Начело за семејно насилство за клиенти

Одговорна група или оддел	Клиенти, заедница и стратегија
Одобрено од	Генерален директор за клиенти, заедница и стратегија
Одговорна позиција	Директор за искуство со клиентите
Согласност	Сите вработени
Изработено	Јули 2018 година
Ажурирано	Октомври 2022 година
Верзија	3
Следен преглед	Октомври 2024 година

Изјава за начело

Barwon Water е посветен на обезбедувањето помош во доверба и со почитување за клиентите кои доживуваат семејно насилство.

Семејното насилство е сложен проблем што Barwon Water го сфаќа сериозно. Ние прифаќаме дека семејното насилство има влијание на заедниците во кои работиме. Ние прифаќаме дека семејното насилство е сложено, предизвикувачко и лично, и ако сте засегнати од него, ние сме посветени на тоа да ви дадеме поддршка во овој тежок период.

Сите прашања или мислења во врска со ова начело треба да се упатат на одговорната позиција наведена погоре на 1300 656 007 или преку info@barwonwater.vic.gov.au . Работите од чувствителна и доверлива природа ќе се водат внимателно и во согласност со релевантните начела и процедури.

Цел

Barwon Water го изработи ова начело за клиенти кои доживуваат семејно насилство, со тоа што безбедноста на нашите клиенти и вработени е извонредно важна.
Сега е нашироко прифатено дека владата, корпоративните сектори и оние на заедницата имаат одговорност да соработуваат за да ги поддржат оние кои доживуваат семејно насилство. Неопходен е заеднички и интегриран одговор за да се изврши долгорочна системска промена.

Доверливост и приватност

Приватноста може да биде клучна за вашата безбедност во секоја ситуација на семејно насилство. Сите информации што ни ги давате за вашата ситуација и вашите лични околности ќе ги третираме во доверба. Во зависност од индивидуалните околности, можеме:

- да ги чуваме вашите информации за контакт на нашите системи безбедни и во доверба,

- да решаваме како вашите лични информации се споделуваат со други страни, и
- да најдеме безбедни начини за комуникација со вас.

Мерките на претпазливост што ги преземаме кога комуницираме со вас може да вклучуваат:

- заемно соодветно време за разговор;
- утврдување дали е безбедно да се испраќаат текстуални пораки или да се оставаат гласовни пораки на телефонот и;
- ако сте заеднички сопственик на сметка, можеби ќе треба да испратиме информации на две различни поштенски или електронски адреси.

Опсег

Ова начело ја наведува поддршката за клиентите кои доживуваат семејно насилство и е применливо за сите вработени во Barwon Water. Го наведува нивото на свесност што го очекуваме од нашите вработени – поддржано со обука – за разбирање на семејното насилство. Тоа, исто така, ја потврдува нашата посветеност да ги поддржуваме вашите права како клиент, на приватност и поддршка.

Дефиниции

Израз	Опис
„Семејно насилство“ или „домашно насилство“	Однесување на лице кон член на семејството ако тоа однесување е: • физички или сексуално насилно, • емоционално или психички насилно, • економски насилно, • присилно, или • на кој било друг начин го контролира или доминира над членот на семејството и предизвикува да чувствува страв за својата безбедност или благосостојба своја или на друго лице, • или предизвикува детето да слушне или да биде очевидец, или на друг начин да биде изложено на ефектите од горенаведеното однесување

Начело/Насоки

Права на клиентите

Улогата на Barwon Water е да гарантира дека вашите права како клиент се почитуваат. Ако сте клиент кој доживува семејно насилство, имате право да:

- очекувате и примате доверливи и учтиви разговори;
- бидете сигурни дека сите лични информации ќе се чуваат во доверба во согласност со начелата на Barwon Water и релевантното законодавство за приватност (Законот за заштита на приватноста и податоците од 2014 година) и регулаторните упатства

(Кодексот за услуги на клиентите на ESC за бизниси за градска вода) и тоа може да вклучи употреба на механизми за безбедност на податоци од дополнително ниво;
- ја кажете вашата приказна само еднаш;
- побарате една личност за контакт во тимот на Центарот за корисници и да ви биде обезбедена директната телефонска линија на тој службеник;
- се чувствувате безбедно, да имате време да ги разгледате вашите опции и да ја заштитите вашата приватност;
- автоматски да влезете во програмата за поддршка на клиенти на Barwon Water и да бидете поддржани од нашиот процес за семејно насилство;
- добиете одложување на плаќањата, намалени рати за плаќање и/или простување на дел или целиот долг по дискреција на Barwon Water и зависно од случај до случај;
- бидете ослободени од процесите на наплата на долгови и сите поврзани трошоци;
- сите трошоци кои се поврзани со заедничка сметка со друг клиент се раководат на внимателен начин;
- добивате информации за достапната финансиска поддршка и помош и да бидете поврзани со специјализирани мрежи за поддршка;
- добиете пристап до бесплатна услуга на преведувач доколку е потребно (телефон 131 450) и;
- добиете примерок од ова начело на ваше барање.

Barwon Water е посветен да ја обезбеди вашата безбедност и доверливоста на вашите трансакции. Каде што постои заедничка сметка, Barwon Water нема да споделува приватни информации меѓу сопствениците на сметките без изречена дозвола. Ако еден сопственик на сметка доживее насилство, Barwon Water ќе се стреми да му понуди поврзување со специјализирана поддршка.

Поддршка, но не и советување

Barwon Water прифаќа дека клиентите можеби се соочуваат со сложени проблеми и може да имаат корист од различни опции за поддршка. Barwon Water има различни опции за помош, поткрепени со нашата Стратегија за поддршка на клиентите, но овие опции се ограничени на поддршка поврзана со вашата сметка за вода.
Персоналот на Barwon Water не може да понуди советување на клиент кој обелоденува семејно насилство, меѓутоа ние ќе:

- СЛУШАМЕ внимателно, со разбирање и без осудување;
- ГО ПОТВРДИМЕ вашето обелоденување;
- ВИ ПОМОГНЕМЕ во врска со вашето првично барање, имајќи ги предвид сите програми за поддршка на Barwon Water за кои ги исполнувате условите;
- понудиме УПАТ до соодветни надворешни агенции за поддршка; (Погледнете во *Материјали*.)
- ги минимизираме информациите што треба да ги дадете и колку пати треба да ги кажете истите информации;

- ви овозможиме, кога е можно, секој пат да се поврзете со истиот член на персоналот;
- ви обезбедиме примероци од документи без надомест, за да помогнеме во решавањето на предметот или за правни цели и;
- ве упатиме кај квалификуван, независен преведувач за да ви помогне во комуникацијата, доколку е потребно, преку Службата за писмено и усно преведување (TIS National) на 131 450.

Во случај да се соочите со сериозни ризици поврзани со вашата лична безбедност, може да се разгледаат дополнителни дејства, како што е итно упатување до службите за итни случаи, како што е полицијата.

Обука и свесност

- На сите вработени во Barwon Water им е обезбедена обука за подигање на свеста според нашата организациска рамка за компетентност и учење.
- Сите раководители на Центарот за клиенти и персоналот од првата линија се обучени за идентификување и реагирање на сложените прашања поврзани со семејното насилство, за да можат да ви помогнат на учтив и соодветен начин.
- Целиот персонал од првите редови на Центарот за клиенти е обучен за внатрешните процеси што Barwon Water ги презема за да ја заштити вашата приватност и безбедност
- Обуката на персоналот од првите редови за свесност и за процесите е вградена во воведната обука и како дел од обуката за надополнување за да се обезбеди соодветна способност и свесност.

Да се биде во тек

- Начелото за семејно насилство кај клиентите и поврзаните програми формално се преразгледуваат на секои две години (или по потреба) за да се осигура дека тие остануваат соодветни и соодветно ги поддржуваат клиентите.
- Способноста на персоналот редовно се разгледува со користење на методологија за анализа на потребите за обука.
- Barwon Water тесно соработува со агенциите на локалната заедница и партнерите за финансиско советување за да развие соодветна поддршка фокусирана на клиентите, за клиентите кои доживуваат семејно насилство.

Материјали

Детали за контакт со Barwon Water

Ако ви треба помош околу вашите услуги или сметка, ве молиме контактирајте нè на 1300 656 007. Во Barwon Water, нудиме поддршка за финансиски тешкотии кога вашите околности може да го отежнат исполнувањето на вашите финансиски обврски.

Понекогаш можеби ќе ви треба дополнителна помош за повторно да се средат вашата финансии. За бесплатен, доверлив, независен финансиски совет, може да се јавите на линијата за помош на National Debt на 1800 007 007.

Можеме да ве упатиме и до надворешни мрежи и материјали за поддршка доколку тоа го побарате, вклучувајќи:

Табела 1: Непосредна поддршка

Материјал	Опис	Контакт
Safesteps	Националната служба за поддршка при семејно насилство достапна 24 часа 7 дена во неделата со безбедносно планирање, проценка на ризик и дополнителни услуги за поддршка. Може да организира засолниште за жените.	Телефон: 1800 015 188 (24/7 поддршка во кризна ситуација во Викторија) www.safesteps.org.au Има копче „брзо бегство“.
1800 RESPECT	Националната линија за советување достапна 24 часа 7 дена во неделата, со услуги и материјали за поддршка, достапни на 28 јазици покрај англискиот.	Телефон: 1800 737 732 (24/7 поддршка во кризна ситуација) www.1800respect.org.au Има копче за „брз излез“.
inTouch Multicultural Centre Against Family Violence (Мултикултурен центар против семејно насилство)	Викториска повеќејазична мултикултурна служба за поддршка и центар за информативни материјали за жени од културно и јазично различни (CALD) заедници.	Телефон: 1800 755 988 www.intouch.org.au
Lifeline Geelong	Lifeline Geelong може да обезбеди помош за семејно насилство и ситуации на злоупотреба преку телефонска служба за поддршка во кризна ситуација 24 часа 7 дена во неделата или поддршка за кризни ситуации лице в лице, понудена во службата за регионот Geelong Barwon. Информации и комплети со алатки се достапни за да се применат на вашата лична ситуација.	Телефон: 13 11 14 (24/7 поддршка во кризна ситуација) Телефон: 1300 152 854 (Општи прашања) 1 MacKillop Street, Geelong www.geelonglifeline.org.au
Mensline Australia	Mensline Australia е национална телефонска и онлајн служба за поддршка, информации и упатување за мажи со проблеми во семејството и врската.	Телефон: 1300 789 978 (24/7 служба за телефонско советување) www.mensline.org.au

	Mensline обезбедува советување „погодно за мажи“ и онлајн и телефонски	
The Orange Door (Barwon)	Специјалисти за семејно насилство и општи семејни услуги за возрасни или деца кои доживуваат семејно насилство.	Телефон: 1800 312 820 (од 9 до 17 часот, од понеделник до петок) www.orangedoor.vic.gov.au 83 Moorabool Street, Geelong ИЛИ 2-28 Connor Street, Colac

Табела 2: Општо советување и информации

Материјал	Опис	Контакт
Програма за помош на вработените во Barwon Water (EAP) – Converge International	Бесплатна советодавна служба достапна за сите вработени во Barwon Water со неколку локации на воспоставени канцеларии во околината на Џилонг и Колак. Вработените можат да закажуваат состаноци во нивните канцеларии во текот на работното време.	Телефон: 1800 337 068 www.convergeinternational.com.au
Djirra – Служба за превенција на абориџинско семејно насилство и правна служба	За Абориџините и/или жителите на островите од теснецот Торес кои живеат во Викторија да дојдат до културно безбедни и соодветни услуги и материјали за поддршка.	Телефон: 1800 105 303 (од 9 до 17 часот, од понеделник до петок) www.djirra.org.au
Another Closet — домашно и семејно насилство за LGBTIQ	Национална веб-страница за LGBTIQ лица во врски кои доживуваат или можеби ќе доживуваат домашно и семејно насилство.	Телефон: 1800 656 463 (Кризна линија 24/7) www.ssdv.acon.org.au
Safe and Equal (Порано Domestic Violence Resource Centre Victoria)	Викторијска служба за поддршка и центар за информативни материјали, со мапа на која може да се кликне на служби за поддршка и материјали во различни региони во Викторија. Обезбедува копче „брз излез“ што ве пренасочува кон Google.	Телефон: 8346 5200 (од 9 до 17 часот, од понеделник до петок) www.safeandequal.org.au Има копче „брзо бегство“.
The Sexual Assault and Family Violence Centre (Центар за сексуални напади и семејно насилство) (Barwon)	Центарот за сексуални напади и семејно насилство (Barwon) обезбедува бесплатно и стручно советување во доверба за возрасни, млади луѓе и деца кои	Телефон: 1800 806 292 (Кризна линија 24/7) Телефон: 03 5222 4318 (линија за прашања од понеделник до петок)

	доживеале сексуален напад или за жени и деца кои доживеале семејно насилство.	59 Spring Street, Geelong West www.safvcentre.org.au
Bethany Community Support	Bethany Community Support нуди широк спектар на висококвалитетни услуги за поддршка за деца, семејства и поединци, вклучувајќи поддршка за семејно насилство и финансиско советување и поддршка.	Телефон: 5278 8122 (од 9 до 17 часот, од понеделник до петок) www.bethany.org.au 16 Ballarat Road, Hamlyn Heights
Men's Referral Services (No to Violence) (Служба за упатување за мажи („Не“ за насилството)	MRS прифаќа повици од австралиски мажи кои се справуваат со домашно и семејно насилство. Службата нуди анонимни и доверливи информации преку телефонско советување и упатувања за помош на мажите.	Телефон: 1300 766 491 (кризна линија) Телефон: 03 9487 4500 (линија за прашања од понеделник до петок) www.mrs.org.au
Q Life	Посебна контакт линија за поддршка на LGBTQIA врски.	1800 184 527 Достапен е веб-разговор https://qlife.org.au (од 15:00 до полноќ)

Табела 3: Правна и финансиска помош

Материјал	Опис	Контакт
Cultura (порано Diversitat Financial Counselling)	Cultura обезбедува финансиско советување како бесплатна услуга достапна за сите жители во Џилонг и околните области. Квалификувани и обучени да дадат информации и опции во однос на вашата финансиска состојба. Помош и информации се достапни преку телефон или лице в лице. Приоритет се дава на ситуации кога луѓето се ранливи или обесправени.	Телефон: 03 4210 0000 (линија за прашања од понеделник до петок) www.cultura.org.au Northern Community Hub 25-41 Arunga Avenue, Norlane
Department of Human Services	Centrelink може да обезбеди дополнителна финансиска поддршка ако сте во ситауција во која сте погодени од домашно и/или семејно насилство, ако сте заминале или се подготвувате да заминете од таква ситуација. Јавете се за да разговарате со	Телефон: 132 850 www.servicesaustralia.gov.au Пребарајте „семејно насилство“

	социјален работник во Centrelink или дознајте за дополнителна финансиска поддршка.	Има копче „брз излез“ на страницата.
WIRE	Обезбедува поддршка, информации и упатувања на жените низ Викторија кои можеби се соочуваат со какви било проблеми во нивните домаќинства: семејно насилство, здравствени проблеми, проблеми во врски, семејство, домување, правни и парични проблеми. Тоа е бесплатна и доверлива услуга; тие ќе ве сослушаат и ќе обезбедат поддршка каде што е потребно.	Телефон: 1300 134 130 (од 9 до 17 часот, од понеделник до петок) www.wire.org.au Има копче „брз излез“ на страницата.
Women's Legal Service (Правна служба за жени)	Национална мрежа на правни центри во заедницата специјализирани за правни прашања за жените. Тие имаат за цел да промовираат правен систем кој е безбеден, дава поддршка, не дискриминатира и одговара на потребите на жените.	Телефон: 1800 133 302 www.womenslegal.org.au Има копче „брз излез“ на страницата.
National Debt Helpline	National Debt Helpline е непрофитна служба која им помага на луѓето да се справат со нивните проблеми со долгови. Ние не сме заемодавач и не „продаваме“ ништо и не заработуваме пари од вас. Нашите професионални финансиски советници нудат бесплатна и независна услуга во доверба.	1800 007 007 (од понеделник до петок од 9:30 до 16:30 часот) Разговор во живо преку веб-страница (од понеделник до петок од 9:00 до 20:00 часот) https://ndh.org.au
Ageing and Disability Abuse Helpline	Линија за помош наменета за злоупотреба на постари лица и на возрасни лица со попреченост.	1800 628 221