

GODIŠNJI
IZVJEŠTAJ

2014

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

U cilju transparentnosti rada i poslovanja, Udruga za podršku žrtvama i svjedocima sastavlja narativni i financijski izvještaj o svom radu za razdoblje od 1.siječnja 2014. godine do 31. prosinca 2014. godine te ga javno objavljuje na web stranici Udruge www.pzs.hr

Izvještaj je namijenjen članovima Udruge, sponzorima i donatorima, volonterima, budućim korisnicima te široj javnosti.

Udruga za podršku žrtvama i svjedocima u 2014. godini nastavila je raditi na podizanju kvalitete postojećih usluga i uvođenju novih aktivnosti.

Aktivnosti Udruge temelje se na tri glavna programa koji udruga je udruga uspješno provodila tijekom 2014. godine.

1. Podrška žrtvama i svjedocima na sudu
2. Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja
3. Referentni centri - Osijek i Vukovar

Od početka 2014. godine, u različitim aktivnostima Udruge za podršku žrtvama i svjedocima, sudjelovalo je 121 volonter, te je odrađeno 7347 volonterska sata.

Barbara Đurić
Izvršna direktorica
January 9, 2015

Udruga za podršku žrtvama i svjedocima u 2014. godini nastavila je raditi na podizanju kvalitete postojećih usluga i uvođenju novih aktivnosti.

Udruga je tijekom 2014 godine provodila 3 programa:

1. Podrška žrtvama i svjedocima na sudu
2. Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja
3. Referentni centri - Osijek i Vukovar

1. Podrška žrtvama i svjedocima na sudu

Program "Podrška žrtvama i svjedocima na sudu" provodi se od osnivanja udruge - 2006. godine koju je pokrenula grupa mladih pravnik i nekolicina sudaca Županijskog suda u Vukovaru sa željom da doprinesu osiguranju prava i zaštite osoba koja su preživjele ili svjedočile teškim oblicima nasilja te se našle na sudu u ulozi žrtve ili svjedoka, a bez adekvatne podrške.

Primarna svrha ovoga programa je odgovoriti na situaciju u kojoj je žrtva ili svjedok prepuštena sama sebi prilikom davanja iskaza ili svjedočenja na sudu odnosno osigurati im potrebne informacije o tijeku sudskog postupka i pružiti im emotivnu podršku kako bi se spriječila re-traumatizacija zbog ponovnog suočavanja s počiniteljem i ponovnog proživljavanja nasilnog događaja.

Podrška žrtvama i svjedocima na sudu u Hrvatskoj se razvila kao profesionalno-volonterski model kojeg provode stručni djelatnici suda, članovi i zaposlenici Udruge za podršku i volonteri uz jasno definirane uloge svakog dionika ovoga procesa. Udruga regrutira volontere, primarno među studentima prava i psihologije, te zajedno s djelatnicima suda provode selekciju i edukaciju volontera koji (nakon obuke) sudjeluju u direktnom pružanju podrške: dočekuju žrtve i svjedoke pri dolasku na sud te su, zajedno s djelatnicima suda, uz njih tijekom trajanja sudskog postupka. Zadaci volontera su kroz neformalni razgovor pružiti emotivnu podršku i informacije o pravima svjedoka, tijeku procesa suđenja, tko su stranke u postupku i koja je njihova uloga te ih po potrebi uputiti na druge institucije ili druge usluge koje Udruga osigurava. Sve zadatke volonteri provode uz stručan nadzor zaposlenika suda te uz kontinuiranu edukaciju i superviziju koju organizira Udruga.

tijekom 2014 godine udruga je organizirala ukupno 8 prezentacija za nove volontere Udruge koje će pružiti podršku žrtvama i svjedocima na sudovima u Osijeku, Vukovaru, Zagrebu, Splitu, Zadru i Sisiku. Prezentacija je održana za ukupno 320 studenata. prezentacije su održane u suradnji s sveučilištem u Osijeku, Zadru, Vukovaru, Zagrebu, Splitu te s nevladinim organizacijama i lokalnoj zajednici u Sisku.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

Tijekom 2014 godine ukupno je regrutirano 75 volontera –pružatelja podrške žrtvama i svjedocima na Županijskim sudovima u Osijeku, Vukovaru, Zagrebu, Splitu, Zadru i Sisiku.

Volonteri Udruge su tijekom 2014 godine pružili ukupno 700 podrški žrtvama i svjedocima na sudovima. ovaj broj podrški je nešto manji u odnosu na protekle godine zbog stupanja na snagu novog Sudski poslovnik koji u Članak 20. uređuje poslove Odjela za podršku žrtvama i svjedocima pri županijskim sudovima. Zbog novo nastalih promjena i procesa prilagodbe pojedini sudovi nisu pružali podršku u onakvom kapacitetu kao prijašnjih godina s obzirom da je podrška bila pružana samo za one predmete koji su se već nalazili na sudovima a za nove predmete to nije bilo moguće do donošenja poslovnika.

U tijeku projekta organizirana su četiri okrugla stola na temu poboljšanja pravnog ekonomskog i psihološkog položaja za žrtva i svjedoke kaznenih djela i prekršaja.

Okrugli stolovi su se održali u Zagrebu, Vukovaru, Splitu i Rijeci, sudionici okruglih stolova bili su ključni sudionici koji se u svom radu susreću s žrtvama i svjedocima (državno odvjetništvo, Odjeli za organiziranje i pružanje podršku svjedocima i žrtvama, policija, centri za socijalnu skrb, organizacije civilnog društva...) te smo zajedničkim snagama detektirali koje su potrebe žrtava i svjedoka u Republici Hrvatskoj.

Sva četiri okrugla stola zaključila su da o žrtvama treba razmišljati na način da im se pruži svekolika podrška u kaznenom postupku, socijalna i psihološka podrška, imajući uvijek u vidu da se žrtve trebaju posebnu zaštitu.

Zamijećeni su određeni kvalitativni pomaci u razvoju sustava podrške žrtvama i svjedocima, prvenstveno u kaznenim postupcima, ali i nadalje se smatra da Republika Hrvatska ne čini dovoljno napora da svoje zakonodavstvo, kada je riječ o podršci žrtvama i svjedocima, dovoljno brzo i kvalitetno uskladi sa svjetskim trendovima u razvoju prava žrtava te zaštiti i pomoći svjedocima i žrtvama kaznenog, a pogotovo predkaznenog postupka,

Nadalje zaključeno je da bi se sustav podrške trebao razviti i na podršku u građanskim postupcima (npr. naknade štete) jer žrtve i svjedoci obiteljskog nasilja, trebaju potporu od trenutka počinjenja kaznenog djela do okončanja sudskog postupka, a i kasnije u građanskim parnicama, prvenstveno u postupcima za naknadu štete.

Daljnji razvoj sustava podrške nužno treba pratiti i kontinuirana izobrazba svih stručnjaka koji su uključeni u proces pružanja podrške svjedocima i žrtvama prije, tijekom i nakon sudskog postupka, u različitim obrazovnim područjima koje ovakav model zahtjeva. Rad s osobama koje su preživjele najteže oblike nasilja (svjedoci ubojstava, silovanje, razbojništva i sl.) zahtjeva specifična znanja i vještine te je stoga nužno sustavno i kontinuirano raditi na jačanju kapaciteta

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

u ustanovama i udrugama u cilju poboljšavanja kvalitete i kvantitete pružanja podrške žrtvama i svjedocima.

Polazeći od potreba i prava žrtava te imajući u vidu dosadašnja postignuća u unaprjeđenju položaja žrtve, smatramo potrebnim osnažiti postojeći sustav besplatne pravne pomoći, odrediti jasnije standarde radi češćeg korištenja "posebnih mjera" pri ispitivanjima žrtava/svjedoka te ubrzati stvaranje državnih fondova za žrtve teških kaznenih djela radi mogućnosti obeštećivanja od strane države.

Također, stručnjaci su zaključili da je izuzetno važno da se podigne razina informiranja među građanima općenito o funkcioniranju kaznenopravnog sustava te posebice o specifičnim potrebama i uslugama koje se mogu pružiti građaninu koji se nađu u ulozi žrtve ili svjedoka nekog kaznenog djela. Trenutno je općenito stanje u Hrvatskoj kada građani iskazuju određene sumnje u funkcionalnost kaznenopravnog sustava i razina povjerenja se svakako treba povećati. U budućnosti je prvenstveno potrebno staviti naglasak na informiranje građana o njihovim pravima ukoliko postanu žrtve, na koji način ih mogu ostvariti ta prava te tko im može pomoći u ostvarivanju tih prava.“

Osim prava žrtava i svjedoka, građane je potrebno osvijestiti o mogućim psihološkim i zdravstvenim posljedicama (kratkoročnim i dugoročnim) koje intenzivno stresno ili traumatsko iskustvo može imati po njih.

Važno je naznačiti da, osim što uključuje osvještavanje javnosti o potrebama žrtava i svjedoka, senzibilizacija javnosti znači i informiranje javnosti o dostupnim uslugama i načinu funkcioniranja sustava za podršku žrtvama i svjedocima. Također, isto je potrebno provesti i među službama koje dolaze u dodir sa žrtvama kaznenih djela ili prekršaja. Osviještenost službenika koji rade sa žrtvama i svjedocima mogla bi doprinijeti prevenciji sekundarne viktimizacije žrtava kaznenih djela.

Senzibilizaciju javnosti potrebno je provoditi sustavno, kontinuirano i sveobuhvatno u smislu da se preporučuje da je njena provedba planirana, usmjerena prema svim dijelovima Republike Hrvatske, prema svim relevantnim ciljnim skupinama te da uključuje više različitih načina komuniciranja s javnosti. medijskom kampanjom ali i putem okruglih stolova stručnjaka i sl.).

Udruga je tijekom 2014 godine pripremila novi priručnik za volontere koji će olakšati rad, poboljšati kvalitetu pružanja podrške te omogućiti lakšu i djelotvorniju osnovnu obuku volontera. te na jasan i razumljiv način prikazuje sustav podrške žrtvama i svjedocima. Priručnik je tiskan u 666 primjeraka te je namjenen prvenstvo volonterima kao obvezna literatura prije nego počnu samostalno pružati podršku žrtvama i svjedocima na županijskim sudovima.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

Osim priručnika za volontere Udruga je tijekom 2014 godine organizirala ukupno 14 supervizijskih sastanka za ukupno 87 volontera. supervizija je usmjerena na 4 glavna područja: (a) razmjena iskustva i rasprava o načinima nošenja s problemima ili poteškoćama koje se javljaju u pružanju podrške (b) igranje uloga, (c) prijedlozi i sugestije s ciljem poboljšanja kvalitete rada te (d) mogućnost psihološkog savjetovanja za žrtve i svjedoke.

Najviše se vremena posvetilo razmjeni dosadašnjih iskustava i raspravi o različitim problemima ili poteškoćama s kojima su se susreli. Zadatak svakog volontera bio je da iznese minimalno jedan slučaj koji mu je iz nekog razloga bio težak. Nakon toga bi se u grupi raspravljalo o mogućim načinima pristupanja navedenog problemu i to uz stručni nadzor voditelja podrške. Osim što je ovaj dio supervizije imao za cilj povezivanje volontera i razmjenu iskustava važno je naglasiti i da je imao edukativni karakter. Volonteri su bili u mogućnosti naučiti nešto novo jedni od drugih te za sve nejasnoće obratiti se supervizoru i zatražiti prijedlog ili savjet.

U drugom dijelu supervizije volonteri su kroz igranje uloga imali mogućnost vježbati dosad naučene komunikacijske vještine, posebno one koje smatraju da im slabije idu, a nisu spremni isprobavati ih na pozivateljima. Supervizor je imalo ulogu žrtve te je glumio stvarne slučajeve s kojima su se volonteri susreli u svom radu. Svaki volonter imao je priliku jednom biti u ulozi volontera dok su ostali volonteri slušali. Nakon toga grupno se raspravljalo o tome kako se volonter snašao, što je primijetio da mu ide s lakoćom a što nešto teže, što je ono na čemu bih trebao dodatno poraditi, što je sve napravio te što je sve još mogao napraviti. Ova vježba im je bila iznimno korisna jer su bili u mogućnosti „eksperimentirati“ s različitim tehnikama i osjetiti kako to izgleda.

U trećem dijelu supervizije prošlo se kroz neke najčešće greške koje rade volonteri tijekom poziva. Na temelju dosad preslušanih poziva, voditeljica psihološke podrške je izvadila neke najčešće poteškoće i pogreške te se u grupi raspravilo koji bi bio najbolji pristup za svaki od tih problema. Ova aktivnost je iznimno korisna jer daje volonterima mogućnost da osvijeste neke navike ili propuste kojima možda nisu dosad poklonili dovoljno pažnje te da unaprijede svoj rad.

Svi volonteri su aktivno sudjelovali u grupnom radu, rado su iznosili svoja iskustva, probleme i poteškoće s kojima su se susreli, uspješne/neuspješne načine rješavanja istih te su vidjeli ovaj proces kao mogućnost razmjene iskustva i učenja. Mnogi su postavili dosta pitanja i nastojali razjasniti što više problema s kojima su se susreli. Većina volontera još uvijek ima poteškoća s korištenjem različitih vještina aktivnog slušanja, no toga su svjesni i nastoje raditi na tome. Također, uočeno je da veću važnost pridaju pružanju praktične podrške nego emocionalne jer još uvijek imaju problem s prepoznavanjem važnosti iste. Iako su svake grupe za podršku organizirane na način da se uvijek iznosi važnost pružanja i praktične i emocionalne podrške te da se radi na razvoju onih vještina koje im idu teže, potrebno je svakodnevno s volonterima razgovarati o važnosti emocionalne podrške.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

Tijekom 2014 godine osim za volontere Udruge održana je supervizija djelatnika Odjela za podršku žrtvama i svjedocima održana je individualna supervizija 6 djelatnika Odjela za organiziranje i pružanje podrške žrtvama i svjedocima i to s djelatnicima Odjela Osijek, Vukovar i Split.

Tijekom 2014 godine za djelatnike Odjela za organiziranje i pružanje podrške na svih 7 županijskih sudova te za djelatnike Udruge za podršku žrtva i svjedocima organizirana je edukacija na temu „Kvaliteta volonterskih programa-mogućnosti i izazovi“. edukaciju je provodila Lejta Sehić Relić iz Volonterskog centra Osijek. Cilj edukacije je razviti sposobnosti, vještine, znanje i stavove sudionika treninga kako bi razviti i/iti unaprijediti volonterske programe za u svojoj organizaciji. Po završetku edukacije, sudionici će nadograditi znanja potrebna za uspješnu provedbu volonterskog programa u svojim organizacijama, a organizacije u kojima rade će biti spremnije uključiti volontere. Trening je usmjeren na razvoj sposobnosti, vještina, znanja i stavova sudionika kako bi razviti i/iti unaprijediti volonterske programe u svojim organizacijama: uvođenje volonterskog programa, pozivanje, uključivanje, obrazovanje, praćenje i motiviranje volontera. Prednosti uključivanja volontera u organizaciju su:

Tijekom 2014 godine tiskali smo i distribuirali brošuru “ Informacije za žrtve kaznenih djela” Brošura je podijeljena na tri djela. U prvom dijelu ovog Informatora opisuje se podrška i pomoć koju žrtve i svjedoci mogu dobiti od Udruge za podršku žrtvama svjedocima, drugih nevladinih organizacije koje se bave psihosocijalnom podrškom žrtvama nasilja te državnih institucija. Idući dio opisuje najčešće psihološke i tjelesne reakcije žrtava i svjedoka. Posljednji dio opisuje tijek kaznenog postupka, položaj i ulogu žrtve i svjedoka te njihova prava i obaveze u kaznenom postupku. Brošura je podijeljena na svim policijskim postajama u RH. Tiskano je i distribuirano ukupno 4724 brošure.

2. NACIONALNI POZIVNI CENTAR ZA ŽRTVE KAZENIH DJELA I PREKRŠAJA

Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja (u daljnjem tekstu Pozivni centar) je program koji Udruga provodi od listopada 2012. godine. Program je realiziran uz potporu Programa Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) i Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske. Pozivni centar telefonskim putem pruža emocionalnu podršku, praktične informacije i upućuje na institucije i organizacije civilnog društva koje mogu više pomoći u konkretnom slučaju putem besplatnog telefona 116 006. Pozivni centar, također, prikuplja statističke podatke o broju žrtava, vrsti kaznenog djela ili prekršaja, područja počinjenja kaznenog djela (grad, županija, mjesto), prema spolu, dobnoj skupini i ulogu pozivatelja (žrtva, svjedok, oštećenik, član obitelji, prijatelj) statusu kontakta (zaposlen, ne zaposlen, umirovljen, student) te je to jedina baza podataka takve vrste u Republici Hrvatskoj. Osim toga, pomažemo korisnicima prilikom ispunjavanja obrasca za

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

novčanu naknadu za žrtve kaznenih djela, te pratimo promjene zakona vezane uz problematiku žrtava i svjedoka kaznenih djela i prekršaja i zagovaramo za promjene koje će poboljšati status žrtva i svjedoka u zakonodavstvu Republike Hrvatske

Aktivnosti kroz godinu:

Nakon završene regrutacije volontera u prosincu 2013. godine, nova je godina u Nacionalnom pozivnom centru za žrtve kaznenih djela i prekršaja (u daljnjem tekstu Centar) započela individualnom edukacijom novih volontera. Tim je povodom početkom siječnja održan njihov prvi sastanak na kojemu je sudjelovalo 18 volontera koji su tom prilikom detaljno upoznati s djelokrugom i organizacijskom strukturom Udruge za podršku žrtvama i svjedocima (u daljnjem tekstu Udruga) i Centra. Sastanak je bio i prilika za predstavljanje i međusobno upoznavanje volontera i koordinatora te za upoznavanje novih volontera s njihovim dužnostima i pravilima volontiranja u Centru.

U sklopu individualne edukacije za rad u Centru, novim volonterima su dodijeljeni mentori,iskusni volonteri koji su u prosincu prošli posebnu obuku za educiranje i vježbanje s novim volonterima na bazama podataka, a koji su bili uz nove volontere tijekom njihova prva četiri dolaska u Centar.

Sredinom siječnja u prostorijama Ministarstva pravosuđa održana je edukacija za nove volontere na temu telefonskog savjetovanja koju je vodila Kristina Krulić, psihologinja Udruge. Edukacija je uključivala nekoliko važnih tema za rad u Centru: reakcije žrtava i svjedoka, telefonsko savjetovanje, komunikacijske vještine te specifičnosti telefonskog savjetovanja u Centru.

Psihologinja Udruge u siječnju je održala i psihološku podršku za volontere. Susreti su se sastojali iz četiri aktivnosti: a) podjela iskustava i diskusija o najvećim problemima s kojima se volonteri susreću u svakodnevnom radu; b) igra uloga; c) prijedlozi za poboljšanje pristupa korisnicima; d) pristupačnost psihološkog savjetovanja za žrtve i svjedoke. Neki su volonteri izrazili želju da nasamo s psihologinjom preslušaju snimke svojih poziva te o njima razgovaraju, u svrhu edukacije i samonapretka.

Kako bi žrtve kaznenih djela i prekršaja dobile potrebnu pomoć, informacije o njihovim pravima i gdje ta prava potražiti važno je informirati sve građane Republike Hrvatske o postojanju i uslugama Centra. U tu svrhu zaposlenici Udruge aktivno su radili na medijskoj vidljivosti 116 006 broja stoga je u siječnju na teletext stranicama 870, odnosno 881 programa HTV2 objavljen stalni oglas o djelokrugu Udruge i Centra. Također, nastavljeno je oglašavanje u rubrici Crna kronika Večernjeg lista, te oglašavanje u Glasu Slavonije i online izdanju Slobodne Dalmacije.

U veljači je za volontere Udruge održana edukacija „Uvod u prava žrtve“ koju je vodila izvršna direktorica Udruge Barbara Veličković. Edukacija je bila opći uvod u prava žrtve, upoznavanje sa

sudskim postupkom te s pravnim informacijama koje nisu djelokrug Udruge ali su potrebne za rad na liniji za pomoć žrtvama. Za ovu su edukaciju prethodno prikupljana pitanja starih volontera vezana za pravne nejasnoće kako bi usluga budućim pozivateljima bila što kvalitetnija.

S obzirom na pojačanje volonterskog tima novim volonterima koordinatorice su određeni dio svog radnog vremena provodile u Centru kako bi ih uz pomoć mentora uputile u pravilno korištenje baze podataka ali i kako bi nadgledale rad mentora.

Kako bi Centar što bolje funkcionirao, volonteri su u veljači imali priliku evaluirati koordinatoricu Zrinku Tustonjić putem pripremljenog evaluacijskog upitnika. Osvrt na njezin dosadašnji rad bio je pozitivan, a savjeti za buduće edukacije bili su itekako vrijedni. Između ostalog, volonteri su predložili veći broj tjednih vježbi za snalaženje u bazama podataka te češća neformalna druženja.

Koordinatorice Zrinka Tustonjić i Adrijana Žilić Micevski 25. veljače održale su sastanak s osobama koje održavaju bazu podataka Centra. Na sastanku su iznesene poteškoće s kojima se Centar susreće u Sugar CRM bazi te su dani prijedlozi kako poboljšati server za statističku obradu poziva. Dogovoreno je kako će odgovorne osobe raditi na rješavanju tekućih problema te na unaprjeđenju baze podataka kako bi se olakšao rad volonterima ali i kako bi statistički podaci bili što jasniji.

U veljači je održana i edukacija o Zakonu o novčanoj naknadi za žrtve kaznenih djela. Edukaciju je održao Bruno Varga iz Odjela za naknade u kaznenim postupcima koji je sudjelovao i pri izradi samog zakona i koji je kroz edukaciju na vrlo jednostavan način približio problematiku zakona volonterima. Zbog porasta upita od strane pozivatelja, razumijevanje zakona se pokazalo iznimno važnim.

Na Europski dan žrtava 22. veljače Udruga je održala medijsku konferenciju u prostorijama Ministarstva pravosuđa kako bi se podignula svijest o potrebama žrtava i svjedoka kaznenih djela te kako bi se prezentirao dosadašnji rad Centra. Na medijskoj konferenciji o dosadašnjem radu Centra govorila je izvršna direktorica Barbara Veličković. Uvodnu riječ o potrebama žrtava i svjedoka u pravosuđu dala je zamjenica ministra pravosuđa Sandra Artuković Kunšt, dok je o radu Samostalnog sektora za podršku žrtvama i svjedocima te o radu Odjela za organiziranje i pružanje podrške žrtvama i svjedocima govorila načelnica Sektora Nikica Hamer Vidmar. Za kraj, već spomenuti Bruno Varga govorio je o Zakonu o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela.

Volonterka Udruge Adrijana Žilić Micevski, koja svoj angažman ispunjava kao koordinatorica Centra, ove je godine ušla u uži krug za nagradu Volonterskog Oskara koju svake godine organizira Volonterski Centar Zagreb kako bi nagradio trud volontera i njihov doprinos na području grada Zagreba i okolice. Svečana dodjela nagrada održala se 27. veljače u Staroj

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

gradskoj vijećnici na Gornjem gradu. Iako Adrijana nagradu nije osvojila, njezin trud prepoznat je od strane žirija, publike i medija.

Početkom ožujka koordinatorice Centra održale su sastanak i radionicu s volonterima. Sastanak se sastojao od ponavljanja nekih pravila te upozorenja na neke promjene u pravilima volontiranja u Centru. Koordinatorica Zrinka Tustonjić osvrnula se na proteklu evaluaciju i objasnila koji će se prijedlozi uzeti u obzir.

Radionica je sadržavala ponavljanje unošenja podataka u Sugar CRM bazu kako bi se izbjegle greške, a kako bi se osiguralo što kvalitetnije pružanje emocionalne podrške volonteri su prošli još jednom edukaciju strukture razgovora. Za kraj, volonteri su podijeljeni u manje grupe te su na osnovu vlastitih slučajeva vježbali simulaciju razgovora. Pri tome jedan je volonter glumio pozivatelja, drugi savjetnika, dok je treći bio promatrač čiji je zadatak bio uočiti greške. Kroz opisanu vježbu, osim što su usvojili okvirnu strukturu razgovora koje se valja držati za vrijeme poziva, volonteri su obogatili svoje znanje razmjenjujući iskustva ali i vokabular.

U ožujku je u organizaciji Udruge održan okrugli stol na temu „Poboljšanje pravnog, psihološkog i ekonomskog položaja žrtava i svjedoka“. Na okruglom stolu prisustvovali su brojni predstavnici civilnog sektora koji se bave problematikom žrtava kaznenih djela. Kroz razmjenu iskustva sudionici su istaknuli tekuće probleme položaja žrtve u kaznenom postupku te su iznijeli prijedloge o mogućem poboljšanju položaja žrtve.

Zajedničkim angažmanom volontera u ožujku je provedeno prikupljanje odjeće i hrane za korisnicu Udruge koja je u teškoj materijalnoj situaciji. Volonteri su bili pozvani da u prostorije Centra donesu nepokvarljive namirnice i odjeću. Pomoć se skupljala 3 tjedna, a potom su koordinatorice posjetile korisnicu i uručile joj prikupljenu pomoć.

Zahvaljujući već postojećoj suradnji s kazalištima Komedija i Zagrebačkim kazalištem mladih, volonteri Udruge su dobili besplatne karte za određene predstave u veljači i ožujku. U ožujku su volonteri dobili i velikodušnu donaciju Barcaffè kave koja im je služila kao osvježenje za vrijeme njihova boravka u pozivnom centru.

Početkom mjeseca ekipa Mreže TV snimila je prilog o Centru i njegovim volonterima, a reportaža se prikazala u subotnjem dnevniku te u emisiji Studentski grad.

Udruga je u ožujku također bila češće u medijima radi nominacije volonterke Adrijane Žilić Micevski za Volonterskog Oskara, godišnju nagradu volonterima za doprinos na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije. Adrijana je dala intervju za emisiju Zagrebačka panorama na HTV4, Internet portal Civilno društvo, radio emisiju istog imena na prvom programu HRT-a, časopis Lisa, te je gostovala u emisiji Normalan život na HRT1. Također, samu svečanu dodjelu nagrade popratio je velik broj medija.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

Koordinatorica Zrinka Tustonjić u ožujku je sudjelovala na razgovoru na temu psihosocijalne podrške civilnim žrtvama rata kojeg su u Kući ljudskih prava organizirali Centar za Mirovne studije, Documenta i Europski dom u Vukovaru, a koordinatorica Adrijana Žilić Micevski sudjelovala je na trening seminaru "Accessibility and Initiation of Restorative Justice" održanom u Europskom parlamentu – Uredu za informiranje u RH, u organizaciji Europskog foruma za restorativnu pravdu, Centra za mirovne studije, Udruge Ars Publica te Udruge škola socijalnog rada iz Rumunjske.

U drugoj polovici ožujka, Udruga je poslala molbu za besplatno oglašavanje 116 006 broja lokalnim radio postajama u Hrvatskoj. Radio Gospić i Radio Ogulin prihvatili su molbu pa se od kraja ožujka mogla čuti promidžbena poruka koju je financirao UNDP za medijsku kampanju u listopadu 2013.

Nastavljeno je oglašavanje u Večernjem listu, Glasu Slavonije, internet stranici Slobodne Dalmacije te na Teletextu.

Volonterima Centra u travnju je organizirana psihološka podrška u prostorijama Ministarstva Pravosuđa. Organizirane su tri grupe za psihološku podršku, a na istima je sudjelovalo 13 volontera.

Povodom završavanja nacrta prijedloga Zakona o pravima žrtava seksualnog nasilja u Domovinskom ratu, Ministarstvo branitelja i Program Ujedinjenih naroda za razvoj organizirali su okrugli stol i regionalnu konferenciju na istu temu na kojima je sudjelovala Zrinka Tustonjić, koordinatorica Centra.

I u ovom mjesecu nastavljeno je oglašavanje u Večernjem listu, Glasu Slavonije, internet stranici Slobodne Dalmacije te na Teletextu.

Početkom svibnja 13 volontera Centra imalo je priliku sudjelovati na treningu Neurolingvističkog programiranja na kojemu su usavršavali komunikacijske vještine učeći se novim tehnikama rješavanja problema, aktivnog slušanja i prihvaćanja sebe i okoline. Trening su u prostorijama Ministarstva pravosuđa vodili međunarodno certificirani NLP treneri iz Nizozemske, Sytse i Marlies Tjallingii.

U svibnju je održan i redovni mjesečni sastanak volontera, a popratile su ga radionice koje su održali volonteri Centra. Naime, u dogovoru s koordinatoricama dvije su grupe volontera organizirale kratka izlaganja na temu lihvarskih ugovora, prijevara i postupka razvoda braka. Uz jedno je izlaganje održan i igrokaz kako bi volonteri na što bolji način zapamtili korisne pravne informacije. Svako izlaganje popratio je poduži kviz kako bi se provjerilo znanje prisutnih i ponovilo sve dotad rečeno.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

U drugoj polovici svibnja koordinatorice su uputile molbe za pomoć u oglašavanju svim gradonačelnicima i županima Republike Hrvatske. Zbog ograničenih novčanih sredstava nisu svi bili u mogućnosti financirati kampanju oglašavanja ali su se odazvali na neki drugi način, npr. promovirajući Udrugu na svojim internetskim stranicama te prislijeđujući kontakte Udruge i Centra lokalnim medijima.

Krajem mjeseca u prostorijama Ministarstva pravosuđa održana je edukacija volontera na temu komunikacije sa žrtvama seksualnog nasilja. Na edukaciji je u dva termina sudjelovalo ukupno 30 volontera Centra, a istu je održala Maja Vukmanić Rajter, voditeljica Ženske sobe – Centra za žrtve seksualnog nasilja. Iako su volonteri prošli brojne edukacije o što boljoj komunikaciji sa žrtvama, organizirana je posebna edukacija o žrtvama seksualnog nasilja u kojoj bi se u potpunosti posvetili komunikaciji sa žrtvama silovanja. Volonteri su upoznati s problemima i poteškoćama s kojima se susreću žrtve seksualnog nasilja te su dobili preporuke za rad s žrtvama seksualnog nasilja kao iznimno ranjivom skupinom ljudi.

Volonteri Udruge i ove su godine sudjelovali u akciji „Hrvatska volontira“, u sklopu kampanje promicanja volontiranja od strane Hrvatske mreže volonterskih centara. Prvotni je plan za angažiranje u akciji bio prikupljati namirnice i ostale potrepštine za žrtve obiteljskog nasilja ispred Konzumove prodavaonice. S obzirom na nesretne događaje, odnosno poplave koje su pogodile istočnu Hrvatsku i zbog kojih su stanovnici tih područja ostali bez svojih domova, Udruga i volonteri Centra prenamijenili su akciju prikupljanja namirnica i ostalih potrepština za stradale u poplavljenim područjima. U akciji je sudjelovalo 13 volontera koji su pritom odradili 28 volonterskih sati.

U organizaciji Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva i European Citizen Action Service (ECAS) iz Bruxellesa, 26.-27. svibnja u IMPACT – Europskom centru za međusektorsku suradnju u Zadru održana je međunarodna konferencija na temu „Europska Unija: Od aktivnih građana do podrške građanima“. U okviru konferencije predstavljeni su i raspravilo se o različitim oblicima aktivizma građana u Europskoj uniji te o podršci građanima, kao i nekim od dosadašnjih rezultata ostvarenih u sklopu projekta „Trostruko A za građane“. Također, raspravilo se o odgovarajućoj zakonskoj regulativi pružanja besplatne pravne pomoći građanima. Konferenciji je prisustvovala koordinatorica Adrijana Žilić Micevski.

Uprava grada Vukovara u drugoj je polovici svibnja objavila članak o Udruzi i Centru na svojim internetskim stranicama. Sličan je članak objavio i grad Samobor na svojim internetskim stranicama. Zagrebačka je županija pak u svom svibanjskom biltenu Županijska kronika također uvrstila članak o 116 006 broju i uslugama koje se na istom nude. I u ovom su mjesecu dnevne novine Večernji list, Glas Slavonije i Slobodna Dalmacija nastavile svakodnevno oglašavati 1116 006 broj, kao i Teletext drugog programa Hrvatske radiotelevizije. Krajem svibnja koordinatorica Zrinka Tustonjić sudjelovala je na konferenciji „Seksualno nasilje u oružanom sukobu:

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

Ispravljanje nepravde, sprječavanje nasilja u budućnosti” koja je održana i koja je okupila stručnjake iz regije koji su podijelili svoje iskustvo u pružanju pomoći žrtvama i priznavanju njihova statusa.

Na Međunarodni dan nedužne djece žrtava agresije 4. lipnja 2014. Udruga Hrabri telefon je organizirala okrugli stol pod nazivom “Prevenција cyberbullyinga: Što su nas djeca naučila?”. Okruglom stolu prisustvovala je koordinatorica Adrijana Žilić Micevski te mnogi predstavnici politike, Grada, akademske zajednice i stručnjaci koje rade na zaštiti djece od cyberbullyinga, iz svih relevantnih sustava.

Udruga je u lipnju dobila vrijednu donaciju namještaja kojom je poduzeće Pevec d.d. pomoglo u opremanju Centra donacijom jednog stola i dva stolca.

Sredinom mjeseca u vijestima Zagrebačke županije na radio postaji Antena Zagreb izjavu povodom godišnjice otvorenja Centra dala je koordinatorica Adrijana Žilić Micevski. Krajem lipnja u emisiji Kronika Zagrebačke županije na Jabuci TV emitiran je prilog o Centru, a njegova je editirana zvučna inačica emitirana na svih 9 radio-postaja u Zagrebačkog županiji.

I u ovom su mjesecu Večernji list, Glas Slavonije i Slobodna Dalmacija nastavili svakodnevno oglašavati 1116 006 broj kao i Teletext drugog programa Hrvatske radiotelevizije.

Centar je u lipnju oglašavan i u 24 jedinice hitne pomoći i traumatologije na području cijele Hrvatske. Prostor za oglašavanje Udruzi je ustupila tvrtka B1 Plakati. Gradovi u kojima su plakati bili postavljeni su: Dugo Selo, Samobor, Zaprešić, Biograd, Metković, Vinkovci, Valpovo, Križevci, Našice, Pazin, Knin, Benkovac, Gračac, Zagreb, Rijeka, Šibenik, Dubrovnik, Sisak i Pakrac.

Srpanj U srpnju su održana dva sastanka s volonterima, prvi s volonterkama mentoricama, a drugi za sve volontere Centra čija je svrha bila upozoriti volontere na nadolazeće praznike i potrebu za češćim volontiranjem u svrhu popunjavanja smjena. Između ostalog, koordinatorice su volonterima objasnile kako se nositi s poteškoćama na koje nailaze obavljajući volonterske aktivnosti.

Dana 16. srpnja 2014. obilježena je prva godišnjica od otvorenja Centra koji je nastao iz uspješne suradnje Udruge za podršku žrtvama i svjedocima s UNDP-om i Ministarstvom pravosuđa Republike Hrvatske. Svečanost obilježavanja prve godine rada održana je u prostorijama Ministarstva pravosuđa, a istoj su prisustvovali mnogi suradnici i donatori Udruge za podršku žrtvama i svjedocima, članovi upravnog odbora te volonteri Udruge. Svečanost su popratili i predstavnici HRT-a, RTL-a, NOVE TV, kao i predstavnici brojnih drugih medija.

Svim uzvanicima obratile su se izvršna direktorica Udruge Barbara Veličković i zamjenica ministra pravosuđa Sandra Artuković Kunšt. Koordinatorice Centra, Adrijana Žilić Micevski i

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

Zrinka Tustonjić predstavile su statističko izvješće poziva u proteklih godinu dana te samu koordinaciju i aktivnosti volontera. Na svečanosti su se izvršna direktorica Barbara Veličković i zamjenica ministra pravosuđa Sandra Artuković Kunšt zahvalile volonterima na njihovom angažmanu te dodijelile priznanja volonterima koji su osim volonterskog angažmana na telefonskoj liniji 116 006 bili angažirani i na samoj uspostavi Centra. Nagradu za Volontera godine primila je volonterka Ivana Hajtok. Nakon svečanosti prisutni su imali priliku za razgovor i druženje na maloj zakuski.

Od kraja srpnja dotadašnja koordinatorica volonterka Adrijana Žilić Micevski koja je u Centru bila aktivna od samog otvorenja telefonske linije zaposlena je u Udruzi kao zamjenska koordinatorica Centra.

Za volontere koji su veći dio ljeta proveli u Zagrebu volontirajući u Centru, besplatne ulaznice donirali su Muzej suvremene umjetnosti (10 ulaznica) i Teatar Exit za predstave na otvorenom (5 ulaznica). Također, Teatar Exit je svim volonterima omogućio popust na ulaznice za sve predstave na otvorenom. Vrijedna donacija došla je od Otvorenog učilišta Algebra koje je volonterki godine, ranije spomenutoj Ivani Hajtok, poklonilo voucher za tečaj u vrijednosti od 1.500,00 kn. Nastavljeno je oglašavanje u Večernjem listu, Glasu Slavonije, internet stranici Slobodne Dalmacije te na Teletextu.

Koordinatorice Centra u kolovozu su se, zbog smanjenog broja poziva građana te manjeg broja aktivnosti u pozivnom centru, imale vremena posvetiti administrativnim poslovima te pisanju projektnih prijedloga. U zadnjem tjednu kolovoza objavljen je poziv za regrutaciju novih volontera i to putem stranice Volonterskog centra Zagreb te Facebook i web stranice Udruge. Također, potencijalni volonteri obavješteni su i preko manjih plakata postavljenih u zgradama Pravnog fakulteta, Studijskog centra za socijalni rad, Filozofskog fakulteta, Hrvatskih studija, Visoke policijske škole u Zagrebu, Studentskom centru, 3 studentska doma te u nekoliko knjižnica grada Zagreba.

Nastavljeno je oglašavanje u Večernjem listu, Glasu Slavonije, internet stranici Slobodne Dalmacije te na Teletextu.

S početkom rujna započeli su selekcijski intervjui kandidata za nove volontere Centra te je do kraja mjeseca ispitano više od 20 potencijalnih volontera. Udruga je 19. rujna obilježila Dan Udruge gostovanjem koordinatorica Centra na Prvom programu Hrvatskog radija u emisiji Civilno društvo. O Udruzi i njezinom djelokrugu pričale su koordinatorice Adrijana Žilić Micevski i Zrinka Tustonjić. Neke od tema koje su obrađene u emisiji bile su najčešći upiti pozivatelja Centra, aktivnosti Udruge za podršku žrtvama i svjedocima te trenutna regrutacija volontera. Grad Zagreb se u rujnu odazvao na molbu za pomoć u oglašavanju Centra te Udruzi donirao novčana sredstva za tisak potrebnih plakata i letaka. Udruga je uz preporuku Službe za

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

promicanje ljudskih prava, ravnopravnosti spolova, odnosa s nacionalnim manjinama i vjerskim zajednicama i razvoj civilnog društva dogovorila oglašavanje u tramvajima ZET-a te u uredima mjesnih uprava Grada Zagreba.

I u rujnu je nastavljeno oglašavanje u Večernjem listu, Glasu Slavonije, internet stranici Slobodne Dalmacije te na Teletextu.

U listopadu je dotadašnja zamjenska koordinatorica Adrijana Žilić Micevski preuzela mjesto glavne koordinatorice Centra te na tom mjestu zamijenila dotadašnju koordinatoricu Zrinku Tustonjić. Adrijani su se u koordinaciji Centra u popodnevnoj smjeni priključile dugogodišnje volonterke Udruge Andrea Rebić i Ivana Hajtok koje su u Udruzi aktivne od prosinca 2012. godine i koje su se u volonterskom timu istaknule svojom odgovornošću, znanjem i marljivošću.

U listopadu je nastavljen selekcijski postupak novih volontera. Nakon završenih intervjua s prijavljenim kandidatima regrutirano je ukupno 25 novih volontera od čega je troje volontera tijekom listopada i studenog zbog osobnih razloga odustalo od volonterskog angažmana u Centru.

U svrhu izrade kvalitetne statističke analize poziva, volonteri su pod nadzorom koordinatorica kategorizirali statističke podatke iz CRM baze unoseći ih u za to posebno izrađenu tablicu.

Tijekom listopada provedena je temeljna obuka regrutiranih volontera za volontiranje na liniji Centra. Trodnevna obuka održana je 13., 15. i 18. listopada, a u sklopu iste predavanja su održali: koordinatorica Centra Adrijana Žilić Micevski koja je održala orijentacijsko predavanje te volonterima predstavila rad Udruge i funkcioniranje Centra; stručna suradnica Udruge Kornelija Kondor za volontere je pripremila pregled osnovnih pravnih informacija kojima se trebaju služiti volonteri u radu sa žrtvama i svjedocima dok je bivša koordinatorica Centra Lorena Brkić, djelatnica Hrvatskog Crvenog križa, volonterima predstavila prava iz sustava socijalne skrbi koje su na raspolaganju žrtvama i svjedocima. U drugom terminu edukacije volonterima su predavanja održali djelatnici Ministarstva pravosuđa pa je tako sustav podrške žrtvama i svjedocima u RH volonterima predstavila načelnica Samostalnog sektora za podršku žrtvama i svjedocima Nikica Hamer Vidmar dok je predavanje o Zakonu o novčanoj naknadi za žrtve kaznenih djela održao Bruno Varga iz Odjela za naknade u kaznenim postupcima. U zadnjem terminu edukacije predavanja i radionice na temu savjetodavnog rada putem telefona održale su nove koordinatorice Centra Andrea Rebić i Ivana Hajtok.

Po završetku trodnevne edukacije novi su volonteri bili dužni doći u Centar u dva termina na individualni rad s mentorima tijekom kojeg su volonteri s mentorima prolazili unaprijed pripremljene trening liste te se upoznavali s bazama podataka UNDP Wiki i CRM.

Nakon odrađene temeljne obuke, volonteri su pod nadzorom koordinatorica zaprimili svoje prve pozive koje su koordinatorice potom preslušale te evaluirale prema posebno pripremljenom

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

evaluacijskom upitniku. Na temelju preslušanih snimki poziva koordinatorice su odlučivale jesu li volonteri spremni za samostalno primanje poziva ili im je potrebna dodatna individualna edukacija.

Početkom listopada 2014. volonterke Udruge sudjelovale su na Susretu studenata volontera Republike Hrvatske koji je održan u Splitu u organizaciji udruge Studenti za studente Split. Cilj susreta bio je omogućiti razmjenu iskustava među volonterima različitih organizacija i ukazati na važnost volontiranja mladih. Naše volonterke imale su priliku kraćim izlaganjem predstaviti rad Udruge za podršku žrtvama i svjedocima te okupljenima opisati kako izgleda jedan dan u Centru.

U organizaciji Ravnateljstva policije, a uz podršku policije njemačke Savezne pokrajine Baden-Württemberg, 13. i 14. listopada u Mariji Bistrici održana je dvodnevna stručna radionica pod nazivom „Podrška žrtvama kaznenih djela i prekršaja“ na kojoj su sudjelovali predstavnici policije, pravosuđa, državnog odvjetništva, suda te organizacija civilnog društva iz Republike Hrvatske kao i ekspertni tim iz njemačke Savezne pokrajine Baden-Württemberg. U ime Udruge za podršku žrtvama i svjedocima na radionici je sudjelovala koordinatorica Centra Adrijana Žilić Micevski.

Za trodnevnu edukaciju volontera Udruzi je svoje proizvode donirala slastičarnica „Fine Torte“ te pekarnica „Dubravica“.

Koordinatorice pozivnog centra redovito rade na nagrađivanju najmarljivijih volontera Udruge stoga su volontere tijekom prošlog tromjesečja nagradila sljedeća poduzeća/institucije:

- Kazalište Komediya doniralo je 45 ulaznica za volontere za predstave „Diplomac“ i „Jalta, Jalta“;
- EdukaCentar Zagreb donirao je besplatan početni tečaja excela te besplatne početne tečajeve talijanskog i portugalskog jezika;
- Plesni centar Fredi donirao je plesni tečaj za 3 volontera;

Nastavljeno je oglašavanje u Večernjem listu, Glasu Slavonije, internet stranici Slobodne Dalmacije te na Teletextu. Studeni

Uz redovne dužnosti kao što su organizacijski poslovi i uređivanje baze podataka, koordinatorice su se u studenom posvetile individualnom radu s novim volonterima te superviziji njihova rada preslušavanjem snimki njihovih poziva.

U drugoj polovici studenog u Donjoj Stubici u organizaciji Volonterskog centra Zagreb održana je edukacija o menadžmentu volontera. Cilj treninga bio je doprinijeti unapređenju sposobnosti, vještina i znanja sudionika treninga u cilju uspostavljanja i/ili unapređenja volonterskog programa u organizaciji, razumijevanju ciklusa uključivanja volontera u organizacije,

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

uspostavljanju volonterskih programa, te razumijevanju zakonodavstva Hrvatske u pogledu volonterstva. U ime Udruge na edukaciji je sudjelovala nova zamjenska koordinatorica Centra Ivana Hajtok.

U studenom su Udruzi u nagrađivanju volontera pomogli FINA akademija donacijom besplatnog početnom ECDL tečaja za jednog volontera te obrt „Kazivačica“ donacijom usluge Secret Zagreb Walks za 32 volontera. Početkom studenog počela je medijska kampanja Udruge za podršku žrtvama i svjedocima u 30 tramvaja ZET-a na području grada Zagreba s ciljem informiranja građana o uslugama besplatne linije 116 006. Kampanja je realizirana uz financijsku potporu Grada Zagreba, a prostor za postavljanje plakata Udruzi je ustupio Zagrebački električni tramvaj. I u ovom mjesecu nastavljena je suradnja s Večernjim listom, Glasom Slavonije i Slobodnom Dalmacijom koji u svojim glasilima svakodnevno objavljuju oglas s kratkim informacijama o besplatnom broju 116 006.

Prosinac Početkom prosinca za volontere Udruge održano je predavanje „Informiranje žrtava o otpustu zatvorenika s izdržavanja kazne zatvora“. Predavanje je održala Maida Pamuković, stručna suradnica u Samostalnom sektoru za podršku žrtvama i svjedocima koja je volonterima prenijela svoje bogato iskustvo i znanje stečeno u radu sa žrtvama i svjedocima.

Sredinom prosinca održan je sada već tradicionalni blagdanski domjenak volontera Udruge za podršku žrtvama i svjedocima kojim je obilježen kraj još jedne uspješne godine rada udruge. Domjenak je održan u prostoru Kluba Dubrovčana u Zagrebu koji je volonterima za ovu prigodu na korištenje ustupila Udruga studenata Dubrovnika Libertas. Domjenku je prisustvovalo 30-ak sadašnjih i bivših volontera Udruge kojima je ovo bila odlična prilika za druženje i bolje upoznavanje.

I u prosincu je nastavljeno oglašavanje u tramvajima ZET-a te je ponovljeno oglašavanje u jedinicama Hitne pomoći i traumatologije. Također je nastavljeno svakodnevno oglašavanje u Večernjem listu, Glasu Slavonije i Slobodnoj Dalmaciji.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

MJESEC	VOLONTERI	VOLONTERSKI SATI	POZIVI
SIJEČANJ	58	737	91
VELJAČA	51	719,5	84
OŽUJAK	48	721,5	149
TRAVANJ	42	775,5	95
SVIBANJ	40	750	97
LIPANJ	37	474,5	102
SRPANJ	28	528	113
KOLOVOZ	23	341	79
RUJAN	25	385	80
LISTOPAD	31	519	86
STUDENI	47	691,5	64
PROSINAC	40	669,5	93
UKUPNO	82	7312	1133

3. REFERENTNI CENTRI OSIJEK I VUKOVAR

Na osnovi dosadašnjih rezultata ostvarenih tijekom višegodišnjeg rada sa žrtvama i svjedocima, tijekom 2013. godine Udruga je uspostavila novi program Referentni centar Osijek i Vukovar.

S obzirom na područje djelovanja Udruge i potrebe žrtava, Referentni centar je prvo uspostavljen u Vukovaru, zatim krajem 2013 godine i u Osijeku. Cilj osnivanja referentnog centra u Vukovaru i Osijeku je pružiti sveobuhvatnu podršku žrtvama i svjedocima na području Vukovarsko srijemske županije i Osječko baranjske županije, što znači osigurati psihosocijalnu podršku, informiranje žrtava o njihovim pravima, te povezivanje i upućivanje stranaka u druge institucije relevantne za njihov problem. Dolaskom stranke u Referentni centar osoblje centra obavlja razgovor sa žrtvom te detektira problem. Ovisno o problemu i potrebama žrtve, osoblje usmjerava prema psihologu, pravniku ili instituciji koja će im pružiti potrebnu uslugu. Svrha ovoga programa je osigurati kontinuirano i lako dostupnu podršku svim osobama u potrebi, ne samo onima koji su već u kaznenom postupku te se zbog toga suočavaju s različitim poteškoćama, nego podržati i one koji nisu prijavili kazneno djelo zbog straha, nelagode, nesigurnosti.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

Uspostavljanjem ove usluge, nadamo se da ćemo omogućiti poboljšanje kvalitete života pojedinaca, ali i lokalne zajednice te doprinijeti razvoju zdravog društva.

U Referentnom centru moguće je dobiti: informacije pravima žrtve, emocionalnu podršku, psihosocijalnu podršku, te razne praktične informacije koje joj mogu pomoći u rješavanju problema i ostvarivanju prava. Udruga ima izvrsnu mrežu suradničkih organizacija koje provode različite aktivnosti i usluge te je uloga Referentnog centra također i usmjeriti i/ili kontaktira ustanovu ili organizaciju relevantnu za rješavanje specifičnih problema žrtava (Centar za socijalnu skrb, sudovi, bolnica). Osim javnih ustanova, Udruga ima uspostavljenu suradnju s organizacijama civilnoga društva iz područja Vukovarsko srijemske županije i Osječko baranjske županije, kao npr. Centar za participaciju žena u Vukovaru, Europski dom Vukovar, Babe Vukovar, Centar za mir nenasilje i ljudska prava Osijek, Palia centar Osijek....

Tijekom 2014. godine pružena je sveobuhvatna podrška žrtvama i svjedocima za ukupno 60 sugrađana s područja Vukovarsko srijemske županije i Osječko baranjske županije.

Kroz program Referentni centri za pružanje neposredne podrške kaznenih djela i prekršaja surađujemo s pravosudnim tijelima i ustanovama na lokalnoj i regionalnoj razini tj. sa sudovima, centrima za socijalnu skrb, policijom, državnim odvjetništvom primarno na području Osječko baranjske županije i Vukovarsko srijemske županije. Uspostavljena je suradnja s Županijskim sudom u Osijeku i u Vukovaru, Prekršajnim sudom u Vukovaru, Centrom za socijalnu skrb Osijek i Vukovar, Državnim odvjetništvom u Osijeku i Vukovaru, policijskom upravom Osječko baranjskom i vukovarsko srijemskoj, policijskim postajama Osijek i Vukovar. Također uspostavljena je suradnja s organizacijom Europski dom Vukovar, Bijelim prsten iz Vinkovaca, Centrom za mir nenasilje i ljudska prava Osijek, Centra za mir Vukovar, Iskrice, Udruga Babe....

Tijekom 2014. godine u sklopu programa Referentni centri Osijek i Vukovar Udruga za podršku žrtvama i svjedocima u suradnji s Europskim domom Vukovar i Centrom za nestalu i zlostavljano djecu na osnivačkoj skupštini 22. svibnja 2014. godine donijela je odluku o osnivanju Centra za podršku žrtvama i svjedocima. Cilj Centra je sveobuhvatna podrška žrtvama i svjedocima kao i umrežavanje i politika zagovaranje u cilju bolje zaštite žrtava i svjedoka. Sama koncepcija osnovanoga Centra je zamišljena kao mreža organizacija koje djeluju na ostvarivanju istih ili sličnih ciljeva. Osim što Centar kroz udruživanje želi osigurati kvalitetniju podršku žrtava i svjedoka, također želi udruživanjem i zajedničkom suradnjom pridonijeti i prevenciji kaznenih djela, prekršaja i nasilja općenito.

Centar trenutno broji 20 članova, organizacija civilnog društva diljem Hrvatske koje će zajedničkim snagama pružati bolju, primjereniju i profesionalniju uslugu svim građanima koji se nađu u svojstvu žrtve.

PROJEKTI TIJEKOM 2014. GODINE:

PROGRAM PODRŠKA ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA NA SUDOVIMA:

- European Instrument for Democracy and Human Rights (EIDHR) - „Jačanje sustava podrške za žrtve i svjedoke kaznenih djela“, 619.503,49kn uz sufinanciranje Ureda za udruge (lipanj, 2013.godina – srpanj, 2014. godina).
- Ministarstvo vanjskih poslova „Međunarodna konferencija – Komparacija dosadašnjih modela podrške žrtvama i svjedocima kaznenih djela i prekršaja i izazovi u praktičnom radu“ 35.637,04 kn (siječanj, 2014.godina - prosinac 2014. godina).
- Hrvatski zavod za zapošljavanje - Stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa za stručnog suradnika u Udruzi 11.840,04kn (srpanj 2014.godine - srpanj 2015. godine).
- Hrvatski zavod za zapošljavanje Javni rad – pojedinačni projekti „Podrška žrtvama i svjedocima obiteljskog nasilja“ 45.385,90kn (svibanj, 2013.godina - travanj, 2014. godina).

PROGRAM NACIONALNI POZIVNI CENTAR ZA ŽRTVE KAZENIH DJELA I PREKRŠAJA

- United Nations Development Programme (UNDP) „National call centre for victim of crime“ 53.379,00kn (lipanj, 2013. godina – prosinac, 2014.godina)
- Grad Zagreb, 3595.00kn (rujan 2014.godina– prosinac, 2014. godina).

PROGRAM REFERENTNI CENTRI - Vukovar i Osijek

- Hrvatski zavod za zapošljavanje „Uspostava centra za procjenu potreba za žrtva i svjedoke“, 42.260,08kn (lipanj 2013.godina – lipanj, 2014. godina).
- Vukovarsko srijemska županija, Referentni centar za procjenu potreba žrtava i svjedoka kaznenih djela“ 2000,00 kn (siječanj, 2014. godina – prosinac, 2014. godina).
- Osječko baranjska županija „Unaprjeđenje sustava podrške žrtvama i svjedocima na području Osječko – baranjske županije“ 2000,00kn (siječanj. 2014 - prosinac, 2014.)

MEDIJSKA PROMOCIJA UDRUGE:

TV gostovanja:

1. HTV 1 emisiji Normalan život
2. HTV3 emisiji Govornica
3. Z1 televiziji
4. Osječku televiziju
5. Mreže TV
6. Jabuka tv

RADIO GOSTOVANJA:

1. Radio Slunju
2. Radio Ogulini,
3. HRT 1 emisiji Civilno društvo
4. Antena Zagreb

NOVINSKI TISAK:

1. Večernjem listu
2. Glasu Slavonije
3. Slobodnoj Dalmaciji
4. Glas koncila,
5. teletext stranicama (HRT2; stranica 870)

OGLAŠAVANJE 116 006 BROJA

1. Plakati postavljeni u 30 zetovih tramvaja
2. Postavljanje plakata na oglasnim površinama u bolnicama, domovima zdravlja i jedinicama hitne pomoći na području cijele RH koje su Udruzi ustupili B1 Plakati.

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

DONACIJE POSLOVNOG SEKTORA U PROIZVODIMA

DONATOR	WEB STRANICA	VRSTA DONACIJE/ KOLIČINA
Kazalište Komedija	www.komedija.hr	2 besplatne ulaznice
Zagrebačko kazalište mladih	www.zekaem.hr/	Popust na ulaznice; neograničen broj
Barcaffè	www.barcaffè.com	24 x 175 g kave
Pevec	www.pevec.hr	stol i 2 fotelje
Algebra	www.algebra.hr	voucher od 1500 kn
Teatar Exit	www.teatarexit.hr	7 predstava po 2 ulaznice + popust na sve predstave
Muzej suvremene umjetnosti Zagreb	www.msu.hr	10 gratis ulaznica
Pekara Dubravica	www.pekara-dubravica.hr	60 kifleka
Slastičarna Fine Torte	www.finetorte.hr	torta
Eduka Centar	www.edukacentar.hr	početni tečaj portugalskog, početni tečaj talijanskog i početni tečaj Excela
Plesni centar Fredi	fredi-dance.hr	3 početna tečaja zumbe
ZET	www.zet.hr	oglasni prostor u 30 tramvaja
FINA	www.fina.hr	besplatan tečaj ECDL-a
Obrt "Kazivačica"	https://kazivacica.wordpress.com	usluge Secret Walks Zagreb
Udruga studenata Dubrovnika Libertas	https://hr-hr.facebook.com/usdlibertas	prostor za božićni domjenak Udruge
Atlantic Grupa	www.atlantic.hr	48 staklenih čaša, 600 Cedevita od 15g, 36 bočica vode Kala 0,5L

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

FINANCIJSKI IZVJEŠTAJ ZA 2014.GODINU

<i>PRIHODI</i>	
<i>Državni proračun</i>	110.718,00kn
<i>Proračun jedinica regionalne i lokalne samouprave</i>	6.595,00kn
<i>Vlastiti prihodi od obavljanja dopuštenih djelatnosti</i>	577,00kn
<i>Prihodi od članarina</i>	950,00kn
<i>Donacije građana</i>	11.647,00kn
<i>Prihodi EU fondova</i>	331.081,00kn
UKUPNO PRIHODI	461.851,00kn

Autor izvještaja:
Barbara Đurić
Izvršna direktorica

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

INFORMACIJE O UDRUZI:

UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA

VICTIM AND WITNESS SUPPORT SERVICE

Ljudevita Gaja 12, 32 00, Vukovar, Croatia

e-mail: pzs@pzs.hr web: www.pzs.hr;

