



آراءك وملاحظاتك غاية في الأهمية بالنسبة لنا

لقد سهّلنا حقًا على العملاء المشاركة في
تشكيل الخدمات التي نقدمها وتحسينها.

دليلك لمشاركة العملاء



شارك حينما يحلو لك الأمر

لا يلزمك الأمر الانضمام إلى والمشاركة في إحدى مجموعتنا الرسمية - غالبًا ما تكون لدينا فرص لإكمال الاستطلاعات والمشاركة في ورش، وتقديم آرائك وملاحظاتك حول خدماتنا.

تابع بريدك الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، ومركز العملاء للحصول على هذه الفرص.

إذا كنت ترغب فقط في إرسال أفكارك إلينا، راسلنا عبر البريد الإلكتروني في كافة الأوقات على customer.engagement@stonewater.org



أهلاً بك

نعرب لك عن بالغ شكرنا على اهتمامك بمساعدة Stonewater على تحسين خدماتنا. تعد مشاركة العملاء أمرًا في غاية الأهمية بالنسبة لنا، نريد أن نسمع آراء جميع عملائنا حول الخدمات المقدمة من جانبنا وأن يدعموها.

يمنحك هذا الكتيب نظرة عامة على بعض الطرق التي يمكنك من خلالها المشاركة. بدءًا من المناصب الرسمية مع فريق التدقيق الخاصة بنا وصولاً إلى الاستطلاعات والتعليقات المخصصة، يمكن لجميع عملائنا المشاركة حتى في حالة عدم وجود قدرًا كافيًا من الوقت.

يوجد العديد من الفوائد لمساعدتنا على تحسين خدماتنا، أي أنك لن تساعدنا على ضمان إشراك عملائنا في كل ما نقوم به فقط، ولكنك ستتعلم أيضًا المهارات الحيوية التي ستساعدك شخصيًا ومهنيًا، ولكن الأهم من ذلك هو تمكنك من اكتساب مزيدًا من الثقة وكذلك ستصبح قريبًا من مجتمعك.

إذا كانت لديك أي أسئلة حول المشاركة، فيرجى الاتصال بفريق التواصل مع فريق مشاركة العملاء على customer.engagement@stonewater.org. إذا كنت بحاجة إلى التواصل معنا بشأن شيء آخر، فقد أدرجنا جميع تفاصيل الاتصال الخاصة بنا على ظهر هذا الدليل.

أطلع إلى العمل معكم لتشكيل خدماتنا.

سو شيرت

رئيس قسم العملاء • خدمة العملاء

هل ترغب في معرفة المزيد؟	المجموعة	الالتزام بالمواعيد	المشاركة مناسبة لك في حالة
صفحة 4	فريق التدقيق	من ست إلى ثمان ساعات شهريًا	تريد الالتزام على المدى الطويل بتحسين الخدمات لجميع عملاء Stonewater
صفحة 4	فريق أصدقاء التدقيق	من ساعة إلى ساعتين شهريًا	التركيز وملاحظة التفاصيل
صفحة 5	أبطال المجتمع	من ساعتين إلى أربع ساعات شهريًا	تريد تحسين مظهر منطقتك المحلية
صفحة 5	مجموعات دمج ذوي الاحتياجات الخاصة	من ساعة إلى ساعتين شهريًا	تريد التأكد من إمكانية الوصول إلى اتصالاتنا وخدماتنا
صفحة 6	الفييس بوك	الأمر متروك لك!	تريد مشاركة الأفكار مع الزملاء والعملاء في Stonewater
صفحة 6	مركز العملاء	الأمر متروك لك!	تريد مشاركة الأفكار مع الزملاء والعملاء في Stonewater
صفحة 7	مجلس إدارة رعاية المسنين	من ساعتين إلى أربع ساعات شهريًا	تبلغ من العمر 55 عامًا أو فيما فوق وتريد تحسين الخدمات
صفحة 8	فريق التعلم من شكاوى العملاء	من ساعتين إلى أربع ساعات شهريًا	أنت رائع في استخدام البيانات وتريد مساعدتنا في معالجة الشكاوى
صفحة 8	جمعيات المستأجرين والمقيمين	من ساعتين إلى أربع ساعات شهريًا	تريد بناء علاقات محليًا
صفحة 8	التسوق الخفي	من ساعة إلى ساعتين شهريًا	لديك وقت قصير ولكنك تريد أن تحدث فرقًا كبيرًا
صفحة 8	طلبات الالتماس	تختلف أوقات المشاركة	تريد أنت وجيرانك إجراء تغيير في مجتمعك
	فرص مخصصة	الأمر متروك لك!	لا يمكنك الالتزام بمجموعة معينة، ولكنك تريد إبداء رأيك في الأشياء التي تهتمك



آراءك وملاحظاتك غاية الأهمية بالنسبة لنا

فريق التدقيق هو مجموعة مستقلة من عملاء Stonewater الذين يعملون معنا للمساعدة في تحسين الخدمات.

يقوم الفريق بمراجعات متعمقة لجوانب محددة في الخدمة للمساعدة على تحسين الخدمات للعملاء. ركزت المراجعات في السنوات الأخيرة على مصادر الإزعاج والضوضاء، وتواصل Stonewater مع العملاء، وخدمة الصيانة لدينا.

يفخر أعضاء الفريق بالعمل كفريق للاضطلاع بأمر المراجعات. يساعد العملاء في فريق التدقيق على المشاركة في إنشاء خدمات مع العملاء.

يتنوع دور عضو الفريق - فقد تقوم بقراءة السياسات أو الاطلاع على بيانات الأداء أو الاجتماع مع زملاء Stonewater أو كتابة التقارير والمدونات أو إجراء استطلاعات وورش مع عملاء آخرين. ستتاح لك أيضًا فرصة الترشح لمنصب الرئيس أو نائب الرئيس لتطوير مهاراتك القيادية حقًا.

إذا انضممت إلى الفريق، فسنأكد من حصولك على المعدات والتدريبات التي تحتاجها للنهوض بدورك. ونقوم أيضًا بسداد النفقات الشخصية.

هذه المجموعة مناسبة لك إذا:

- كان لديك ذهنًا منفتحًا ولديك أفكار رائعة لتحسين الخدمات لجميع عملاء Stonewater.
- وترغب في تطوير مهارات تحليلية وبحثية رائعة أنت مهتم بمهنة في مجال الإسكان وترغب في تحسين معرفتك بطريقة عمل الأشياء

أصدقاء التدقيق

مجموعة عبر الإنترنت من عملاء Stonewater الذين يساعدوننا من خلال تقديم ملاحظات مخصصة بشأن سياساتنا واتصالات العملاء والخدمات للتأكد من تلبية كل ما نقدمه لاحتياجات عملائنا.

كما أنهم يدعمون لجنة التدقيق من خلال المشاركة في المراجعات.

هذه المجموعة مناسبة لك إذا:

- كنت مشغولًا، ولكنك ترغب في المشاركة في الوقت الذي يناسبك.
- لديك اهتمام كبير بالتفاصيل

أبطال المجتمع

أبطال المجتمع هم متطوعون فخورون بالمكان الذي يعيشون فيه ويرغبون بمساعدة مجتمعهم ليصبح أفضل. بصفتك أحد أبطال المجتمع، ستنظم جولات في منطقتك مرة كل ستة أسابيع وستقدم لنا ملاحظات مفصلة حول ما يحدث. وسنعمل بالشراكة معك لإيجاد حلول للمشكلات المحلية.

ستتمكن من العمل مع الشركاء المتنقلين والشركاء المتعاقدين، وستأخذ بزمام المبادرة في مساعدتنا على تشكيل خدمة التنظيف وصيانة الأراضي لدينا، بالإضافة إلى الإبلاغ عن المخاوف على مستوى المجتمع مثل البقشيش ومواقف السيارات.

هذه المجموعة مناسبة لك إذا:

- كنت تحب المكان الذي تعيش فيه وتريد المساعدة تحسينه.
- لديك أفكار رائعة لتوحيد مجتمعك.
- تريد معرفة المزيد بشأن طريقة تقديم خدماتنا العقارية

مجموعات دمج ذوي الاحتياجات الخاصة

تعد مجموعات دمج ذوي الاحتياجات الخاصة بنا مكانًا للعملاء الذين يعانون من إعاقة أو ضعف أو حالة صحية طويلة الأجل وعائلاتهم لتقديم ملاحظات حول خدماتنا بطريقة مرنة، وستحصل على ملاحظات حول ما إذا كانت التغييرات والتحسينات المقترحة في الخدمة تلي الاحتياجات المتنوعة لعملائنا أم لا.

هذه المجموعة مناسبة لك إذا:

- كنت شخص يعاني من إعاقة أو ضعف أو حالة صحية طويلة الأمد.
- كنت تشعر براحة لمشاركة تجاربك المعيشية لمساعدتنا على التحسين.
- تريد إحداث تأثير إيجابي في سياساتنا بطريقة إيجابية



لقد استمتعت بلقاء الموظفين والمساعدة التي قدموها لي. يعد التعرف على التمويل للمساعدة على تحسين المناطق ميزة كبيرة. فريدا، أبطال المجتمع

انضممت إلى فريق التدقيق لأنني أشعر بأنني أرغب في مساعدة مجتمعي المحلي والأوسع. لا أحب الفكرة المرتبطة بالإسكان الاجتماعي وبيانه قليل التكلفة، لذلك أرى الفريق طريقة لنا للمساعدة على القضاء عليها من خلال بناء علاقات إيجابية بين Stonewater ومقاوليها ومستأجريها.

أريد أن أعيش في مجتمع أفتخر به أنا وجيراني.

غاريت، رئيس فريق التدقيق



مجلس إدارة رعاية المسنين

من ساعتين إلى أربع ساعات شهريًا

يتكون مجلس إدارة رعاية المسنين من العملاء الذين تبلغ أعمارهم 55 عامًا أو أكثر، وزملاء من Stonewater. تجتمع المجموعة كل ثلاثة أشهر عبر الإنترنت، وتستكشف الطرق التي يمكننا من خلالها دعم العملاء للبقاء نشطين ومستقلين وسعداء ومتصلين بمجتمعاتهم.

هذه المجموعة مناسبة لك إذا:

- عمرك يزيد عن 55 عامًا
- كنت تستمتع بإجراء بحث مستقل ومشاركة ما تعلمته
- كنت شغوف بمجتمعك
- لديك أفكار رائعة لمساعدة عملاء Stonewater الآخرين في جميع أنحاء البلاد.

من خلال كوني جزءًا من مجلس إدارة رعاية المسنين، أشعر أنني أقدم مساهمة مثمرة في احتياجات وآمال جيلي. وانضمت لأول مرة بسبب اضطراب كبير حدث في حياتي عندما تسبب لي حادث في إعاقة شديدة في الحركة، ما يعني أن زوجي اضطر إلى تسجيلي في دار للرعاية بدوام كامل.

إن الجهد المضني لعيش حياة مرضية قدر الإمكان، وعدم البقاء سجينًا في شقتي، جعلني أدرك أن العديد من الأشخاص الآخرين يواجهون تحديات مماثلة.

إن فرصة العمل مع المقيمين الآخرين وموظفي Stonewater للنظر في القضايا التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في رفاهية كبار السن جديرة بالاهتمام للغاية، ونأمل أن تؤدي إلى تحقيق حياة فارحة.

بات، عضو في مجلس إدارة رعاية المسنين



الفيس بوك

نشارك بانتظام المعلومات المفيدة والتحديثات وإرشادات العملاء والقصص الرائعة حول ما يحدث على صفحتنا على الفيس بوك

نستضيف أيضًا فعاليات منتظمة يمكنك من خلالها الاستماع من زملائنا الخبراء الأشياء المهمة بالنسبة لك - مثل توفير المال أو منع الرطوبة والعفن في منزلك.



قم بزيارة discuss.stonewater.org

ينتشر عملاؤنا في جميع أنحاء البلاد، ويعد مركز عملاء Stonewater مكانًا رائعًا لنا جميعًا للالتقاء والتحدث عن مجتمعاتنا.

نشر بانتظام أخبار العملاء والفرص للمشاركة على النحو الموجود في هذا الكتيب!

يتم تشجيع العملاء على مشاركة تجاربهم وتلميحاتهم ونصائحهم بالإضافة إلى الملاحظات والأفكار التي يجب على Stonewater مراعاتها.

آراءك وملاحظاتك
غاية في الأهمية بالنسبة لنا



آراءك وملاحظاتك
غاية في الأهمية بالنسبة لنا

فريق التعلم من شكاوى العملاء

من ساعتين إلى أربع ساعات شهريًا

يعد التعلم من شكاوى العملاء طريقة رائعة لتحسين خدماتنا لكل من مستخدميها.

ستتاح لك الفرصة لمقابلة فريق علاقات العملاء لدينا، وإلقاء نظرة على البيانات التي نجم عنها ومعرفة مدى أدائها عندما يتعلق الأمر بالشكاوى، والاستماع إلى ما يقوله العملاء عن خدماتنا. ستستخدم كل هذه المعلومات لتقديم توصيات موضوعية حول طريقة التحسين كمجموعة.

هذه المجموعة مناسبة لك إذا:

- لديك اهتمام بالتفاصيل وترغب في تحليل البيانات
- تريد معرفة المزيد عن أمين مظالم الإسكان ومنظم الإسكان الاجتماعي
- تريد مساعدة Stonewater على التحسن.

جمعيات المستأجرين والمقيمين

هي مجموعات من الجيران الذين يجتمعون لاتخاذ قرارات بشأن مجتمعهم المحلي، وإنهم بمثابة صوت جماعي للحي - يعملون على إحداث تغيير مثمر، ويمكن لهذه المجموعات أيضًا دعم النوادي والأنشطة والاحتفالات الجديدة في مجتمعك - وهو مكان رائع للبدء إذا كانت لديك فكرة لمجموعة أو حدث مجتمعي

هذه المجموعة مناسبة لك إذا:

- تريد بناء علاقات مع جيرانك
- لديك أفكار رائعة لمشاركتها مع مجتمعك المحلي

من ساعتين إلى أربع ساعات شهريًا



التسوق الخفي

من ساعة إلى ساعتين شهريًا

يساعدنا المتسوقون السريون لدينا على تحسين خدماتنا من خلال إجراء استفسارات يومية مع فرقنا المفيدة والتأكد من أننا نقدم خدمة عملاء رائعة ومعلومات مفيدة وصحيحة.

هذه المجموعة مناسبة لك إذا:

- ليس لديك الكثير من الوقت، ولكنك تريد إحداث فرق ملموس
- يمكنك تدوين ملاحظات مفصلة حول تجربتك

طلبات الالتماس

إذا كنت ترغب وجيرانك في تقديم اقتراح متعلق بطريقة تحسين شيء ما في المكان الذي تعيش فيه، فيمكنك التواصل معنا بجميع الطرق العادية. لكننا نتفهم أنه في بعض الأحيان، قد ترغب في تقديم طلب التماس.

يتم توقيع طلب الالتماس من قبل مجموعة من العملاء، ويمكن استخدامها لطلب شيء من شأنه أن يفيد الأشخاص في منطقتك المحلية. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول طلبات الالتماس وطريقة تقديمها من خلال البحث عن «طلبات الالتماس» على موقعنا.

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

We Are Group

تعمل **Stonewater** بالشراكة مع **We are Group** لمساعدة عملائنا الذين يحتاجون إلى القليل من الدعم للاتصال بالإنترنت.

إنها توفر جلسات عن بُعد تلبّي احتياجاتك عبر الإنترنت، وكلها مجانية تمامًا.

إذا كنت ترغب في المشاركة، ولكنك بحاجة إلى بعض المساعدة في الاتصال في معرفة المزيد، يمكننا مساعدتك.

اتصل بنا على 01145512551 أو زيارة

bit.ly/SW_WAG أو امسح رمز الاستجابة السريعة



لمزيد من المعلومات بشأن المشاركة

املاً النموذج المختصر الخاص بنا على:

stonewater.org/customers/get-involved/ أو امسح رمز الاستجابة السريعة ضوئياً.



discuss.stonewater.org

قدم ملاحظتك والمزيد



facebook.com/stonewateruk

للأحداث العادية وآخر الأخبار



stonewater.org/get-involved

لمزيد من المعلومات بشأن فرص المشاركة



هل أنت غير متصل بالإنترنت؟ هل تحتاج إلى تعديل

لجعل المشاركة متاحة لك؟

اتصل بنا على 01202319119



آراءك وملاحظاتك غاية في الأهمية بالنسبة لنا

طرق التواصل:

MyHome

انتقل إلى

myhome.stonewater.org

قم بالإبلاغ عن الإصلاحات وإعدادات الخضم المباشر
وإدارة الإيجارات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

اتصل بنا على

01202 319 119

الخطوط مفتوحة من الإثنين إلى الجمعة من
الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً والسبت من 9
صباحاً إلى 1 مساءً

انتقل إلى

stonewater.org

للحصول على آخر الأخبار والدرشة الحية



Customer
hubb

انضم إلى المحادثة

discuss.stonewater.org

قدم ملاحظاتك والمزيد

رقم
جمعية Stonewater الخيرية المحدودة المسجلة
.20558R

المكتب المسجل:

جناح C، لانكستر هاوس جرانج بنس بارك دبري
رود ويتستون ليستر LE8 6EP

مارس 2024