

Цел

Оваа политика опишува како вработените и претприемачите на Greater Western Water (GWW) ги поддржуваат сите клиенти погодени од семејно и домашно насилство и важноста на приоритизирање на приватноста, безбедноста и доверливоста на клиентите погодени од семејно и домашно насилство.

GWW го препознава значењето на семејното и домашното насилство како проблем во општеството и нашата обврска да придонесеме во напорите за превенција и ублажување на ризиците влијанието, услугите, системите и процесите кои се експлоатираат за да се предизвика штета.

GWW го осудува извршувањето на семејно и домашно насилство во сите негови форми и ги препознава краткорочните и долгорочните значајни влијанија на семејното и домашното насилство врз сите преживевани жртви, нивните семејства и општеството.

GWW ја разбира уникатната улога на основните услуги во поддршката на жртвите кои преживеале семејно и домашно насилство и е посветена на поддршка на нашите клиенти погодени од семејно и домашно насилство. Ова се усогласува со нашата визија за просперитетни луѓе и земја. Наши луѓе се нашите вработени, партнери, клиенти и заедници. Нашата визија е да доставиме доверливи услуги за вода на начин кој ги поддржува луѓето да напредуваат економски, социјално, еколошки и културно.

Оваа политика информира за нашите одлуки и дејства при поддршка на корисниците погодени од семејно и домашно насилство и обезбедува исполнување на обврските наведени во Стандардот за индустријата за вода на Комисијата за основни услуги - Урбана услуга за клиентите Верзија 4, во која се вклучени измени на 1 јули 2024 година (стандард за индустријата за вода).

Опсег

Оваа политика се однесува на сите клиенти кои се идентификуваат како погодени од семејно и домашно насилство. GWW разбира дека клиентите можат да бидат идентификувани како погодени од семејно насилство со само-идентификување, од страна на GWW, од независен финансиски советник или работник на случај, или од друг професионалец кој дејствува во име и со согласност на клиентот. Ова го вклучува секој бизнис клиент на кој му е потребна поддршка наведена во оваа политика. На пример, сопственик на семеен бизнис кој работи под бизнис име исто така може да се квалификува за поддршка како што е опишано во оваа политика. Ние исто така сме свесни дека секој од нашите клиенти може да биде погоден од семејно и домашно насилство и дека тие можеби не сакаат да бидат идентификувани и може да бидат поддржани поинаку.

Цели

Целта на оваа политика е вработените и претприемачите на GWW да ги поддржат сите клиенти погодени од семејно и домашно насилство. Преку оваа политика, ние се обврзуваме да ги поддржime нашите луѓе да им дадат приоритет на приватноста, безбедноста и доверливоста на клиентите погодени од семејно и домашно насилство со специјализирани, прилагодени услуги за клиенти на кои им е потребна нашата поддршка.

Во исполнување на нашите цели за искуство на клиентите, GWW ја поддржува нашата визија и стратешки цели:

Нашата визија е за просперитетни луѓе и земја.¹

- Подобрување на искуството на клиентите со разбирање на она што е најважно за нашите клиенти и заедници. Ние ќе продолжime со:

Имплементирање на нашата рамка за ангажирање на заедницата за да се осигура дека гласот на клиентите и заедницата се слушнати и искористени во донесувањето на одлуки

Поддршка на клиентите кои имаат потешкотии во плаќањето во пресрет на притисоците за трошоците за живот

Подобрување на нашите услуги за клиенти за осигурување дека клиентите се чувствуваат поддржани при кажување на проблеми и се сигурни во нашата способност да ги решиме

Изградба на свест за сите видови на семејно и домашно насилство

¹ GWW 2030 Корпоративна стратегија

Дефиниции

Термин	Дефиниција
Семејно насилство како што е дефинирано според Законот за заштита од семејно насилство од 2008 година (Vic)	Семејното насилство е дефинирано според Законот за заштита од семејно насилство од 2008 година (Vic) како: (а) однесување од страна на лицето кон член на семејството на тоа лице ако тоа однесување: (1) е физички или сексуално насилно; или (2) е емоционално или психолошки насилно; или (3) е економски насилно; или (4) е заканувачки; или (5) е принудно; или (6) на кој било друг начин го контролира или доминира членот на семејството и предизвикува тој член на семејството да чувствува страв за безбедноста или благосостојбата на тој член на семејството или друго лице; или (б) однесување на лице кое предизвикува детето да слуша или сведочи или на друг начин да биде изложено на ефектите од однесувањето наведено во параграф (а).

Контактирајте со нас

- Кога е безбедно да се стори тоа, препорачуваме клиентите да се јават на **13 44 99** и да ја изберат опцијата за семејно и домашно насилство во менито за приоритетна поддршка од понеделник до петок од 8:30 до 17 часот.
- Во случаи кога е идентификувано семејно насилство, ние ќе го упатиме клиентот директно до нашиот тим за специјализирана поддршка за заедница и грижа. Сите нивни детали и информации ќе бидат строго доверливи.
- Нашиот тим за заедница и грижа поминува еднаш годишно низ специјализирана семејна и домашна обука за да се осигура дека можат да обезбедат безбедна и почитувана средина за поддршка на откривањето.
- Откако клиентот е во нашата програма, ќе му биде дадена директна линија за да се јави, така што нема да мора да ја повторува својата приказна.
- Ние обезбедуваме бесплатен превод и толкување за клиенти кои не зборуваат англиски јазик. Клиентите треба да се јават на 9313 8989 и да ни го кажат нивниот претпочитан јазик за да се поврзат со преведувач.
- За клиенти со оштетен слух, ние ја нудиме Националната служба за пренесување на 13 36 77.
- Ние исто така обезбедуваме пристап до преведени информации на 23 различни јазици, кои можат да се видат на нашата веб-страница.

Посветеност

Ние сме свесни дека жртвите кои преживеале семејно и домашно насилство доживуваат широк спектар на насилно однесување кое не е ограничено на физичко насилство. Ова често може да вклучува економско, емоционално или психолошко малтретирање, принудна контрола и други форми на семејно и домашно насилство кои бараат различни видови на поддршка, во зависност од индивидуалните околности.

Свесни сме дека семејното и домашното насилство ги погодува луѓето од различни полови и признаваме дека веројатноста за насилство врз жените е поголема. Родовата нееднаквост може да биде влошена од други форми на неповолна положба или дискриминација што едно лице може да ги доживее врз основа на абориџинско потекло, возраст, попреченост, етничка припадност, родов идентитет, раса, религија, сексуална ориентација и други атрибути.

За да ја постигнеме нашата визија при поддршка на клиентите погодени од сите форми на семејно и домашно насилство, ние се обврзуваме на следното:

- Ќе вклучиме принципи на безбедност по дизајн во развојот на производи, услуги, системи и процеси и нивна ревизија за да го намалиме ризикот од луѓе кои ги експлоатираат нашите производи, услуги, системи и процеси за да користат насилно и/или контролирачко однесување за да им наштетат на членовите на семејството.
- Кога клиентот ќе го извести GWW дека е засегнат од семејно и домашно насилство, ние ќе му понудиме можност да му се заклучи сметката. Ова значи дека неговата сметка ќе биде управувана и прегледана само од нашиот тим за заедница и грижа, со што му се дава на клиентот правото да го избере нивото на безбедност што ќе се примени на неговата сметка. GWW не бара докази и ќе им верува на луѓето на нивниот збор.
- Ние проактивно ќе ги идентификуваме клиентите кои можат да бидат погодени од семејно и домашно насилство за да ги запознаеме со нашиот тим за поддршка.
- Ќе соработуваме со клиентите погодени од семејно и домашно насилство за да обезбедиме внимателен и чувствителен одговор за да ги постигнеме најдобрите резултати за нивните индивидуални околности, безбедно, со почит и доверливо.

Заштита на доверливоста, приватноста и безбедноста

- Ние ја почитуваме приватноста и доверливоста на сите наши клиенти и поединци. Ние ги штитиме сите записи на клиентите, вклучувајќи ги и информациите на клиентите кои можат да бидат погодени од семејно насилство. За конкретни информации, видете ја Политиката за приватност на GWW
- Ќе им дадеме овластување и поддршка на клиентите да управуваат со какви било финансиски влијанија и ќе им помогнеме да ги заштитат своите информации. Ќе обезбедиме континуирано управување со сметките кое има за цел да ги задоволи нивните потреби во моментот и да ги поддржи да продолжат понатаму.

Семејно и домашно насилство - Политика за клиенти

- Ќе обезбедиме безбедна средина за клиентите да можат да пристапат до релевантни информации и поддршка. Во заедницата сме свесни за стравот од последиците од откривањето на нивните околности, недовербата кон давателите на услуги, срамот, непријатноста, јазичните, културните бариери и стравот сторителот да дознае.
- За сите клиенти, нема да разговараме за деталите на заедничкиот сопственик на сметката, вклучително и со кој било сторител - поточно;
 - За сметки на заеднички сопственици каде што двете имиња се на титулот за сопственост на имотот, нема да разговараме за никакви лични податоци (вклучувајќи поштенски или податоци за контакт) со другиот/другите сопственик/ици;
 - За сметки за престој со заедничко име, можеме да создадеме нова сметка за клиентите, само на нивно име.
- Секој случај ќе се управува со чувствителност и почит. Ние сме свесни дека секој поединец ќе треба да биде оценет постепено. Кога ги поддржуваме оние кои се соочуваат со тешкотии, ние ќе ја промовираме агенцијата на клиентот и членовите на семејството во ризик со оглед на нивните желби и план за безбедност на сите членови на семејството.
- Програмата за поддршка на клиенти може да примени безбедносно ограничување за дополнителни безбедносни мерки за заштита од пристап на сторителот, бидејќи само нашиот тим за заедница и грижа ќе има пристап до безбедноста на личните податоци на клиентите. Овие мерки за поддршка осигуруваат дека не е потребен контакт од страна на засегнатите клиенти со сторителот во врска со GWW сметката на тој клиент.
- Ако ставиме ограничување на сметката на клиентот, тоа ограничување дополнително ќе ја заштити приватноста преку:
 - маскирање на сите лични податоци така што само тимот за заедница и грижа може да ги види деталите, чувајќи ги доверливо во согласност со нашите политики и релевантното законодавство;
 - предупредување на другите вработени на GWW да ги префрлат сите повици или барања до менаџерите на случаи кои се обучени и вешти за ефикасно управување со интеракциите на сторителите, осигурувајќи се дека приватноста, безбедноста и доверливоста на клиентите кои доживуваат семејно и домашно насилство се заштитени.
 - овозможување дополнителни безбедносни мерки за заеднички сметки кога сторителите сè уште бараат пристап до сметката. Ова може да вклучува лозинка или тајно прашање и одговор.

Финансиска помош и управување со долг

- Ние ќе обезбедиме персонализирана помош на клиентите погодени од семејно и домашно насилство кои се соочуваат или се погодени од финансиски тешкотии, краткорочни или долгорочни.

Семејно и домашно насилство - Политика за клиенти

- GWW обезбедува заштита од сторителот кој бара враќање на уплатата направена од лицето погодено од семејно и домашно насилство.
- За клиентите погодени од семејно и домашно насилство обезбедуваме пристап до целиот спектар на финансиска поддршка понудена преку Политиката за поддршка на клиенти², земајќи ја предвид ситуацијата на клиентот и капацитетот за плаќање, што може да вклучува:
 - флексибилни аранжмани за плаќање, грантови, ослободување од долгови или одложување, упатување до шемата за помош на комунални услуги и концесии;
 - ослободување од понатамошни мерки за наплата или ограничување на снабдувањето, вклучително и откажување од каква било претходна камата настаната за неплатени износи, ослободување од понатамошно пресметување на камата, откажување или суспендирање на доцнење и суспендирање на продажба на долг или судска постапка;
 - обезбедување информации за тоа како да се намали употребата на водата, да се подобри ефикасноста на водата и да се насочат кон релевантните владини програми за ефикасност на водата.
- Ние ќе обезбедиме дополнителна поддршка и помош за клиентите погодени од семејно насилство кои се оставени со долгови. Ние сме свесни дека клиентите со заеднички сметки се соочуваат со бариери за пристап до поддршка за долгови. Ние обезбедуваме прилагодена поддршка и безбедносни мерки за овие клиенти.
- Ние можеме да се откажеме од целиот или дел од нивниот долг врз основа на неколку фактори, вклучувајќи:
 - износот на долгот;
 - околностите под кои долгот настанал (вклучувајќи го и тоа ако настанал поради финансиска злоупотреба);
 - опциите за помош при плаќање кои биле (или би можеле да бидат) ефективни;
 - личните околности на клиентот и капацитетот да го плати долгот.

Ако околностите на клиентот се променат, ние ќе работиме со нив за да се осигураме дека помошта за долг исто така се менува и прилагодува според потребите.

Обука и свест

- Ние ги поддржуваме сите вработени и претприемачи кои работат со клиенти кои можат да бидат погодени од семејно и домашно насилство да се однесуваат внимателно и сочувствително со клиентите, преку:
 - воведна и годишна обука за сите вработени, која опфаќа обука за приватност и подигање на свеста за семејно и домашно насилство, со поддржувачки процеси за градење и одржување на потребното знаење за соодветен одговор на клиентите погодени од семејно и домашно насилство;

² Погледнете во Политиката за поддршка на клиенти за целиот спектар на финансиска поддршка.

- Преку специјалистичка обука на сите вработени кои се соочуваат со клиентите за да го препознаат семејното и домашното насилство во сите негови форми, како да одговорот соодветно и опции за упатување за специјалистичка поддршка. Ова вклучува и како соодветно да се справат со сторителите додека приоритет е доверливоста, приватноста и безбедноста на жртвата;
- обезбедување пристап до надзор или советување за поддршка на вработените во нивните улоги кога работат со клиенти погодени од семејно и домашно насилство;
- градење на свест за половата еднаквост и како GWW напредува во половата еднаквост преку Акциониот план за полова еднаквост.
- Додека GWW се стреми да обезбеди исклучителни услуги за клиентите, ние сме свесни дека некои клиенти можеби не се задоволни. Нашата политика за решавање на жалби ја истакнува нашата посветеност за решавање на жалбите фер, брзо и професионално. Клиентите имаат право да поднесат жалба до Омбудсманот за енергија и вода на Викторија или до друг форум за решавање на спорови ако не се задоволни.

Помош и поддршка од заедницата

Служба за поддршка	Опис	Работно време	Детали за контакт
13Yarn	Првата национална линија за поддршка во криза за луѓе кои се чувствуваат преоптоварени или имаат тешкотии да се справат со ситуацијата. Нудат доверлива можност за индивидуална дискусија со Lifeline-trained Aboriginal и поддржувачи на кризата Torres Strait Islander.	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT е национална служба за советување, информации и поддршка за домашно, семејно и сексуално насилство	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au Испратете SMS порака на 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	Обезбедува поддршка на луѓето кои бараат азил.	Пон, Вто, Чет и Пет 10:00-16:00	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	Бесплатна онлајн и телефонска линија за помош за луѓе со депресија, анксиозност или други ментални проблеми	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	Ги поддржува Абориџините кои доживуваат или доживеале семејно и домашно насилство.	9:00 - 17:00 Пон - Пет	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	Работното време варира за бесплатни информации и услуги за поддршка за луѓе кои доживуваат или се сведоци на малтретирање на постаро лице.	Варирање	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse-phone-line
EveryMan	Советување за мажи, спречување на насилство и поддршка за сместување	Пон - Пет	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	Обезбедување храна на викторијанците на кои им е потребна помош преку нивните добротворни партнери.	8:00 - 15:00 часот Пон-Пет	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	Услуги, програми и одговори на семејно насилство во заедниците на мигрантите и бегалците.	9:00 - 17:00	1800 755 988 Доколку ви е потребен преведувач, ве молиме јавете се во TIS на 131 450 intouch.org.au

Семејно и домашно насилство - Политика за клиенти

Служба за поддршка	Опис	Работно време	Детали за контакт
Kids Line	Бесплатна, доверлива онлајн и телефонска услуга за млади луѓе на возраст од 5 до 25 години.	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	Правна помош и друга поддршка за насилство, злоупотреба и лична безбедност	8:00 - 18:00 часот Пон - Пет	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	Информации за семејно насилство, кризна поддршка и услуги за спречување на самоубиство	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	Централна точка за контакт за мажи кои сакаат да зборуваат за нивната употреба на насилство и да добијат поддршка за да го запрат. Поддршка и упатување на машки жртви на семејно насилство.	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service
MensLine	Телефонско и онлајн советување за мажи со проблеми во семејството и врската	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	Професионални финансиски советници кои нудат бесплатни, независни и доверливи услуги.	9:30 - 16:30 часот Пон - Пет	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	Бесплатна услуга за возрасни, деца и млади луѓе кои доживуваат или доживеале семејно насилство	9:00 - 17:00 Пон - Пет	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife обезбедува анонимна и бесплатна ЛГБТ поддршка и упатување за луѓе во Австралија кои сакаат да зборуваат за сексуалноста, полот, чувствата на телото или врските.	15:00-पूर्ण секој ден	1800 184 527 Qlife.corg.au
Rainbow Door	Специјалистички совети за ЛГБТ+ луѓето и нивните пријатели и семејства.	10:00 - 17:00 часот секој ден	1800 729 367 или испратете SMS порака на 0480 017 246 rainbow-door.org.au
Safe and Equal	Врвното тело за специјалистички услуги за семејно насилство, за да обезбеди поддршка на преживеаните жртви во Викторија.	9:00 - 17:00 Пон - Пет	03 8346 5200 safeandequal.org.au

Служба за поддршка	Опис	Работно време	Детали за контакт
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	Специјалистички услуги за поддршка за секој во Викторија кој доживува или се плаши од семејно и домашно насилство	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	Се води на национално ниво од страна на мрежата UnitingCare за поддршка на луѓето кои бегаат од семејно насилство.	9:00 - 17:00 Пон - Пет	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	Нуди бесплатна поддршка, упатувања и информации за жени, небинарни и родово различни луѓе.	Пон 9:00 – 19:00 – Чет 9:00-17:00	1800 134 130 Wire.org.au

Стратегија/имплементација

Оваа политика се спроведува преку нашиот годишен циклус на деловно планирање, кој ги следи нашите политики и ги идентификува областите за дејствување, потребите од ресурси и временските рамки за испорака. Таа ги води нашите Повелби за резиденцијални клиенти 2024-2028, Програмата за поддршка на клиентите, однесувањето на вработените во однос на корисничкото искуство и поврзаните процеси на управување.

Сите вработени во „Искуство на клиентите“ ќе бидат обучени за Политиката за семејно и домашно насилство и поврзаните процеси за време на воведувањето, дополнета со нова обука за да се обезбеди дека клиентите се третираат со чувствителност и почит.

Политиката е објавена на веб-страницата на GWW и ќе се направи секој напор за да се обезбедат ресурси на различни јазици. Копија може да биде испратена по електронска пошта или испратена до нашите клиенти на нивно барање.

Улоги и одговорности

Одборот е одговорен за надгледување на спроведувањето на оваа политика.

Извршниот лидерски тим (ELT) е одговорен за имплементирање на нашите одговорности според оваа политика во нашите активности за деловно планирање.

Генералниот менаџер за искуство на клиентите е одговорен за насочување, преглед и известување за спроведувањето и тековното управување на политиката за семејно и домашно насилство за нашите клиенти.

Семејно и домашно насилство - Политика за клиенти

Лидерите на тимот се одговорни за да се осигураат дека вработените кои се соочуваат со клиентите се обучени за политиката за семејно и домашно насилство и можат чувствително да комуницираат со клиентите.

Сите вработени се одговорни за почитување на релевантните политики, упатства и процеси поврзани со оваа политика за развивање на разбирање за тоа како нивните работни функции се погодени од оваа политика.

Референци и поврзани документи

Други релевантни политики, процедури и упатства на GWW вклучуваат:

Ставање крај на семејното насилство - 10-годишниот план за промени на Викторија

Стандард за водна индустрија на Комисијата за основни услуги - Урбан кориснички сервис верзија 4 вклучува амандмани од 1 јули 2024 година

Повелба за резиденцијални клиенти 2024 - 2028

Политика за поддршка на клиенти

Политика за безбедност на информации

Политика за приватност

Политика за решавање на жалби

Социјална политика

Политика за управување со ризик

Семејно и домашно насилство - Политика за вработените

Процес на преглед

Политиката ќе се ревидира секоја година

Одобрено од страна на извршниот лидерски тим (ELT) 17 април 2025

Следниот термин за преглед од страна на ELT во април 2026 година

Табела за контрола на верзиите

Верзија бр.	Сопственик на документ	Промена / Ажурирање	Датум
1.0	Менаџер за помош на клиенти	Создавање посебна политика за семејно насилство за вработените	Август 2023
2.0	Менаџер за помош на клиенти	Надворешен преглед од Safe & Equal	Април 2024
3.0	Менаџер за помош на клиенти	Надворешен преглед од Uniting (Victoria and Tasmania) Limited	Февруари 2025