

# Πολιτική για Πελάτες-Θύματα Οικογενειακής Βίας

Υπεύθυνη ομάδα ή τμήμα	Πελάτες, Κοινότητα & Στρατηγική
Εγκρίθηκε από	Γενικός Διευθυντής Πελατών, Κοινότητας & Στρατηγικής
Αρμόδιος υπάλληλος	Διευθυντής Εμπειρίας Πελατών
Συμμόρφωση	Όλοι οι υπάλληλοι
Δημιουργήθηκε	Ιούλιος 2018
Επικαιροποιήθηκε	Οκτώβριος 2022
Έκδοση	3
Επόμενη αναθεώρηση	Οκτώβριος 2024

## Δήλωση Πολιτικής

Η εταιρεία ύδρευσης Barwon Water δεσμεύεται να παρέχει εμπιστευτική βοήθεια με σεβασμό προς τους πελάτες που βιώνουν οικογενειακή βία.

Η Οικογενειακή Βία είναι ένα σύνθετο ζήτημα το οποίο η Barwon Water αντιμετωπίζει με σοβαρότητα. Αναγνωρίζουμε ότι η οικογενειακή βία έχει επιπτώσεις στις κοινότητες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Αναγνωρίζουμε ότι η οικογενειακή βία είναι κάτι σύνθετο, δύσκολο και προσωπικό και αν επηρεάζεστε από αυτήν, δεσμευόμαστε να σας υποστηρίξουμε σε αυτή τη δύσκολη στιγμή.

Οποιοσδήποτε ερωτήσεις ή σχόλια σχετικά με αυτή την πολιτική θα πρέπει να απευθύνονται στον αρμόδιο υπάλληλο/τμήμα που περιγράφεται παραπάνω, στο 1300 656 007 ή μέσω της διεύθυνσης [info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au). Θέματα ευαίσθητου και εμπιστευτικού χαρακτήρα θα αντιμετωπίζονται με προσοχή και σύμφωνα με τις σχετικές πολιτικές και διαδικασίες.

## Σκοπός

Η Barwon Water έχει αναπτύξει αυτή την πολιτική για πελάτες που βιώνουν οικογενειακή βία, επειδή η ασφάλεια των πελατών και των υπαλλήλων μας είναι υψίστης σημασίας.

Είναι πλέον ευρέως αναγνωρισμένο ότι η Κυβέρνηση, οι επιχειρήσεις και οι κοινοτικοί τομείς έχουν όλοι την ευθύνη να συνεργάζονται για την υποστήριξη όσων βιώνουν οικογενειακή βία. Μια συνεργατική και ενιαία απάντηση είναι απαραίτητη για την επίτευξη μακροπρόθεσμης συστημικής αλλαγής.

## Εμπιστευτικότητα και το Απόρρητο

Το απόρρητο μπορεί να είναι κρίσιμο για την ασφάλειά σας σε οποιαδήποτε κατάσταση οικογενειακής βίας. Θα χειριστούμε με εμπιστευτικότητα οποιοσδήποτε πληροφορίες μάς δίνετε σχετικά με την κατάστασή σας και τις προσωπικές σας περιστάσεις. Ανάλογα με τις ατομικές περιστάσεις, μπορούμε:

- να τηρούμε τα στοιχεία επικοινωνίας σας στα συστήματά μας ασφαλή και εμπιστευτικά,
- να διαχειριζόμαστε τον τρόπο κοινοποίησης των προσωπικών σας στοιχείων σε άλλους και
- να προσδιορίζουμε ασφαλείς τρόπους επικοινωνίας μαζί σας.

Οι προφυλάξεις που λαμβάνουμε κατά την επικοινωνία μαζί σας μπορεί να περιλαμβάνουν:

- μια αμοιβαία κατάλληλη στιγμή για να μιλήσουμε·
- τον προσδιορισμό του εάν είναι ασφαλές να στέλνουμε μηνύματα κειμένου ή να αφήνουμε φωνητικά μηνύματα στο τηλέφωνο και·
- εάν έχετε κοινό λογαριασμό, ενδέχεται να χρειαστεί να στείλουμε πληροφορίες σε δύο διαφορετικές διευθύνσεις αλληλογραφίας ή email.

## Πεδίο Εφαρμογής

Αυτή η πολιτική εκθέτει την υποστήριξη για πελάτες που βιώνουν οικογενειακή βία και ισχύει για όλους τους υπαλλήλους της Barwon Water. Καθορίζει το επίπεδο ευαισθητοποίησης που αναμένουμε από τους υπαλλήλους μας - με την υποστήριξη της εκπαίδευσης - για την κατανόηση της οικογενειακής βίας. Επιβεβαιώνει επίσης τη δέσμευσή μας να υπερασπιζόμαστε τα δικαιώματά σας ως πελάτη, ως προς την προστασία του απορρήτου και την υποστήριξη.

## Ορισμοί

Όρος	Περιγραφή
«Οικογενειακή βία» ή «οικιακή βία»	<p>Συμπεριφορά προσώπου έναντι μέλους της οικογένειας, εάν η συμπεριφορά αυτή:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• είναι σωματικά ή σεξουαλικά κακοποιητική,</li> <li>• συναισθηματικά ή ψυχολογικά κακοποιητική,</li> <li>• οικονομικά κακοποιητική,</li> <li>• καταναγκαστική, ή</li> <li>• με οποιονδήποτε άλλο τρόπο ελέγχει ή επιβάλλεται στο μέλος της οικογένειας και του προκαλεί φόβο για τη δική του ασφάλεια ή ευημερία ή για αυτή άλλου προσώπου,</li> <li>• ή προκαλεί ένα παιδί να ακούει ή να γίνεται μάρτυρας, ή να εκτίθεται με άλλο τρόπο στις επιπτώσεις της παραπάνω συμπεριφοράς</li> </ul>

## Πολιτική/Κατευθυντήριες Οδηγίες

### Δικαιώματα πελατών

Ο ρόλος της Barwon Water είναι να διασφαλίζει ότι τα δικαιώματά σας ως πελάτη γίνονται σεβαστά. Εάν είστε πελάτης που βιώνει οικογενειακή βία, έχετε το δικαίωμα:

- να αναμένετε και να έχετε εμπιστευτικές συνομιλίες που σας δείχνουν σεβασμό·
- να διαβεβαιώνετε ότι όλα τα προσωπικά στοιχεία θα παραμείνουν εμπιστευτικά σύμφωνα με τις πολιτικές της Barwon Water και τη σχετική νομοθεσία περί του

απορρήτου (Νόμος περί Προστασίας του Απορρήτου και των Δεδομένων του 2014 [Privacy and Data Protection Act]) και τις κανονιστικές κατευθυντήριες οδηγίες (Κώδικας Εξυπηρέτησης Πελατών της ESC [Επιτροπής Βασικών Υπηρεσιών] για τις Επιχειρήσεις Αστικών Υδάτων) και αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη χρήση υψηλότερου επιπέδου μηχανισμών ασφάλειας δεδομένων·

- να πείτε την ιστορία σας μόνο μία φορά·
- να ζητήσετε ένα σημείο επαφής εντός της ομάδας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών και να σας δοθεί η απευθείας τηλεφωνική γραμμή του εν λόγω υπαλλήλου·
- να αισθάνεστε ασφαλείς, να έχετε τον χρόνο να εξετάσετε τις επιλογές σας και να προστατεύεται το απόρρητό σας·
- να συμμετέχετε αυτόματα στο πρόγραμμα Υποστήριξης Πελατών της Barwon Water και να υποστηρίζετε από τη διαδικασία μας για περιστατικά οικογενειακής βίας·
- αναστολής πληρωμής, μειωμένων δόσεων πληρωμής ή/και απαλλαγής από μέρος ή το σύνολο της οφειλής σας κατά τη διακριτική ευχέρεια της Barwon Water και κατά περίπτωση·
- απαλλαγής από τις διαδικασίες είσπραξης οφειλών και τυχόν συναφή κόστη·
- της διακριτικής διαχείρισης τυχόν χρεώσεων που συνδέονται με κοινό λογαριασμό με άλλον πελάτη·
- να λαμβάνετε πληροφορίες σχετικά με τη διαθέσιμη οικονομική στήριξη και βοήθεια και συνδέσεις με εξειδικευμένα δίκτυα υποστήριξης·
- να έχετε πρόσβαση σε δωρεάν υπηρεσία διερμηνείας, εφόσον απαιτείται (τηλέφωνο 131 450) και·
- να λάβετε αντίτυπο αυτής της πολιτικής κατόπιν αιτήματος.

Η Barwon Water δεσμεύεται να εξασφαλίζει την ασφάλειά σας και το απόρρητο των συναλλαγών σας. Όταν υπάρχει κοινός λογαριασμός, η Barwon Water δεν θα κοινοποιεί προσωπικά στοιχεία μεταξύ κατόχων λογαριασμών χωρίς ρητή άδεια. Εάν ένας κάτοχος λογαριασμού βιώνει βία, η Barwon Water θα προσπαθήσει να προσφέρει σε αυτό το άτομο σύνδεση με εξειδικευμένες υποστηρίξεις.

### **Υποστήριξη, αλλά όχι συμβουλευτική**

Η Barwon Water αναγνωρίζει ότι οι πελάτες ενδέχεται να αντιμετωπίζουν σύνθετα προβλήματα και μπορεί να επωφεληθούν από μια ποικιλία επιλογών υποστήριξης. Υπάρχει μια ποικιλία επιλογών βοήθειας από τη Barwon Water, που στηρίζονται στη Στρατηγική Υποστήριξης Πελατών μας, ωστόσο, αυτές οι επιλογές περιορίζονται στην υποστήριξη που σχετίζεται με τον λογαριασμό νερού σας.

Το προσωπικό της Barwon Water δεν είναι σε θέση να προσφέρει συμβουλές σε έναν πελάτη που αποκαλύπτει οικογενειακή βία, ωστόσο:

- ΘΑ ΑΚΟΥΣΟΥΜΕ προσεκτικά, με ενσυναίσθηση και χωρίς να διατυπώσουμε κρίση·
- ΘΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΟΥΜΕ την αποκάλυψή σας·
- ΘΑ ΣΑΣ ΒΟΗΘΗΣΟΥΜΕ με το αρχικό σας ερώτημα, λαμβάνοντας υπ' όψη τυχόν προγράμματα υποστήριξης της Barwon Water για τα οποία πληροίτε τις προϋποθέσεις·

- Θα σας προσφέρουμε ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ σε κατάλληλες εξωτερικές υπηρεσίες υποστήριξης· (Ανατρέξτε στην ενότητα *Πόροι*.)
- Θα ελαχιστοποιήσουμε τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχετε και το πόσες φορές πρέπει να αποκαλύψετε τις ίδιες πληροφορίες·
- Θα σας επιτρέψουμε, όπου είναι δυνατόν, να συνδέεστε με το ίδιο μέλος του προσωπικού κάθε φορά·
- Θα σας παρέχουμε αντίγραφα εγγράφων ατελώς για να βοηθήσουμε στην επίλυση ζητημάτων ή για νομικούς σκοπούς και·
- Θα σας παραπέμψουμε σε ειδικευμένο, ανεξάρτητο διερμηνέα για να σας βοηθήσει στην επικοινωνία, εάν χρειάζεται, μέσω της Υπηρεσίας Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National) στο 131 450.

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε σοβαρούς κινδύνους που σχετίζονται με την προσωπική σας ασφάλεια, ενδέχεται να εξεταστεί το ενδεχόμενο λήψης πρόσθετων μέτρων, όπως η άμεση παραπομπή σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως η Αστυνομία.

### **Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση**

- Η Barwon Water παρέχει εκπαίδευση ευαισθητοποίησης σε όλο το προσωπικό, σύμφωνα με το Πλαίσιο Ικανοτήτων και Μάθησης του οργανισμού μας.
- Όλοι οι επικεφαλής του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών και το προσωπικό πρώτης γραμμής είναι εκπαιδευμένοι να προσδιορίζουν και να αντιμετωπίζουν τα σύνθετα ζητήματα που σχετίζονται με την οικογενειακή βία, ώστε να μπορούν να σας βοηθήσουν με σεβασμό και τον κατάλληλο τρόπο.
- Όλο το προσωπικό πρώτης γραμμής του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών είναι εκπαιδευμένο στις εσωτερικές διαδικασίες που εφαρμόζει η Barwon Water για την προστασία του απορρήτου και της ασφάλειάς σας
- Η εκπαίδευση του προσωπικού πρώτης γραμμής στην ευαισθητοποίηση και τις διαδικασίες ενσωματώνεται στην εισαγωγική εκπαίδευση και ως μέρος της επανεκπαίδευσης, για να εξασφαλιστεί η κατάλληλη ικανότητα και ευαισθητοποίηση.

### **Συνεχής επικαιροποίηση**

- Η Πολιτική για Πελάτες-θύματα Οικογενειακής Βίας και τα συναφή προγράμματα επανεξετάζονται επίσημα κάθε δύο χρόνια (ή ανάλογα με τις ανάγκες), για να διασφαλίζεται ότι παραμένουν κατάλληλα και υποστηρίζουν επαρκώς τους πελάτες.
- Η ικανότητα του προσωπικού επανεξετάζεται τακτικά χρησιμοποιώντας μεθοδολογία ανάλυσης αναγκών εκπαίδευσης.
- Η Barwon Water συνεργάζεται στενά με τις τοπικές κοινοτικές υπηρεσίες και τους εταίρους οικονομικής συμβουλευτικής για την ανάπτυξη κατάλληλης, πελατοκεντρικής υποστήριξης για πελάτες που βιώνουν οικογενειακή βία.

## Πόροι

### Στοιχεία επικοινωνίας της Barwon Water

Εάν χρειάζεστε βοήθεια με τις υπηρεσίες ή τον λογαριασμό σας, επικοινωνήστε μαζί μας στο 1300 656 007. Στη Barwon Water, προσφέρουμε υποστήριξη για οικονομική δυσχέρεια, όταν οι περιστάσεις σας μπορεί να δυσκολέψουν την εκπλήρωση των οικονομικών σας υποχρεώσεων.

Μερικές φορές μπορεί να χρειαστείτε επιπλέον βοήθεια για να επαναφέρετε τα οικονομικά σας σε καλό δρόμο. Για δωρεάν, εμπιστευτικές, ανεξάρτητες οικονομικές συμβουλές, μπορείτε να καλέσετε την Εθνική Γραμμή Βοήθειας για το Χρέος στο 1800 007 007.

Μπορούμε επίσης να σας παραπέμψουμε σε εξωτερικά δίκτυα υποστήριξης και πόρους, κατόπιν αιτήματός σας, που συμπεριλαμβάνουν:

#### Πίνακας 1: Άμεση υποστήριξη

Πόρος	Περιγραφή	Επικοινωνία
Οργανισμός Safesteps [Ασφαλή Βήματα]	Εθνική υπηρεσία υποστήριξης για περιπτώσεις οικογενειακής βίας, διαθέσιμη όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, με σχεδιασμό ασφάλειας, εκτίμηση κινδύνου και περαιτέρω υπηρεσίες υποστήριξης. Μπορεί να οργανώσει καταφύγιο για τις γυναίκες.	Τηλέφωνο: 1800 015 188 (Υποστήριξη για καταστάσεις κρίσεων στη Βικτώρια όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα) <a href="http://www.safesteps.org.au">www.safesteps.org.au</a> Διαθέτει κουμπί 'γρήγορης διαφυγής'.
1800 RESPECT	Εθνική συμβουλευτική γραμμή βοήθειας διαθέσιμη όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, με υπηρεσίες υποστήριξης και πόρους, διαθέσιμη στα Αγγλικά και σε 28 ακόμη γλώσσες.	Τηλέφωνο: 1800 737 732 (Όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα υποστήριξη για καταστάσεις κρίσεων) <a href="http://www.1800respect.org.au">www.1800respect.org.au</a> Διαθέτει κουμπί 'γρήγορης εξόδου'.
Πολυπολιτισμικό Κέντρο inTouch κατά της Οικογενειακής Βίας	Πολύγλωσση πολυπολιτισμική υπηρεσία υποστήριξης και κέντρο πόρων της Βικτώριας για γυναίκες από πολιτισμικά και γλωσσικά διαφορετικές (CALD) κοινότητες.	Τηλέφωνο: 1800 755 988 <a href="http://www.intouch.org.au">www.intouch.org.au</a>
Lifeline Geelong	Η Lifeline Geelong μπορεί να παρέχει βοήθεια για καταστάσεις οικογενειακής βίας και κακοποίησης μέσω μιας τηλεφωνικής υπηρεσίας υποστήριξης κρίσεων διαθέσιμη όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, ή υποστήριξη πρόσωπο με πρόσωπο σε καταστάσεις κρίσεων, που προσφέρεται με	Τηλέφωνο: 13 11 14 (Όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα υποστήριξη για καταστάσεις κρίσεων)  Τηλέφωνο: 1300 152 854 (Γενικές ερωτήσεις)

	<p>έδρα την Περιοχή Geelong Barwon.</p> <p>Ενημερωτικά φυλλάδια και εργαλείοι είναι διαθέσιμα για εφαρμογή στη δική σας προσωπική κατάσταση.</p>	<p>1 MacKillop Street, Geelong</p> <p><a href="http://www.geelonglifeline.org.au">www.geelonglifeline.org.au</a></p>
Mensline Australia	<p>Η Mensline Australia είναι η εθνική τηλεφωνική και διαδικτυακή υπηρεσία υποστήριξης, πληροφοριών και παραπομπών για άνδρες που ανησυχούν για την οικογένεια και τις σχέσεις τους. Η Mensline παρέχει συμβουλευτική 'φιλική προς τους άνδρες' τόσο διαδικτυακά όσο και τηλεφωνικά</p>	<p>Τηλέφωνο: 1300 789 978 (Όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, τηλεφωνική συμβουλευτική υπηρεσία)</p> <p><a href="http://www.mensline.org.au">www.mensline.org.au</a></p>
The Orange Door [Η Πορτοκαλί Πόρτα] (Barwon)	<p>Εξειδικευμένες υπηρεσίες για την αντιμετώπιση της οικογενειακής βίας και την οικογένεια γενικά, για ενήλικες ή παιδιά που βιώνουν οικογενειακή βία.</p>	<p>Τηλέφωνο: 1800 312 820 (9-5 Δευτέρα-Παρασκευή)</p> <p><a href="http://www.orangedoor.vic.gov.au">www.orangedoor.vic.gov.au</a></p> <p>83 Moorabool Street, Geelong          Ή          2-28 Connor Street, Colac</p>

## Πίνακας 2: Γενική συμβουλευτική και πληροφορίες

Πόρος	Περιγραφή	Επικοινωνία
<p>Πρόγραμμα Βοήθειας Υπαλλήλων της Barwon Water (EAP [Πρόγραμμα Βοήθειας Υπαλλήλων]) – Converge International</p>	<p>Δωρεάν συμβουλευτική υπηρεσία διαθέσιμη σε όλους τους υπαλλήλους της Barwon Water με αρκετά γραφεία εγκατεστημένα σε τοποθεσίες γύρω από το Geelong και το Colac. Οι εργαζόμενοι μπορούν να κλείνουν ραντεβού στα γραφεία της υπηρεσίας κατά τις εργάσιμες ώρες.</p>	<p>Τηλέφωνο: 1800 337 068</p> <p><a href="http://www.convergeinternational.com.au">www.convergeinternational.com.au</a></p>
<p>Djirra – Πρόληψη της Οικογενειακής Βίας για τους Αβορίγινες και Νομική Υπηρεσία</p>	<p>Για τους Αβορίγινες ή/και τους κατοίκους των Νησιών του Πορθμού Torres που ζουν στη Βικτώρια, για πρόσβαση σε πολιτισμικά ασφαλείς και κατάλληλες υπηρεσίες υποστήριξης και πόρους.</p>	<p>Τηλέφωνο: 1800 105 303 (9-5 Δευτέρα-Παρασκευή)</p> <p><a href="http://www.djirra.org.au">www.djirra.org.au</a></p>
<p>Another Closet — Οικιακή και Οικογενειακή Βία για άτομα ΛΟΑΤΚΙ</p>	<p>Εθνική ιστοσελίδα για άτομα ΛΟΑΤΚΙ σε σχέσεις, που βιώνουν ή ενδέχεται να βιώνουν οικιακή και οικογενειακή βία.</p>	<p>Τηλέφωνο: 1800 656 463 (Γραμμή αντιμετώπισης κρίσεων όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα)</p> <p><a href="http://www.ssdv.acon.org.au">www.ssdv.acon.org.au</a></p>



<p>Οργανισμός Safe and Equal [Ασφαλείς και Ισότητα]</p> <p>(πρώην Κέντρο Πόρων για την Οικιακή Βία στη Βικτώρια)</p>	<p>Υπηρεσία υποστήριξης και κέντρο πόρων στη Βικτώρια, με έναν χάρτη υπηρεσιών υποστήριξης και πόρων με δυνατότητα κλικ σε διάφορες περιοχές της Βικτώριας. Παρέχει ένα κουμπί 'γρήγορης εξόδου' που ανακατευθύνει στο Google.</p>	<p>Τηλέφωνο: 8346 5200 (9-5 Δευτέρα-Παρασκευή)</p> <p><a href="http://www.safeandequal.org.au">www.safeandequal.org.au</a></p> <p>Διαθέτει κουμπί 'γρήγορης διαφυγής'.</p>
<p>Κέντρο κατά της Σεξουαλικής Επίθεσης και της Οικογενειακής Βίας (Barwon)</p>	<p>Το Κέντρο κατά της Σεξουαλικής Επίθεσης και της Οικογενειακής Βίας (Barwon) παρέχει δωρεάν και εμπιστευτική εξειδικευμένη συμβουλευτική σε ενήλικες, νέους και παιδιά που έχουν υποστεί σεξουαλική επίθεση ή σε γυναίκες και παιδιά που έχουν υποστεί οικογενειακή βία.</p>	<p>Τηλέφωνο: 1800 806 292 (Γραμμή αντιμετώπισης κρίσεων όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα)</p> <p>Τηλέφωνο: 03 5222 4318 (Γραμμή πληροφοριών Δευτέρα-Παρασκευή)</p> <p>59 Spring Street, Geelong West</p> <p><a href="http://www.safvcentre.org.au">www.safvcentre.org.au</a></p>
<p>Κοινοτική Υποστήριξη Bethany</p>	<p>Η Κοινοτική Υποστήριξη Bethany προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υποστήριξης σε παιδιά, οικογένειες και άτομα, που συμπεριλαμβάνουν υποστήριξη λόγω οικογενειακής βίας και οικονομική συμβουλευτική και υποστήριξη.</p>	<p>Τηλέφωνο: 5278 8122 (9-5 Δευτέρα-Παρασκευή)</p> <p><a href="http://www.bethany.org.au">www.bethany.org.au</a></p> <p>16 Ballarat Road, Hamlyn Heights</p>
<p>Υπηρεσίες Παραπομπής Ανδρών [MRS] (Όχι στη Βία)</p>	<p>Οι MRS δέχονται κλήσεις από Αυστραλούς άνδρες που αντιμετωπίζουν προβλήματα οικογενειακής και οικιακής βίας. Προσφέρουν ανώνυμες και εμπιστευτικές τηλεφωνικές πληροφορίες συμβουλευτικής και παραπομπές για να βοηθήσουν τους άνδρες.</p>	<p>Τηλέφωνο: 1300 766 491 (γραμμή κρίσης)</p> <p>Τηλέφωνο: 03 9487 4500 (Γραμμή πληροφοριών Δευτέρα-Παρασκευή)</p> <p><a href="http://www.mrs.org.au">www.mrs.org.au</a></p>
<p>Q Life</p>	<p>Μια γραμμή επικοινωνίας αποκλειστικά για την υποστήριξη σχέσεων ΛΟΑΤΚΙΑ.</p>	<p>1800 184 527</p> <p>Διαδικτυακή συνομιλία διαθέσιμη στη διεύθυνση <a href="https://qlife.org.au">https://qlife.org.au</a> (3 μ.μ. - 12 π.μ.)</p>

**Πίνακας 3: Νομική και οικονομική βοήθεια**

<b>Πόρος</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Επικοινωνία</b>
Υπηρεσία Cultura (πρώην Οικονομική Συμβουλευτική Diversitat)	Η Cultura παρέχει συμβουλευτική για οικονομικά θέματα ως δωρεάν υπηρεσία διαθέσιμη σε όλους τους κατοίκους του Geelong και των γύρω περιοχών. Το προσωπικό είναι πιστοποιημένο και εκπαιδευμένο για την παροχή πληροφοριών και επιλογών σχετικά με την οικονομική σας κατάσταση. Βοήθεια και πληροφορίες είναι διαθέσιμες μέσω τηλεφώνου ή δια ζώσης. Προτεραιότητα δίνεται σε καταστάσεις όπου τα άτομα είναι ευάλωτα ή μειονεκτούντα.	Τηλέφωνο: 03 4210 0000 (γραμμή πληροφοριών Δευτέρα-Παρασκευή) <a href="http://www.cultura.org.au">www.cultura.org.au</a>  Northern Community Hub 25-41 Arunga Avenue, Norlane
Υπουργείο Ανθρώπινων Υπηρεσιών	Το Centrelink μπορεί να προσφέρει επιπλέον οικονομική υποστήριξη εάν βρίσκεστε, έχετε φύγει ή ετοιμάζεστε να φύγετε από μια κατάσταση όπου υποβάλλεστε σε οικιακή ή/και οικογενειακή βία. Τηλεφωνήστε για να μιλήσετε με έναν κοινωνικό λειτουργό του Centrelink ή να βρείτε πληροφορίες για επιπλέον οικονομική υποστήριξη.	Τηλέφωνο: 132 850 <a href="http://www.servicesaustralia.gov.au">www.servicesaustralia.gov.au</a> Αναζήτηση «οικογενειακή βία»  Διαθέτει ένα κουμπί 'γρήγορης εξόδου' στη σελίδα.
Υπηρεσία WIRE	Παρέχει υποστήριξη, πληροφορίες και παραπομπές σε γυναίκες σε όλη τη Βικτώρια που μπορεί να αντιμετωπίζουν οποιοδήποτε είδος προβλημάτων στο σπίτι τους: προβλήματα με την οικιακή βία, την υγεία, τις σχέσεις, την οικογένεια, τη στέγαση, νομικής και οικονομικής φύσης. Είναι μια δωρεάν και εμπιστευτική υπηρεσία, θα σας ακούσουν και θα προσφέρουν υποστήριξη όπου χρειάζεται.	Τηλέφωνο: 1300 134 130 (9-5 Δευτέρα-Παρασκευή) <a href="http://www.wire.org.au">www.wire.org.au</a>  Διαθέτει ένα κουμπί 'γρήγορης εξόδου' στη σελίδα.
Νομική Υπηρεσία Γυναικών	Εθνικό δίκτυο κοινοτικών νομικών κέντρων που ειδικεύονται σε νομικά θέματα γυναικών. Στόχος τους είναι να προωθήσουν ένα νομικό σύστημα που είναι ασφαλές, υποστηρικτικό, χωρίς διακρίσεις και που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των γυναικών.	Τηλέφωνο: 1800 133 302 <a href="http://www.womenslegal.org.au">www.womenslegal.org.au</a>  Διαθέτει ένα κουμπί 'γρήγορης εξόδου' στη σελίδα.



Εθνική Γραμμή Βοήθειας για Χρέη	<p>Η Εθνική Γραμμή Βοήθειας για Χρέη είναι μια μη κερδοσκοπική υπηρεσία που βοηθά τους ανθρώπους να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα χρέους τους. Δεν είμαστε δανειστής και δεν 'πουλάμε' τίποτε ούτε βγάζουμε χρήματα από εσάς. Οι επαγγελματίες οικονομικοί μας σύμβουλοι προσφέρουν μια δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική υπηρεσία.</p>	<p>1800 007 007 (Δευτέρα-Παρασκευή 9.30 π.μ. έως 4.30 μ.μ.)          Διαδικτυακή Συνομιλία μέσω ιστοσελίδας (Δευτέρα-Παρασκευή 9.00 π.μ. - 8.00.μ.μ.)  <a href="https://ndh.org.au">https://ndh.org.au</a></p>
Γραμμή Βοήθειας για Περιστατικά Κακοποίησης Ηλικιωμένων και Ατόμων με Αναπηρία	<p>Μια αποκλειστική γραμμή βοήθειας για περιστατικά κακοποίησης ηλικιωμένων και ενηλίκων με αναπηρία.</p>	<p>1800 628 221</p>