



TWOJA OPINIA MA ZNACZENIE

*Sprawiliśmy, że
zaangażowanie klientów
w kształtowanie i ulepszanie
naszych usług stało się łatwe
jak nigdy dotąd.*

*Zaangażowanie
klientów – przewodnik*

Witaj!



Dziękujemy za okazane zainteresowanie pomocą w ulepszaniu usług Stonewater. Zaangażowanie klientów jest dla nas niezwykle ważne. Pragniemy, by opinie naszych klientów były dla nas wyzwaniem i wsparciem, a także by przyczyniały się do ulepszania świadczonych przez nas usług.

Niniejsza broszura zawiera zestawienie niektórych przykładów takiego zaangażowania. Od formalnych stanowisk w naszym panelu ds. ocen po ankiety ad hoc i opinie – każdy z naszych klientów znajdzie coś dla siebie, nawet jeśli nie dysponuje dużą ilością czasu.

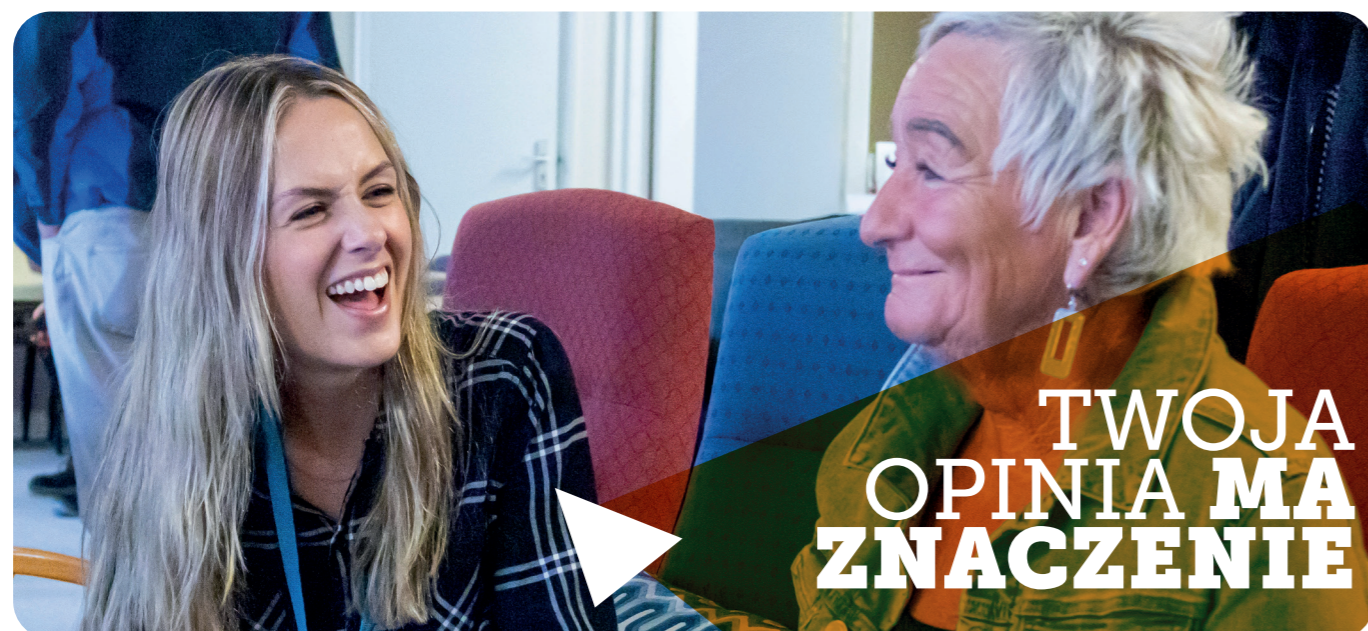
Pomoc w ulepszaniu świadczonych przez nas usług niesie ze sobą wiele korzyści – nie tylko przyczynisz się do tego, że nasi klienci będą znajdować się w centrum wszystkich naszych działań, ale także zdobędziesz ważne umiejętności, które pomogą Ci w życiu osobistym i zawodowym. A co najważniejsze, zyskasz pewność siebie i jeszcze bardziej zbliżysz się do swojej społeczności.

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących zaangażowania prosimy o kontakt z zespołem ds. zaangażowania klienta pod adresem: customer.engagement@stonewater.org. Jeśli chcesz skontaktować się z nami w innej sprawie, na końcu niniejszego przewodnika znajdziesz niezbędne dane kontaktowe.

Z niecierpliwością oczekujemy na współpracę w kształtowaniu naszych usług.

Sue Shirt

Dyrektor ds. klientów • Doświadczenie klienta




Zaangażuj się w dogodnym dla siebie czasie

By wykazać się zaangażowaniem, nie trzeba przystępować do żadnej formalnej grupy – często proponujemy możliwość wypełnienia ankiet, wzięcia udziału w warsztatach i wyrażenia opinii na temat naszych usług.

By być na bieżąco z naszymi propozycjami, regularnie sprawdzaj skrzynkę mailową, media społecznościowe i centrum klienta.

Jeśli chcesz podzielić się z nami swoimi pomysłami, zapraszamy do kontaktu pod adresem: customer.engagement@stonewater.org

Grupa	Zobowiązanie czasowe	To dla Ciebie, jeśli	Potrzebujesz więcej informacji?
Panel ds. ocen	6–8 godzin w miesiącu	Chcesz podjąć długoterminowe zobowiązanie na rzecz poprawy usług świadczonych wszystkim klientom Stonewater.	Strona 4
Przyjaciele panelu ds. ocen	1–2 godziny w miesiącu	Masz sokole oko.	Strona 4
Czempioni społeczności	2–4 godziny w miesiącu	Chcesz poprawić wygląd swojej okolicy.	Strona 5
Grupy ds. integracji osób z niepełnosprawnościami	1–2 godziny w miesiącu	Chcesz zapewnić dostępność całości komunikacji oraz usług.	Strona 5
Facebook	Wszystko zależy od Ciebie!	Chcesz podzielić się swoimi pomysłami ze współpracownikami i klientami Stonewater.	Strona 6
Centrum klienta	Wszystko zależy od Ciebie!	Chcesz podzielić się swoimi pomysłami ze współpracownikami i klientami Stonewater.	Strona 6
Rada ds. dobrego samopoczucia osób starszych	2–4 godziny w miesiącu	Masz ponad 55 lat i chcesz ulepszyć usługi.	Strona 7
Panel szkoleniowy: skargi klientów	2–4 godziny w miesiącu	Świetnie radzisz sobie z danymi i chcesz pomóc nam wyciągać wnioski ze składanych skarg.	Strona 8
Stowarzyszenia najemców i lokatorów	2–4 godziny w miesiącu	Chcesz budować lokalne relacje.	Strona 8
Mystery Shopping	1–2 godziny w miesiącu	Masz mało czasu, ale chcesz zrobić coś wielkiego.	Strona 8
Petycje	Różne	Ty i Twoi sąsiedzi chcecie wprowadzić zmiany w swojej społeczności.	Strona 8
Możliwości ad hoc	Wszystko zależy od Ciebie!	Nie możesz dołączyć do grupy, ale chcesz poznać opinie na tematy, które Cię interesują.	

 6-8 godzin w miesiącu

Panel ds. ocen to niezależna grupa klientów Stonewater, którzy pracują z nami na rzecz ulepszenia naszych usług.

Przeprowadza ona dogłębne analizy konkretnych obszarów usług, aby pomóc w ulepszeniu oferowanych klientom usług. W ostatnich latach oceny koncentrowały się na uciążliwościach związanych z hałasem, kontaktach Stonewater z klientami i naszych usługach naprawczych.

Członkowie panelu są dumni z wspólnej pracy nad ocenami. Klienci uczestniczący w panelu ds. ocen pomagają we współtworzeniu usług z myślą o klientach.

Funkcje pełnione przez członków panelu są zróżnicowane – mogą oni czytać regulaminy, analizować dane dotyczące wydajności, spotykać się z innymi pracownikami Stonewater, pisać raporty i blogi lub przeprowadzać ankiety i warsztaty z innymi klientami. Można także ubiegać się o stanowisko przewodniczącego lub wiceprzewodniczącego, aby prawdziwie rozwijać swoje umiejętności przywódcze.

Jeśli zdecydujesz się dołączyć do panelu, zadbamy o zapewnienie Ci sprzętu i szkoleń niezbędnych do pełnienia tej funkcji. Zwracamy również koszty wydatków bieżących.

Ta grupa jest dla Ciebie, jeśli:

- jesteś otwarty(-a) i masz świetne pomysły na to, jak ulepszyć usługi świadczone na rzecz wszystkich klientów Stonewater;
- jesteś zainteresowany(-a) karierą w branży mieszkaniowej i chcesz poszerzyć swoją wiedzę na temat jej funkcjonowania.

Dołączyłem do panelu, ponieważ chciałem pomagać lokalnej i szerszej społeczności. Nie podobają mi się negatywne stereotypy związane z socjalnymi i niedrogimi mieszkańcami, panel jest dla mnie sposobem na przetrzymywanie ich poprzez budowanie pozytywnych relacji między Stonewater, wykonawcami i najemcami.

Pragnę żyć w społeczności, która napanowała dumą mnie i moich sąsiadów.
Gareth, członek panelu ds. ocen


Przyjaciele panelu ds. ocen

Przyjaciele panelu ds. ocen to internetowa grupa klientów Stonewater, którzy wspierają nas poprzez opinie ad hoc na temat naszych zasad, komunikacji z klientami i usług, aby upewnić się, że wszystko, co tworzymy, spełnia potrzeby naszych klientów.

Wspierają także sam panel, angażując się w oceny.

Ta grupa jest dla Ciebie, jeśli:

- jesteś zajętą osobą, ale chciał(a)byś się zaangażować w dogodny dla siebie czasie;
- masz oko do szczegółów.

 1-2 godziny w miesiącu

Czempioni społeczności

 2-4 godziny w miesiącu

Czempioni społeczności to ochotnicy – dumni z miejsca, w którym mieszkają i pełni zapału, by czynić swoją społeczność lepszą. Jako czempion społeczności raz na sześć tygodni będziesz przeprowadzać spacer w swojej okolicy i przekazywać nam szczegółowe informacje na temat bieżących wydarzeń. Będziemy wspólnie z Tobą szukać rozwiązań dla lokalnych problemów.

Będziesz mógł współpracować z naszymi mobilnymi współpracownikami i partnerami umownymi oraz aktywnie pomagać nam w kształtowaniu świadczonych przez nas usług sprzątanego i utrzymania terenu, a także zgłaszać problemy dotyczące całej społeczności, takie jak wyrzucanie śmieci i parkowanie w niedozwolonych miejscach.

Ta grupa jest dla Ciebie, jeśli:

- kochasz miejsce, w którym mieszkasz i chcesz pomóc je ulepszyć;
- masz świetne pomysły na integrację swojej społeczności;
- chcesz dowiedzieć się więcej o tym, jak świadczone są nasze usługi mieszkaniowe.

Miło mi było poznać pracowników i docenić pomoc, której mi udzielili. Dużym plusem była możliwość zaznajomienia się z budżetami przeznaczonymi na poprawę poszczególnych obszarów.

Freda, czempion społeczności

Grupy ds. integracji osób z niepełnosprawnościami

 1-2 godziny w miesiącu

Nasze grupy ds. integracji osób z niepełnosprawnościami są miejscem, w którym klienci z niepełnosprawnościami, upośledzeniem lub cierpiący na choroby przewlekłe, a także ich rodziny, mogą w dogodny dla siebie sposób przekazywać opinie na temat naszych usług. Będziesz mieć możliwość wyrażenia opinii na temat tego, czy proponowane zmiany i ulepszenia usług spełniają zróżnicowane potrzeby naszych klientów.

Ta grupa jest dla Ciebie, jeśli:

- jesteś osobą z niepełnosprawnością, upośledzeniem lub cierpiącą na chorobę przewlekłą;
- pragniesz podzielić się swoimi doświadczeniami, by pomóc nam się ulepszyć nasze usługi;
- chcesz mieć wpływ na proponowane przez nas zasady.



Facebook



Regularnie udostępniamy przydatne informacje, najnowsze wiadomości, wskazówki dla klientów i interesujące historie związane z tym, co aktualnie się dzieje na naszej stronie na Facebooku.

Organizujemy również regularne wydarzenia, podczas których możesz wysłuchać wypowiedzi naszych ekspertów na temat kwestii, które są dla Ciebie ważne, takich jak oszczędzanie pieniędzy czy sposoby na zapobieganie powstawaniu wilgoci i pleśni w domu.



Odwiedź stronę discuss.stonewater.org

Nasi klienci obecni są w całym kraju, a centrum klienta jest miejscem, gdzie możemy wszyscy się spotkać i porozmawiać o naszych społecznościach.

Regularnie publikujemy aktualności dla klientów i oferty dotyczące możliwości zaangażowania się, takie jak te w tej broszurze!

Zachęcamy klientów do dzielenia się swoimi doświadczeniami, wskazówkami i poradami, a także opiniami i pomysłami do uwzględnienia przez Stonewater.

**TWOJA
OPINIA MA
ZNACZENIE**

Rada ds. dobrego samopoczucia osób starszych



2-4 godziny w miesiącu

Rada ds. dobrego samopoczucia osób starszych stworzona została z myślą o klientach i pracownikach Stonewater po 55. roku życia. Grupa spotyka się online raz na kwartał i omawia sposoby, w jakie możemy wspierać klientów, aby pozostali aktywni, niezależni, szczęśliwi i czuli się związani ze swoimi społecznościami.

Ta grupa jest dla Ciebie, jeśli:

- masz ponad 55 lat;
- lubisz samodzielnie przeprowadzać analizy i dzielić się zdobytą wiedzą;
- interesujesz się swoją społecznością;
- masz świetne pomysły na to, jak pomóc innym klientom Stonewater w kraju.

Należąc do rady ds. dobrego samopoczucia osób starszych, czuję, że działam na rzecz potrzeb i nadziei mojego pokolenia. Moje zaangażowanie spowodowane było początkowo poważnym zawirowaniem w moim życiu, gdy w wyniku wypadku moja sprawność ruchowa została poważnie ograniczona, a mój mąż musiał zostać objęty całodobową opieką.


Ta przepiękna frustracja walka o to, by żyć możliwie normalnie i nie zostać więźniem we własnym domu sprawiła, że zrozumiałam, że wiele innych osób mierzy się z podobnymi wyzwaniami.

Szansa na współpracę z innymi mieszkańcami i pracownikami Stonewater w celu przyjrzenia się kwestiom mogącym poprawić samopoczucie osób starszych jest czymś bardzo wartościowym. Mam nadzieję, że rezultatem naszych działań będzie poprawa naszej jakości życia.

Pat, członek rady ds. dobrego samopoczucia osób starszych



Panel szkoleniowy: skargi klientów

 2-4 godziny w miesiącu


Poznanie skarg klientów to świetny sposób na ulepszenie naszych usług dla wszystkich, którzy z nich korzystają.

Będziesz mieć okazję spotkać się z naszym zespołem ds. relacji z klientami, przyjrzeć się gromadzonemu przez nas danym i zobaczyć, jak radzimy sobie ze skargami, a także usłyszeć, co klienci sądzą o naszych usługach. Jako grupa będziecie wykorzystywać wszystkie te informacje do przedstawiania oficjalnych zaleceń dotyczących tego, jak możemy się poprawić.

Ta grupa jest dla Ciebie, jeśli:

- masz oko do szczegółów i lubisz zajmować się analizą danych;
- chcesz dowiedzieć się więcej o rzeczniku ds. mieszkalnictwa i organie regulacyjnym ds. mieszkalnictwa socjalnego;
- chcesz pomóc Stonewater w dalszym doskonaleniu usług.

Stowarzyszenia najemców i lokatorów


 2-4 godziny w miesiącu

Stowarzyszenia najemców i lokatorów to grupy sąsiedzkie, których spotkania mają na celu podejmowanie decyzji dotyczących społeczności lokalnej. To wspólny głos dzielnicy, to grupa pracująca na rzecz wprowadzania pozytywnych zmian. Grupy te mogą również wspierać nowe kluby, działania i wydarzenia w Twojej społeczności – to świetne miejsce, aby zacząć, jeśli masz pomysł na nową grupę lub wydarzenie.

Ta grupa jest dla Ciebie, jeśli:

- chcesz budować relacje z sąsiadami;
- masz świetne pomysły, którymi chcesz podzielić się ze swoją lokalną społecznością.

Mystery Shopping

 1-2 godziny w miesiącu

Członkowie Mystery Shopping pomagają ulepszać nasze usługi poprzez codzienne zadawanie pytań naszym pomocnym zespołom i upewnianie się, że zapewniamy doskonałą obsługę klienta oraz przydatne i poprawne informacje.

Ta grupa jest dla Ciebie, jeśli:

- masz mało czasu, ale chcesz robić wielkie rzeczy;
- możesz sporządzać szczegółowe notatki na temat swoich doświadczeń.

Petycje

Jeśli Ty i Twoi sąsiedzi chcielibyście zasugerować, w jaki sposób możemy poprawić coś w miejscu, w którym mieszkacie, możecie skontaktować się z nami w tradycyjny sposób. Rozumiemy jednak, że czasem istnieje potrzeba złożenia petycji.

Petycja podpisywana jest przez grupę klientów i może być wykorzystana w celu wnioskowania o coś, co przyniesie korzyści mieszkańcom Twojej okolicy. Więcej informacji na temat petycji i sposobu ich składania można znaleźć, wyszukując hasło „petycje” na naszej stronie internetowej.



TWOJA
OPINIA MA
ZNACZENIE



Stonewater współpracuje z We are Group, aby pomóc klientom, którzy potrzebują wsparcia w korzystaniu z Internetu.

Zapewniane są bezpłatne sesje zdalne dostosowane do Twoich potrzeb związanych z korzystaniem z Internetu.

Jeśli chcesz się zaangażować, ale potrzebujesz wsparcia w korzystaniu z Internetu, służymy pomocą.

Zadzwoń pod numer: 0114 551 2551, odwiedź stronę bit.ly/SW_WAG lub zeskanuj kod QR.



Aby uzyskać więcej informacji na temat zaangażowania

Wypełnij krótki formularz dostępny pod adresem: stonewater.org/customers/get-involved/ lub zeskanuj kod QR.



discuss.stonewater.org
Przesyłanie opinii i więcej



facebook.com/stonewateruk
Wydarzenia i najnowsze wiadomości



stonewater.org/get-involved
Aby uzyskać więcej informacji na temat możliwych sposobów zaangażowania



Nie jesteś dostępny(-a) online? Potrzebujesz zmienić sposoby zaangażowania tak, by były dla Ciebie dostępne? Skontaktuj się z nami pod numerem: 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



TWOJA OPINIA MA ZNACZENIE

Jak się z nami
skontaktować?

MyHome

Odwiądź stronę
myhome.stonewater.org
Zgłaszanie napraw, ustawianie polecenia
zapłaty i zarządzanie najmem

Zadzwoń pod numer:
01202 319 119

Linia jest czynna od poniedziałku do
piątku w godzinach 8:00–20:00 oraz
w sobotę w godzinach 9:00–13:00.

Odwiądź stronę
stonewater.org
Najnowsze wiadomości i livechat



Przyłącz się do dyskusji
discuss.stonewater.org

Przesyłanie opinii i więcej

Stonewater Limited
Zarejestrowane stowarzyszenia charytatywne
nr 20558R.

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

Marzec 2024 r.