

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

Amaç

Bu politika, Greater Western Water (GWW) çalışanlarının ve yüklenicilerinin aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenen tüm müşterileri nasıl desteklediğini ve aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenen müşterilerin mahremiyetine, güvenliğine ve gizliliğine öncelik vermenin önemini ana hatlarıyla belirtir.

GWW, aile içi ve eşler arası şiddetin toplumda bir sorun olarak önemini ve önleme çabalarına katkıda bulunma ve ürünlerinin, hizmetlerinin, sistemlerinin ve süreçlerinin zarar vermek için kullanılması risklerini azaltma yükümlülüğümüzün farkındadır.

GWW, aile içi ve aile içi şiddetin her türlüünü kınar ve aile içi ve aile içi şiddetin tüm mağdurlar, aileleri ve toplum üzerindeki kısa ve uzun vadeli önemli etkilerini kabul eder.

GWW, temel hizmetlerin aile içi ve aile içi şiddet mağdurlarını desteklemede sahip olabileceği benzersiz rolün farkındadır ve aile içi ve aile içi şiddetten etkilenen müşterilerimizi desteklemeye kararlıdır. Bu, gelişen insanlar ve Ülke vizyonumuzla uyumludur. Çalışanlarımız çalışanlarımız, ortaklarımız, müşterilerimiz ve topluluklarımızdır. Vizyonumuz, insanların ekonomik, sosyal, çevresel ve kültürel olarak gelişmelerini destekleyecek şekilde güvenilir su hizmetleri sunmaktır.

Bu politika, aile içi ve aile içi şiddetten etkilenen müşterileri desteklerken kararlarımızı ve eylemlerimizi bilgilendirir ve 1 Temmuz 2024 tarihinden itibaren değişiklikleri içeren Temel Hizmetler Komisyonu Su Endüstrisi Standardı - Kentsel Müşteri Hizmetleri Sürüm 4'te belirtilen yükümlülükleri yerine getirmemizi sağlar (Su Endüstrisi Standardı).

Kapsam

Bu politika, aile içi ve aile içi şiddetten etkilendiği belirlenen tüm müşteriler için geçerlidir. GWW, müşterilerin kendilerinin de kendilerini tanımlamaları, GWW tarafından, bağımsız bir mali müşavir veya sosyal hizmet görevlisi tarafından ya da müşteri adına ve müşterinin rızasıyla hareket eden başka bir profesyonel tarafından aile içi şiddetten etkilenmiş olarak tanımlanabileceğini kabul eder. Bu, bu politikada belirtilen desteğe ihtiyaç duyan tüm ticari müşterileri içerir. Örneğin, bir işletme adı altında faaliyet gösteren bir aile şirketi sahibi de bu politikada açıklandığı şekilde destek almaya uygun olabilir. Ayrıca, müşterilerimizden herhangi birinin aile içi ve aile içi şiddetten etkilenebileceğinin ve kimliğinin açıklanmasını istemeyebileceklerinin ve farklı şekilde desteklenebileceklerinin de farkındayız.

Amaçlar

Bu politikanın amacı, GWW çalışanlarının ve yüklenicilerinin aile içi ve aile içi şiddetten etkilenen tüm müşterileri desteklemesidir. Bu politika aracılığıyla, desteğimize ihtiyaç duyan müşteriler için özel, özel hizmetlerle aile içi ve aile içi şiddetten etkilenen müşterilerin mahremiyetine, güvenliğine ve gizliliğine öncelik vermeleri, topluluğumuz arasında güven inşa etmeleri ve 'gelişen insanlar' vizyonumuzu hayata geçirmeleri için çalışanlarımızı desteklemeyi taahhüt ediyoruz.

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

GWW, Müşteri Deneyimi hedeflerimize ulaşırken vizyonumuzu ve stratejik hedeflerimizi destekler:
Vizyonumuz gelişen insanlar ve Ülke içindir.¹

- Müşterilerimiz ve topluluklarımız için neyin en önemli olduğunu anlayarak müşteri deneyimini iyileştirmek. Şunları yapmaya devam edeceğiz:

Müşteri ve topluluk sesinin duyulmasını ve karar vermede kullanılmasını sağlamak için Topluluk Katılım Çerçevemizi uygulayın

Yaşam maliyeti baskıları karşısında ödeme güçlüğü yaşayan müşterilere destek olun

Müşterilerimizin sorunları dile getirirken desteklendiklerini hissetmelerini ve bunları çözmeye yeteneğimize güvenmelerini sağlamak için müşteri hizmetlerimizi iyileştirmek

Her türlü aile içi ve aile içi şiddet konusunda farkındalık yaratın

Tanımlar

Terim	Tanım
Tanımlandığı şekliyle aile içi şiddet 2008 Aile İçi Şiddetten Korunma Yasası (Vic) kapsamında	Aile içi şiddet, 2008 tarihli Aile İçi Şiddetten Korunma Yasası kapsamında tanımlanmıştır (Vic) gibi: (a) Bir kişinin, o kişinin aile üyesine karşı davranışı, eğer bu davranış: (i) fiziksel veya cinsel taciz içeren; veya (ii) duygusal veya psikolojik olarak istismar edici; veya (iii) ekonomik olarak kötüye kullanan; veya (iv) tehdit edici; veya (v) zorlayıcı olan; veya (vi) aile üyesini başka herhangi bir şekilde kontrol etmek veya onlara hükmetmek ve bu aile üyesinin söz konusu aile üyesinin veya başka bir kişinin güvenliği veya esenliği için korku duymasına neden olmak; veya (b) Bir kişinin, bir çocuğun paragraf (a)'da belirtilen davranışları duymasına veya tanık olmasına veya başka bir şekilde bu davranışların etkilerine maruz kalmasına neden olan davranışı.

Bize Ulaşın

- Bunu yapmak güvenli olduğunda, müşterilerin **13 44 99** numaralı telefondan bizimle iletişime geçmelerini ve Pazartesi'den Cuma'ya 08.30 - 17.00 saatleri arasında öncelikli destek için menüden aile içi ve aile içi şiddet seçeneğini seçmelerini öneririz.

¹ GWW (Türkçe) 2030 Kurumsal Strateji

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

- Aile içi şiddetin tespit edildiği durumlarda (ifşa yoluyla da dahil olmak üzere), müşteriye doğrudan Toplum ve Bakım ekibimizin uzman desteğine yönlendireceğiz. Tüm detayları ve bilgileri kesinlikle gizli tutulacaktır.
- Topluluk ve Bakım Ekibimiz, ifşayı desteklemek için güvenli ve saygılı bir ortam sağlayabilmelerini sağlamak için her yıl özel aile ve ev içi eğitimlerden geçmektedir.
- Bir müşteri programımıza girdikten sonra, hikayelerini tekrarlamak zorunda kalmamaları için aramaları için doğrudan bir hat verilecektir.
- İngilizce bilmeyen müşteriler için ücretsiz çeviri ve tercüme hizmeti sunuyoruz. Müşteriler 9313 8989 numaralı telefonu aramalı ve bir tercümana bağlanmak için tercih ettikleri dili bize bildirmelidir.
- İşitme engelli müşteriler için 13 36 77 numaralı telefondan Ulusal Rôle Hizmetini sunuyoruz.
- Ayrıca, web sitemizde görüntülenebilecek 23 farklı dilde çevrilmiş bilgilere erişim sağlıyoruz.

Taahhüt

Aile içi ve aile içi şiddet mağdurlarının fiziksel şiddetle sınırlı olmayan geniş bir davranış yelpazesine maruz kaldığının farkındayız. Bu genellikle ekonomik, duygusal veya psikolojik istismar, zorla kontrol ve bireysel koşullara bağlı olarak farklı türde destek gerektirecek diğer aile ve eşler arası şiddet biçimlerini içerebilir.

Aile içi ve eşler arası şiddetin farklı cinsiyetlerden insanları etkilediğini kabul ediyoruz ve kadına yönelik şiddet olasılığının daha yüksek olduğunu kabul ediyoruz. Cinsiyet eşitsizliği, bir kişinin yerli halk, yaş, engellilik, etnik köken, cinsiyet kimliği, ırk, din, cinsel yönelim ve diğer niteliklere dayalı olarak yaşayabileceği diğer dezavantaj veya ayrımcılık biçimleriyle birleştirilebilir.

Her türlü aile içi ve aile içi şiddetten etkilenen müşterileri desteklerken vizyonumuza ulaşmak için aşağıdakileri taahhüt ediyoruz:

- İnsanların ürünlerimizi, hizmetlerimizi, sistemlerimizi ve süreçlerimizi aile üyelerine zarar vermek için şiddet içeren ve/veya kontrol edici davranışlar kullanmak için kullanma riskini azaltmak için ürünlerin, hizmetlerin, sistemlerin ve süreçlerin geliştirilmesine ve bunların denetlenmesine tasarım yoluyla güvenlik ilkelerini dahil edeceğiz.
- Bir müşteri GWW'ye aile içi ve eşler arası şiddetten etkilendiğini bildirdiğinde, onlara hesaplarının kilitlenmesi için bir fırsat sunacağız. Bu, hesaplarının yalnızca Topluluk ve Bakım ekibimiz tarafından yönetileceği ve görüntüleneceği anlamına gelir ve müşteriye hesaplarına uygulanacak güvenlik seviyesini seçme hakkını verir. GWW kanıt gerektirmez ve insanların sözlerine güvenir.
- Aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenebilecek müşterileri proaktif olarak belirleyerek onları destek için Topluluk ve Bakım ekibimizle tanıştıracaktır.
- Aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenen müşterilerle, bireysel durumları için en iyi sonuçları güvenli, saygılı ve gizli bir şekilde elde etmek için dikkatli ve hassas bir yanıt vermek için birlikte çalışacağız.

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

Gizliliği, mahremiyeti ve güvenliği korumak

- Tüm müşterilerimizin ve bireylerimizin mahremiyetine ve gizliliğine saygı duyuyoruz. Aile içi şiddetten etkilenebilecek müşterilerin bilgileri de dahil olmak üzere tüm müşteri kayıtlarını koruyoruz. Daha fazla bilgi için GWW'nin Gizlilik Politikası'na bakın
- Müşterilerimizi her türlü finansal etkiyi yönetmeleri için güçlendirecek ve destekleyeceğiz ve bilgilerini güvende tutmalarına yardımcı olacağız. O andaki ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan ve ilerlemelerini destekleyen sürekli hesap yönetimi sağlayacağız.
- Müşterilerin ilgili bilgi ve desteğe erişimleri için güvenli bir ortam sağlayacağız. Toplumda, durumlarını açıklamamanın sonuçlarından korkuyacağı, hizmet sağlayıcılara güvensizlik, utanç, utanç, dil, kültürel engeller ve failin öğreneneği korkusu olduğunu kabul ediyoruz.
- Tüm müşteriler için, herhangi bir fail de dahil olmak üzere ortak hesap sahibinin ayrıntılarını tartışmayacağız – özellikle;
 - Her iki ismin de mülkün tapusunda yer aldığı ortak sahipler için, diğer sahip/sahiplerle herhangi bir kişisel ayrıntıyı (posta veya iletişim bilgileri dahil) tartışmayacağız;
 - Ortak bir addaki kiracılık hesapları için, müşteriler için yalnızca kendi adlarına yeni bir hesap oluşturabiliriz.
- Her vaka hassasiyet ve saygı ile yönetilecektir. Her bireyin duruma göre değerlendirilmesi gerekeceğini kabul ediyoruz. Zorluk yaşayanları desteklerken: risk altındaki müşteri ve aile üyelerinin isteklerini göz önünde bulundurarak ajansını teşvik edeceğiz ve tüm aile üyelerinin güvenliği için plan yapacağız.
- Müşteri Destek Programı, yalnızca Topluluk ve Bakım ekibimizin müşterilerin kişisel bilgilerini güvence altına alabilmesi nedeniyle, fail erişimine karşı koruma sağlamak için ek güvenlik önlemleri için güvenli bir bayrak uygulayabilir. Bu destek önlemleri, etkilenen müşterilerin söz konusu müşterinin GWW hesabıyla ilgili olarak faille iletişim kurmasına gerek olmasını sağlar.
- Müşteri hesabına bir bayrak uygularsak, bu bayrak gizliliği daha da koruyacaktır:
 - tüm kişisel bilgileri yalnızca Toplum ve Bakım ekibinin görebileceği şekilde maskelemek, ayrıntıları politikalarımıza ve ilgili mevzuata uygun olarak gizli tutmak;
 - diğer GWW çalışanlarını, aile içi ve aile içi şiddete maruz kalan müşterilerin mahremiyetinin, güvenliğinin ve gizliliğinin korunmasını sağlayarak, fail etkileşimlerini etkin bir şekilde yönetmek için eğitilmiş ve yetenekli vaka yöneticilerine herhangi bir çağrı veya soruşturma aktarmaları konusunda uyarın;
 - Faillerin hesaba erişmeye devam etmesi gerektiğinde ortak hesaplar için ek güvenlik önlemlerini etkinleştirin. Bu, bir şifre veya gizli soru ve cevap içerebilir.

Mali yardım ve borç yönetimi

- Aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenen, kısa veya uzun vadede mali zorluklar yaşayan veya bunlardan etkilenen müşterilere kişiselleştirilmiş yardım sağlayacağız.

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

- GWW, aile içi ve aile içi şiddetten etkilenen kişi tarafından yapılan ödemenin iadesi için başvuran faile karşı koruma sağlar.
- Aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenen müşteriler için, Müşteri Destek Politikası aracılığıyla sunulan tüm finansal desteklere erişim sağlıyoruz², müşterinin durumu ve ödeme kapasitesi göz önüne alındığında, aşağıdakileri içerebilir:
 - esnek ödeme düzenlemeleri, hibeler, borç feragatleri veya erteleme, Kamu Hizmeti Yardımı Hibe Programına yönlendirme ve tavizler;
 - ödenmemiş tutarlar için tahakkuk eden herhangi bir ön faizden feragat edilmesi, daha fazla faiz tahakkukundan muafiyet, gecikme ücretlerinden feragat edilmesi veya askıya alınması ve borç satışının veya yasal işlemin askıya alınması dahil olmak üzere daha fazla geri alma işleminden veya arzın kısıtlanmasından muafiyet;
 - Su kullanımının nasıl azaltılacağı, su verimliliğinin nasıl artırılacağı ve ilgili devlet su verimliliği programlarına nasıl yönlendirileceği hakkında bilgi sağlayın.
- Aile içi şiddetten etkilenen ve borç altında kalan müşteriler için ek destek ve yardım sağlayacağız. Ortak hesapları olan müşterilerin borç desteğine erişimde engellerle karşılaştığının farkındayız. Bu müşteriler için özel destek ve güvenlik önlemleri sağlıyoruz.
- Aşağıdakiler de dahil olmak üzere çeşitli faktörlere bağlı olarak borçlarının tamamından veya bir kısmından feragat edebiliriz:
 - borç miktarı;
 - borcun oluştuğu durumlar (mali suistimal nedeniyle oluşup oluşmadığı dahil);
 - etkili olan (veya olabilecek) ödeme yardımı seçenekleri;
 - Müşterinin kişisel koşulları ve borcunu ödeme kapasitesi.

Bir müşterinin koşulları değişirse, uygulanan borç yardımının da gerektiği gibi değişmesini ve uyarlanmasını sağlamak için onlarla birlikte çalışacağız.

Eğitim ve farkındalık

- Aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenebilecek müşterilerle çalışan tüm çalışanları ve yüklenicileri, müşterilere karşı şefkatli ve hassas bir şekilde ilgilenmeleri için şu yollarla destekliyoruz:
 - aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenen müşterilere uygun şekilde yanıt vermek için gerekli bilgileri oluşturmak ve sürdürmek için destekleyici süreçlerle birlikte mahremiyet ve aile içi şiddet farkındalık eğitimini kapsayan tüm çalışanlar için göreve başlama ve yıllık eğitim;
 - Müşteriyle yüz yüze olan tüm çalışanlara, aile içi ve eşler arası şiddetin her türüsünü tanıma, uygun şekilde nasıl yanıt verileceği ve uzman desteği için yönlendirme seçenekleri konusunda uzmanlık eğitimi yoluyla. Bu, mağdurun gizliliğine, mahremiyetine ve güvenliğine öncelik verirken failerle nasıl uygun şekilde başa çıkılacağını;

² Tüm finansal destekler için Müşteri Destek Politikasına bakın.

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

- aile içi ve eşler arası şiddetten etkilenen müşterilerle çalışırken çalışanları rollerinde desteklemek için gözetim veya danışmanlığa erişim sağlamak;
- toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık yaratmak ve GWW'nin bir Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Eylem Planı aracılığıyla toplumsal cinsiyet eşitliğini nasıl ilerlettiği.
- GWW olağanüstü müşteri hizmeti sunmaya çalışsa da, bazı müşterilerin memnun olmayabileceğini anlıyoruz. Şikayet Çözüm Politikamız, şikayetleri adil, hızlı ve profesyonel bir şekilde ele alma taahhüdümüzü özetlemektedir. Müşteriler, memnun kalmadıkları takdirde Victoria Enerji ve Su Ombudsmanı veya diğer anlaşmazlık çözüm forumlarına şikayette bulunma hakkına sahiptir.

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası**Topluluk yardımı ve desteği**

Destek servisi	Açıklama	Çalışma Saatleri	İletişim bilgileri
13Yarn	Bunalmış hisseden veya başa çıkmakta zorluk çeken kitle için ilk ulusal kriz destek hattı. Destek hattında, konusunda eğitilmiş bir Aborijin ve Torres Boğazı Ada Halkı yerlisi Kriz Destekçisi ile gizli bir bire bir konuşma fırsatı sunuyorlar.	7/24	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT, ulusal aile içi, aile içi ve cinsel şiddet danışmanlık, bilgi ve destek hizmetidir	7/24	1800 737 732 1800RESPECT.org.au 0458 737 732 numarasına mesaj gönderin
Asylum Seeker Resource Centre	Sığınma talebinde bulunan kişilere destek sağlar.	Pzt, Salı, Perşembe ve Cuma 10:00-16:00	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	Depresyon, anksiyete veya diğer akıl sağlığı sorunları olan kişiler için ücretsiz çevrimiçi ve telefonla yardım hattı	7/24	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	Aile içi ve aile içi şiddete maruz kalmış veya yaşamış olan Aborijin halkını destekler.	Sabah 9 – Akşam 5 Pzt - Cuma	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	Kendinden büyük yaşta bir kişinin istismarına maruz kalan veya tanık olan kişiler için ücretsiz bilgi ve destek hizmetlerinin Çalışma saatleri değişiklik gösterir.	Değiş	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse-phone-line
EveryMan	Erkek danışmanlığı, şiddeti önleme ve barınma desteği	Pzt - Cum	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	İhtiyaç sahibi Victoria eyaleti sakinlerine hayır kurumu ortakları aracılığıyla yemek sağlar.	Pazartesi-Cuma günleri sabah 8'den öğleden sonra 3'e kadar	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	Göçmen ve mülteci topluluklarda aile içi şiddete yönelik hizmetler, programlar ve müdahaleler.	Sabah 9 – akşam 5	1800 755 988 Bir tercümana ihtiyacınız olursa lütfen 131 450 numaralı TIS'i arayın intouch.org.au
Kids Line	5 ila 25 yaş arası gençler için ücretsiz, gizli çevrimiçi ve telefonla danışmanlık hizmeti.	7/24	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

Destek servisi	Açıklama	Çalışma Saatleri	İletişim bilgileri
Legal Aid Vic	Şiddet, istismar ve kişisel güvenlik için hukuki yardım ve diğer destekler	Sabah 8 – akşam 6 Pzt - Cuma	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	Aile içi şiddet, kriz desteği ve intiharı önleme hizmetleri hakkında bilgi	7/24	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	Şiddet kullanımları hakkında konuşmak ve bunu durdurmak için destek almak isteyen erkekler için merkezi iletişim noktası. Aile içi şiddet mağduru erkeklerle destek ve yönlendirmeler.	7/24	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service
MensLine	Ailevi ve ilişkisel endişeleri olan erkekler için telefon ve online danışmanlık hizmeti	7/24	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	Ücretsiz, bağımsız ve gizli bir hizmet sunan profesyonel mali müşavirler.	09.30 – 16.30 Pazartesi - Cuma	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	Aile içi ve aile içi şiddete maruz kalmış veya yaşamış olan yetişkinler, çocuklar ve gençler için ücretsiz hizmet	Sabah 9 – Akşam 5 Pzt - Cuma	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife, Avustralya'da cinsellik, cinsiyet, bedenler, duygular veya ilişkiler hakkında konuşmak isteyen kişiler için anonim ve ücretsiz LGBTQIA+ akran desteği ve yönlendirmesi sağlar.	Her gün öğleden sonra 3-gece yarısı	1800 184 527 Qlife.corg.au
Rainbow Door	LGBTIQ+ bireylere, arkadaşlarına ve ailelerine uzman tavsiyesi.	Her gün sabah 10 - akşam 5	1800 729 367 numarasını arayın veya 0480 017 246 numarasına mesaj gönderin rainbow-door.org.au
Safe and Equal	Victoria'da mağdurlara destek sağlamak için uzman aile içi şiddet hizmetleri için en üst organ.	Sabah 9 – Akşam 5 Pzt - Cuma	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	Victoria'da aile içi ve aile içi şiddete maruz kalan veya bundan korkan herkes için uzman destek hizmetleri	7/24	1800 015 188 Safesteps.org.au

Aile İçi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

Destek servisi	Açıklama	Çalışma Saatleri	İletişim bilgileri
Uniting	Aile içi şiddetten kaçan insanları desteklemek için UnitingCare ağı tarafından ulusal olarak yürütülmektedir.	Sabah 9 - akşam 5 Pzt - Cuma	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	Kadınlar, ikili olmayan ve cinsiyet çeşitliliğine sahip kişiler için ücretsiz destek, yönlendirmeler ve bilgiler sunar.	Sabah 9 – Akşam 7 Pzt – Perşembe Cuma sabah 9-akşam 5	1800 134 130 Wire.org.au

Strateji/uygulama

Bu politika, politikalarımızı izleyen ve eylem alanlarını, kaynak gereksinimlerini ve teslimat için zaman dilimlerini belirleyen yıllık iş planlama döngümüz aracılığıyla uygulanır. 2024-2028 Konut Müşteri Sözleşmemize, Müşteri Destek Programımıza, Müşteri Deneyimi çalışan davranışlarına ve ilgili yönetim süreçlerine rehberlik eder.

Tüm Müşteri Deneyimi çalışanları, göreve başlama sırasında Aile İçi ve Eşler Arası Şiddet Politikası ve ilgili süreçler konusunda eğitilecek ve müşterilere hassasiyet ve saygıyla davranılmasını sağlamak için bilgi tazeleme eğitimi ve rehberlik ile desteklenecektir.

Politika, GWW web sitesinde yayınlanmaktadır ve farklı dillerde kaynak sağlamak için her türlü çaba gösterilecektir. Bir kopyası talep üzerine müşterilerimize e-posta veya posta ile gönderilebilir.

Roller ve sorumluluklar

Kurul, bu Politika'nın uygulanmasını denetlemekten sorumludur.

Yönetici Liderlik Ekibi (ELT), bu politika kapsamındaki sorumluluklarımızı iş planlama faaliyetlerimize dahil etmekten sorumludur.

Müşteri Deneyimi Genel Müdürü, müşterilerimiz için Aile İçi ve Eşler Arası Şiddet Politikası'nın uygulanması ve devam eden yönetimi konusunda yönlendirme, inceleme ve raporlamadan sorumludur.

Kıdemli Liderlik Ekibi ve Takım Liderleri, müşteriyle yüz yüze olan çalışanların Aile İçi ve Eşler Arası Şiddet Politikası (ilgili programlar dahil) konusunda eğitim almalarını ve müşterilerle hassas bir şekilde etkileşim kurabilmelerini sağlamaktan sorumludur.

Tüm çalışanlar, işle ilgili görevlerinin bu politikadan nasıl etkilendiğine dair bir anlayış geliştirmek için bu politikayla ilgili GWW politikalarına, yönergelerine ve süreçlerine uymaktan sorumludur.

Aile içi ve Eşler Arası Şiddet - Müşteri Politikası

Referanslar ve ilgili dokümanlar

Diğer ilgili GWW Politikaları, Prosedürleri ve Yönergeleri şunları içerir:

Aile içi şiddeti sona erdirmek - Victoria'nın 10 yıllık değişim planı

Temel Hizmetler Komisyonu Su Endüstrisi Standardı - Kentsel Müşteri Hizmetleri Sürüm 4, 1 Temmuz 2024 tarihinden itibaren değişiklikleri içerir

Konut Müşteri Sözleşmesi 2024 -2028

Müşteri Destek Politikası

Bilgi Güvenliği Politikası

Gizlilik Politikası

Şikayet Çözüm Politikası

Sosyal Politika

Risk Yönetimi Politikası

Aile İçi ve Aile İçi Şiddet - Çalışan Politikası

Değerlendirme Süreci

Politika yıllık olarak gözden geçirilecektir

Yönetici Liderlik Ekibi (ELT) tarafından onaylandı 17 Nisan 2025

Sıradaki inceleme Nisan 2026'da ELT tarafından yapılacak

Sürüm kontrol tablosu

Sürüm No.	Belge Sahibi	Değiştir / Güncelle	Tarih
1.0	Müşteri Destek Müdürü	Çalışanlar için ayrı Aile İçi Şiddet politikası oluşturun	Ağustos 2023
2.0	Müşteri Destek Müdürü	Safe & Equal tarafından yapılan harici inceleme	Nisan 2024
3.0	Müşteri Destek Müdürü	Uniting (Victoria ve Tazmanya) Limited tarafından yapılan dış inceleme	Şubat 2025

Belge Adı: POL-Family and Domestic Violence-Customer-tr

Sahibi: Yönetici, Müşteri Desteği

Onaylayan: Genel Müdür, Müşteri Deneyimi / ELT

Bu belge, yazdırıldığında veya yerel olarak kaydedildiğinde kontrol edilmez

Sürüm Numarası: 03

Onay Tarihi: 17/4/2025

Belge Kimliği: POL1007607

Sayfa 10 / 10