



SU OPINIÓN CUENTA

*Hemos facilitado
enormemente la
participación de los
clientes para dar forma y
mejorar los servicios que
prestamos.*

*Guía para la participación
de los clientes*

Bienvenido/a



Gracias por su interés en ayudar a Stonewater a mejorar nuestros servicios. La participación de los clientes es muy importante para nosotros, y queremos que su voz cuestione, apoye y mejore todos los servicios que les prestamos.

Este folleto ofrece una visión general de varias formas de participar. Desde puestos formales en nuestro Grupo de control hasta encuestas y observaciones ex proceso, siempre hay algo para todos nuestros clientes, aunque dispongan de poco tiempo.

Ayudarnos a mejorar nuestros servicios tiene muchas ventajas: no solo nos ayudará a garantizar que nuestros clientes sean realmente el centro de todo lo que hacemos, sino que también aprenderá habilidades fundamentales que le ayudarán tanto en lo personal como en lo profesional. Y lo que es más importante: ganará en confianza y se acercará aún más a sus vecinos.

Si tiene alguna pregunta sobre cómo participar, póngase en contacto con el equipo de Participación del cliente en customer.engagement@stonewater.org. Si necesita ponerse en contacto con nosotros para cualquier otra cosa, hemos incluido todos nuestros datos de contacto en el reverso de esta guía.

Estoy deseando trabajar con usted para dar forma a nuestros servicios.

Sue Shirt

Directora de Atención al Cliente • Experiencia del Cliente



Participe cuando le venga bien

No tiene por qué unirse a uno de nuestros grupos formales para participar: suele haber oportunidades de rellenar encuestas, participar en talleres y dar su opinión sobre nuestros servicios.

Esté atento/a a su correo electrónico, a las redes sociales y al Centro de cliente para conocer estas oportunidades.

Si solo quiere enviarnos sus ideas, mándenos un correo electrónico en cualquier momento a customer.engagement@stonewater.org

Grupo	Compromiso de tiempo	Es para usted si	¿Desea más información?
Grupo de control	6-8 horas al mes	Desea comprometerse a largo plazo para mejorar los servicios prestados a todos los clientes de Stonewater	Página 4
Amigos del Grupo de control	1-2 horas al mes	Presta gran atención a los detalles	Página 4
Valedores del barrio	2-4 horas al mes	Desea mejorar el aspecto de su barrio	Página 5
Grupos de inclusión de personas con discapacidad	1-2 horas al mes	Quiere asegurarse de que nuestras comunicaciones y servicios son accesibles	Página 5
Facebook	¡Lo que quiera!	Quiere compartir ideas con compañeros y clientes de Stonewater	Página 6
Centro de clientes	¡Lo que quiera!	Quiere compartir ideas con compañeros y clientes de Stonewater	Página 6
Junta de Envejecimiento saludable	2-4 horas al mes	Tiene más de 55 años y quiere mejorar los servicios	Página 7
Grupo de aprendizaje sobre reclamaciones de los clientes	2-4 horas al mes	Se le dan bien los datos y quiere ayudarnos a mejorar a través de las quejas	Página 8
Asociaciones de inquilinos y residentes	2-4 horas al mes	Quiere establecer relaciones a nivel local	Página 8
Comprador misterioso	1-2 horas al mes	Tiene poco tiempo pero quiere marcar la diferencia	Página 8
Peticiones	Variable	Usted y sus vecinos quieren cambiar el barrio	Página 8
Ocasiones específicas	¡Lo que quiera!	No puede comprometerse con un grupo pero quiere hacer observaciones sobre cosas que le interesan	

 6-8 horas al mes

El Grupo de control es un grupo independiente de clientes de Stonewater que colaboran con nosotros para ayudarnos a mejorar los servicios.

El grupo realiza revisiones en profundidad de ámbitos de servicio específicos para ayudar a mejorar los servicios que prestamos a los clientes. Las revisiones de los últimos años se han centrado en las molestias por ruido, el contacto de Stonewater con los clientes y nuestro servicio de reparaciones.

Los miembros del grupo se enorgullecen de trabajar en equipo encargándose de las revisiones. Los clientes del Grupo de control contribuyen a la creación conjunta de servicios que tienen como pieza fundamental a los clientes.

El papel de los miembros del grupo es variado: puede encargarse de leer políticas, estudiar datos de rendimiento, reunirse con compañeros de Stonewater, redactar informes, escribir en blogs o realizar encuestas y talleres con otros clientes. También tendrá la oportunidad de presentarse como candidato/a a presidente o vicepresidente y desarrollar a fondo sus dotes de liderazgo.

Si se incorpora al grupo, nos aseguraremos de que disponga del equipo y la formación necesarios para desempeñar su puesto. También reembolsaremos los gastos que tenga.

Este grupo es para usted si:

- Es abierto/a de mente y tiene grandes ideas para mejorar los servicios para todos los clientes de Stonewater.
- Quiere desarrollar grandes habilidades analíticas y de investigación.
- Está interesado/a en dedicarse al sector de la vivienda y quiere conocer mejor cómo funcionan las cosas.

Me incorporé al grupo de control porque quiero ayudar a mi barrio y a la sociedad en general. Me disgusta el estigma que se asocia a la vivienda social y asequible, así que veo el grupo como una forma de ayudar a derribarlo mediante la creación de relaciones positivas entre Stonewater, sus contratistas y los inquilinos.

Quiero vivir en un barrio del que mis vecinos y yo estemos orgullosos.

Gareth, presidente del Grupo de control


Amigos del Grupo de control

Amigos del Grupo de control es un grupo de clientes de Stonewater que trabaja en línea y nos ayuda aportándonos, en momentos específicos, sus impresiones sobre nuestras políticas, comunicaciones con los clientes y servicios, para asegurarnos de que todo lo que creamos satisface las necesidades de nuestros clientes.


También dan apoyo al Grupo de control participando en las revisiones.

Este grupo es para usted si:

- Está ocupado/a pero le gustaría participar cuando disponga de tiempo.
- Presta gran atención a los detalles

 1-2 horas al mes

Valedores del barrio

 2-4 horas al mes

Los Valedores del barrio son voluntarios orgullosos del lugar donde viven y con ideas para convertirlo en un lugar mejor. Como Valedor del barrio, realizará recorridos por su zona una vez cada seis semanas y nos dará información detallada sobre cómo van las cosas. Trabajaremos en colaboración con usted para encontrar soluciones a los problemas locales.

Podrá trabajar con nuestros asociados por móvil y socios contractuales, y actuar con proactividad a la hora de ayudarnos a dar forma a nuestro servicio de limpieza y mantenimiento de jardines, así como de informar sobre problemas de todo el barrio, como basura en las calles y aparcamiento.

Este grupo es para usted si:

- Le gusta el lugar donde vive y quiere contribuir a mejorarlo.
- Tiene grandes ideas para acercar a la gente de su barrio.
- Quiere saber más sobre cómo prestamos los servicios inmobiliarios.

Me ha gustado conocer al personal y la ayuda que me han prestado. Tener información sobre la financiación es una gran ventaja para ayudar a mejorar las zonas.

Freda, valedora del barrio

Grupos de inclusión de personas con discapacidad

 1-2 horas al mes

Nuestros grupos de inclusión de personas con discapacidad son un lugar en el que los clientes con alguna discapacidad, deficiencia o problema crónico de salud y sus familias pueden expresar su opinión sobre nuestros servicios de forma abierta. Podrá opinar sobre si los cambios y mejoras propuestos para los servicios satisfacen las diversas necesidades de nuestros clientes.

Este grupo es para usted si:

- Usted o alguien de su entorno tiene una discapacidad, deficiencia o problema crónico de salud.
- Se siente cómodo/a compartiendo sus experiencias para ayudarnos a mejorar.
- Quiere influir en nuestras políticas.



Facebook



En nuestra página de Facebook compartimos periódicamente información útil, novedades, orientación para los clientes y grandes historias sobre lo que está pasando.

También organizamos a menudo actos en los que nuestros especialistas hablan de temas que le pueden resultar interesantes, como ahorrar dinero o prevenir la humedad y el moho en su hogar.



Visite [discuss.stonewater.org](https://www.stonewater.org/discuss)

Nuestros clientes están repartidos por todo el país, y el Centro de clientes de Stonewater es un lugar estupendo para que todos nos reunamos y hablemos de nuestro barrio.

Publicamos noticias periódicamente sobre nuestros clientes y oportunidades de participación, como las que se describen en este folleto.

Animamos a los clientes a compartir sus experiencias, consejos y sugerencias, así como sus observaciones e ideas para que Stonewater los tenga en cuenta.

SU OPINIÓN CUENTA

Junta de Envejecimiento saludable



2-4 horas al mes

La junta de Envejecimiento saludable está formada por clientes mayores de 55 años y compañeros de Stonewater. El grupo se reúne trimestralmente por Internet y explora formas de ayudar a los clientes a mantenerse activos, independientes, felices y conectados con la gente de su barrio.

Este grupo es para usted si:

- Tiene más de 55 años.
- Le gusta investigar de forma independiente y compartir lo que ha aprendido.
- Le apasiona su barrio.
- Tiene grandes ideas para ayudar a otros clientes de Stonewater de todo el país.

Al formar parte de la junta de Envejecimiento saludable siento que contribuyo de manera positiva a las necesidades y esperanzas de mi propia generación. La primera vez que me involucré fue a raíz de un vuelco grande que dio mi vida, cuando un accidente me dejó con graves problemas de movilidad y obligó a mi marido a proporcionar cuidados a tiempo completo.

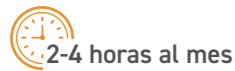
Mi lucha frustrante por llevar una vida lo más plena posible y no convertirme en prisionera en mi casa me hizo darme cuenta de que muchas otras personas se enfrentaban a dificultades parecidas.

La oportunidad de colaborar con otros residentes y con el personal de Stonewater para tratar cuestiones que podrían mejorar el bienestar de la gente mayor merece mucho la pena y esperamos que les permita vivir una vida más plena.

Pat, miembro de la junta de Envejecimiento saludable



Grupo de aprendizaje sobre reclamaciones de los clientes



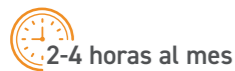
Aprender de las quejas de los clientes es una excelente manera de mejorar nuestros servicios para todos los que los utilizan.

Tendrá la oportunidad de reunirse con nuestro equipo de Relaciones con el cliente, consultar los datos que recabamos, ver cómo hemos actuado ante las reclamaciones y escuchar lo que dicen los clientes sobre nuestros servicios. Como grupo, utilizará toda esta información para hacer recomendaciones objetivas sobre cómo podemos mejorar.

Este grupo es para usted si:

- Presta atención a los detalles y le encanta analizar datos.
- Quiere conocer mejor el papel del Valedor de la vivienda y el Regulador de la vivienda social.
- Quiere ayudar a Stonewater a mejorar.

Asociaciones de inquilinos y residentes

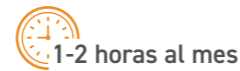


Las asociaciones de inquilinos y residentes son grupos de vecinos que se reúnen para tomar decisiones sobre su barrio. Actúan a modo de voz colectiva del vecindario, trabajando para lograr un cambio positivo. Estos grupos también pueden respaldar la creación de nuevas asociaciones, actividades y celebraciones en su barrio; es un buen punto de partida si tiene alguna idea para un grupo o acto en su barrio.

Este grupo es para usted si:

- Quiere establecer relaciones con sus vecinos.
- Tiene grandes ideas que compartir con su barrio.

Comprador misterioso



Nuestros compradores misteriosos nos ayudan a mejorar los servicios haciendo consultas diarias a nuestros equipos de ayuda y asegurándose de que ofrecemos un servicio al cliente excelente e información útil y veraz.

Este grupo es para usted si:

- Tiene poco tiempo pero quiere marcar la diferencia.
- Es capaz de tomar notas detalladas de su experiencia.

Peticiones

Si usted y sus vecinos quieren hacer alguna sugerencia sobre cómo mejorar algo del lugar donde viven, pueden ponerse en contacto a través de todos los canales habituales. Pero entendemos que a veces sea preciso presentar una petición.

Las peticiones están firmadas por un grupo de clientes y pueden servir para solicitar algo que beneficie a todas las personas de su barrio. Encontrará más información sobre peticiones y cómo presentar una buscando «peticiones» en nuestro sitio web.



SU OPINIÓN
CUENTA

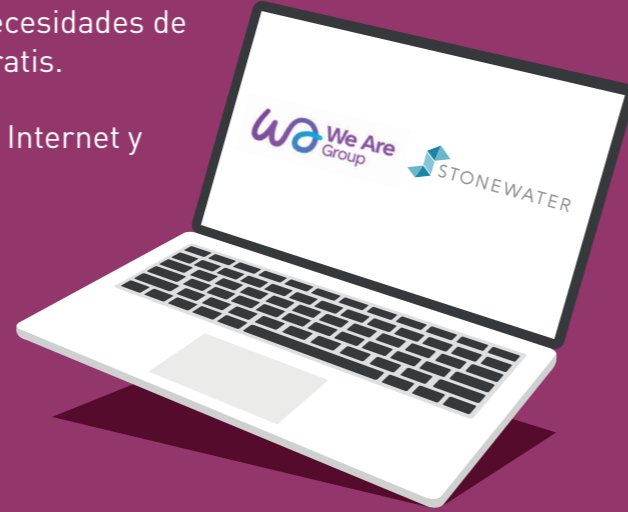


Stonewater colabora con We are Group para echar una mano a los clientes que necesiten ayuda para utilizar Internet.

Ofrecen sesiones a distancia adaptándose a las necesidades de uso de Internet que tenga, todo completamente gratis.

Si quiere participar pero necesita ayuda para usar Internet y quiere saber más, podemos ayudarle.

Llámenos al 0114 551 2551, visite la página bit.ly/SW_WAG o escanee el código QR.



Para obtener más información sobre cómo involucrarse

Rellene nuestro breve formulario en: stonewater.org/customers/get-involved/ o escanee el código QR.



discuss.stonewater.org
Opine y mucho más



facebook.com/stonewateruk
Para conocer los eventos periódicos y las últimas noticias



stonewater.org/get-involved
Para obtener más información sobre oportunidades de participación



¿No puede acceder a Internet? ¿Necesita ayuda para poder involucrarse en nuestras actividades?
Póngase en contacto con nosotros en el 01202 319 119

English

This guide is available in other languages - if you require a translation you can find these on our website at www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/, or contact us on customers@stonewater.org

اللغة العربية

هذا الدليل بلغات أخرى - إذا كنت بحاجة إلى ترجمة يمكنك العثور عليها على موقعنا www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/، أو التواصل معنا على customers@stonewater.org

বাংলা

এই নির্দেশিকাটি অন্যান্য ভাষায় পাওয়া যায় - যদি আপনার অনুবাদের প্রয়োজন হয় তবে আপনি আমাদের ওয়েবসাইটে এটি পেতে পারেন www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/ বা এখানে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন customers@stonewater.org

ગુજરાતી

આ ગાઈડ અન્ય ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે - જો તમને ભાષાંતરની જરૂર હોય તો તમે અમારી વેબસાઇટ પર આ શોધી શકો www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/, અથવા customers@stonewater.org પર અમારો સંપર્ક કરો

Limba română

Acest ghid este disponibil în alte limbi - dacă aveți nevoie de o traducere, o puteți găsi pe website-ul nostru la www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/, sau ne puteți contacta la customers@stonewater.org

Polski

Niniejszy przewodnik jest dostępny w innych językach - w razie potrzeby możesz przeczytać tłumaczenie na naszej stronie internetowej pod adresem www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/ lub skontaktować się z nami, pisząc na adres customers@stonewater.org

ਪੰਜਾਬੀ

ਇਹ ਗਾਈਡ ਦੂਜੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ - ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਨੁਵਾਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/ 'ਤੇ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ customers@stonewater.org 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

Español

Esta guía está disponible en otros idiomas; si necesita una traducción, podrá encontrarla en nuestro sitio web: www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/, o poniéndose en contacto con nosotros a través de customers@stonewater.org

Português

Este guia está disponível noutros idiomas — se precisar de uma tradução, pode encontrá-la no nosso website, em www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/, ou contactar-nos através do email customers@stonewater.org

Italiano

Questa guida è disponibile in altre lingue: le traduzioni si trovano sul nostro sito web all'indirizzo www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/ oppure è possibile richiederle scrivendo a customers@stonewater.org

اردو

یہ گائیڈ دیگر زبانوں میں بھی دستیاب ہے - اگر آپ کو اس کے ترجمہ کی ضرورت ہو تو یہ ہماری ویب سائٹ پر مل سکتی ہے: www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/، یا ہم سے اس پر رابطہ کریں customers@stonewater.org



Marzo de 2024



STONEWATER

SU OPINIÓN CUENTA

**Cómo contactar con
nosotros:**

MyHome

Visite

myhome.stonewater.org

Notificación de reparaciones,
domiciliación de pagos y gestión de
su alquiler 24 horas al día, 7 días a la
semana

Llámenos al teléfono

01202 319 119

Las líneas están abiertas de lunes a
viernes de 8:00 a 20:00 horas y los
sábados de 9:00 a 13:00 horas

Visite

stonewater.org

Para consultar las últimas noticias y
acceder al chat en directo



Customer
hubb

Únase a la
conversación

discuss.stonewater.org

Opine y mucho más

Stonewater Limited
Sociedades benéficas registradas
N.º 20558R.

Domicilio social:
Suite C, Lancaster House
Grange Business Park
Enderby Road
Whetstone
Leicester
LE8 6EP