

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Πελατών

Σκοπός

Αυτή η πολιτική περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι και οι εργολάβοι της Greater Western Water (GWW) υποστηρίζουν όλους τους πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία και τη σημασία της προτεραιότητας στην ιδιωτικότητα, την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα των πελατών που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία.

Η GWW αναγνωρίζει τη σημασία της οικογενειακής και οικιακής βίας ως προβλήματος στην κοινωνία και την υποχρέωσή μας να συμβάλλουμε στις προσπάθειες πρόληψης και να μετριάσουμε τους κινδύνους εκμετάλλευσης των προϊόντων, των υπηρεσιών, των συστημάτων και των διαδικασιών της για την πρόκληση βλάβης.

Η GWW καταδικάζει τη διάπραξη οικογενειακής και οικιακής βίας σε όλες τις μορφές της και αναγνωρίζει τις βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες σημαντικές επιπτώσεις που έχει η οικογενειακή και οικιακή βία σε όλους τους επιζώντες-θύματα, τις οικογένειές τους και την κοινωνία.

Η GWW κατανοεί τον μοναδικό ρόλο που μπορούν να έχουν οι βασικές υπηρεσίες στην υποστήριξη θυμάτων οικογενειακής και οικιακής βίας και δεσμεύεται να υποστηρίξει τους πελάτες μας που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία. Αυτό ευθυγραμμίζεται με το όραμά μας για ακμάζοντες ανθρώπους και χώρα. Οι άνθρωποί μας είναι οι εργαζόμενοι, οι συνεργάτες, οι πελάτες και οι κοινότητές μας. Το όραμά μας είναι να παρέχουμε αξιόπιστες υπηρεσίες ύδρευσης με τρόπο που να υποστηρίζει τους ανθρώπους να ευδοκίμησουν οικονομικά, κοινωνικά, περιβαλλοντικά και πολιτιστικά.

Αυτή η πολιτική διαμορφώνει τις αποφάσεις και τις ενέργειές μας όταν υποστηρίζουμε πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία και διασφαλίζει ότι πληρούμε τις υποχρεώσεις που περιγράφονται στο Πρότυπο Βιομηχανίας Ύδρευσης της Επιτροπής Βασικών Υπηρεσιών - Αστική Εξυπηρέτηση Πελατών Έκδοση 4, ενσωματώνοντας τροποποιήσεις από την 1η Ιουλίου 2024 (Πρότυπο Βιομηχανίας Ύδρευσης).

Πεδίο Εφαρμογής

Αυτή η πολιτική ισχύει για όλους τους πελάτες που αναγνωρίζονται ως θύματα οικογενειακής και οικιακής βίας. Η GWW κατανοεί ότι οι ίδιοι οι πελάτες μπορούν να αναγνωριστούν ως επηρεασμένοι από οικογενειακή βία με αυτοπροσδιορισμό, από την GWW, από ανεξάρτητο οικονομικό σύμβουλο ή εργαζόμενο σε υποθέσεις ή από άλλο επαγγελματία που ενεργεί για λογαριασμό και με τη συγκατάθεση του πελάτη. Αυτό περιλαμβάνει κάθε επιχειρηματικό πελάτη που απαιτεί την υποστήριξη που περιγράφεται σε αυτήν την πολιτική. Για παράδειγμα, ένας ιδιοκτήτης οικογενειακής επιχείρησης που λειτουργεί με επωνυμία επιχείρησης μπορεί επίσης να πληροί τις προϋποθέσεις για υποστήριξη, όπως περιγράφεται σ' αυτήν την πολιτική. Γνωρίζουμε επίσης ότι οποιοσδήποτε από τους πελάτες μας θα μπορούσε να επηρεαστεί από οικογενειακή και οικιακή βία και ότι μπορεί να μην θέλει να ταυτοποιηθεί και μπορεί να υποστηριχθεί διαφορετικά.

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Πελατών

Στόχοι

Στόχος αυτής της πολιτικής είναι οι εργαζόμενοι και οι εργολάβοι της GWW να υποστηρίξουν όλους τους πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία. Μέσω αυτής της πολιτικής, δεσμευόμαστε να υποστηρίξουμε τους ανθρώπους μας να δώσουν προτεραιότητα στο απόρρητο, την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα των πελατών που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία με εξειδικευμένες, προσαρμοσμένες υπηρεσίες για πελάτες που χρειάζονται την υποστήριξή μας, να οικοδομήσουμε εμπιστοσύνη μεταξύ της κοινότητάς μας και να ζωντανέψουμε το όραμά μας για «ακμάζοντες ανθρώπους».

Για την επίτευξη των στόχων μας για την Εμπειρία Πελατών, η GWW υποστηρίζει το όραμα και τους στρατηγικούς μας στόχους:

Το όραμά μας είναι για ακμάζοντες ανθρώπους και Χώρα.¹

- Βελτίωση της εμπειρίας των πελατών κατανοώντας τι έχει μεγαλύτερη σημασία για τους πελάτες και τις κοινότητές μας. Θα συνεχίσουμε:

Εφαρμογή του Πλαισίου Συμμετοχής της Κοινότητας για να διασφαλιστεί ότι η φωνή των πελατών και της κοινότητας ακούγεται και χρησιμοποιείται στη λήψη αποφάσεων

Υποστήριξη πελατών που αντιμετωπίζουν δυσκολίες πληρωμής ενόψει πιέσεων κόστους ζωής

Βελτίωση της υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών για να διασφαλιστεί ότι οι πελάτες αισθάνονται ότι υποστηρίζονται όταν εγείρουν ζητήματα και έχουν εμπιστοσύνη στην ικανότητά μας να τα επιλύσουμε

Ευαισθητοποίηση για όλους τους τύπους οικογενειακής και οικιακής βίας

¹ GWW Εταιρική Στρατηγική 2030

Ορισμοί

Όρος	Ορισμός
Οικογενειακή βία όπως ορίζεται βάσει του Νόμου περί Προστασίας από την Οικογενειακή Βία του 2008 (Βικτώρια)	Η οικογενειακή βία ορίζεται βάσει του Νόμου περί Προστασίας από την Οικογενειακή Βία του 2008 (Βικτώρια) ως: α) συμπεριφορά ατόμου έναντι μέλους της οικογένειάς του, αν η συμπεριφορά αυτή: (i) είναι σωματικά ή σεξουαλικά κακοποιητική· ή (ii) είναι συναισθηματικά ή ψυχολογικά κακοποιητική· ή (iii) είναι οικονομικά κακοποιητική· ή (iv) είναι απειλητική· ή (v) είναι καταναγκαστική· ή (vi) ελέγχει ή εξουσιάζει με οποιονδήποτε άλλο τρόπο το μέλος της οικογένειας και προκαλεί στο εν λόγω μέλος της οικογένειας φόβο για την ασφάλεια ή την ευημερία του εν λόγω μέλους της οικογένειας ή άλλου ατόμου· ή (β) συμπεριφορά ατόμου που γίνεται αιτία ένα παιδί να ακούσει ή να γίνει μάρτυρας ή να εκτεθεί με άλλο τρόπο στις συνέπειες της συμπεριφοράς που αναφέρεται στην παράγραφο (α).

Επικοινωνήστε μαζί μας

- Όταν είναι ασφαλές να το κάνουν, συνιστούμε στους πελάτες να επικοινωνήσουν μαζί μας στο **13 44 99** και να επιλέξουν την επιλογή οικογενειακής και οικιακής βίας στο μενού για υποστήριξη κατά προτεραιότητα από Δευτέρα έως Παρασκευή 8.30 π.μ. έως 5 μ.μ.
- Σε περιπτώσεις όπου εντοπίζεται οικογενειακή βία (συμπεριλαμβανομένης της αποκάλυψης), θα παραπέμπουμε τον πελάτη απευθείας στην εξειδικευμένη υποστήριξη της ομάδας Κοινότητας & Φροντίδας. Όλα τα στοιχεία και τα δεδομένα τους θα παραμείνουν αυστηρά εμπιστευτικά.
- Η Ομάδα Κοινότητας & Φροντίδας μας υποβάλλεται σε εξειδικευμένη οικογενειακή και οικιακή εκπαίδευση ετησίως για να διασφαλιστεί ότι μπορεί να παρέχει ένα ασφαλές και γεμάτο σεβασμό περιβάλλον για την υποστήριξη της αποκάλυψης.
- Μόλις ένας πελάτης ενταχθεί στο πρόγραμμά μας, θα του δοθεί μια απευθείας γραμμή για να καλέσει, ώστε να μην χρειαστεί να επαναλάβει την ιστορία του.
- Παρέχουμε δωρεάν υπηρεσία μετάφρασης και διερμηνείας για μη αγγλόφωνους πελάτες. Οι πελάτες θα πρέπει να καλέσουν το 9313 8989 και να μας πουν τη γλώσσα που προτιμούν για να συνδεθούν με διερμηνέα.
- Για πελάτες με προβλήματα ακοής, προσφέρουμε την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης στο 13 36 77.
- Παρέχουμε επίσης πρόσβαση σε μεταφρασμένες πληροφορίες σε 23 διαφορετικές γλώσσες, τις οποίες μπορείτε να δείτε στον ιστότοπό μας.

Δέσμευση

Αναγνωρίζουμε ότι τα θύματα οικογενειακής και οικιακής βίας βιώνουν ένα ευρύ φάσμα συμπεριφορών που δεν περιορίζονται στη σωματική βία. Αυτό μπορεί συχνά να περιλαμβάνει οικονομική, συναισθηματική ή ψυχολογική κακοποίηση, καταναγκαστικό έλεγχο και άλλες μορφές οικογενειακής και οικιακής βίας που απαιτούν διαφορετικά είδη υποστήριξης, ανάλογα με τις ατομικές περιστάσεις.

Αναγνωρίζουμε ότι η οικογενειακή και οικιακή βία πλήττει άτομα διαφορετικού φύλου και αναγνωρίζουμε ότι η πιθανότητα βίας κατά των γυναικών είναι υψηλότερη. Η ανισότητα των φύλων μπορεί να επιδεινωθεί από άλλες μορφές μειονεκτημάτων ή διακρίσεων που μπορεί να βιώσει ένα άτομο με βάση το αν είναι Αβορίγινας, την ηλικία, την αναπηρία, την εθνικότητα, την ταυτότητα φύλου, τη φυλή, τη θρησκεία, τον σεξουαλικό προσανατολισμό και άλλα χαρακτηριστικά.

Για να επιτύχουμε το όραμά μας στην υποστήριξη πελατών που πλήττονται από όλες τις μορφές οικογενειακής και οικιακής βίας, δεσμευόμαστε για τα εξής:

- Θα ενσωματώσουμε αρχές ασφάλειας εκ σχεδιασμού στην ανάπτυξη προϊόντων, υπηρεσιών, συστημάτων και διαδικασιών και στον έλεγχο αυτών για να μετριάσουμε τον κίνδυνο εκμετάλλευσης των προϊόντων, των υπηρεσιών, των συστημάτων και των διαδικασιών μας από άτομα για τη χρήση βίαιων ή/και ελεγκτικών συμπεριφορών για να βλάψουν μέλη της οικογένειας.
- Όταν ένας πελάτης ενημερώσει την GWW ότι πλήττεται από οικογενειακή και οικιακή βία, θα του προσφέρουμε την ευκαιρία να κλειδώσει τον λογαριασμό του. Αυτό σημαίνει ότι μόνο η ομάδα Κοινότητας & Φροντίδας θα διαχειρίζεται και θα προβάλλει τον λογαριασμό του, δίνοντας στον πελάτη το δικαίωμα να επιλέξει το επίπεδο ασφάλειας που εφαρμόζεται στον λογαριασμό του. Η GWW δεν απαιτεί αποδείξεις και θα βασιστεί στον λόγο των ατόμων.
- Θα εντοπίσουμε προληπτικά τους πελάτες που ενδέχεται να πληγούν από οικογενειακή και οικιακή βία για να τους παρουσιάσουμε στην ομάδα Κοινότητας & Φροντίδας για υποστήριξη.
- Θα συνεργαστούμε με τους πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία για να ανταποκριθούμε με προσοχή και ευαισθησία ώστε να επιτύχουμε τα καλύτερα αποτελέσματα για τις ατομικές τους περιστάσεις με ασφάλεια, σεβασμό και εμπιστευτικότητα.

Προστασία της εμπιστευτικότητας, της ιδιωτικής ζωής και της ασφάλειας

- Σεβόμαστε την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα όλων των πελατών και των ατόμων μας. Προστατεύουμε όλα τα αρχεία πελατών, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών των πελατών που ενδέχεται να πληγούν από οικογενειακή βία. Για συγκεκριμένες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Πολιτική απορρήτου της GWW
- Θα ενδυναμώσουμε και θα υποστηρίξουμε τους πελάτες να διαχειριστούν τυχόν οικονομικές επιπτώσεις και θα τους βοηθήσουμε να διατηρήσουν τα στοιχεία τους ασφαλή. Θα παρέχουμε συνεχή διαχείριση λογαριασμού που στοχεύει στην κάλυψη των αναγκών τους αυτή τη στιγμή και τους υποστηρίζει να προχωρήσουν.

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Πελατών

- Θα παρέχουμε ένα ασφαλές περιβάλλον για τους πελάτες ώστε να έχουν πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες και υποστήριξη. Αναγνωρίζουμε στην κοινότητα τον φόβο των συνεπειών της αποκάλυψης των περιστάσεων, τη δυσπιστία προς τους παρόχους υπηρεσιών, την ντροπή, την αμηχανία, τη γλώσσα, τα πολιτισμικά εμπόδια και τον φόβο μήπως ο δράστης το ανακαλύψει.
- Για όλους τους πελάτες, δεν θα συζητήσουμε τα στοιχεία του κοινού κατόχου λογαριασμού, συμπεριλαμβανομένου οποιουδήποτε δράστη - συγκεκριμένα:
 - Για λογαριασμούς συνιδιοκτητών όπου και τα δύο ονόματα βρίσκονται στον τίτλο ιδιοκτησίας του ακινήτου, δεν θα συζητήσουμε προσωπικά στοιχεία (συμπεριλαμβανομένων ταχυδρομικών στοιχείων ή στοιχείων επικοινωνίας) με τον/τους άλλο/ους ιδιοκτήτη/ες.
 - Για λογαριασμούς μίσθωσης σε κοινό όνομα, μπορούμε να δημιουργήσουμε έναν νέο λογαριασμό για πελάτες, μόνο στο όνομά τους.
- Κάθε περίπτωση θα αντιμετωπιστεί με ευαισθησία και σεβασμό. Αναγνωρίζουμε ότι κάθε άτομο θα πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση. Όταν υποστηρίζουμε εκείνους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες, θα: προωθήσουμε την εκπροσώπηση του πελάτη και των μελών της οικογένειας που διατρέχουν κίνδυνο, λαμβάνοντας υπ' όψη τις επιθυμίες τους και το σχέδιό τους για την ασφάλεια όλων των μελών της οικογένειας.
- Το Πρόγραμμα Υποστήριξης Πελατών μπορεί να εφαρμόσει μια ασφαλή σημαία για πρόσθετα μέτρα ασφαλείας για την προστασία από την πρόσβαση των δραστών, καθώς μόνο η ομάδα Κοινότητας & Φροντίδας θα έχει πρόσβαση σε ασφαλή προσωπικά στοιχεία των πελατών. Αυτά τα μέτρα υποστήριξης διασφαλίζουν ότι δεν απαιτείται επαφή από τους πελάτες που πλήττονται με τον δράστη σε σχέση με τον λογαριασμό GWW αυτού του πελάτη.
- Αν εφαρμόσουμε σημαία στον λογαριασμό πελάτη, αυτή η σημαία θα προστατεύσει περαιτέρω το απόρρητο με τους εξής τρόπους:
 - με απόκρυψη όλων των προσωπικών δεδομένων, ώστε μόνο η ομάδα Κοινότητας & Φροντίδας να μπορεί να δει τα στοιχεία, διατηρώντας τα εμπιστευτικά σύμφωνα με τις πολιτικές μας και τη σχετική νομοθεσία.
 - με ειδοποίηση των άλλων υπαλλήλων της GWW ώστε να μεταφέρουν τυχόν κλήσεις ή ερωτήματα στους διαχειριστές υποθέσεων που είναι εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι για την αποτελεσματική διαχείριση των αλληλεπιδράσεων με τους δράστες, διασφαλίζοντας την προστασία της ιδιωτικής ζωής, της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας των πελατών που βιώνουν οικογενειακή και οικιακή βία.
 - με ενεργοποίηση πρόσθετων μέτρων ασφαλείας για κοινούς λογαριασμούς, όταν οι δράστες εξακολουθούν να χρειάζονται κάποια πρόσβαση στον λογαριασμό. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει έναν κωδικό πρόσβασης ή μια μυστική ερώτηση και απάντηση.

Οικονομική συνδρομή και διαχείριση του χρέους

- Θα προσφέρουμε εξατομικευμένη βοήθεια σε πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία και αντιμετωπίζουν ή πλήττονται από οικονομικές δυσκολίες, είτε βραχυπρόθεσμες είτε μακροπρόθεσμες.
- Η GWW παρέχει προστασία από τον δράστη που υποβάλλει αίτηση επιστροφής της πληρωμής που κατέβαλε το άτομο που υπέστη οικογενειακή και οικιακή βία.
- Για πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία παρέχουμε πρόσβαση σε όλο το φάσμα της οικονομικής υποστήριξης που προσφέρεται μέσω της Πολιτικής Υποστήριξης Πελατών², λαμβανομένης υπ' όψη της κατάστασης του πελάτη και της ικανότητάς του να πληρώσει, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει:
 - ευέλικτες ρυθμίσεις πληρωμών, επιχορηγήσεις, απαλλαγές ή αναβολές χρέους, παραπομπή σε καθεστώς επιχορηγήσεων ελάφρυνσης κοινής ωφέλειας και εκπτώσεις·
 - απαλλαγή από περαιτέρω ενέργειες ανάκτησης ή περιορισμό της προμήθειας, συμπεριλαμβανομένης της παραίτησης από τυχόν προηγούμενους δεδουλευμένους τόκους επί ανεξόφλητων υπολοίπων, της απαλλαγής από περαιτέρω δεδουλευμένους τόκους, της παραίτησης ή αναστολής των τελών υπερημερίας και της αναστολής της πώλησης χρέους ή της δικαστικής διαδικασίας·
 - παροχή πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο μείωσης της κατανάλωσης νερού, βελτίωσης της αποδοτικότητας του νερού και παραπομπή σε σχετικά κυβερνητικά προγράμματα αποδοτικής χρήσης νερού.
- Θα προσφέρουμε πρόσθετη υποστήριξη και βοήθεια σε πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή βία και έχουν χρεωθεί. Αναγνωρίζουμε ότι οι πελάτες με κοινούς λογαριασμούς αντιμετωπίζουν εμπόδια στην πρόσβαση σε υποστήριξη με χρέη. Παρέχουμε εξατομικευμένη υποστήριξη και μέτρα ασφαλείας γι' αυτούς τους πελάτες.
- Ενδέχεται να παραιτηθούμε από το σύνολο ή μέρος του χρέους τους με βάση διάφορους παράγοντες, όπως:
 - το ποσό της οφειλής·
 - τις περιστάσεις υπό τις οποίες δημιουργήθηκε η οφειλή (συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης που δημιουργήθηκε λόγω οικονομικής κακοποίησης)·
 - τις επιλογές βοήθειας για πληρωμές που υπήρξαν (ή θα μπορούσαν να είναι) αποτελεσματικές·
 - τις προσωπικές περιστάσεις του πελάτη και την ικανότητά του να εξοφλήσει το χρέος.

Αν αλλάξουν οι περιστάσεις ενός πελάτη, θα συνεργαστούμε μαζί του για να διασφαλίσουμε ότι η βοήθεια χρέους που εφαρμόζεται αλλάζει και προσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες.

Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση

- Υποστηρίζουμε όλους τους υπαλλήλους και τους εργολάβους που εργάζονται με πελάτες που ενδέχεται να πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία, ώστε να αντιμετωπίζουν με συμπόνια και ευαισθησία τους πελάτες, με τους εξής τρόπους:

² Ανατρέξτε στην Πολιτική Υποστήριξης Πελατών για το πλήρες φάσμα των οικονομικών υποστηρίξεων.

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Πελατών

- εισαγωγική και ετήσια εκπαίδευση για όλους τους εργαζομένους, που καλύπτει την εκπαίδευση ευαισθητοποίησης για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και την οικογενειακή και οικιακή βία με υποστηρικτικές διαδικασίες για την οικοδόμηση και τη διατήρηση των απαιτούμενων γνώσεων για την κατάλληλη ανταπόκριση στους πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία.
- εξειδικευμένη εκπαίδευση όλων των εργαζομένων που έρχονται σε επαφή με πελάτες ώστε να αναγνωρίζουν την οικογενειακή και οικιακή βία σε όλες τις μορφές της, τον τρόπο κατάλληλης ανταπόκρισης και τις επιλογές παραπομπής για εξειδικευμένη υποστήριξη. Αυτό περιλαμβάνει τον τρόπο κατάλληλης αντιμετώπισης των δραστών, δίνοντας παράλληλα προτεραιότητα στην εμπιστευτικότητα, την ιδιωτική ζωή και την ασφάλεια του θύματος-επιζώντος.
- παροχή πρόσβασης σε εποπτεία ή συμβουλευτική για την υποστήριξη των εργαζομένων στους ρόλους τους όταν εργάζονται με πελάτες που πλήττονται από οικογενειακή και οικιακή βία.
- ευαισθητοποίηση σχετικά με την ισότητα των φύλων και τον τρόπο με τον οποίο η GWW προωθεί την ισότητα των φύλων μέσω Σχεδίου Δράσης για την Ισότητα των Φύλων.
- Ενώ η GWW προσπαθεί να παρέχει εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών, κατανοούμε ότι ορισμένοι πελάτες ενδέχεται να μην είναι ικανοποιημένοι. Η Πολιτική Επίλυσης Παραπόνων περιγράφει τη δέσμευσή μας να αντιμετωπίζουμε τα παράπονα δίκαια, άμεσα και επαγγελματικά. Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν καταγγελία στον Διαμεσολαβητή Ενέργειας και Υδάτων της Βικτώριας ή σε άλλο φόρουμ επίλυσης διαφορών αν δεν είναι ικανοποιημένοι.

Κοινοτική βοήθεια και υποστήριξη

Υπηρεσία Υποστήριξης	Περιγραφή	Ώρες Λειτουργίας	Στοιχεία Επικοινωνίας
13Yarn	Η πρώτη εθνική γραμμή στήριξης κρίσεων για όσους αισθάνονται συγκλονισμένοι ή δυσκολεύονται να αντεπεξέλθουν. Προσφέρει μια εμπιστευτική ευκαιρία για προσωπική συζήτηση (one-one one yarning) με έναν εκπαιδευμένο από τη Lifeline Υποστηρικτή Κρίσεων για Αβορίγινες και Νησιώτες του Πορθμού Torres.	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	Το 1800RESPECT είναι η εθνική υπηρεσία παροχής συμβουλών, πληροφοριών και υποστήριξης για την οικιακή, οικογενειακή και σεξουαλική βία	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au SMS 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	Παρέχει υποστήριξη σε άτομα που ζητούν άσυλο.	Δευ, Τρ, Πέμ & Παρ 10 π.μ. - 4 μ.μ.	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	Δωρεάν διαδικτυακή και τηλεφωνική γραμμή βοήθειας για άτομα με κατάθλιψη, άγχος ή άλλα προβλήματα ψυχικής υγείας	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	Υποστηρίζει τους Αβορίγινες που βιώνουν ή έχουν βιώσει οικογενειακή και οικιακή βία.	9 π.μ. – 5 μ.μ. Δευ - Παρ	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	Δωρεάν υπηρεσίες ενημέρωσης και υποστήριξης για άτομα που βιώνουν ή γίνονται μάρτυρες της κακοποίησης ενός ηλικιωμένου ατόμου. Οι ώρες λειτουργίας ποικίλλουν.	Vary	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	Συμβουλευτική ανδρών, πρόληψη της βίας και υποστήριξη για στέγαση	Δευ - Παρ	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	Παρέχει γεύματα μέσω φιλανθρωπικών συνεργατών σε κατοίκους της Βικτώριας που έχουν ανάγκη.	8 π.μ.-3 μ.μ. Δευ-Παρ	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	Υπηρεσίες, προγράμματα και τρόποι αντιμετώπισης της οικογενειακής βίας σε κοινότητες μεταναστών και προσφύγων.	9 π.μ. – 5 μ.μ.	1800 755 988 Αν χρειάζεστε διερμηνέα, καλέστε την TIS στο 131 450 intouch.org.au

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Πελατών

Υπηρεσία Υποστήριξης	Περιγραφή	Ώρες Λειτουργίας	Στοιχεία Επικοινωνίας
Kids Line	Δωρεάν, εμπιστευτική διαδικτυακή και τηλεφωνική συμβουλευτική υπηρεσία για νέους ηλικίας 5 έως 25 ετών.	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	Νομική βοήθεια και άλλη υποστήριξη για βία, κακοποίηση και προσωπική ασφάλεια	8 π.μ. – 6 μ.μ. Δευ - Παρ	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	Πληροφορίες σχετικά με την οικογενειακή βία, υποστήριξη σε περίπτωση κρίσεων και υπηρεσίες πρόληψης αυτοκτονιών	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	Κεντρικό σημείο επαφής για άνδρες που θέλουν να μιλήσουν για τη χρήση βίας εκ μέρους τους και να κερδίσουν υποστήριξη για να τη σταματήσουν. Υποστήριξη και παραπομπή σε άνδρες θύματα οικογενειακής βίας.	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service
MensLine	Τηλεφωνική και διαδικτυακή συμβουλευτική υπηρεσία για άνδρες που ανησυχούν για την οικογένεια και τη σχέση τους	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	Επαγγελματίες οικονομικοί σύμβουλοι που προσφέρουν δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική υπηρεσία.	9.30 π.μ. – 4.30 μ.μ. Δευ - Παρ	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	Δωρεάν υπηρεσία για ενήλικες, παιδιά και νέους που βιώνουν ή έχουν βιώσει οικογενειακή και οικιακή βία	9 π.μ. – 5 μ.μ. Δευ - Παρ	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Η Qlife παρέχει ανώνυμη και δωρεάν υποστήριξη από ομοίους σε άτομα LGBTQIA+ και παραπομπή για άτομα στην Αυστραλία που θέλουν να μιλήσουν για τη σεξουαλικότητα, το φύλο, το σώμα, τα συναισθήματα ή τις σχέσεις.	3 μ.μ.-μεσάνυχτα, καθημερινά	1800 184 527 Qlife.corg.au
Rainbow Door	Εξειδικευμένες συμβουλές σε άτομα LGBTIQ+, τους φίλους και τις οικογένειές τους.	10 π.μ. – 5 μ.μ. καθημερινά	1800 729 367 ή SMS στο 0480 017 246 rainbow-door.org.au
Safe and Equal	Ο κορυφαίος φορέας για εξειδικευμένες υπηρεσίες σχετικά με την οικογενειακή βία, για την παροχή υποστήριξης σε επιζώντες-θύματα στη Βικτώρια.	9 π.μ. – 5 μ.μ. Δευ - Παρ	03 8346 5200 safeandequal.org.au

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Πελατών

Υπηρεσία Υποστήριξης	Περιγραφή	Ώρες Λειτουργίας	Στοιχεία Επικοινωνίας
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	Εξειδικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης για οποιονδήποτε στη Βικτώρια βιώνει ή φοβάται πράξεις οικογενειακής και οικιακής βίας	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	Λειτουργεί σε εθνικό επίπεδο από το δίκτυο UnitingCare για την υποστήριξη ανθρώπων που προσπαθούν να ξεφύγουν από την οικογενειακή βία.	9 π.μ. - 5 μ.μ. Δευ - Παρ	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	Προσφέρει δωρεάν υποστήριξη, παραπομπές και πληροφορίες για γυναίκες, μη δυαδικά άτομα και άτομα με ποικίλα φύλα.	9 π.μ. – 7 μ.μ. Δευ – Πέμ, 9 π.μ.- 5 μ.μ. Παρ	1800 134 130 Wire.org.au

Στρατηγική/εφαρμογή

Αυτή η πολιτική εφαρμόζεται μέσω του ετήσιου κύκλου επιχειρηματικού σχεδιασμού μας, ο οποίος παρακολουθεί τις πολιτικές μας και προσδιορίζει τομείς δράσης, απαιτήσεις πόρων και χρονοδιαγράμματα υλοποίησης. Καθοδηγεί τον Χάρτη Οικιακών Πελατών 2024-2028, το Πρόγραμμα Υποστήριξης Πελατών, τις συμπεριφορές των εργαζομένων στην Εμπειρία Πελατών και τις σχετικές διαδικασίες διαχείρισης.

Όλοι οι εργαζόμενοι της Εμπειρίας Πελατών θα εκπαιδευτούν στην Πολιτική Οικογενειακής και Οικιακής Βίας και στις σχετικές διαδικασίες κατά τη διάρκεια της εισαγωγής, συμπληρωμένη από επανεκπαίδευση και καθοδήγηση για να διασφαλιστεί ότι οι πελάτες αντιμετωπίζονται με ευαισθησία και σεβασμό.

Η πολιτική δημοσιεύεται στον ιστότοπο της GWW και θα καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια για την παροχή πόρων σε διάφορες γλώσσες. Ένα αντίγραφο μπορεί να αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή να ταχυδρομηθεί στους πελάτες μας κατόπιν αιτήματος.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την επίβλεψη της εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής.

Η Εκτελεστική Ηγετική Ομάδα (ELT) είναι υπεύθυνη για την ενσωμάτωση των αρμοδιοτήτων μας βάσει αυτής της πολιτικής στις δραστηριότητες επιχειρηματικού σχεδιασμού μας.

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Πελατών

Ο Γενικός Διευθυντής Εμπειρίας Πελατών είναι υπεύθυνος για την καθοδήγηση, την επανεξέταση και την υποβολή εκθέσεων σχετικά με την εφαρμογή και τη συνεχή διαχείριση της Πολιτικής Οικογενειακής και Οικιακής Βίας για τους πελάτες μας.

Η Ανώτερη Ηγετική Ομάδα και οι Αρχηγοί Ομάδων είναι υπεύθυνοι να διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι που έρχονται σε επαφή με πελάτες εκπαιδεύονται στην Πολιτική Οικογενειακής και Οικιακής Βίας (συμπεριλαμβανομένων των σχετικών προγραμμάτων) και μπορούν να αλληλεπιδρούν με ευαισθησία με τους πελάτες.

Όλοι οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι για τη συμμόρφωση με τις σχετικές πολιτικές, κατευθυντήριες γραμμές και διαδικασίες της GWW που σχετίζονται με αυτήν την πολιτική, για να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο οι λειτουργίες της εργασίας τους επηρεάζονται από αυτήν την πολιτική.

Παραπομπές και συναφή έγγραφα

Άλλες σχετικές πολιτικές, διαδικασίες και κατευθυντήριες γραμμές της GWW περιλαμβάνουν:

Τερματισμός της οικογενειακής βίας – Το 10ετές σχέδιο αλλαγής της Βικτώριας

Πρότυπο Βιομηχανίας Ύδρευσης της Επιτροπής Βασικών Υπηρεσιών - Αστική Εξυπηρέτηση Πελατών Έκδοση 4 που ενσωματώνει τροποποιήσεις την 1η Ιουλίου 2024

Ο Χάρτης Οικιακών Πελατών 2024 -2028

Πολιτική Υποστήριξης Πελατών

Πολιτική Ασφάλειας Δεδομένων

Πολιτική Απορρήτου

Πολιτική Επίλυσης Παραπόνων

Κοινωνική Πολιτική

Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Εργαζομένων

Διαδικασία Επανεξέτασης

Η πολιτική θα επανεξετάζεται ετησίως

Εγκρίθηκε από την Εκτελεστική Ηγετική Ομάδα (ELT), 17 Απριλίου 2025

Επόμενη επανεξέταση από την ELT τον Απρίλιο 2026

Οικογενειακή και Οικιακή Βία - Πολιτική Πελατών**Πίνακας ελέγχου έκδοσης**

Έκδοση αριθ.	Ιδιοκτήτης Εγγράφου	Αλλαγή / Ενημέρωση	Ημερομηνία
1.0	Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών	Δημιουργία ξεχωριστής Πολιτικής για την Οικογενειακή Βία για τους υπαλλήλους	Αύγουστος 2023
2.0	Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών	Εξωτερική αξιολόγηση από την Safe & Equal	Απρίλιος 2024
3.0	Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών	Εξωτερική αξιολόγηση από την Uniting (Victoria and Tasmania) Limited	Φεβρουάριος 2025