

Zameranie sa na opravy, aby ste sa mohli cítiť bezpečne

Zdôraznenie našich záväzkov voči zákazníkom

Zabezpečenie kvality a bezpečnosti domovov našich zákazníkov je základom toho, ako udržiavame, zlepšujeme a spravujeme naše nehnuteľnosti.

NÚDZOVÉ OPRAVY

Núdzové opravy vykonáme alebo zabezpečíme **do 24 hodín** od ich nahlásenia. (Úniky plynu, nekontrolovateľné úniky vody a závažné poruchy elektrického vedenia)

NÚDZOVÉ OPRAVY VŽDY HLÁSITE OKAMŽITE. VOLAJTE: 0330 123 0888

NALIEHAVÉ OPRAVY

Naliehavé opravy vykonáme čo najskôr, zvyčajne **do 4 pracovných dní**. (Nefunkčná sprcha alebo jeden radiátor)

BEŽNÉ OPRAVY

Bežné opravy vykonáme v termíne, ktorý vám vyhovuje, a zvyčajne **do 20 pracovných dní**. (Drobné problémy, netesná odkvapová rúrka)

Kontroly po ukončení prác zabezpečujú, že opravy boli vykonané na vysokej úrovni a že boli zistené a zaznamenané nedokončené alebo dodatočné práce.

Prebieha kontrola po ukončení prác pri každej opravě?

Vzhľadom na potrebné zdroje, pokiaľ ide o personálne náklady a čas, spoločnosť Radius nie je schopná skontrolovať každú jednotlivú opravu.

Kontrola po ukončení prác sa vykonáva pri všetkých rozsiahlych opravách s nákladmi 1 000 libier alebo viac.

Pri opravách v hodnote do 1 000 libier spoločnosť Radius udržiava mieru následných kontrol na úrovni 10 %, čo nám umožňuje sledovať primerane veľkú vzorku opráv s využitím dostupných zdrojov.

Čo sa stane, ak oprava neprejde následnou kontrolou?

Ak sa pri následnej kontrole zistí nejaký problém, vyžadujeme od dodávateľa, aby chybu odstránil do 10 dní.

Spolupráca



V tomto roku sa skupinové diskusie s nájomníkmi a zamestnancami venovali téme „Zvyšovanie spokojnosti zákazníkov v spoločnosti Radius Housing“.

Na zlepšenie výkonnosti služieb boli identifikované tri kľúčové oblasti:

1. Očakávania nájomcov

Zaistenie, aby zákazníci vedeli, čo môžu očakávať od spoločnosti Radius a od služieb, ktoré poskytujeme.

2. Komunikácia

Zlepšenie komunikácie medzi tímami, dodávateľmi a nájomníkmi.

3. Dôslednosť

Zabezpečenie toho, aby zákazníci dostávali spoľahlivé a jednotné služby.

Tento mesiac sa zameriavame na opravy a odpovedáme na niektoré otázky, ktoré zazneli v našich diskusných skupinách.

Sme odhodlaní neustále poskytovať najvyššiu úroveň starostlivosti o zákazníkov a najlepšie zákaznícky zážitok.

Našich päť záväzkov v oblasti zákazníckeho servisu stanovuje, čo môžete očakávať od nás a od našich partnerov.

- 1) Uľahčiť vám spoluprácu s nami
- 2) Vnímať vaše potreby a konať otvorene, čestne a transparentne
- 3) Vždy sa snažiť o nápravu situácie
- 4) Dbieť na dobrú údržbu vášho bytu
- 5) Poskytovať informácie a podporu, ktoré vám pomôžu spravovať váš byt

Spravujte svoju domácnosť z telefónu.

Vedeli ste, že v aplikácii máte možnosť **nahlásiť opravy, skontrolovať aktuálny stav opravy a okamžite si prezrieť históriu opráv?**

Môžete tak urobiť stiahnutím aplikácie My Radius Housing.

Na registráciu v aplikácii My Radius Housing **budete potrebovať svoje referenčné číslo nájomnej zmluvy**. Túto informáciu nájdete v nájomnej zmluve alebo ju získate po konzultácii s niektorým z členov nášho tímu zákazníckej podpory.

Opravu môžete nahlásiť aj telefonicky na číslo zákazníckeho servisu 0330 123 0888

Služba **My Radius Housing** je navrhnutá tak, aby ste mali naše služby na dosah ruky.

- Nahlásenie opravy
- Správa vášho nájomného účtu
- Aktualizácia vašich údajov



Zaregistrujte sa ešte dnes naskenovaním kódu QR

Náš tím zákazníckej podpory stanovuje štandardy

Vedeli ste to? Naše centrum zákazníckej podpory prijalo v júli 9 853 hovorov. To je takmer 500 dotazov denne od ľudí z celého Severného Írska.

Tieto otázky sa výrazne líšia z hľadiska zložitosti a môžu zahŕňať nahlásenie opráv alebo overenie stavu opráv, ako aj otázky týkajúce sa bývania, napríklad žiadosti o presťahovanie a informácie o dostupnosti bytov.



Zákazníkom odporúčame, aby sa so svojimi dotazmi v prípade možnosti obracali na centrum zákazníckej podpory.

Aby sme mohli efektívne spravovať naše zdroje, prosíme vás, aby ste sa neobracali priamo na jednotlivých zamestnancov telefonicky ani e-mailom.

Náš tím zákazníckej podpory je vždy v najlepšej pozícii, aby:

- zabezpečil, že vaša požiadavka bude zaznamenaná, sledovaná a pridelená správne mu tímu alebo servisnému oddeleniu.
- zaistil, že dostanete odpoveď v primeranej lehote.
- zabezpečil väčšiu zodpovednosť za vybavovanie žiadostí.

Náš tím zákazníckej podpory je k dispozícii od 8:00 do 20:00 od pondelka do piatku na čísle 0330 123 0888

Vaša komunita

Vítazi cien Radius Community Awards

S potešením oznamujeme víťazov tohtoročných cien Radius Community Awards, ktoré oceňujú fantastické úsilie nájomcov, obyvateľov a komunít, ktorí prispievajú k tomu, aby sa naše štvrte stali zelenšími, krajšími a úžasnými miestami na život.

Výkonný riaditeľ spoločnosti Radius John McLean spolu s ďalšími vedúcimi pracovníkmi navštívili schémy po celom Severnom Írsku, aby odovzdali ceny a strávili čas s našimi víťazmi.

Blahoželáme našim víťazom:

Najkrajšia spoločná záhrada
Brookvale Fold

Najkrajšia súkromná záhrada
Alice Gibson, Donard Fold

Najkrajšia mestská záhrada
Lavery Fold

Najlepšia záhrada z hľadiska biodiverzity a udržateľnosti
Fruithill Fold

Závesné košíky a kvetináče
Hillbank Fold

Ocenenie Dobrý sused

Diane Donaghy, Scrabo Fold a John Adair, Neillsbrook Fold

Cena za pozitívny vplyv: Susan Byrne, Gordan Porter a Mary McCullagh, Brownhill Fold



Viac fotografií nájdete naskenovaním QR kódu.

Ďakujeme všetkým, ktorí sa zapojili a prispeli k tomu, že tohtoročné udeľovanie cien bolo takým úspechom. Veríme, že tieto ocenenia inšpirujú ešte viac ľudí, aby sa zapájali, zdieľali nápady a boli hrdí na miesto, kde žijú.

Podporujeme vás

Trápia vás faktúry?

Ak máte otázky alebo obavy týkajúce sa vašich faktúr, obráťte sa na svojho úradníka pre príjmy alebo kontaktujte kanceláriu.

Sme tu pre vás, aby sme vám pomohli s akýmkoľvek problémami súvisiacimi s platbami nájomného a môžeme vám pomôcť preskúmať dostupné možnosti podpory.

Zavolajte na číslo 0330 123 0888 (od 9.00h do 17.00h, od pondelka do piatka)



Finančná podpora

Náš tím finančných poradcov je tu, aby vám poskytol podporu a odborné znalosti, ktoré vám pomôžu v oblasti:

- Dávok
- Rozpočtu
- Prechodu na Universal Credit
- Dôchodkov
- PIP Poradenstva a mnoho ďalšieho

Kontaktujte náš tím prostredníctvom našej webovej stránky.

Výročná správa spoločnosti Radius za rok 2026 je teraz k dispozícii online.

V tejto správe je podrobne opísané, ako spoločnosť Radius investuje do bývania, služieb a komunít a zároveň podporuje našich zákazníkov v náročných ekonomických podmienkach.

Súčasťou prehľadu je niekoľko príbehov o úspechoch z posledných 12 mesiacov, ako aj pohľad na strategické témy na nadchádzajúci rok.

Súčasťou je aj naša výkaz ziskov a strát za rok končiaci 31. marca 2026.

Prečítajte si dokument online alebo si stiahnite jeho kópiu naskenovaním QR kódu.



Ako nahlásiť opravu

V prípade **núdzových opráv** zavolajte ihneď na číslo 0330 123 0888.

Mimo pracovnej doby volajte na číslo 0330 123 1601.

Opravu môžete nahlásiť online prostredníctvom našej webovej stránky.

