőtől péntekig, 9:00 és 17:00 között)



Pénzügyi tanács

Pénzügyi részvétel csapatunk támogatást és szakértelmet kínál az alábbi területeken:

- Segélyek
- Költségvetés-tervezés
- Universal Credit váltás
- Nyugdíjak
- PIP tanácsadás és más területek

Vegye fel a kapcsolatot a munkatársainkkal weboldalunkon keresztül!

A Radius 2026. évi éves beszámolója már elérhető az interneten.

Ez a beszámoló részletesen bemutatja, hogy a Radius miként fektet be lakásokba, szolgáltatásokba és közösségekbe, miközben támogatja ügyfeleinket a nehéz gazdasági körülmények között.

A beszámolóban számos, az elmúlt 12 hónapból származó sikértörténet szerepel, valamint betekintést nyerhetünk a következő év stratégiai témáiba is.

Mellékletként csatoljuk a 2026. március 31-ével végződő üzleti évre vonatkozó eredménykimutatásunkat is.

Olvassa be a QR-kódot, hogy online elolvassa vagy letölthesse le a dokumentumot.



Javítás bejelentésének módja

Ha sürgősségi javításról van szó, hívja azonnal a 0330 123 0888 számot

Munkaidőn kívül hívja a 0330 123 1601 számot

A javítási igényt online is bejelentheti a weboldalunkon

