

Насиље у породици - Политика клијената

Сврха

Ова политика описује како запослени и извођачи радова компаније Greater Western Water (GWW) подржавају све купце погођене породичним насиљем и важност давања приоритета приватности, сигурности и поверљивости купаца погођених породичним насиљем.

GWW препознаје значај породичног насиља као проблема у друштву и нашу обавезу да допринесемо напорима за превенцију и ублажимо ризике од својих производа, услуга, система и процеса који се експлоатишу да би се нанела штета.

GWW осуђује извршење породичног насиља у свим његовим облицима и препознаје краткорочне и дугорочне значајне утицаје породичног насиља на све жртве преживелих, њихове породице и друштво.

GWW разуме јединствену улогу које основне услуге могу имати у подршци жртвама породичног насиља и посвећен је подршци нашим клијентима погођеним породичним насиљем. Ово је у складу са нашом визијом за успешне људе и земљу. Наши људи су наши запослени, партнери, клијенти и заједнице. Наша визија је да пружимо поуздане водне услуге на начин који подржава људе да напредују економски, социјално, еколошки и културно.

Ова политика информисаће о нашим одлукама и акцијама када подржавамо клијенте погођене породичним насиљем и обезбеђујемо да испуњавамо обавезе наведене у Стандарду за индустрију водне Комисије за основне услуге - Урбане корисничке услуге верзија 4, који укључује измене и допуне од 1. јула 2024. године (Стандард за водопривреду).

Опсег

Ова политика се односи на све клијенте који су идентификовани као погођени породичним насиљем. GWW разуме да се клијенти могу идентификовати као погођени насиљем у породици самоидентификацијом, од стране GWW-а, независног финансијског саветника или радника на случају, или од стране другог професионалца који делује у име и уз сагласност клијента. Ово укључује сваког пословног клијента који захтева подршку наведену у овој политици. На пример, власник породичног предузећа који послује под именом предузећа такође може имати право на подршку као што је описано у овој политици. Такође смо свесни да било који од наших клијената може бити погођен породичним насиљем, и да можда не желе да буду идентификовани и да могу бити другачије подржани.

Насиље у породици - Политика клијената

Циљеви

Циљ ове политике је да запослени и уговарачи GWW-а подрже све клијенте погођене породичним насиљем. Кроз ову политику, обавезујемо се да ћемо подржати наше људе да дају приоритет приватности, безбедности и поверљивости клијената погођених породичним насиљем са специјализованим, прилагођеним услугама за клијенте којима је потребна наша подршка, изградити поверење међу нашом заједницом и оживети нашу визију "успешних људи".

У испуњавању наших циљева за корисничко искуство, GWW подржава нашу визију и стратешке циљеве:

Наша визија је за успешне људе и земљу.¹

- Побољшање корисничког искуства разумевањем онога што је најважније за наше клијенте и заједнице. Наставићемо:

Имплементирати наш оквир за ангажовање заједнице како би се осигурало да се глас клијената и заједнице чује и користи у доношењу одлука

Подршка клијентима који имају потешкоће са плаћањима да се суоче са притисцима које им намећу трошкови живота

Побољшати нашу услугу клијентима како би се осигурало да се клијенти осећају подржаним да могу покренути питања и да су сигурни у нашу способност да их решимо

Изградити свест о свим врстама породичног насиља

¹ GWW 2030 Корпоративна стратегија

Дефиниције

Термин	Дефиниција
Насиље у породици као што је дефинисано према Закону о заштити од насиља у породици 2008 (Виц)	Насиље у породици је дефинисано Законом о заштити од насиља у породици 2008 (Виц) као: (а) понашање особе према члану породице те особе ако је то понашање: (i) физички или сексуално злостављање; или (ii) емоционално или психолошки увредљиво; или (iii) економски увредљиво; или (iv) претеће; или (v) принуђујуће; или (vi) на било који други начин контролише или доминира над чланом породице и узрокује да тај члан породице осећа страх за безбедност или добробит тог члана породице или друге особе; или (б) понашање особе које узрокује да дете чује или сведочи, или на други начин буде изложено ефектима понашања из става (а).

Контактирајте нас

- Када је то безбедно, препоручујемо да нас клијенти контактирају на број **13 44 99** и изаберу опцију породичног насиља у менију за приоритетну подршку од понедељка до петка од 8.30 до 17 часова.
- У случајевима када се идентификује насиље у породици (укључујући и откривање), клијента ћемо упутити директно на нашу специјализовану подршку тима за заједницу и негу. Сви њихови детаљи и информације ће бити строго поверљиви.
- Наш тим за заједницу и негу годишње пролази специјализовану породичну и домаћу обуку како би се осигурало да могу да обезбеде сигурно и поштовано окружење за подршку откривању.
- Када је клијент у нашем програму, добиће директну линију за позивање, тако да неће морати да понавља своју причу.
- Пружамо бесплатну услугу превођења и тумачења за кориснике који не говоре енглески језик. Клијенти треба да позову на број 9313 8989 и кажу нам свој жељени језик како бисмо се повезали са преводиоцем.
- За кориснике са оштећењем слуха нудимо Националну релејну службу на број 13 36 77.
- Такође пружамо приступ преведеним информацијама на 23 различита језика, који се могу погледати на нашој веб страници.

Насиље у породици - Политика клијената

Обавеза

Препознајемо да жртве које су преживеле породично насиље доживљавају широк спектар понашања које није ограничено на физичко насиље. Ово често може укључивати економски, емоционално или психолошко злостављање, принудну контролу и друге облике породичног насиља који ће захтевати различите врсте подршке, у зависности од индивидуалних околности.

Препознајемо да насиље у породици погађа људе различитих полова и признајемо да је вероватноћа насиља над женама већа. Родна неједнакост може бити сложена са другим облицима неповољног положаја или дискриминације које особа може искусити на основу Аборицина, старости, инвалидитета, етничке припадности, родног идентитета, расе, религије, сексуалне оријентације и других карактеристика.

Да бисмо постигли нашу визију приликом подршке клијентима погођеним свим облицима породичног насиља, обавезујемо се на следеће:

- Ми ћемо укључити принципе безбедности по дизајну у развоју производа, услуга, система и процеса и ревизију истих како би се ублажио ризик од људи који експлоатишу наше производе, услуге, системе и процесе да користе насилно и/или контролисано понашање да нашkode члановима породице.
- Када клијент саветује GWW да су погођени насиљем у породици, ми ћемо им понудити могућност да имају свој рачун закључан. То значи да ће њиховим рачуном управљати и гледати само наш тим за заједницу и негу, оснажујући клијентово право да изабере ниво сигурности који се примењује на њихов рачун. GWW не захтева доказе и верује људима на реч.
- Проактивно ћемо идентификовати клијенте који могу бити погођени насиљем у породици како бисмо их упознали са нашим тимом за заједницу и негу за подршку.
- Ми ћемо радити са клијентима погођеним породичним насиљем како бисмо обезбедили пажљив и осетљив одговор са циљем да постигнемо најбоље резултате за индивидуалне околности безбедно, са поштовањем и поверљиво.

Заштита поверљивости, приватности и безбедности

- Поштујемо приватност и поверљивост свих наших клијената и појединаца. Ми штитимо све евиденције клијената, укључујући и информације о клијентима који могу бити погођени насиљем у породици. За конкретне информације, погледајте GWW-ову Политику приватности
- Ми ћемо оснажити и подржати клијенте да управљају било каквим финансијским утицајима и помоћи им да њихове информације буду сигурне. Обезбедићемо континуирано управљање рачунима које има за циљ да задовољи њихове потребе у овом тренутку и подржава их да крену напред.

Насиље у породици - Политика клијената

- Ми ћемо обезбедити сигурно окружење за купце да приступе релевантним информацијама и подршци. У заједници препознајемо страх од последица откривања њихових околности, неповерење у пружаоце услуга, срамоту, неугодност, језичне, културне баријере и страх да ће починилац сазнати.
- За све клијенте, нећемо разговарати о детаљима о власнику заједничког рачуна, укључујући и са било којим починиоцем – конкретно;
 - За рачуне заједничких власника где су оба имена на власништву над имовином, нећемо разговарати о било каквим личним подацима (укључујући поштанске или контакт податке) са другим власником;
 - За рачуне за закуп у заједничком имену можемо креирати нови налог за клијенте, само у њихово име.
- Сваки случај ће се водити са осетљивошћу и поштовањем. Признајемо да ће сваки појединац морати да се процењује од случаја до случаја. Када подржавамо оне који имају потешкоћа, ми ћемо: промовисати агенцију клијента и чланова породице под ризиком узимајући у обзир њихове жеље и план за безбедност свих чланова породице.
- Програм корисничке подршке може да примени сигурносну заставицу за додатне мере безбедности за заштиту од приступа починиоца, јер ће само наш тим за заједницу и негу имати приступ безбедним личним подацима клијената. Ове мере подршке осигуравају да погођени клијенти не захтевају контакт са починиоцем у односу на GWW рачун тог клијента.
- Ако применимо сигурносну заставицу на кориснички налог, та заставица ће додатно заштитити приватност:
 - маскирање свих личних података тако да само тим за заједницу и негу може да види детаље, чувајући их у тајности у складу са нашим политикама и релевантним законодавством;
 - упозорити друге запослене у GWW-у да пренесу све позиве или упите руководиоцима случајева који су обучени и квалификовани да ефикасно управљају интеракцијама починилаца, обезбеђујући заштиту приватности, безбедности и поверљивости клијената који доживљавају породично насиље;
 - омогућити додатне мере безбедности за заједничке рачуне када починиоци и даље захтевају приступ налогу. Ово може укључивати лозинку или тајно питање и одговор.

Финансијска помоћ и управљање дугом

- Пружићемо персонализовану помоћ клијентима погођеним породичним насиљем који доживљавају или су погођени финансијским тешкоћама, било краткотрајно или дуготрајно.
- GWW пружа заштиту од починиоца подношењем захтева за поврат уплате коју је извршила особа погођена породичним насиљем.

Насиље у породици - Политика клијената

- За клијенте погођене насиљем у породици обезбеђујемо приступ читавом низу финансијске подршке које се нуде кроз Политику подршке клијентима², с обзиром на ситуацију клијента и способност плаћања, што може укључивати:
 - флексибилни аранжмани плаћања, грантови, одрицање од дуга или одлагање, упућивање на шему грантова и концесије;
 - ослобађање од даљих акција опоравка или ограничења снабдевања, укључујући одрицање од било које претходне камате обрачунате на неизмирене износе, изузеће од даљег обрачунавања камата, одрицање или суспензију закашнелих накнада и обуставу продаје дуга или правне радње;
 - пружити информације о томе како смањити потрошњу воде, побољшати ефикасност воде и упућивање на релевантне владине програме ефикасности управљања водом.
- Пружићемо додатну подршку и помоћ клијентима погођеним насиљем у породици који су остали са дуговима. Препознајемо да се клијенти са заједничким рачунима суочавају са препрекама у приступу подршци са дугом. Пружамо прилагођену подршку и мере безбедности за ове клијенте.
- Можемо се одрећи целог или дела њиховог дуга на основу неколико фактора, укључујући:
 - износ дуга;
 - околности у којима је дуг настао (укључујући и ако је настао због финансијске злоупотребе);
 - опције помоћи при плаћању које су биле (или би могле бити) ефикасне;
 - личне околности купца и способност да плати дуг.

Ако се околности купца промене, ми ћемо радити с њима како бисмо осигурали да се помоћ за дуг, која се примењује, такође мења и прилагођава по потреби.

Обука и свест

- Подржавамо све запослене и извођаче радова који раде са клијентима који могу бити погођени породичним насиљем да се саосећајно и осетљиво баве клијентима, кроз:
 - индукцију и годишњу обуку за све запослене, која покрива приватност и обуку за подизање свести о породици и насиљу у породици са пратећим процесима за изградњу и одржавање потребног знања како би се на одговарајући начин одговорило клијентима погођеним насиљем у породици;
 - кроз специјалистичку обуку свих запослених са којима се суочавају клијенти да препознају насиље у породици у свим његовим облицима, како да реагују на одговарајући начин и опције упућивања за специјалистичку подршку. То укључује како се на одговарајући начин носити са починиоцима уз давање приоритета повјерљивости, приватности и сигурности жртве која је преживела;
 - обезбеђивање приступа надзору или саветовању за подршку запосленима у њиховим улогама када раде са клијентима погођеним породичним насиљем;

² Погледајте Политику корисничке подршке за комплетан спектар финансијске подршке.

Насиље у породици - Политика клијената

- изградња свести о родној равноправности и како GWW унапређује родну равноправност кроз Акциони план за родну равноправност.
- Док GWW настоји да пружи изузетну услугу клијентима, разумемо да неки клијенти можда неће бити задовољни. Наша политика решавања жалби описује нашу посвећеност решавању жалби поштено, брзо и професионално. Клијенти имају право да поднесу жалбу омбудсману у Викторији за енергију и воду или другом форуму за решавање спорова ако нису задовољни.

² Погледајте Политику корисничке подршке за комплетан спектар финансијске подршке.

Помоћ и подршка заједнице

Служба за подршку	Опис	Радно време	Контакт детаљи
13Yarn	Прва национална линија за подршку у кризним ситуацијама за људе који се осећају преоптерећено или имају потешкоћа да се носе са ситуацијом. Они нуде поверљиву прилику за дружење један-на-један са Аборицином обученим за "Lifeline" и кризним подржаваоцем за Torres Strait Islander.	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT је национална служба за саветовање, информисање и пружање подршке у случају породичног и сексуалног насиља	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au Текст 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	Обезбеђује подршку људима који траже азил.	Пон , уто, чет и пет 10 - 16	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	Бесплатна онлине и телефонска линија за помоћ особама са депресијом, анксиозношћу или другим проблемима менталног здравља	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	Подржава Аборицине који доживљавају или су доживели насиље у породици.	9:00 – 17:00 пон - пет	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	Бесплатне информације и услуге подршке за људе који доживљавају или су сведоци злостављања старије особе, Радно време варира.	Варира	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse-phone-line
EveryMan	Саветовање за мушкарце, превенција насиља и подршка за смештај	Пон - Пет	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	Обезбеђује оброке Викторијанцима у невољи преко својих добротворних партнера.	8 - 15 пон - пет	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	Услуге, програми и одговори на насиље у породици у мигрантским и избегличким заједницама.	9 :00 – 17:00	1800 755 988 Ако требате преводиоца, позовите ТИС на број 131 450 intouch.org.au
Kids Line	Бесплатна , поверљива онлине и телефонска саветодавна служба за младе узраста од 5 до 25 година.	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/

Насиље у породици - Политика клијената

Служба за подршку	Опис	Радно време	Контакт детаљи
Legal Aid Vic	Правна помоћ и друга подршка за насиље, злостављање, и личну безбедност	8:00 – 18:00 пон - пет	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	Информације о насиљу у породици, подршци у кризној ситуацији и услугама превенције самоубиства	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	Централна тачка контакта за мушкарце који желе да разговарају о њиховој употреби насиља и да добију подршку да га зауставе. Подршка и упућивање мушким жртвама насиља у породици.	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service
MensLine	Телефонска и онлине саветодавна служба за мушкарце са породичним и проблемима у вези	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	Професионални финансијски саветници који нуде бесплатну, независну и поверљиву услугу.	9.30 – 16.30 пон - пет	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	Бесплатна услуга за одрасле, децу и младе који доживљавају или су доживели насиље у породици	9:00 – 17:00 пон - пет	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife пружа анонимну и бесплатну LGBTQIA+ вршњачку подршку и упућивање за људе у Аустралији који желе да разговарају о сексуалности, полу, телу, осећањима или односима.	15:00 - поноћ сваки дан	1800 184 527 Qlife.org.au
Rainbow Door	Стручни савети LGBTQIA+ особама и њиховим пријатељима и породицама.	10 – 17 часова сваки дан	1800 729 367 или пошаљите текстуалну поруку на 0480 017 246 rainbow-door.org.au
Safe and Equal	Врхунско тело за специјалистичке услуге породичног насиља, за пружање подршке жртвама преживелих у Викторији.	9:00 – 17:00 пон - пет	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	Специјалистичке услуге подршке за свакога у Викторији који доживљава или се плаши породичног насиља	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au

Насиље у породици - Политика клијената

Служба за подршку	Опис	Радно време	Контакт детаљи
Uniting	Води се на националном нивоу од стране мреже UnitingCare за подршку људима који беже од насиља у породици.	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 бесплатну подршку, препоруке и информације за жене, небинарне и родно разнолике људе.	9:00 – 19:00 пон – чет 9:00-17:00 петак	1800 134 130 Wire.org.au

Стратегија/имплементација

Ова политика се спроводи кроз наш годишњи циклус пословног планирања, који прати наше политике и идентификује области за акцију, захтеве за ресурсе и временске оквири за испоруку. Води нашу Повељу о стамбеним клијентима 2024-2028, Програм подршке корисницима, понашање запослених у корисничком искуству и сродне процесе управљања.

Сви запослени у корисничком искуству ће проћи обуку из политике насиља у породици и сродним процесима током увођења, допуњено обуком за освежавање знања и тренирање како би се осигурало да се клијенти третирају са осетљивошћу и поштовањем.

Политика је објављена на сајту GWW-а, и биће уложени сви напори да се обезбеде ресурси на различитим језицима. Копија се може послати е-поштом или послати нашим клијентима на захтев.

Улоге и одговорности

Одбор је одговоран за надгледање спровођења ове политике.

Извршни руководећи тим (ЕЛТ) је одговоран за укључивање наших одговорности према овој политици у наше активности пословног планирања.

Генерални директор корисничког искуства је одговоран за усмеравање, преглед и извештавање о имплементацији и текућем управљању Политике насиља у породици за наше клијенте.

Виши руководећи тим и вође тимова који су одговорни за обезбеђивање суочавања запослених са клијентима су обучени у политици насиља у породици (укључујући сродне програме) и могу саосећајно да се ангажују са клијентима.

Сви запослени су одговорни за поштовање релевантних GWW политика, смерница и процеса који се односе на ову политику за развијање разумевања како ова политика утиче на њихове радне функције.

Насиље у породици - Политика клијената

Референце и сродни документи

Остале релевантне политике, процедуре и смернице GWW-а укључују:

Окончање насиља у породици – Викторијин десетогодишњи план за промене

Комисија за основне услуге за стандард водоводне индустрије - Градска корисничка служба, верзија 4, са изменама и допунама од 1. јула 2024.

Повеља стамбених клијената 2024 - 2028

Политика корисничке подршке

Политика безбедности информација

Политика приватности

Политика решавања жалби

Социјална политика

Политика управљања ризицима

Насиље у породици - Политика запослених

Процес прегледа

Политика ће се ревидирати сваке године

Одобрено од стране извршног руководства (ЕЛТ) 17. априла 2025. године

Следеће доспеће за ревидирање од стране ЕЛТ-а у априлу 2026. године

Табела контроле верзија

Верзија бр.	Власник документа	Промена / ажурирање	Датум
1.0	Менаџер за помоћ клијентима	Креира засебну политику насиља у породици за запослене	Август 2023.
2.0	Менаџер за помоћ клијентима	Екстерна ревизија од стране Safe & Equal (Безбедно и једнако)	Април 2024.
3.0	Менаџер за помоћ клијентима	Екстерна ревизија од стране Uniting (Викторија и Тасманија) Limited	Фебруар 2025.