



**UDRUGA ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA**

**VICTIM AND WITNESS SUPPORT SERVICE**

**J.J.Strossmayera 25, 32 00, Vukovar, Croatia;**

**e-mail: [pzs@pzs.hr](mailto:pzs@pzs.hr)web: [www.pzs.hr](http://www.pzs.hr);**

## **GODIŠNJI IZVJEŠTAJ 2011.**

Udruga za podršku žrtvama i svjedocima u petoj godini svog postojanja nastavila je na podizanju kvalitete postojećih usluga i uvođenju novih aktivnosti.

Aktivnosti Udruge osim organiziranja rada volontera i konkretnog pružanja podrške u sudskim postupcima djeluju i u smjeru poboljšanja pravnog položaja žrtava i svjedoka u najširem mogućem smislu. Organiziranjem seminara, predavanja i drugih stručnih skupova, uspostavljamo suradnju i umrežavanje s drugim vladinim i ne vladinim organizacijama, organizacijama civilnog društva kako na lokalnoj i nacionalnoj razini tako i međunarodnoj što je vidljivo iz dosad provedenih projekata.

Od početka 2011. godine u različitim aktivnostima Udruge za podršku žrtava i svjedoka sudjelovalo je 117 volontera te je 2671 odrađen volonterski sat.

## PROJEKTI UDRUGE U 2011 GODINI

### 1. „Razvoj sustava podrške svjedocima i žrtvama u RH i uloga volontera u sudskim postupcima“ – Nizozemsko Veleposlanstvo, MATRA KAP program.

Osnovni cilj projekta: Promoviranje rada i korisnosti volontera u pružanju podrške žrtvama i svjedocima u sudskim postupcima; izrada i tiskanje priručnika koji sadrži sve materijale koji se koriste za obuku volontera.

Rezultati: Održan okrugli stol u Zadru kojem su prisustvovali predstavnici Nizozemskog Veleposlanstva, predstavnika Vrhovnog suda RH, Ministarstva pravosuđa, Županijskih sudova te volonteri. Izrađen je i tiskan priručnik koji se koristi prilikom edukacije volontera.

Aktivnosti:

#### 1. Izrada priručnika za volontere

U izradi priručnika sudjelovali su kolege iz pravne struke zaposlene u Ministarstvu pravosuđa, kolege iz Ureda za podršku žrtava i svjedoka Iz 7 sudova u Republici Hrvatskoj (Vukovar, Osijek, Sisak, Zagreb, Rijeka, Split i Zadar) te volonteri Udruge za podršku žrtvama i svjedocima. Sastavljen je jedinstveni priručnik koji se koristi kao materijal za edukaciju novih volontera koji će pružati podršku žrtvama i svjedocima na sudovima u Republici u Hrvatskoj. Priručnik se sastoji od pravnih, psiholoških, i praktičnih materijala potrebnih za edukaciju volontera. Priručnik je napravljen u skladu s izmjenama i dopunama novoga Zakona o kaznenom postupku. Tiskano je 700 priručnika.

#### 2. Okrugli stol Razvoj sustava podrške svjedocima i žrtvama u RH i uloga volontera u sudskim postupcima

Okruglim stolom predstavljeno je trogodišnje iskustvo u razvoju hrvatskog modela sustava podrške svjedocima i žrtvama na sudovima u Republici Hrvatskoj te jedna od tema je bila kako doprinijeti poboljšanju i modifikaciji ustaljene prakse u angažiranju volontera u sudskim postupcima. Osim toga, sudionici su imali priliku osvrnuti se na dosadašnje napore u području izgradnje sustava podrške te na mogućnosti i izazove budućeg razvoja modela, kako sustava podrške, tako i volonterskog rada u okviru hrvatskih sudova. Događaju su bili prisutni predsjednik Vrhovnog suda RH Branko Hrvatinić, državna tajnica Ministarstva pravosuđa Tatjana Vučetić, predsjednici sudova u RH, inozemni predstavnici kao i druge javne osobe i uglednici. Okrugli stol održao se u svečanoj dvorani Sveučilišta u Zadru u 11. svibnja 2011. godine.

Otvaranje okruglog stola započeto je predstavljanjem prvog izdanja priručnika za volontere. Bili smo posebno počašćeni kada je Predsjednik Vrhovnog suda gospodin

Branko Hrvatinić rekao: „...da je vrlo zadovoljan priručnikom jer su njime pokriveni sve vrlo važne pravne i praktične informacije za volontere o volontiranju na sudovima....“

### 3. Seminar: „Međunarodna iskustva u pružanju podrške žrtvama i svjedocima kaznenih djela i važnost međunarodne/međusektorske suradnje“

Seminar je bio namijenjen djelatnicima Odjela za organiziranje i pružanje podrške svjedocima i žrtvama pri sedam Županijskih sudova u RH, predstavnicima Ministarstva pravosuđa, predstavnicima međunarodnih organizacija te volonterima Udruge za podršku žrtvama i svjedocima. Ugledni inozemni gosti iz Nizozemke, Engleske, Srbije i Bosne i Hercegovine prezentirali su modele podrške svjedocima i žrtvama u tim zemljama.

Seminar se održao u konferencijskoj dvorani Omladinskog hostela Zadar 12. svibnja 2011. te se sastojao od ovih tema:

1. Važnost suradnje između vladinih i nevladinih organizacija (Moderator g. Mario Krešić -UNDP Hrvatska )
2. Značaj i prednosti intersektorske suradnje i kako to postići suradnju (Moderator gđa Melanija Grgić - sudac i predstavnik Odbora za poboljšanje žrtve i svjedoka podršku )
3. Prednosti i nedostaci rada s volonterima i dugoročnog zalaganja za volontiranje (Moderator gđa Daniela Čukelj–Udruga za podršku žrtva,ma i svjedocima)
4. Mogućnosti (nacionalnih i međunarodnih) financiranja Udruga za podršku žrtvama i svjedocima (Moderator gđa Tanja FloyedKučan –VictimSupportEnglandandWales )
5. Buduće aktivnosti Ureda za podršku pridonose učinkovitijoj podršci žrtava i svjedoka na nacionalnoj i regionalnoj razini (Moderator g. Robert Adrić - Ured za podršku žrtvava i svjedoka Osijek) )

## **2. „Wesharethe same future!“ projekt u partnerstvu s Centrom za mir i razvoj demokracije iz Srbije, Beograd - BTD The Balkan Trust for Democracy**

Osnovni cilj projekta: Poticanje suradnje i pomirbenih procesa iz perspektive socijalno isključenih nacionalnih manjina.

Rezultati: Uspostavljena suradnja između Udruge volontera za podršku žrtvama i svjedocima i Centra za mir i razvoj demokracije, educirano 20 mladih aktivista, održane 2 radionice i 2 posjete, održane 2 press konferencije.

Svrha projekta: upoznavanje sudionika s konceptom kvalitativnih istraživanja i kroz vježbu potrebnih vještina pripremiti sudionike za provedbu kvalitativnih istraživanja u zajednicama

#### AKTIVNOSTI:

##### 1. Trening „kvalitativna istraživanja-projekt slušanja“

Trodnevni trening „kvalitativna istraživanja-projekt slušanja“ održao se u Somboru od 6. do 8. svibnja 2011 godine. Cilj treninga je bio upoznati sudionike s konceptom kvalitativnih istraživanja, radnom metodologijom, tehnikom aktivnog slušanja, te pripremiti sudionike za provedbu kvalitativnih istraživanja u zajednicama.

Na treningu je sudjelovalo 13 osoba iz 6 organizacija. Sudjelovale su ove organizacije: udruga za podršku žrtvama i svjedocima, Centra za mir nenasilje i ljudska prava Osijek, Somborski Edukativni Centar (SEC), Centra za mir i razvoj demokracije, NVO OPEN,

Trening su vodili Ana Jurić (Udruga za podršku žrtvama i svjedocima) i Igor Đorđević (Centra za mir ne nasilje i ljudska prava Osijek). Tijekom prvog dana treninga sudionicima je prezentiran cjelokupni program rada kroz prikaz osnovnih tema koje će se obrađivati, a naglasak je stavljen na predstavljanje sudionika i njihovo međusobno upoznavanje. Ispitana su i očekivanja sudionika. Kao najčešća očekivanja sudionici su navodili: upoznavanje novih ljudi i umrežavanje, stjecanje znanja o kvalitativnim istraživanjima koja pojedincu mogu koristiti u daljnjem radu, stjecanje novih tehnika, razmjena iskustava, dobra zabava, interakcija, kreativnost i pozitivna atmosfera. U drugom dijelu dana sudionicima su predstavljene osnove kvalitativnih istraživanja. Pri tome su im prezentirane razlike između dvije osnovne vrste istraživanja - kvalitativnih i kvantitativnih.

Drugi dan treninga započeo je prezentacijom iskustava vezanih uz projekt slušanja Centra za mir iz Osijeka kojom se nastojalo prikazati kako provođenje kvalitativnih istraživanja izgleda u praksi. Nakon toga održana je kratka prezentacija o važnosti učenja i podučavanja slušanja.

Središnji dio ovog djela treninga bio je odabrati temu i odrediti cilj kvalitativnog istraživanja koje bi sudionici provodili u svojim zajednicama. Sudionici su se podijelili u 2 grupe te su odredili ciljeve svojih istraživanja. Tako je prva grupa odlučila istražiti položaj i potrebe povratnika u Srbiji po aktu o readmisiji, dok je druga grupa za cilj postavila istraživanje potrebe i interesa mladih radi osnivanja Doma omladine u Somboru. Kako bi prikupili podatke za svoja istraživanja sudionici su radili na izradi upitnika tj. na formuliranju pitanja za upitnik. Pri tome su im prezentirane smjernice za oblikovanje pitanja.

Tijekom trećeg dana treninga nastavljen je rad na upitnicima na način da je svaka grupa ocijenila upitnik suprotne grupe po sljedećim kriterijima: jasnoća pitanja, logični

slijed pitanja, otvorenost pitanja i sugestivnost pitanja. Tako su obje grupe dobile povratne informacije o kvaliteti svojih pitanja te su uz pomoć dobivenih

Osim toga, sudionicima je prezentirana jedan od mogućih postupaka analize dobivenih podataka – analiza okvira.

## 2. Provedba istraživanja

Druga aktivnost Udruge volontera za podršku žrtvama i svjedocima u sudskim postupcima je bila provedba istraživanja. Cilj istraživanja bio je procijeniti rad Ureda za podršku žrtvama i svjedocima kaznenih djela Županijskog suda u Osijeku od strane samih korisnika Ureda. Istraživanje je Ana Jurić, diplomirani psihologa koja uz podršku projektnog tima osmislila i provela istraživanje.

Istraživanje se provodilo u prostorijama Ureda za podršku žrtvama i svjedocima Županijskog suda u Osijeku u periodu od svibnja 2011. godine do rujna 2011. godine. Ukupno je ispitano 12 osoba (pet žena i sedam muškaraca) korisnika Ureda za podršku žrtvama i svjedocima u sudskim postupcima Županijskog suda u Osijeku. U istraživanje su uključene dvije žrtve kaznenih djela pokušaja ubojstva, jedna svjedokinja kaznenog djela pokušaja ubojstva, jedna svjedokinja kaznenog djela silovanja, dvije svjedokinje kaznenih djela razbojništva, tri svjedoka kaznenih djela spolnog odnošaja s djetetom i tri svjedoka kaznenih djela ratnih zločina. U ispitivanju se koristio unaprijed osmišljeni polustrukturirani intervju.

## 3. Predstavljanje i analiza istraživanja

Radionica s ciljem predstavljanja nalaza istraživanja te razmjene iskustava održana je u Osijeku od 26. - 28 studenog 2011 godine. Osim toga, sudionici su imali prilike bolje se upoznati te razgovarati o mogućoj budućoj suradnji.

Na radionici je sudjelovalo 11 osoba iz 4 organizacije.(Udruge volontera za podršku žrtvama i svjedocima,Centar za mir i razvoj demokratije-CEMIR, Volonterski centar Osijek NVO „SO OPEN“, SEC- Somborski edukativni centar.

Radionicu su facilitirali Ana Jurić (Udruga za podršku žrtvama i svjedocima)i Igor Đorđević (Centar za mir ne nasilje i ljudska prava Osijek)

Radionica se sastojala od dva djela: prvi dio se sastojao od predstavljanje i prikaz nalaza istraživanja, a drugi dio se sastojao od predstavljanje rada Volonterskog centra Osijek, Centra za mir nenasilje i ljudska prava Osijek (primjer suradnje s lokalnom samoupravom kroz projekt Vijeća za prevenciju) i Udruge volontera za podršku žrtvama i svjedocima u sudskim postupcima.

### **3. „Razvoj sustava podrške žrtvama i svjedocima u kaznenim predmetima“ – Veleposlanstvo Velike Britanije**

Osnovni cilj projekta: Razvoj sustava podrške žrtvama i svjedocima u kaznenim predmetima

Rezultati: Unaprijediti postojeći sustav podrške žrtvama i svjedocima te doprinijeti kvalitetnijem pružanju podrške kroz standardizirane načine pružanja podrške u različitim gradovima i suradnjom s različitim organizacijama.

Aktivnosti:

#### **1. Podrška žrtvama i svjedocima**

Djelatnici Odjela za organiziranje i pružanje podrške svjedocima i žrtvama te volonteri Udruge volontera za podršku žrtvama i svjedocima u sudskim predmetima svakodnevno pružaju podršku svjedocima i žrtvama u kaznenim predmetima. Djelatnici odjela i volonteri pružaju emocionalnu podršku te praktične informacije o sudu i samom kaznenom postupku. Svjedocima i žrtvama od velike je važnosti kada u takvim stresnim situacijama imaju osobu na koju se mogu osloniti i koja će odgovoriti na njihove potrebe. Isto tako, djelatnici Odjela i volonteri često informiraju svjedoke i žrtve o različitim organizacijama koje im mogu pomoći u onim područjima koja izlaze iz djelatnosti samog Odjela.

Tijekom ovoga projekta do kraja 2011 godine u različitim aktivnostima Udruge za podršku žrtava i svjedoka sudjelovalo je 117 volontera te je 2671 odrađen volonterski sat.

#### **2. Grupni sastanci volontera**

Mjesečnim grupnim sastancima volontera osiguralo se kvalitetno praćenje rada volontera te podrška samim volonterima. Udruga tijekom 2011 godine ima oko 117 aktivnih volontera koji u 7 gradova surađuju s djelatnicima Odjela te samostalno ili uz pomoć djelatnika Odjela pružaju podršku svjedocima i žrtvama u kaznenim predmetima. Volonteri su prošli osnovnu edukaciju te različite tematske edukacije kako bi podrška koju pružaju bila što kvalitetnija. Grupnim sastancima volontera, volonteri su dobili priliku da međusobno razgovaraju o doživljenim iskustvima, uče iz vlastitih i tuđih iskustava te razmjenjuju znanja. Na ovaj način stvorila se kohezija u grupi volontera u pojedinom gradu, doprinijelo se osjećaju kompetentnosti i korisnosti volontera te istovremeno osiguralo mogućnost praćenja kvalitete pružene podrške od strane djelatnika Odjela. Tijekom 2011 godine održano je 25 sastanaka s volonterima u sedam Hrvatski gradova ( Vukovar, Osijek, Sisak, Zagreb, Rijeka, Zadar, Split).

### 3. Radni sastanci volontera i djelatnika odjela za pružanje podrške

Radni sastanak Volontera i djelatnika odjela održao se u Osijeku 13. i 14. listopada 2011. godine. Na sastanku su sudjelovali predstavnici Ureda za podršku i volonteri Udruge za podršku žrtvama i svjedocima iz sedam Hrvatskih gradova( Vukovar, Zagreb, Sisak, Rijeka, Split, Zadar i Osijek).

Iz Odjela za podršku Osijek sudjelovali su svi predstavnici Odjela za podršku Osijek i sudjelovalo je 7 volontera iz Udruge za podršku žrtvama i svjedocima –podružnica Osijek. Počasni sudionici su bili predstavnici Ministarstva pravosuđa: Natalija Hmelina i Nikica Hamer Vidar, te predstavnik UNDP Hrvatska Mario Krešić.

Na sastanku je bilo govora o standardizaciji u načinu rada i postupanja u Odjelima te doprinosu razvoja samog sustava podrške kroz razmjenu iskustava, mišljenja i ideja volontera i djelatnika koji su svakodnevno u kontaktu sa žrtvama i svjedocima te iz konkretnog praktičnog rada znaju koje se potrebe sustava. Radnim sastankom u Osijeku osigurala se mogućnost rasta i razvoja sustava, generiranje novih ideja, stvaranje novih suradnji i širenje mreže podrške.

### 4. Supervizija volontera i djelatnika odjela

Volonteri i Djelatnici Odjela susreću se s žrtvama i svjedocima svakodnevno. Obzirom na prirodu djelatnosti Udruge i Odjela, volonteri i djelatnici Odjela svakodnevno su izloženi teškim okolnostima u kojim su se našle žrtve i svjedoci, njihovim sudbinama, težinama i traumama s kojima se susreću, strahovima, stresu, tuzi, bijesu, ogorčenju i nepravdi. Kako bi zaštitili volontere i djelatnike osigurali smo supervizijski sastanak na kojim su svi sudionici mogli iznijeti svoje težine i nedoumice te mehanizme nošenja s stresom . Superviziju je vodila renomirana psihologinja Zdenka Pantić.

Projekt „Razvoj sustava podrške žrtvama i svjedocima u kaznenim predmetima“ još je u tijeku, predviđeni završetak projekta je 31.3.2012. godine.

## **RAZNO**

Tijekom 2011 godine donesene su bitne promjene u organizacijskomdjelu Udruge za podršku žrtava i svjedocima. Na skupštini održanoj u Osijeku 14. listopada donesene su ključne promjene vezane za rad i razvoj udruge.

Na skupštini je razriješen dužnosti dosadašnji koordinatorski Udruge. Usvojeno je i izglasano da je novi izvršni direktor Udruge Vesna Zelić Ferenčić, a njezina zamjena Barbara Veličković.

Predložene su i usvojene izmjene Statuta Udruge. Svrha izmjene statuta je proširenje ciljeva Udruge te izmjene unutarnjeg ustroja Udruge radi lakšeg i jednostavnijeg obavljanja djelatnosti kojima će se ostvariti ciljevi i misija određeni

Statutom. Područje djelovanja Udruge usko je povezano s suradnjom s pravosudnim tijelima te stupanjem na snagu novoga zakona o kaznenom postupku u rujnu 2011 godine potrebno je uskladiti rad Udruge s novim ulogama aktera pravosudnog sustava i drugih državnih tijela koja dolaze u kontakt sa žrtvama i svjedocima.

Izmjene statuta odnosile su se na izmjenu naziva Udruge gdje dosadašnji naziv Udruga volontera za podršku žrtava i svjedoka u sudskim postupcima mijenja ime u Udruga za podršku žrtava i svjedoka. Uvođenje funkcije izvršnog direktora umjesto koordinatora, uvođenje statusa podružnica, razgraničavanje statusa članova i volontera, uvođenje članarine, ukidanje funkcije tajnika Udruge te izmjene ovlasti skupštine i upravnog odbora.

## **STRATEŠKI PLAN UDRUGE**

U 2011 godini članice Udruge za podršku žrtvama i svjedocima izradile su strateški plan Udruge na razdoblje od dvije godine od 2012 do 2013 godine. koji je usvojen na skupštini koja se održala 14 listopada u Osijeku.

Strateškim planom definirane su mogućnosti razvoja Udruge, djelokrug rada, misija i vizija, strateški ciljevi te planirane aktivnosti s krajnjim ciljem pozicioniranja Udruge kao centralne organizacije civilnog društva na području podrške žrtvama i svjedocima.

Definirani su ovi strateški ciljevi:

- 1.Razvijati i zagovarati javne politike podrške svjedocima i žrtvama koje će odgovarati potrebama svjedoka i žrtva u sudskim postupcima.
- 2.Unaprijediti i razvijati sustav pružanja podrške u Republici Hrvatskoj te usluge institucija i organizacija civilnog društva koje pružaju podršku žrtvama i svjedocima u sudskim postupcima.
- 3.Razvijati mrežu suradnje između relevantnih organizacija na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini.
- 4.Razvijati ljudske potencijale i osigurati izvore financiranja za daljnji rad Udruge.
- 5.Promovirati volonterstvo i kulturu volontiranja

## **SEMINARI I EDUKACIJE**

Kako bismo kompetentno ispunjavali preuzete zadatke i pridonijeli razvoju Udruge kontinuirano smo radili na unaprjeđenju osobnih i organizacijskih kapaciteta kroz sudjelovanje na relevantnim seminarima i konferencijama te razmjenu iskustava.



U proteklom izvještajnom razdoblju sudjelovali smo na sljedećim edukacijama, seminarima, konferencijama i studijskim putovanjima:

1. Okrugli stol za ratne zločine, Zagreb, travanj 2011 organizator Documenta, Barbara Veličković, Ivana Stilin, Martina Filipović, Dragana Kovač, Miren Špek
2. Konferencija – „Hrvatska iskustva na putu prema nula promila diskriminacije“, 30. studeni 2011 u Zagrebu, Organizator UNDP - Kornelija Kondor
3. Konferencija „Regionalna suradnja 20 godina nakon napada na Vukovar“, organizator Centar za ljudska prava, 8. prosinac 2011. Vukovar - Kornelija Kondor
4. Trening "Empowering European Citizens" u organizaciji British Councila, od 30.11.2011. do 04.12.2011., Poljska- Zrinka Gugić, Branka Janjić
5. Seminar Međunarodna iskustva u pružanju podrške žrtvama i svjedocima kaznenih djela i važnost međunarodne/međusektorske suradnje na ovom području, organizator Udruga za podršku žrtvama i svjedocima, Zadar 12. i 13.5.2011. Kristina Krulić, Ana Mudrinić
6. modul 2 projekta 'Empowering European citizens' u organizaciji British council-a Bukurešt, Rumunjska 25.01-28.01.2012. - Ivana Stilin :
7. Supetar, Brač 29.09-2.10.2011. Ljetna škola demokracije 'Tranzicija u demokraciju i tranzicija iz demokracije' u organizaciji Građanskog odbora za ljudska prava, Barbara Veličković, Ivana Stilin, Miren Špek
8. Edukacija kvalitativno istraživanje u Somboru 20.05.2011 do 22.05.2011, organizator Centar za mir i razvoj demokratije Beograd
9. Edukacija pisanje projekata, Centar za mir, ne nasilje i ljudska prava Osijek, 25 i 26 27 studeni
10. Sastanak i supervizija u Osijeku u Zoo hotelu 14, 15, 16 listopada 2011, -Udruga za podršku žrtvama i svjedocima-Barbara Veličković, Miren Špek, Jasenka Anić, Vjera Blekić, Branka Janjić, Ana Jurić, Dragana Kovač, Maksimilijan Jevtić, Tina Ivčić, Petra Surać, Dorica Pakter, Renata Kovačić, Vesna Zelić Ferencić,