

Politika o obiteljskom nasilju korisnika

Odgovorna skupina ili odjel	Korisnici, zajednica i strategija
Odobrio/la	Generalni direktor za korisnike, zajednicu i strategiju
Odgovorna pozicija	Upravitelj za iskustvo korisnika
Sukladnost	Svi zaposlenici
Stvoreno	Srpanj 2018.
Ažurirano	Listopad 2022.
Verzija	3
Sljedeći pregled	Listopad 2024.

Izjava o politici

Organizacija Barwon Water predana je pružanju povjerljive i s poštovanjem pomoći korisnicima koji doživljavaju obiteljsko nasilje.

Obiteljsko nasilje složeno je pitanje koje Barwon Water shvaća ozbiljno. Svjesni smo da obiteljsko nasilje utječe na zajednice u kojima djelujemo. Priznajemo da je obiteljsko nasilje složeno, izazovno i osobno, a ako to na vas utječe, predani smo pružanju podrške u ovom teškom periodu.

Sve upite ili povratne informacije u vezi s ovom politikom trebalo bi uputiti na prethodno navedenu odgovornu poziciju na broj 1300 656 007 ili na info@barwonwater.vic.gov.au. Pitanjima osjetljive i povjerljive prirode upravljat će se pažljivo i u skladu s relevantnim politikama i postupcima.

Svrha

Organizacija Barwon Water razvila je ovu politiku za korisnike koji doživljavaju obiteljsko nasilje, a sigurnost naših korisnika i zaposlenika je najvažnija.

Sada je općepoznato da vlada, korporativni i društveni sektor imaju odgovornost surađivati kako bi podržali one koji doživljavaju obiteljsko nasilje. Suradnički i integrirani odgovor ključan je za dugoročne sustavne promjene.

Povjerljivost i privatnost

Privatnost može biti presudna za vašu sigurnost u svakoj situaciji obiteljskog nasilja. Sve podatke koje nam date o vašoj situaciji i osobnim okolnostima tretirat ćemo kao povjerljive. Ovisno o pojedinačnim okolnostima, možemo:

- čuvati vaše podatke za kontakt u našim sustavima, sigurnima i povjerljivima,
- upravljati načinom na koji se vaši osobni podaci razmjenjuju s drugim stranama i
- identificirati sigurne načine komuniciranja s vama.

Mjere opreza koje poduzimamo pri komuniciranju s vama mogu uključivati:

- obostrano prikladno vrijeme za razgovor;
- utvrđivanje je li sigurno slati tekstualne poruke ili ostavljati glasovne poruke na telefonu i;
- ako ste vlasnik zajedničkog računa, možda ćemo morati poslati podatke na dvije različite adrese pošte ili e-pošte.

Opseg

Ova politika određuje podršku za korisnike koji dožive obiteljsko nasilje i primjenjiva je na sve zaposlenike organizacije Barwon Water. Njome se utvrđuje razina svijesti koju očekujemo od naših zaposlenika, uz potporu obuke, razumijevanju obiteljskog nasilja. Također potvrđuje našu predanost poštovanju vaših prava kao korisnika te predanost privatnosti i podršci.

Definicije

Pojam	Opis
"Obiteljsko nasilje" ili "nasilje u obitelji"	Ponašanje osobe prema članu obitelji ako takvo ponašanje: <ul style="list-style-type: none">• fizički ili seksualno zlostavlja,• emocionalno je ili psihološki uvredljivo,• je ekonomski uvredljivo,• je prisilno, ili• na bilo koji drugi način kontrolira ili dominira članom obitelji i uzrok je osjećaju straha za svoju sigurnost ili dobrobit ili za dobrobit druge osobe,• ili prouzroči da dijete čuje ili svjedoči, ili na drugi način bude izloženo učincima gore navedenog ponašanja

Pravila / smjernice

Prava kupaca

Uloga organizacije Barwon Water je osigurati da se poštuju vaša prava kao korisnika. Ako ste korisnik koji doživljava obiteljsko nasilje, imate pravo:

- očekivati i primiti povjerljive razgovore s poštovanjem;
- biti sigurni da će svi osobni podaci biti povjerljivi u skladu s pravilima organizacije Barwon Water i relevantnim zakonom o privatnosti (Zakon o privatnosti i zaštiti podataka iz 2014.) i regulatornim smjernicama (Kodeks ESC službe za korisnike za poduzeća koja se bave gradskim vodama), a to može uključivati uporabu mehanizama sigurnosti podataka na dodatnoj razini;
- ispričati svoju priču samo jednom;
- zatražiti jednu kontaktnu točku unutar tima Centra za korisnike i dobiti izravnu telefonsku liniju tog službenika;
- osjećati se sigurno, imati vremena razmotriti svoje mogućnosti i zaštititi svoju privatnost;

- automatski ući u program korisničke podrške organizacije Barwon Water i biti podržani našim postupkom obiteljskog nasilja;
- na obustavu plaćanja, smanjene rate plaćanja i/ili odricanje od dijela ili cijelog duga prema odluci organizacije Barwon Water ovisno o slučaju;
- biti izuzeti od postupaka naplate potraživanja i svih vezanih troškova;
- imati sve troškove koji su povezani sa zajedničkim računom s drugim korisnikom kojima se upravlja na obziran način;
- primati informacije o dostupnoj financijskoj potpori i pomoći te im se pružati poveznice na specijalizirane mreže potpore;
- po potrebi dobiti pristup besplatnoj usluzi tumača (telefon 131 450) i;
- na zahtjev primiti primjerak ovih pravila.

Organizacija Barwon Water predana je osiguravanju vaše sigurnosti i povjerljivosti vaših transakcija. Kada postoji zajednički račun, Barwon Water neće dijeliti privatne podatke između nositelja računa bez izričitog dopuštenja. Ako jedan nositelj računa doživljava nasilje, Barwon Water će nastojati ponuditi toj osobi vezu sa specijalističkom podrškom.

Podrška, ali ne i savjetovanje

Barwon Water razumije da korisnici mogu imati složene probleme i mogu imati koristi od raznih mogućnosti podrške. Postoje razne mogućnosti pomoći za Barwon Water, potkrijepljene našom strategijom korisničke podrške, no te su mogućnosti ograničene na podršku povezanu s vašim računom za vodu.

Osoblje organizacije Barwon Water ne može ponuditi savjetovanje korisniku koji objelodani obiteljsko nasilje, međutim mi ćemo vas;

- SASLUŠATI pažljivo, s empatijom i bez osuđivanja;
- POTVRDITI vaše razotkrivanje;
- POMOĆI vam u vezi s vašim početnim upitom, uzimajući u obzir sve programe podrške za Barwon Water za koje ispunjavate uvjete;
- ponuditi UPUĆIVANJE odgovarajućim agencijama za vanjsku podršku; (*Pogledajte resurse.*)
- svesti na najmanju moguću mjeru informacije koje morate dostaviti i koliko puta trebate otkriti iste podatke;
- ako je to moguće, omogućiti vam da se svaki put povežete s istim članom osoblja;
- dostaviti vam primjerke dokumenata bez naknade kako biste pomogli u rješavanju pitanja ili u pravne svrhe i;
- uputiti vas kvalificiranom, neovisnom tumaču koji će vam pomoći u komunikaciji, ako je potrebno putem Službe za prevođenje i tumačenje (TIS National) na broj 131 450.

U slučaju da imate ozbiljne rizike povezane s vašom osobnom sigurnošću, mogu se razmotriti dodatne radnje, poput hitnog upućivanja hitnim službama, kao što je policija.

Obuka i svjesnost

- Svo osoblje organizacije Barwon Water ima obuku za podizanje svijesti u okviru naše organizacijske kompetencije i učenja.
- Svi voditelji Centra za korisnike i osoblje na prvoj liniji obučeni su za prepoznavanje složenih pitanja povezanih s obiteljskim nasiljem i odgovaranje na ista, tako da vam mogu pomoći uz poštovanje i na odgovarajući način.
- Svo osoblje centra za korisnike na prvoj liniji obučeno je za unutarnje procese koje organizacija Barwon Water poduzima kako bi zaštitila vašu privatnost i sigurnost
- Osposobljavanje za podizanje svijesti i procesa za osoblje na prvoj liniji uključeno je u indukcijsku obuku i kao dio obuke za osvježavanje znanja kako bi se osigurala odgovarajuća sposobnost i svijest.

Budite u toku

- Pravila o obiteljskom nasilju korisnika i povezani programi formalno se pregledavaju svake dvije godine (ili prema potrebi) kako bi se osiguralo da ostanu prikladni i adekvatno podržavaju korisnike.
- Sposobnost osoblja redovito se pregledava metodologijom analize potreba za osposobljavanjem.
- Organizacija Barwon Water blisko surađuje s agencijama lokalne zajednice i partnerima za financijsko savjetovanje kako bi razvila odgovarajuću podršku usmjerenu na korisnike za korisnike koji doživljavaju obiteljsko nasilje.

Resursi

Kontakt podaci za organizaciju Barwon Water

Ako vam je potrebna pomoć u uslugama ili računom, obratite nam se na 1300 656 007. U organizaciji Barwon Water nudimo podršku za financijske poteškoće kada vaše okolnosti mogu otežati ispunjavanje vaših financijskih obveza.

Ponekad će vam možda trebati dodatna pomoć kako biste vratili svoje financije na pravi put. Za besplatno, povjerljivo, neovisno financijsko savjetovanje, možete nazvati Nacionalnu liniju za pomoć kod dugovanja na 1800 007 007.

Također vas možemo uputiti na vanjske mreže podrške i resurse ako to zatražite, uključujući:

Tablica 1: Neposredna podrška

Resurs	Opis	Kontakt
Safesteps	Nacionalna služba za podršku obiteljskom nasilju dostupna je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu uz planiranje sigurnosti, procjenu rizika i daljnje usluge podrške. Može organizirati utočište za žene.	Telefon: 1800 015 188 (24/7 krizna potpora u Viktoriji) www.safesteps.org.au Ima gumb "brzi bijeg" ('quick escape')
1800 RESPECT	Nacionalna savjetodavna linija za pomoć dostupna je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu	Telefon: 1800 737 732 (24/7 potpora u kriznim situacijama)

	s uslugama podrške i resursima, dostupna na 28 jezika osim engleskog.	www.1800respect.org.au Ima gumb "brzi izlaz" (quick exit')
Multikulturni centar za borbu protiv nasilja u obitelji inTouch	Viktorijski višejezični multikulturni centar za podršku i resursni centar za žene iz kulturno i jezično različitih zajednica (CALD).	Telefon: 1800 755 988 www.intouch.org.au
Lifeline Geelong	Lifeline Geelong može pružiti pomoć za nasilje u obitelji i situacije zlostavljanja putem telefonske službe za podršku u kriznim situacijama 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu ili licem u lice s kriznom podrškom koja se nudi u bazi regije Geelong Barwon. Informativni listovi i kompleti alata dostupni su za primjenu na vašu osobnu situaciju.	Telefon: 13 11 14 (24/7 potpora u kriznim situacijama) Telefon: 1300 152 854 (Opći upiti) 1 MacKillop Street, Geelong www.geelonglifeline.org.au
Mensline Australia	Mensline Australia nacionalna je telefonska i internetska usluga podrške, informiranja i preporuka za muškarce s obiteljskim problemima i problemima u odnosima. Mensline pruža "muško" savjetovanje na mreži i telefonom	Telefon: 1300 789 978 (24/7 telefonsko savjetovanje) www.mensline.org.au
The Orange Door (Narančasta vrata) (Barwon)	Specijalističke usluge za obiteljsko nasilje i opće obiteljske usluge za odrasle ili djecu koja doživljavaju obiteljsko nasilje.	Telefon: 1800 312 820 (9-17 od ponedjeljka do petka) www.orangedoor.vic.gov.au 83 Moorabool Street, Geelong ILI 2-28 Connor Street, Colac

Tablica 2: Opće savjetovanje i informiranje

Resurs	Opis	Kontakt
Program pomoći zaposlenicima Barwon Water (EAP) - Converge International	Besplatna usluga savjetovanja dostupna svim zaposlenicima organizacije Barwon Water s nekoliko uspostavljenih lokacija za vježbanje oko Geelonga i Colaca. Zaposlenici mogu zakazivati sastanke u svojoj praksi tijekom radnog vremena.	Telefon: 1800 337 068 www.convergeinternational.com.au
Djirra – Služba za Aboridžine služba za prevenciju nasilja u obitelji i pravna služba	Za Aboridžine i/ili Otočane Torresovog tjesnaca koji žive u Viktoriji za pristup kulturno sigurnim i odgovarajućim uslugama podrške i resursima.	Telefon: 1800 105 303 (9-17 od ponedjeljka do petka) www.djirra.org.au

Another Closet — Nasilje u kući i obitelji za LGBTIQ	Nacionalna web stranica za LGBTIQ osobe u vezama koje doživljavaju ili možda doživljavaju obiteljsko i obiteljsko nasilje.	Telefon: 1800 656 463 (24/7 krizna linija) www.ssdv.acon.org.au
Safe and Equal (Ranije Domestic Violence Resource Centre Victoria)	Viktorijski centar za podršku i resurse, s kartom usluga podrške i resursa koje se mogu kliknuti u različitim regijama u Victoriji. Pruž a gumb "quick exit" koji preusmjerava na Google.	Telefon: 8346 5200 (9-5 M-F) www.safeandequal.org.au Ima gumb "brzi bijeg" ('quick escape')
Centar za seksualno zlostavljanje i obiteljsko nasilje (Barwon)	Centar za seksualno zlostavljanje i obiteljsko nasilje (Barwon) pruža besplatno i povjerljivo specijalističko savjetovanje odraslima, mladima i djeci koji su doživjeli seksualno zlostavljanje ili za žene i djecu koji su doživjeli obiteljsko nasilje.	Telefon: 1800 806 292 (24/7 krizna linija) Telefon: 03 5222 4318 linija za upite od ponedjeljka do petka) 59 Spring Street, Geelong West www.safvcentre.org.au
Podrška Zajednice Bethany	Bethany Community Support nudi širok raspon visokokvalitetnih usluga podrške djeci, obiteljima i pojedincima, uključujući podršku obiteljskom nasilju i financijsko savjetovanje i podršku.	Telefon: 5278 8122 (9-17 od ponedjeljka do petka) www.bethany.org.au 16 Ballarat Road, Hamlyn Heights
Usluge upućivanja muškaraca (ne nasilju)	MRS prima pozive australskih muškaraca koji su izloženi obiteljskim pitanjima i pitanjima obiteljskog nasilja. Nude anonimne i povjerljive informacije o telefonskom savjetovanju i preporuke za pomoć muškarcima.	Telefon: 1300 766 491 (krizna linija) Telefon: 03 9487 4500 linija za upite od ponedjeljka do petka) www.mrs.org.au
Q Life	Namjenska kontaktna linija za podršku u LGBTQIA odnosima.	1800 184 527 Webchat dostupan https://qlife.org.au (15:00 – 24:00 h)

Tablica 3: Pravna i financijska pomoć

Resurs	Opis	Kontakt
Kultura (ranije Diversitat Financial Counselling)	Cultura pruža financijsko savjetovanje kao besplatnu uslugu dostupnu svim stanovnicima u Geelongu i okolnim područjima. Kvalificirani i obučeni za pružanje informacija i mogućnosti	Telefon: 03 4210 0000 (linija za upite od ponedjeljka to petka) www.cultura.org.au

	u vezi s vašom financijskom situacijom. Pomoć i informacije dostupne su putem telefona ili izravno. Prednost se daje situacijama u kojima su ljudi ranjivi ili u nepovoljnom položaju.	Northern Community Hub 25-41 Arunga Avenue, Norlane
Department of Human Services	Centrelink može pružiti dodatnu financijsku potporu ako se nalazite, odlazite ili se pripremate napustiti situaciju u kojoj ste pogođeni obiteljskim nasiljem ili nasiljem u kući. Nazovite za razgovor sa socijalnim radnikom Centrelinka ili saznajte više o dodatnoj financijskoj potpori.	Telefon: 132 850 www.servicesaustralia.gov.au Pretraži "family violence" Na stranici ima gumb "quick exit".
WIRE	Pružna podršku, informacije i preporuke ženama diljem Victorije koje mogu imati bilo kakvih problema u svojim kućanstvima: nasilje u obitelji, zdravlje, odnosi, obitelj, stanovanje, pravna i novčana pitanja. To je besplatna i povjerljiva usluga, slušat će i pružati podršku tamo gdje je to potrebno.	Telefon: 1300 134 130 (9-5 od ponedjeljka do petka) www.wire.org.au Na stranici ima gumb "quick exit".
Pravna služba za žene	Nacionalna mreža pravnih centara zajednice specijaliziranih za pravna pitanja žena. Cilj im je promicati pravni sustav koji je siguran, podržava, nediskriminirajući i koji odgovara potrebama žena.	Telefon: 1800 133 302 www.womenslegal.org.au Na stranici ima gumb "quick exit".
National Debt Helpline (Nacionalna Linija za pomoć prilikom dugovanja)	Nacionalna linija za pomoć prilikom dugovanja neprofitna je usluga koja pomaže ljudima da riješe svoje probleme s dugom. Nismo zajmodavac i ne 'prodajemo' ništa niti zarađujemo od vas. Naši profesionalni financijski savjetnici nude besplatnu, neovisnu i povjerljivu uslugu.	1800 007 007 (od ponedjeljka do petka, od 9.30 do 16.30) Live Chat putem web stranice (od ponedjeljka do petka, 9.00-20.00) https://ndh.org.au
Linija za pomoć u zlostavljanju starijih osoba i osoba s invaliditetom	Posebna linija za pomoć kod zlostavljanja starijih osoba i odraslih osoba s invaliditetom.	1800 628 221