

~~HATE NO MORE~~

Eleonora ZIELIŃSKA (Poljska)

Eleonora Zielińska profesorica je prava pri Odjelu za pravo i administraciju Sveučilišta u Varšavi, voditeljica Odsjeka za poredbeno kazneno pravo i direktorka pravne klinike pri Sveučilištu u Varšavi te članica Europske mreže pravnih stručnjaka na području rodne ravnopravnosti. Specijalizirala se u kaznenom i medicinskom pravu te u pitanjima jednakog postupanja i rodne/spolne diskriminacije. Objavila je veliki broj radova, uključujući i znanstvene radove vezane za rodna/spolna pitanja, pobačaj, HIV/AIDS i medicinsko pravo. Gđa Zielińska aktivna je zagovornica ženskih prava u Poljskoj te je, kao stručnjakinja, radila s vladinim agencijama i nevladinim organizacijama.

Natalija BITIUKOVA (Litva)

Natalija Bitiukova zamjenica je ravnateljica litavske nacionalne nevladine organizacije Human Rights Monitoring Institut. Prije povratka u Litvu 2013. godine radila je za međunarodne organizacije za ljudska prava Global Network for Public Interest Law (PILnet) i Open Society Justice Initiative (OSJI). Posjeduje magisterij iz ljudskih prava i prava EU-a Srednjoeuropskog sveučilišta u Budimpešti. U Litvi je pridonijela velikom broju zakonskih inicijativa te je autorica čitavog niza publikacija iz područja ljudskih prava.

Sanita SILE (Latvija)

Sanita Sile istraživačica je politika u području kaznenog pravosuđa. Bavi se pitanjima vezanim uz maloljetničko pravosuđe, ranu prevenciju, jačanje pravosuđa i prava žrtava kaznenih djela. Autorica je nekoliko publikacija o tim temama i koautorica istraživanja o mehanizmima za naknadu žrtvama unutar EU-a i operativnim mjerama socijalne sigurnosti (oba je istraživanja razvilo i koristilo latvijsko Ministarstvo pravosuđa).

Nikica Hamer Vidmar (Hrvatska)

Nikica Hamer Vidmar voditeljica je Samostalne službe za podršku žrtvama i svjedocima unutar Ministarstva pravosuđa, koja je zadužena za razvoj sustava podrške žrtvama i svjedocima u Hrvatskoj. Magistrirala je psihologiju na Sveučilištu u Zagrebu i licencirana je psihoterapeutkinja i supervizorica s dvadeset godina radnog iskustva u području podrške i pomoći žrtvama. Članica je Hrvatskog društva za traumatski stres, Povjerenstva za žrtve seksualnog nasilja, Nacionalnog tima za prevenciju i suzbijanje nasilja u obitelji i nasilja nad ženama, Nacionalnog odbora za suzbijanje trgovanja ljudima i Povjerenstva za praćenje i unapređenje sustava podrške žrtvama i svjedocima.

Krzysztof Śmiszek (Poljska)

Dr. Krzysztof Śmiszek predsjednik je Uprave poljskog Društva za antidiskriminacijsko pravo – nacionalne pravne nevladine organizacije koja pruža pomoći žrtvama diskriminacije. Svoje znanje antidiskriminacijskog prava stekao je radeći kao odvjetnik (2003. – 2005.) u nacionalnoj instituciji za ravnopravnost (Ured pravobranitelja za ravnopravnost spolova). Od 2008. do 2010. godine radio je u Bruxellesu kao politički koordinator i službenik Europske mreže tijela za promicanje jednakosti (EQUINET). Stručnjak je u području vezanom uz seksualnu orijentaciju i rodnu diskriminaciju. Od 2011. godine asistent je na Katedri za ljudska prava Fakulteta za pravo i administraciju Sveučilišta u Varšavi. Član je Izvršnog odbora viših stručnjaka Europske mreže pravnih stručnjaka u području jednakosti spolova i nediskriminacije.



ISBN: 978-953-8170-00-3

PRIRUČNIK ZA POLICIJU I PRAVOSUĐE

PRILAGOĐAVANJE POTREBAMA ŽRTAVA HOMOFOBNIH I TRANSFOBNIH KAZNENIH DJELA IZ MRŽNJE - EUROPA

ELEONORA ZIELIŃSKA

NATALIJA BITIUKOVA

SANITA SILE

NIKICA HAMER VIDMAR

KRZYSZTOF ŚMISZEK

PRIRUČNIK

ZA POLICIJU I PRAVOSUĐE



PRIRUČNIK ZA POLICIJU I PRAVOSUĐE

PRILAGOĐAVANJE
POTREBAMA ŽRTAVA
HOMOFOBNIH I TRANSFOBNIH KAZNENIH
DJELA IZ MRŽNJE - EUROPA

ELEONORA ZIELIŃSKA
NATALIJA BITIUKOVA
SANITA SILE
NIKICA HAMER VIDMAR
KRZYSZTOF ŚMISZEK

Priručnik za policiju i pravosuđe
Prilagođavanje potrebama žrtava homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje - Europa

© Zagreb Pride

Eleonora ZIELIŃSKA
Natalija BITIUKOVA
Sanita SILE
Nikica HAMER VIDMAR
Krzysztof ŚMISZEK

Dizajn i prijelom: Artur Gąsieniec (Poljska)
pracownia@pandidot.pl

Izdavačica:
Zagreb Pride
Meštrovićev trg 2 (samo pošta)
10000 Zagreb
info@zagreb-pride.net
tel +3851 580 65 60
www.zagreb-pride.net

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 000957951.

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.
Publication founded by the European Commission within the framework
„Accommodating the needs of the victims of homophobic and transphobic hate crimes“
(JUST/2013/FRC/AG/6163).



© European Union, 2016

The content of this publication does not reflect the official opinion of the European Union.
Responsibility for the information and views expressed in the publication lies entirely with the
author Campaign Against Homophobia.

ISBN: 978-953-8170-00-3



SADRŽAJ

UVOD	9
O projektu	9
O Direktivi	12
O Priručniku	15
 POGLAVLJE 1: POTREBE ŽRTAVA KAZNENIH DJELA IZ MRŽNJE MOTIVIRANIH SPOLNOM ORIJENTACIJOM I RODnim IDENTITETOM	 21
Uvod	21
Ciljevi direktive	22
Reakcije žrtava	23
Razlozi neprijavljivanja kaznenih djela iz mržnje	31
Potpora žrtvama	33
Upućivanje	36
Informacija o pravima žrtava	40
Pojedinačna procjena	42
Učinci socijalne podrške	45
Zaključak	47
Literatura	49

POGLAVLJE 2: FOKUS NA DIREKTIVU I NJEZIN SADRŽAJ VEZAN ZA LGBT OSOBE	53
Razvoj zakonodavnog okvira	53
Okvirna odluka iz 2001. vs. Direktiva o pravima žrtava	55
Direktiva o pravima žrtava	58
• Relevantne uvodne odredbe	59
• Relevantne definicije	61
• Relevantni aspekti prava na dobivanje informacija	62
• Relevantni aspekti prava na potporu	65
• Relevantni aspekti sudjelovanja u kaznenom postupku	66
• Relevantni aspekti zaštite žrtava	68
• Relevantni aspekti zaštite žrtava s posebnim potrebama zaštite	69
• Relevantni aspekti u ostalim odredbama	71
• Zašto je važno slijediti i ispunjavati zahtjeve koji su postavljeni u Direktivi?	72
Literatura	73
POGLAVLJE 3: PRIRUČNIK	77
Uvod	77
Alat 1. Protokol za tijela za provedbu zakona	81
• Dio 1. Prvi kontakt	81
• Dio 2. Utvrđivanje posebnih potreba žrtve	83
• Dio 3. Uzimanje žrtvine izjave	87
• Dio 4. Pružanje informacija	88
• Dio 5. Tijek istraživanja	92
Alat 2. Smjernice za tužitelje	97
• Odnos prema žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje	97
• Prepoznavanje kaznenih djela iz mržnje	97
• Odnošenje prema žrtvama s poštovanjem	98
• Podupiranje žrtava u slučajevima prekida postupka	98
• Osiguravanje potpore za žrtve prije suđenja	99
• Osiguravanje potpore za žrtve tijekom i nakon suđenja	99
• Rad sa zajednicom	100

Alat 3. Smjernice za sudove	103
• Odnos prema žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje	103
• Zaštita žrtava od odmazde i zastrašivanja	103
• Pružanje žrtvama emocionalne i psihološke potpore	104
• Pružanje žrtvama informacija o suđenju i njihovim pravima	105
• Komunikacija i saslušanja tijekom suđenja	105
• Pripremanje medijske komunikacijske strategije	107
Alat 4. Što učiniti ili izbjegavati u radu sa žrtvama SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje – primjeri	109
• Opće vještine	109
• Vještine aktivnog slušanja	112
• Tjelesne tehnike na mjestu događaja	113
Alat 5. Preporučeni predložak za informacijsku brošuru za žrtve	115
• Žrtve kaznenog djela: prava i službe	115
Alat 6. Preporučeni Obrazac za procjenu individualnih potreba	119
• Dio I. Procjena žrtve za posebne mjere [3]	119
• Dio II. Procjena žrtve za posebne mjere [4]	122
Alat 7. Pojmovnik	127
Literatura	130



Uvod

O projektu

S velikim zadovoljstvom predstavljamo vam „Priručnik o potrebama žrtava kaznenih djela iz mržnje, motiviranih seksualnom orijentacijom i rodnim identitetom“. Ova publikacija rezultat je rada skupine međunarodnih stručnjaka koji su sudjelovali u projektu nazvanom „Prilagođavanje potrebama žrtava homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje – podizanje kompetencija tijela za provođenje zakona“. Projekt je podržala Europska komisija u sklopu Općeg programa „Temeljna prava i pravosuđe“ a provela ga je Kampanja protiv homofobije (Poljska), Zagreb Pride (Hrvatska), Hatter Society (Mađarska), Litavska gay liga (Litva) i Mozaika (Latvija).

Glavni razlog za oživljavanje ovog projekta bilo je usvajanje Direktive 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP (u dalnjem tekstu – Direktiva o žrtvama). Ovaj novi zakonski okvir stavlja nove obveze pred državne službenike za provedbu zakona i uvodi posebne mjere koje se trebaju primijeniti u slučajevima žrtava kaznenih djela iz mržnje motiviranih seksualnom orijentacijom i rodnim identitetom (SOGI).

Svrha projekta bila je dvojaka. Prvo, projektom se željelo provesti solidnu istragu o specifičnim potrebama LGBT žrtava u svjetlu odredaba Direktive. U tom smislu, u projektu su se koristili inovativni alati putem kojih su projektni stručnjaci ispitali žrtve kaznenih djela iz mržnje o njihovim stvarnim iskustvima dok su bile

u kontaktu s policijskim službenicima, sucima, tužiteljima i pravnicima. Inovativna priroda projekta leži u činjenici da su, po prvi put, utvrđene potrebe žrtava SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje, i to ne samo u mjeri u kojoj se LGBT zajednica suočava s kaznenim djelima iz mržnje i govorom mržnje u svakodnevnom životu nego i u odnosima između žrtava i državnih službenika pri obradi prijavljenih kaznenih djela. Prema svakodnevnim iskustvima LGBT-a i NVO-a za ljudska prava (nevladine organizacije) u Europi, mnoge se žrtve kaznenih djela iz mržnje žale na neprimjereno ponašanje službenika za provedbu zakona kada otkriju žrtvinu seksualnu orijentaciju ili rodni identitet. Takvo ponašanje nije uvijek namjerno ili usmjereni na povredu dostoanstva žrtve. Međutim, to kod žrtve obično dovođi do povrede osjećaja sigurnosti i vjere u učinkovitost države. Stoga je projekt usmjeren na stvarna iskustva žrtava SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje kako bi se otkrile i označile sve potencijalne manifestacije kršenja prava koje bi mogle nastati u odnosima između države i pojedinaca koji takva kaznena djela prijavljuju.

Drugo, projektom se trebalo pružiti stručno znanje svim potencijalnim službenicima za provedbu zakona koji bi mogli imati kontakt sa žrtvama SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje i opremiti ih odgovarajućim alatima i stručnošću, kako bi se izbjeglo sekundarno viktimiranje i nepotrebne traume tijekom istražnih i sudskih postupaka. Alati koji su se koristili u ovoj projektnoj komponenti bili su različite prirode – teorijske (uglavnom uključeni u Priručnik) i praktične (jedinstveni treninzi posvećeni specifičnostima SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje te psihološkim i socijalnim situacijama LGBT žrtava). Treninzi su bili dizajnirani ne samo na temelju potreba i iskustava žrtava nego i na rezultatima temeljitog i detaljnog istraživanja koji se odnose na obrazovne potrebe policijskih službenika, tužitelja, sudaca i odvjetnika. Programi obuke također su bili napravljeni u skladu s nacionalnim zakonskim okvirima na području zaštite žrtava i obveza koje su propisane zakonodavstvom Europske unije.

Potreba za ciljanom obukom, kao i dublje poznavanje specifičnih situacija LGBT žrtava, ne potječe samo iz istraživanja provedenog u okviru projekta. Ostali potencijali potvrđuju da, ako zaista želimo na odgovarajući način odgovoriti na štetan fenomen homofobnih, bifobnih i transfobnih kaznenih djela, tada postoji hitna potreba za djelovanjem s ciljem izjednačavanja vještina državnih službenika na ovom području. Prema izvješću „EU LGBT istraživanja“ [1] koje je provela Agencija za temeljna prava Europske unije u 2013. godini, u posljednjih je pet godina jedna četvrtina (26%) svih ispitanika bila napadnuta ili im se prijetilo nasiljem kod kuće

ili drugdje. Ta se brojka diže do 35% među svim transrodnim ispitanicima. Gotovo jedna trećina (29%) onih koji nisu prijavili najozbiljnije slučajeve SOGI motiviranog nasilja koje se dogodilo u posljednjih pet godina, bojala se homofobne ili transfobne reakcije policije. Izvješće „Studije za procjenu utjecaja o načinima poboljšanja podrške, zaštite i prava žrtava u cijeloj Europi“ [2] dokazuje da postoji potreba za poboljšanjem prava žrtava kaznenih djela kao što su pravo na prepoznavanje i odnošenje prema njima s poštovanjem, dobivanje zaštite i podrške. „Studija izvodljivosti za procjenu mogućnosti, prilika i potrebe standardizacije nacionalnog zakonodavstva o nasilju nad ženama, nasilju nad djecom i nasilju vezanom uz seksualnu orientaciju“ [3] otkriva da je pristup gore navedenim pravima i njihovo ostvarivanje još teže kada je riječ o LGBT osobama. Direktiva o žrtvama (VRD) imenuje LGBT osobe jednom od ugroženih skupina, čije specifične potrebe treba uzeti u obzir tijekom kaznenog postupka. Izvješće „Studije izvodljivosti za procjenu...“ navodi da tijelima za provedbu zakona i službama za žrtve kaznenih djela u EU-u nedostaje stručnosti u radu sa žrtvama kaznenih djela iz mržnje motiviranih seksualnom orientacijom. Postoji potreba za obukom, novim politikama i istraživanjem. Strah od maltretiranja ili diskriminacije uzrokovan djelovanjem predstavnika za provedbu zakona jedan je od glavnih razloga za ogromnu stopu neprijavljenih slučajeva SOGI motiviranih kaznenih djela. Stoga je osiguranje žrtvinih prava presudno da bi se povećao broj prijavljenih slučajeva.

Jedan od rezultata projekta bilo je pokretanje bliske suradnje između nacionalnih LGBT nevladinih udruga i državnih službenika – policije, tužitelja, sudaca i akademskog osoblja koji su pridonijeli programu i izradi alata same obuke. To što smo u timu imali sve ove različite stručnjake sa širokim područjem ekspertiza i različitih perspektiva, omogućilo nam je uspostavljanje niza „projektnih proizvoda“ koji, po našem skromnom mišljenju, pokrivaju najrelevantnije potrebe svih sudionika uključenih u počinjenja i prijave SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje.

Projekt, koji je na prvi pogled usmjeren na tijela za provedbu zakona i jačanje njihovih kapaciteta i stručnosti, također je osmišljen i kako bi povećao razinu povjerenja LGBT pojedinaca prema službenicima za provedbu zakona i smanjio fenomen neprijavljanja SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje. Kao što je gore navedeno, stopa je neprijavljenih SOGI motiviranih incidenata iz mržnje zabrinjavača, a ne uzimajući u obzir njezine korijene te istraživanje njezinih motiva, nikada nećemo biti u mogućnosti osigurati odgovarajuće protumjere. Kao što istraživanje pokazuje, neke su od najslabijih karika niska stručnost službenika za provedbu zakona i postojeće predrasude prema LGBT žrtvama kaznenih djela, zbog čega je

jedan od glavnih ciljeva projekta bilo pokretanje i jačanje suradnje između civilnog društva i predstavnika države.

O Direktivi

Direktiva o žrtvama usvojena je kako bi se uspostavom minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava kaznenih djela ojačao europski pravni okvir o pravima žrtava. Direktiva zamjenjuje Okvirnu odluku Vijeća o položaju žrtava u kaznenom postupku. Sve su države članice Europske unije imale obvezu prenijeti odredbe Direktive u svoje nacionalne pravne sustave do 16. studenog 2015. godine.

Kao što je Europska komisija naglasila u svojem vodiču [4], „cilj (Direktive) je u najvećoj mogućoj mjeri poboljšati stvarne svakodnevne situacije milijuna žrtava kaznenih djela diljem Europe“. Glavno je načelo Direktive da žrtve imaju čitav niz potreba koje treba imenovati kako bi im se pomoglo u oporavku: da budu prepoznate i da se prema njima ponaša s poštovanjem i dostojanstvom, da budu zaštićene i da im se pruži podrška, da imaju pristup pravnoj pomoći te da im se nadoknadi šteta. Pri izradi odredaba Direktive pretpostavljeno je da sve potrebe žrtve trebaju biti zadovoljene osiguranjem cjelovitog paketa mjera. Mjere se trebaju koristiti ne samo tijekom samog kaznenog postupka već i prije njegova početka i nakon njegova završetka.

Važno je prepoznati da je jedno od najvećih dostignuća Direktive pojedinačna perspektiva koju treba upotrijebiti pri procjeni stanja žrtve. To znači da se svi alati i akcije koje poduzimaju službenici za provedbu zakona moraju prilagoditi specifičnoj situaciji žrtve. Kao rezultat takvog pristupa, pružanje informacija, podrške, zaštite i procesnih prava mora biti usmjereno, posebno uzimajući u obzir sve jedinstvene okolnosti kaznenog djela.

Isto tako, svrha Direktive jest osigurati da žrtve kaznenih djela budu prepoznate i da se prema njima u svim kontaktima sa službama za zaštitu žrtava ili pravosudnim službama za odštetu ili nadležnim tijelima, koja djeluju unutar konteksta kaznenog postupka, odnosi na uljudan, osjetljiv, prilagođen, profesionalan i nediskriminirajući način. Kao što je ranije objašnjeno, fenomen neprijavljivanja određenih kaznenih djela može imati različite uzroke. Homofobija, bifobija i transfobija pridonose niskoj razini povjerenja u učinkovitost pravnog sustava i predstavnika države. Predrasude državnih službenika prema LGBT zajednici mogu biti jedna od glavnih prepreka koje odvraćaju žrtve od prijavljivanja kaznenih djela iz mržnje. Što se toga tiče,

Direktiva je vrlo jasna i obvezuje države članice Europske unije na borbu protiv manifestacija diskriminacije u svakodnevnom poslu službi za provođenje zakona i pravosudnih službi. Kada je riječ o pojedincima koji prijavljuju kaznena djela, to bi trebalo dovesti do eliminacije straha i nedostatka povjerenja. Kao što je propisano u Uvodnim odredbama Direktive, kriminal je činjenje nepravde društvu, kao i kršeњe individualnih prava žrtava. Žrtve kaznenih djela trebaju biti prepoznate kao takve i prema njima se treba odnositi na uljudan, osjetljiv i profesionalan način, bez bilo kakve diskriminacije na temelju bilo kakvog razloga kao što su rodno izražavanje, rodni identitet ili seksualna orientacija. U tu bi svrhu uklanjanje homofobičnih, transfobičnih i bifobičnih predrasuda iz svakodnevnog rada pravosudnih službenika trebalo biti jedan od prioriteta koje priznaju države članice i kao takvo dovesti do ohrabrvanja žrtava SOGI motiviranih kaznenih djela da prijave kršenje zakona.

Kako bi osigurale pravilno i potpuno provođenje svih vodećih principa uvedenih Direktivom, države članice moraju odlučiti postoji li potreba za izmjenom njihovih već postojećih zakona ili će izraditi nove zakonodavne akte koji će prenijeti odredbe Direktive u nacionalni zakonodavni sustav. Sloboda odabira odgovarajućeg načina provedbe prepuštena je nacionalnim zakonodavcima. Međutim, mora se imati na umu da na kraju provedbenog procesa na snazi moraju biti djelotvorne mjere koje žrtvama SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje omogućuju podnošenje žalbe, prijavljivanje slučaja i aktivno sudjelovanje u postupku, kao i dobivanje svih potrebnih informacija i podrške.

Treba naglasiti da se Direktiva primjenjuje u odnosu na kaznena djela i kaznene postupke te ne kriminalizira određene radnje ili ponašanja u državama članica. To znači da je odluka o prepoznavanju i penalizaciji homofobnih, bifobnih i transfobnih nasilnih djela prepuštena u isključivu nadležnost nacionalnih zakonodavaca. Postoje neke države članice Europske unije koje među kriterije vezane za diskriminirajuća kaznena djela još uvijek nisu uvrstile one na temelju seksualne orientacije, rodnog identiteta i rodnog izražavanja. Međutim, Direktiva postavlja standarde policijskih i pravosudnih postupanja i uvodi obvezu državnim službenicima da izbjegavaju diskriminatorno postupanje prilikom obrade pritužbi koje su podnijele LGBTI žrtve kaznenih djela. To znači puno poštivanje dostojanstva i seksualnog i rodnog identiteta pojedinaca koji prijavljuju kazneno djelo. Europska unija je, usvajanjem Direktive, pozvala države članice na prihvatanje jedinstvene i sveobuhvatne nacionalne politike o pravima žrtava kaznenih djela, uključujući pristup potpori, zaštiti i sudjelovanju tijekom kaznenog postupka. Na državnoj razini to se može postići uvođenjem kodeksa ponašanja ili smjernica za stručnjake

koji su redovno u kontaktu sa žrtvama kaznenih djela (policija, pravosudna tijela, službe za podršku žrtvama i slično) ili postavljanjem jasnih odgovornosti navedenih subjekata. Te smjernice, ako budu usvojene, trebaju biti javno objavljene, promicane i popraćene odgovarajućom obukom za stručnjake.

Jedan od glavnih ciljeva Direktive postavlja standarde pružanja podrške žrtvama kaznenih djela. Direktiva postavlja pravo na podršku u srž prava pojedinaca koji proživljavaju nasilje. Svrha je osigurati da žrtve i članovi njihovih obitelji imaju besplatan pristup povjerljivim službama za pružanje podrške. One bi trebale pružiti informacije i savjete, emocionalnu i psihološku podršku i praktičnu pomoć. Podrška bi trebala biti dostupna što je prije moguće nakon počinjenja kaznenog djela, bez obzira na to je li ono prijavljeno ili ne. Jednako tako, žrtve mogu zahtijevati podršku i tijekom postupka i tijekom odgovarajućeg razdoblja nakon njega, ovisno o individualnim potrebama žrtve.

Također, Direktiva od država članica zahtijeva olakšavanje upućivanja žrtava na organizacije za podršku žrtvama koje su sposobne pružiti odgovarajuću pomoć različitih priroda. To predstavlja važan vid pružanja usluga jer je nedostatak sustava za upućivanje često usko grlo za žrtve koje trebaju odgovarajuću podršku. Taj zahtjev potiče države članice da jačaju svoju suradnju s nevladinim organizacijama koje su aktivne u području pružanja podrške žrtvama.

Jedan je od temeljnih standarda uspostavljenih Direktivom obveza pružanja informacija žrtvama kaznenih djela od trenutka prvog kontakta s nadležnim tijelom. Europska komisija ističe kako ratio na kojem počiva ova odredba zahtijeva da tijela kaznenog pravosuđa proaktivno po službenoj dužnosti pružaju sveobuhvatne informacije, a ne da teret traženja takvih informacija bude na samim žrtvama. Žrtve moraju imati „učinkovit pristup informacijama“, što na državna tijela stavlja teret pripreme i pružanja relevantnih informacija. Također, obvezuje i agencije država članica da predviđaju kakva bi vrsta specifičnih informacija mogla biti potrebna svakoj pojedinoj žrtvi kaznenog djela. Još je važnije da informacija koju vlasti pružaju žrtvama bude shvaćena. To stvara obvezu prilagođavanja svih relevantnih zakonskih tekstova potrebama primatelja.

Direktiva postavlja i niz drugih standarda, primjerice mogućnost da žrtve podnesu prigovor na jeziku koji razumiju, obvezu pružanja informacije vezane za odluku o odustajajući od kaznenog postupka (uključujući i razloge za to) i vremenu i mjestu održavanja suđenja i prirodi optužbi. Žrtvi također treba ponuditi mogućnost da bude obaviještena u slučaju oslobođanja počinitelja ili bijega iz pritvora i o svim dostupnim zaštitim mjerama. Isto tako, Direktiva uvodi i pravo

na informiranje o primjenjivim mjerama zaštite usklađenim s potrebama pojedinca i procjene rizika, pravo na tumača (kada žrtva ima formalnu ulogu), pravo na naknadu troškova (u određenim situacijama), kao i pravo na pravnu pomoć i na izbjegavanje kontakta s počiniteljem. Dodatno, Direktiva uspostavlja i standard zaštite žrtvina privatnosti.

O Priručniku

Uzimajući u obzir sve gore navedene standarde propisane Direktivom i teškoće koje oni mogu stvoriti kada se provode u svakodnevnom radu pravosudnih tijela, projektni partneri odlučili su proizvesti praktičan alat. Ova je publikacija zamišljena kao praktična i korisna potpora za sudionike koji su uključeni u sve formalne i neformalne postupke u kojima su prisutne žrtve kaznenih djela, a koje mogu zahtijevati posebnu pažnju. Priručnik su dizajnirali međunarodni stručnjaci i priznati specijalisti iz različitih područja relevantnih za cilj Direktive. Kao što je gore navedeno, europski je zakonodavac odlučio uvesti holistički pristup kako bi se zadovoljile različite potrebe žrtava kaznenih djela. Ova široka perspektiva obuhvaća razne sfere koje bi mogle biti povrijeđene ili pogodžene u trenu počinjenja kaznenog djela – psihološke, fizičke, emocionalne ili čak materijalne, zbog čega su projektne organizacije pozvalе autore s različitim ekspertizama i iskustvima na doprinos ovom Priručniku.

Priručnik je izrađen kako bi poslužio kao koristan instrument za sve relevantne predstavnike javnih vlasti, uključujući pravosuđe i sve druge stručnjake koji jesu, ili bi mogli biti, u kontaktu sa žrtvama kaznenih djela motiviranih seksualnom orijentacijom, rodnim identitetom i rodnim izražavanjem.

Prvi dio Priručnika fokusira se na posebne potrebe žrtava kaznenih djela motiviranih mržnjom i predrasudama. Objasnjava i identificira rezultate traumatskog iskustva i načine na koje to utječe na žrtvu. Mišljenja smo da je ključno razumjeti specifičnost kaznenog djela motiviranog predrasudama te posebnu situaciju žrtve. Prije ulaženja u proceduralne pojedinosti, svi relevantni državni predstavnici trebaju naći odgovore na niz specifičnih pitanja. Koje je emocionalno stanje žrtve? Treba li žrtva bilo kakvu psihološku ili medicinsku pomoć? Treba li žrtva društvo bliske osobe kako bi se stvorio siguran prostor za razgovor o tome što se dogodilo? Stvaraju li sve okolnosti siguran prostor s obzirom na učinkovitu

komunikaciju? Postoji li osnovana bojazan od bilo kakve daljnje počiniteljeve neprijateljske reakcije?

Strah je jedan od glavnih razloga neučinkovite komunikacije sa žrtvom. U prvom dijelu Priručnika autori objašnjavaju njegove korijene: strah od doživljavanja daljnje traume i daljnje viktimizacije, kao i komplikirane zakonske procedure potrebne za dokazivanje kaznenog djela. Autori također objašnjavaju mehanizme straha i viktimizacije i njihove manifestacije. Razumijevanje ovih aspekata u radu sa žrtvama kaznenih djela ključno je za učinkovito nastavljanje sudskog spora. Priručnik objašnjava potencijalne rezultate traume SOGI motiviranih kaznenih djela i opisuje utjecaj koji oni imaju na stanje žrtve. Poznavanje toga pomaže u razumijevanju različitih ponašanja žrtve i pomaže u izbjegavanju nerazumijevanja i pogrešnog tumačenja. Trauma može utjecati na sposobnost žrtve da se uključi u kaznenopravni sustav i postupke. Može žrtvu prikazati nepouzdanim svjedokom ili može dovesti do neuspješnog prisjećanja važnih aspekata događaja ili do potpunog povlačenja. Neke žrtve mogu ne pokazivati nikakve simptome, što stručnjaci mogu tumačiti time da žrtva nije pod utjecajem traume. Tek nakon što stručnjaci postanu svjesni različitih reakcija koje se mogu pojaviti nakon doživljenog kaznenog djela, mogu u potpunosti razumjeti situaciju u kojoj se pojedinac nalazi.

Ovaj dio Priručnika također pruža i niz objašnjenja zašto žrtve kaznenih djela često okljevaju kada je u pitanju prijavljivanje njihova nasilnog iskustva, što je posebno važno kod kaznenih djela motiviranih predrasudama prema LGBT osobama. Izgleda da razumijevanje fenomena neprijavljivanja ima ključnu ulogu u kreiranju odgovarajućih alata za državne službenike koji su uključeni u pravosudni sustav. Strah od otkrivanja detalja o žrtvinom intimnom životu, strah od reakcije njihova društvenog kruga i daljnje viktimizacije, strah da neće biti shvaćeni i dobiti podršku – samo su neki od razloga koji odvraćaju LGBT žrtve kaznenih djela od podnošenja prijava. Priručnik objašnjava zašto su adekvatna podrška i upućivanje važni i kakvu ulogu oni mogu imati u pružanju holističke pomoći žrtvama. Mora se naglasiti da sveobuhvatna pomoć pružena žrtvi također može značajno pridonijeti uspješnom policijskom i sudskom postupku i učinkovitoj obnovi javnog reda.

Autori publikacije dali su svoja mišljenja u odnosu na značenje zahtjeva za individualnu procjenu. Kao što Direktiva nalaže, svrha je procjene identificirati ranjive žrtve i njihove specifične potrebe za zaštitom te utvrditi hoće li, i u kojoj mjeri, žrtva imati koristi od posebnih mjera. Riječ je o potpuno novom pristupu koji se mora uvesti u svakodnevni rad tijela javne vlasti i može biti veliki izazov bez podrške stručnjaka.

Priručnik se usredotočuje na položaj LGBT žrtava kaznenih djela i posebnih potreba koje se mogu pojaviti pri obradi njihovih prijava. Budući da je Direktiva stupila na snagu, uvođenje posebnih postupaka i alata, koji će spriječiti diskriminiranjuće reakcije predstavnika pravosuđa, više nije prepusteno „dobroj volji“ države.

Direktiva obvezuje države članice da postanu uključive i razumiju potrebe LGBT osoba kojima se dogodilo da postanu žrtve kaznenog djela. Kako bi pomogli u razumijevanju značenja odgovarajućih zahtjeva Direktive, autori Priručnika tome su pridonijeli detaljnim opisom kako ih provesti u stvarnom životu i što oni zapravo znače. Drugi dio Priručnika posvećen je tom aspektu.

Važno je naglasiti da Priručnik ni na koji način nije namijenjen zamjeni nacionalnih propisa, već bi se ili trebao prilagoditi nacionalnom pravnom kontekstu i ugraditi u nacionalno zakonodavstvo kroz primjenjive postupke donošenja zakona ili dopuniti nacionalno zakonodavstvo služeći kao praktična preporuka. Korištenje ovog Priručnika trebalo bi biti popraćeno obukom za stručnjake koji rade sa žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje. Bez adekvatne obuke, postoji povećan rizik da bi žrtva mogla trpjeti revictimizaciju zbog neprikladnih pitanja i ponašanja osoba koje susreće.

Priručnik je oblikovan kao vodič koji nudi adekvatne odgovore na potrebe LGBT žrtava kaznenih djela. U tu smo svrhu Poglavlje 3 posvetili vrlo praktičnim aspektima interakcija između LGBT žrtve kaznenog djela i državnog službenika. Poglavlje sadrži detaljne prijedloge o tome kako se ponašati u cilju poštivanja dostojanstva i privatnost žrtve, a u isto vrijeme postići i cilj postupka kroz identificiranje prirode i detalja kaznenog djela i otkrivanje počinitelja. Niska razina socijalnih vještina i nedostatak „mekih vještina“ predstavnika pravosuđa mogu biti jedna od najčešćih prepreka u ostvarivanju ciljeva ove Direktive. Priručnik sadrži prijedloge pitanja i specifična ponašanja koja se mogu koristiti kako bi postupak bio prijateljski i učinkovit. Poglavlje sadrži smjernice o tome kako napraviti početni kontakt, kako postaviti scenu za ispitivanje i identificirati posebne potrebe pojedine žrtve te kako se odnositi prema LGBT žrtvama na uljudan način. Posebna se pažnja posvećuje prirodi kaznenih djela iz mržnje i kaznenih djela motiviranih predrasudama. U svim postupanjima u slučajevima koji uključuju homofobni ili transfobni element neophodno je da državni službenici usvoje stil obraćanja ili način upućivanja koji pokazuju poštovanje prema žrtvama, seksualnoj orijentaciji, rodnom identitetu i rodnom izražavanju.

Kako bi Direktiva bila uspješno prenesena u nacionalni zakonodavni sustav, za pružanje adekvatne pomoći državnih tijela žrtvama kaznenih djela izrazito je

važan njihov dijalog sa civilnim društvom koje predstavlja LGBT zajednicu. U nekim europskim državama to još uvijek predstavlja određeni izazov, ali samo razumijevanje važnosti takve vrste suradnje može dovesti do potrebnih promjena.

Također, Priručnik daje detaljan popis pojmove vezanih za temu LGBT koje bi trebali naučiti i razumjeti predstavnici države kada se bave prijavama. Poznavanje tih definicija trebalo bi pridonijeti učinkovitosti njihova svakodnevnog rada.

Mi čvrsto vjerujemo da će Priručnik biti korisna publikacija i da će pridonijeti boljem razumijevanju potreba LGBT žrtava kaznenih djela iz mržnje. Također, nadamo se da će biti koristan nadležnim pravosudnim službama koje su po zakonu dužne postupati s prijavama na profesionalan način, bez predrasuda i diskriminacije. Isto tako, Priručnik bi trebao poslužiti i kao polazna točka za promjenu politika i institucionalnog pristupa u cilju pružanja adekvatnog odgovora na specifične potrebe LGBT žrtava kaznenih djela. Ovaj bi Priručnik trebao biti popraćen posebnom obukom i internim kampanjama podizanja svijesti, koje će dovesti do poboljšavanja vještina i sposobnosti tijela javne vlasti odgovornih za osiguranje javnog reda.



Poglavlje 1: Potrebe žrtava kaznenih djela iz mržnje motiviranih spolnom orijentacijom i rodnim identitetom

Uvod

Prema uvodnoj odredbi broj 61 i članku 25. Direktive 2012/29/EU o utvrđivanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava kaznenih djela, države članice obvezne su osigurati da stručnjaci i praktičari (policijski službenici, osoblje suda, suci i tužitelji uključeni u kazneni postupak, odvjetnici, predstavnici službi za potporu žrtvama i sudskih službi za podršku) koji dolaze u kontakt sa žrtvama postupaju na odgovarajući i profesionalni način prema žrtvama općenito, a posebice prema žrtvama kaznenih djela iz mržnje. Tu se ne radi samo o vještinama: potrebno je i temeljno razumijevanje pitanja diskriminacije i njezinih uzroka te složene traumatizacije žrtava kaznenih djela iz mržnje počinjenih s diskriminirajućim motivom. Opće usavršavanje u postupanju prema žrtvama kaznenih djela nije dovoljno, potrebno je osigurati posebno specijalizirano usavršavanje, a cilj je podizanje svijesti o potrebama žrtava da bi službenici mogli prepoznati žrtve i njihove potrebe i prema njima se odnositi s poštovanjem i suočavanjem te na profesionalan i nediskriminiraju

i način. Osobe koje će biti uključene u pojedinačnu procjenu, s ciljem identificiranja specifičnih potreba zaštite žrtava i definiranja njihove potrebe za posebnim

zaštitnim mjerama, trebaju proći posebno usavršavanje o načinu na koji će provoditi takvu procjenu. Ono treba uključivati ospozobljavanje, odnosno informiranje, o posebnim uslugama u službama za podršku na koje treba upućivati žrtve ili specijalističku obuku u kojoj bi fokus bio na temi rada sa žrtvama s posebnim potrebama te poseban trening iz područja psihološke podrške. U slučajevima u kojima je to relevantno, takav trening treba biti rodno osjetljiv.

Sukladno tome, u dokumentu sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe (DG Justice), vezano uz prijenos i primjenu Direktive o pravima žrtava, navodi se da usavršavanje iz područja prava i potreba žrtava treba biti dio osnovne obuke za policijske službenike i osoblje suda. Dobru praksu u izobrazbi odvjetnika, sudaca i tužitelja pokazuju primjeri u kojima je trening usavršavanja iz područja podizanja svijesti o žrtvama također dio osnovnog kurikuluma u školovanju sudaca i odvjetnika, a uvrštena tema obuhvaća podizanje svijesti o pravima i potrebama žrtava. Specijalizirani tečajevi o pravima i potrebama žrtava također se trebaju nuditi u okviru stalnog stručnog usavršavanja. Stručnjake treba poticati na sudjelovanje u treninzima, uključujući međudisciplinarnе obuke, osobito ako je pohađanje specijalističkog tečaja za podizanje svijesti o pravima i potrebama žrtava uvjet za profesionalno napredovanje i stjecanje određenog sudskog položaja ili profesionalnog statusa. Usavršavanje iz područja podizanja svijesti o žrtvama preporučuje se i svom osoblju, službenicima i/ili volonterima u okviru službi za podršku žrtvama te službama za restorativnu pravdu i rehabilitaciju. Obavezno stručno usavršavanje iz područja podizanja svijesti o žrtvama moglo bi, primjerice, biti stipulirano i u sastavni dio, odnosno kao obveza koja proizlazi iz ugovora o financiranju i pružanju usluga, sklopljena između države i pojedinačnih organizacija za pružanje potpore.

Aktivnosti država članica u pogledu obuke potrebno je upotpuniti smjernicama, preporukama i razmjenom najbolje prakse u skladu s „Budimpeštanskim planom aktivnosti“.

Ciljevi direktive

U skladu s Rezolucijom Vijeća od 10. lipnja 2011. godine o Planu za jačanje prava i zaštite žrtava, posebno u kaznenom postupku („Budimpeštanski plan aktivnosti“), Direktiva Europskog parlamenta broj 2012/29/EU i Vijeća od 25. listopada 2012. o utvrđivanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti

žrtava kaznenih djela (koja zamjenjuje Okvirnu odluku Vijeća 2001/220/PUP), usmjeren je na reviziju i nadopunu načela postavljenih u Okvirnoj odluci 2001/220/PUP. Cilj Direktive jest poduzimanje značajnih koraka u smjeru unapređenja razine zaštite žrtava na području cijele Europske unije, posebno u kaznenom postupku (uvodna odredba 4.). Svrha Direktive, kako je navedeno u članku 1., jest osigurati da žrtve kaznenih djela dobiju odgovarajuće informacije, podršku i zaštitu te da im bude omogućeno sudjelovanje u kaznenim postupcima. Države članice trebaju osigurati da žrtve budu prepoznate i da se prema njima odnosi s poštovanjem i suoštećanjem, na prikladan, primjeren, profesionalan i nediskriminiraju

i način, u svim kontaktima sa službama za podršku i rehabilitaciju i restorativnu pravdu ili drugim kompetentnim tijelima koja djeluju u okviru kaznenog postupka. Prava utvrđena ovom Direktivom trebaju se primjenjivati na žrtve bez diskriminacije, uvezvi u obzir njihov boravišni status.

Direktiva o pravima žrtava detaljnija je i ambicioznija od Okvirne odluke, a osim toga, pravni je učinak Okvirne odluke ograničen, dok Direktiva o pravima, potpori i zaštiti žrtava ima „izravan učinak“ (kao i posredan učinak) pa se žrtve kaznenih djela mogu pozivati na njezine odredbe i na nacionalnim sudovima.

Reakcije žrtava

Kako je navedeno u uvodnoj odredbi 9. Direktive o pravima žrtava, kazneno djelo predstavlja zlo, nedopušteno djelo prema društvu u cjelini te kršenje pojedinačnih prava žrtava. Kaznena djela i nasilje koji su usmjereni prema drugoj osobi mogu uzrokovati različite reakcije i takvi se događaji mogu percipirati kao nešto mnogo više od samog stresnog događaja. Mnogi su takvi događaji traumatski i izuzetno stresni jer dovode do osjećaja bespomoćnosti, gubitka osjećaja sigurnosti i osjećaja straha za vlastiti život.

Traumatski događaji često uključuju situacije koje predstavljaju prijetnju životu, ali i svaka druga situacija u kojoj se osoba osjeti „preplavljenja“ može biti traumatična, čak i ako ne uključuje nanošenje fizičke ozljede zla. Proživljavanje traumatskog događaja može uzrokovati fizičke, emocionalne ili psihičke tegobe. Nisu objektivne činjenice ono što određuje je li neki događaj traumatičan, nego subjektivni emocionalni doživljaj pojedinca. Što je osoba više uplašena i što se više osjeća bespomoćno, to je veća vjerojatnost da će biti traumatizirana.

Žrtve mogu biti pod stresom iz nekoliko razloga:

- nakon doživljaja proživljene traume;
- zbog posljedica koje su nastale kaznenim djelom i/ili viktimizacijom;
- zbog procedura u kojima moraju sudjelovati da bi se dokazalo da se kazneno djelo dogodilo.

Prema „Dijagnostičkom i statističkom priručniku duševnih poremećaja“, peto izdanje (DSM-V), koje je izdalo Američko psihijatrijsko udruženje, primjenjuju se sljedeće definicije:

- **TRAUMATSKI STRESOR** – svaki događaj (ili događaji) koji pojedincu, bliskom članu obitelji ili bliskom prijatelju može prouzročiti smrt ili prijetnju smrću, ozbiljnom ozljedom ili seksualnim nasiljem.
- **STRES** – uzorak specifičnih i nespecifičnih odgovora koje osoba daje na stimulirajuće događaje koji remete njegovu ili njezinu ravnotežu i mir ili premašuju njegovu ili njezinu sposobnost da se nosi s time.
- **STRESOR** – bilo koji emocionalni, fizički, socijalni, ekonomski ili neki drugi faktor koji remeti normalni fizički, kognitivni, emocionalni ili ponašajni balans pojedinca. Svaki emocionalni, tjelesni, socijalni, ekonomski ili drugi čimbenik koji ugrožava normalnu fiziološku, kognitivnu, emocionalnu ili bihevioralnu ravnotežu osobe.
- **STRESOR, PSIHOLOŠKI** – bilo koji događaj ili promjena u životu koja može biti povezana privremeno (i moguće uzročno) s nastupanjem, pojavom ili pogoršanjem mentalnih poremećaja. Svaki životni događaj ili životna promjena koji mogu biti vremenski (a moguće i uzročno) povezani s pojavom, početkom ili pogoršanjem nekog psihičkog poremećaja.

Viktimizacija je stresni događaj koji rezultira značajnim psihološkim i emocionalnim stresom. Emocionalni stres najčešći je odgovor žrtava kaznenih djela. Izloženost takvim stresorima ili traumatskim događajima nosi rizik od razvoja depresije, anksioznosti, ljunje, akutnog stresnog poremećaja ili posttraumatskog stresnog poremećaja.

Ljudi različito reagiraju na stres i traumu sukladno svojim osobnostima, osobinama ličnosti, životnim iskustvima, životnim okolnostima, životnom okruženju (manje ili više tolerantnom i/ili prihvaćajućem), trenutačnim životnim uvjetima/okolnostima, svojem zdravlju, podršci obitelji i prijatelja (ili nedostatku podrške), dobi, radnom statusu ili činjenici da postoje egzistencijalni problemi ili drugi stresni

događaji s kojima se moraju nositi. Sve to zahtijeva individualni pristup u skladu s potrebama žrtve.

Prema DSM-V, psihološki stres koji slijedi nakon proživljavanja doživljenog traumatskog ili stresnog događaja u velikoj se mjeri može razlikovati i žrtve mogu izražavati različite simptome koji slijede različite emocionalne reakcije. Zbog različitog izražavanja kliničkih tegoba koje slijede nakon izloženosti katastrofama ili averzivnim događajima, navedeni poremećaji mogu se grupirati pod traumatske poremećaje i poremećaje povezane sa stresom.

Osobe koje izravno dožive traumatsko iskustvo i budu izložene smrtnom događaju ili prijetnji smrću, ozbiljnoj ozljedi, seksualnom nasilju ili one koje svjedoče takvim događajima koji se dogode drugima ili saznaju da se takav događaj dogodio bliskom članu obitelji ili bliskom prijatelju, mogu razviti akutni stresni poremećaj. Traumatski događaji koje osoba doživi uključuju, ali se ne ograničavaju na, sljedeće: izloženost ratnim zbivanjima u svojstvu vojnika ili civila, prijetnju ili stvarno nasilje (npr. seksualno nasilje, fizički napad, aktivnu borbu, razbojništvo, fizičko i/ili seksualno nasilje u djetinjstvu, događaj prilikom kojeg su oteti, bili taoci, proživjeli teroristički napad, mučenje), prirodne katastrofe ili katastrofe koje je prouzrokovao čovjek (npr. potresi, uragani, zrakoplovne nesreće) i teške nesreće (npr. teške prometne nesreće ili industrijske nesreće).

Za dijagnosticiranje akutnog stresnog poremećaja mora biti prisutno devet (ili više) sljedećih simptoma:

- **SIMPTOMI NAMETANJA** (intruzivni simptomi), (ponavljača, nevoljna i nametljiva sjećanja vezana uz traumatski događaj/e) – ponavljajući uznemirujući snovi u kojima je sadržaj i/ili učinak sna povezan s događajem; disocijativne reakcije (npr. flashbackovi) u kojima se pojedinac osjeća ili ponaša kao da se traumatski događaj ponavlja; intenzivna ili produljena uznemirenost, psihička patnja ili vidljive fiziološke reakcije kao odgovor na unutarnje ili izvanjske podražaje koji simboliziraju ili podsjećaju na neki od aspekata traumatskog/ih događaja.
- **NEGATIVNO RASPOLOŽENJE** – perzistirajuća trajna nemogućnost doživljavanja pozitivnih emocija (npr. nemogućnost doživljavanja osjećaja sreće, zadovoljstva ili ljubavi).
- **DISOCIJATIVNI SIMPTOMI** – izmijenjeni doživljaj stvarnosti u odnosu na vlastito okruženje ili sebe, odnosno realnosti okruženja osobe ili samoga sebe (npr. viđenje sebe iz neke druge perspektive, osjećaj ošamućenosti, osjećaj usporenog proteka vremena); nemogućnost dosjećanja važnih aspekata

traumatskog događaja (obično uslijed disocijativne amnezije, a ne zbog nekih drugih faktora, poput ozljeda glave, zlouporabe alkohola ili droga).

- **SIMPTOMI IZBJEGAVANJA** – napori da se izbjegnu uznemirujuća sjećanja, misli ili osjećaji o samom traumatskom događaju/ima te ono što je blisko povezano s traumatskim događajem/ima; napori da se izbjegnu vanjski podsjetnici (osobe, mjesto, razgovori, aktivnosti, objekti, situacije) koji pobuđuju uznemirujuća sjećanja, misli ili osjećaje vezane uz traumatski događaj/e ili su blisko povezani s traumatskim događajem.
- **SIMPTOMI POJAČANE POBUĐENOSTI** – poremećaji spavanja (npr. poteškoće s uspavljanjem ili isprekidan san, nemiran san); iritabilno razdražljivo ponašanje i ispadi bijesa (uz malo ili nimalo provokacija), koji se obično izražavaju kroz verbalnu ili fizičku agresiju prema drugim ljudima ili objektima; pretjerana pobuđenost; poteškoće s koncentracijom; pretjerana reakcija na iznenadni podražaj.

Za dijagnosticiranje akutnog stresnog poremećaja potrebno je utvrditi razvoj karakterističnih simptoma koji trebaju trajati od trećeg dana do jednog mjeseca nakon proživljavanja doživljene traume. Simptomi obično započinju odmah nakon traume, ali upravo je trajanje između trećeg dana i jednog mjeseca potrebno za ispunjenje kriterija poremećaja. Ovi simptomi uzrokuju klinički značajne smetnje ili poteškoće u socijalnom, profesionalnom ili nekom drugom području funkcioniранja. Emocionalne, psihološke ili socijalne posljedice kaznenog djela nastavljaju se tjednima, mjesecima ili čak godinama i mogu utjecati na mentalno zdravlje, interpersonalne odnose, kvalitetu života, zaposlenje, financije i mogu dovesti do društvene izolacije.

Imajući na umu simptome koji se pojavljuju kao reakcija na nasilje – traumatska iskustva, posebice simptomi izbjegavanja, negativno raspoloženje i disocijativni simptomi – nije iznenadujuće da žrtve okljevaju prijaviti policiji kaznena djela.

Simptomatologija traume može interferirati sa žrtvinom mogućnošću da se nosi s pravosudnim sustavom, procedurama i profesionalcima koji su uključeni u provođenje postupaka. Zbog pojačane uzbuđenosti može se činiti da je žrtva nepouzdan svjedok; nametljive misli mogu dovesti do toga da žrtva bude smlavljenja, preopterećena i najjednostavnijim zadacima; izbjegavanje može dovesti do toga da se žrtva ne može dosjetiti važnih aspekata događaja ili se sa svime suočava bez uključenja (pasivno) uz potpuni dezangažman. Neke žrtve mogu tvrditi i ponašati se kao da nemaju nikakve simptome pa stručnjaci to mogu interpretirati kao da žrtva uopće nije doživjela traumu.

Reakcije žrtava na traumatska iskustva različite su i individualne, no može ih se svrstati u nekoliko kategorija:

- **EMOCIONALNE REAKCIJE** – strah, tuga, anksioznost, bespomoćnost, nesigurnost, osjećaj gubitka kontrole, krivnja, depresija, nepovjerenje prema drugim ljudima, preosjetljivost, promjene raspoloženja, iritabilnost, intenzivne emocijonalne reakcije.
- **FIZIČKE REAKCIJE** – tremor ruku ili cijelog tijela, vrtoglavica, psihomotorne smetnje – znojenje, lupanje i preskakanje srca, povišeni krvni tlak, problemi s probavom, glavobolje, mišićna napetost, pretjerana pobuđenost, smetnje u govoru, poteškoće s disanjem (kratkoća daha), stanje šoka.
- **KOGNITIVNE REAKCIJE** – (mišljenje i pamćenje): poteškoće s koncentracijom, zaboravlјivost, zbumjenost, distrakcije, ometenost, nekonzistentnost u mišljenju, dezorientacija, disocijativnost – izmijenjen osjećaj stvarnosti.
- **PONAŠANJE** – povučenost, odbijanje komunikacije, izolacija, plakanje, nestraljivost, agresivnost, verbalni ispadni, povećano konzumiranje alkohola, psihosocijalnih tvari i droga.
- **PSIHOLOŠKI ASPEKTI SVJEDOČENJA** – mnogo je razloga zašto svjedočenje može biti teško i stresno za žrtve i svjedoke, i to zbog nekih objektivnih razloga koji utječu na njihovu sposobnost i mogućnost davanja iskaza (a koji se ujedno odnose i na neke okolnosti i stanja žrtve prilikom samog događaja/kaznenog djela), kao što su:
 - Ograničenja percepциje, selektivnost;
 - Ograničenja osjetila (količina i brzina podražaja se mijenja);
 - Kapacitet za istodobnu percepциju iz više izvora;
 - Kvaliteta podražaja;
 - Prethodno iskustvo, očekivanja, predrasude, stavovi osobe koje opaža;
 - Pažnja promatrača/žrtve/svjedoka, motivacija;
 - Kapacitet pamćenja – ustrajnost pamćenja, rupe u pamćenju, popunjavanje rupa u pamćenju;
 - Vrijeme i udaljenost ne mogu se upamtiti, nego tek procijeniti;
 - Mogućnost dosjećanja – nitko se ne može dosjetiti točno svega;
 - Obrambeni mehanizmi (negacija, racionalizacija, projekcija, poricanje, represija);
 - Nemogućnost dosjećanja važnih aspekata traumatskog događaja (disocijativna amnezija);
 - Emocionalno stanje (umor, anksioznost, stres) u trenutku viktimizacije i u vrijeme svjedočenja;

- Trenutno fizičko stanje (opće zdravstveno stanje, utjecaj zlouporabljenih psihohemikalnih tvari);
- Tijekom davanja iskaza – selektivnost prilikom svjedočenja;
- Poteškoće u komunikaciji.

Žrtve pod stresom:

- možda nisu u stanju dati detaljan i precizan iskaz;
- ne mogu se sjetiti neke informacije (ili dovoljno informacija);
- mogu biti usredotočene na nebitne detalje, zbunjene i smetene;
- imaju mali kapacitet za dosjećanje detalja;
- imaju poteškoće s razumijevanjem pitanja;
- mogu se doimati zbunjene kada govore;
- ako imaju neke zdravstvene probleme, njihovo se stanje pod utjecajem stresa može pogoršati (npr. određeni napadaji);
- mogu gubiti koncentraciju tijekom razgovora;
- mogu doživljavati retrospekcije slike ponavljanja traumatskog događaja (flashbackove);
- mogu izgledati kao da im nije stalo – otupljenost kao način nošenja s nasiljem (obrambeni mehanizam);
- mogu se ponašati neprijateljski prema napadaču/tužitelju optuženiku;
- mogu biti pod utjecajem lijekova, droga ili alkohola.

[Prema uvodnoj odredbi broj 17 Direktive o pravima žrtava, rodno uvjetovano nasilje](#) je nasilje usmjereni prema osobi zbog njezina spola, spolnog identiteta ili spolnog izražavanja ili koje nerazmjerne više pogoda osobe određenog spola. Ono može imati za posljedicu fizičku, seksualnu, emocionalnu ili psihičku štetu ili ekonomski gubitak žrtve. Rodno uvjetovano nasilje smatra se oblikom diskriminacije i kršenjem osnovnih sloboda žrtve i uključuje nasilje u bliskim vezama, spolno nasilje (uključujući silovanje, spolno zlostavljanje i uznemiravanje), trgovaњe ljudima, ropstvo i različite oblike štetnog postupanja, poput prisilnih brakova, sakacanja ženskih spolnih organa i tzv. zločina iz časti.

Ranjivost žrtava nasilnih kaznenih djela vjerojatno će se povećati zbog negativnog utjecaja koje takva djela imaju na žrtve. Nasilna kaznena djela obično su neočekivana i nepredvidiva pa dovode do širokog raspona traumatskih simptoma.

Kaznena djela iz mržnje obično izvršavaju nepoznati počinitelji i to na javnim mjestima, obično bez upozorenja ili u bilo koje doba dana ili noći, čineći žrtve

posebno ranjivima i nezaštićenima. Kaznena djela iz mržnje krše osnovna ljudska prava žrtve, kao što je pravo na slobodno i sigurno kretanje. Takvi incidenti i nasilna kaznena djela vode prema širenju osjećaja straha i nesigurnosti, neizvjesnosti i nepredvidivosti. Neizvjesnost i nepredvidivost mogućih neugodnih ili nasilnih događaja (nasilje, uvrede ili poniženje) rezultira razvojem trajnih posljedica i može dovesti do reakcija koje potiču izbjegavanje komunikacije, nepovjerenje žrtve, strah od posjećivanja javnih mjesta, posebice ako žrtve nisu u pratrni bliske osobe.

Kaznena djela iz mržnje, kao kaznena djela počinjena na temelju predrasuda ili motivirana predrasudama, kada počinitelj cilja žrtvu zbog njezine pripadnosti ili pretpostavljene pripadnosti nekoj grupi, zbog njezinih karakteristika ili porijekla (rasa, religija, jezik, vjerovanja, nacionalnost, etnička pripadnost, spol, spolni identitet ili izražavanje, socijalni status, spolna orientacija, zdravstveno stanje, invaliditet, boravišni status) nisu usmjereni samo na određenu osobu nego i na cijelu zajednicu koja nosi to obilježje. To je ono što takva kaznena djela razlikuje od „običnih“ jer je cilj cijela zajednica ili grupa koja se zbog toga može osjećati viktimizirano, ugroženo i nesigurno.

U uvodnoj odredbi broj 9 navodi se da žrtve kaznenih djela moraju biti zaštićene od sekundarne i ponovljene viktimizacije, od zastrašivanja i osvete, napominje se da bi trebale dobiti odgovarajuću podršku koja bi olakšala njihov oporavak te bi im trebalo omogućiti dostatan pristup pravosuđu.

Sekundarna viktimizacija ili reviktimizacija odnosi se na dodatnu štetu koju žrtve proživljavaju uslijed štetnog ponašanja društva, državnih službenika, policijskih službenika i drugih osoba s kojima žrtve dolaze u kontakt. Riječ je o negativnoj društvenoj reakciji povezanoj s primarnom viktimizacijom ili doživljenim kaznenim djelom i takva se reakcija smatra dalnjim kršenjem zakonskih prava žrtve. Sekundarna viktimizacija odnosi se na ponašanja i stavove stručnjaka (i drugih koji pružaju svoje usluge žrtvama), kojima šalju poruku „okrivljavanja žrtve“ i ponašaju se bezosjećajno, što traumatizira žrtve nasilja. Ponekad se naziva i „sekundarni napad“ – kada sam kazneni postupak uzrokuje psihološku štetu žrtve ili dovodi do takve štete, odnosno kada uslijed kaznenog postupka žrtva bude izložena psihičkoj patnji. To se odnosi na postupanje službi zbog kojeg se žrtve osjećaju „oštećeno“ i koje šteti psihičkoj dobrobiti žrtve. Do sekundarne viktimizacije može doći zbog neprimjerenih pitanja ili komentara i (bezosjećajnih) primjedbi tijekom kaznenog postupka, tijekom svjedočenja, prilikom suočavanja s počiniteljem, zbog prisustva javnosti/publike, ako se prema žrtvama ne odnosi s poštovanjem i pristojnošću te u slučaju umanjivanja štete koja je žrtvi počinjena viktimizacijom. Do sekundarne

viktimizacije može doći namjerno ili nenamjerno. U tom slučaju može se promatrati kao produljeno ponašanje koje je povezano s kaznenim djelom iz mržnje ili tek kao izostanak tolerancije i poštovanja, posebno kada govorimo o žrtvama kaznenih djela iz mržnje.

Postoji i mogućnost da kazneni postupak dovede do ponovne traumatizacije (retraumatizacije) žrtve, pri čemu se misli na značajno povećanje posttraumatskih stresnih reakcija, kao reakcija na početnu traumu i pogoršanje postojećih simptoma (prouzročenih traumom/nasiljem). Ponovna traumatizacija može biti uzrokovana višestrukim ispitivanjem žrtve o elementima/detaljima kaznenog djela kako bi se utvrdila dosljednost. To može biti vrlo emocionalno uznemirujuće i može omesti koncentraciju i dosjećanje, a žrtve neka pitanja (vrlo detaljne opise nasilja i uznemirujuća pitanja) ocjenjuju izuzetno traumatičnim jer dovode do vraćanja u stanje traume.

Retraumatizaciju moramo razlikovati od viktimizacije uslijed sekundarnog/nekog drugog traumatskog događaja, a to predstavlja koncept ponovljene viktimizacije. Ponovljena viktimizacija događa se kada žrtva ima iskustvo bilo kakve ponavljajuće viktimizacije. One osobe koje jednom dožive traumu imaju povećani rizik od dodatnih, kasnijih traumatskih iskustava. Trauma može imati prožimajući negativni učinak na psihičko funkcioniranje, posebice na emocionalnu stabilnost. Posebno su one žrtve koje su doživjele višestruke epizode nasilja u većem riziku od doživljavanja negativnih psihičkih reakcija, poput PTSP-a, slabije prilagodbe, životne nestabilnosti, spolne disfunkcije, depresije i pokušaja samoubojstva. Zbog toga je potrebno da policija i službe za podršku procijene kod žrtve prethodnu izloženost traumama kada procjenjuju rizik od reviktimizacije i potrebe žrtve za osiguranjem mjera zaštite.

- Nepovjerenje prema policiji, nedostatak vjere u njihovu učinkovitost
- Strah od policije, strah da će biti ismijani i doživjeti neprijateljstvo
- Vlastita procjena nedostatne težine nasilja
- Sram
- Nelagoda
- Strah od otkrivanja seksualnog identiteta
- Strah od otkrivanja detalja o seksualnom životu
- Strah od reakcija okoline i daljnje viktimizacije
- Strah od stigmatizacije, ismijavanja i pokazivanja neprijateljstva
- Strah da neće dobiti razumijevanje i podršku

- Strah od počinitelja
- Strah od dugotrajnog postupka
- Strah od reakcije obitelji i prijatelja
- Nedostatak informacija o mogućoj pomoći te nedostatak nadležnih službi za pomoći
- Moguća loša iskustva od prije

Razlozi neprijavljivanja kaznenih djela iz mržnje

- Žrtve ne vjeruju da će se policija prema njima odnositi na pristojan, suošćećajan način i bez diskriminacije; postoji nedostatak povjerenja u vještine i stavove policije.
- Žrtve misle da policija kaznena djela iz mržnje ne shvaća ozbiljno i smatraju da policija neće poduzeti ništa.
- Ne vjeruju policiji, boje se policije.
- Žrtve okljevaju policiji prijaviti kazneno djelo jer imaju osjećaj straha, krivnje ili srama, zbog čega im je o kaznenom djelu posebno stresno govoriti.
- Nemaju povjerenja u pravosudni sustav.
- Žrtvina samoprocjena – žrtve same procjenjuju da nasilje/događaj nije bilo dovoljno ozbiljno – da je događaj bio trivijalan i nije vrijedan prijavljivanja ili im jednostavno nikada nije palo na um da bi to trebale prijaviti.
- Boje se da će biti zastrašene ili da će doživjeti neprijateljske reakcije.
- Osjećaju sram, nelagodu i/ili strah od otkrivanja svoje spolne orientacije i/ili spолног identiteta.
- Boje se otkrivanja pojedinosti svojeg spолног života.
- Strah od reakcije društvenog okruženja i daljnje viktimizacije, nasilja.
- Strah da će doživjeti nerazumijevanje i da neće dobiti podršku.
- Strah od napadača.
- Strah od dugotrajnog kaznenog postupka.
- Strah od reakcija obitelji i prijatelja.
- Manjak informacija o dostupnim organizacijama za pomoći i potporu, kao i nedostatak odgovarajućih službi i nedostatna podrška za žrtve te, u skladu s tim, nedostatak informacija o njihovim pravima, što ujedno dovodi i do nedostatka svijesti o njihovim pravima.
- Moguća ranija negativna iskustva.
- Suočavanje njih samih – sami se nose s posljedicama viktimizacije.

- Osobni razlozi.
- Nepovjerenje u institucije, strah od institucija.
- Strah od stigmatizacije.
- Sumnja hoće li njihovo upuštanje u kazneni postupak u konačnici biti zadovoljavajuće i vrijedno truda.
- Žrtve sumnjuju da će imati koristi od procesuiranja kaznenih djela iz mržnje i postupke doživljavaju kao birokratske, skupe i/ili vremenski zahtjevne.
- Žrtve ne prijavljuju kazneno djelo ako vjeruju da će to biti neučinkovito ili da će rezultirati negativnim posljedicama, poput ugrožavanja njih samih ili njima bliskih osoba, ili da će prouzročiti emocionalni stres ili dovesti do stigmatiziranja ili okriviljavanja.
- Neke žrtve procjenjuju prirodu kaznenog djela kako bi odredile jesu li bile viktimirane i potom odvaguju elemente „za“ i „protiv“ različitih opcija. Takva analiza može uključivati procjenu učinkovitosti otkrivanja, analizu društvenih normi, dostupnost opcija i očekivane reakcije – LGBT žrtve u takvim analizama obično dođu do negativnih rezultata.

Prema rezultatima istraživanja Agencije Europske unije za temeljna prava (FRA) prijavljivanje kaznenih djela „teže“/„složenije“ je za žrtve kaznenih djela iz mržnje. Ta je tvrdnja u skladu s onim znanstvenim tvrdnjama prema kojima je viktimizacija veća kod kaznenih djela počinjenih s diskriminirajućim motivom, što dovodi do težih posljedica nego u slučajevima drugih oblika viktimizacije. Ove se poteškoće povezuju s nekim drugim faktorima kao što su nedostatak svijesti žrtava o njihovim pravima i nedostatak svijesti o podršci različitim tijela koja su im dostupna – djelomično zbog stvarnog manjka organizacija za pružanje potpore žrtvama. Ukratko, žrtve imaju malo povjerenja u kaznenopravni sustav.

Budući da žrtve mogu oklijevati s prijavljivanjem kaznenog djela, prema uvodnoj odredbi broj 25, odgođeno prijavljivanje kaznenog djela zbog straha od osvete, ponizanja ili stigmatizacije ne bi trebalo rezultirati odbijanjem priznanja žrtvine prijave.

Ova procjena utjecaja kaznenog djela zločina iz mržnje na žrtve odnosi se na činjenicu da su osobe odabrane da budu napadnute, i time postanu žrtve, na temelju načina na koji ih se percipira (što one jesu). Ova posebna značajka kaznenih djela iz mržnje podcrtava važnost priznavanja žrtava kaznenih djela iz mržnje kao žrtava diskriminacije.

Neki su od pozitivnih efekata otkrivanja viktimizacije moguće poboljšanje psihološkog i fizičkog zdravlja osobe. Ovo rezultira kognitivnim i emocionalnim

procesiranjem traume, što dovodi do prihvaćanja doživljenog iskustva i smanjenja tegoba te do veće šanse da žrtve dođu do potrebnih oblika podrške i pomoći.

Žrtve se obično povjeravaju partnerima, članovima obitelji te osobama koje pružaju podršku na neformalni način (priatelji i obitelj). To obično rade kako bi dobile podršku i pomoć, ali neke to čine i u trenutku kada su im pružatelji podrške dostupni i na raspolaganju.

To se odnosi na formalne pružatelje podrške (policija, medicinsko osoblje ili drugi profesionalci). Žrtve traže pomoć kada vjeruju da će im to pomoći da se osjećaju bolje te kada misle da će dobiti potrebnu pomoć i informaciju o nekim očekivanim ishodima povezanim uz pravosudni sustav.

Negativne društvene reakcije na žrtvino otkrivanje mogu imati više negativnih učinaka na oporavak nego što pozitivne reakcije mogu imati pozitivnih učinaka. Neka istraživanja pokazuju da žrtve dobivaju više pozitivnih reakcija od neformalnih davatelja podrške nego od formalnih (od kojih dobivaju više negativnih reakcija; možda zbog organizacijskih funkcija/zadaća i opisa poslova te načina rada tih formalnih davatelja podrške koji nisu u skladu s potrebama žrtava).

Table 1. Types and places of violence

Oblici nasilja prema LGBT osobama	Gdje se nasilje događa?
Ekonomsko nasilje (obitelj)	U domu žrtve
Psihičko nasilje (nepoznate osobe)	U javnosti, na otvorenim i zatvorenim mjestima, u javnom prijevozu
Fizičko nasilje (nepoznate osobe)	U školi, na fakultetima, na radnom mjestu
Spolno nasilje (preko 50% nepoznatih osoba)	U blizini ili na mjestima gdje se okupljaju LGBT osobe

Potpore žrtvama

Uzimajući u obzir sve gore navedene reakcije žrtava i razloge neprijavljivanja kaznenih djela, pružanje potpore i pomoći žrtvama jest nešto što je neizbjegljivo i neophodno.

Pravo na potporu jedno je od temeljnih prava sadržanih u Direktivi o žrtvama. Svrha članka 8. (koji je potrebno čitati zajedno s člankom 9.) jest osigurati da žrtve,

zajedno s članovima njihovih obitelji, imaju besplatan pristup povjerljivim službama za pružanje potpore. One bi trebale omogućiti informacije i savjete, emocionalnu i psihološku potporu te praktičnu pomoć. Potpora žrtvama često je ključna za njihov oporavak, pomaže im nositi se s posljedicama kaznenog djela i s naporima, opterećenjima i zahtjevima do kojih dolazi uključenjem u bilo koji kazneni postupak. Bez odgovarajuće potpore oporavak žrtve bit će puno teži i dugotrajniji. Potpora bi trebala biti dostupna od najranijeg mogućeg trenutka nakon počinjenja kaznenog djela, bez obzira na to je li ono prijavljeno ili nije. Jednako tako, ovisno o žrtvinim individualnim potrebama, moguće je da će im potpora trebati tijekom postupka te odgovarajuće razdoblje nakon njega. Potpora će biti dragocjena, na primjer, ako je došlo do procesa liječenja zbog fizičkih ili psiholoških posljedica koje su uzrokovane kaznenim djelom ili ako je ugrožena sigurnost žrtve zbog njezina svjedočenja u kazrenom postupku. Istraživanje [5–12] pokazuje da pružanje potpore u ranoj fazi nakon što je osoba pretrpjela kazneno djelo može značajno smanjiti trajanje srednjih, kratkotrajnih i dugoročnih posljedica za pojedinca i društvo u cjelini (u smislu ljudske patnje, tereta zdravstvene zaštite i usluga socijalne službe, gubitka primanja, izostanka s posla). Potpora se također može pokazati posebno važnom u odnosu na odluku žrtve o prijavljivanju kaznenog djela i za njezinu suradnju tijekom (policijskog) istraživanja i suđenja.

Ovisno o njihovim potrebama, žrtve moraju imati pristup službama za potporu žrtvama. U skladu s njihovim potrebama i sa stupnjem štete koju su pretrpjeli kao posljedicu kaznenog djela, pristup službama za podršku moraju imati i članovi njihovih obitelji. Nadležne službe imaju pravo odlučiti kako procijeniti navedene potrebe žrtava jer se formalna procjena potreba službeno ne zahtjeva u članku 8.

U praksi može se zahtijevati uspostavljanje internih procedura ili protokola sa svrhom procjene potreba žrtve i članova njezine obitelji (povezano s čl. 22. vezano za individualnu procjenu).

Kao što je navedeno u uvodnoj odredbi broj 37, potpora bi trebala biti dostupna od trenutka kada su nadležna tijela saznala za žrtvu i tijekom cijelog kaznenog postupka te tijekom odgovarajućeg razdoblja nakon takvog postupka, a u skladu s potrebama žrtve i pravima koja su utvrđena ovom Direktivom. Potpora bi trebala biti osigurana na različite načine, bez pretjeranih formalnosti i dovoljnom zemljopisnom pokrivenošću u cijeloj državi članici da bi se svim žrtvama omogućila prilika za pristupanje takvim uslugama. Žrtve koje su pretrpjele znatnu štetu zbog težine kaznenog djela moguće bi imati potrebu za uslugama specijalističkih službi za potporu. **Zbog specifičnih** potreba žrtava kaznenih djela iz mržnje, važno je osigurati

potporu specijalističkih službi **koje omogućavaju potporu i savjetovanje traumatiziranim osobama te ciljanu potporu žrtvama sa specifičnim** potrebama. To je izričito navedeno u uvodnoj odredbi broj 38 za osobe koje su posebno ranjive ili koje se nalaze u situacijama koje ih izlažu osobito visokom riziku štete, poput osoba koje su izložene ponavljajućem nasilju u bliskim odnosima, žrtvama rodno uvjetovanog nasilja ili osobama koje su žrtve drugih oblika kaznenih djela u državi članici čiji nisu državljeni ili u kojoj nemaju boravište – potrebito im je omogućiti specijalističku potporu i pravnu zaštitu. Specijalističke službe za potporu trebale bi se temeljiti na integriranom i ciljanom pristupu kojim bi osobito trebalo uzeti u obzir posebne potrebe žrtava, težinu pretrpljene štete kao posljedice kaznenog djela te odnos između žrtava, počinitelja, djece i njihova šireg društvenog okruženja. Glavna zadaća ovih službi i njihova osoblja, koje imaju važnu ulogu u pružanju potpore žrtvi u njezinu savladavanju i oporavku od moguće štete ili traume kao posljedice kaznenog djela, trebalo bi biti informiranje žrtava o njihovim pravima određenim u Direktivi o zaštiti žrtva, da bi žrtve mogle donijeti odluku u okruženju koje im pruža potporu i koje se prema njima odnosi s dostojanstvom, s poštovanjem i osjetljivošću. Vrste potpore koju bi takve specijalističke službe za potporu trebale nuditi uključuju pružanje skloništa i sigurnog smještaja, hitnu medicinsku pomoć, upućivanje na medicinski i forenzički pregled radi prikupljanja dokaza u slučajevima silovanja ili seksualnog zlostavljanja, kratkoročno ili dugoročno psihološko savjetovanje, skrb u slučaju traume, pravno savjetovanje, zastupanje i posebne usluge za djecu kao izravne ili neizravne žrtve. Također je, u članku 9. stavku 2., određeno da će države članice poticati službe za potporu žrtvama da obrate posebnu pozornost na posebne potrebe žrtava koje su pretrpjele znatnu štetu zbog težine kaznenog djela. Specijalističke službe za potporu žrtvama trebaju osigurati minimalno ciljanu i integriranu potporu žrtvama s posebnim potrebama, poput žrtava seksualnog nasilja, žrtava rodno uvjetovanog nasilja i žrtava nasilja u bliskim odnosima, uključujući potporu i savjetovanje nakon trauma.

Članak 3. stavak 3. navodi da države članice dopuštaju žrtvama da ih pri prvom kontaktu s nadležnim tijelom prati osoba koju odaberu, ako zbog utjecaja kaznenog djela žrtva treba pomoći da razumije ili da se nju razumije. Takva pomoć i potpora vrlo je važna kako se žrtva ne bi osjećala zapostavljenom u postupku, osobito u slučaju kaznenih djela iz mržnje. Prisutnost te osobe u sudnici također može biti ohrabrujuća i poticajna.

Prema uvodnoj odredbi broj 39, službe za pružanje potpore žrtvama nisu dužne same pružiti opsežnu specijalističku i profesionalnu ekspertizu. Ako je to potrebno,

službe za potporu žrtvama pružaju pomoć žrtvama pri njihovu obraćanju postojećim profesionalnim službama za potporu, poput psihologa.

U svrhu pružanja odgovarajuće potpore žrtvama postoje dva važna koraka: upućivanje i informiranje.

Upućivanje

Kao što je navedeno u uvodnoj odredbi broj 40, iako pružanje potpore ne bi smjelo ovisiti o tome je li žrtva podnijela kaznenu prijavu za kazneno djelo nadležnom tijelu poput policije, takva tijela, kao što je policija, često su najprikladnije službe koje bi trebale informirati žrtve o mogućnosti dobivanja podrške potpore. Stoga se potiče države članice na stvaranje i omogućivanje prikladnih uvjeta za upućivanje/referiranje žrtava službama za potporu žrtvama, uključujući osiguravanje odnosa poštovanja. Ponovljena upućivanja trebalo bi izbjegavati, baš kao i višestruka referiranja i upućivanja bez koordinacije.

Stavak 2. članka 8. (Pravo na pristup službama za potporu žrtvama) obvezuje države članice da olakšaju upućivanje žrtava, putem nadležnog tijela koje je zaprimilo prijavu i drugih odgovarajućih tijela, prema službama za potporu žrtvama. Navedeno čini važan aspekt osiguravanja usluga jer je nedostatak sustava upućivanja žrtava koje traže odgovarajuću potporu često okolnost koja onemogućuje i otežava žrtvama dobivanje pravovremene pomoći i podrške. Dobar, funkcionalan i učinkovit policijski mehanizam upućivanja žrtava na službe za potporu žrtvama osnova je za bilo koji učinkoviti sustav potpore.

U nekim državama članicama navedeno upućivanje (najčešće upućivanje koji provodi policija) nije formalizirano, dok u drugim državama članicama postoji dobro uspostavljena praksa prema kojoj policija automatski upućuje žrtve na odgovarajuće službe za potporu da bi one proaktivno pomogle svakoj pojedinoj žrtvi individualno.

Prema nalazima Agencije Europske unije za temeljna prava (FRA) postoje tri modela:

- **PRVI MODEL** – prema kojem obično policija obavještava žrtvu o dostupnim službama za potporu i prepušta žrtvi odluku hoće li se sama obratiti nadležnim službama. Ovaj model funkcioniра u Hrvatskoj.
- **DRUGI MODEL** – obvezuje policiju da traži žrtvin pristanak kako bi njezine kontaktne podatke i neke osnovne informacije o kaznenom djelu proslijedila službi za potporu. Ovaj model razvijen je u mnogim državama, posebno u slučajevima

obiteljskog nasilja ili kada su žrtve maloljetnici. U većini država članica policija prosljeđuje žrtvama podatke službama za potporu žrtvama barem za neke vrste slučajeva (poput obiteljskog nasilja i uglavnom jedino uz pristanak žrtve).

- **TREĆI MODEL** – podrazumijeva praksu u kojoj se podaci o žrtvi šalju odgovarajućoj službi za potporu žrtvama, bez obzira na to je li žrtva na to pristala, odnosno uopće se ne utvrđuje želja žrtve. Ovaj model prikladan je samo u slučajevima kada je viktimizacija toliko teška da se može pretpostaviti da žrtva nije u situaciji/stanju da može sama procijeniti je li potrebna konzultacija i podrška službe za potporu, primjerice u slučajevima trgovanja ljudima ili obiteljskog nasilja. Takav model traži snažnu pravnu osnovu. Razvijen je u Nizozemskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu, a u Hrvatskoj samo u slučajevima kada se radi o žrtvama trgovanja ljudima.

U nekim državama članicama EU-a službe za potporu žrtvama funkcioniraju izravno u policijskim postajama ili u njihovoj neposrednoj blizini što upućivanje čini lakšim. Jedan je takav primjer bliska suradnja između policije i švedske Službe za potporu žrtvama (švedska udruga za potporu žrtvama, Brottsofferjouernas Riksförbund, BOJ). Belgija, Estonija, Finska, Francuska i Nizozemska koriste se sličnim modelima.

Pri komunikaciji sa žrtvom, policija žrtvi treba objasniti koje joj službe stope na raspolaganju te ju uputiti na službu za potporu žrtvama, osim ako žrtva ne želi ovakav oblik potpore.

Sustavi upućivanja ne funkcioniraju uvijek zbog kombinacije ograničenja koja se odnose na pravila o zaštiti podataka, nedostatka informacija, nedostatka obuke za policijske službenike o važnosti potpore i upućivanja na odgovarajuće službe ili nedostatka jednostavnih protokola upućivanja. Nadležna tijela trebaju osigurati snažne sustave zaštite podataka i uvesti zahtjeve povjerljivosti za zaštitu osobnih podataka žrtava koje su upućene službama za potporu, kako bi ih te službe mogle proaktivno kontaktirati.

Nacionalni dogovori o upućivanju i sustavi upućivanja/referiranja žrtava između policije i službi za potporu žrtvama trebaju osigurati da svim žrtvama u što kraćem roku bude ponuđen, poželjno automatski, pristup općoj/specijalističkoj službi za potporu, pritom uzimajući u obzir pristanak žrtve i uvjete zaštite osobnih podataka. Na primjer, neke države članice, koje imaju više od jedne službe za potporu žrtvama, imaju učinkovite dogovore o upućivanju, imaju uspostavljene sustave upućivanja žrtava na takav način da jedna služba djeluje kao središnja točka koja

dalje usmjerava žrtve na najprikladnije službe, sukladno potrebama žrtve. Također je važno osigurati da se upućivanja ne udvostručuju kako bi se izbjeglo da više službi za potporu kontaktira žrtve istovremeno. Dogovore i sporazume o upućivanju žrtve države članice trebaju sklopiti sukladno nacionalnim uvjetima i dostupnosti službi za potporu žrtvama.

Preporuke EK govore o strukturiranom, održivom pristupu i modelu „jedinstvene točke pristupa“ (eng. one stop shop) službi za potporu žrtvama (uvodna odredba broj 62), koji bi bio uspostavljen tako da služi kao glavni kontakt za žrtve i da bude odgovoran za informiranje žrtve, povezivanje žrtve sa svim uključenim nadležnim tijelima i agencijama. Ovaj pristup promovira Istanbulска конвенија jer su takve „jedinstvene točke pristupa“ isprobane i ispitane kao službe za potporu žrtvama obiteljskog nasilja te bi mogле biti prilagođene i žrtvama drugih vrsta kaznenih djela. Koristeći takve opće modele, umjesto razmjene podataka za svaki slučaj pojedinačno, mogao bi se postići strukturiraniji model razmjene informacija između nadležnih tijela i službi za potporu žrtvama.

Uvodna odredba broj 62 ističe važnosti poticanja bliske suradnje s organizacijama civilnog društva, uključujući suradnju s priznatim i aktivnim nevladinim organizacijama koje rade sa žrtvama kaznenih djela, a osobito suradnju u inicijativama izrade politika, u kampanjama za informiranje i podizanje svijesti, programima istraživanja i obrazovanja te u osposobljavanju, kao i u nadziranju i provedbi evaluacije utjecaja mjera koje su donesene radi osiguranja potpore i zaštite žrtava kaznenih djela. Kako bi žrtve kaznenih djela dobile odgovarajuću razinu pomoći, potpore i zaštite, javne službe trebale bi djelovati usklađeno te bi trebale biti uključene na svim administrativnim razinama – na razini EU-a, na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini. **Žrtvama treba pomoći u pronalasku** i kontaktiranju nadležnih tijela kako bi se izbjegla višekratna upućivanja. Države članice trebale bi razmotriti uspostavljanje „jedinstvenih točaka pristupa“ ili „točaka na kojima se sve obavlja odjednom“, a koje daju odgovor na višestruke potrebe žrtve koja sudjeluje u kaznenom postupku, uključujući potrebu dobivanja informacija, pomoći, potpore, zaštite i naknade štete.

Također, trebaju osigurati odgovarajuću obuku policijskih službenika koji upućuju žrtve na službe za podršku da bi se osiguralo sigurno i jednostavno upravljanje svakim pojedinim slučajem (vidi članak 25.).

Upućivanja „drugih mjerodavnih nadležnih službi“ koje su u kontaktu sa žrtvama kaznenih djela podrazumijeva uključivanje javnih službi ili tijela, poput bolnica, škola, veleposlanstava, konzulata, socijalnih službi ili službi za zapošljavanje, koja su u kontaktu sa žrtvama i prepoznaju njihovu potrebu za specijaliziranim uslugama

službi za potporu žrtvama. Neke žrtve, koje trebaju specijalističku pomoć zbog njihove ranjivosti ili posebnih okolnosti, potrebno je uputiti na besplatnu povjerljivu specijalističku službu. Specijalističke usluge mogu organizirati, primjerice, posebne organizacije, zatim, te se usluge mogu formirati u okviru već postojeće opće službe za potporu ili putem mehanizma upućivanja u kojem opća služba za potporu može uputiti žrtvu na postojeću specijalističku službu radi pružanja potpore u skladu s posebnim potrebama žrtve.

Sadašnja praksa postojećih službi za potporu žrtvama u EU-u pokazuje da su potporu žrtvama uglavnom osigurale nevladine organizacije koje djeluju na dobrovoljnoj osnovi. Članak 8. stavak 4. određuje da opću i specijalističku potporu mogu osigurati državne ili nevladine organizacije, na profesionalnoj i/ili dobrovoljnoj osnovi. Pristup potpori ne bi trebao uključivati pretjerane procedure ili formalnosti zbog toga što bi one mogle smanjiti djelotvornost pristupa takvim službama. Potpora se može dati na različite načine, poput sastanaka licem u lice, putem telefona, on-line ili drugim načinima komunikacije na daljinu, da bi se povećala zemljopisna pokrivenost i dostupnost službi. Na primjer, postoji širok spektar specijalističkih službi za žrtve, osobito za žrtve obiteljskog nasilja te silovanja i seksualnog nasilja.

Stavkom 5. članka 8. od država članica zahtjeva se da osiguraju pristup službama za potporu žrtvama neovisno o tome je li žrtva prijavila kazneno djelo i je li pokrenuta istraga. Ova odredba posebno je važna za žrtve koje su posebno izložene zbog počiniteljevih prijetnji ili zastrašivanja (npr. u slučajevima nasilja u bliskim odnosima, kaznenih djela iz mržnje te u slučajevima organiziranog kriminaliteta, kada žrtve traže liječničku pomoć ili potporu izravno od službi za potporu žrtvama i ne žele prijaviti počinitelja zbog straha od ponovljenog nasilja). Žrtva može slobodno odabratи hoće li prijaviti kazneno djelo no, kao što je navedeno u uvodnoj odredbi broj 63, prijavljivanje kaznenih djela trebalo bi se potaknuti i olakšati zahvaljujući dostupnosti pouzdanih službi za potporu, primjenom suvremenih komunikacijskih tehnologija i postupanjem dobro sposobljenih službenika, da bi se omogućilo sigurno i jednostavno prijavljivanje. Dodatno, trebalo bi uzeti u obzir uvođenje bilo kakvih mjera koje će trećim stranama (uključujući organizacije civilnog društva) omogućiti prijavljivanje kaznenih djela.

Prema izvješću FRA (Agencije Europske unije za temeljna prava), ne postoje posebne procedure za upućivanje/referiranje žrtava kaznenih djela iz mržnje – procedure koje se odnose na postupanje vezano za upućivanje žrtva, a službe za podršku odnose se na žrtve svih kaznenih djela. S obzirom na to da službe za

podršku uglavnom funkcioniraju tako da su orijentirane prema određenim skupinama žrtava, te je njihovo djelovanje nekoordinirano i fragmentirano, postavlja se pitanje kako osigurati učinkovite mehanizme za upućivanje žrtava kada se ne uzima u obzir posebna situacija u kojoj se nalaze žrtve zločina iz mržnje. Ako se vrlo malen broj žrtava obraća službama za potporu, to je pokazatelj neučinkovitosti upućivanja, a to zahtijeva poduzimanje proaktivnih mjer. Ispitivanje dobrih praksi u zemljama u kojima službe za potporu žrtvama proaktivno kontaktiraju žrtve može biti izuzetno korisno za uspostavu prakse postupanja u slučajevima kaznenih djela iz mržnje, s ciljem osiguranja pružanja specijalističke potpore, a ne potpore općih službi. Trebala bi biti uspostavljena suradnja policije i organizacija civilnog društva/neprofitnih organizacija te posebni kanali obavještavanja određivanjem službenika za vezu ili kontakt, kojem je posebna zadaća uspostavljanje veza i komunikacijskih kanala s ugroženim pojedincima ili skupinama. Preporučuje se osnivanje specijaliziranih jedinica ili postavljane posebnih službenika kao načina za unaprjeđenje rada policijskih službi radi osiguranja njihova adekvatnog odgovora i postupanja u slučajevima kaznenih djela iz mržnje.

Informacija o pravima žrtava

Članak 4. (Pravo na dobivanje informacija od prvog kontakta s nadležnim tijelom) zahtjeva od kaznenog pravosuđa proaktivno pružanje sveobuhvatnih informacija, a ne da se od žrtava očekuje da same za sebe traže takve podatke. Žrtvama se mora odobriti „učinkovit pristup informacijama“. Taj koncept sličan je pravnom konceptu sadržanom u „Povelji o ljudskim pravima“, a sadrži popis informacija koje države članice osiguravaju žrtvama, bez njihova posebnog zahtjeva. Pravo žrtve treba se primjenjivati od prvog kontakta s nadležnim tijelima. Pojam „nadležno tijelo“ širi je od pojma „tijelo za provedbu zakona/propisa“ (to jest policija) koji se spominje u Okvirnoj odluci.

Nadležna tijela, koja postupaju u kaznenim postupcima sukladno Direktivi o zaštiti žrtava, određuju se sukladno nacionalnom zakonodavstvu. To, primjerice, ne isključuje carinske ili granične službe ako u skladu s nacionalnim zakonodavstvom imaju status tijela za provedbu zakona, što je posebice važno u slučajevima trgovanja ljudima ili kod kaznenih djela povezanih s krijumčarenjem. Bolnice, zavodi za zapošljavanje i slične ustanove ne bi se smjele smatrati nadležnim tijelima u kaznenim postupcima.

Prvi kontakt može se ostvariti kada žrtva prijavi kazneno djelo u policijskoj postaji, ali i kada je u kontaktu s policijom na mjestu počinjenja kaznenog djela, bez da je sama žrtva podnijela formalnu prijavu. Pod kontaktom s nadležnim tijelima također se smatra telefonski poziv upućen prema telefonskim linijama za pružanje pomoći te ostvareni kontakt putem interneta.

Prema uvodnoj odredbi broj 21, informacije i savjeti koje žrtvama daju nadležna tijela, službe za potporu žrtvama i službe za restorativnu pravdu trebale bi se, koliko god je to moguće, pružati putem što raznovrsnijih komunikacijskih kanala i na način koji žrtva može razumjeti. Takve informacije i savjeti trebali bi se pružati na jednostavnom i razumljivom jeziku. Također bi trebalo osigurati da se tijekom postupka može razumjeti žrtvu. Ne dovodeći u pitanje propise koji određuju rokove i moguću zastaru, odgođeno prijavljivanje kaznenog djela zbog straha od odmazde, ponižavanja ili stigmatizacije ne bi smjelo imati posljedicu odbijanja zaprimanja i prihvaćanja žrtvine prijave kaznenog djela. Prema uvodnoj odredbi broj 26, prilikom pružanja informacija, trebalo bi navesti dovoljno detalja/podataka da bi se osiguralo da se sa žrtvama postupa s poštovanjem i da bi se osiguralo da žrtve, na temelju informacija koje su dobine, donesu odluku o svojem dalnjem sudjelovanju u postupku. U tom je smislu posebno važno obavješćivanje žrtve o trenutačnom statusu postupka. To se jednakom odnosi na informacije koje omogućuju žrtvi da odluci hoće li zatražiti preispitivanje odluke o nepoduzimanju kaznenog progona. Osim ako nije drukčije određeno, žrtvi bi trebalo biti moguće pružati informacije usmeno ili pisanim putem, uključujući korištenje elektroničkih sredstava. Prema uvodnoj odredbi broj 27, informacije bi se žrtvi trebale dostavljati na posljednju poznatu adresu za dostavu pošte ili putem elektroničke pošte čiju je adresu žrtva dala nadležnom tijelu. U iznimnim slučajevima, na primjer zbog velikog broja žrtava u određenom predmetu, trebalo bi biti moguće pružati informacije putem tiska, putem službene internetske stranice nadležnog tijela ili putem sličnih komunikacijskih kanala.

Prema uvodnoj odredbi broj 28, države članice ne bi trebale biti obvezne pružati informacije u slučajevima u kojima bi otkrivanje tih informacija moglo utjecati na pravilno postupanje u slučaju/predmetu, kada bi moglo našteti slučaju, odnosno predmetu ili određenoj osobi, ili ako smatraju da bi takvo postupanje bilo u suprotnosti sa sigurnosnim interesima. Prema uvodnoj odredbi 29., nadležna tijela trebala bi osigurati da žrtve dobiju ažurirane podatke za kontakt radi dobivanja informacija o svojem predmetu, osim ako je žrtva izrazila želju da ne dobiva takve informacije. Prema uvodnoj odredbi broj 32, žrtvama na zahtjev treba

dati specifične informacije, i to o puštanju na slobodu ili bijegu počinitelja, barem u slučajevima u kojima bi mogla postojati opasnost ili utvrđeni rizik štete za žrtve, osim ako postoji utvrđeni rizik štete za počinitelja koja bi bila uzrokovana takvom obaviješću. Ako postoji utvrđeni rizik štete za počinitelja koja bi bila uzrokovana pružanjem takve obavijesti žrtvi, nadležno tijelo trebalo bi uzeti u obzir sve ostale rizike prilikom određivanja odgovarajućeg postupanja. „Utvrđivanje rizika štete za žrtve“ odnosi se na obuhvaćanje i utvrđivanje čimbenika, poput prirode i težine kaznenog djela i rizika odmazde.

U članku 5. (Prava žrtava prilikom podnošenja prijave) navodi se da će države članice osigurati da žrtve dobiju pisano potvrdu svoje formalne prijave kaznenog djela koju su podnijele nadležnom tijelu države članice, navodeći osnovne elemente predmetnog kaznenog djela, što je važan faktor za mogućnost prepoznavanja kaznenih djela iz mržnje i djela s elementima diskriminacije. Članak 5. također predlaže osiguravanje različitih komunikacijskih kanala za prijavljivanje kaznenog djela.

Pojedinačna procjena

Pružanje pojedinačne procjene žrtava radi utvrđivanja posebnih potreba zaštite (prema članku 22.) jedno je od glavnih dostignuća Direktive o zaštiti žrtava jer ističe važnost postojanja potreba da se žrtvama pristupa individualizirano od slučaja do slučaja.

Svrha je pojedinačne procjene utvrditi je li žrtva tijekom kaznenog postupka osobito ranjiva na sekundarnu i ponovljenu viktimizaciju, zastrašivanje i odmazdu. To je važno razumjeti kako bi se predvidio odgovarajući set pitanja prikladnog opsega, koja se postavljuju žrtvi tijekom ove procjene. Procjena podrazumijeva proces u dva koraka (koji mogu biti kombinirani): (1) utvrđivanje ima li žrtva posebne potrebe zaštite; (2) utvrđivanje koje bi to posebne mjere zaštite trebale biti primijenjene i u kojem opsegu.

Prema članku 22., pojedinačna procjena naročito uzima u obzir: (a) osobne značajke žrtve; (b) vrstu ili prirodu kaznenog djela; i (c) okolnosti kaznenog djela. Žrtve s poviješću prethodne viktimizacije nalaze se pod većim rizikom od ponavljanja viktimizacije i trebaju se smatrati žrtvama visokog rizika bez obzira na vrstu kaznenog djela. U kontekstu pojedinačne procjene, potrebno je posebnu pažnju posvetiti: žrtvama koje su pretrpjеле značajnu štetu zbog težine kaznenog djela; žrtvama koje su pretrpjele kazneno djelo počinjeno zbog neke vlastite osobine ili

diskriminatorynog motiva koji bi mogli biti naročito povezani s njihovim osobnim značajkama; žrtvama koje njihov odnos s počiniteljem i ovisnost o njemu čine naročito ranjivima. U tom se smislu, na odgovarajući način, posebno uzimaju u obzir žrtve terorizma, organiziranog kriminala, trgovanja ljudima, rodno uvjetovanog nasilja, nasilja u bliskim odnosima, spolnog nasilja, iskorištavanja ili kaznenih djela iz mržnje i žrtve s invalidnošću. Neke žrtve posebno su u opasnosti od počiniteljeve sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde tijekom kaznenog postupka. Moguće je da takav rizik proizlazi iz osobnih karakteristika žrtve ili vrste, prirode ili okolnosti kaznenog djela. Samo se kroz pojedinačnu procjenu, provedenu u najranijoj fazi, takav rizik može učinkovito identificirati.

Takve procjene trebale bi se provoditi za sve žrtve kako bi se utvrdilo jesu li u opasnosti od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde i koje su im posebne mjere zaštite potrebne.

Prema uvodnoj odredbi broj 56, pojedinačnom procjenom trebali bi se uzeti u obzir brojni različiti aspekti, kao što su: osobne značajke žrtve poput njezine dobi, spola i spolnog identiteta ili izražavanja, etničke pripadnosti, rase, religije, seksualnog usmjerenja, zdravlja, invalidnosti, boravišnog statusa, poteškoće u komunikaciji, odnos s počiniteljem ili ovisnosti o njemu te prethodno iskustva s kaznenim djelom. Također, individualnom procjenom trebalo bi se uzeti u obzir vrstu ili prirodu i okolnosti kaznenog djela, na primjer radi li se kaznenom djelu iz mržnje, kaznenom djelu zbog neke osobine žrtve ili kaznenom djelu počinjenom s diskriminatorynim motivom, spolnom nasilju, nasilju u bliskom odnosu, je li počinitelj bio u nadređenom položaju, nalazi li se boravište žrtve u području obilježenom visokim stupnjem kriminaliteta ili području kojim dominiraju bande ili činjenicu da zemlja podrijetla žrtve nije država članica u kojoj je kazneno djelo počinjeno.

Prema uvodnim odredbama broj 57 i 58, žrtve trgovanja ljudima, terorizma, organiziranog kriminala, nasilja u bliskim odnosima, spolnog nasilja ili iskorištavanja, rodno uvjetovanog nasilja, kaznenih djela iz mržnje te žrtve s invalidnošću i djeca kao žrtve, u visokom su postotku žrtve sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde. Posebnu pažnju trebalo bi obratiti tijekom procjene na to postoji li kod takvih žrtava rizik takve viktimizacije, zastrašivanja ili odmazde te bi trebalo s velikom vjerojatnoću pretpostaviti da će navedene žrtve imati koristi od posebnih zaštitnih mjeru. Žrtvama koje su identificirane kao žrtve podložne sekundarnoj i ponovljenoj viktimizaciji, zastrašivanju i odmazdi trebalo bi tijekom kaznenog postupka pružiti odgovarajuće mjerne zaštite. Točnu vrstu takvih mjera

trebalo bi odrediti zahvaljujući primjeni pojedinačne procjene, uzimajući u obzir želju žrtve. Opseg takvih mjera trebali bi određivati ne dovodeći u pitanje prava na obranu i u skladu s pravilima sudske diskrecije. Žrtvine brige i strahovi u odnosu na postupak trebali bi biti ključni čimbenik pri utvrđivanju jesu li potrebne posebne mjere za žrtvu.

Uloga policije vrlo je važna jer je ona zadužena za istraživanje i sveobuhvatno registriranje svih pokazatelja i motiva potaknutih predrasudama koji su mogli pridonijeti počinjenju kaznenog djela. Policijski službenici trebaju imati dovoljno razumijevanja o pojmovima i različitim oblicima i specifičnostima kaznenih djela iz mržnje i trebaju znati kako su dužni postupiti u slučajevima koji uključuju moguće diskriminatorne motive počinitelja. Trebaju biti posvećeni borbi protiv diskriminacije općenito te posebice identificirati i zabilježiti kaznena djela iz mržnje.

Prema smjernicama koje je izradila Opća uprave za pravosuđe (DG Justice), države članice trebaju uspostaviti nacionalne modele za uvođenje pojedinačnih procjena svih žrtava kaznenih djela, prilagođene kriterijima utvrđenim u članku 22. Ti bi se modeli trebali temeljiti na alatu/upitniku i na praktičnim smjernicama o tome kako procijeniti individualne potrebe svih žrtava kaznenih djela. Takav bi alat/upitnik trebao biti dovoljno fleksibilan da uzme u obzir potrebe i želje žrtve. Države članice trebaju osigurati postupanje koje će uzimati u obzir povezanost osobnih karakteristika žrtve i mogućnosti počinjenja kaznenog djela (primjerice na temelju motiva potaknutog predrasudama ili diskriminacijom). Svrha procjene jest identificirati ranjive žrtve i njihove specifične potrebe za zaštitom i utvrditi hoće li, i u kojoj mjeri, žrtva imati koristi od posebnih mjera zaštite. Svrha posebnih mjera zaštite ne služi samo za sprečavanje sekundarne i ponavljajuće viktimizacije, zastrašivanja i odmazde, već se njima želi žrtvama pružiti osjećaj dostonstva i humanosti pravosudnog sustava te poslati poruku da su njihovi osjećaji i doživljaji vrijedni poštovanja i uvažavanja. To se posebice odnosi na žrtve rodno uvjetovanih kaznenih djela zbog njihova identiteta i/ili drugih osobina koje bi mogle biti razlog za viktimizaciju, što bi moglo predstavljati dodatnu ranjivost koju bi trebalo uzeti u obzir prilikom izrade pojedinačne procjene i provođenja zaštitnih mjera.

Države članice trebaju utvrditi koje bi policijsko/kaznenopravno tijelo, ili služba za potporu žrtvama, trebalo provesti pojedinačnu procjenu te tom odabranom tijelu osigurati odgovarajuću dostatnu obuku. Primjeri dobre prakse pokazuju da su policija ili službe za potporu žrtvama najprikladnije službe za provođenje procjene

potreba. Mora postojati općeniti i sveobuhvatan nacionalni mehanizam referiranja žrtve zahvaljujući kojem će policija službama za potporu upućivati žrtvu u svrhu provedbe individualne procjene (poveznica na članak 8.), a da bi se procjena izvršila odmah nakon počinjenog kaznenog djela. Dobra praksa pokazuje da faktore, kao što su osobne značajke žrtve poput njezine dobi, spola, zrelosti, etničke pripadnosti, jezičnih sposobnosti, odnosa s počiniteljem ili ovisnosti o njemu, prethodnog iskustva s kaznenim djelom itd., treba uzeti u obzir da bi se identificirale žrtvine komunikacijske potrebe, potrebe za potporom, potrebe za zaštitom i potrebe za bilo kojom drugom vrstom pomoći. Također, dobra praksa sugerira da bi pružatelji potpore trebali kontinuirano pratiti provedbu i primjenu mjera zaštite određenih na temelju pojedinačne procjene potreba, da bi se osiguralo da je pružena potpora u skladu sa žrtvinim potrebama i njezinim statusom oporavka. Individualna se procjena prema potrebi može provoditi višekratno, u slučaju promjene okolnosti i stanja žrtve.

Učinci socijalne podrške

Kao što je već spomenuto, značajan faktor u oporavku nakon traumatičnog događaja/incidenta jest prisutnost dobre socijalne podrške. Općenito, socijalna podrška binarna je interakcija, u kojoj jedna osoba doživjava patnju, a druga joj nastoji pružiti podršku. Dakle, radi se o interakciji ili međuljudskoj razmjeni u kojoj „pružatelj“ pokušava ponuditi podršku, a „primatelj“ na takav način može dobiti pomoći koja mu može koristiti. Socijalna podrška može se promatrati kao ideja ili percepcija osobe da je podrška dostupna unutar njegove/njezine vlastite socijalne mreže.

Pozitivne reakcije okoline, kada žrtva iznese okolini da je doživjela napad, utječu na žrtvinu percepciju veće kontrole nad oporavkom, što rezultira s manje simptoma i poremećaja (PTSP-a ili drugih). Pozitivne društvene reakcije (emociionalno podržavajuće, empatične, koje nude konkretnu pomoći) također su povezane s više prilagođavajućih mehanizama za bolje suočavanje s događajem, koji mogu utjecati na proces oporavka žrtve i bolji doživljaj kontrole nad oporavkom. Negativne društvene reakcije na spoznaju da je žrtva doživjela napad, kao što su kontrola, okrivljavanje, odnošenje prema žrtvi na drugačiji način, reagiranje na hladan/odbojan način, sumnjanje, odbijanje pružanja pomoći, povezane su s većim brojem simptoma neprikladnog suočavanja i neprikladnih strategija nošenja sa situacijom te sa sniženim doživljajem kontrole i slabijim oporavkom.

To povećava žrtvin osjećaj samookrivljavanja, bespomoćnosti i smanjenja povjerenja u druge. Također, može dovesti i do dugoročnih negativnih ishoda jer se preživjeli aktivno ne uključuju u proces oporavka, već izbjegavaju suočavanje s traumom.

Način na koji se pomoć daje gotovo je jednako važan kao i vrsta pomoći. Vrsta potpore mora odgovarati potrebama žrtve koje treba, kao što je već spomenuto, procijeniti odmah nakon što se nasilje dogodilo pomoću posebno dizajniranih alata i praktičnih smjernica o tome kako procijeniti pojedinačne potrebe svih žrtava kaznenih djela.

Vrste potpore:

- **EMOCIONALNA** – slušanje, pružanje empatije i razumijevanje te pokazivanje naklonosti.
- **INSTRUMENTALNA** – osiguravanje materijalnih sredstava ili pomoć prilikom obavljanja nekih zadataka i obaveza
- **INFORMATIVNA** – informiranje, usmjeravanje ili savjetovanje, kao pomoć u rješavanju problema.
- **DAVANJE NA VRJEDNOSTI** – pružanje informacija iz kojih proizlazi da je osoba dostojna poštivanja.
- **DRUŽENJE** – prisutnost drugih i sudjelovanje u aktivnostima s drugima koji pružaju podršku važna je odrednica učinkovitosti podrške. Važni su: osobnost pružatelja potpore, sposobnost (interpersonalne vještine i raspoloživo vrijeme) i priroda odnosa (stupanj povjerenja i neovisnosti).

Učinci pružanja potpore žrtvama i svjedocima:

- Smanjenje nemira, straha i stresa (mogućnost za slobodno iznošenje briga, straha, nemira).
- Osjećaj sigurnosti, zaštićenosti i dostojarstva prilikom svjedočenja.
- Osjećaj važnosti, poštovanja, razumijevanja i uvažavanja.
- Bolje pružanje informacija žrtvama o njihovim pravima i mogućnostima za ostvarivanje tih prava.
- Pravovremeno osiguranje i drugih oblika pomoći i podrške.
- Povećana spremnost svjedoka da svjedoče i povećano povjerenje u pravosudni sustav.
- Manje odgađanih svjedočenja.
- Poboljšanje kvalitete iskaza.
- Brži i učinkovitije provedeni kazneni postupak.

Dok komunicira sa žrtvom, policija bi trebala učiniti sljedeće:

- Pokazati žrtvi da može imati povjerenja u službenu osobu.
- Pokazati razumijevanje, empatiju i poštovanje.
- Izbjegavati izjave koje se mogu percipirati kao diskriminirajuće ili koje zvuče kao da oni krive žrtvu za doživljeno nasilje.
- Pažljivo i strpljivo slušati.
- Dopustiti žrtvi izražavanje emocionalnih reakcija.
- Dopustiti žrtvi korištenje jezika na kojem se najlakše izražava.
- Obratiti se žrtvi na način kojim se poštuje njezin seksualni identitet.
- Izbjegavati pitanja intimne prirode.
- Izbjegavati da vlastiti stavovi službenika/policajca utječu na komunikaciju sa žrtvom.
- Imati na umu da žrtva nije obvezna reći policijskim službenicima svoju seksualnu orijentaciju, rodni identitet, niti podatke o svojem seksualnom životu.

Zaključak

Kao što je navedeno u članku 26. (Suradnja i koordinacija službi) Direktive o zaštiti žrtava, države članice trebale bi poduzeti odgovarajuće mјere sa svrhom olakšavanja suradnje između država članica radi povećanja dostupnosti žrtvinih prava određenih u ovoj Direktivi i u nacionalnom zakonodavstvu.

Takvoj suradnji cilj je barem sljedeće:

- a) razmjena najbolje prakse;
- b) konzultiranje u pojedinačnim predmetima;
- c) pomoć europskim mrežama koje rade na pitanjima koja su izravno povezana s pravima žrtava.

Takvu suradnju treba razmatrati kroz:

- Uspostavljanje bliske suradnje između država članica Europske unije i Opće uprave za pravosuđe (DG Justice) tijekom faze provedbe/primjene odredbi Direktive u praksi.
- Ulaganje sredstava u rad europskih mreža, civilnog društva i unaprjeđenje suradnje u području tematike „žrtve kaznenih djela”, uključujući i pružatelje usluga iz privatnog sektora.

- Podržavanje i poticanje nacionalnih tijela za provedbu zakona i pravosudnih tijela na sudjelovanje u europskim mrežama i aktivnostima tijela/službi zaduženih za suradnju, u svrhu učenja i razmjene najboljih praksi te proširenja znanja o načinu na koji zaštiti i ostvariti prava žrtve.
- Također je potrebna suradnja među stručnjacima kaznenog prava da bi se osiguralo ostvarenje žrtvinih prava u prekograničnim slučajevima.
- Uspostava europskih standarda dobre prakse u odabranim područjima kao što je područje rada službi za pružanje potpore žrtvama, u suradnji s Općom upravom za pravosuđe (DG Justice).

Države članice trebaju poduzeti odgovarajuće mjere, koje mogu uključivati informiranje i kampanje za podizanje svijesti, osmišljavanje programa istraživanja i izobrazbe, u suradnji s odgovarajućim organizacijama civilnog društva i ostalim zainteresiranim partnerima s ciljem smanjivanja rizika viktimizacije i minimiziranja negativnog učinka kaznenog djela, kao i rizika od sekundarne i ponovljene viktimizacije, posebno ciljujući rizične skupine poput djece, žrtava rodno uvjetovanog nasilja i nasilja u bliskim odnosima.

Razmjena najboljih praksi moguća je putem postojećih mreža:

- Europske pravosudne mreže u kaznenim stvarima;
- Europskog portala e-pravosuđa;
- Europske mreže koja se bavi pravima žrtava (ENVR), neformalne mreže stvorene za poticanje i pomoć u provedbi postojećeg zakonodavstva EU-a o pravima žrtava i koja predlaže, gdje je to primjерeno, eventualna područja za unapređenje pravne stečevine EU-a. Mreža treba olakšati i poboljšati rasprave o izazovima u provedbi relevantnog zakonodavstva Europske unije u području prava žrtava; razmjenu najboljih praksi i drugim relevantnim iskustvima, kao što je pravo žrtve na pojedinačnu procjenu njezine specifične potrebe za zaštitom i pristup informacijama; suradnju između nadležnih tijela država članica, odgovornih za prava žrtava, na primjer u prekograničnim slučajevima i kod naknade štete; suradnju, razmjenu informacija i dijaloga između različitih aktera koji dolaze u kontakt sa žrtvama, uključujući, gdje je to prikladno, tijela za provedbu zakona i pravosudna tijela te civilno društvo.
- Europske krovne organizacije za podršku žrtvama (Victim Support Europe – VSE), vodeće europske krovne organizacije čija je misija i cilj zastupanje prava svih žrtava kaznenih djela, bez obzira na to o kojem se kaznenom djelu radilo,

bez obzira na to tko je žrtva. VSE pruža informacije i osigurava razmjenu informacija među članovima i svim drugim organizacijama te pruža informacije i samim žrtvama.

Da bi se postigli ciljevi i svrhe Direktive o zaštiti žrtava i promicala primjena prava žrtava u praksi, svi državni službenici koji će vjerojatno doći u kontakt sa žrtvama, poput policijskih službenika, sudskih službenika, pravnika te službenika koji pružaju potporu žrtvama i službenika koji provode restorativnu pravdu, trebali bi sudjelovati u općoj i specijalističkoj obuci do one razine koja odgovara razini njihova kontakta sa žrtvama, da bi se povećala njihova svijest o potrebama žrtava. Navedena obuka trebala bi im omogućiti da prema žrtvama postupaju na nepričaran i profesionalan način te s poštivanjem.

LITERATURA

- [1] http://fra.europa.eu/sites/default/files/eu-lgbt-survey-results-at-a-glance_en.pdf.
- [2] http://ec.europa.eu/justice/criminal/files/matrix_2010_ia_final_report_en.pdf.
- [3] http://ec.europa.eu/justice/criminal/document/index_en.htm.
- [4] http://ec.europa.eu/justice/criminal/files/victims/guidance_victims_rights_directive_en.pdf.
- [5] Green, D.L., Diaz, N. (2007) Predskazatelji emocionalnog stresa kod žrtava kaznenih djela: implikacije za liječenje. Kratki tretman i krizna intervencija, 7, 194–205.
- [6] Littleton, H., Radecki Breitkopf, C. (2006) Nošenje s iskustvom silovanja. *Psychology of Women Quarterly*, 30, 106–116.
- [7] Graham-Kevan, N., Brooks, M., Willan, VJ, Lowe, M., Robinson, P., Khan, R., Stokes, R., Irving, M., Karwacka, M., Bryce, J. (2015). Ponovljena viktimizacija, retraumatizacija i ranjivost žrtve. *The Open Criminology Journal*, 8, 36–48.
- [8] Halligan, S.L., Michael, T., Clark, D.M., Ehlers, A. (2003) Postraumatski stresni poremećaj nakon napada: uloga kognitivnog procesuiranja, memorija traume i procjene. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 3, 419–431.
- [9] Bicanic, I.A., Hehenkamp, L.M.; M. van de Putte, E., J. van Wijk, A., Ad de Jongh (2015) Predskazatelji odgođenog razotkrivanje silovanja u adolescentica i mladih odraslih osoba. *European Journal of Psychotraumatology*, 6.
- [10] Ullman, S.E., Peter-Hagene, L. (2014) Društvene reakcije na razotkrivanje seksualnog napada, nošenje s tim, percipiranom kontrolom i PTSP simptomima u žrtava seksualnog napada. *Journal of Community Psychology*, 42, 495–508.

- [11] Starzynski, L., Ullman, S.E. (2014) Korelacije percipirane korisnosti stručnjaka za mentalno zdravlje slijedom razotkrivanja seksualnog napada. *Violence Against Women*, 20, 74–94.
- [12] Dunkel-Schetter, C., Blasband, D., Feinstein, L. G., Bennett Herbert, T. (1992) Elementi potpornih interakcija: kada su pokušaji pomaganja učinkoviti? U: S. Spacapan, S. Oskamp (ur.) *Pomagati i primati pomoć u stvarnom svijetu*. Newbury Park, CA: Sage Publications, 83–114.



Poglavlje 2: Fokus na Direktivu i njezin sadržaj vezan za LGBT osobe

Razvoj zakonodavnog okvira

Na razini Europske unije, žrtvama kaznenih djela prva je značajna pozornost dana 2001. godine, kada je državama članicama predstavljena [Okvirna odluka Vijeća o položaju žrtava u kaznenom postupku](#) (u dalnjem tekstu – Okvirna odluka). Okvirna odluka imala je cilj utvrditi temeljna prava žrtava kaznenih djela unutar EU-a, postavljajući tako obvezu za sve države članice da prilagode svoje zakonodavstvo u skladu sa zahtjevima Okvirne odluke do 2006. godine.

Od država članica zahtijevalo se dostavljanje izvješća o napretku u 2004. i 2009. godini te se došlo do zaključka da navedeno zakonodavstvo nije bilo učinkovito i dovoljno da osigura minimalne standarde za žrtve diljem EU-a [1]. Provedba izvješća u 2009. godini pokazala je da ni jedna država članica nije prenijela Okvirnu odluku u jedinstvenom komadu nacionalnog zakonodavstva. Sve su se države članice oslanjale na postojeće odredbe, a mnoge su prilikom prijenosa upućivale na njihov Zakon o kaznenom postupku. Nekoliko je usvojilo novo zakonodavstvo koje pokriva jedan ili više članaka. Umjesto zakonodavstva mnoge države članice donijele su neobvezujuće propise, upute i povelje [2].

Stoga je Europska komisija u 2011. godini iznijela zakonodavni paket – Paket za žrtve [3] – kako bi ojačala pravni okvir o pravima žrtava, uključujući i prijedlog

za izravno obvezujuću i učinkovito provedivu Direktivu o uspostavljanju minimalnih standarda o pravima, podršci i zaštiti žrtava kaznenih djela.

Direktiva 2012/29/EU o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela [4] (u dalnjem tekstu – Direktiva o pravima žrtava) usvojena je 25. listopada 2012. godine, a stupila je na snagu 15. studenog 2012. godine [5]. Sve države članice imale su obvezu provedbe odredbi u svoja nacionalna zakonodavstva do 16. studenog 2015. godine.

Direktiva 2012/29/EU o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela [4] (u dalnjem tekstu – Direktiva o pravima žrtava) usvojena je 25. listopada 2012. godine, a stupila je na snagu 15. studenog 2012. godine [5]. Sve države članice imale su obvezu provedbe odredbi u svoja nacionalna zakonodavstva do 16. studenog 2015. godine.

Mora se napomenuti da Direktiva o pravima žrtava nije jedini pravni instrument EU-a koji nastoji postići zajedničke minimalne razine zaštite žrtava kaznenih djela. Kako bi se povećala obveza da države članice poboljšaju situaciju za osobe koje su pretrpjele kazneno djelo, Paket za žrtve uključuje nekoliko inicijativa.

Trenutni zakonodavni okvir EU-a o zaštiti žrtava uključuje i Direktivu 2011/99/EU o europskom nalogu za zaštitu (European Protection Order – EPO) [6] (u dalnjem tekstu – EPO Direktiva), Uredbu (EU) br. 606/2013 o uzajamnom priznavanju zaštitnih mjera u građanskim stvarima [7] i Direktivu 2004/80/EK koja se odnosi na naknade žrtvama kaznenih djela [8] (u dalnjem tekstu: Direktiva o naknadama).

EPO Direktiva postavlja mehanizam koji omogućuje osobama, koje koriste mjeru zaštite u kaznenim stvarima izdanu u jednoj od država članica, da zatraže europski nalog za zaštitu. Također, takav nalog omogućuje zaštitu i u drugim državama članicama u koje zaštićena osoba putuje ili se kreće. Nalozi za zaštitu obuhvaćeni Direktivom odnose se na situacije u kojima žrtve ili potencijalne žrtve kaznenog djela imaju korist od zabrane, ili regulacije odlaska na pojedina mjesta, osobe koja je uzrok rizika, te zabrane da ih ta osoba kontaktira ili im prilazi [9].

Uredba (EU) br. 606/2013 o uzajamnom priznavanju zaštitnih mjera u građanskim stvarima uspostavlja mehanizam koji omogućuje izravno priznavanje naloga za zaštitu izdanih kao mjeru građanskog prava između država članica. Dakle, osobe koje imaju koristi od zaštitne mjeru građanskog prava izdane u državi članici su kojoj imaju boravište mogu se na nju izravno pozivati u drugim državama članicama pokazujući potvrdu nadležnih tijela kojom se potvrđuju njihova prava. Trenutačno se i EPO Direktiva i Uredba trebaju provoditi u nacionalnim

zakonodavstvima država članica jer se sve odredbe iz tih dokumenata primjenjuju od 11. siječnja 2015. godine [10].

Direktiva o naknadi osigurava da se osobe, kada postanu žrtve kaznenog djela u inozemstvu, mogu prijaviti za državnu naknadu i primiti pomoć kako bi to učinile. Direktiva zahtijeva da sve države članice imaju shemu državne naknade koja osigurava pravednu i primjerenu naknadu žrtvama nasilnih kaznenih djela počinjenih s namjerom. Direktiva također stvara sustav suradnje između nacionalnih tijela za prijenos zahtjeva za naknadu štete u prekograničnim situacijama. Žrtve kaznenog djela počinjenog izvan njihove države članice u kojoj imaju boravište mogu se obratiti i podnijeti zahtjev nadležnom tijelu u svojoj državi članici i dobiti pomoć pri praktičnim i administrativnim formalnostima [11].

U kombinaciji, svi dokumenti koji čine Paket za žrtve trebaju dovoljno i učinkovito oblikovati sustav, zajednički svim državama članicama, u kojem su prava svih žrtava kaznenog djela ojačana, u kojem žrtve moraju biti u mogućnosti nastaviti koristiti zaštitne mjere kada odlaze u drugu državu članicu, kao i sustav koji osigura prava žrtve na naknadu.

[**Okvirna odluka iz 2001. vs. Direktiva o pravima žrtava**](#)

Iako se može prepostaviti da su agencije za provedbu zakona u zemljama članicama EU-a bile svjesne prethodnog pravnog okvira za zaštitu i podršku žrtvama kaznenog djela, valja istaknuti da su od 16. studenoga 2015. godine, kada je Direktiva o pravim žrtava stupila na snagu, zahtjevi postavljeni na znatno viši standard. Isto tako, usporedba će pomoći pri boljem razumijevanju određene svrhe i namjere novih propisa.

Tablica 2.1. Okvirna odluka iz 2001. godine vs. Direktiva o pravima žrtava [12]

Direktiva o žrtvama		Okvirna odluka iz 2001.
Objašnjenje	Članak	Bilješke
Nova odredba o ciljevima Direktive.	Članak 1.	-
Šira definicija „žrtve“ i „članova obitelji“: • ČLANOVI OBITELJI preminulih žrtava definirani su kao žrtve i koriste sva prava navedena u Direktivi; članovi obitelji preživjelih žrtava imaju pravo na podršku i zaštitu. Članovi obitelji široko su definirani te također uključujući i izvanbračne intimne partnere.	Članak 2.1.a i 2.1.b.	-
Nova pravila o pravima žrtava da razumiju i budu razumljive: • DOSTUPNA I RAZUMLJIVA INFORMACIJA – sva komunikacija sa žrtvama mora biti održana na takav način da im je razumljiva (lingvistički ili na drugi način). Stavljen je naglasak na komunikaciju osjetljivu prema djeci.	Članak 3.	-
Nova i proširena pravila o pravima žrtava da primaju podatke: • PRAVO NA DOBIVANJE INFORMACIJA – žrtve će dobiti niz informacija od njihova prvog kontakta s nadležnim tijelom. Žrtve će također dobiti informacije o svojem predmetu, uključujući i odluku o okončanju istrage, neprocesuiranju i konačnoj presudi (uključujući razloge takvih odluka) te informacije o vremenu i mjestu održavanja rasprave i prirodu kaznene prijave.	Članci 4.–6.	U odnosu na članak 4.
Snažnija prava na tumačenje i prevođenje: • TUMAČENJE I PREVOĐENJE – kako bi se omogućilo njihovo sudjelovanje tijekom kaznenog postupka, žrtve s aktivnom ulogom imaju pravo na tumačenje i prijevod. Žrtve mogu osporiti odluku kojom im se ne odobrava tumačenje i prijevod. Sve će žrtve zaprimiti prijevod potvrde o prijavi.	Članak 7.	U odnosu na zaštitne komunikacijske mjere iz članka 5.
Snažnija prava na pristup službama za potporu žrtvama: • PRISTUP POTPORI ZA ŽRTVE – države članice moraju osigurati žrtvama i članovima njihovih obitelji, u skladu s njihovim potrebama, pristup općim i specijalističkim službama za potporu. Direktiva određuje osnovnu razinu usluga koje treba osigurati. Potpora ne ovisi o tome je li žrtva prijavila kazneno djelo ili nije. Države članice moraju olakšati upućivanja koja vrši policija prema službama za potporu žrtvama. • SPECIJALISTIČKE SLUŽBE ZA POTPORU kao minimum moraju osigurati skloništa i ciljanu i integriranu potporu za žrtve sa specifičnim potrebama, kao što su žrtve seksualnog nasilja, žrtve rođno uvjetovanog nasilja i žrtve nasilja u bliskim odnosima, uključujući potporu i savjetovanje nakon proživljene traume.	Članci 8. i 9.	U odnosu na pravila o specijalističkim službama i službama za potporu žrtava u članku 13.

Tablica 2.1. ...

Direktiva o žrtvama	Okvirna odluka iz 2001.	
Objašnjenje	Članak	Bilješke
<p>U cijelosti nova pravila u slučaju odluke o nepokretanju kaznenog progona:</p> <ul style="list-style-type: none"> ISPITIVANJE ODLUKE O NEPOKRETANJU KAZNENOG PROGONA – žrtve imaju pravo biti obaviještene o odluci o nepokretanju kaznenog progona počinitelja, kao potpuno novo pravo na preispitivanje takve odluke. 	Članak 11.	–
<p>Nova pravila o zaštitnim mjerama u okviru službi za popravljanje štete:</p> <ul style="list-style-type: none"> ZAŠTITNE MJERE U OKVIRU SLUŽBI ZA POPRAVLJANJE ŠTETE – žrtve koje odaberu sudjelovati u postupcima za popravljanje štete (unutar Okvirne odluke poznate kao medijacija) moraju imati pristup sigurnim i stručnim službama za popravljanje štete, podložnim nekim minimalnim uvjetima određenim Direktivom. 	Članak 12.	U odnosu na pravila o izvansudskoj nagodbi iz članka 10.
<p>Prošireni propisi o zaštiti žrtava tijekom istraga u kaznenom postupku (saslušanja, pravna pomoć, liječnički pregledi):</p> <ul style="list-style-type: none"> OJAČANA JE ZAŠTITA SVIH ŽRTAVA – mora se poštivati privatnost žrtava i članova njihovih obitelji uz izbjegavanje kontakta s počiniteljem (sve nove sudnice moraju imati zasebne čekaonice). 	Članak 20.	U odnosu na članak 3.2.
<p>Daljnja razrada prava na privatnost.</p>	Članak 21.	U odnosu na članak 8.2.
<p>Znatno proširenje odredbi o žrtvama s posebnim potrebama zaštite:</p> <ul style="list-style-type: none"> POJEDINAČNA PROCJENA KAKO BI SE IDENTIFICIRALA RANJIVOST I POSEBNE MJERE ZAŠTITE – sve žrtve moraju biti pojedinačno procijenjene kako bi se utvrdilo jesu li tijekom kaznenog postupka ranjive na sekundarnu ili ponovljenu viktimizaciju ili zastrašivanje. Kako bi ih se zaštitilo, ako imaju specifične potrebe, na raspolaganju je čitav niz posebnih mjera. 	Članici 22. – 24.	U odnosu na članak 2.2.
<p>Proširene odredbe o osposobljavanju djelatnika:</p> <ul style="list-style-type: none"> OSPOSOBLJAVANJE DJELATNIKA postalo je obaveza, a naglasak je stavljen i na suradnju između država članica i na suradnju na nacionalnoj razini te na podizanje svijesti o pravima žrtava. 	Članak 25.	U odnosu na članak 14.
<p>Proširena pravila o suradnji među nadležnim tijelima država članica.</p>	Članak 26.1.	U odnosu na članak 12.
<p>Nove odredbe koje zahtijevaju od država članica da osvješćuju žrtve o njihovim pravima.</p>	Članak 26.2.	–

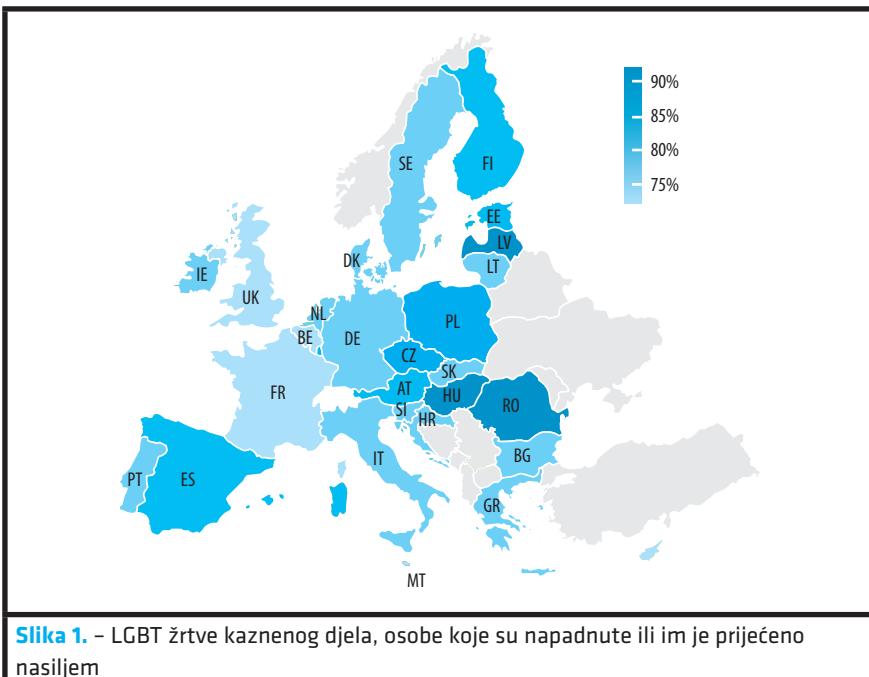
Sama Direktiva o pravima žrtava sastoji se od 72 uvodne odredbe i 6 poglavlja, uključujući poglavlja o općim odredbama, pružanju informacija i potpore, sudje-lovanju u kaznenim postupcima, zaštiti žrtava i priznavanju žrtava s posebnim potrebama zaštite, kao i druge odredbe i završne odredbe. Tablica 1. jasno pokazuje da su u svakom dijelu Direktive, u odnosu na Okvirnu odluku iz 2001. godine, uklju-čena ključna poboljšanja.

Direktiva o pravima žrtava

Svaka uvodna odredba i članak Direktive usmjereni su na poboljšanje uvjeta za sve žrtve kaznenih djela, unutar cijele Europe. Odredbe Direktive moraju se poštivati, prenijeti i primjeniti u punoj mjeri, kako na razini zakonodavstva tako i u provedbi.

Kao što je Opća uprava za pravosuđe (DG Justice), vezano uz prijenos i provedbu Direktive, navela u svojem usmjerivačkom dokumentu, u svim pojedinim odredbama prijenosnih mjera ove Direktive moraju se poštivati opći principi zako-nodavstva Europske unije (npr. jednakost i nediskriminacija), kao i Povelja o temelj-nim pravima [13].

Stoga će u sljedećim potpoglavljima više pažnje biti usmjereni na jednu određe-nu grupu, LGBT žrtve kaznenog djela, da bi se osiguralo bolje razumijevanje o tome kako se prema LGBT žrtvama treba postupati da bi se uskladili sa zahtjevima jednakog i nediskriminirajućeg postupanja. Važno je napomenuti da cijeli tekst Direktive neće biti analiziran. Izbor odredbi Direktive napravljen je na temelju njihove relevantnosti za specifičnu grupu, koja su u ovom slučaju LGBT žrtve kaznenog djela.



Slika 1. – LGBT žrtve kaznenog djela, osobe koje su napadnute ili im je prijećeno nasiljem

U 2012. godini, EU Agencija za temeljna prava (u dalnjem tekstu – FRA) provela je „EU lezbijsko, gay, biseksualno i transrođno istraživanje“ (u dalnjem tekstu – EU LGBT istraživanje) [14], koje je uključilo 93.079 ispitanika iz 28 država.

Razlog tomu zašto se Direktiva o pravima žrtava mora analizirati iz perspektive LGBT osoba jasno je vidljiv iz slike 1. Od svih ispitanika 26% ih je bilo stavljeno u poziciju postajanja žrtvom kaznenog djela jer su bili napadnuti ili im je prijećeno nasiljem. Znatan broj ljudi koji se identificiraju kao LGBT izloženo je nasilju i prijetnjama. U principu, problem je identificiran diljem Europe, iako u nekim državama manje nego u drugima. Namjera je Direktive o pravima žrtava i obveza zakonodavca u svakoj državi članici osigurati zaštitu i podršku za sve te žrtve. To je u potpunosti u skladu s uvodnom odredbom broj 4 [15] Direktive, u kojoj se navodi da na razini Unije treba poduzeti djelovanja radi jačanja prava, potpore i zaštite žrtava kaznenih djela [16].

RELEVANTNE UVODNE ODREDBE

Poseban fokus na LGBT osobe proizlazi iz uvodne odredbe broj 9, u kojoj se naglašava da bi žrtve kaznenih djela trebalo prepoznati i prema njima postupati s poštovanjem, na osjećajan i profesionalan način bez diskriminacije bilo koje vrste

utemeljene na bilo kojoj osnovi poput rase, boje kože, etničkog ili socijalnog podrijetla, genetskih obilježja, jezika, religije ili uvjerenja, političkog ili nekog drugog uvjerenja, pripadnosti nacionalnoj manjini, imovine, rođenja, invalidnosti, dobi, spola, spolnog izražavanja, spolnog identiteta, seksualnog usmjerenja, boravišnog statusa ili zdravlja.

Jasna definicija „rodno uvjetovanog nasilja“ jest, u usporedbi s prethodnim pravnim aktima, još jedan dodatak Direktivi. U uvodnoj odredbi broj 17 ono je definirano kao nasilje usmjereno protiv osobe zbog njezina spola, spolnog identiteta ili spolnog izražavanja ili koje nerazmjerne više pogoda osobe određenog spola. Ono može imati za posljedicu tjelesnu, spolnu, emocionalnu ili psihičku štetu ili ekonomski gubitak za žrtvu. Rodno uvjetovano nasilje smatra se oblikom diskriminacije i povredom temeljnih sloboda žrtve.

Dodatni aspekt vrijedan spomena uključen je u uvodnu odredbu broj 25, u kojoj se navodi da, ne dovodeći u pitanje pravila o rokovima zastare, odgođeno prijavljivanje kaznenog djela zbog straha od odmazde, ponizavanja ili stigmatizacije ne bi smjelo rezultirati odbijanjem izdavanja potvrde o prijavi žrtve. Ova specifična uvodna odredba posebno je važna, s obzirom na to da su najčešći razlozi zbog kojih se LGBT žrtve, koje su bile fizički/seksualno napadnute ili im je prijećeno nasiljem, ne odlučuju podnijeti prijavu policiji sljedeći: čak i u slučajevima teških kaznenih djela, 43% LGBT žrtava ne bi prijavilo kazneno djelo zbog svojeg uvjerenja da policija neće htjeti ništa učiniti, a 32% žrtava zbog svojeg uvjerenja da policija neće moći ništa učiniti. S obzirom na ovaj trend, presudno je važno da se prijave žrtava ne odbacuju zbog kašnjenja jer je vrlo vjerojatno da tu odluku žrtve ne donose lako.

	Last	Most serious
Did not think they would do anything	50	43
Too minor/not serious enough/never occurred to me	38	30
Did not think they could do anything	37	32
Fear of a homophobic and/or transphobic reaction from the police	34	29
Shame, embarrassment, didn't want anyone to know	26	29

Slika 2. Zašto to niste prijavili policiji? [17]

Uvodna odredba broj 38 odnosi se na osobe koje su posebno ranjive ili koje se nalaze u situacijama koje ih izlažu posebno velikom riziku štete. Kao jedan od primjera, navode se žrtve rodno uvjetovanog nasilja kao one kojima bi trebalo pružiti specijalističku potporu i pravnu zaštitu.

Naglašeno je da su neke žrtve posebno u opasnosti od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde počinitelja u kaznenom postupku. Kako bi se utvrdila razina takvih rizika, Direktiva nudi alat za pojedinačne procjene, kao jedini pogodan pristup za učinkovito postupanje kada postoji mogućnost da se radi o osobi koja je posebno ranjiva. Uvodna odredba broj 56 predlaže kriterije za pojedinačne procjene kao što su osobne značajke žrtve, poput njezine dobi, spola i spolnog identiteta ili izražavanja, etničke pripadnosti, rase, religije, seksualnog usmjerenja, zdravlja, invalidnosti, boravišnog statusa, poteškoća u komunikaciji, odnosa s počiniteljem ili ovisnosti o njemu te prethodnog iskustva s kaznenim djelom. Osim toga, u obzir bi se trebalo uzeti vrstu ili prirodu i okolnosti kaznenog djela, na primjer radi li se kaznenom djelu iz mržnje, kaznenom djelu zbog neke osobine osobe ili kaznenom djelu počinjenom s diskriminatornim motivom. Uvodna odredba broj 57 naglašava potrebu da bi, s velikom vjerojatnošću, trebalo pretpostaviti da će specifične grupe posebice imati koristi od posebnih zaštitnih mjera, navodeći, među ostalim primjerima, i žrtve rodno uvjetovanog nasilja i kaznena djela iz mržnje.

Direktiva također sugerira da, kako bi službenici bili u stanju identificirati žrtve i njihove potrebe i odnositi se s njima na uljudan, osjetljiv, profesionalan i nediskriminirajući način, službenici moraju imati pristup odgovarajućim i trajnim obukama.

Većina navedenih uvodnih odredbi dodatno će se analizirati u odgovarajućim poglavljima Direktive.

RELEVANTNE DEFINICIJE

Članak 2. Direktive daje definiciju žrtve koja se sastoji od dvaju dijelova. Prvo, prema razumijevanju Direktive, žrtva je fizička osoba koja je pretrpjela štetu, uključujući tjelesnu, umnu ili emocionalnu štetu ili ekonomski gubitak koji je izravno uzrokovani kaznenim djelom. Drugo, „žrtva“ mogu biti i članovi obitelji osobe čija je smrt izravno uzrokovana kaznenim djelom i koji su pretrpjeli štetu kao posljedicu smrti te osobe.

„Članovi obitelji“ u ovom kontekstu odnose se na bračnog druga, osobu koja živi sa žrtvom u čvrstoj životnoj zajednici, u zajedničkom kućanstvu te na stabilnoj

i stalnoj osnovi, srodnike u ravnoj liniji, braću i sestre te osobe ovisne o žrtvi. Važno je analizirati popis članova obitelji imajući na umu sva antidiskriminacijska načela. Na primjer, kao što objašnjava profesor Steve Peers, izraz „drug“ očito će se odnositi na svakoga tko je bio u braku po zakonu države (uključujući i državu koja nije članica ili državu članicu različitu od one u kojoj je kazneno djelo počinjeno), nevažno radi li se o istospolnim paru ili paru suprotnih spolova, iako to ne bi predstavljalo obvezu priznavanja istospolnih brakova slavljenih u drugoj državi u bilo koju drugu svrhu [18].

Definicija „članovi obitelji“ također uključuje „osobu koja živi sa žrtvom u čvrstoj životnoj zajednici, u zajedničkom kućanstvu te na stabilnoj i stalnoj osnovi“. Takvi odnosi mogli bi očito biti ili između osoba istog spola ili suprotnog spola [19].

Takvo objašnjenje također podržava i Opća uprava za pravosuđe (DG Justice) u svojem usmjerivačkom dokumentu, koji ističe obvezu država članica na korištenje definicije „članovi obitelji“ kada je riječ o partnerima žrtve. Ove definicije trebaju uključivati supružnike, kao i partnere koji nisu u braku, bez obzira na to jesu li pod svojim nacionalnim zakonima partneri u registriranom civilnom partnerstvu. Dakle, ova definicija treba se primjenjivati u svim državama članicama, bez obzira na nacionalno zakonodavstvo o priznavanju nevjerenčanih parova, istospolnih parova i istospolnih brakova [20].

Konačno, definicija „članovi obitelji“ uključuje „srodnike u ravnoj liniji, braću i sestre te osobe ovisne o žrtvi“. Ne postoji zahtjev da „ovisna osoba“ mora biti krvni srodnik ili srodnik po tazbini, i tako koncept može uključivati (na primjer) djecu umrlog partnera, čak i u nedostatku braka ili civilnog partnerstva između osoba u pitanju (bilo da je taj nedostatak prouzročen time što zakon ne propisuje te mogućnosti ili zbog samog izbora osoba u pitanju), bilo da su partneri osobe istog ili suprotnog spola [21].

RELEVANTNI ASPEKTI PRAVA NA DOBIVANJE INFORMACIJA

Ključan aspekt, s obzirom na pružanje informacija, jest pravo žrtve da razumije i bude razumljiva. Pristup iz Direktive naglašava sposobnost pojedine žrtve da „slijedi postupak“ [22]. Kako bi ovo načelo bilo ispunjeno, nadležna tijela država članica imaju obvezu, ako je potrebno, osigurati da se komunikacija sa žrtvama odvija jednostavnim i dostupnim jezikom (u usmenom ili pisanim obliku).

Nadležna su tijela također dužna omogućiti da žrtva bude u pratnji osobe po vlastitom izboru. Svrlja je tog prava da se praktično pomogne žrtvi i pruži moralna podrška prilikom prijavljivanja kaznenog djela. Ova odredba također može

Tablica 2.2. – Članak 4. Direktive o pravima žrtava

Vrsta informacija koje su nadležna tijela dužna osigurati [25]	Objašnjenje [26]
(a) Vrsta potpore koju mogu ostvariti i od koga, uključujući, kada je to primjenjivo: 1) osnovne informacije o pristupu medicinskoj potpori; 2) bilo koju specijalističku potporu, uključujući psihološku potporu; 3) zamjenski smještaj.	Policijski bi službenici trebali osigurati da su žrtve informirane o dostupnoj potpori i da pitaju žrtve žele li kontaktirati/ili da ih kontaktiraju službe za potporu.
(b) postupci za podnošenje prijava za kaznena djela i položaj žrtava u takvim postupcima.	Obrazloženja nadležnih tijela moraju odražavati ulogu žrtve kroz različite faze kaznenog postupka.
(c) kako i pod kojim uvjetima mogu dobiti zaštitu, uključujući zaštitne mjere.	Na temelju pojedinačne procjene žrtve, ona može tijekom svojeg prvog kontakta s nadležnim tijelom imati pravo na traženje zaštitnih mjera.
(d) kako i pod kojim uvjetima mogu dobiti: 1) pravne savjete, 2) pravnu pomoć, 3) svaku drugu vrstu savjeta.	Pojam „svaka druga vrsta savjeta“ trebao bi se široko tumačiti. Stoga je značajan ako se savjet može izdici iznad jednostavnog pravnog savjeta. Također, može, ako je to prikladno, pokrivati informaciju o programima socijalnog osiguranja ili finansijski savjet.
(e) kako i pod kojim uvjetima mogu dobiti naknadu štete.	
(f) kako i pod kojim uvjetima imaju pravo na usmeno i pisano prevođenje.	
(g) ako borave u državi članici koja nije država članica u kojoj je počinjeno kazneno djelo, sve posebne mjere, postupci ili aranžmani koji su dostupni za zaštitu njihovih interesa u državi članici u kojoj je ostvaren prvi kontakt s nadležnim tijelom.	
(h) dostupni postupci za podnošenje prijava u slučaju u kojem njihova prava ne poštuje nadležno tijelo koje djeluje u okviru kaznenog postupka.	
(i) kontaktni podaci za komunikaciju o njihovu predmetu.	
(j) dostupne službe za popravljanje štete.	
(k) kako i pod kojim uvjetima se mogu nadoknaditi troškovi nastali kao posljedica njihova sudjelovanja u kaznenom postupku.	

uključivati i osobu koju žrtva nije izričito izabrala, ali koja se dobровoljno javila za pomoć zbog mentalnog/fizičkog stanja žrtve povezanog s kaznenim djelom [23] (članak 3.).

Osim toga, pravo razumjeti i biti razumljiv ne može biti ispunjeno ako žrtve nemaju pristup prijevodu u situaciji kada nadležna tijela ne govore jezik žrtve. To je dovelo do prava na tumačenje i prevođenje: na zahtjev, žrtvama mora biti

osigurano besplatno tumačenje u skladu s njihovim položajem u kaznenom postupku u odgovarajućem kaznenopravnom sustavu, barem tijekom saslušanja ili ispitivanja žrtve tijekom kaznenog postupka. Slični se zahtjevi primjenjuju i na prijevod (članak 7.).

Što se postupka podnošenja prijave tiče, žrtve sada imaju pravo dobiti pisanu potvrdu svoje formalne prijave, a nadležna tijela dužna su ju izdati. Dodatno, ta potvrda mora naznačiti i osnovne podatke o kaznenom djelu – vrstu, vrijeme i mjesto, kao i bilo kakvu štetu uzrokovanoj kaznenim djelom. Za LGBT žrtve važno je dobiti potvrdu i prepoznavanje kaznenog djela iz mržnje koje su pretrpjele (članak 5.).

Direktiva znatno podiže standarde oko količine informacija koju se mora pružiti svim žrtvama i koje moraju biti pružene pri prvom kontaktu s nadležnim tijelom. Prvi kontakt može biti ostvaren kada žrtva prijavi kazneno djelo u policijskoj postaji, ali i u kontaktu s policijom na mjestu događaja, bez da je žrtva službeno podnijela prijavu [24] (članak 4).

Žrtve sada trebaju biti obaviještene o tome i mogu zahtijevati zaprimanje informacija o svakoj odluci o nepokretanju ili okončanju istrage ili o nepoduzimanju kaznenog progona protiv počinitelja, kao i o vremenu i mjestu održavanja postupka te prirodi optužbi protiv počinitelja. Takve informacije mogu se žrtvi dostaviti u pisanim oblicima ili usmeno, uključujući i putem elektroničkih sredstava, na posljednju poznatu adresu za dostavu pošte ili pomoću elektroničkih podataka za kontakt koje je žrtva priopćila nadležnom tijelu [27].

U skladu s njihovim položajem u odgovarajućem kaznenopravnom sustavu, žrtve također mogu zaprimati svaku konačnu presudu u postupku te informacije kojima se žrtvi omogućuju saznanja o stanju kaznenog postupka, osim ako, u iznimnim slučajevima, takva obavijest može štetno utjecati na pravilno rješavanje predmeta (dokumenti trebaju sadržavati razloge ili kratak sažetak obrazloženja odluke o kojoj se radi).

Postoji još jedan potpuno nov dodatak pravima žrtava – njihovo pravo da budu obaviještene, bez nepotrebne odgode, o puštanju na slobodu ili bijegu osobe koja je bila zadržana, protiv koje se vodio kazneni progon ili koja je osuđena za kazneno djelo. Nadalje, žrtva ima pravo biti obaviještena o svim primjenjivim zaštitnim mjerama koje su u skladu s pojedinačnom i procjenom rizika koju su provele nadležna tijela [28] (članak 6.).

RELEVANTNI ASPEKTI PRAVA NA POTPORA

Jedan od glavnih doprinosa Direktive poboljšanju okolnosti za žrtve diljem EU-a detaljnije je razrađeno i prošireno pravo na potporu. Države članice imaju obavezu žrtvama osigurati pristup povjerljivim i besplatnim službama za potporu prije, tijekom te odgovarajuće vrijeme nakon kaznenog postupka. Postoje dva važna aspekta koja je potrebno spomenuti – ponajprije, službe za potporu žrtvama moraju biti na raspolaganju i članovima obitelji žrtve (u skladu s njihovim specifičnim potrebama i stupnju štete koja im je nanesena kaznenim djelom) te, drugo, pružanje potpore žrtvama ne može ovisiti o tome je li žrtva podnijela formalnu prijavu nadležnom tijelu.

Posljednji aspekt osobito je važan za LGBT žrtve kaznenih djela. To se može zaključiti iz izvješća Agencije EU-a za temeljna prava (FRA), koje pokazuje da LGBT žrtve nisu prijavile 78% najozbiljnijih slučajeva nasilja motiviranih mržnjom [29]. Novi pristup Direktive, obveza pružanja potpore žrtvama čak i ako kazneno djelo nije prijavljeno, trebao bi povećati opseg pomoći koja bi odmah bila dostupna LGBT žrtvama.

Iako je potrebno posvetiti dužnu pažnju podizanju svijesti i smanjenju broja neprijavljenih kaznenih djela iz mržnje, obveza osiguravanja potpore svim žrtvama također je vrlo važna. Uz to, pružanje potpore u ranoj fazi nakon što je osoba doživjela kazneno djelo može znatno umanjiti srednjoročne i dugoročne posljedice za pojedinca i za društvo u cjelini (u terminima ljudske patnje, opterećenja za zdravstveni i socijalni sustav, gubitka primanja i izostanka s posla) [30]. S tim u vezi, obvezna nadležnih tijela da potpomognu pravovremeno davanje preporuka službama za pružanje potpore također se može promatrati kao značajan napredak (članak 8.).

Direktiva ide i korak dalje i navodi samoopisnu listu minimalnih usluga koje trebaju pružati službe za pružanje potpore:

- Informacije, savjeti i potpora relevantni za prava žrtava, uključujući informacije o pristupu državnom sustavu za naknadu štete za pretrpljena kaznena djela i njihovo ulozi u kaznenom postupku, uključujući pripremu za sudjelovanje na suđenju;
- Informacije o svim relevantnim specijalističkim službama za pružanje potpore na danom mjestu ili izravno upućivanje na njih;
- Emocionalnu i, gdje je dostupno, psihološku potporu;
- Savjete o finansijskim i praktičnim pitanjima koja proizlaze iz kaznenog djela;

- Savjet o rizicima i prevenciji sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde, ako to ne pružaju javne ili privatne službe;
- Uz to, službe za pružanje stručne potpore moraju, kao minimum, razviti i omogućiti (a) skloništa ili neki drugi oblik prijelaznog smještaja za žrtve kojima je potreban siguran smještaj zbog neposrednog rizika od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde i (b) ciljanu i integriranu potporu žrtvama sa specifičnim potrebama, kao što su žrtve seksualnog, rodno uvjetovanog nasilja i nasilja u bliskim odnosima, uključujući potporu i savjetovanje nakon proživljene traume (članak 9.). Uvodnom odredbom broj 38, na popis se dodaje neposredna liječnička pomoć, upućivanje na medicinsko i forenzičko ispitivanje dokaza u slučajevima silovanja ili seksualnog napada, kratkotrajno i dugoročno psihološko savjetovanje, skrb nakon proživljene traume te pružanje pravnih savjeta.

RELEVANTNI ASPEKTI SUDJELOVANJA U KAZNENOM POSTUPKU

Poglavlje 3 Direktive bavi se sudjelovanjem žrtava u kaznenom postupku. Većina članaka u Poglavlju 3 postupovne su naravi: često sadrže reference iz nacionalnih zakonodavstava, čime omogućuju svakoj državi članici da odabere najpogodniji oblik implementacije zahtjeva.

Table 2.3. Chapter 3 of Victim's Rights Directive

Relevantni članak i pravo žrtve	Objašnjenje
Članak 10. Pravo na saslušanje	Države članice imaju obavezu žrtvama osigurati (definiranjem u nacionalnom zakonodavstvu) pravo na saslušanje i pružanje dokaza tijekom kaznenog postupka.
Članak 11. Prava u slučaju odluke o nepoduzimanju kaznenog progona	Žrtve koje imaju formalnu ulogu u kaznenom postupku moraju imati pravo na preispitivanje odluke o nepoduzimanju kaznenog progona. Potrebno je osigurati da barem žrtve teških kaznenih djela imaju pravo na preispitivanje odluke o nepoduzimanju kaznenog progona [31]. Preuvjet je za korištenje ovog prava dobivanje dovoljno informacija unaprijed, kako bi žrtva mogla donijeti odluku o preispitivanju odluke o nepoduzimanju progona.

Članak 12. Pravo na zaštitne mjere u okviru službi za popravljanje štete	Direktiva postavlja obvezu poduzimanju mjera za zaštitu žrtve od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde, koja se primjenjuje kod pružanja usluga službi za popravljanje štete. Sudjelovanje žrtve treba biti dobrovoljno, što također pretpostavlja da žrtva ima dovoljno znanja o rizicima i prednostima kako bi donijela odluku na temelju informacija koje ima. To također znači da je faktore, poput neravnoteže snaga, dobi, zrelosti ili intelektualnog kapaciteta žrtve koji mogu ograničiti ili umanjiti njezinu sposobnost donošenja odluke utemeljene na informacijama ili mogu pretpostaviti pozitivan ishod za žrtvu, potrebno uzeti u obzir pri odlučivanju o predmetu i pri provođenju postupka popravljanja štete. Bilo kakav dogovor između stranaka treba biti dobrovoljan i počinitelj mora biti upoznat s osnovnim činjenicama u predmetu [32].
Članak 13. Pravo na pravnu pomoć	Države članice imaju obavezu žrtvama osigurati pravo na pravnu pomoć u slučajevima u kojima imaju status stranke u kaznenom postupku. Ako žrtva ima pravo na pravnu pomoć prema nacionalnom zakonodavstvu, ona bi trebala uključivati besplatne pravne savjete i besplatno pravno zastupanje [33].
Članak 14. Pravo na naknadu troškova	Žrtve imaju pravo na naknadu troškova koji su nastali kao rezultat njihova aktivnog sudjelovanja u kaznenom postupku, u skladu s njihovim položajem u kaznenopravnom sustavu. Svrha je ovog članka osigurati da žrtve ne budu sprječene za aktivno sudjelovanje u kaznenom postupku – i na taj način vide da je pravda zadovoljena – zbog njihovih finansijskih ograničenja. U praksi, ovaj se članak u svojoj biti fokusira na putne troškove i gubitak prihoda [34].
Članak 15. Pravo na povrat imovine	Nakon odluke nadležnog tijela, imovina zaplijenjena u okviru kaznenog postupka mora biti vraćena žrtvama bez odgode, osim ako je dalje potrebna u svrhu kaznenog postupka.
Članak 16. Pravo na odluku o naknadi štete od strane počinitelja u okviru kaznenog postupka	U okviru kaznenog postupka, žrtve imaju pravo na odluku o počiniteljevoj naknadi štete, u razumnom roku, osim ako je nacionalnim zakonodavstvom predviđeno da se takva odluka mora donijeti u drugom pravnom postupku (isključenje bi se primijenilo ako žrtva traži naknadu štete od počinitelja izvan kaznenog postupka). Mora se napomenuti da je domet ovog članka isključivo počiniteljeva naknada štete, a ne i državna naknada (informacije o državnoj naknadi štete navedene su u okviru članka 4).

<p>Članak 17. Prava žrtava s boravištem u drugoj državi članici</p>	<p>Direktiva postavlja obavezu državama članicama da poduzmu odgovarajuće mjere za umanjenje poteškoča koje se javljaju ako žrtva ima boravište u nekoj drugoj državi članici, a ne u onoj u kojoj je kazneno djelo počinjeno, a posebno u vezi s organiziranjem kaznenog postupka. Osobe s boravištem u drugoj državi članici također imaju pravo na usluge službi za potporu žrtvama, što je predviđeno člankom 9. (koji proizlazi iz uvodne odredbe broj 51). U takvim slučajevima (1) potrebno je uzeti izjavu od žrtve odmah nakon podnošenja prijave i (2) u mjeri u kojoj je to moguće, potrebno je imati pristup videokonferenciji i telefonskoj konferenciji za saslušavanje žrtava koje imaju boravište u inozemstvu. Osim toga, žrtve moraju imati pravo podnošenja prijave u državi članici u kojoj imaju boravište, a države članice imaju obvezu proslijedjivanja prijave iz države u kojoj žrtva ima boravište u državu u kojoj je kazneno djelo počinjeno.</p>
--	--

RELEVANTNI ASPEKTI ZAŠTITE ŽRTAVA

Članak 18. zahtijeva od država članica da široki raspon zaštitnih mjera bude na raspolaganju za zaštitu žrtava i članova njihovih obitelji od sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde. Od njih se također traži da žrtve i članove njihovih obitelji zaštite od fizičkog, emocionalnog i psihičkog nasilja [35].

Osim toga, dostojanstvo žrtava mora biti zaštićeno tijekom ispitivanja i prilikom svjedočenja: u okviru kaznenog postupka nadležna tijela trebaju zaštititi žrtve od sekundarne viktimizacije tako što će, na primjer, ograničiti nametljiva pitanja, voditi računa da se tijekom ispitivanja i unakrsnog ispitivanja postavljaju samo pitanja koja su važna i od interesa za konkretan slučaj. Druge moguće mjere za zaštitu dostojanstva žrtava tijekom ispitivanja uključuju ograničenje broja ponovljenih ispitivanja žrtve, način na koji će stručnjaci u okviru kaznenog postupka postavljati pitanja i osigurati da se žrtve poštuju i da se prema njima ponaša kao prema žrtvama tijekom cijelog kaznenog postupka [36]. Sva ova razmatranja vrlo su važna za LGBT žrtve. Direktiva također propisuje mogućnost korištenja fizičke zaštite žrtava i članova njihovih obitelji [37].

Zaštita žrtava osigurava se i utvrđivanjem uvjeta za izbjegavanje kontakta između žrtava (i članova njihovih obitelji) i počinitelja. Iako Direktiva zahtijeva da nove prostorije u sudovima imaju zasebne čekaonice za žrtve, jasno je da je ispunjenje ovog uvjeta prilično zahtjevno i skupo. Prije nego što se ovaj uvjet ispuni na infrastrukturnoj razini, ovo se pitanje djelomično može riješiti kroz organizaciju, na primjer tako da se sastanak sa žrtvom i počiniteljem organizira u različito vrijeme ili, kada je to prikladno, uporabom videokonferencijskih metoda (članak 19.).

Direktiva postavlja četiri osnovna načela za zaštitu žrtava tijekom kriminalističkog istraživanja. Ovo pravo i njegov sadržaj novina su u pravnim okvirima vezanim za žrtve kaznenih djela i njegova je osnovna namjera prevencija sekundarne viktimizacije. Četiri su načela definirana u članku 20. sljedeća:

1. Saslušanja žrtava provode se bez neopravdane odgode nakon podnošenja prijave kaznenog djela nadležnom tijelu;
2. Broj saslušanja žrtava zadržat će se na najmanjoj mjeri, a saslušanja će se provoditi samo ako su krajnje neophodna za potrebe istrage u kaznenom postupku;
3. Žrtve mogu biti u pratnji svojih pravnih zastupnika i osobe koju one odaberu, osim ako je donesena drukčija obrazložena odluka;
4. Medicinske pretrage svest će se na najmanju mjeru i provest će se samo ako su krajnje neophodne u svrhu kaznenog postupka.

Nije potrebno zaštiti samo žrtve tijekom kaznenog postupka – potrebno je poduzeti i posebne mjere za zaštitu njihove privatnosti (osobne značajke i slike žrtava i članova njihovih obitelji). Članak 21. navodi medije kao jedan od faktora u zaštiti privatnosti žrtava, tako što se potiču na poduzimanje samoregulatornih mjera za zaštitu privatnosti, osobne nepovredivosti i osobnih podataka žrtve. Od medija se traži izbjegavanje sekundarne viktimizacije žrtava.

RELEVANTNI ASPEKTI ZAŠTITE ŽRTAVA S POSEBNIM POTREBAMA ZAŠTITE

Pojedinačna procjena žrtava za identificiranje njihovih specifičnih potreba, bez sumnje, jedna je od najvažnijih nadopuna koje će Direktiva donijeti sustavu zaštite žrtava u svim državama članicama. Svrha pojedinačne procjene jest utvrđivanje je li žrtva posebno ranjiva na sekundarnu i ponovljenu viktimizaciju, zastrašivanje i odmazdu tijekom kaznenog postupka. To je važno razumjeti kako bi se postavila odgovarajuća razina i domet pitanja koja se postavljaju žrtvama u okviru ove procjene [38].

Tri su glavna kriterija kojih će se stručnjaci pridržavati kada procjenjuju žrtvu:

1. osobne značajke žrtve;
2. vrsta ili priroda kaznenog djela te
3. okolnosti kaznenog djela.

Nadalje, Direktiva skreće posebnu pažnju na žrtve koje su pretrpjele kazneno djelo koje je počinjeno iz predrasuda ili na temelju diskriminacije koja može biti

utemeljena na njihovim osobnim značajkama – u skladu s Direktivom, takve žrtve zahtijevaju posebnu pažnju. Posebnu je pažnju potrebno posvetiti i žrtvama koje su doživjele znatnu štetu uslijed težine kaznenog djela te one žrtve koje su zbog svojeg odnosa s počiniteljem i svoje ovisnosti o počinitelju osobito ranjive. Ako LGBT žrtve ulaze u neku od ovih kategorija, to je temelj za prepostavku da takve žrtve imaju posebne potrebe zaštite.

Žrtve moraju biti uključene u procjenu i njihove je želje potrebno uzeti u obzir, no žrtve mogu i odbiti prednost posebnih mjera. Važno je napomenuti da se pojedinačna procjena mora ažurirati tijekom kaznenog postupka, što je pristup koji omogućuje prilagodbu, povećanje i smanjenje usluge zaštite u skladu s aktualnim potrebama žrtve.

Članak 23. Direktive opisuje posebne mjere u okviru istrage, prepoznate kao rezultat pojedinačne procjene:

1. saslušanje žrtve provodi se u prostorijama određenima ili prilagođenima za tu svrhu;
2. saslušanje žrtve provode stručnjaci koji su za to osposobljeni;
3. žrtvu uvijek saslušava ista osoba, osim ako je to protivno dobrom pravosuđu;
4. sva saslušanja žrtava spolnog nasilja, rodno uvjetovanog nasilja ili nasilja u bliskim odnosima, osim ako ih provode državni odvjetnik ili sudac, provodi osoba istog spola kao i žrtva, ako žrtva to želi, pod uvjetom da se ne ugrozi tijek kaznenog postupka.

Ako i kada žrtva s posebnim potrebama zaštite sudjeluje u sudskom postupku, potrebno je poduzeti sljedeće mjere:

1. mjere radi izbjegavanja vizualnog kontakta između žrtava i počinitelja, uključujući tijekom iznošenja dokaza, prikladnim sredstvima, uključujući korištenjem komunikacijske tehnologije;
2. mjere kojima se osigurava saslušanje žrtve u sudnici bez njezine prisutnosti, posebno korištenjem odgovarajućih komunikacijskih tehnologija;
3. mjere izbjegavanja nepotrebnog ispitivanja o privatnom životu žrtve koji nije povezan s kaznenim djelom;
4. mjere koje omogućuju saslušanje bez prisutnosti javnosti.

Posve logično, Direktiva ne određuje broj zaštitnih mjeru koje je potrebno primijeniti – to je prepusteno na odluku stručnjacima u svakoj od država, nakon evaluacije potreba žrtava u svakom pojedinačnom slučaju.

RELEVANTNI ASPEKTI U OSTALIM ODREDBAMA

Dva aspekta, istaknuta u Poglavlju 5 Direktive, obuhvaćaju obuku djelatnika i suradnju i koordinaciju službi.

U članku 25. preporučuje se da svi stručnjaci koji su u kontaktu sa žrtvama prođu obuku – popis stručnjaka odnosi se, ali nije ograničen, na policiju, osoblje suda, tužitelje, odvjetnike, osoblje službi za potporu žrtvama i službi za popravljanje štete.

Kako je objašnjeno u dokumentu sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe (DG Justice), obveze država članica u području obuke uključuju razvoj svijesti o potrebama žrtava na profesionalan i nediskriminirajući način. Pojam „potrebe žrtve“ pokriven je većinom odredbama članaka 8. i 9. o općim i stručnim službama za potporu te u Poglavlju 4 o zaštiti žrtava i priznavanju žrtava s posebnim potrebama zaštite [39].

Članak 26. zauzvrat naglašava važnost suradnje između država članica, navodeći minimalni raspon takve suradnje:

1. razmjena najbolje prakse;
2. konzultiranje u pojedinačnim predmetima i
3. pomoć europskim mrežama koje rade na pitanjima koja su izravno povezana s pravima žrtava.

Uz gore navedeno, podizanje svijesti također je istaknuto u članku, budući da su države članice obavezne poduzimati odgovarajuće mјere, uključujući one putem interneta, kojima je cilj:

1. podizanje svijesti o pravima definiranim ovom Direktivom;
2. smanjivanje rizika od viktimizacije;
3. minimiziranje negativnog učinka kaznenog djela i rizika sekundarne i ponovljene viktimizacije, zastrašivanja i odmazde.

Ove aktivnosti posebno bi trebale ciljati na rizične skupine poput djece, žrtava rodno uvjetovanog nasilja i nasilja u bliskim odnosima. Direktiva upućuje, ali ne ograničava, te aktivnosti na davanje informacija i kampanje za podizanje svijesti i istraživačke i edukativne programe, i, gdje je to prikladno, u suradnji s relevantnim organizacijama civilnog društva i drugim zainteresiranim stranama.

To također znači da države članice moraju osigurati postojanje općenitih kampanja za podizanje svijesti i dostupnost informacija široj javnosti (letci, kampanje, internetske stranice itd.) te na mjestima gdje će se žrtve vjerojatno naći nakon što

su bile izložene kaznenom djelu (bolnice, školske ambulante, centri za smještaj i zapošljavanje, ženske organizacije, savjetovališta itd.) [40].

Zašto je važno slijediti i ispunjavati zahtjeve koji su postavljeni u Direktivi?

Postoji nekoliko načina na koje možemo odgovoriti na ovo pitanje. Ponajprije, Direktiva državama članicama pruža prilično jasan i eksplicitan popis pristupa, alata i mjera kojima se može unaprijediti sustav potpore žrtvama u skladu s mogućnostima i potrebama nacionalnih zakonodavstava. Ciljevi ove sveobuhvatne, daleko-sežne Direktive mogu se postići različitim sredstvima – kombiniranjem različitih zakona, administrativnim i praktičnim mjerama – i trebaju uzeti u obzir dobru praksu u području pomoći i zaštite žrtava [41].

Ako pobliže promotrimo ciljeve Direktive – žrtvama kaznenih djela pružiti odgovarajuće informacije, potporu i zaštitu te im omogućiti sudjelovanje u kaznenim postupcima – možda bi prikladnije bilo postaviti pitanje: „Zašto države članice ne bi željele prenijeti Direktivu i kako je to uopće moguće?“

To, međutim, nije pitanje za daljnju raspravu. Može postojati vrlo pragmatičan način davanja odgovora na to pitanje, no nakon 16. studenog 2015. godine države članice morale su na snagu donijeti zakone, propise i administrativne odredbe neophodne za usklađivanje s ovom Direktivom – svaka je država imala tri godine kako bi to učinila jer je Direktiva stupila na snagu u studenom 2012. godine. Uslijedilo je dvogodišnje razdoblje na kraju kojega Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću, u kojemu se procjenjuju razmjeri u kojima je svaka država članica poduzela mjere potrebne za usklađivanje s Direktivom (članak 29.). Svaka država članica ima obvezu Komisiji dostaviti dostupne podatke koji pokazuju kako žrtve ocjenjuju prava iz ove Direktive – prvi rok za to jest 16. studeni 2017. godine i potom svake tri godine.

Dodatni je razlog, zbog kojeg bi države članice trebale prenijeti Direktivu što je moguće prije i u potpunosti, načelo „izravnog učinka“ direktiva Europske unije [42]. Ako država članica (putem svojih institucija i javnih tijela) ne uspije provesti neku direktivu ili je provedba djelomična i loša, pojedinci mogu od nacionalnih sudova zatražiti primjenu mjera predviđenih direktivom umjesto onih mjera koje su predviđene nacionalnim zakonodavstvom.

Konačno, 7. prosinca 2015. godine Europska komisija objavila popis aktivnosti za unapređenje ravnopravnosti LGBT osoba koje je potrebno provesti u razdoblju 2016. – 2019. Jedna od točaka navedenih u ovom materijalu, koja se posebno bavi pravima LGBT osoba, navodi: „Slijedom roka za prijenos, koji je 16. studenog 2015., Komisija može, ako bude potrebno, poduzeti pravne korake protiv onih država članica koje ne uspiju na vrijeme prenijeti Direktivu“ [43]. Isti se materijal također referira i na druge direktive iz Paketa za žrtve, navodeći: „Nadzor Komisije nad primjenom Direktive o europskom nalogu za zaštitu i građanska Uredba (broj 606/2013), koji se primjenjuju od 11. siječnja 2015., uzet će u obzir jesu li nacionalni građanski i kazneni nalozi za zaštitu, izdani vezano uz istospolne parove, učinkovito prepoznati (temeljem ovih instrumenata) u drugim državama članicama“ [44].

Zaključno, osnovni razlog za provedbu Direktive bitna su unapređenja za žrtve općenito, kao i za LGBT žrtve. Drugi razlog za provedbu Direktive jest činjenica da bi državu neprovedba mogla izuzetno skupo koštati.

LITERATURA

- [1] http://ec.europa.eu/justice/criminal/victims/rights/index_en.htm
- [2] <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421924909350&uri=CELEX:52009DC0166>
- [3] Paket za žrtve – http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-585_en.htm
- [4] Direktiva o pravima žrtava – <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421925131614&uri=CELEX:32012L0029>
- [5] http://ec.europa.eu/justice/criminal/victims/rights/index_en.htm
- [6] Direktiva 2011/99/EU o europskom nalogu za zaštitu – <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421935731241&uri=CELEX:32011L0099>
- [7] Uredba (EU) No. 606/2013 o uzajamnom priznavanju zaštitnih mjera u građanskim stvarima – <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421938843158&uri=CELEX:32013R0606>.
- [8] Direktiva 2004/80/EC koja se odnosi na naknadu štete žrtvama kaznenog djela – <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421931738691&uri=CELEX:32004L0080>
- [9] http://ec.europa.eu/justice/criminal/victims/index_en.htm
- [10] Ibid.
- [11] http://ec.europa.eu/justice/criminal/victims/index_en.htm

- [12] Peers, S., „Smjernice za prijenos EU Direktive o žrtvama kaznenih djela i homofobnih/transfobnih kaznenih djela iz mržnje“. Centar za ljudska prava, Sveučilište u Essexu u ime ILGA-Europe. Skinuto u prosincu 2013. sa stranice http://ec.europa.eu/justice/criminal/victims/index_en.htm
- [13] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe vezano uz prijenos i provedbu Direktive.
- [14] http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-eu-lgbt-survey-main-results_tk3113640enc_1.pdf
- [15] Bilješka autora – u dalnjem tekstu indikacija uvodne odredbe ili članka odnosi se na Direktivu o pravima žrtava, ako nije drugačije navedeno.
- [16] Bilješka autora – sljedeća potpoglavlja temeljiti će se na uvodnim odredbama i člancima Direktive o pravima žrtava.
- [17] http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-eu-lgbt-survey-main-results_tk3113640enc_1.pdf
- [18] Peers, S., „Smjernice za prijenos EU Direktive o žrtvama kaznenih djela i homofobnih/transfobnih kaznenih djela iz mržnje“. Centar za ljudska prava, Sveučilište u Essexu u ime ILGA-Europe. Prosinac 2013.
- [19] Ibid. Kako je navedeno u smjernicama, ovo tumačenje potvrđeno je analogijom s nedavnom presudom Suda pravde vezano uz diskriminaciju na temelju seksualne orijentacije u zapošljavanju, u kojoj je Sud donio odluku da je različito postupanje prema osobi u istospolnom partnerstvu od osobe koja je u braku s osobom suprotnog spola diskriminirajuće (slučaj C-267/12 Hay, presuda od 12. prosinca 2013.).
- [20] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.
- [21] Ibid.
- [22] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.
- [23] Ibid.
- [24] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.
- [25] Bilješka autora – kako je navedeno u Direktivi.
- [26] Bilješka autora – kako je navedeno u dokumentu sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe, str. 14.–16.
- [27] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.
- [28] Ibid.
- [29] http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-eu-lgbt-survey-main-results_tk3113640enc_1.pdf
- [30] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.
- [31] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.

- [32] Ibid.
- [33] Ibid.
- [34] Ibid.
- [35] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.
- [36] Ibid.
- [37] Bilješka autora – fizička zaštita žrtava i članova njihovih obitelji može obuhvatiti primjenu Europskog naloga za zaštitu. Više informacija potražite u Poglavlju 1.
- [38] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.
- [39] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe.
- [40] Dokument sa smjernicama Opće uprave za pravosuđe, str. 12.
- [41] Ibid.
- [42] Bilješka autora – pogledati, primjerice, ovdje – http://global.oup.com/uk/orc/law/eu/hargreaves_concentrate3e/resources/outlines/ch02/essay/
- [43] Popis aktivnosti Komisije za unapređenje jednakosti LGBTI osoba, dostupno na: http://ec.europa.eu/justice/discrimination/files/lgbti_actionlist_en.pdf
- [44] Ibid.



Poglavlje 3: Priručnik

Uvod

Mjere usmjerene na postizanje ciljeva Direktive mogu uključivati državne kodekse o postupanju/smjernice za stručnjake koji su u redovitom kontaktu sa žrtvama kaznenih djela (policija, pravosudna tijela, službe za pružanje potpore žrtvama itd.) te će vjerojatno zahtijevati postavljanje jasnih odgovornosti za subjekte u pitanju. Te smjernice trebaju biti javno objavljene, promicane i praćene odgovarajućom izobrazbom stručnjaka.

Opća uprava Europske komisije

Priručnik se fokusira na pružanje potpore i zaštitu žrtava kaznenih djela i ne odnosi se dubinski na standarde istraživanja i progona kaznenih djela iz mržnje. Savjetujemo da se ovaj alat zajedno sa smjernicama za procesuiranje homofobičnih i transfobičnih kaznenih djela iz mržnje koje su razvile nacionalna nadležna tijela, Organizacija za europsku sigurnost i suradnju (OESS) i druga nadležna tijela [1].

U nekim slučajevima alat može ići dalje od standarda utvrđenih u Direktivi. U tom smislu napominjemo da se prema uvodnoj odredbi broj 11 Direktive propisuju minimalna pravila za prava, pomoć i zaštitu žrtava. Države članice slobodne su proširiti prava utvrđena ovom Direktivom kako bi se osigurao veći stupanj zaštite.

Priručnik ni na koji način nije namijenjen zamjeni nacionalnih propisa, već bi se ili trebao prilagoditi nacionalnom pravnom kontekstu i ugraditi u nacionalno

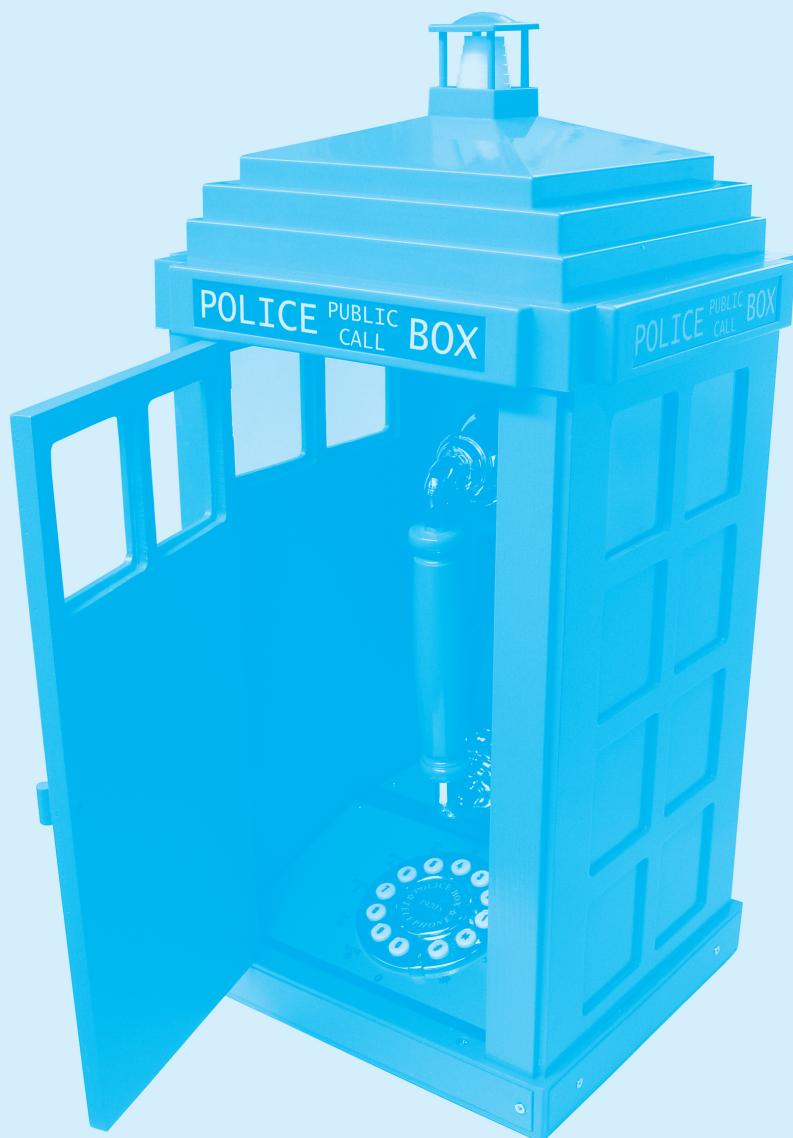
zakonodavstvo kroz primjenjive postupke donošenja zakona ili dopuniti nacionalno zakonodavstvo služeći kao praktična preporuka.

Kod pružanja potpore žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje koje su mlađe od 18 godina, savjetujemo da se ovaj alat čita u kombinaciji sa smjernicama vezanim za postupanje prema djeci u kaznenom postupku. Slično tome, prilikom pružanja potpore žrtvama kaznenog djela koje bi moglo biti podvrgnute interseksijski nepovoljnem položaju, koji proizlazi iz njihove rase, nacionalnosti, vjere ili uvjerenja, migrantskog statusa, invaliditeta ili drugih osobina, savjetujemo konzultiranje sa smjernicama o postupanju vezanim uz navedene skupine.

Priručnik se oslanja na iskustva iz drugih nadležnosti koje služe kao primjeri dobre prakse u odnosu na postupanje sa žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje, unutar i izvan kaznenog postupka. Relevantni pravni i politički dokumenti koji se u Priručniku koriste nalaze se u Literaturi.

Svjesni smo da priručnik ne može riješiti detaljna pravna i postupovna pitanja koja se mogu pojaviti u različitim zakonodavstvima. Stoga savjetujemo da se ovaj priručnik poprati s kvalitetnom obukom za stručnjake koji rade sa žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje. Bez adekvatne obuke postoji povećan rizik da žrtva može trpjeti revictimizaciju zbog neprikladnih pitanja i ponašanja ljudi koje susreće.

Pojmovi koji se koriste u Priručniku definirani su u Pojmovniku (Alat X.).



Alat 1. Protokol za tijela za provedbu zakona

Odnos prema žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje

DIO 1. PRVI KONTAKT

Žrtvin prvi kontakt s policijom, na primjer, prijavljivanje njihova iskustva dežurnom putem telefona ili u dežurstvu, utjecat će na njihov trajan dojam o policijskoj službi. Prilikom zaprimanja prijave o navodnom događaju kaznenog djela iz mržnje, bilo putem telefona ili osobno, prijavitelja je potrebno umiriti, uvjeriti i s njim postupati na uljudan način koji podupire osnovna načela potpore i osjetljivosti.

Policajski koledž (Ujedinjeno Kraljevstvo), „Operativne smjernice za kaznena djela iz mržnje“

1. Pozdravite žrtvu i predstavite se imenom i funkcijom. Ukratko objasnite svoju ulogu i zadaće.
2. Uvjericte žrtvu u njezinu sigurnost i vašu brigu za nju tako da budete pažljivi sa svojim riječima, držanjem, ponašanjem i tonom glasa. Recite žrtvi: „Sada ste sigurni“ ili „Ja sam sada ovdje“. Koristite govor tijela kako biste pokazali zabrinutost, kao što je kimanje glavom, korištenje prirodnog kontakta očima, stavljanje sebe u razinu žrtve, a ne stajanje nad žrtvom koja sjedi, održavanje otvorenog

položaja tijela radije nego križanje ruku, i govorenje mirnim, suosjećajnim tonom glasa.

3. Tijekom vaše interakcije osigurajte žrtvinu privatnost:
 - 3.1. Ako se interakcija odvija izvan policijske postaje, primjerice na mjestu događaja, pitajte žrtvu gdje bi se osjećala ugodno i sigurno kako bi odgovorila na nekoliko pitanja te krenite sa žrtvom do tog mjesta.
 - 3.2. Ako se interakcija odvija unutar policijske postaje, poduzmite mjere kako bi se izbjegao kontakt između žrtve i počinitelja. Pokažite žrtvi put do zasebnih prostorija, dalje od opće populacije i dežurstva.
4. Upitajte žrtvu kako želi da joj se obraćate (primjerice: „Kako biste željeli da vam se obraćam?“). Ako ime osobe ne odgovara spolu za koji mislite da mu osoba pripada, izbjegavajte korištenje bilo kakvih osuđujućih komentara. Ako ste u dvojbi u kojem rodu se obratiti žrtvi, pitajte dotičnu osobu kako želi da joj se obraćate. Samo zato što ste čuli da se pripadnici LGBT zajednice na određeni način međusobno obraćaju, nemojte pretpostavljati da je prikladno da i vi koristite iste termine ili izraze. Ako i kažete pogrešan izraz ili rodnu zamjenicu, iskreno se ispričajte i krenite dalje.
5. Pitajte žrtvu ima li bilo kakve tjelesne ozljede. Prvo se pobrinite o njezinim medicinskim potrebama.
6. Zamolite žrtvu da vam u jednoj ili dvije rečenice ispriča što se dogodilo. Da bi žrtve mogle otvoreno razgovarati o kaznenom djelu iz mržnje, možda biste trebali početi postavljanjem jednostavnih pitanja koja omogućuju žrtvi donošenje odluka, samopotvrđivanje i vraćanje kontrole nad svojim životima (primjerice: „Želite li nešto popiti?“). Objasnite da ćete u kasnijoj fazi obaviti opsežniji intervju.
7. Ako se vaša prva interakcija sa žrtvom odvija na mjestu događaja, tada učinite sljedeće:
 - 7.1. U skladu s internim politikama, identificirajte i očuvajte mjesto događaja. Ispunite potrebna izvješća i prenesite informacije stalnom istražitelju, ako će drugi policijski službenik preuzeti te uloge.
 - 7.2. Žrtvi dajte letak koji sadrži sljedeće podatke:

- a) Kako, kada i gdje može podnijeti formalnu prijavu (ako vaš nacionalni pravni sustav zahtijeva žrtvinu formalnu prijavu kako bi započela faza predistrate).
- b) Kontaktne podatke o organizaciji koja osigurava pomoć žrtvama kaznenih djela iz mržnje, poželjno s fokusom na homofobna i transfobna kaznena djela iz mržnje. Poželjno je prethodno uspostaviti suradnju s takvom organizacijom.
- c) Kontaktne podatke drugih lokalnih ili nacionalnih službi za pružanje potpore žrtvama (ako ih ima).
- d) Kontaktne podatke koji će služiti za komunikaciju o njihovu predmetu.

Od samog je početka vrlo važno razlikovati različite vrste informacija koje reflektiraju osobnu situaciju stvarne žrtve. Opsežnije informacije o pravima žrtve mogu se osigurati u kasnijoj fazi postupka, kada se žrtva oporavila nakon početnog šoka te ih je u poziciji bolje shvatiti.

DIO 2. UTVRĐIVANJE POSEBNIH POTREBA ŽRTVE

Pojedinačna se procjena žrtava treba provesti što je prije moguće. U nekim slučajevima žrtve neće biti sposobne pružiti informaciju (npr. kod teško ozlijeđenih žrtava ili jako male djece). U takvim slučajevima informaciju mogu pružiti srodnik, roditelj, djelatnik službe za potporu ili druga odgovarajuća osoba. Ljudi koji su, primjerice, emocionalno uznemireni također mogu trebati više vremena i stručne pomoći. Tamo gdje nikako nije moguće završiti pojedinačnu procjenu, stručnjaci će možda trebati informaciju pribaviti iz drugih izvora kako bi procijenili bilo kakav neposredan rizik.

POSTAVLJANJE SCENE

1. Intervju sa žrtvom provedite u prostoriji/mjestu specifično namijenjenoj toj svrsi, gdje će se žrtva osjećati sigurnom i prijaviti što joj se dogodilo bez rizika da ju netko čuje ili ju zastrašuju druge osobe ili aktivnosti koje se odvijaju u policijskoj postaji. Potrebno je izbjegavati svaki kontakt između žrtve i počinitelja unutar objekta (uključujući i čekaonicu), osim ako kazneni postupak izričito ne zahtijeva takav kontakt, primjerice u svrhu izravnog suočavanja žrtve i osumnjičene osobe.
2. U skladu s internim politikama, procijenite komunikacijske potrebe i ograničenja žrtve, kako bi se utvrdio razmjer komunikacijskih poteškoća:

- 2.1) ako žrtva ima jezične teškoće, bez odgode osigurajte mjerodavnu uslugu tumačenja/prevođenja ili drugu jezičnu pomoć. Poduzmite mjere kako bi se osiguralo da su tumači/prevoditelji upoznati s točnom terminologijom i terminologijom koja poštuje LGBT zajednicu (vidi Alat 5. – Pojmovnik).
- 2.2) ako žrtva ima teškoća u razumijevanju, razmilite o traženju pomoći psihologa, osoba koje zagovaraju prava osoba s invaliditetom ili drugih stručnjaka te pružite pisane informacije u lako čitljivom formatu.
3. Obavijestite žrtvu o njezinu pravu da ju prati pravni zastupnik i osoba koju ona odabere u svrhu pružanja moralne potpore i utjehe. Objasnite joj da ona tu osobu može odabrati – to može biti prijatelj, susjed, partner, volonter iz organizacije za LGBT prava ili bilo koja druga osoba. Dodajte da tako odabranu osobu možete udaljiti samo u vrlo ograničenom broju slučajeva, kao što je sukob interesa (npr. izabrana osoba može biti osumnjičena za počinjenje kaznenog djela iz mržnje). Pitajte žrtvu želi li iskoristiti ovo pravo.

PROVOĐENJE PROCJENE POJEDINAČNIH POTREBA

1. Žrtvu upoznajte s pojmom „pojedinačne potrebe“ i objasnite zašto pitate ta pitanja. Osigurajte kratku informaciju o pravilima povjerljivosti, načinu razmjene informacija i načinu čuvanja podataka. Objasnite koliko vremena treba za ispunjavanje upitnika i da njezine potrebe mogu biti ponovno procijenjene u kasnijoj fazi, kako bi se posebne mjere bolje prilagodile potrebama.

Preporučljivo je obrani ne otkrivati sadržaj pojedine procjene u slučajevima kaznenih djela iz mržnje jer to može povećati rizik od ponovljene viktimizacije i odmazde, posebno u slučajevima u kojima su osumnjičeni pripadnici ekstremističkih skupina. Prema tome, tijekom istražnog postupka i suđenja pojedinačne procjene treba držati odvojeno od spisa predmeta. Ako nacionalno zakonodavstvo dopušta otkrivanje sadržaja pojedinačne procjene obrani okrivljenika, u onom trenu kada se traži njihov pristanak na procjenu žrtve trebaju biti svjesne te činjenice.

2. Pitajte ima li žrtva bilo kakva dodatna pitanja i objasnite da vas u dogledno vrijeme slobodno može pitati što ju zanima.

3. Pitajte pristaje li žrtva na procjenu potreba. Pazeći da se žrtva slaže s procjenom, ograničava rizik od žrtvinog osporavanja sadržaja i pruža jasan temelj na kojem procjenjivač može predložiti zaštitu i/ili potrebu za upućivanjem.
4. Predite na Dio I. obrasca za procjenu potreba (Alat 4.). Uzmite u obzir da upitnik sadržan u obrascu služi samo kao vodič i da je važno da se tako tražena informacija dobije iz razgovora sa žrtvom, a ne formalnim ispitivanjem. Na kraju obrasca pod Dijelom I., zamolite žrtvu da pregleda i potpiše dokument s procjenom.
5. Nakon što je Dio I. obrasca za procjenu potreba popunjeno, počnite popunjavanju Dio II. Ponovno zatražite pristanak žrtve prije samog popunjavanja detaljne evaluacije.

Detaljna procjena u Dijelu II. sadrži niz pitanja koja su osmišljena kako bi se utvrdilo bi li, i na koji način, žrtva mogla imati koristi od posebnih mjera. Možda neće biti potrebno popunjavati taj dio u odnosu na sve žrtve kaznenih djela, međutim pretpostavka je da će, zbog njihove ranjivosti, žrtve homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje uvijek imati određene posebne potrebe tijekom kaznenog postupka. Stoga bi Dio II. kod takvih žrtava uvijek trebao biti popunjeno.

6. Važno je uzeti u obzir relevantnost svakog pitanja u odnosu na pojedinačnu žrtvu i okolnosti. Poštovite žrtve ponavljanja ispitivanja ako je jasno da su samo neka pitanja u njihovu predmetu relevantna ili ako su na njih već prethodno odgovorile.
7. Pitanja iz Dijela II. neće nužno pokrivati sve aspekte žrtvine situacije. Sukladno tome, razmotrite sve dodatne informacije koje se odnose na žrtvu i osumnjičenu osobu.

DODJELJIVANJE MJERA ŽRTVAMA KOJE IMAJU POSEBNE POTREBE

1. Pitajte žrtvu za mišljenje o tome kakvu potporu ona treba tijekom kaznenog postupka. Bilo ono realno ili ne, žrtvino mišljenje pomoći će vam u točnijem određivanju koje su posebne zaštitne mjere potrebne i/ili koje će posebno prilagođene mjere biti najrelevantnije i najučinkovitije u odnosu na navedenu osobu.

Posebne mjere navedene uč lancima 23. i 24. Direktive

Posebne mjere vezane uz mjesto	1. Saslušanje žrtve provodi se u prostorijama određenima ili prilagođenima za tu svrhu.
Posebne mjere vezane uz osobe koje se bave posebnim žrtvama	1. Saslušanje žrtve provode stručnjaci koji su za to sposobljeni. 2. Žrtvu uvek saslušava ista osoba, osim ako je to protivno dobrom pravosuđu. 3. Sva saslušanja žrtava provodi osoba istog spola kao i žrtva, ako žrtva to želi, pod uvjetom da se ne ugrozi tijek kaznenog postupka [2].
Posebne mjere vezane uz komunikacijsku tehnologiju i privatnost	1. Ako se žrtva saslušava u sudnici, dostupne su mjere radi izbjegavanja vizualnog kontakta između žrtava i počinitelja, uključujući tijekom iznošenja dokaza. 2. Mjere kojima se osigurava saslušanje žrtve u sudnici bez njezine prisutnosti, posebno korištenjem odgovarajućih komunikacijskih tehnologija. 3. Mjere kojima se izbjegava nepotrebno ispitivanje o privatnom životu žrtve, koji nije povezan s kaznenim djelom. 4. Mjere koje omogućuju saslušanje bez prisutnosti javnosti.
Ostale mjere	
Mjere povezane uz fizičku zaštitu	1. Mjere obuzdavanja osumnjičenog, uključujući pritvor, elektronički nadzor, oduzimanje oružja, zabranu približavanja, donošenje privremenih zabrana i dr. 2. Sigurnosni planovi i/ili mjere zaštite žrtve. 3. Žrtvino premještanje, privremeni smještaj, policijska pratnja. 4. Uspostava ili jačanje kućne skrbi, tehnologije bazirane na internetu ili instaliranje posebnih videosustava i telefonskih sustava te panik-alarma. 5. Mjere koje osiguravaju anonimnost žrtve tijekom kaznenog postupka i/ili suđenja.
Mjere povezane sa psihološkom zaštitom	1. Upućivanje žrtve službama za psihološko savjetovanje koje osiguravaju LGBT organizacije i/ili organizacije koje se bave suzbijanjem homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje. 2. Upućivanje žrtve prema općim službama za potporu žrtvama.

2. Nakon popunjavanja navedenih dvaju dijelova upitnika žrtvu zamolite da ih pregleda i potpiše dokument s procjenom.
3. Utvrđite i zabilježite (Alat 4.) žrtvine posebne potrebe za potporom i odaberite posebne mjere koje će joj najbolje odgovorati (potencijalne odgovarajuće mjere navedene su u niže navedenoj tablici). Imajte na umu da broj pozitivnih

odgovora na pitanja iz procjene nužno ne korelira s razinom rizika prikazanom žrtvinom posebnom ranjivošću na sekundarnu i ponovljenu viktimizaciju, zastrašivanje i odmazdu. Primjerice, žrtva i dalje može biti u visokom riziku čak i ako je samo na jedno pitanje odgovorila potvrđno.

4. Nakon utvrđivanja posebnih mjera za pojedine žrtve, napišite potrebne korake kako bi se olakšalo njihovo provođenje u obliku pojedinačne procjene potreba (Alat 4.) te obavijestite žrtvu da ćete osigurati da im te mjere i praktično budu dostupne.
5. Ako, nakon dovršetka pojedinačne procjene potreba, odredite da se posebne mjere br. 2 (Saslušanje žrtve provode stručnjaci koji su za to osposobljeni) ili br. 4. (Saslušanja žrtava provodi osoba istog spola kao i žrtva) primjenjuju na pojedini predmet, prije uzimanja same žrtvine izjave osigurajte da su te mjere dostupne. Posebice:
 - a) Pozovite policijskog službenika obučenog za rad sa žrtvama homofobnih ili transfobnih kaznenih djela iz mržnje da sasluša žrtvu; i/ili
 - b) Pozovite policijskog službenika određenog spola da sasluša žrtvu.

DIO 3. UZIMANJE ŽRTVINE IZJAVE

Žrtve trebaju emitirati svoje osjećaje i ispričati svoju priču nakon traume/kaznenog djela. Njihove osjećaju moraju prihvatići i njihovu priču moraju saslušati neosudjujući slušatelji. Nakon što je prijava podnesena bez neopravdane odgode treba provesti razgovor sa žrtvom. Kašnjenje može biti opravданo ako je žrtva posebno rastresena, npr. na mjestu događaja. Tada odgodite razgovor. U idealnom slučaju, bilo kakav pregled potreban radi prikupljanja dokaza treba biti proveden tijekom tog inicijalnog susreta.

1. Dopustite žrtvi da svojim riječima opiše incident. Izbjegavajte utjecati na žrtvin opis navodnog kaznenog djela. Čak i ako se žrtva čini donekle zbumjenom, ne odbacujte informaciju. Nastojte dobiti najpotpuniju moguću reakciju prije nego što se oslonite na tuđe informacije.
2. Pitanja postavljajte na jasan i koncizan način, neka budu kratka i otvorena pitanja koja potiču daljnju raspravu, kao što su: „Možete li mi reći što se dogodilo?“ ili „Ima li još nešto što mi možete reći?“ (Vidi Alat X. – Učiniti i ne učiniti)

3. Ako postavljate posebno osjetljivo pitanje, nastojte objasniti njegovu svrhu, na primjer: „Moram pitati ta pitanja jer o tome moram napisati izvješće, što je vrlo važno za vaš predmet te želim točno zapisati svaki detalj“. Objasnite žrtvi da će možda biti nužno neka pitanja postaviti na nekoliko različitih načina, no da to ne znači da joj ne vjerujete.
4. Izbjegavajte uporabu Reid tehnike ispitivanja tijekom žrtvinog saslušanja (vidi Alat X. – Pojmovnik). Isto tako, izbjegavajte postavljanje pitanja ili davanje izjava koje bi žrtve mogle protumačiti kao njihovo okriviljavanje, primjerice: „Zašto niste trčali?“, „Zašto niste vrištali?“, „Zašto niste uzvratili jednakom mjerom?“ i „To nema smisla“.
5. Upitajte žrtvu vjeruje li da su motiv (komponenta) za kazneno djelo homofobija, bifobija ili transfobija i je li bila žrtvom sličnih kaznenih djela u prošlosti (čak i ako žrtva nije prijavila incident). Pitajte više otvorenih pitanja kako biste ohrađili iznošenje. Suprotstavite se bilo kakvom žrtvinom samookriviljavanju i recite joj: „Vi niste učinili ništa pogrešno. Ovo nije vaša greška“.

Ako je važno za bilo koje navodno kazneno djelo da osoba ima trans povijest, primjerice, gdje navodna žrtva vjeruje da je transfobija bila sastavni dio kaznenog djela koje se istražuje, takva se informacija mora objelodaniti. Bilo kakve druge detaljnije informacije koje se tiču toga je li osoba promijenila operacijom spol ili nije vjerojatno će biti irrelevantne, osim ako postoje optužbe koje su specifično seksualne prirode.

6. Prihvivate i koristite žrtvinu terminologiju i jezik za djela, dijelove tijela, mjesta i ljudi. Ako niste upoznati s određenim pojmovima kojima se žrtva koristi, pitajte ju za njihovo značenje. Možete unaprijed konzultirati Pojmovnik.
7. Ako je žrtva tjeskobna, predložite uzimanje pauze i ponudite joj čašu vode.

DIO 4. PRUŽANJE INFORMACIJA

INFORMACIJE O PRAVIMA I UPUĆIVANJE SLUŽBAMA ZA POTPORU

Žrtve često imaju pitanja vezana uz njihovu ulogu u istrazi kaznenog djela te u pravnim postupcima. Dio njihove tjeskobe može biti ublažen ako žrtve upoznate

s tim što mogu očekivati u razdoblju nakon kaznenog djela. Takve informacije također će žrtvama pomoći u pripremi za nadolazeće stresne događaje i poremećaje u njihovim životima koji se odnose na kazneno djelo. Dobra je praksa uspostava posebne internetske stranice s informacijama o pravima žrtava.

1. Priznajte iskustvo žrtve tako što ćete joj zahvaliti što ga je podijelila s vama.
2. Pružite žrtvi opsežne informacije o njezinim pravima u obliku vodiča, pamfleta ili brošure (vidi Alat X. – Informativna brošura). Dokument treba pripremiti na jednostavnom i pristupačnom jeziku i uključiti praktične korake o tome kako ostvariti sljedeća prava:
 - Kako ostvariti pravo na pratnju osobe koju žrtva sama odabere tijekom postupka;
 - Kako i kada dobiti informacije o predmetu;
 - Kako i kada ostvariti zaštitu od počinitelja i druge zaštitne mjere;
 - Kako i kada pristupiti pravnoj pomoći i savjetima o pravnim pitanjima;
 - Kako i kada od počinitelja ostvariti naknadu štete;
 - Kako i kada ostvariti pravo na tumačenje i prijevod;
 - Bilo koje posebne mjere, procedure ili aranžmani dostupni za zaštitu interesa žrtava iz drugih država članica (npr. kontaktni podaci ambasada i konzulata);
 - Postupak podnošenja pritužbe kada nadležna tijela (policija) nisu poštovala žrtvina prava u kaznenom postupku;
 - Kako pristupiti službama za naknadu štete, uključujući medijaciju između žrtve i počinitelja, konferenciju obiteljske grupe i krugove vezane uz izricanje kazne;
 - Kako se mogu nadoknaditi troškovi, kao što su putni troškovi i gubitak prihoda proizašli iz njihove uloge u kaznenom postupku;
 - Kontaktni podaci organizacija koje pružaju pomoći žrtvama kaznenih djela iz mržnje, po mogućnosti s naglaskom na homofobna i transfobna kaznena djela iz mržnje;
 - Kontaktni podaci drugih lokalnih ili nacionalnih službi za zaštitu žrtava (ako postoje), javnih ustanova i službi za mentalno zdravlje;
 - Kontaktni podaci za komunikaciju o njihovu predmetu;
 - Koja je uloga žrtve u kaznenom postupku, uključujući i to hoće li se istraživanje nastaviti ako žrtva odluči povući svoju prijavu, kao i pravo da se žrtvini osobni detalji uklone iz spisa predmeta (ako je to provedivo) i svako drugo postupovno pravo po nacionalnom zakonodavstvu koje nije gore navedeno.

3. Pružite žrtvi informacije o službama za potporu i objasnite joj koju vrstu potpore te službe nude. Žrtvi objasnite da su određene službe specijalizirane u pružanju pomoći žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje i da žrtve mogu imati koristi od njihove pomoći.
4. Pitajte žrtvu želi li da ju se odmah uputi prema takvim službama. Objasnite što „upućivanje“ znači u praksi. Objasnite joj da može promijeniti svoje želje u kasnijoj fazi postupaka, npr. ako žrtva ne želi biti upućena na službu za potporu, kasnije može proaktivno kontaktirati službe.
5. Žrtvine sklonosti zabilježite u predmetu i inicirajte upućivanje ako ona to želi.

Podatak o tome želi li ili ne žrtva biti upućena trebao bi biti obvezan podatak koji će policija popuniti prilikom žrtvine prijave kaznenog djela, čime će dokazati da su sa žrtvom razgovarali o njezinu pristupu službama za potporu i da je žrtva odgovorila. Prema tome, policija bi trebala imati razrađene učinkovite mehanizme kako bi se osiguralo poštovanje takvih želja. Službe za potporu žrtvama također trebaju osigurati da je obrada bilo kojih podataka koji su im proslijeđeni u potpunosti u skladu s načelima zaštite podataka. Odgovarajuća informacijska sigurnost objekata i postupaka mogu, na primjer, biti preduvjet za upućivanje koje vrši policija. Vezano uz to koje će informacije policija proslijediti prema potpori za žrtve, ti podaci mogu biti ograničeni na samo osnovne informacije, kao što su ime, kontaktni podaci, dob i vrsta kaznenog djela. Ove su informacije potrebne kako bi se osiguralo da je žrtvi ponuđena potpora na najbolji mogući način.

INFORMACIJE O ISTRAZI

1. Pitajte žrtvu želi li da još nekoga obavijestite. Zabilježite identitet svih osoba kojima je žrtva mogla nešto reći o kaznenom djelu ili koje su mogle nešto vidjeti ili čuti prije, tijekom ili nakon počinjenog kaznenog djela.
2. Objasnite žrtvi na koji će način policija reagirati na kazneno djelo iz mržnje i što će se dalje dogoditi. Kada žrtvi objašnjavate daljnje istražne korake, koristite jednostavan i pristupačan jezik i izbjegavajte pravni žargon. Žrtvu obavijestite:
 - a) O predstojećim saslušanjima koje mogu očekivati od tijela za provedbu zakona ili druge vrste saslušanja;
 - b) O općoj prirodi bilo kakvih medicinsko-forenzičnih ispitivanja kojima bi ju netko mogao tražiti da se podvrgne i o njihovoj važnosti za tijela za provedbu zakona;

- c) O tome koje će specifične informacije iz kaznene prijave biti dostupne medijima i o vjerojatnosti da će mediji objaviti bilo koju od tih informacija;
 - d) I savjetujte žrtve što bi, ako išta, trebale iduće učiniti.
3. Zamolite žrtvu da obavještava policiju o bilo kakvom napretku u istraživanju, uključujući i informacije vezane uz napad kojih se žrtva sjeti naknadno ili ako počinitelj pokuša s njom stupiti u kontakt.
 4. Žrtvi pribavite pisani potvrdu o kaznenom djelu koje su prijavile (njihovu prijavu) koja bi trebala uključivati:
 - a) broj predmeta;
 - b) vrstu kaznenog djela, uključujući i specifični motiv za kazneno djelo, npr. seksualna orijentacija, rodni identitet i/ili rodno izražavanje;
 - c) vrijeme i mjesto događaja;
 - d) vrijeme i mjesto prijave kaznenog djela;
 - e) štetu prouzročenu kaznenim djelom;
 - f) ime policijskog službenika koji je zaprimio prijavu.

Ovisno o tome na koji je način kazneno djelo prijavljeno, pisana potvrda može biti u obliku dopisa, elektroničke obavijesti ili može biti pisana rukom. Žrtva može zatražiti i neizdavanje takve potvrde. Kada policija procjeni da bi slanje pisane potvrde (prijerice u predmetima obiteljskog nasilja) moglo za žrtvu prouzročiti dodatni rizik od ozljeđivanja ili druge štete, može se sa žrtvom dogоворити да takvu potvrdu ne šalju.

5. Pitajte žrtvu želi li dobiti presliku svoje izjave i presliku pojedinačne procjene potreba. Ako to žrtva želi, to joj omogućite bez nepotrebnih odgađanja.
6. Pitajte žrtvu želi li, i kakvu, informaciju primati o svojem predmetu tijekom istraživanja i objasnite joj da svoju odluku može promijeniti u bilo kojem trenutku. Žrtvi objasnite da će joj, bez obzira na njezinu želju, određene informacije morati biti dostavljene. To se posebice odnosi na informacije vezane uz postupovnu ulogu žrtve koja aktivno sudjeluje u kaznenom postupku.
7. Ako žrtva želi primati informacije o svojem predmetu, pitajte ju koji oblik komunikacije preferira (elektronički, telefon, pošta). Ako se žrtva odluči za dostavu redovitom poštom, pitajte ju za adresu na koju će se pošta slati. Ovo je vrlo

važno razjasniti jer zaprimanje informacije o homofobnom ili transfobnom kaznenom djelu iz mržnje na kućnu adresu, sveučilište ili radno mjesto može slučajno „outati“ žrtvu unutar njezina bliskog kruga osoba.

8. Pitajte žrtvu ima li kakvih pitanja i njima se odmah pozabavite. Ohrabrite žrtvu da se obrati službama za potporu ili vama ako će u budućnosti imati kakvih pitanja.
9. Tamo gdje je to primjenjivo, podijelite žrtvine zahtjeve za zaprimanje obavijesti sa svim nadležnim tijelima (npr. tužiteljem, probacijom, zatvorskim službama) kako biste osigurali da će žrtva stvarno primati navedene informacije na usklađen i učinkovit način.

DIO 5. TIJEK ISTRAŽIVANJA

PRIKUPLJANJE DOKAZA

Nemojte otkrivati informacije koje se odnose na žrtvinu seksualnu orijentaciju ili rodni identitet njezinoj obitelji ili priateljima bez njezina izričitog odobrenja. Žrtva, ili svjedok, možda svojim priateljima ili obitelji nije rekla svoju seksualnu orijentaciju ili rodni identitet i takve objave, čak i nenamjerne, mogле bi ozbiljno ugroziti žrtvino povjerenje i povjerenje zajednice u policiju.

1. Prilikom kontaktiranja žrtvinih prijatelja ili obitelji, kako biste ih izvijestili o kazrenom djelu ili incidentu, radije jednostavno navedite da je osoba bila žrtva kaznenog djela, nego kaznenog djela iz mržnje. Izbjegavajte davanje detalja koji neizravno mogu nekoga „outati“, npr. podatak da se incident dogodio u gay klubu ili baru.
2. Broj policijskih saslušanja žrtve održite na apsolutnom minimumu. Saslušanja provedite samo onda kada je to u svrhu kaznenog postupka nužno potrebno te ispričano pravilno zabilježite kako biste osigurali da žrtva ne mora ponavljati svoju priču više puta nego što je to nužno.
3. Ako, nakon dovršetka pojedinačne procjene potreba, odredite da se posebna mjera br. 3 (Žrtvu uvijek saslušava ista osoba) primjenjuje na pojedini predmet, poduzmite korake kako biste osigurali da žrtvu saslušava policijski službenik koji je zaprimio žrtvinu izjavu, osim ako je to protivno dobrom pravosuđu.

4. Od početka istraživanja pobrinite se prikupiti dovoljno dokaza kojima ćete dokazati da je kazneno djelo bilo motivirano homofobnim ili transfobnim neprijateljstvom.

„Procesuiranje kaznenih djela iz mržnje: praktični vodič”, koji je pripremila Organizacija za sigurnost i suradnju u Europi, pruža opsežne smjernice o istraživanju i kaznenom progonu kaznenih djela iz mržnje. Posebice, Poglavlje 3 savjetuje o predrasudnim indikatorima i različitim tipovima i izvorima dokaza koji se mogu koristiti kako bi se dokazao predrasudni motiv.

BRIFIRANJE ŽRTAVA O NAPRETKU U NJIHOVIM PREDMETIMA

Neke žrtve možda neće željeti zaprimati informacije, primjerice u odnosu na oslobođanje počinitelja. Žrtvinu odluku vezanu uz dostavu informacija treba priopćiti drugim mjerodavnim tijelima kaznenog pravosuđa ili, idealno, nавести u zajedničkoj bazi podataka/spisu predmeta pojedine žrtve. U praksi, vjerojatno je da vrlo mali broj žrtava neće željeti primati informacije, no mora se postupati prema toj odluci i treba se poštivati želja svake pojedine žrtve.

Žrtvama će se dostaviti informacije, bez obzira na njihovu želju, samo u iznimnim slučajevima i samo „u odnosu na postupovnu ulogu žrtve koja aktivno sudjeluje u kaznenom postupku”, primjerice kada žrtva zaprima informacije jer je odlučila sudjelovati kao građanska stranka u kaznenom postupku.

1. Ako je žrtva pristala primati informacije o svojem predmetu, pružite informaciju bez nepotrebnih odgoda, odnosno čim postoji odluka o:
 - a) dodijeli počinitelju statusa osumnjičenog u predmetu (uključujući identitet osumnjičenog);
 - b) primjeni bilo koje restriktivne mjere prema osumnjičeniku iz predmeta, npr. uhićenje, pritvor, kućni pritvor;
 - c) prestanku primjene bilo koje restriktivne mjere ranije primijenjene prema osumnjičeniku iz predmeta, npr. oslobođanje iz pritvora (uključujući i žrtvino pravo da se, ako je to primjenjivo, žali na takvu odluku);
 - d) promjeni policijskog službenika/istražitelja kojem je predmet dodijeljen (uključujući kontaktne podatke novog policijskog službenika/istražitelja);
 - e) završetku ili prekidu policijskog istraživanja;
 - f) upućivanju predmeta uredu tužitelja/sucu.

2. Ako je počinitelj pušten ili je izbjegao uhićenje ili je pobjegao iz pritvora, o tome odmah obavijestite žrtvu, odnosno onog istog dana kada ta informacija postane poznata policiji. Takva se informacija može žrtvi uskratiti samo u vrlo ograničenim slučajevima kada postoji identificirani rizik od štete za počinitelja koji bi proizašao iz obavijesti.
3. Ako je predmet upućen tužitelju/sucu, žrtvu obavijestite o sljedećem:

 - a) kontaktnim detaljima tužitelja zaduženog za istragu;
 - b) sljedećim koracima u istrazi i vjerojatnom vremenskom rasporedu;
 - c) bilo kojim koracima koje žrtva mora poduzeti u fazi istrage;
 - d) dodatnim žrtvinim pravima u ovoj fazi istrage, uključujući i pravo na nejavno saslušanje u sudnici (ako je to primjenjivo).
4. Ako je policijsko istraživanje završeno ili prekinuto, žrtvu obavijestite o sljedećem:

 - a) razlozima iza takve odluke;
 - b) kako i kada se žrtva može žaliti na takvu odluku.
5. Bez obzira na to je li provedena bilo koja odluka navedena u točki 47., svaka dva mjeseca obavijestite žrtvu o napretku istrage, uključujući do tada provedene istražne radnje. Žrtvu treba informirati čak i tada kada nikakve istražne radnje nisu provedene.
6. Ako tijekom vaše komunikacije žrtva izgleda uz nemirenje nego prije ili ako je počinitelj nedavno pušten ili je pobjegao od uhićenja/iz pritvora, razmislite o ponovljenom provođenju pojedinačne procjene potreba (Alat 4.) kako biste odredili imaju li žrtva ikakvih (dodatnih) posebnih potreba i kako biste, sukladno tome, odredili posebne mjere.
7. Tijekom komunikacije sa žrtvom u dalnjim fazama kaznenog postupka potrebno je osigurati da bilo koji telefonski poziv ili prepiska uključuje i navedenu osobu.



Alat 2. Smjernice za tužitelje

ODNOS PREMA ŽRTVAMA HOMOFOBNIH I TRANSFOBNIH KAZNENIH DJELA IZ MRŽNJE

Žrtve i svjedoci pod utjecajem homofobnih ili transfobnih incidenata često trebaju posebnu pažnju. Tužitelji trebaju znati ocijeniti posljedice svojih odluka na živote onih koji su došli prijaviti homofobni ili transfobni incident. Oni mogu imati partnere i obitelji koje nisu svjesne njihove seksualne orijentacije ili rodnog identiteta pa bi im „outanje“ kroz kaznenopravni postupak moglo prouzročiti gubitak posla, domova, ekonomske stabilnosti i njihova društvenog položaja bez obzira na zakonodavstvo koje ih pokušava zaštитiti.

Kraljevska tužiteljska služba (UK), „Smjernice o kaznenom progonu u predmetima homofobnih i transfobnih kaznenih djela“

PREPOZNAVANJE KAZNENIH DJELA IZ MRŽNJE

1. Prepoznati slučaj kao homofobni ili transfobni incident znači da je netko u nekoj fazi uočio incident kojim je optužba kvalificirana neprijateljstvom na temelju žrtvine seksualne orijentacije, rodnog identiteta ili rodnog izražavanja žrtve. Tužitelji će učiniti dodatne napore kako bi utvrdili je li policijsko istraživanje u takvim predmetima bilo temeljito i jesu li prikupljeni svi mogući dokazi da bi se mogao izgraditi snažan slučaj.

ODNOŠENJE PREMA ŽRTVAMA S POŠTOVANJEM

1. U svim poslovima kod slučajeva koji uključuju homofobne ili transfobne elemente nužno je da tužitelji usvoje stil obraćanja koji pokazuje poštovanje za žrtvinu seksualnu orientaciju, rodni identitet i rodno izražavanje. U radu s pripadnicima LGBT zajednica, tužitelji će izbjegavati iznošenje stereotipnih prepostavki, bilo o načinu na koji oni žive svoje živote, bilo o tome kako žele da im se netko obraća.
2. Svi tužitelji i osoblje tužiteljstava izbjegavat će bilo kakve pogrdne riječi, geste ili radnje koje bi se mogle smatrati uvredljivim i poduzet će korake u savjetovanju svih kolega da prestanu s tako usvojenim ponašanjem.
3. Ako tužitelji trebaju doći u izravan kontakt s žrtvom, prvo će se upoznati s obrascem pojedinačne procjene potreba koji je popunio policijski istražitelj.
4. Tužitelji će se u svim prilikama prema žrtvama odnositi na uljudan, osjetljiv i profesionalan način slijedeći komunikacijske smjernice navedene u priručniku (Alat 1. – Dio 1. i Dio 3., Alat X. – Učiniti i ne učiniti).
5. Bilo kakva poštanska/telefonska komunikacija sa žrtvama izvršit će se na žrtvinu željenu adresu, koja nužno ne mora biti jednaka njezinoj službenoj kućnoj adresi. Željena adresa za dostavu informacija nalazi se u obrascu pojedinačne procjene potreba i spisu predmeta. Zaprimanje informacije o homofobnom ili transfobnom kaznenom djelu iz mržnje na kućnu adresu, sveučilište ili radno mjesto može slučajno „outati“ žrtvu unutar njezina bliskog kruga osoba.

PODUPIRANJE ŽRTAVA U SLUČAJEVIMA PREKIDA POSTUPKA

1. Prije nego li se donese odluka o okončanju istrage ili o nepoduzimanju kaznenog progona protiv počinitelja, tužitelji će žrtvama dati mogućnost komentiranja. Ako se donese odluka o okončanju ili dalnjem neprovođenju istrage, žrtve će također biti obaviještene (po mogućnosti osobno, licem u lice).
2. Također, tužitelji će obavijestiti žrtve (po mogućnosti osobno, licem u lice) kada odluče bitno izmijeniti ili odbaciti neku optužbu, npr. zamijeniti optužbu o kaznenom djelu iz mržnje s huliganizmom.

3. Tužitelji će svoju odluku objasniti na žrtvama razumljiv način i naglasiti opcije dostupne žrtvama, kao što je pravo na žalbu ili pravo na preispitivanje odluke.

OSIGURAVANJE POTPORE ZA ŽRTVE PRIJE SUĐENJA

4. Učinkovita potpora za žrtve i svjedoce u fazi prije suđenja kritična je za borbu protiv homofobnih i transfobnih kaznenih djela. Pitanje anonimnosti i/ili nejava-nih suđenja može biti posebno važno za mnoge žrtve i svjedoce homofobnih i transfobnih kaznenih djela te će im tužitelji, kad god je to moguće, osigurati odgovarajuću podršku.
5. Tijekom komunikacije sa žrtvama tužitelji će poduzeti korake da bi procijenili ima li potrebe provesti ponovljenu pojedinačnu procjenu potreba (Alat 4.) kako bi utvrdili imaju li žrtve bilo kakvih (dodatnih) posebnih potreba i kako bi, sukladno tome, odredili posebne mjere (Alat 1., Dio 2.). Tužitelji će se povezati s policijom kako bi osigurali da će procjenu potreba provesti isti policijski službenik koji je bio zadužen za žrtvin predmet.
6. Tužitelji će osigurati da će, kada im se u svrhu kaznenog progona proslijedi predmet kaznenog djela iz mržnje, poduzeti sve napore kako bi žrtve bile infor-mirane o stanju predmeta i o bilo kojim odlukama koje bi mogle utjecati na njih, uključujući i datum suđenja, ako tu informaciju nisu dostavili sudovi (također vidi Alat 1., Dio 5.).
7. Tužitelji će se povezati sa službama za potporu žrtvama, LGBT organizacijama koje žrtvama kaznenih djela pružaju potporu i drugim organizacijama koje pružaju potporu žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje te s jedinicama za pružanje potpore žrtvama unutar sudova, kako bi osigurali da žrtve budu psihološki spremne za suđenje.

OSIGURAVANJE POTPORE ZA ŽRTVE TIJEKOM I NAKON SUĐENJA

1. Tijekom suđenja tužitelji će žrtvama osigurati mogućnost izražavanja njihova stava o predmetu, osim ako to nije u suprotnosti s interesima žrtve i/ili može dovesti do sekundarne viktimizacije i/ili odmazde.
2. Tamo gdje kaznenopravni sustav dozvoljava rasprave između tužiteljstva i obrane, ako tužitelji nakon rasprave s obranom odluče izmijeniti optužbu ili prihvati

priznanje krivnje za manju optužbu, žrtve će o svemu biti obaviještene te bi bilo idealno da imaju priliku ulaganja komentara prije nego li se priznanje krivnje prihvati.

3. Ako optuženi bude oslobođen, tada će tužitelji ili potpora za žrtve ili oboje žrtvi objasniti razloge za donošenje takve odluke i koje su joj opcije za žalbu ili preispitivanje odluke (ako ih ima) otvorene. Tužitelji će osigurati da žrtve dobiju primjerak sudske presude vezane uz njihov predmet.
4. Ako optuženi bude osuđen, tada će tužitelji ili potpora za žrtve ili oboje žrtvu savjetovati o sljedećim koracima u kaznenom postupku, npr. o pravu optuženog na žalbu protiv takve odluke, vremenskom okviru za žalbu i žrtvinim opcijama kada je žalba podnesena.

RAD SA ZAJEDNICOM

1. Odjel za odnose s javnošću tužiteljstva (press služba) poduzet će korake kako bi osigurao medijsko praćenje uspješnih sudske progona u predmetima homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje. To će u budućnosti potaknuti i druge žrtve na podnošenje prijava.
2. Također, Odjel za odnose s javnošću tužiteljstva (press služba) poduzet će korake da bi objasnio zajednici i javnosti razloge u onim slučajevima u kojima je predistražni postupak okončan ili su odbačene optužbe za kazneno djelo iz mržnje. To će olakšati dijalog sa zajednicom i izgraditi povjerenje u tijela za provedbu zakona.
3. Tijekom pripremanja komunikacijske strategije u slučaju uspješnog predmeta, Odjel za odnose s javnošću (press služba) ponajprije će se savjetovati sa žrtvama i u obzir uzeti njihov interes. Povezat će se s LGBT organizacijama koje žrtvama kaznenih djela pružaju potporu i drugim organizacijama koje pružaju potporu žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje kako bi, ako se žrtva s tim složi, osigurao širu pokrivenost.
4. Odjel tužiteljstva zadužen za obuku organizirat će i opću i specijalističku obuku o kaznenom progonu homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje, o potrebljama žrtava takvih kaznenih djela i o strategijama koje tužiteljima omogućuju da se prema žrtvama odnose na nepristran, uljudan i profesionalan način.



ALAT 3. SMJERNICE ZA SDOVE

ODNOS PREMA ŽRTVAMA HOMOFOBNIH I TRANSFOBNIH KAZNENIH DJELA IZ MRŽNJE

Biti stereotipiziran na temelju seksualne orijentacije jednako je uvredljivo kao i biti stereotipiziran na temelju boje kože. Prema tome, sudske donositeljice odluka trebaju biti svjesni štete nanesene ljudima i reputaciji pravosudnog sustava zbog stereotipnih prepostavki i kućnih teorija oko pitanja poveznog s time što je netko lezbijka, gay ili biseksualac.

UK Pravosudni koledž, „Knjiga sudnice za jednak tretman“

ZAŠTITA ŽRTAVA OD ODMAZDE I ZASTRAŠIVANJA

1. Jedan od najvažnijih načina zaštite žrtava od odmazde, zastrašivanja, ponovljene ili daljnje viktimizacije jest ograničiti kontakt između žrtve i optuženika. Pravo na izbjegavanje kontakta između žrtve i optuženika posebice je važno na mjestima na kojima se održavaju kazneni postupci, odnosno zgrade suda, jer mogu dovesti do povećanog rizika od sukoba i zastrašivanja.
2. Prostorna organizacija zgrade suda u obzir mora uzeti potrebu za odvajanjem žrtve od optuženika. Primjerice, prostornom organizacijom zgrade suda osigurat će se da se žrtve mogu slobodno kretati do i od čekaonice prema sudnici bez ikakvog rizika zastrašivanja ili rizika sretanja optuženika. Sudske prostorije žrtvama će osigurati zasebne ulaze, čekaonice, toalete, menze i slično, kako bi se izbjegao bilo kakav kontakt s optuženim ili povezanom

obitelji i prijateljima. Prostorna organizacija sudnice mora biti osmišljena na taj način da se osigura da žrtve ne moraju proći pokraj optuženika kada idu prema mjestu svjedočenja jer bi se to moglo shvatiti kao posebno zastrašujuće iskustvo.

3. Prilikom vršenja priprema za suđenje suci će se upoznati sa žrtvinom pojedinačnom procjenom potreba (Alat 4.) i poduzeti korake kako bi osigurali da su na snazi prije početka suđenja. U sudskim postupcima takve će mjere minimalno uključivati:
 - a) Ako se žrtva saslušava u sudnici, mjere radi izbjegavanja vizualnog kontakta između žrtve i počinitelja, uključujući tijekom iznošenja dokaza;
 - b) Ako se žrtva saslušava u sudnici bez njezine prisutnosti, mjere koje dozvoljavaju korištenje odgovarajućih komunikacijskih tehnologija;
 - c) Mjere izbjegavanja nepotrebognog ispitivanja o privatnom životu žrtve koji nije povezan s kaznenim djelom;
 - d) Mjere koje omogućuju saslušanje bez prisutnosti javnosti.
4. Ako je dodijeljena mjeru saslušanja bez prisutnosti javnosti, žrtvama će i dalje biti dozvoljeno imati pratnju osoblja/volontera iz službi za potporu žrtvama, LGBT organizacija koje žrtvama kaznenih djela pružaju potporu i drugih organizacija koje pružaju potporu žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje.

PRUŽANJE ŽRTVAMA EMOCIONALNE I PSIHOLOŠKE POTPORE

1. Osoblje suda povezat će se s tužiteljima, službama za potporu žrtvama, LGBT organizacijama koje žrtvama kaznenih djela pružaju potporu i drugim organizacijama koje pružaju potporu žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje te s jedinicama za pružanje potpore žrtvama unutar sudova, kako bi osigurali da žrtve budu psihološki spremne za suđenje.
2. Ondje gdje sud tijekom suđenja osigurava pomoć sudskih volonteru, volontere će se obučiti o prepoznavanju i odgovaranju na posebne potrebe žrtava homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje (vidi Poglavlje 1. Priručnika), upoznati s pojmovima vezanim uz LGBT (Alat X. – Pojmovnik), da nemaju nikakve predrasude niti pristranosti i da slijede smjernice za saslušanje (Alat 1., Dio 1. i Dio 3.; Alat X. – Učiniti ili ne učiniti).

PRUŽANJE ŽRTVAMA INFORMACIJA O SUĐENJU I NJIHOVIM PRAVIMA

1. Bilo kakva poštanska komunikacija sa žrtvama izvršit će se na žrtvinu željenu adresu, koja nužno ne mora biti jednaka njezinoj službenoj kućnoj adresi. Željena adresa za dostavu informacija nalazi se u obrascu pojedinačne projene potreba i spisu predmeta. Jednako tako, pazit će se da se svaki telefonski poziv obavi s osobom(ama) koje se to tiče. Sudsko osoblje na umu treba imati dodatnu osjetljivost prilikom kontaktiranja pripadnika LGBT zajednica: na primjer, žrtve možda nisu „outane“ svojim obiteljima, srodnicima ili prijateljima. Dodatno, osoba pogodjena kaznenim djelom može biti u heteroseksualnoj vezi.
2. Žrtve će, bez nepotrebognog odgađanja, biti obaviještene o datumu suđenja i svim raspravama koje se odvijaju tijekom suđenja, uključujući i sve žalbene rasprave te sve sporazume koji su dostupni za pohađanje.
3. Žrtvi se mora, bez nepotrebognog odgađanja, osigurati preslika konačne optužnice, podnesci obrane i trećih strana, pravni dokumenti vezani uz žalbeni postupak te konačne odluke (presude) suda, bez obzira na to sudjeluje li žrtva na sudskim ročištima ili ne.
4. Objasnjenja žrtvama, bilo izvan ili unutar sudnice, uvijek moraju biti dana na lako razumljivom jeziku. Uvijek je nužno, tijekom pojašnjavanja, imati na umu kakav utjecaj to može imati na osobu kojoj se obraćamo.
5. Kad sudac u tijeku rasprave doneše odluku koja utječe na žrtvu (kao što je odgoda) i kad je odlučeno o predmetu i kazni, sudac će u svojem obrazloženju iznijeti objašnjenje na koji su način interesi i žrtve i optuženika uzete u obzir. To će biti učinjeno na svakodnevnom jeziku, uzimajući u obzir odgovarajuće državljanstvo i pozadinu.

KOMUNIKACIJA I SASLUŠANJA TIJEKOM SUĐENJA

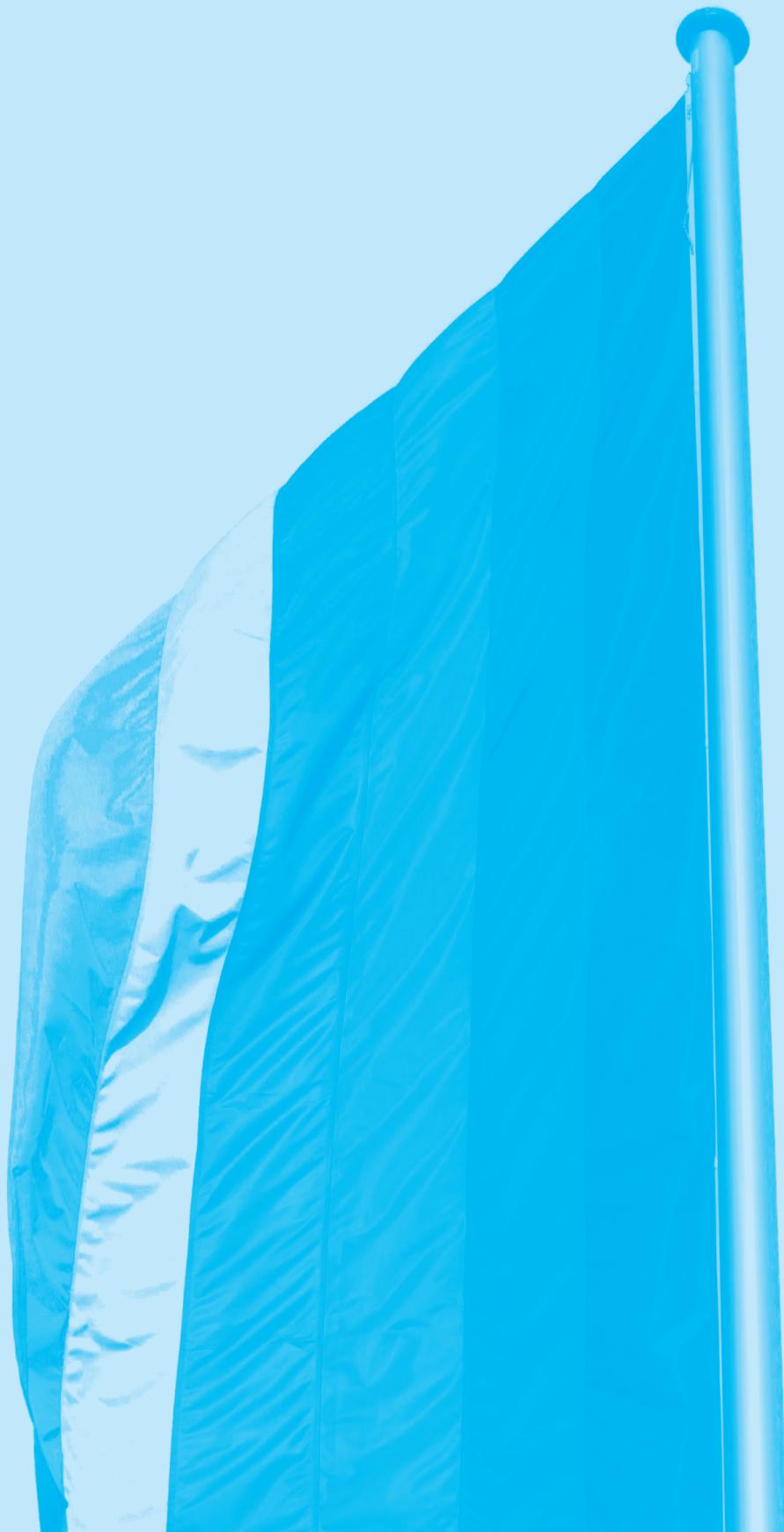
1. Suci će izbjegavati nepotrebno ispitivanje o privatnom životu žrtve koji nije povezan s kaznenim djelom. Na sudu će obrani i tijekom unakrsnog ispitivanja biti iznijeti samo oni podaci koji su relevantni za razmatrani slučaj. Osobni podaci, kao što je žrtvina medicinska dokumentacija i njezine prethodne

privatne aktivnosti i okolnosti, koje nisu vezane za kazneno djelo, nikada neće biti izneseni.

2. Suci će posebice biti na oprezu i prekinuti bilo kakvo neugodno preispitivanje seksualnosti žrtava, osim ako je to iznimno važno za stvarna pitanja u predmetu. U biti, jako rijetko treba pitati žrtvu za njezinu seksualnu orijentaciju, a ako to postane neophodno, pitat će ju se da se samoodredi. Također, detaljnije informacije u vezi toga je li se osoba podvrgla operaciji promjene spola ili nije vjerojatno će biti nevažne, osim ako postoje navodi specifično seksualne prirode.
3. Kada se pojavi pitanje vezano uz rod osobe, upitat će ju se kojim se rodom ona smatra i u kojem rodu bi ona željela da se prema njoj odnose. U tom smislu, gdje god je to moguće, prema osobi će se ponašati, identificirati i obraćati u skladu s njezinim željama.
4. Dobru praksu predstavlja dozvoljavanje žrtvama da podnesu „žrtvinu izjavu“ kojom sudu osiguravaju informacije o tome kako je kazneno djelo utjecalo na njihov život emocionalno, praktično i finansijski. Ako je to primjenjivo, žrtve će imati pravo podnijeti svoje izjave u bilo koje vrijeme prije izricanja kazne i tako zaprimljene informacije uzet će u obzir tijelo koje odlučuje o kazni.
5. Suci će reagirati na, i osuditi, svaku homofobnu, transfobnu ili bilo koju drugu podrugujuću izjavu obrane, svjedoka, publike ili sudskog osoblja. Izbjegavat će bilo kakve pogrdne riječi, geste ili radnje koje bi se mogle smatrati uvredljivim te će poduzeti korake kako bi savjetovali sve kolege koji su usvojili takvo ponašanje da s njim prestanu. Pripadnici LGBT zajednica koji su bili žrtve homofobnih ili transfobnih incidenata neće morati po drugi put biti viktimizirani zbog načina na koji se oni koji rade u sustavu kaznenog pravosuđa odnose prema njima – bilo njima u lice ili iza njihovih leđa.
6. Ako se tijekom suđenja dogodi trenutak u kojem su emocije žrtve i optuženog povišene (npr. nakon čitanja žrtvine izjave o utjecaju), sudac će to prepoznati i, primjerice, omogućiti pauzu od nekoliko minuta.

PRIPREMANJE MEDIJSKE KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

1. Rana suradnja s LGBT zajednicama bitna je za ublažavanje straha i nerazumijevanja kada su kaznena djela percipirana kao homofobna ili transfobna.
2. Ured za odnose s javnošću suda će, u ranoj fazi, razviti medijsku komunikacijsku strategiju za predmete koji se percipiraju kao homofobni ili transfobni. I predmeti koji završe osudom za kazneno djelo iz mržnje i oni koji završe oslobođanjem bit će pravilno iskommunicirani, a razlog iza odluke obrazložen javnosti i zajednici. Tijekom pripremanja komunikacijske strategije u slučaju uspješnog predmeta, Ured za odnose s javnošću ponajprije će se savjetovati sa žrtvama i u obzir uzeti njihov interes. Povezat će se s LGBT organizacijama koje žrtvama kaznenih djela pružaju potporu i s drugim organizacijama koje pružaju potporu žrtvama homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje kako bi, ako se žrtva s tim složi, osigurao šиру pokrivenost.
3. Odjel tužiteljstva zadužen za obuku organizirat će i opću i specijalističku obuku o kaznenom progonu homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje, o potrebama žrtava takvih kaznenih djela i o strategijama koje tužiteljima omogućuju da se prema žrtvama odnose na nepristran, uljudan i profesionalan način.



Alat 4. Što učiniti ili izbjegavati u radu sa žrtvama SOGI motiviranih kaznenih djela iz mržnje – primjeri

OPĆE VJEŠTINE

- UVOD.** Potrebno je jasno, artikulirano navođenje imena i pune titule, u skladu s neprekidnim, mirnim, umirujućim držanjem i tonom. Uvod će se možda morati ponoviti nekoliko puta jer žrtvino razumijevanje situacije može biti ozbiljno iskrivljeno.
- PAZITE NA LGBTQI IDENTITETE.** Imajte na umu da žrtva sebe može identificirati drugačije nego što je to vama kulturološki poznato. Nemojte prepostavljati, ali uvijek pitajte žrtvu o njezinoj seksualnoj orijentaciji ili rodnom identitetu i u skladu s time prilagodite svoj rječnik, npr. koristite zamjenice sukladno naznačenom spolu. Ako netko ne preferira naznačivati spol, ako je moguće, koristite rodno neutralan rječnik. Ako u vezi toga pogriješite, čim to postane očito ili kada žrtva to ističe, jednostavno se i dosljedno ispričajte.
- PAZITE NA RJEČNIK.** Budite informirani o LGBTQI osjetljivom rječniku (vidi Pojmovnik) i izbjegavajte korištenje riječi povezanih s uvredljivim humorom, psovanjem ili nepotrebnim etiketiranjem (npr. peder, homić, itd.) čak i kada razgovarate s kolegama ili nekom trećom osobom na mjestu događaja i/ili u uredu.

- 4. DOZVOLITE ŽRTVI VRAĆANJE KONTROLE.** Gdje god je to primjenjivo, tijekom postupka žrtvi ponudite nekoliko mogućnosti. Primjerice: „Želite li ići u bolnicu ili trebate prijevoz kući?“, „Razumijete li ili vam dodatno/više trebam pojasniti?“
- 5. POŠTUJTE ŽRTVINE GRANICE, POSEBICE ONE VEZANE UZ DODIRIVANJE.** Provjerite želje žrtve i pokušajte djelovati u skladu s njima ako to situacija dopušta. Na primjer: „Vidim da se tresete. Možete probati stisnuti moju ruku, to bi vam moglo dati osjećaj prizemljenosti“, ili „Je li u redu ako vam pokušam pomoći da se prestati tresti tako da vas lagano potapšam po ramenu?“
- 6. OBJASNITE SITUACIJU I IZNESITE PLAN.** Na primjer: „Otići ćemo na sigurno područje gdje će se medicinsko osoblje pobrinuti o vašim ozljedama, potom ću vam postaviti nekoliko pitanja, ako je to u redu. Nakon što završim s pitanjima, objasnit ću vam što će se dalje događati u policijskom postupku i pravnom području, a zatim ću vam dati informativnu brošuru s nekim telefonskim brojevima agencija za pružanje pomoći žrtvama koje možete kontaktirati. Isto tako, zapisat ću vam svoje kontaktne podatke kako biste mogli do mene doći. Razumijete li? Imate li kakvih pitanja?“
- 7. POTVRĐIVANJE I JAČANJE.** Na realan način potvrdite žrtvino nošenje s događajem i otpornost te vrednjute unutarnju stvarnost njihovih osjećaja i iskustava. Na primjer: „Vidim da je ovo sigurno strašno iskustvo za vas. Većina bi se ljudi pod tim okolnostima prilično slično osjećala kao i vi. Ali ja cijenim trud koji ulaže da biste najbolje što možete objasnili što se dogodilo.“
- 8. KORISTITE OSOBNE IZJAVE KAKO BISTE OJAČALI POVEZANOST.** To žrtvi može dati osjećaj sigurnosti i povezanosti. Na primjer: „Drago mi je vidjeti da se na tako dobar način nosite s time.“
- 9. IZBJEGAVAJTE OPTUŽUJUĆE/OSUĐUJUĆE IZJAVE ILI PITANJA.** To ne samo da uznemiruje i retrumatizira žrtvu već i nagriza povjerenje, čineći daljnje pokušaje ispitivanja iznimno teškim. Kao što je već ranije navedeno s rječnikom, tako ne biste trebali razgovarati niti sa svojim kolegama jer bi vas žrtva mogla čuti. Na primjer: „U svakom ste slučaju trebali izbjegavati taj gay bar“, ili „Što ste očekivali od korištenja te aplikacije za upoznavanja?“ Umjesto toga, koristite

neosuđujuća, otvorena pitanja, pitajte: „Možete li mi opisati što se točno dogodilo? Stvarno bih to želio temeljito razumjeti.“

10. IZBJEGAVAJTE OTRCANE FRAZE ILI PRAZNE FORME UVJERAVANJA. Umjesto da kažete: „Sve će biti u redu“, ili „Ne brinite“, treba koristiti jednostavne, podržavajuće, konkretne izjave. Na primjer: „Sada je sve u redu. Otići ćemo na sigurno mjesto, tako da nam možete reći što se dogodilo.“

11. REGRESIVNA STANJA UMA. Nakon traumatizacije regresija u djetinjasto, nesuvislo, potrebito i nemoćno ponašanje normalna je reakcija žrtve. Trebali biste prihvatići i ohrabriti žrtvino regresivno ponašanje ili govorenje. Na primjer: „Mogu razumjeti zašto ste uzrujani“, ili „To je u redu, možete si uzeti vremena da saberete svoje misli“, ili „Bit ću ovdje, recite mi ako vam je u bilo čemu potrebna moja pomoć.“

12. BUDITE STRPLJIVI ŠTO JE VIŠE MOGUĆE U SVOJEM PONAŠANJU, tonu, držanju i gororu. Dozvolite da si žrtva da oduška i omogućite pauze, tišinu. To može biti izazov kada ste pod vremenskim pritiskom i pod zahtjevima službenog postupka, no suosjećajan, podržavajući i neosuđujući pristup može mnogo učiniti za vraćanje povjerenja i pouzdanja žrtve i time olakšati sve aspekte kaznene istrage i pravne rutine.

13. KORISTITE KOMBINACIJU OTVORENOG i zatvorenog ispitivanja kako biste olakšali sjećanje. Na primjer: „Možete li se sjetiti kako je vaš napadač izgledao? Reci mi koje je moguće starosti bio? Je li bio viši od mene? Je li bio mršav ili zdepast? Čega se još možete sjetiti?“

14. Koristite odvraćajuća stvarna pitanja kada žrtva postane dezorientirana, potresa ili počne paničariti, kako biste joj u stvarnosti pomogli povratiti kontrolu. Na primjer:

Žrtva: „Samо sam otišao u taj bar zabaviti se i taj me tip udario na ulasku. To se moglo dogoditi u bilo koje vrijeme jer sam gay i svatko to može vidjeti i bit ću ubijen zbog toga prije ili kasnije...“

Sugovornik: „Koliko često idete u taj bar?“

Žrtva: „Jednom tjedno ili dvaput mjesečno.“

Sugovornik: „U redu, jeste li tamo ranije već viđali svojeg napadača?“

VJEŠTINE AKTIVNOG SLUŠANJA

1. **PRISUSTVO.** Dok žrtva govori treba koristiti svoj glas, pjevne zvukove ili kratke „hm-hm“ vrste upadica koje će žrtvi dati do znanja da imaju vašu nepodijeljenu pozornost i da ste tamo kako biste pratili njegovo prisjećanje kaznenog djela iz mržnje. Jednako tako možete ih i samo ohrabrivati (ne i požurivati) da nastave dalje.
2. **EMOCIONALNO ETIKETIRANJE.** Doista, s poremećenim ili nesuvislim žrtvama ne može odmah biti jasno što one želete, ustvari, to i njima samima može biti nejasno. U takvim slučajevima, prvi korak može biti razjašnjavanje njihova razmišljanja i osjećaja. Općenito, prvo odreagirajte na emociju, a ne na sadržaj. Odnosno, sami se osvrnite na žrtvino emocionalno stanje, izmicanjem u stranu svih strašnih riječi ili slika. Ali budite oprezni da ne odajete dojam da ignorirate ili umanjujete njezine probleme, ako je to ono o čemu žrtva stvarno želi razgovarati.

Bitno je pokazati žrtvi da ste prisutni. Koristite fraze obilježene emocijama, kao što su: „Zvučite...“, „Izgledate...“, „Čujem...“, i tako dalje. Na primjer:

Žrtva: „Što ako je taj čovjek još uvijek ovdje? Moram otići odavde ili će me on ubiti.“

Sugovornik: „Zvučite stvarno uplašeno.“

3. Parafrazirajte. Sažmite svojim riječima ono što vam je žrtva upravo ispričala. Na primjer:

Žrtva: „Što ako je taj čovjek još uvijek ovdje? Jesu li ga već uhvatili? Pronaći će me. Moramo otići odavde ili ču ja umrijeti.“

Sugovornik: „Zvučite kao da i dalje mislite da ste u opasnosti.“

4. **PROVJERITE** što vam je žrtva htjela reći. Ako niste sigurni što je žrtva upravo rekla ili mislila, zamolite ju da ponovi. Na primjer: „Ne znam jesam li sve shvatio. Možete li to reći ponovno, molim? Želim biti siguran da sam točno razumio.“

5. **KORISTITE „JA“ IZJAVU** kako biste izbjegli uvrijediti žrtvu koja može imati obrambeni i sumnjičavi stav. Osnovni je model: „Ja osjećam... kada vi... jer...“. Ova tehnika može pomoći smiriti intenzivne emocije i pomoći žrtvi u promjeni fokusa tijekom emocionalne krize. Na primjer:

Žrtva: „Vas nije briga za mene – sve što želite je dobiti vaše proklete informacije, tako da možete riješiti svoj slučaj. Ti si baš kao i onaj prvi policajac koji je bio ovdje – svi ste vi dečki isti.“

Sugovornik: „Kada tako vičete, teško mi se usredotočiti na ono o čemu razgovaramo.“

6. ODRAŽAVANJE/ZRCALJENJE. Ponovite posljednju riječ ili izraz, ili glavnu riječ ili izraz, žrtvine izjave u obliku pitanja, čime ćete dobiti više odgovora bez da ste zapravo za njih pitali. Također, to vam omogućuje dobitak na vremenu ako se odmah ne možete sjetiti odgovarajućeg emocionalnog odgovora ili možete parafrazirati, a usput još uvijek ohrabrujete žrtvu da se usredotočiti na ono što je upravo izgovorila. Na primjer:

Žrtva: „Došli su do mene kroz park i počeli vikati ‘ti mali pederu’. Uplašio sam se i požurio.“

Sugovornik: „Znači, požurili ste se kada ste ih čuli.“

TJELESNE TEHNIKE NA MJESTU DOGAĐAJA*

- 1. MOBILIZIRANJE.** Kako biste žrtvama pomogli da vrate kontrolu i prevladaju nepomično traumatsko stanje, možete im reći da malo s vama hodaju uokolo ili pomicu dijelove tijela. Čak i kada su žrtve ozlijedene postoje dijelovi tijela koji se mogu pomicati ako ne postoji opasnost od daljnog ozljeđivanja.
- 2. INTENZIVNO STIMULIRANJE.** Kod izuzetno rastrojenih, dezorientiranih, regresivnih ili psihički imobiliziranih žrtava, možda ćete morati osigurati prodoran poticaj kako bi osoba na vas obratila pažnju. To može uključivati vikanje, izazivanje glasnih zvukova ili lagantu tešnju teško traumatizirane žrtve kako bi se trgnula iz umrvljene čarolije disocijacije. Ova tehnika trebala bi biti rezervirana za situacije u kojima hitno morate pridobiti žrtvinu pažnju i suradnju, kao što je brzo napuštanje opasnog područja, jer biste inače riskirali daljnju retraumatizaciju.
- 3. POJAČANO BIHEVIORALNO ZRCALJENJE.** Koristite ga kad vidite žrtve u otjelovljenim regresijskim stanjima, na primjer, možete naići na žrtvu koja sjedi na rubu pločnika ili na bolničkom krevetu i ljudi se u ritmu naprijed-nazad, pjevušeći za sebe. Postupno oponašajte i ponoviti njihove pokrete, dok oboje ne budete u udobnom ritmu, a zatim pojačajte s ponovljenom frazom: „Sve je u redu, na sigurnom si. Sve je u redu, na sigurnom si.“

* Imajte na umu da u dodatku tehnike navedene pod 1) sve tjelesne tehnike zahtijevaju posebnu pažnju i treba ih koristiti samo u ekstremnim traumatskim odgovorima, što znači onda kada je žrtva preplavljena emocijama, paničari ili je umrvljena.



Alat 5. Preporučeni predložak za informacijsku brošuru za žrtve

ŽRTVE KAZNENOG DJELA: PRAVA I SLUŽBE

Ova brošura osmišljena je kako bi žrtvama kaznenih djela dala pregled prava i službi. Za informacije specifične za vaš slučaj, molimo vas, obratite se kontaktnoj osobi navedenoj u nastavku. Za informacije o službama koje vam mogu biti od pomoći tijekom oporavka od kaznenog djela, molimo vas, pogledajte sredstva navedena kasnije u ovoj brošuri. Molimo, sačuvajte ovu brošuru kao referencu.

1. UVOD

Ova brošura donosi opće informacije o pravima i službama koje su vam dostupne za pomoć kroz posljedice kaznenih djela i kroz, često složen, kazneni postupak. Osim osobnih gubitaka koje ste pretrpjeli kao rezultat kaznenog djela počinjenog na vašu štetu, to vam je iskustvo moglo izazvati stres, strah i zbumjenost. Programi pomoći žrtvama i drugi lokalni programi pomoći žrtvama mogu osigurati informacije, potporu i pomoći žrtvama izvan formalnog kaznenog postupka. Tijekom kaznenog postupka, kao rezultat vaše viktimizacije, pa čak i nakon njegova završetka, može doći do fizičkog, emocionalnog ili psihološkog poremećaja. Radi se o normalnoj reakciji, dostupna je pomoći općenitih potpora za žrtve i LGBTQI osjetljivih, a prijedlozi su navedeni u ovoj brošuri.

2. KONTAKTNI PODACI

Ime i prezime policijskog službenika na mjestu događaja

Broj značke

Mjesto i adresa kontakta

Ime i prezime osobe za kontakt zadužene za predmet (ako je različita od policijskog službenika na mjestu događaja)

Broj telefona osobe za kontakt zadužene za predmet

Adresa policijske postaje koja se bavi predmetom (ako je poznata)

Broj predmeta (ako je poznat)

3. OPĆA PRAVA ŽRTAVA KAZNENIH DJELA IZ MRŽNJE

Popis općih prava

4. XXX NACIONALNI ZAKONI O ŽRTVAMA KAZNENIH DJELA IZ MRŽNJE

Kratka i nužna pravna informacija

5. DODATNA PRAVA VEZANA UZ DJECU

6. KORISNE INFORMACIJE ZA KORIŠTENJE KROZ KAZNENOPRAVNI POSTUPAK

- Kako ostvariti pravo na pratnju osobe koju žrtva sama odabere tijekom postupka;
- Kako i kada dobiti informacije o predmetu;
- Kako i kada ostvariti zaštitu od počinitelja i druge zaštitne mjere;
- Kako i kada pristupiti pravnoj pomoći i savjetima o pravnim pitanjima;
- Kako i kada od počinitelja ostvariti naknadu štete;
- Kako i kada ostvariti pravo na tumačenje i prijevod;
- Kako se mogu nadoknaditi troškovi, kao što su putni troškovi i gubitak prihoda proizašli iz njihove uloge u kaznenom postupku;
- Koja je uloga žrtve u kazrenom postupku, uključujući i to hoće li se istraživanje nastaviti ako žrtva odluči povući svoju prijavu, kao i pravo da se žrtvini osobni detalji uklone iz spisa predmeta (ako je provedivo) i svako

drugo postupovno pravo po nacionalnom zakonodavstvu koje nije gore navedeno.

- Bilo koje posebne mjere, procedure ili aranžmani dostupni za zaštitu interesa žrtava iz drugih država članica (npr. kontaktni podaci ambasada i konzulata).

7. POSTUPAK ŽALBE

Procedure za podnošenje žalbe kada žrtvina prava nisu poštovala nadležna tijela (policija) tijekom kaznenog postupka

8. INFORMACIJE, PRAVNA POMOĆ, SAVJETOVANJE, GRUPE ZA POTPORU, OPCIJE ZA NAKNADU ŠTETE, SLUŽBE LGBTQI* ZAJEDNICE ZA POTPORU

(pozivanje na plaćene/besplatne mogućnosti)

9. NACIONALNI IZVORI ZA ŽRTVE KAZNENIH DJELA

10. PRAVNA POMOĆ I POMOĆ U SLUČAU KAZNENOG DJELA IZ MRŽNJE

11. PSIHOLOŠKA POMOĆ I PRISTUPI SAVJETOVANJU

Savjetovanje, psihijatrijska pomoć, terapeuti fokusirani na traumu, grupe potpore.

12. SLUŽBE ZA RESTORATIVNU PRAVDU

Medijacija između žrtve i počinitelja, konferencija obiteljske grupe i krugovi vezani uz izricanje kazne itd.

13. SLUŽBE LGBTQI* ZAJEDNICE ZA POTPORU (U SKLADU S LOKALNIM MOGUĆNOSTIMA)

13.1. POPIS SPECIFIČNE PRAVNE POMOĆI I POMOĆ PRI KAZNENIM DJELIMA IZ MRŽNJE

13.2. POPIS SPECIFIČNIH MOGUĆNOSTI SAVJETOVANJA

13.3. POPIS SPECIFIČNIH MEDIJACIJSKIH OPCIJA I OPCIJA NAKNADE ŠTETE

Signature

Alat 6. Preporučeni Obrazac za procjenu individualnih potreba

Broj predmeta:

Priroda kaznenog djela:

Datum kaznenog djela/posljednjeg kaznenog djela:

Datum procjene:

(OGRANIČENO NAKON POPUNJAVANJA)

DIO I. PROCJENA ŽRTVE ZA POSEBNE MJERE [3]

Početni upitnik vezan uz žrtvu

NAPOMENA:

PITANJA SADRŽANA UNUTAR OVE PROCJENE POTREBA SLUŽE SAMO KAO SMJERNICA I NE SMIJU SE ŽRTVI PROČITATI U STILU UPITNIKA.

OVAJ UPITNIK SLUŽI ZA OTKRIVANJE MOGUĆIH RIZIKA OD SEKUNDARNE I PONOVLJENE VIKTIMIZACIJE, ZASTRAŠIVANJA I ODMAZDE TE ZA OTKRIVANJE ŽRTVINIH KOMUNIKACIJSKIH POTREBA I POTREBA ZA PODRŠKOM.

DIO S PREPORUKAMA NA KRAJU DOKUMENTA TREBA BITI POPUNJEN U SVIM SLUČAJEVIMA.

Žrtva se slaže s procjenom:

- Da
 Ne

OSOBNE KARAKTERISTIKE ŽRTVE

Opće informacije

Prezime [zakonsko]:

Ime [zakonsko]:

Ime kojim osoba žele da joj se obraćaju:

Ime koje će se koristiti prilikom zvanja doma ili ureda:

Rod:

Poželjna zamjenica:

- Ona
 On
 Drugo:

Datum rođenja/prijavljeno godište:

Kontaktni podaci:

Adresa:

E-mail adresa:

Broj telefona:

Odvjetnik/osoba za kontakt:

Socijalno-profesionalni status osobe (može odabratи više od jednog odgovora):

- Zaposlena
 Nezaposlena
 Umirovljena
 Studira

Posebne primjedbe (pojasnite ako je potrebno):

Nacionalnost:

Osobna ranjivost

- Dijete
 Trudnica

Invaliditet (molimo, pojasnite):

- Mentalni
 Fizički

Žrtva kaznenog djela u posljednjih dvanaest mjeseci?

- Da (molimo pojasnite i procijenite ima li žrtva još uvijek problema s tom viktimizacijom)

Da No

Materinji jezik:

Poteškoće u govoru:

- Da (pojasnite ako je potrebno)
 Ne

Poteškoće u čitanju:

- Da (pojasnite ako je potrebno)
 Ne

Druge poteškoće u komunikaciji (molimo, pojasnite):

Uzdržavane djece:

- Da (broj: starost:)
 Ne

Potpomaže li vas (ili vašu djecu) socijalni radnik ili druga agencija?

- Da
 Ne

Ako da, koja?

Druge ranjivosti (molimo, pojasnite, npr. zdravstveni problemi, alkohol, ovisnost o drogama):

RIZICI I STRAH OD POVREDE

Tip ili priroda kaznenog djela (može se odabratи više od jednog odgovora)

- Trgovanje ljudima Rodno uvjetovano nasilje
 Kazneno djelo iz mržnje Seksualno nasilje

Motiv predrasude:

- Organizirani kriminalitet Zlostavljanje ili iskorištavanje djece
 Nasilje u bliskim odnosima Terorizam

Okolnosti kaznenog djela:

Je li žrtva osobno povezana s osumnjičenom osobom?

- Da
 Ne

Priroda odnosa/veze:

Strahuje li žrtva da će osumnjičena osoba napraviti daljnje povrede?

- Da
 Ne

Ima li osumnjičena osoba raniju povijest činjenja kaznenih djela nad žrtvom?

- Da
 Ne

Ovime potvrđujem da su gore navedeni podaci točni.

Datum:

Potpis žrtve:

Identitet evaluadora:

Utvrđene potrebe (potrebno popuniti ako druga osoba popunjava ostatak dokumenta):

Broj predmeta:

Priroda kaznenog djela:

Datum kaznenog djela/posljednjeg kaznenog djela:

Datum procjene:

DIO II. PROCJENA ŽRTVE ZA POSEBNE MJERE [4]

Detaljna evaluacija za slučajeve homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje

NAPOMENA:

PITANJA SADRŽANA UNUTAR OVE PROCJENE POTREBA SLUŽE SAMO KAO SMJERNICA I NE SMIJU SE ŽRTVI PROČITATI U STILU UPITNIKA.

Žrtva se slaže s detaljnom evaluacijom:

- Da
 Ne

TRENUTNA SITUACIJA	Da	Ne
1. Je li trenutačni incident rezultirao ozljedom? Ako jest, molimo, pojasnite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je li žrtva uplašena?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Imo li žrtva podupiruće rođake/prijatelje/zajednicu (kulturnu, vjersku, drugu)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Osjeća li se žrtva izoliranom?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Osjeća li se žrtva depresivno ili ima suicidalne misli?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Je li žrtva u kontaktu s osumnjičenom osobom? Ako jest, molimo, pojasnite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Je li osumnjičena osoba, ili neka druga osoba u njezino ime, pokušala zastrašiti žrtvu?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Živi li žrtva s osumnjičenom osobom?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. Radi li žrtva s osumnjičenom osobom?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10. Studira li žrtva zajedno s osumnjičenom osobom ili ima s njom neke druge redovne interakcije?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11. Je li osumnjičena osoba ikada počinila nasilna djela nad drugim osobama unutar obitelji (partner, djeca, rođaci, itd.) ili nad kućnim ljubimcima?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12. Može li žrtva još uvijek do svojih osobnih dokumenata/novca?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13. Može li se žrtva slobodno kretati oko kuće i/ili napustiti njezinu/njegovu kuću?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
POVIJEST NAPADA		Da Ne
14. Je li osumnjičena osoba ikada prijetila ili počinila nasilna djela na štetu žrtve? Ako jest, molimo, pojasnite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15. Je li osumnjičena osoba na štetu žrtve ikada koristila oružje? Ako jest, molimo, pojasnite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16. Je li žrtva ikada podnijela prijavu protiv osumnjičene osobe?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17. Je li došlo do eskalirajućeg niza incidenata?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18. Jesu li druge osobe u potencijalnom riziku?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19. Je li žrtvi prijetila bilo koja druga osoba? Ako jest, molimo, pojasnite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OSUMNJIČENA OSOBA		Da Ne
20. Može li se osumnjičena osoba identificirati?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21. Je li osumnjičena osoba dijete (osoba mlađa od 18 godina)?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22. Ima li osumnjičena osoba pristup oružju? Ako ima, molimo, pojasnite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23. Je li osumnjičeni ikada bio kazneno gonjen ili osuđen zbog nekog kaznenog djela na štetu žrtve? Ako jest, molimo, objasnite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24. Postoje li otvoreni sudski nalozi protiv osumnjičenog? Ako da, molimo, objasnite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25. Je li osumnjičeni ikada bio osuđen za bilo koje ozbiljno kazneno djelo? Ako jest, molimo, objasnite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26. Je li osumnjičeni imao/ima problem sa zlouporabom droga i/ili alkohola? Ako jest, molimo, objasnite.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27. Je li osumnjičeni imao/ima problema s mentalnim zdravljem?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28. Pripada li osumnjičeni nekoj organiziranoj kriminalnoj grupi ili nekoj drugoj mrziteljskoj/ekstremističkoj grupi?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29. Je li osumnjičeni ikada prijetio da će se ubiti ili pokušao samoubojstvo?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Dodatne informacije o žrtvi/osumnjičenoj osobi:

Mišljenja žrtava o tome kakva im potpora treba tijekom kaznenog postupka:

Ovime potvrđujem da su gore navedeni podaci točni.

Datum:

Potpis žrtve:

Preporuke evaluatora o procjeni žrtvinih potreba
(TREBA BITI ISPUNJENO U SVIM SLUČAJEVIMA)

a) Žrtvine zaštitne potrebe (potrebe povezane sa zaštitom žrtve i/ili povezane s poboljšanjem kvalitete dokaza):

b) Potrebe upućivanja potpori (službe za pravne savjete, službe za pružanje potpore žrtvama, javne službe):

Identitet evaluatora:

Datum:

REFERENCES:

1. Based entirely on the draft questionnaire developed under the EVVI Project (JUST/2013/JPEN/AG/4602). Full research with additional guidance to the questionnaire is available at: http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf. Changes were made to better reflect the specific needs of the homophobic and transphobic hate crime victims.
2. Based entirely on the draft questionnaire developed under the EVVI Project (JUST/2013/JPEN/AG/4602). Full research with additional guidance to the questionnaire is available at: http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf. Changes (highlighted in yellow) were made to better reflect the specific needs of the homophobic and transphobic hate crime victims.



Alat 7. Pojmovnik

BISEKSUALAC/KA Muškarac ili žena kojeg/koju fizički, seksualno i/ili emocionalno privlače osobe obaju spolova.

DIJETE Sve osobe mlađe od 18 godina.

ČLAN OBITELJI Bračni drug, osoba koja sa žrtvom živi u predanoj intimnoj vezi (tj. istog spola ili različitih spolova), u zajedničkom kućanstvu i na stabilnoj i trajnoj osnovi, srodnici u pravoj liniji (tj. roditelji i djeca), braća i sestre i uzdržavani članovi obitelji žrtve (tj. osim uzdržavane djece). Kriterij „predana intimna veza u zajedničkom kućanstvu i na stabilnoj i trajnoj osnovi“ prepostavlja bliske emocionalne veze i financijsku međuovisnost dviju osoba (kao da su formalno u braku).

GAY Muškarac kojeg fizički, seksualno i/ili emocionalno privlače drugi muškarci. Ovaj se termin ponekad koristi i za ženu koju fizički, seksualno i/ili emocionalno privlače druge žene.

RODNI IDENTITET Osobni osjećaj svake osobe da se identificira kao muškarac ili žena.

HTEROSEKSUALAC/KA Muškarac ili žena kojeg/koju fizički, seksualno i/ili emocionalno privlače osobe suprotnog spola.

HOMOFOBIJA Strah od lezbijke, gay ili biseksualnih osoba ili averzija prema njima te strah od njihova percipiranog života, kulture ili karakteristika ili averzija usmjerena prema ovim karakteristikama, nevezano ima li ili nema neka specifična LG ili B osoba taj način života ili karakteristiku. Averzija ne mora biti tako žestoka kao mržnja. Dovoljno je da ljudi nešto učine ili se od nečeg suzdrže jer im se ne sviđaju lezbijke, gay ili biseksualne osobe.

HOMOFOBNO KAZNENO DJELO IZ MRŽNJE Bilo koje kazneno djelo za koje se smatra, bilo da to smatra žrtva ili bilo koja druga osoba, da je motivirano neprijateljstvom ili predrasudama na temelju nečije seksualne orijentacije ili percipirane seksualne orijentacije.

HOMOSEKSUALAC/KA Muškarac ili žena kojeg/koju fizički, seksualno i/ili emocionalno privlače osobe istog spola.

LEZBIJKA Žena koju fizički, seksualno i/ili emocionalno privlače žene.

OUT Izraz kojim se koriste lezbijke, gay muškarci, biseksualne i trans osobe da bi opisale svoje iskustvo samootkrivanja, samoprihvatanja, otvorenosti i iskrenosti o svojoj seksualnoj orijentaciji ili rodnom identitetu i svojoj odluci da to podijele s drugima, kada i kako to oni odaberu.

OUTAN/A Posljedica toga što netko širi informacije da je osoba LGB ili T, bez dopuštenja te osobe.

REIDOVA TEHNIKA Metoda ispitivanja osumnjičenika kojom se želi procijeniti njihova vjerodostojnost. Pobornici tvrde da je Reidova tehnika korisna u izvlačenju podataka iz drugačije nesurađujućih osumnjičenika, dok su kritičari tvrdili da tehnika može izazvati lažna priznanja nevinih osoba, osobito djece. Pojam Reidova tehnika registrirani je zaštitni znak tvrtke John E. Reid i suradnika, koja nudi tečajeve o metodi koju su osmislili.

SEKSUALNA ORIJENTACIJA Pojam kojim se opisuje emocionalna i/ili fizička privlačnost osobe drugoj osobi.

TRANS OSOBE Osoba kojoj je pri rođenju dodijeljen jedan spol, ali koja se identificira drugdje na rodnom spektru, povremeno ili stalno. Neki ljudi uzimaju lijekove i/ili se podvrgavaju operaciji/ama kako bi izmijenili svoja tijela da bi ona odgovarala njihovu osobnom identitetu i osjećaju sebstva. Međutim, operaciju ne bi trebalo koristiti kao marker za trans identifikaciju. Trans je krovni pojam koji, između ostalog, uključuje transvestite (cross dressers), transseksualne i transrodne osobe. U praksi, raspon ljudi koji spadaju u ovaj krovni pojam vrlo je raznolik.

TRANSFOBIJA Strah od ili averzija usmjereni prema trans osobama, ili strah od ili averzija usmjereni prema njihovu percipiranom načinu života, kulturi ili karakteristikama, nevezano ima li ili ne neka specifična trans osoba taj način života ili karakteristiku. Averzija ne mora biti tako žestoka kao mržnja. Dovoljno je da ljudi nešto učine ili se od nečeg suzdrže jer im se ne sviđaju trans osobe.

TRANSFOBNO KAZNENO DJELO IZ MRŽNJE Bilo koje kazneno djelo za koje se smatra, bilo da to smatra žrtva ili bilo koja druga osoba, da je motivirano neprijateljstvom ili predrasudama protiv osobe koja je trans ili je percipirana kao trans.

ŽRTVA Žrtva je fizička osoba koja je pretrpjela štetu, uključujući tjelesnu, umnu ili emocionalnu štetu ili ekonomski gubitak koji je izravno uzrokovani kaznenim djelom; i/ili članovi obitelji osobe čija je smrt izravno uzrokovana kaznenim djelom i koji su pretrpjeli štetu kao posljedicu smrti te osobe.

LITERATURA

ZAKONI, SMJERNICE I PROTOKOLI

UJEDINJENO KRALJEVSTVO

- Kodeks za žrtve kaznenih djela, prezentiran Parlamentu u skladu sa člankom 33. Zakona o obiteljskom nasilju, kriminalu i žrtvama iz 2004. [listopad 2015]: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/476900/code-of-practice-for-victims-of-crime.PDF
- Kraljevska tužiteljska služba, „Smjernice o kaznenom progonu u predmetima homofobnih i transfobnih kaznenih djela“ [datum nije naveden]: http://www.cps.gov.uk/legal/h_to_k/homophobic_and_transphobic_hate_crime/#a14
- Kraljevska tužiteljska služba, „Pravila za kazneni progon u predmetima homofobnih i transfobnih kaznenih djela“ [studenzi 2007]: http://www.cps.gov.uk/publications/docs/htc_policy.pdf
- Kraljevska tužiteljska služba, „Priručnik o homofobnih i transfobnim kaznenim djelima: dobre prakse i naučene lekcije“ [listopad 2008]: http://www.cps.gov.uk/publications/docs/htc_toolkit.pdf
- Policijski koledž, „Operativne smjernice za kaznena djela iz mržnje“ [svibanj 2014]: http://report-it.org.uk/files/hate_crime_operational_guidance.pdf
- Pravosudni koledž, „Knjiga sudnice za jednaki tretman“ [rujan 2015]: <https://www.judiciary.gov.uk/wp-content/uploads/2013/11/equal-treatment-bench-book-2013-with-2015-amendment.pdf>
- Stonewall Scotland, „Štiteći lezbijke, gayeve, biseksualne i trans osobe u Škotskoj: praktični vodič za projektante policijske i sigurnosne zajednice“ [datum nije naveden]: https://www.stonewallscotland.org.uk/sites/default/files/Scotland_Hate_Crime_Guide.pdf
- CAADA-DASH MARAC, „Kontrolna lista identifikacije rizika (RIC) za identifikaciju visoko rizičnih slučajeva obiteljskog zlostavljanja, uhođenja i nasilja temeljenog na ‘časti’“ [2012]: [http://www.islington.gov.uk/publicrecords/library/Community-safety-and-emergencies/Publicity/Public-notices/2012–2013/\(2013–03–20\)-DASH-RIC-for-use-by-IDVAs-with-full-practice-guidance-\(1\).pdf](http://www.islington.gov.uk/publicrecords/library/Community-safety-and-emergencies/Publicity/Public-notices/2012–2013/(2013–03–20)-DASH-RIC-for-use-by-IDVAs-with-full-practice-guidance-(1).pdf)
- Kraljevska služba za tužiteljstvo, Informativna brošura za žrtve [datum nije naveden], http://www.cps.gov.uk/publications/docs/VLU_leaflet.pdf

SAD

- Koalicija protiv seksualnog napada države New York, „Džepni priručnik za postupanje policije nakon seksualnog napada“ [datum nije naveden]: <http://ovc.ncjrs.gov/sartkit/tools/lawenforcement/Pocket%20Guide%20for%20Police%20Response%20to%20Sexual%20Assault.pdf>
- Illinois Family Violence Coordinating Councils, „Protokol za tijela za provedbu zakona: odgovarajući na zlostavljanje, zanemarivanje i eksploraciju osoba treće dobi“ [studenzi 2011]: https://www.illinois.gov/aging/ProtectionAdvocacy/Documents/ea_lawenforcement.pdf
- Nacionalni centar za žrtve kaznenog djela, „Intervjuiranje žrtve“ [datum nije naveden]: <http://victimsofcrime.org/docs/dna-protocol/baltimore-interviewing-the-victim.pdf?sfvrsn=0>
- Ministarstvo pravosuđa SAD-a, „Prvi odgovor prema žrtvama kaznenih djela“ [travanj 2008]: <http://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdftxt/FirstResponseGuidebook.pdf>

DRUGO

- Organizacija za sigurnost i suradnju u Europi, „Progon kaznenih djela iz mržnje: praktični vodič“ [2014]: <http://www.osce.org/odihr/prosecutorsguide?download=true>
- Europska mreža sudbenih vijeća, „Smjernice za žrtve“ [datum nije naveden]: http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1578-budapest2011-JThomas-1.pdf
- Švedsko nadležno tijelo za potporu i naknadu štete žrtvama, „Informacije za žrtve kaznenog djela“ [datum nije naveden]: <http://www.brottsoffermynigheten.se/Filer/Broschyrer/Andra%20spr%C3%A5k/Information%20to%20crime%20victims.pdf>

ZAKONI I UREDBE

- Direktiva 2012/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2001/220/PUP [25. listopada 2012]: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421925131614&uri=CELEX:32012L0029>
- Direktiva Vijeća 2004/80/EZ o naknadi žrtvama kaznenih djela [29. travnja 2004]: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1421931738691&uri=CELEX:32004L0080>

SUDSKA PRAKSA

KNJIGE, NOVINARSKI ČLANCI I ZNANSTVENI RADOVI

- Francusko ministarstvo pravosuđa, „EVVI (Procjena žrtava)“ [datum nije naveden]: www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf
- Europska potpora za žrtve, „Priručnik za provedbu zakonskih propisa i najbolje prakse za žrtve kaznenih djela u Europi“ [2013]: http://victimssupporteurope.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1385974688NewVersionVSEHandbookforImplementation.pdf
- Opća uprava Europske komisije, „Dokument sa smjernicama koji se odnosi na prenošenje i provedbu Direktive 2012/29 /EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. kojom se uspostavljaju minimalni standardi o pravima, podršci i zaštiti žrtava kaznenih djela, čime je zamijenjena Okvirna odluka Vijeća 2001/220 /PUP“ [prosinac 2013]: http://ec.europa.eu/justice/criminal/files/victims/guidance_victims_rights_directive_en.pdf
- Steve Peers, „Smjernice za prijenos EU Direktive o žrtvama kaznenih djela i homofobnih/transfobnih kaznenih djela iz mržnje“ [prosinac 2013]: http://www.ilga-europe.org/sites/default/files/Attachments/guidlines_transportation_2014-5_0.pdf
- David McQuoid-Mason, „Pomažući žrtvama seksualnih kaznenih djela: osiguranje stručne usluge od strane SAPS – kako to utječe na liječnike“, *South African Medical Journal* v01.99 n.10 Cape Town [listopad 2009]: http://www.scielo.org.za/scielo.php?pid=S0256-9574200900100008&script=sci_arttext
- P. Bárd, A.Borbíró, „Lokalne i regionalne dobre prakse o pravima žrtava“ [2011]: <http://cor.europa.eu/en/documentation/studies/Documents/local-regional-good-practices-victims.pdf>

DRUGI IZVORI

- [1] Primjerice, „Progon kaznenih djela iz mržnje: praktični vodič“ Organizacije za sigurnost i suradnju u Europi [2014]: <http://www.osce.org/odihr/prosecutorsguide?download=true>
- [2] Iako članak 23.2.c) Direktive osigurava da „žrtvu uvijek saslušava ista osoba, osim ako je to protivno dobrom pravosuđu“, rekli bismo da žrtvi homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje treba dopustiti da bira, ako to želi, spol policijskog službenika s kojim se će najugodnije osjećati.

[3] U potpunosti temeljen na nacrtu upitnika razvijenog pod EVVI Projektom (JUST/2013/JPEN /AG/4602). Cijelo istraživanje s dodatnim smjernicama za upitnik dostupno je na: http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf. Promjene (označene žutom bojom) napravljene su kako bi se bolje odrazile posebne potrebe žrtava homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje.

[4] U potpunosti temeljen na nacrtu upitnika razvijenog pod EVVI Projektom (JUST/2013/JPEN /AG/4602). Cijelo istraživanje s dodatnim smjernicama za upitnik dostupno je na: http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf. Promjene (označene žutom bojom) napravljene su kako bi se bolje odrazile posebne potrebe žrtava homofobnih i transfobnih kaznenih djela iz mržnje.

