Yarra Valley Water | a fresh approach

Macedonian

Fact Sheet

Подршка на нашите клиенти

Во различно време од нашиот живот нашите потреби се менуваат, што понекогаш може да резултира во финансиски потешкотии. Yarra Valley Water има развиено различни програми да им помогнеме на нашите клиенти. Ние имаме служба за подршка на клиентите, која е специјално оспособена за подршка на нашите клиенти и нивните потреби во време на финансики потешкотии.

Политиката на Yarra Valley Water во моменти на потешкотии

Yarra Valley Water има развиено политика за во моменти на потешкотии, која го дефинира нашиот пристап кон клиентите кои имаат привремени или постојани проблеми. Нашата политика обезбедува сите клиенти на кои им треба додатна помош да бидат третирани индивидуално, со почит и чувствителност. Ние тоа ќе го постигнеме со тоа што клиентите ќе имаат еден службеник за контакт во Yarra Valley Water. Тие ќе бидат заштитени од ограничувања и присилна наплата и ќе бидат информирани за сите можни начини за помош.

Подршка на клиентите

Нашата служба за подршка на клиентите има широки разбирања и интензивна обука која вклучува и:

- Зависност од дрога и алкохол
- Домашно насилство
- Зависност од коцкање
- Програми на државата за помош и пензионерски и други бенефити
- Разбирање за тешки ситуации
- Депресија
- Проблеми во врска со онеспособеност, и
- Различни културни потекла.

Ние разбираме дека клиентите неможат секогаш да ги платат минималните износи кои се бараат. Затоа, ќе договориме начин заснован на тоа колку клиентот е во состојба да плати. Со нашиот индивидуален пристап ќе постигнеме потребите на секој поединечен клиент да бидат соодветно задоволени. Ги повикуваме нашите клиенти да ја контактираат нашата служба во секое време за да ја дискутираат нивната ситуација.

Договорете и заштедете

Програмата Договори и заштеди е направена да ги награди клиентите кои постојано ги исполнуваат своите обврски. Откако клиентот ќе изврши одреден број на плаќања, ние ќе ја кредитираме неговата сметка со едно плаќање. Ако клиентот продолжи со исполнување на своите обврски за определено време, ќе го разгледаме салдото на сметката и ќе го подесиме истото ако е потребно.

Штедливи куќи

Штедливи куќи е заедничка иницијатива на Yarra Valley Water и Department of Human Services, при што сопственици на куќи (на кои тоа им следува) ќе добијат БЕСПЛАТНА проверка од страна на овластен водоводџија на Yarra Valley Water. Нашиот водоводџија ќе ја испита ефикасноста на користењето на водата во куќата. Ако е потребно ќе изврши и одредени работи со цел да се намали потрошувачката на вода во домаќинството.

Програми на Владата за помош

За оние клиенти кои ги исполнуваат условите, ние располагаме со информации за различни програми на Владата за помош.

Пензии и попусти

Клиентите кои се носители на важечки пензионерски или картички за попуст може да имаат попуст на сметката за вода. Ова често пати не се зема во обзир со што доаѓа до поголеми сметки отколку што треба. Ние ќе ви го одобриме попустот веднаш штом дознаеме дека ви следува, со што ќе се намали и сметката. Можете да ни се јавите за да разговарате за попустите кои ви следуваат.

Посети дома

Клиентите може да имаат потешкотии со потполнување на формуларите или да се разберат преку телефон. Тие може да не се во можност да ја напуштат куќата од различни причини. Затоа, еден од нашите службеници може да ги посети дома. Оваа програма е дел од нашиот пристап за помош на нашите клиенти на место каде што најмногу им одговара.

Финансиски совети

Yarra Valley Water може да ги препорача клиентите за финансиско советување кое ќе биде бесплатно за клиентот. На советувањето ќе добиете детални информации за вашите права и можности кои ви стојат на располагање. Ќе можете да дискутирате за било кои проблеми кои допринесуваат да имате потешкотии или стрес, ќе добиете бесплатни финансиски совети, посета за ефикасност на користењето на водата и посета дома.

За повеќе информации

Бесплатен повик **1800 637 316**

Е-пошта .... customersupportteam@yvw.com.au

Интернет....................... www.yvw.com.au/otherlanguages

Телефон со преведувачи 13 1450