



# IL TUO FEEDBACK CONTA

*Abbiamo reso molto semplice  
il coinvolgimento dei clienti  
per far sì che possano dare  
forma e migliorare i servizi  
che offriamo.*

*La tua guida al  
coinvolgimento dei clienti*

## Ti diamo il benvenuto



Grazie per l'interesse dimostrato a voler aiutare Stonewater a migliorare i nostri servizi. È estremamente importante per noi coinvolgere i clienti ed è nostro desiderio che la loro voce possa mettere in discussione, sostenere e migliorare tutti i servizi che ti forniamo.

Questo opuscolo offre una panoramica sulle possibilità di coinvolgimento. Dalle posizioni formali con il nostro Gruppo di controllo ai sondaggi e ai feedback ad hoc, c'è qualcosa per tutti i nostri clienti, inclusi coloro con poco tempo a disposizione.

I vantaggi di aiutarci a migliorare i nostri servizi sono molteplici: non solo ci aiuterai a garantire che i nostri clienti siano davvero al centro di tutto ciò che facciamo, ma apprenderai anche competenze vitali che ti aiuteranno a livello personale e professionale. Soprattutto, crescerà la fiducia in te e ti avvicinerai ancora di più alla tua comunità.

Se hai domande su come partecipare, contatta il team di Coinvolgimento dei clienti all'indirizzo [customer.engagement@stonewater.org](mailto:customer.engagement@stonewater.org). Se hai bisogno di contattarci per altri motivi, troverai tutti i nostri recapiti sul retro di questa guida.

Non vedo l'ora di lavorare con te per dare forma ai nostri servizi.

*Sue Shirt*

**Direttore clienti - Esperienza del cliente**



## Partecipa quando ti fa comodo

Non è necessario unirsi a uno dei nostri gruppi formali per partecipare: diamo anche l'opportunità di compilare sondaggi, partecipare a workshop e fornire feedback sui nostri servizi.

Tieni d'occhio l'email, i social media e il Customer hubb per queste opportunità.

Se vuoi semplicemente inviarti le tue idee, scrivici un'email all'indirizzo [customer.engagement@stonewater.org](mailto:customer.engagement@stonewater.org)

| Gruppo                                     | Impegno in termini di tempo | Fa al caso tuo se...   | Per informazioni |
|--|-----------------------------|--|------------------|
| Gruppo di controllo                        | 6-8 ore al mese             | Desideri impegnarti a lungo termine per migliorare i servizi per tutti i clienti di Stonewater | Pagina 4         |
| Amici del Gruppo di controllo              | 1-2 ore al mese             | Hai buon occhio per i dettagli   | Pagina 4         |
| Paladini della comunità                    | 2-4 ore al mese             | Desideri migliorare l'aspetto della tua zona   | Pagina 5         |
| Gruppi di inclusione della disabilità      | 1-2 ore al mese             | Vuoi assicurarti che le nostre comunicazioni e i nostri servizi siano accessibili              | Pagina 5         |
| Facebook                                   | Stai a te decidere!         | Desideri condividere idee con i colleghi e i clienti di Stonewater                             | Pagina 6         |
| Customer hubb                              | Stai a te decidere!         | Desideri condividere idee con i colleghi e i clienti di Stonewater                             | Pagina 6         |
| Comitato per invecchiare bene              | 2-4 ore al mese             | Hai più di 55 anni e vuoi migliorare i servizi   | Pagina 7         |
| Gruppo informativo sui reclami dei clienti | 2-4 ore al mese             | Ci sai fare con i dati e vuoi aiutarci a imparare dai reclami                                  | Pagina 8         |
| Associazioni di inquilini e residenti      | 2-4 ore al mese             | Vuoi costruire relazioni a livello locale  | Pagina 8         |
| Mystery Shopping                           | 1-2 ore al mese             | Hai poco tempo a disposizione, ma vuoi fare la differenza                                      | Pagina 8         |
| Petizioni                                  | Variabile                   | Tu e i tuoi vicini volete cambiare le cose nella vostra comunità                               | Pagina 8         |
| Opportunità ad hoc                         | Stai a te decidere!         | Non puoi impegnarti in un gruppo, ma vuoi esprimere un feedback sulle cose che ti interessano  |                  |



Il Gruppo di controllo è un gruppo indipendente di clienti di Stonewater che collaborano con noi per aiutarci a migliorare i servizi.

Il Gruppo effettua analisi approfondite su aree di servizio specifiche per contribuire a migliorare i servizi per i clienti. Le analisi degli ultimi anni si sono concentrate sui rumori molesti, sui contatti di Stonewater con i clienti e sul nostro servizio di riparazione.

I membri del gruppo sono orgogliosi di lavorare in team per effettuare le analisi. I clienti del Gruppo di controllo contribuiscono a co-creare servizi incentrati sui clienti.

Il ruolo di un membro del Gruppo è vario: leggere le informative, esaminare i dati sulle prestazioni, incontrare i colleghi di Stonewater, scrivere rapporti e blog o svolgere sondaggi e workshop con altri clienti. Avrai anche la possibilità di candidarti alla presidenza o alla vicepresidenza del Gruppo per sviluppare le tue capacità di leadership.

Se entrerai a far parte del Gruppo, ci assicureremo che tu abbia le risorse e la formazione necessarie a svolgere il tuo ruolo. Rimborsiamo anche le spese vive.

**Questo Gruppo fa per te se:**

- Hai una mentalità aperta e grandi idee per migliorare i servizi per tutti i clienti di Stonewater
- Vuoi sviluppare grandi capacità analitiche e di ricerca
- Ti interessa una carriera nel settore immobiliare e vuoi migliorare la tua conoscenza di come funzionano le cose

*Sono entrato a far parte del gruppo di controllo perché mi sento in dovere di aiutare la mia comunità locale e quella più ampia. Non mi piace lo stigma che viene associato all'edilizia sociale e a prezzi accessibili, quindi vedo il Gruppo come un modo per contribuire a eliminarlo attraverso la costruzione di relazioni positive tra Stonewater, i suoi appaltatori e i suoi inquilini.*

*Voglio vivere in una comunità di cui io e i miei vicini siamo orgogliosi.*

*Gareth, Presidente del Gruppo di controllo*

## Gli Amici del Gruppo di controllo

Gli Amici del Gruppo di controllo è un gruppo online di clienti di Stonewater che ci aiutano offrendo feedback ad hoc sulle nostre politiche, sulle comunicazioni ai clienti e sui servizi, per assicurarci che tutto ciò che creiamo risponda alle esigenze dei nostri clienti.

Inoltre, sostiene il Gruppo di controllo partecipando alle analisi.

**Questo Gruppo fa per te se:**

- Hai molti impegni, ma ti piacerebbe partecipare in un momento a te congeniale
- Hai buon occhio per i dettagli



## Paladini della comunità



I Paladini della comunità sono volontari orgogliosi del luogo in cui vivono e desiderosi di aiutare la loro comunità a diventare un posto migliore. In qualità di Paladino della comunità, una volta ogni sei settimane effettuerai delle visite nella tua zona e ci fornirai un feedback dettagliato su ciò che sta accadendo. Lavoreremo in collaborazione con te per trovare soluzioni ai problemi locali.

Potrai lavorare con i nostri Collaboratori in movimento e con i nostri partner contrattuali e ci aiuterai a definire il nostro servizio di pulizia e di manutenzione dei locali, oltre a segnalare problemi a livello di comunità come le discariche abusive e i parcheggi.

**Questo Gruppo fa per te se:**

- Ami il luogo in cui vivi e vuoi contribuire a renderlo migliore
- Hai grandi idee per unire la tua comunità
- Vuoi saperne di più su come vengono erogati i nostri servizi immobiliari

*Ho apprezzato l'incontro con il personale e l'aiuto che mi hanno dato. Scoprire i finanziamenti per migliorare le aree è un grande valore aggiunto.*

*Freda, Paladino della comunità*

## Gruppi di inclusione della disabilità



I nostri gruppi di inclusione della disabilità sono un luogo in cui i clienti con disabilità, handicap o condizioni di salute a lungo termine e le loro famiglie possono dare un feedback sui nostri servizi in modo flessibile. Potrai offrire un feedback sul fatto che le modifiche e i miglioramenti proposti per il servizio soddisfano o meno le varie esigenze dei nostri clienti.

**Questo Gruppo fa per te se:**

- Tu o qualcuno con cui vivi ha una disabilità, un handicap o una condizione di salute a lungo termine
- Ti senti a tuo agio nel condividere le tue esperienze per aiutarci a migliorare
- Vuoi influenzare le nostre politiche



## Facebook



Sulla nostra pagina Facebook condividiamo regolarmente informazioni utili, aggiornamenti, indicazioni per i clienti e storie fantastiche su ciò che accade.

Organizziamo anche eventi periodici in cui puoi ascoltare i nostri colleghi esperti su argomenti importanti per te, come il risparmio o la prevenzione di umidità e muffa in casa.



Visita la pagina  
[discuss.stonewater.org](https://discuss.stonewater.org)

I nostri clienti sono sparsi in tutto il Paese, e il Customer hubb di Stonewater è un luogo ideale per riunirsi e parlare delle nostre comunità.

Pubblichiamo regolarmente notizie sui clienti e opportunità di coinvolgimento come quelle riportate in questo opuscolo!

I clienti sono incoraggiati a condividere le loro esperienze, i loro suggerimenti e consigli, nonché i loro feedback e le loro idee da sottoporre a Stonewater.

# IL TUO FEEDBACK CONTA

## Comitato per invecchiare bene



Il Comitato per invecchiare bene è composto da clienti di età pari o superiore a 55 anni e da colleghi di Stonewater. Si riunisce trimestralmente online ed esplora i modi in cui possiamo aiutare i clienti a rimanere attivi, indipendenti, felici e connessi alle loro comunità.

Questo Gruppo fa per te se:

- Hai più di 55 anni
- Ti piace fare ricerche indipendenti e condividere ciò che hai imparato
- La tua comunità è la tua passione
- Hai grandi idee per aiutare altri clienti di Stonewater in tutto il Paese

*Facendo parte del Consiglio per invecchiare bene sento di dare un contributo positivo alle esigenze e alle speranze della mia generazione. La prima volta che ho partecipato è stato a causa di un grave sconvolgimento della mia vita, quando un incidente mi ha lasciato con una mobilità gravemente compromessa e mio marito ha dovuto essere assistito a tempo pieno.*

*La frustrante lotta per vivere una vita il più possibile soddisfacente e non rimanere prigioniera nel mio appartamento mi ha fatto capire che molti altri stavano affrontando sfide simili.*

*L'opportunità di lavorare insieme ad altri residenti e al personale di Stonewater per esaminare questioni che potrebbero portare a un miglioramento del benessere degli anziani è molto utile e si spera che porti a una vita più soddisfacente.*

*Pat, membro del Comitato per invecchiare bene*



## Gruppo informativo sui reclami dei clienti



Imparare dai reclami dei clienti è un ottimo modo per migliorare i nostri servizi per tutti coloro che li utilizzano.

Avrai l'opportunità di incontrare il nostro Ufficio relazioni clienti, esaminare i dati raccolti e vedere come ci comportiamo in materia di reclami, nonché sentire cosa dicono i clienti dei nostri servizi. Come gruppo, utilizzerai tutte queste informazioni per formulare raccomandazioni obiettive su come migliorare.

Questo Gruppo fa per te se:

- Hai un buon occhio per i dettagli e ami l'analisi dei dati
- Vuoi saperne di più sull'Housing Ombudsman e sul Regulator of Social Housing
- Vuoi aiutare Stonewater a migliorarsi

## Associazioni di inquilini e residenti



Le associazioni di inquilini e residenti sono gruppi di vicini che si riuniscono per prendere decisioni sulla loro comunità locale. Agiscono come voce collettiva per il quartiere, lavorando per apportare cambiamenti positivi. Questi gruppi possono anche sostenere nuovi club, attività e celebrazioni nella tua comunità: un ottimo punto di partenza se hai un'idea per un gruppo o un evento comunitario

Questo Gruppo fa per te se:

- Vuoi costruire relazioni con i tuoi vicini
- Hai grandi idee da condividere con la tua comunità locale

## Mystery Shopping



I mystery shopper ci aiutano a migliorare i nostri servizi facendo domande quotidiane ai nostri team di assistenza e assicurandosi che forniamo un ottimo servizio clienti e informazioni utili e corrette.

Questo Gruppo fa per te se:

- Hai poco tempo a disposizione, ma vuoi fare la differenza
- Sai prendere appunti dettagliati sulla tua esperienza

## Petizioni

Se tu e i tuoi vicini volete dare un suggerimento su come migliorare qualcosa nel luogo in cui vivete, potete mettervi in contatto con noi nei modi consueti. Ma comprendiamo che a volte si voglia presentare una petizione.

Una petizione è firmata da un gruppo di clienti e può essere utilizzata per richiedere qualcosa che vada a beneficio dei cittadini della tua zona. Per maggiori informazioni sulle petizioni e su come presentarne una, basta cercare "petizioni" sul nostro sito web.



IL TUO  
FEEDBACK  
CONTA



**Stonewater collabora con We are Group per aiutare i nostri clienti che hanno bisogno di aiuto con l'uso di Internet.**

Offre sessioni a distanza che si adattano alle tue esigenze online, tutte completamente gratuite.

Se vuoi partecipare, ma hai bisogno di aiuto con l'uso di Internet e vuoi saperne di più, possiamo aiutarti.

Chiamaci allo 0114 551 2551 o visita il sito [bit.ly/SW\\_WAG](http://bit.ly/SW_WAG) o scansiona il codice QR



### Per maggiori informazioni sul coinvolgimento

Compila il nostro breve modulo all'indirizzo: [stonewater.org/customers/get-involved/](http://stonewater.org/customers/get-involved/) o scansiona il codice QR.



[discuss.stonewater.org](http://discuss.stonewater.org)  
Per fornire feedback e tanto altro



[facebook.com/stonewateruk](https://facebook.com/stonewateruk)  
Per gli eventi periodici e le ultime novità



[stonewater.org/get-involved](http://stonewater.org/get-involved)  
Per maggiori informazioni sulle opportunità di coinvolgimento



**Non sei online? Hai bisogno di una modifica per rendere accessibile il tuo coinvolgimento? Contattaci al numero 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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), or contact us on [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/)، أو التواصل معنا على [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/) বা এখানে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), અથવા [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), sau ne puteți contacta la [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/) lub skontaktować się z nami, pisząc na adres [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/) 'ਤੇ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), o poniéndose en contacto con nosotros a través de [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/), ou contactar-nos através do email [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/) oppure è possibile richiederle scrivendo a [customers@stonewater.org](mailto: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/](http://www.stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/)، یا ہم سے اس پر رابطہ کریں [customers@stonewater.org](mailto:customers@stonewater.org)



# IL TUO FEEDBACK CONTA

**Come contattarci:**

**MyHome**

Vai su

[myhome.stonewater.org](https://myhome.stonewater.org)

Segnala riparazioni, imposta un addebito diretto e gestisci il tuo contratto di locazione 24 ore su 24, 7 giorni su 7

**Chiamaci al**

**01202 319 119**

Le linee sono aperte dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00 e il sabato dalle 09.00 alle 13.00

Vai su

[stonewater.org](https://stonewater.org)

Per le ultime notizie e la livechat



**Partecipa alla  
conversazione**

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

Fornisci feedback e tanto altro

Stonewater Limited  
Charitable Registered Societies  
N. 20558R.

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

Marzo 2024