

Chính sách Bảo hành Gia đình của Khách hàng

Nhóm hoặc bộ phận chịu trách nhiệm	Khách hàng, Cộng đồng & Chiến lược
Được phê duyệt bởi	Tổng Giám đốc Khách hàng, Cộng đồng & Chiến lược
Vị trí chịu trách nhiệm	Quản lý Trải nghiệm Khách hàng
Tuân thủ	Tất cả nhân viên
Biên soạn	Tháng 7 năm 2018
Đã cập nhật	Tháng 10 năm 2022
Phiên bản	3
Tái duyệt kỳ tiếp theo	Tháng 10 năm 2024

Tuyên bố Chính sách

Barwon Water cam kết cung cấp sự hỗ trợ có tính bảo mật và tôn trọng đối với khách hàng bị bạo hành gia đình.

Bạo hành gia đình là vấn đề phức tạp được Barwon Water xem trọng. Chúng tôi nhận thấy rằng bạo hành gia đình ảnh hưởng đến cộng đồng nơi chúng tôi hoạt động. Chúng tôi thừa nhận rằng bạo hành gia đình là vấn đề phức tạp, đầy thách thức và mang tính cá nhân và nếu quý vị bị ảnh hưởng bởi điều đó, chúng tôi cam kết hỗ trợ quý vị vượt qua thời điểm khó khăn này.

Mọi thắc mắc hoặc ý kiến phản hồi liên quan đến chính sách này nên được chuyển đến bộ phận chịu trách nhiệm nêu trên theo số 1300 656 007 hoặc qua info@barwonwater.vic.gov.au. Các vấn đề có tính chất nhạy cảm và bảo mật sẽ được quản lý cẩn thận và phù hợp với các chính sách và thủ tục liên quan.

Mục đích

Barwon Water đã phát triển chính sách này dành cho những khách hàng bị bạo hành gia đình, với sự an toàn của khách hàng và nhân viên của chúng tôi là trên hết.

Hiện nay, người ta đã công nhận rộng rãi rằng Chính phủ, doanh nghiệp và các khu vực cộng đồng đều có trách nhiệm hợp tác để hỗ trợ những người bị bạo hành gia đình. Phản ứng hợp tác và tích hợp là điều cần thiết để tạo ra sự thay đổi mang tính hệ thống lâu dài.

Sự bảo mật và Quyền riêng tư

Quyền riêng tư có thể rất quan trọng đối với sự an toàn của quý vị trong bất kỳ tình huống bạo hành gia đình nào. Chúng tôi sẽ xử lý một cách bảo mật mọi thông tin quý vị cung cấp cho chúng tôi về tình huống và hoàn cảnh cá nhân của quý vị. Tùy theo từng hoàn cảnh cụ thể, chúng tôi có thể:

- giữ thông tin liên hệ của quý vị trên hệ thống an toàn và bảo mật của chúng tôi,
- quản lý cách chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị với các bên khác và
- xác định những cách an toàn để liên lạc với quý vị.

Các biện pháp phòng ngừa mà chúng tôi thực hiện khi liên lạc với quý vị có thể bao gồm:

- thời điểm thích hợp để nói chuyện;
- xác định xem việc gửi tin nhắn văn bản hoặc để lại tin nhắn thoại trên điện thoại có an toàn hay không và;
- nếu quý vị là chủ tài khoản chung, chúng tôi có thể cần gửi thông tin đến hai địa chỉ bưu điện hoặc email khác nhau.

Phạm vi

Chính sách này đưa ra sự hỗ trợ cho những khách hàng bị bạo hành gia đình và áp dụng cho tất cả nhân viên của Barwon Water. Chính sách đặt ra mức độ nhận thức mà chúng tôi mong đợi ở nhân viên của mình – được hỗ trợ qua đào tạo - để hiểu về bạo hành gia đình. Chính sách cũng xác nhận cam kết của chúng tôi trong việc duy trì các quyền của quý vị với tư cách là khách hàng, về quyền riêng tư và hỗ trợ.

Định nghĩa

Thuật ngữ	Mô tả
"Bạo hành gia đình" hay "bạo hành trong nhà"	Hành vi của một người đối với người trong gia đình nếu hành vi đó là: <ul style="list-style-type: none">• lạm dụng về thể chất hoặc tình dục,• lạm dụng về mặt cảm xúc hoặc tâm lý,• lạm dụng về kinh tế,• cưỡng chế, hoặc• bằng bất kỳ cách nào khác, kiểm soát hoặc thống trị người trong gia đình và khiến họ cảm thấy lo sợ cho sự an toàn hoặc phúc lợi của mình hoặc của người khác,• hay khiến trẻ nghe hoặc chứng kiến, hoặc chịu ảnh hưởng của hành vi trên

Chính sách/Hướng dẫn

Quyền của khách hàng

Vai trò của Barwon Water là đảm bảo rằng các quyền của quý vị với tư cách là khách hàng được tôn trọng. Nếu quý vị là khách hàng bị bạo hành gia đình, quý vị có quyền:

- kỳ vọng và nhận được những cuộc trò chuyện bảo mật và tôn trọng;
- hãy yên tâm rằng tất cả thông tin cá nhân sẽ được giữ bảo mật theo chính sách của Barwon Water và luật về quyền riêng tư có liên quan (Đạo luật Bảo vệ Dữ liệu và Quyền Riêng tư năm 2014) cũng như các hướng dẫn quy định (Bộ Quy tắc Dịch vụ Khách hàng của ESC dành cho các Doanh nghiệp Nước Đô thị) và điều này có thể liên quan đến việc sử dụng cơ chế bảo mật dữ liệu cấp cao hơn;
- kể câu chuyện của quý vị chỉ một lần;
- yêu cầu một đầu mối liên hệ trong nhóm Trung tâm Khách hàng và được cung cấp đường dây điện thoại trực tiếp của nhân viên đó;

- cảm thấy an toàn, có thời gian để xem xét các lựa chọn của mình và được bảo vệ quyền riêng tư của quý vị;
- tự động tham gia chương trình Hỗ trợ Khách hàng của Barwon Water và được hỗ trợ bởi quy trình chống bạo hành gia đình của chúng tôi;
- tạm dừng thanh toán, giảm các đợt trả góp và/hoặc miễn một phần hoặc toàn bộ khoản nợ của quý vị theo quyết định riêng của Barwon Water và tùy theo từng trường hợp;
- được miễn thủ tục thu nợ và mọi chi phí liên quan;
- có bất kỳ khoản phí nào liên quan đến tài khoản chung với khách hàng khác được quản lý một cách chu đáo;
- nhận thông tin về hỗ trợ và trợ giúp tài chính hiện có và được cung cấp liên kết đến các mạng hỗ trợ chuyên biệt;
- được tiếp cận dịch vụ thông dịch miễn phí nếu yêu cầu (điện thoại 131 450) và;
- nhận được bản sao của chính sách này theo yêu cầu.

Barwon Water cam kết đảm bảo an toàn và bảo mật cho các giao dịch của quý vị. Khi có tài khoản chung, Barwon Water sẽ không chia sẻ thông tin cá nhân giữa các chủ tài khoản mà không có sự cho phép rõ ràng. Nếu một chủ tài khoản đang gặp phải bạo hành, Barwon Water sẽ cố gắng kết nối cá nhân đó với các dịch vụ hỗ trợ chuyên môn.

Hỗ trợ nhưng không tư vấn

Barwon Water nhận thấy rằng khách hàng có thể đang gặp phải các vấn đề phức tạp và có thể được lợi ích từ nhiều lựa chọn hỗ trợ khác nhau. Có nhiều phương án chọn hỗ trợ khác nhau của Barwon Water, được củng cố bởi Chiến lược hỗ trợ khách hàng của chúng tôi, tuy nhiên các phương án chọn này chỉ giới hạn ở hỗ trợ liên quan đến tài khoản sử dụng nước của quý vị.

Nhân viên của Barwon Water không thể tư vấn cho khách hàng tiết lộ tình trạng bạo hành gia đình, tuy nhiên chúng tôi sẽ;

- LẮNG NGHE kỹ càng, với sự đồng cảm và không phán xét;
- THỬA NHẬN tiết lộ của quý vị;
- HỖ TRỢ quý vị về thắc mắc ban đầu, xem xét bất kỳ chương trình hỗ trợ nào của Barwon Water mà quý vị đủ điều kiện tham gia;
- đề nghị GIỚI THIỆU tới các cơ quan hỗ trợ bên ngoài thích hợp; (Tham khảo *Tài liệu*.)
- giảm thiểu thông tin quý vị được yêu cầu cung cấp và số lần quý vị cần tiết lộ cùng một thông tin;
- nếu có thể, giúp quý vị kết nối với cùng một nhân viên mỗi lần;
- cung cấp cho quý vị bản sao tài liệu miễn phí để giúp giải quyết các vấn đề hoặc cho các mục đích pháp lý và;
- giới thiệu quý vị đến một thông dịch viên độc lập, có trình độ để hỗ trợ cho sự giao tiếp, nếu cần thông qua Dịch vụ Thông và Phiên dịch (TIS National) qua số 131 450.

Trong trường hợp quý vị gặp phải rủi ro nghiêm trọng liên quan đến an toàn cá nhân của mình, hành động bổ sung có thể được xem xét, chẳng hạn như giới thiệu ngay đến các dịch vụ khẩn cấp, như Cảnh sát.

Đào tạo và Nhận thức

- Tất cả nhân viên của Barwon Water đều được đào tạo nâng cao nhận thức theo Khung Năng lực và Học tập của tổ chức chúng tôi.
- Tất cả lãnh đạo Trung tâm Khách hàng và nhân viên tuyển đầu đều được đào tạo về cách xác định và ứng phó với các vấn đề phức tạp liên quan đến bạo hành gia đình để họ có thể hỗ trợ quý vị một cách tôn trọng và phù hợp.
- Tất cả nhân viên tuyển đầu của Trung tâm Khách hàng đều được đào tạo về các quy trình nội bộ mà Barwon Water cam kết bảo vệ quyền riêng tư và an toàn của quý vị
- Đào tạo nâng cao nhận thức và quy trình cho nhân viên tuyển đầu được kết hợp trong đào tạo ban đầu và là một phần của đào tạo bồi dưỡng để đảm bảo năng lực và nhận thức phù hợp.

Luôn cập nhật thông tin

- Chính sách Bạo hành Gia đình của Khách hàng và các chương trình liên quan được chính thức xem xét hai năm một lần (hoặc khi cần thiết) để đảm bảo rằng chúng vẫn hỗ trợ khách hàng một cách phù hợp và đầy đủ.
- Năng lực của nhân viên được đánh giá thường xuyên bằng phương pháp phân tích nhu cầu đào tạo.
- Barwon Water hợp tác chặt chẽ với các cơ quan cộng đồng địa phương và các đối tác tư vấn tài chính để phát triển hỗ trợ phù hợp, tập trung vào khách hàng cho những khách hàng gặp phải bạo hành gia đình.

Tài Liệu

Thông tin liên hệ của Barwon Water

Nếu quý vị cần trợ giúp về dịch vụ hoặc hóa đơn, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số 1300 656 007. Tại Barwon Water, chúng tôi cung cấp hỗ trợ cho những khó khăn tài chính khi hoàn cảnh của quý vị có thể khó khăn cho việc đáp ứng các cam kết về tài chính.

Đôi khi, quý vị có thể cần thêm trợ giúp để điều chỉnh lại tình trạng tài chính của mình. Để được tư vấn tài chính độc lập, bảo mật, miễn phí, quý vị có thể gọi đến Đường dây Trợ giúp Nợ Quốc gia theo số 1800 007 007.

Chúng tôi cũng có thể giới thiệu quý vị đến các mạng và nguồn hỗ trợ bên ngoài nếu quý vị yêu cầu, bao gồm:

Bảng 1: Hỗ trợ ngay lập tức

Nguồn lực	Mô tả	Liên hệ
Safesteps	Dịch vụ hỗ trợ bạo hành gia đình quốc gia, hoạt động 24/7 với các dịch vụ lập kế hoạch an toàn, đánh giá rủi ro và các dịch vụ hỗ trợ khác. Có thể thu xếp chỗ tạm trú cho phụ nữ.	Điện thoại: 1800 015 188 (Hỗ trợ khủng hoảng 24/7 tại Victoria) www.safesteps.org.au Có nút 'thoát nhanh'.
1800 RESPECT	Đường dây trợ giúp tư vấn quốc gia, hoạt động 24/7 với các dịch vụ và nguồn lực hỗ trợ, có sẵn bằng 28 ngôn ngữ ngoài tiếng Anh.	Điện thoại: 1800 737 732 (Hỗ trợ khủng hoảng 24/7) www.1800respect.org.au Có nút 'thoát nhanh'.
Trung tâm Đa văn hóa Bài trừ Bạo hành Gia đình inTouch	Trung tâm dịch vụ và nguồn lực hỗ trợ đa văn hóa đa ngôn ngữ Victoria dành cho phụ nữ từ các cộng đồng đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ (CALD).	Điện thoại: 1800 755 988 www.intouch.org.au
Lifeline Geelong	Lifeline Geelong có thể cung cấp trợ giúp cho các tình huống bạo hành và lạm dụng gia đình thông qua dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng qua điện thoại 24/7 hoặc hỗ trợ trực tiếp khi gặp khủng hoảng được cung cấp tại cơ sở Vùng Geelong Barwon. Các tờ thông tin và bộ công cụ có sẵn để quý vị áp dụng vào hoàn cảnh cá nhân của mình.	Điện thoại: 13 11 14 (Hỗ trợ khủng hoảng 24/7) Điện thoại: 1300 152 854 (Thắc mắc chung) 1 MacKillop Street, Geelong www.geelonglifeline.org.au
Mensline Australia	Mensline Australia là dịch vụ giới thiệu, thông tin và hỗ trợ quốc gia qua trực tuyến và điện thoại dành cho nam giới có mối quan ngại về gia đình và mối quan hệ. Mensline cung cấp tư vấn 'thân thiện với nam giới' cả trực tuyến và qua điện thoại	Điện thoại: 1300 789 978 (Dịch vụ tư vấn qua điện thoại 24/7) www.mensline.org.au
The Orange Door (Barwon)	Chuyên về bạo hành gia đình và các dịch vụ gia đình nói chung dành cho người lớn hoặc trẻ em bị bạo hành gia đình.	Điện thoại: 1800 312 820 (9-5 T2-T6) www.orangedoor.vic.gov.au 83 Moorabool Street, Geelong HAY 2-28 Connor Street, Colac

Bảng 2: Tư vấn và thông tin tổng quát

Nguồn lực	Mô tả	Liên hệ
Chương trình Hỗ trợ Nhân viên Barwon Water (EAP) – Converge International	Dịch vụ tư vấn miễn phí dành cho tất cả nhân viên của Barwon Water với một số địa điểm thực hành được thành lập xung quanh Geelong và Colac. Nhân viên có thể đặt lịch hẹn tại cơ sở thực hành của họ trong giờ làm việc.	Điện thoại: 1800 337 068 www.convergeinternational.com.au
Djirra – Ngăn chặn Bạo hành Gia đình và Dịch vụ Pháp lý cho Thổ dân	Để người Thổ dân và/hoặc Dân đảo Torres Strait sống ở Victoria tiếp cận các dịch vụ và nguồn lực hỗ trợ phù hợp và an toàn về mặt văn hóa.	Điện thoại: 1800 105 303 (9-5 T2-T6) www.djirra.org.au
Another Closet — Bạo hành Gia đình LGBTIQ	Trang mạng quốc gia dành cho những người LGBTIQ đang trong mối quan hệ đang hoặc có thể bị bạo hành gia đình.	Điện thoại: 1800 656 463 (Đường dây hỗ trợ khủng hoảng 24/7) www.ssdv.acon.org.au
Safe and Equal (An toàn và Bình đẳng) (Trước đây là Trung tâm Nguồn lực về Bạo hành Gia đình Victoria)	Trung tâm nguồn lực và dịch vụ hỗ trợ của Victoria, với bản đồ có thể nhấp chọn về các dịch vụ và nguồn lực hỗ trợ ở các khu vực khác nhau ở Victoria. Cung cấp nút 'thoát nhanh' chuyển hướng đến Google.	Điện thoại: 8346 5200 (9-5 T2-T6) www.safeandequal.org.au Có nút 'thoát nhanh'.
Trung tâm về Bạo hành Gia đình và Tấn công Tình dục (Barwon)	Trung tâm về Bạo hành Gia đình (Barwon) và Tấn công Tình dục cung cấp tư vấn chuyên môn miễn phí và bảo mật cho người lớn, thanh thiếu niên và trẻ em từng bị tấn công tình dục hoặc phụ nữ và trẻ em từng bị bạo hành gia đình.	Điện thoại: 1800 806 292 (Đường dây hỗ trợ khủng hoảng 24/7) Điện thoại: 03 5222 4318 (Đường dây hỏi đáp từ T2 - T6) 59 Spring Street, Geelong West www.safvcentre.org.au
Hỗ trợ Cộng đồng Bethany	Bộ phận Hỗ trợ Cộng đồng Bethany cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ chất lượng cao cho trẻ em, gia đình và cá nhân, bao gồm hỗ trợ bạo hành gia đình cũng như tư vấn và hỗ trợ tài chính.	Điện thoại: 5278 8122 (9-5 T2 - T6) www.bethany.org.au 16 Ballarat Road, Hamlyn Heights
Dịch vụ Giới thiệu dành cho Nam giới (Không Bạo lực)	MRS nhận cuộc gọi từ những người đàn ông Úc đang giải quyết với các vấn đề bạo hành gia đình. Họ cung cấp thông tin tư vấn qua điện thoại ẩn danh và bảo mật cũng như giới thiệu để giúp đỡ nam giới.	Điện thoại: 1300 766 491 (đường dây khủng hoảng) Điện thoại: 03 9487 4500 (Đường dây hỏi đáp từ T2 - T6) www.mrs.org.au

Q Life	Đường dây liên hệ dành riêng để hỗ trợ mối quan hệ LGBTQIA.	1800 184 527 Có sẵn Webchat https://qlife.org.au (3 giờ chiều – 12 giờ sáng)
--------	---	---

Bảng 3: Hỗ trợ pháp lý và tài chính

Nguồn lực	Mô tả	Liên hệ
Cultura (trước đây là Tư vấn Tài chính Diversitat)	Cultura cung cấp dịch vụ tư vấn tài chính miễn phí cho tất cả cư dân ở Geelong và các khu vực lân cận. Có đủ trình độ và được đào tạo để cung cấp thông tin và các lựa chọn liên quan đến tình hình tài chính của quý vị. Hỗ trợ và thông tin có sẵn qua điện thoại hoặc trực tiếp. Ưu tiên cho những tình huống mà mọi người dễ bị tổn thương hoặc thiệt thòi.	Điện thoại: 03 4210 0000 (Đường dây tư vấn T2 - T6) www.cultura.org.au Trung tâm Cộng đồng phía Bắc 25-41 Arunga Avenue, Norlane
Bộ Dịch vụ Nhân sinh	Centrelink có thể cung cấp hỗ trợ tài chính bổ sung nếu quý vị đang ở, đã rời đi hoặc đang chuẩn bị rời đi trong tình huống mà quý vị bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình. Hãy gọi điện để nói chuyện với nhân viên xã hội của Centrelink hoặc tìm hiểu thêm về hỗ trợ tài chính.	Điện thoại: 132 850 www.servicesaustralia.gov.au Tìm kiếm "bạo hành gia đình" Có nút 'thoát nhanh' trên trang.
WIRE	Cung cấp hỗ trợ, thông tin và giới thiệu cho phụ nữ trên khắp Victoria, những người có thể đang gặp phải bất kỳ loại vấn đề nào trong gia đình họ: bạo hành gia đình, sức khỏe, các mối quan hệ, gia đình, nhà ở, các vấn đề pháp lý và tiền bạc. Đây là dịch vụ miễn phí và bảo mật, họ sẽ lắng nghe và cung cấp hỗ trợ khi cần thiết.	Điện thoại: 1300 134 130 (9-5 T2-T6) www.wire.org.au Có nút 'thoát nhanh' trên trang.
Dịch vụ Pháp lý dành cho Phụ nữ	Mạng lưới các trung tâm pháp lý cộng đồng quốc gia chuyên về các vấn đề pháp lý của phụ nữ. Họ mong muốn thúc đẩy một hệ thống pháp luật an toàn, hỗ trợ, không phân biệt đối xử và đáp ứng nhu cầu của phụ nữ.	Điện thoại: 1800 133 302 www.womenslegal.org.au Có nút 'thoát nhanh' trên trang.
National Debt Helpline (Đường dây	Đường dây Trợ giúp Nợ Quốc gia là một dịch vụ phi lợi nhuận giúp mọi người giải quyết	1800 007 007 (T2 –T6, từ 9h30 sáng đến 4h30 chiều)

Trợ giúp Nợ Quốc gia)	các vấn đề nợ nần của họ. Chúng tôi không phải là người cho vay và chúng tôi không 'bán' bất cứ thứ gì hoặc kiếm tiền từ quý vị. Các cố vấn tài chính chuyên nghiệp của chúng tôi cung cấp dịch vụ miễn phí, độc lập và bảo mật.	Trò chuyện trực tiếp qua trang mạng (T2 –T6, 9:00 sáng - 8:00 tối) https://ndh.org.au
Đường dây trợ giúp về lạm dụng người cao niên và người khuyết tật	Đường dây trợ giúp dành riêng cho việc ngược đãi người cao niên và người lớn khuyết tật.	1800 628 221