

Skupiamy się na naprawach, aby zapewnić Ci spokój ducha Podkreślenie naszych zobowiązań wobec klientów

Utrzymanie jakości i bezpieczeństwa domów klientów jest podstawą tego, jak utrzymujemy i ulepszymy nasze nieruchomości oraz zarządzamy nimi.

NAPRAWY AWARYJNE

Wykonamy naprawy awaryjne lub zabezpieczymy niebezpieczne sytuacje **w ciągu 24 godzin** od zgłoszenia (wycieki gazu, niekontrolowane wycieki wody i poważne usterki elektryczne).

ZAWSZE NATYCHMIAST ZGŁASZAJ NAPRAWY AWARYJNE. ZADZWOŃ: 0330 123 0888

PILNE NAPRAWY

Pilne naprawy wykonujemy tak szybko, jak to możliwe, zazwyczaj **w ciągu 4 dni roboczych** (niesprawny prysznic lub pojedynczy grzejnik).

NAPRAWY RUTYNOWE

Rutynowe naprawy wykonamy w dogodnym dla Ciebie terminie, zazwyczaj **w ciągu 20 dni roboczych** (drobne niedogodności, przeciekająca rynna)

Kontrole końcowe pozwalają upewnić się, że naprawy zostały wykonane zgodnie z wysokimi standardami, a nieukończone lub dodatkowe prace zostały zidentyfikowane i zarejestrowane.

Czy każda naprawa podlega kontroli końcowej?

Ze względu na wymagane zasoby pod względem kosztów personelu i czasu firma Radius nie jest w stanie przeprowadzić kontroli każdej pojedynczej naprawy.

Wszystkie duże naprawy o koszcie 1000 GBP lub wyższym podlegają kontroli końcowej.

W przypadku napraw o koszcie poniżej 1000 GBP firma Radius utrzymuje wskaźnik kontroli końcowej na poziomie 10%, co pozwala nam monitorować odpowiednio dużą próbkę napraw przy użyciu dostępnych zasobów.

Co się dzieje, gdy naprawa nie przejdzie pomyślnie kontroli końcowej?

Gdy podczas kontroli końcowej zostanie stwierdzony problem, wymagamy od wykonawcy naprawienia wad wykonania w ciągu 10 dni.

Współpraca



W tym roku grupy fokusowe najemców i pracowników zbadały temat poprawy zadowolenia klientów w Radius Housing.

Zidentyfikowano trzy kluczowe obszary wymagające poprawy jakości usług:

1. Oczekiwania najemców

Zapewnienie, że klienci rozumieją, czego mogą oczekiwać od firmy Radius i świadczonych przez nas usług.

2. Komunikacja

Poprawa komunikacji między zespołami, wykonawcami i najemcami.

3. Spójność

Zapewnienie klientom niezawodnego i spójnego standardu usług.

W tym miesiącu skupiamy się na naprawach i odpowiadamy na niektóre pytania postawione w naszych grupach fokusowych.

Zarządzaj swoim domem za pomocą telefonu.

Czy wiesz, że możesz zgłaszać naprawy, sprawdzać aktualny status napraw i natychmiast przeglądać historię napraw?

Możesz to zrobić, pobierając aplikację My Radius Housing.

Aby zarejestrować się w My Radius Housing, potrzebujesz numeru referencyjnego najmu. Można go znaleźć w piśmie dotyczącym czynszu lub uzyskać, rozmawiając z jednym z członków naszego zespołu obsługi klienta.

Możesz również nadal zgłaszać naprawy, dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod numer 0330 123 0888

Aplikacja **My Radius Housing** stworzona, by nasze usługi były dostępne na wyciągnięcie ręki.

- Zgłoś naprawę
- Zarządzaj kontem czynszu
- Zaktualizuj swoje dane



Zeskanuj kod QR,
aby zarejestrować
się już dziś

Zobowiązujemy się do zapewniania najwyższych standardów obsługi i doświadczenia klienta przez cały czas.

Nasze pięć zobowiązań w zakresie obsługi klienta określa, czego możesz oczekiwać od nas i naszych partnerów.

- 1) Ułatwiamy kontakt z nami
- 2) Słuchamy i działamy w sposób otwarty, uczciwy i przejrzysty
- 3) Zawsze dokładamy wszelkich starań, aby naprawić sytuację
- 4) Dbamy o dobry stan Twojego domu
- 5) Zapewniamy informacje i wsparcie, które pomogą Ci zarządzać Twoim domem

Nasz zespół obsługi klienta wyznacza standardy

Czy wiesz, że...?

W lipcu do naszego Centrum Obsługi Klienta wpłynęło 9853 zgłoszeń. To prawie 500 zapytań dziennie od osób z całej Irlandii Północnej.

Zapytania te różnią się znacznie pod względem złożoności i mogą obejmować zgłaszanie napraw lub sprawdzanie statusu napraw, a także zapytania dotyczące zakwaterowania, takie jak wnioski o przeniesienie i informacje o dostępności mieszkań.



Zachęcamy klientów, aby w miarę możliwości kontaktowali się z Centrum Obsługi Klienta w przypadku pytań.

Aby pomóc nam w zarządzaniu naszymi zasobami, prosimy o niekontaktowanie się bezpośrednio z poszczególnymi pracownikami telefonicznie lub mailowo.

Nasz zespół obsługi klienta jest zawsze najlepiej przygotowany do:

- zapewnienia, że zapytanie zostanie zarejestrowane, jest monitorowane i przydzielone do właściwego zespołu lub działu obsługi;
- zagwarantowania, że otrzymasz odpowiedź w rozsądnym terminie;
- zapewnienia większej odpowiedzialności za zapytania.

Nasz zespół obsługi klienta jest dostępny w godzinach od 8:00 do 20:00 od poniedziałku do piątku pod numerem 0330 123 0888

Twoja społeczność

Zwycięzcy Radius Community Awards

Mamy przyjemność ogłosić tegorocznych zwycięzców nagród Radius Community Awards, stanowiących uznanie fantastycznych wysiłków najemców, mieszkańców i społeczności, którzy pomagają uczynić nasze dzielnice bardziej ekologicznymi, jaśniejszymi i lepszymi miejscami do życia.

Kierownictwo wyższego szczebla firmy Radius, w tym dyrektor generalny John McLean, odwiedziło osiedla w całej Irlandii Północnej, aby wręczyć nagrody i spędzić czas z naszymi laureatami.

Gratulacje dla naszych zwycięzców:

Najlepszy ogród komunalny

Brookvale Fold

Najlepszy ogród indywidualny

Alice Gibson, Donard Fold

Najlepszy ogród miejski

Lavery Fold

Najlepszy ogród zrównoważony i różnicowany biologicznie

Fruithill Fold

Wiszące kosze i donice

Hillbank Fold

Nagroda Dobrego Sąsiada

Diane Donaghy, Scrabo Fold i John Adair, Neillsbrook Fold

Nagroda Positive Impact

Susan Byrne, Gordan Porter i Mary McCullagh, Brownhill Fold



Zeskanuj kod QR, aby wyświetlić więcej zdjęć. Dziękujemy wszystkim, którzy wzięli udział i przyczynili się do tego, że tegoroczne nagrody okazały się takim sukcesem. Mamy nadzieję, że nagrody zainspirują jeszcze więcej osób do zaangażowania się, dzielenia się pomysłami i poczucia dumy z miejsca, w którym mieszkają.

Przytłaczające rachunki?

Jeśli masz pytania lub obawy dotyczące rachunków, prosimy o kontakt z urzędnikiem ds. dochodów lub biurem.

Postaramy się pomóc w każdej sprawie związanej z opłacaniem czynszu i pomożemy znaleźć dostępne opcje wsparcia.

Prosimy dzwonić pod numer 0330 123 0888 (od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku)



Porady finansowe

Nasz zespół ds. świadomych finansów służy pomocą i wiedzą specjalistyczną w następujących kwestiach:

- Świadczenia
- Budżetowanie
- Przejście na zasiłek Universal Credit
- Emerytury
- Porady dotyczące PIP i nie tylko

Prosimy o kontakt z zespołem za pośrednictwem naszej witryny internetowej.

Przegląd roczny Radius 2026 jest już dostępny online.

W tym przeglądzie szczegółowo opisano, w jaki sposób firma Radius inwestuje w domy, usługi i społeczności, jednocześnie wspierając naszych klientów w trudnych warunkach ekonomicznych.

Przegląd zawiera szereg historii sukcesu z ostatnich 12 miesięcy, a także spostrzeżenia dotyczące strategicznych tematów na nadchodzący rok.

Zamieszczono w nim również nasze zestawienie dochodów za rok rozliczeniowy 31 marca 2026 r.

Zeskanuj kod QR, aby przeczytać go online lub pobrać kopię.



Jak zgłosić naprawę

W przypadku **napraw awaryjnych** należy natychmiast zadzwonić pod numer 0330 123 0888

Poza godzinami pracy prosimy dzwonić pod numer 0330 123 1601

Można zgłosić naprawę online za pośrednictwem naszej strony internetowej

