

Punem accentul pe reparațiile noastre, pentru liniștea dumneavoastră

Subliniem angajamentele noastre față de clienți

Mentținerea calității și siguranței locuințelor clienților noștri reprezintă elementul central al modului în care întreținem, îmbunătățim și gestionăm proprietățile noastre.

REPARAȚII DE URGENȚĂ

Vom efectua sau vom asigura siguranța reparațiilor de urgență în termen de 24 de ore de la primirea sesizării.

(Scurgeri de gaz, scurgeri de apă incontrolabile și defecțiuni electrice grave)

SĂNĂTATE: SEMNALAȚI ÎNTOTDEAUNA IMEDIAT REPARAȚIILE DE URGENȚĂ.

SUNAȚI LA: 0330 123 0888

REPARAȚII URGENTE

Vom efectua reparațiile urgente cât mai repede posibil, de obicei în termen de 4 zile lucrătoare.

(Duș defect sau un singur radiator)

REPARAȚII DE RUTINĂ

Vom efectua reparațiile de rutină la o dată convenabilă pentru dumneavoastră și, de obicei, în termen de 20 de zile lucrătoare. (Mici neplăceri, jgheab care curge)

Inspecțiile ulterioare asigură faptul că reparațiile au fost efectuate la un nivel ridicat de calitate și că lucrările incomplete sau suplimentare au fost identificate și consemnate.

Fiecare reparație face obiectul unei inspecții ulterioare?

Având în vedere resursele necesare în ceea ce privește costurile cu personalul și timpul, Radius nu poate verifica fiecare reparație în parte.

Toate reparațiile majore cu un cost de 1000 de lire sterline sau mai mult fac obiectul unei inspecții ulterioare.

Pentru reparațiile cu o valoare sub 1000 de lire sterline, Radius menține o rată de inspecție ulterioară de 10%, ceea ce ne permite să monitorizăm un eșantion suficient de mare de reparații folosind resursele disponibile.

Ce se întâmplă atunci când o reparație nu trece inspecția ulterioară?

Atunci când, în urma unei inspecții ulterioare, se constată o problemă, solicităm antreprenorului să remedieze lucrarea în termen de 10 zile.

Lucrăm împreună



Anul acesta, grupurile de discuție formate din chiriași și angajați au abordat tema „Îmbunătățirea satisfacției clienților în cadrul Radius Housing”.

Au fost identificate trei domenii-cheie în care se pot aduce îmbunătățiri în ceea ce privește performanța serviciilor:

1. Așteptările chiriașilor

Asigurarea faptului că clienții înțeleg ce pot aștepta de la Radius și de la serviciile pe care le oferim.

2. Comunicări

Îmbunătățirea comunicării între echipe, contractori și chiriași.

3. Consecvență

Ne asigurăm de faptul că clienții beneficiază de un standard de servicii fiabil și uniform.

În această lună, ne concentrăm pe tema „Reparații” și răspundem la câteva dintre întrebările ridicate în cadrul grupurilor noastre de discuții.

Ne angajăm să oferim în permanență cele mai înalte standarde de asistență și experiență pentru clienți.

Cele cinci angajamente ale noastre privind serviciul clienți prezintă ceea ce vă puteți aștepta de la noi și de la partenerii noștri.

- 1) Să facilităm colaborarea cu noi
- 2) Să ascultăm și să acționăm cu deschidere, onestitate și transparență
- 3) Să ne străduim întotdeauna să remediem situațiile
- 4) Să menținem locuința dumneavoastră în stare bună
- 5) Să vă oferim informații și sprijin pentru a vă ajuta să vă gestionați locuința

Gestionați-vă locuința de pe telefon.

Știați că puteți raporta reparațiile, verifica starea reparațiilor existente și vizualiza istoricul reparațiilor dvs. imediat?

Acest lucru se poate realiza prin descărcarea aplicației My Radius Housing.

Veți avea nevoie de numărul de referință al contractului de închiriere pentru a vă înregistra pe platforma My Radius Housing.

Această informație poate fi găsită într-o scrisoare privind chiria sau discutând cu unul dintre membrii echipei noastre de relații cu clienții.

De asemenea, puteți continua să solicitați o reparație sunând la Centrul de servicii pentru clienți la numărul 0330 123 0888

My Radius Housing

este conceput pentru a vă pune serviciile noastre la îndemână.

- Raportați o reparație
- Gestionați-vă contul de chirie
- Actualizați-vă datele



Scanați codul QR pentru a vă înscrie astăzi

Căminul dumneavoastră

Echipa noastră de servicii pentru clienți stabilește standardul

Știați că...? Centrul nostru de servicii pentru clienți a primit 9.853 de apeluri în luna iulie. Asta înseamnă aproape 500 de solicitări pe zi din partea unor persoane din toată Irlanda de Nord.

Aceste solicitări variază foarte mult în ceea ce privește complexitatea și pot include raportarea reparațiilor sau verificarea stadiului acestora, precum și solicitări legate de locuințe, cum ar fi cererile de transfer și informații privind disponibilitatea locuințelor.



Îi încurajăm pe clienți să contacteze Centrul de servicii pentru clienți pentru orice întrebări, ori de câte ori este posibil.

Pentru a ne ajuta să ne gestionăm resursele, vă rugăm să nu contactați direct membrii personalului prin telefon sau e-mail.

Echipa noastră de asistență pentru clienți este întotdeauna cea mai în măsură să:

- Se asigure că solicitarea dumneavoastră este înregistrată, urmărită și direcționată către echipa sau departamentul de servicii corespunzător.
- Asigurați-vă că primiți un răspuns într-un termen rezonabil.
- Să asigure un nivel mai ridicat de responsabilitate în ceea ce privește solicitările de informații.

Echipa noastră de asistență clienți vă stă la dispoziție de luni până vineri, între orele 8:00 și 20:00, la numărul 0330 123 0888

Comunitatea dumneavoastră

Câștigătorii premiilor „Radius Community Awards”

Suntem încântați să anunțăm câștigătorii ediției din acest an a Premiilor Radius Community, care recunosc eforturile extraordinare depuse de chiriași, locuitori și comunități care contribuie la transformarea cartierelor noastre în locuri mai verzi, mai luminoase și minunate în care să trăim.

Membrii conducerii Radius, printre care și directorul general John McLean, s-au deplasat la diverse proiecte din Irlanda de Nord pentru a înmâna premiile și a petrece timp alături de câștigătorii noștri.

Felicitări câștigătorilor noștri:

Cea mai bună grădină comunitară
Brookvale Fold

Cea mai frumoasă grădină individuală
Alice Gibson, Donard Fold

Cea mai frumoasă grădină urbană
Lavery Fold

Cea mai bună grădină din punct de vedere al biodiversității și al sustenabilității
Fruithill Fold

Coșuri suspendate și ghivece de flori
Hillbank Fold

Premiul „Vecin bun”

Diane Donaghy, Scrabo Fold și John Adair, Neillsbrook Fold

Premiul „Impact pozitiv”

Susan Byrne, Gordan Porter și Mary McCullagh, Brownhill Fold



Scanați codul QR pentru a vedea mai multe fotografii.

Mulțumim tuturor celor care s-au înscris și au contribuit la succesul ediției din acest an a premiilor. Sperăm ca aceste premii să inspire și mai mulți oameni să se implice, să împărtășească idei și să fie mândri de locul în care trăiesc.

Vă sprijinim

Vă faceți griji în legătură cu facturile?

Dacă aveți întrebări sau nelămuriri cu privire la facturile dvs., vă rugăm să contactați responsabilul cu veniturile sau să contactați biroul.

Suntem aici pentru a vă oferi susținere pentru orice probleme privind plata chiriei și vă putem ajuta să explorați opțiunile de susținere disponibile.

Sunați la 0330 123 0888 (9am - 5pm, de luni până vineri)



Sfaturi financiare

Echipa noastră de consiliere în domeniul bunăstării vă oferă sprijin și expertiză pentru a vă ajuta în următoarele domenii:

- Ajutoare de stat
- Budgetare
- Trecere la Universal Credit
- Pensii
- Sfaturi PIP și multe altele

Contactați echipa noastră prin intermediul site-ului nostru web.

Raportul anual Radius 2026 este acum disponibil online.

Acest raport prezintă în detaliu modul în care Radius investește în locuințe, servicii și comunități, sprijinind în același timp clienții noștri în condiții economice dificile.

Raportul cuprinde o serie de exemple de succes din ultimele 12 luni, precum și o prezentare a temelor strategice pentru anul următor.

Este inclusă și situația noastră de venituri pentru exercițiul financiar încheiat la 31 martie 2026.

Scanați codul QR pentru a citi online sau pentru a descărca o copie.



Cum să raportați o reparație

Pentru **Reparații de urgență**, sunați imediat la 0330 123 0888

În afara orelor de lucru, sunați la 0330 123 1601

Puteți raporta o reparație online prin site-ul nostru web

