

Priorizamos las reparaciones para ofrecerle mayor tranquilidad y seguridad

Reforzamos nuestros compromisos con los clientes

Mantener la calidad y la seguridad de los hogares de los clientes es un aspecto fundamental de la manera en que mantenemos, mejoramos y administramos nuestras propiedades.

REPARACIONES DE EMERGENCIA

Completaremos o realizaremos reparaciones de emergencia seguras **en el transcurso de las 24 horas** posteriores a ser informados. (Fugas de gas, pérdidas de agua incontrolables o fallos eléctricos graves)

SIEMPRE INFORME LA NECESIDAD DE REPARACIONES DE EMERGENCIA DE INMEDIATO. LLAME AL: 0330 123 0888

REPARACIONES URGENTES

Completaremos las reparaciones urgentes tan pronto como sea posible y generalmente **en el transcurso de 4 días hábiles**. (Rotura de ducha o radiador único)

REPARACIONES DE RUTINA

Completaremos las reparaciones de rutina en un momento que sea de su comodidad y generalmente **en el transcurso de 20 días hábiles**. (Inconvenientes menores, gotera de canaleta)

Las inspecciones posteriores sirven para garantizar que las reparaciones se hayan completado con un alto nivel de calidad y que se hayan identificado y registrado los trabajos incompletos o adicionales.

¿Se realiza una inspección posterior en todas las reparaciones?

Debido a los recursos que se requieren en cuanto a costos y tiempo de personal, Radius no puede inspeccionar cada una de las reparaciones.

En todas las reparaciones grandes que tengan un costo de £1000 o superior se realiza una inspección posterior.

En el caso de las reparaciones que tengan un costo inferior a £1000, Radius mantiene una tasa de inspección posterior del 10 %, lo que nos permite supervisar una muestra de reparaciones adecuadamente amplia con los recursos disponibles.

¿Qué sucede cuando una reparación no supera la inspección posterior?

Cuando en una inspección posterior se identifica un problema, solicitamos al contratista que rectifique el trabajo dentro de los 10 días posteriores.

Trabajando juntos



Este año, los grupos de debate de residentes y personal han explorado el tema "Cómo mejorar la satisfacción del cliente en Radius Housing".

Se identificaron tres áreas clave para mejorar la prestación del servicio:

1. Expectativas de los residentes

Garantizar que los clientes comprendan qué esperar de Radius y los servicios que ofrecemos.

2. Comunicaciones

Mejorar las comunicaciones entre los equipos, los contratistas y los residentes.

3. Consistencia

Garantizar que los clientes reciban un estándar de servicio confiable y consistente.

Este mes, nos centraremos en el tema "Reparaciones", y responderemos algunas de las preguntas que surgieron en nuestros grupos de debate.

Estamos comprometidos con ofrecer a nuestros clientes los más altos estándares de atención y experiencia en todo momento.

Nuestros cinco compromisos de atención al cliente determinan lo que puede esperar de nosotros y de nuestros socios.

- 1) Facilitar su comunicación con nosotros
- 2) Escuchar y actuar con franqueza, honestidad y transparencia
- 3) Hacer siempre nuestro mejor esfuerzo para solucionar los problemas
- 4) Mantener su casa en buen estado
- 5) Proporcionar información y apoyo para ayudarlo a administrar su hogar

Gestione su hogar desde su celular.

¿Sabía que puede informar de una avería, comprobar el estado de la avería existente y ver el historial de la avería al instante?

Puede hacerlo descargando la aplicación My Radius Housing.

Necesitará el Número de referencia de residente para registrarse en My Radius Housing. Puede encontrar este número en una carta de alquiler o puede solicitarlo a uno de los miembros del equipo de servicio de atención al cliente.

También puede seguir informando las averías llamando al Centro de servicio de atención al cliente al 0330 123 0888.

La aplicación **My Radius Housing** está diseñada para que tenga nuestros servicios al alcance de la mano.

- Informe una avería
- Gestione la cuenta de su renta
- Actualice sus datos



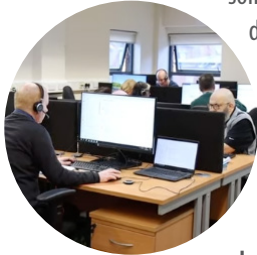
Escanee el código QR para registrarse hoy mismo



Su vivienda

Nuestro equipo de Servicio de atención al cliente establece el estándar

¿Lo sabía? Nuestro equipo de Servicio de atención al cliente recibió 9853 llamadas durante el mes de julio. Son casi 500 consultas diarias de personas de toda Irlanda del Norte.



Estas consultas varían ampliamente en cuanto a complejidad y pueden incluir informes de averías o comprobación del estado de averías, así como consultas sobre vivienda, tales como solicitudes de traslado o información sobre disponibilidad de viviendas.

Recomendamos a los clientes que se comuniquen con el Centro de servicio de atención al cliente cuando tengan una consulta siempre que sea posible.

Para ayudarnos a gestionar nuestros recursos, le solicitamos que no se comunique con miembros del personal individuales directamente por teléfono o por correo electrónico.

Nuestro equipo de servicio de atención al cliente siempre es la mejor opción para:

- Asegurarse de que se registre, se rastree y se asigne su consulta al equipo o al departamento de servicio correcto.
- Garantizar que reciba una respuesta dentro de un período razonable.
- Proporcionar una mayor responsabilidad en las consultas.

Nuestro equipo de servicio de atención al cliente está disponible de las 8:00 a las 20:00, de lunes a viernes, llamando al 0330 123 0888

Su comunidad

Ganadores de los Radius Community Awards

Nos complace anunciar a los ganadores de los premios Radius Community Awards de este año, que celebran los fantásticos esfuerzos de los inquilinos, residentes y comunidades que ayudan a que sus vecindarios sean lugares más verdes, luminosos y maravillosos donde vivir.

Algunos de los miembros más experimentados del personal de Radius, incluido el director ejecutivo John McLean, viajaron a diferentes comunidades de Irlanda del Norte para entregar los premios y compartir tiempo con los distintos ganadores.

Felicitaciones a nuestros ganadores:

Mejor jardín comunitario

Brookvale Fold

Mejor jardín individual

Alice Gibson, Donard Fold

Mejor jardín urbano

Lavery Fold

Mejor jardín biodiverso y sostenible

Fruithill Fold

Macetas y cestas colgantes

Hillbank Fold

Premio al buen vecino

Diane Donaghy, Scrabo Fold y John Adair, Neillsbrook Fold

Premio al impacto positivo

Susan Byrne, Gordan Porter y Mary McCullagh, Brownhill Fold



Escanee el código QR para ver más fotos.

Gracias a todos los que participaron y ayudaron a que los premios de este año sean un gran éxito. Esperamos que los premios inspiren a más personas a participar, compartir ideas y enorgullecerse del lugar donde viven.

Le apoyamos

¿Le preocupan las facturas?

Si tiene preguntas o preocupaciones acerca de sus facturas, póngase en contacto con su gestor de ingresos o con la oficina.

Estamos aquí para ayudarle con cualquier problema relacionado con los pagos de su alquiler y podemos ayudarle a estudiar las opciones de ayuda disponibles.

Llame al 0330 123 0888 (de 09:00 a 17:00, de lunes a viernes)



Asesoramiento financiero

Nuestro equipo de inclusión financiera está aquí para ofrecerle apoyo y experiencia para gestionar:

- Ayudas
- Presupuestos
- Cambio al sistema Universal Credit
- Pensiones
- Asesoramiento sobre el PIP

Póngase en contacto con nuestro equipo a través de nuestro sitio web.

La Revisión anual de Radius 2026 ya está disponible en línea.

Esta revisión detalla cómo invierte Radius en hogares, servicios y comunidades, a la vez que ayuda a los clientes que enfrentan condiciones económicas difíciles.

En la revisión se presentan algunas historias de éxito de los últimos 12 meses, así como un análisis de los temas estratégicos para el próximo año.

También se incluye nuestra declaración de ingresos para el año, que terminó el 31 de marzo de 2026.

Escanee el código QR para leer la revisión en línea o descargar una copia.



Cómo informar de una avería

Para **Reparaciones de Emergencia**, llame inmediatamente al 0330 123 0888

Fuera del horario de oficina, llame al 0330 123 1601.

Puede informar de una avería a través de nuestro sitio web

