

Зосереджуємося на ремонтах, щоб ви почувалися впевнено Підкреслюємо наші зобов'язання перед клієнтами

Забезпечення якості та безпеки житла клієнтів становить основу нашого підходу до обслуговування, поліпшення та управління нашою нерухомістю.

АВАРІЙНІ РЕМОНТИ

Ми здійснюємо або забезпечуємо безпеку аварійних ремонтів **протягом 24 годин** з моменту отримання повідомлення. (Витік газу, неконтрольований витік води та серйозні несправності електрообладнання)

ЗАВЖДИ НЕВІДКЛАДНО ПОВІДОМЛЯЙТЕ ПРО АВАРІЙНІ ВИПАДКИ. ТЕЛЕФОНУЙТЕ: 0330 123 0888

АВАРІЙНІ РЕМОНТИ

Ми проводимо аварійні ремонти якомога швидше, зазвичай **протягом 4 робочих днів**. (Несправний душ або один радіатор)

ПЛАНОВІ РЕМОНТИ

Ми проводимо планові ремонти у зручний для вас час, зазвичай **протягом 20 робочих днів**. (Незначні незручності, протікання водостічної ринви)

Післяремонтні перевірки гарантують, що ремонт виконано на високому рівні, а незавершені або додаткові роботи виявлено та зафіксовано.

Чи кожен ремонт підлягає післяремонтній перевірці?

З огляду на необхідні ресурси у вигляді кадрових витрат та часу, компанія Radius не має можливості перевіряти кожен окремий ремонт.

Усі великі ремонти вартістю 1000 фунтів або більше підлягають післяремонтній перевірці.

Для ремонтів вартістю до 1000 фунтів компанія Radius дотримується показника післяремонтних перевірок на рівні 10%, що дозволяє нам контролювати достатньо велику вибірку ремонтів, використовуючи наявні ресурси.

Що відбувається, якщо ремонт не проходить післяремонтну перевірку?

Якщо під час післяремонтної перевірки виявляється проблема, ми вимагаємо від підрядника усунути недоліки протягом 10 днів.

Працюємо разом



Цього року фокус-групи з орендарів та співробітників розглянули тему «Підвищення рівня задоволеності клієнтів у компанії Radius Housing».

Було визначено три ключові напрямки для покращення якості обслуговування:

1. Очікування орендарів

Забезпечення розуміння клієнтами того, чого вони можуть очікувати від компанії Radius та послуг, які ми надаємо.

2. Комунікація

Покращення комунікації між командами, підрядниками та орендарями.

3. Послідовність

Забезпечення надійного та стабільного рівня обслуговування для клієнтів.

Цього місяця ми зосереджуємося на темі «Ремонти» та відповідаємо на деякі запитання, порушені в наших фокус-групах.

Керуйте своїм житлом зі свого телефону.

Чи знали ви, що можете миттєво повідомляти про необхідність ремонту, перевіряти поточний стан ремонту та переглядати історію ремонтів?

Для цього завантажте додаток «My Radius Housing» (Моє житло в Radius).

Для реєстрації в «My Radius Housing» вам знадобиться номер довідки про оренду. Його можна знайти в листі про оренду плати або дізнатися, звернувшись до одного з співробітників нашої служби підтримки клієнтів.

Ви також можете подати заявку на ремонт, зателефонувавши до Центру обслуговування клієнтів за номером 0330 123 0888

Додаток «My Radius Housing» створено для того, щоб наші послуги були завжди під рукою.

- Повідомити про необхідність ремонту
- Керувати своїм рахунком за оренду
- Оновити свої дані



Відскануйте QR-код,
щоб зареєструватися
вже сьогодні

Ми докладаємо всіх зусиль, щоб завжди забезпечувати найвищі стандарти обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Наші п'ять зобов'язань щодо обслуговування клієнтів визначають, чого ви можете очікувати від нас та наших партнерів.

- 1) Полегшити вам взаємодію з нами;
- 2) Прислухатися до вас і діяти відкрито, чесно та прозоро;
- 3) Завжди докладати максимум зусиль, аби налагодити ситуацію;
- 4) Забезпечувати належний стан вашого житла;
- 5) Надавати інформацію та підтримку, щоб допомагати вам в управлінні вашим житлом

Ваше житло

Наша команда обслуговування клієнтів встановлює стандарти

Чи знали ви? У липні до нашого Центру обслуговування клієнтів надійшло 9 853 дзвінки. Це майже 500 звернень на день від мешканців усієї Північної Ірландії.



Ці звернення значно різняться за рівнем складності й можуть стосуватися як повідомлень про необхідність ремонту або перевірки стану ремонтних робіт, так і питань, пов'язаних із житлом, зокрема запитів на переселення та інформації про наявність вільного житла.

Ваша громада

Переможці премії «Radius Community Awards»

Ми раді оголосити переможців цьогорічної премії «Radius Community Awards», яка відзначає фантастичні зусилля орендарів, мешканців та громад, які допомагають зробити наші райони зеленішими, яскравішими та чудовими місцями для життя.

Керівництво компанії Radius, зокрема генеральний директор Джон Маклін (John McLean), відвідало житлові комплекси по всій Північній Ірландії, щоб вручити нагороди та поспілкуватися з нашими переможцями.

Вітаємо переможців:

«Найкращий громадський сад»

Бруквейл Фолд (Brookvale Fold)

«Найкращий приватний сад»

Аліса Гібсон, Донард Фолд (Alice Gibson, Donard Fold)

«Найкращий міський сад»

Лавері Фолд (Lavery Fold)

«Найкращий сад з біорізноманіттям та сталим розвитком»

Фрутхілл Фолд (Fruithill Fold)

«Підвісні кошики та горщики»

Хілбанк Фолд (Hillbank Fold)

Нагорода «Добрий сусід»

Діана Донагі, «Скрабо Фолд» (Diane Donaghy, Scrabo Fold) та Джон Адейр, «Нейлсбрук Фолд» (John Adair, Neillsbrook Fold)

Нагорода за позитивний вплив

Сьюзан Бірн, «Гордан Портер» (Susan Byrne, Gordan Porter) та Мері Маккаллаг, «Браунхілл Фолд» (Mary McCullagh, Brownhill Fold)

Ми закликаємо клієнтів, по можливості, звертатися із запитаннями до Центру обслуговування клієнтів.

Щоб допомогти нам раціонально розподіляти ресурси, просимо не звертатися безпосередньо до окремих співробітників по телефону чи електронною поштою.

Наша команда обслуговування клієнтів завжди готова:

- Забезпечити реєстрацію, відстеження та передачу вашого запиту до відповідної команди чи відділу обслуговування.
- Гарантувати, що ви отримаєте відповідь у розумні терміни.
- Забезпечити більшу підзвітність щодо запитів.

Наша команда служби обслуговування клієнтів працює з 8:00 до 20:00 з понеділка по п'ятницю за номером 0330 123 0888.



Відскануйте QR-код, щоб переглянути більше фотографій.

Дякуємо всім, хто взяв участь у конкурсі та допоміг зробити цьогорічну церемонію нагородження такою вдалою. Ми сподіваємося, що ці нагороди надихнуть ще більше людей долучатися до цієї справи, ділитися ідеями та пишатися своєю домівкою.

Підтримка для вас

Хвилюєтеся через свої рахунки?

Якщо маєте запитання або сумніви з приводу рахунків, зверніться до свого фахівця з питань доходів або до офісу.

Ми готові допомогти вам вирішити будь-які питання, пов'язані з оплатою оренди, а також підкажемо доступні для вас варіанти підтримки.

Телефонуйте за номером 0330 123 0888 (з понеділка до п'ятниці з 09:00 до 17:00)



Фінансові консультації

Наша команда з питань фінансової інклюзії готова надати підтримку й експертну допомогу з таких питань:

- соціальні виплати;
- складання бюджету;
- перехід на систему «Універсальний кредит»;
- пенсії;
- консультації щодо виплат для забезпечення особистої незалежності (PIP) тощо.

Зв'яжіться з нашою командою через наш вебсайт.

Щорічний звіт Radius за 2026 рік тепер доступний в Інтернеті.

У цьому звіті детально описано, як компанія Radius інвестує в житло, послуги та громади, одночасно підтримуючи наших клієнтів у складних економічних умовах.

У звіті наведено низку історій успіху за останні 12 місяців, а також надано огляд стратегічних напрямків на наступний рік.

Також до звіту включено звіт про доходи за рік, що закінчився 31 березня 2026 року.

Відскануйте QR-код, щоб прочитати звіт онлайн або завантажити його копію.



Як повідомити про необхідність ремонту

У разі необхідності **термінового ремонту** негайно зателефонуйте за номером 0330 123 0888

У неробочий час телефонуйте за номером 0330 123 1601

Ви можете повідомити про необхідність ремонту онлайн через наш вебсайт

