



Fact Sheet

Podrška našim korisnicima

U različitim razdobljima života naše potrebe se mijenjaju, što ponekad može za posljedicu imati financijske poteškoće.

Uvažavajući navedeno, Yarra Valley Water je razvila niz programa za pomoć našim korisnicima. Imamo ekipu za pomoć korisnicima (Customer Support Team), čiji su članovi posebno obučeni za pružanje podrške našim korisnicima u vrijeme financijskih poteškoća.

Politika Yarra Valley Water za životne poteškoće

Yarra Valley Water primjenjuje Politiku za životne poteškoće (Hardship Policy), koja definira naš pristup podršci korisnicima koji se suočavaju s privremenim ili trajnim životnim poteškoćama. Naša politika osigurava da svi korisnici kojima je potrebna dodatna podrška budu tretirani individualno, s poštovanjem i obazrivošću. Pobrinut ćemo se za to na taj način što će korisnici imati jednu osobu za kontakt u Yarra Valley Water. Bit će zaštićeni od restrikcija i daljnjih mjera naplate, te informirani o cjelokupnoj podršci koja im je na raspolaganju.

Korisnička podrška

Članovi naše ekipe za korisničku podršku (Customer Support Team) imaju opsežno razumijevanje i prošli su obuku koja uključuje:

- ovisnost o drogi i alkoholu
- nasilje u obitelji
- ovisnost o kockanju
- vladini programi za pomoć i mirovine/olakšice
- svijest o teškoj životnoj situaciji
- depresija
- problemi s kojima se suočavaju korisnici s invaliditetom, i
- pitanja kulturne raznolikosti.

Razumijemo da si naši korisnici ne mogu uvijek priuštiti minimalne iznose plaćanja koji su potrebni

za vođenje njihovog računa. Sukladno tome postići ćemo dogovor o plaćanju na temelju iznosa koje si naš korisnik može razumno priuštiti. Našim individualnim pristupom svakom slučaju pobrinut ćemo se da se potrebama svakog našeg korisnika obazrivo izađe u susret na odgovarajući način. Pozivamo naše korisnike da stupe u kontakt s našom ekipom u bilo koje vrijeme kako bi porazgovarali o svojoj situaciji.

Dogovori i uštedi

Program "dogovori i uštedi" (Arrange and Save program) osmišljen je za nagrađivanje korisnika koji kontinuirano podmiruju svoje obveze. Nakon što korisnici izvrše određeni broj plaćanja, mi ćemo na njihov račun proknjižiti iznos jedne uplate. Ukoliko korisnik nastavi podmirivati svoje obveze u određenom vremenskom razdoblju, izvršit ćemo reviziju računa te, tamo gdje je to potrebno, prilagoditi njegov saldo.

Pametni domovi

Inicijativa "Pametni domovi" (Smart Homes) zajednička je inicijativa Yarra Valley Water i Ministarstva za društvene usluge (Department of Human Services) u sklopu koje vlasnici domova koji na to imaju pravo dobivaju BESPLATNU reviziju vodovoda od ovlaštenog vodoinstalatera Yarra Valley Water. Naš vodoinstalater provest će reviziju učinkovitosti vode u kućanstvu i po potrebi izvršiti

radove potrebne za smanjivanje ukupnih računa za vodu u kućanstvu.

Vladini programi za pomoć

Za korisnike koji udovoljavaju kriterijima imamo informacije o različitim Vladinim programima za pomoć (Government Assistance Schemes).

Mirovine i olakšice

Korisnici mogu biti vlasnici važeće umirovljeničke kartice ili kartice za popuste (Pension or Concession Card), a nisu zatražili popust na račun za vodu. To se često previdi te dolazi do ispostave većeg računa nego što je potrebno. Čim saznamo za nastalu situaciju, odobrit ćemo vam popust, što će smanjiti vaš neplaćeni račun. Možete stupiti u kontakt s našom ekipom i porazgovarati o svojim pravima iz osnove umirovljeničke kartice/kartice za popuste.

Kućni posjeti

Korisnici mogu imati poteškoća s ispunjavanjem obrazaca i s komuniciranjem putem telefona. Moguće je da ne mogu napustiti kuću iz nekoliko razloga te bi im dobro došla kućna posjeta člana naše ljubazne ekipe. Ovaj program je dio našeg pristupa za pomoć našim korisnicima u okolini koja najbolje odgovara njihovim individualnim potrebama.

Financijsko savjetovanje

Yarra Valley Water može brzo uputiti korisnike na financijsko savjetovanje (Financial Counselling) bez troškova po korisnika. Financijski savjetnici (Financial Counsellors) mogu vam dati detaljne informacije o vašim pravima i mogućnostima koje vam stoje na raspolaganju. S njima možete razgovarati o financijskim pitanjima koja vam možda uzrokuju poteškoće ili nelagodu.

Dodatne informacije

Za pomoć nazovite službu za korisničku podršku (Customer Support)

Besplatni poziv: 1800 637 316

E-mail: customersupportteam@yvw.com.au

Internet: yvw.com.au/for-home/account