



FEEDBACKUL DVS. CONTEAZĂ

*Am facilitat foarte mult
implicarea clienților, pentru
dezvoltarea și îmbunătățirea
serviciilor pe care le oferim.*

*Ghidul dvs. pentru
implicarea clienților*

Bine ați venit



Vă mulțumim pentru interesul de a îmbunătăți serviciile Stonewater. Implicarea clienților este extrem de importantă pentru noi și ne dorim ca vocea clienților să ne provoace, să ne sprijine și îmbunătățească toate serviciile oferite.

Această broșură vă prezintă o imagine generală a modurilor în care vă puteți implica. De la funcții oficiale din Comisia noastră de scrutin, până la sondaje și feedback ad-hoc, fiecare client poate face ceva, chiar dacă nu aveți mult timp disponibil.

Există multe beneficii pentru ajutorul pe care ni-l acordați să ne îmbunătățim serviciile; pe lângă faptul că ne ajutați să ne asigurăm că clienții noștri sunt cu adevărat centrali în toate acțiunile noastre, veți învăța și abilități esențiale care vă vor ajuta pe plan personal și profesional. Cel mai important este că veți avea mai multă încredere și vă veți apropia de comunitatea dvs.

Dacă aveți orice întrebări despre modurile în care vă puteți implica, contactați echipa Implicare clienți la adresa customer.engagement@stonewater.org. Dacă doriți să ne contactați în legătură cu altceva, am inclus toate informațiile de contact pe spatele acestui ghid.

Abia aștept să lucrăm împreună pentru a ne dezvolta serviciile.

Sue Shirt

Responsabil șef pentru relații cu clienții • Experiența clienților



Implicați-vă când este potrivit pentru dvs.

Nu e nevoie să vă alăturați unuia dintre grupurile noastre formale – avem adesea oportunități de completare a sondajelor, participare la ateliere de lucru și oferire de feedback cu privire la serviciile noastre.

Urmăriți-vă căsuța de e-mail, rețele sociale și centrul de Clienți pentru astfel de oportunități.

Dacă doriți să ne spuneți ideile dvs., trimiteți-ne un e-mail la adresa customer.engagement@stonewater.org

Grup	Durată angajament	E pentru dvs. dacă	Doriți mai multe informații?
Comisia de scrutin	6-8 ore pe lună	Dacă doriți să faceți un angajament de lungă durată pentru îmbunătățirea serviciilor pentru toți clienții Stonewater	Pagina 4
Prieteniia Comisiei de scrutin	1-2 ore pe lună	Sunteți atent(ă) la detalii	Pagina 4
Campionii comunității	2-4 ore pe lună	Doriți să îmbunătății aspectul zonei dvs. locale	Pagina 5
Grupuri de incluziune pentru persoanele cu dizabilități	1-2 ore pe lună	Doriți să vă asigurați că serviciile și comunicările noastre sunt accesibile	Pagina 5
Facebook	Dvs. decideți!	Dacă doriți să împărtășiți idei cu colegii și clienții Stonewater	Pagina 6
Centrul pentru clienți	Dvs. decideți!	Dacă doriți să împărtășiți idei cu colegii și clienții Stonewater	Pagina 6
Comisia Îmbătrânim frumos	2-4 ore pe lună	Aveți vârsta 55+ și doriți să îmbunătățiți serviciile	Pagina 7
Comisia de informare privind reclamațiile clienților	2-4 ore pe lună	Vă pricepeți la gestionarea datelor și doriți să ne ajutați să învățăm din reclamații	Pagina 8
Asociații de locatari și rezidenți	2-4 ore pe lună	Vă doriți să construiți relații la nivel local	Pagina 8
Clientul misterios	1-2 ore pe lună	Nu aveți mult timp, dar doriți să vă lăsați amprenta	Pagina 8
Petiții	Variază	Dvs. și vecinii dvs. vă doriți să faceți o schimbare în comunitatea dvs.	Pagina 8
Oportunități ad-hoc	Dvs. decideți!	Nu vă puteți angaja la activitățile unui grup, dar doriți să oferiți feedback privind lucrurile care vă interesează	



Comisia de scrutin este un grup independent de clienți Stonewater care lucrează cu noi pentru a ne ajuta să ne îmbunătățim serviciile.

Comisia realizează analize detaliate ale unor domenii specifice de servicii, pentru a sprijini îmbunătățirea serviciilor oferite clienților. Analizele din ultimii ani s-au concentrat pe deranjul cauzat de zgomot, contactul Stonewater cu clienții și serviciul de reparații.

Membrii comisiei se mândresc cu faptul că lucrează în echipă pentru a gestiona analizele. Clienții Comisiei de scrutin ajută la crearea împreună a serviciilor, având grijă ca acestea să fie centrate pe clienți.

Rolul unui membru al comisiei este variat – poate fi necesar să citiți politici, să analizați date de performanță, să vă întâlniți cu colegi Stonewater, să scrieți rapoarte sau bloguri sau să realizați sondaje și ateliere de lucru cu alți clienți. De asemenea, veți avea șansa să candidați pentru funcția de președinte sau vicepreședinte, pentru a vă dezvolta cu adevărat abilitățile de leadership.

Dacă doriți să vă alăturați comisiei, ne voim asigura că aveți echipamentul și trainingul necesare pentru a vă îndeplini rolul. De asemenea, vă vom rambursa cheltuielile din fonduri proprii.

Acest grup este potrivit pentru dvs. dacă:

- Aveți o minte deschisă și aveți idei excelente pentru îmbunătățirea serviciilor pentru toți clienții Stonewater
- Doriți să vă dezvoltați abilități excelente de analiză și cercetare
- Vă interesează o carieră în domeniul locuințelor și doriți să vă îmbogățiți cunoștințele despre cum funcționează lucrurile

M-am alăturat comisiei de scrutin pentru că am simțit că trebuie să-mi ajut comunitatea locală și cea mai extinsă. Nu-mi place stigma asociată cu locuințele sociale și accesibile, așa că văd comisia ca un mod de a o elimina prin construirea de relații pozitive între Stonewater, contractanții și locatarii săi.

Vreau să trăiesc într-o comunitate cu care eu și vecinii mei să ne mândrim.

Gareth, Președintele Comisiei de scrutin

Campionii comunității



Campionii comunității sunt voluntari mândri de locul în care trăiesc și inspirați să sprijine comunitatea să devină un loc mai bun. În calitate de Campion al comunității, vă veți plimba în zona dvs. o dată la șase săptămâni și ne veți oferi feedback detaliat despre cum merg lucrurile. Vom lucra în parteneriat cu dvs. pentru a găsi soluții la probleme locale.

Veți lucra cu asociații noștri mobili și cu partenerii contractanți și ne veți ajuta în mod proactiv să ne dezvoltăm serviciul de curățenie și întreținere a spațiilor și veți raporta îngrijorările de la nivelul comunității, cum ar fi depozitarea ilegală de deșeuri sau parcare.

Acest grup este potrivit pentru dvs. dacă:

- Iubiți spațiul în care locuiți și vreți să ne ajutați să îl îmbunătățim
- Aveți idei excelente de a aduce comunitatea mai aproape
- Vreți să știți mai multe despre modul în care serviciile noastre imobiliare sunt oferite

Mi-a plăcut să cunosc personalul și apreciez ajutorul pe care mi l-au oferit. E un avantaj mare și că am aflat despre finanțări pentru îmbunătățirea zonelor.

Freda, Campion al comunității

Grupuri de incluziune pentru persoanele cu dizabilități



Grupurile noastre de incluziune pentru persoanele cu dizabilități sunt un loc în care clienții noștri cu dizabilități sau cu afecțiuni medicale pe termen lung și familiile lor ne pot oferi feedback asupra serviciilor, într-un mod flexibil. Pe baza feedbackului pe care îl oferiți, se va decide dacă modificările propuse ale serviciilor și îmbunătățirile răspund nevoilor variate ale clienților noștri.

Acest grup este potrivit pentru dvs. dacă:

- Dacă dvs. sau o persoană cu care trăiți are o dizabilitate, deficiență sau afecțiune medicală pe termen lung
- Sunteți confortabil(ă) să împărtășiți experiențele pentru a ne ajuta să ne îmbunătățim
- Doriți să ne influențați politicile



Facebook



Partajăm cu regularitate informații utile, actualizări, recomandări pentru clienți și povești minunate despre ce se întâmplă pe pagina noastră de Facebook.

De asemenea, găzduim regulat evenimente, unde îi puteți asculta pe colegii noștri experți vorbind despre lucrurile importante pentru dvs. – cum ar fi economisirea de bani sau prevenirea umezelii și a mușgaiului în casa dvs.



Accesați discuss.stonewater.org

Clienții noștri sunt răspândiți în toată țara, iar Centrul pentru clienți Stonewater este un loc excelent unde să ne întâlnim și să discutăm despre comunitățile noastre.

Publicăm regulat știri și oportunități pentru implicarea clienților, ca și cele din această broșură!

Clienții sunt încurajați să își împărtășească experiențele, sfaturile, precum și feedbackul și ideile pentru ca Stonewater să le ia în considerare.

FEEDBACKUL DVS. CONTEAZĂ

Comisia Îmbătrânim frumos



Comisia Îmbătrânim frumos este formată din clienți care au vârsta de peste 55 de ani și din colegi Stonewater. Grupul se întâlnește regulat online și explorează metode prin care putem sprijini clienții să fie activi, independenți, fericiți și conectați la comunitățile lor.

Acest grup este potrivit pentru dvs. dacă:

- Aveți peste 55 de ani
- Vă place să realizați cercetări independente și să împărtășiți ceea ce ați aflat
- Vă pasionează comunitatea dvs.
- Aveți idei excelente pentru a ajuta alți clienți Stonewater din toată țara

De când fac parte din comisia Îmbătrânim frumos, simt că aduc o contribuție pozitivă la nevoile și la speranțele propriei mele generații. La început, m-am implicat din cauza unei schimbări majore din viața mea, când mobilitatea mea a fost sever afectată în urma unui accident, iar asta a însemnat că soțul meu trebuia să aibă grijă de mine tot timpul.

Lupta exasperantă de a trăi o viață cât mai împlinită posibil și de a nu rămâne prizonieră în propriul apartament m-a făcut să realizez că multe alte persoane se confruntă cu aceleași provocări.

Șansa de a lucra împreună cu alți rezidenți și cu personalul Stonewater, pentru a analiza probleme care ar putea duce la îmbunătățiri ale bunăstării persoanelor mai în vârstă merită din plin și sper că va conduce la vieți mai împlinite.

Pat, membră a comisiei Îmbătrânim frumos



Comisia de informare privind reclamațiile clienților



Învățarea din reclamațiile clienților este o metodă excelentă de a ne îmbunătăți serviciile pentru toți cei care le folosesc.

Veți avea oportunitatea să vă întâlniți cu echipa de Relații clienți, să analizați datele pe care le colectăm, să ne analizați performanța cu privire la reclamații și să auziți ce spun clienții despre serviciile noastre. În grup, veți folosi toate aceste informații pentru a face recomandări obiective despre modurile în care ne putem îmbunătăți.

Acest grup este potrivit pentru dvs. dacă:

- Sunteți atent(ă) la detalii și vă place să analizați date
- Doriți să aflați mai multe despre Ombudsmanului privind locuințele și despre Autoritatea de reglementare a locuințelor sociale
- Doriți să sprijiniți îmbunătățirea Stonewater

Asociații de locatari și rezidenți



Asociațiile de locatari și rezidenți sunt grupuri de vecini care se întâlnesc pentru a lua decizii despre comunitatea lor locală. Ei acționează ca o voce colectivă pentru cartier – lucrând pentru a face o schimbare pozitivă. Aceste grupuri pot sprijini și cluburi, activități noi și sărbători în comunitatea noastră – un loc excelent de pornire dacă aveți o idee despre un grup sau eveniment pentru comunitate

Acest grup este potrivit pentru dvs. dacă:

- Doriți să dezvoltați relațiile cu vecinii dvs.
- Aveți idei excelente pe care doriți să le împărtășiți cu comunitatea dvs. locală

Clientul misterios



Clienții noștri misterioși ne ajută să ne îmbunătățim serviciile prin adresarea zilnică de întrebări echipelor noastre și asigurarea că oferim un serviciu pentru clienți excelent, cu informații utile și corecte.

Acest grup este potrivit pentru dvs. dacă:

- Nu aveți mult timp, dar doriți să vă lăsați amprenta
- Puteți face observații detaliate despre experiența dvs.

Petiții

Dacă dvs. și vecinii dvs. doriți să faceți o sugestie despre cum putem îmbunătăți un aspect din locul în care locuiți, ne puteți contacta prin toate metodele obișnuite/ Dar înțelegem că uneori veți dori să depuneți o petiție.

O petiție este un document semnat de un grup de clienți, care poate fi folosit pentru a solicita ceva ce va fi în beneficiul persoanelor din zona dvs. locală. Puteți afla mai multe informații despre petiții și cum puteți depune una, prin căutarea cuvântului „petitions” (petiții) pe site-ul nostru web.



FEEDBACKUL
DVS.
CONTEAZĂ



Stonewater lucrează în parteneriat cu We are Group pentru a sprijini clienții care au nevoie de puțin ajutor pentru a intra online.

Aceștia asigură sesiuni la distanță, adaptate nevoilor dvs. online, complet gratuit.

Dacă doriți să vă implicați, dar aveți nevoie de ajutor pentru a intra online și doriți să aflați mai multe, noi vă putem ajuta.

Sunați-ne la 0114 551 2551 sau accesați bit.ly/SW_WAG sau scanați codul QR.



Pentru mai multe informații despre cum vă puteți implica

Completați formularul scurt la: stonewater.org/customers/get-involved/ sau scanați codul QR.



discuss.stonewater.org
Oferiți feedback și altele



facebook.com/stonewateruk
Pentru evenimente regulate și cele mai recente știri



stonewater.org/get-involved
Pentru mai multe informații despre oportunitățile de implicare



Nu puteți intra online? Aveți nevoie de o adaptare pentru ca implicarea să vă fie mai accesibilă?
Contactați-ne la 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



Martie 2024



STONEWATER

FEEDBACKUL DVS. CONTEAZĂ

Cum ne puteți
contacta:

MyHome

Mergeți la
myhome.stonewater.org

Raportați reparațiile, constituiți un debit
direct și gestionați închirierea 24/7

Apelați-ne la
01202 319 119

Ne puteți suna de luni până vineri,
8:00 AM - 20:00 PM și sâmbătă
9:00 AM - 13:00 PM

Mergeți la
stonewater.org

Pentru cele mai recente știri și chat live



Customer
hubb

Alăturați-vă
conversației
discuss.stonewater.org

Oferiți feedback și altele

Stonewater Limited
Nr. înregistrare organizație caritabilă
20558R.

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