



Chính sách về Bạo lực Gia đình và Trong gia đình

Bạo lực gia đình và trong gia đình gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến cuộc sống của mọi người, và ai cũng đều xứng đáng có những mối quan hệ an toàn và tôn trọng.

Cam kết của chúng tôi

Tại Greater Western Water, chúng tôi hỗ trợ tất cả khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình. Chúng tôi hiểu rằng bạo lực gia đình và trong gia đình có nhiều hình thức và một số người có nguy cơ cao hơn, chẳng hạn như trẻ em, phụ nữ, người khuyết tật, Người Thổ dân và dân đảo Torres Strait, những người đến từ các nền văn hóa và ngôn ngữ khác nhau, người cao tuổi và những người thuộc cộng đồng LGBTQIA+.

Chúng tôi có thể hỗ trợ như thế nào

Nếu đang trải qua tình trạng bạo lực gia đình hoặc trong gia đình, chúng tôi sẽ:

- Cung cấp hỗ trợ cá nhân thông qua nhóm Cộng đồng và Chăm sóc của chúng tôi.
- Giữ thông tin của quý vị riêng tư và bảo mật.
- Hỗ trợ quản lý tài khoản của quý vị một cách an toàn, đặc biệt nếu đó là tài khoản chung.
- Cùng quý vị giải quyết các khó khăn trong thanh toán.
- Bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị khỏi những người khác có thể tìm cách truy cập.
- Kết nối quý vị với các dịch vụ hỗ trợ khác khi cần.
- Cung cấp một số điện thoại và email trực tiếp để quý vị không phải kể câu chuyện của mình nhiều lần.

Hỗ trợ tài chính có sẵn

Chúng tôi nhận ra rằng bạo lực gia đình có thể gây khó khăn trong việc thanh toán.

Chúng tôi có thể giúp bạn:

- Sắp xếp thanh toán linh hoạt.
- Các khoản trợ cấp và nhượng bộ của chính phủ.
- Các lựa chọn để quản lý hoặc giảm nợ trên hóa đơn nước của bạn.
- Các cách để giảm mức sử dụng nước và hóa đơn của bạn.
- Bảo vệ khỏi hạn chế thu hồi nợ hoặc cung cấp.

Quyền riêng tư và sự an toàn của bạn

Chúng tôi rất coi trọng quyền riêng tư của bạn. Khi bạn cho chúng tôi biết về tình huống bạo lực gia đình:

- Chúng tôi sẽ áp dụng các biện pháp bảo mật đặc biệt cho tài khoản của bạn.
- Chỉ những nhân viên được đào tạo chuyên về bạo lực gia đình và gia đình mới có thể xem thông tin cá nhân của bạn.
- Chúng tôi sẽ cẩn thận với cách chúng tôi giao tiếp với bạn.
- Tài khoản chung sẽ được xử lý cẩn thận hơn để bảo vệ quyền riêng tư của bạn và giữ an toàn cho bạn.
- Chúng tôi sẽ giới thiệu đến các dịch vụ chuyên gia bạo lực gia đình thích hợp.

Cách nhận trợ giúp

Quý vị có thể nhận hỗ trợ bằng cách:

- Gọi cho chúng tôi để nói chuyện với nhóm Cộng đồng và Chăm sóc của chúng tôi
- Nhớ nhân viên hỗ trợ hoặc cố vấn tài chính thay mặt liên hệ với chúng tôi thay mặt quý vị
- Truy cập trang web của chúng tôi để biết thông tin về các dịch vụ hỗ trợ

Liên hệ với chúng tôi

Nếu cần trợ giúp, quý vị có thể:

- Gọi cho chúng tôi theo số 13 44 99 và chọn tùy chọn bạo lực gia đình để được ưu tiên hỗ trợ.
- Truy cập trang web của chúng tôi gww.com.au

Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ và sẽ xử lý tình huống của quý vị với sự quan tâm cần, tôn trọng và bảo mật tuyệt đối.

Đây là phiên bản đơn giản hóa của chính sách đầy đủ của chúng tôi. Để xem chính sách đầy đủ, vui lòng truy cập trang web gww.com.au.