

## ISTRAŽIVAČKI IZVJEŠTAJ

### ANALIZA PROVEDENA S ŽRTVAMA KAZNENIH DJELA

#### UVOD

Žrtva KD-a je fizička osoba koja je pretrpjela tjelesne i duševne posljedice, imovinsku štetu ili povredu temeljnih prava i sloboda koje su izravna posljedica KD-a. Žrtvom KD-a smatra se bračni ili izvanbračni partner/ica, neformalni životni partneri, djeca, a ako ih nema, roditelji, brat ili sestra osobe čija je smrt neposredno prouzročena kaznenim djelom ili osoba koja je na temelju zakona žrtva bila dužni uzdržavati (čl. 202. st. 2. t. 11. ZKP-a).

U ovom tekstu se naziv „žrtve“ odnosi na žrtve KD-a s kojima je proveden intervju.

Žrtve imaju prava koja su im zajamčena ZKP-om tijekom prethodnog i kaznenog postupka. Prije poduzimanja prve radnje u kojoj žrtva sudjeluje, policija, državno odvjetništvo, istražitelj i sud imaju obavezu obavijestiti žrtve o njihovim pravima, na žrtvama razumljiv način.

Cilj provedbe istraživanja bio je analizirati iskustva žrtava KD-a u ostvarivanju njihovih prava i položaju u okviru kazneno-pravnog postupka.

U istraživanju su sudjelovale **42 osobe** (88% žene, 10% muškarci, 2% se ne želi rodno odrediti), žrtve KD-a s područja 14 županija.<sup>1</sup> Uvjet za sudjelovanje u istraživanju bio je da se radi o **žrtvi KD-a koje je prijavljeno**, neovisno u kojoj je trenutno fazi postupka i neovisno o samom ishodu postupka. Posebna napomena je da se radi o uzorku žrtava KD-a koje su se u nekom trenu obratile barem jednoj službi za podršku žrtvama, što zasigurno ima utjecaj na neke od pokazatelja istraživanja (npr. razumijevanje prava, korištenje prava, bolje razumijevanje određenih pravnih pojmova). Zanimljivo bi bilo napraviti usporedbu s populacijom žrtava KD-a koje nisu došle u kontakt sa službama za podršku. Raspon dobi sudionika/ca u istraživanju je od 18 do 70 godina (prosječna dob 41 godina).

<sup>1</sup> Brodsko-posavska županija, Virovitičko-podravska županija, Bjelovarsko-bilogorska županija, Požeško-slavonska županija, Koprivničko-križevačka županija, Krapinsko-zagorska županija, Varaždinska županija, Međimurska županija, Karlovačka županija, Ličko-senjska županija, Istarska županija, Šibensko-kninska županija, Dubrovačko-neretvanska županija i Grad Zagreb.



Od 42 osobe, u trenutku sudjelovanja u istraživanju njih 71% prijavilo je **jedno kazneno djelo**, a 29% dva ili više kaznenih djela. Oni koji su prijavili više kaznenih djela do sada, zamoljeni su da izaberu samo jedan postupak za koji će davati informacije/odgovore u istraživanju, kao i objašnjenje zašto su odabrali određeni postupak. Svi su odgovorili da su odabrali određeno kazneno djelo i postupak zato što je zadnji i u svezi s njime imaju najviše informacija.

Sudionici/e su pitani jesu li **prethodno bili žrtvom** KD-a ili prekršaja s obilježjima nasilja (osim ovog koje su prijavili), neovisno o tome jesu li to prijavili ili ne, pri čemu većina (57%) sudionika/ca navodi kako je imala takvo iskustvo.

U vrijeme provođenja intervjua kod većine je kazneni postupak bio u tijeku (48%) ili je završen (48%), dok je kod 4% bio u fazi istrage. Sudionicama/ama nije postavljeno pitanje o ishodu postupka, budući da nije relevantno za temu istraživanja o ostvarivanju prava žrtava KD-a.

Najčešće pretrpljena kaznena djela su se odnosila na Glavu XVI KZ-a - Kaznena djela protiv spolne slobode (71%), zatim kazneno djelo iz čl. 179.a. KZ-a Nasilje u obitelji (41%), čl. 139. KZ-a Prijetnje (14%) te kaznena djela iz Glave XVII KZ-a - Kaznena djela spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta (7%). Pojedinačna kaznena djela koja se pojavljuju su iz čl. 117. KZ-a, čl. 118. KZ-a, čl. 110. KZ-a.

## INFORMIRANJE O PRAVIMA I UPUĆIVANJE NA SLUŽBE ZA PODRŠKU

### Dobivanje uputa o pravima

Policija, istražitelj, državno odvjetništvo i sud dužni su prilikom prve radnje u kojoj žrtva sudjeluje na razumljiv način obavijestiti ju o njezinim pravima (čl. 43. st. 4. ZKP-a).

Policija je, u skladu s očekivanjem, najčešće prva institucija od koje žrtve dobivaju informacije o svojim pravima. Od 42 žrtve koje su sudjelovale u istraživanju, njih **83%** zaprimilo je uputu o pravima od strane **policije**, od čega je 86% tu uputu zaprimilo prilikom same prijave kaznenog djela, a 14% kasnije (prilikom nekog kasnijeg dolaska na policiju ili prilikom poduzimanja radnji izvan policijskih prostorija). Međutim, zabrinjavajući je podatak da **17%** žrtava nije nikada od policije dobilo uputu o svojim pravima, kao od prve institucije u kaznenom postupku, kojoj su se obratile.

Žrtve su dobile upute od policije najčešće na kraju samog razgovora/prijave (63%), 20% odmah na početku razgovora/prijave, 11% tijekom razgovora/prijave, dok se 6% ne sjeća točno kada je to bilo.

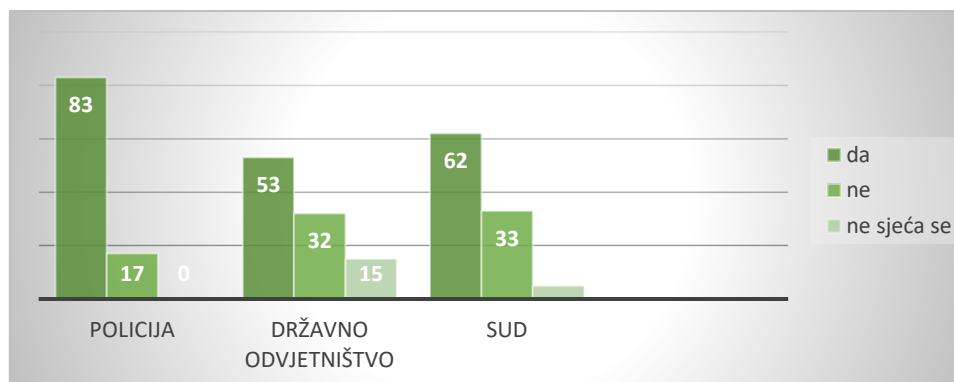
Upute su najčešće dobili i pismeno i usmeno (63%) ili samo pismeno (37%).

*„... a i dobila sam samo popis prava, bez popisa udruga, a dijete koje je isto bilo žrtva, i vodi se postupak za to, uopće nisu uključili u prava žrtava niti u neki oblik pomoći i podrške“.*

Od **državnog odvjetništva**<sup>2</sup> 53% žrtava dobilo je uputu o svojim pravima, 32% navodi da nije, a 15% se više ne sjeća. Upute su najčešće dobili prilikom poduzimanja prve radnje na državnom odvjetništvu (65%) ili kasnije tijekom postupka (12%), pri čemu su neke žrtve dobile više puta upute o pravima od državnih odvjetnika/ca. Kada su i dobili upute, to je najčešće bilo usmeno (62%), pismeno i usmeno (11%) i pismeno (4%). Ostale žrtve se ne sjećaju.

*„Puno puta me zvao **državni odvjetnik, bio je odličan. Dva puta sam išla osobno i više puta telefonski, sve mi je objašnjavao. Ali to je bila dobra suradnja udruge i državnog odvjetnika, oni su bili u kontaktu i u udruzi su mi dodatno objašnjavali.**“*

Na **sudovima**<sup>3</sup> je 62% žrtava dobilo uputu o svojim pravima, 33% nije dobilo uputu, a 5% se ne sjeća. Žrtve koje se mogu sjetiti kada je to bilo, navode kako su dobili upute isključivo prilikom poduzimanja prve radnje i to isključivo dobili usmeno.



**Grafikon** Dobivanje uputa žrtava o pravima od strane predstavnika/ca nadležnih tijela

Iz analize grafikona i podataka, vidimo da u skladu s očekivanjima žrtve najčešće saznaju o svojim pravima od policije, s kojima su najčešće u prvom susretu.

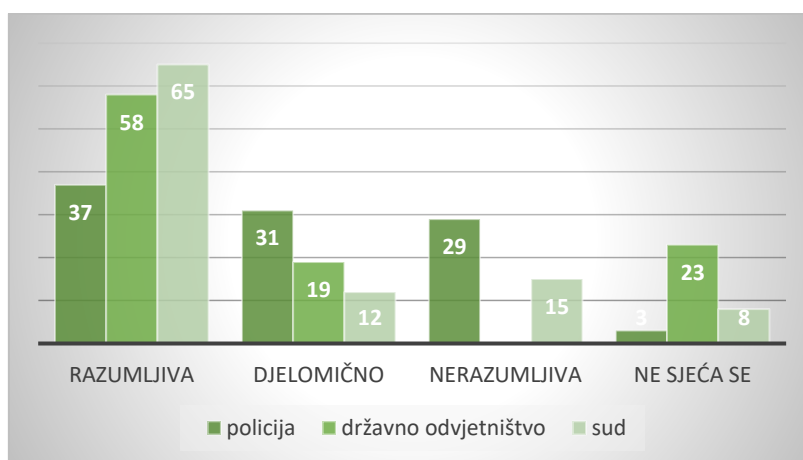
Razlika je vidljiva i u **vremenu davanja uputa**: kod policije je to najčešće nakon obavljenog razgovora/prijave, dok je i kod državnog odvjetništva i na sudovima to najčešće prilikom prvog kontakta. Navedene institucije se razlikuju i po **načinu davanja uputa**: kod policije je najčešći način da žrtve dobiju upute i pismeno i usmeno, kod državnog odvjetništva najčešće je usmeno, dok je na sudovima to isključiv način dobivanja uputa.

<sup>2</sup> Od 42 sudionika/ca, njih 38 je odgovaralo na ova pitanja. Do vremena provođenja istraživanja četiri žrtve nisu bile u kontaktu s državnim odvjetništvom.

<sup>3</sup> Od 42 sudionika/ca istraživanja, njih 39 je odgovaralo na ova pitanja. Do vremena provođenja istraživanja tri žrtve nisu bile u kontaktu sa sudom.

## Razumljivost informiranja o pravima i potreba za dodatnim pojašnjenjima

Iz grafikona 4 uočava se da je većini žrtva najrazumljivija komunikacija o njihovim pravima bila na sudovima. Najnerazumljivija im je bila komunikacija na policiji, iako su tamo najčešće dobivali upute o svojim pravima i to i usmeno i pismeno. Međutim, tu svakako treba uzeti u obzir brojne čimbenike. Većina žrtava KD-a sluša o svojim pravima prvi put u životu od policije. Kada dolaze prijaviti kazneno djelo u stanju su akutnog stresa i traume, straha vezanog uz preživljeno iskustvo ali i samu prijavu, što sve utječe na razinu prijemčivosti žrtve za razgovor i razumijevanje svojih prava.

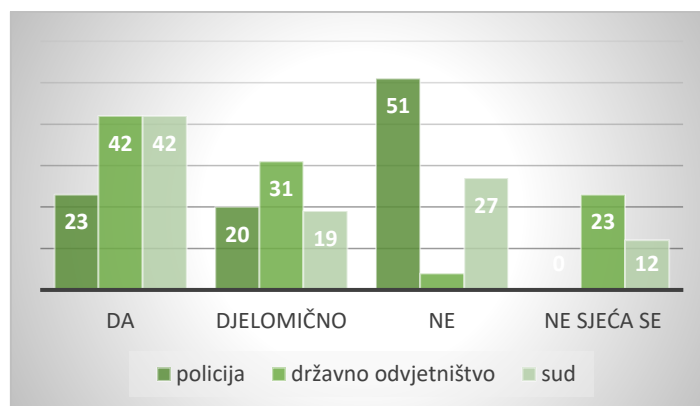


**Grafikon** Stupanj razumljivosti komunikacije predstavnika/ca nadležnih tijela o pravima za žrtve KD-a

*„Ali par sekundi citiranja nekog zakona na početku - to ništa ne možeš razumjeti.“*

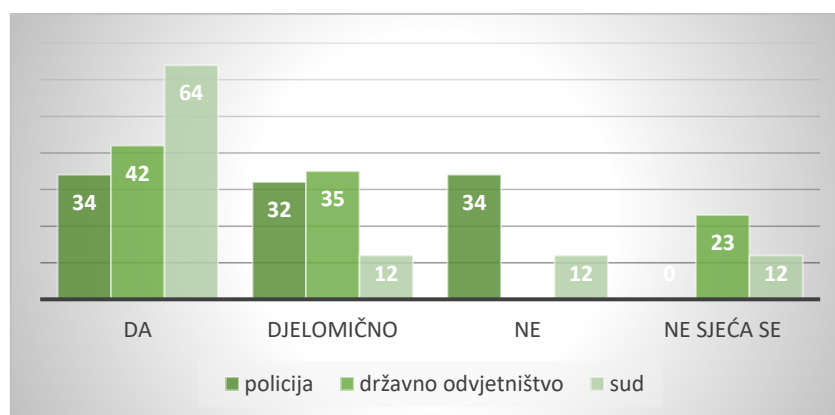
*„...do sada sam već sve znala i razumjela pa je zato razumljiva, prvi puta u prvom postupku nisam ništa razumjela...“*

U odnosu na to jesu li im na policiji, državnom odvjetništvu i sudovima objasnili svako pojedinačno pravo i njihovo značenje, uočava se velika razlika od institucije do institucije. Žrtve su najčešće dobile objašnjenja za svako pojedinačno pravo na državnom odvjetništvu (42%) i na sudu (42%), a najrjeđe na policiji (23%) (grafikon 5).



**Grafikon** Objašnjavanje značenja svakog pojedinačnog prava žrtvama KD-a od strane predstavnika/ca nadležnih tijela

U skladu s objašnjenjem prava, uočava se povezanost i s razumijevanjem prava od strane žrtava (grafikon 6). Žrtve su u najvećoj mjeri razumjele upute sudova (64%), dok u najvećoj mjeri nisu razumjele svoja prava nakon objašnjenja policijskih službenika/ca (34%). Kao i kod komunikacije o pravima, treba uzeti u obzir razinu spremnosti žrtve da čuje, ali i prihvati i razumije informacije kada se s njima sretne po prvi put i to u situaciji visoke razine stresa prilikom prijave kaznenog djela. Također, do trenutka dolaska na sud žrtve su već više puta čule uputu o pravima pa je i razumljiv pokazatelj da u fazi suda već najbolje i razumiju.



**Grafikon** Stupanj razumijevanja prava i mogućnosti žrtava u odnosu na objašnjenja pojedinačnih tijela

S obzirom da značajan broj žrtava nije razumio svoja prava, kako prilikom informiranja na policiji, tako ni kasnije na državnom odvjetništvu i sudovima, sudionici/e su upitani jesu li imali **potrebu za dodatnim pojašnjenjima**. Većina ih je imala potrebu za dodatnim pitanjima: 72% na policiji, 42% na državnom odvjetništvu i 38% na sudu. Uočava se i kako se razina potrebe za dodatnim pitanjima značajno smanjuje u svakoj narednoj instituciji u kojoj dobivaju potrebna objašnjenja o pravima, pri čemu se ne može zanemariti i to da im je na državnom odvjetništvu i sudovima način objašnjenja bio razumljiviji i detaljniji, što se uočava iz prethodnih odgovora. Međutim, upravo se u ovom dijelu zapaža potencijalno važan problem. Usprkos činjenici da su žrtve imale značajnu potrebu da postave dodatna pitanja,

one to nisu učinile uopće ili su postavljale samo neka pitanja (tablica 19). U najvećem broju slučajeva nikakva dodatna pitanja nisu postavljena policiji.

**Tablica** Spremnost žrtava KD-a da postave dodatna pitanja nadležnim tijelima

	<b>policija</b>	<b>državno odvjetništvo</b>	<b>sud</b>
<b>Potreba za dodatnim pojašnjenjem</b>	72%	42%	38%
Nisu postavljena dodatna pitanja	40%	12%	15%
Postavljena samo neka pitanja	3%	15%	8%
Postavljena sva pitanja	29%	15%	15%

Svi sudionici/e koji su **imali dodatna pitanja, ali ih nisu postavili**, zamoljeni su da navedu svoje razloge. Razlozi imaju određene sličnosti. Tako se odgovori o razlozima zašto nisu postavljali dodatna pitanja **policiji** mogu grupirati u tri najčešće grupe odgovora: 1) neodgovarajuće reakcije policijskih službenika/ca; 2) strah, šok, trauma; i 3) iscrpljenost i nesnalaženje. U odnosu na **državno odvjetništvo**, vidimo da su prve dvije grupe razloga gotovo identične: 1) neodgovarajuće reakcije državnih odvjetnika/ca; 2) nelagoda i neznanje i 3) već postojeća podrška. Kod **sudova** su nešto drugačiji razlozi i najčešće se navodi nelagoda i stres (iako iskazana u nešto manjoj mjeri), uloga opunomoćenika ili važnost podrške osobe od povjerenja.

Slijede primjeri odgovora za svaku od grupa:

Primjeri razloga zašto žrtve na policiji nisu postavljale dodatna pitanja:

#### **Neodgovarajuće reakcije policijskih službenika/ca**

- „Bila sam u šoku, **nisu mi ništa objasnili**, samo su mi dali papir i da si poslije sama pročitam što piše na papiru. Nitko mi u policiji nije obavještavao o ničemu, u kojoj je fazi i što se događa nakon prijave, pa sam nakon određenog vremena od prijave sama otišla u policijsku postaju provjeriti.“
- „Užasna je bila policija, odgovarali su me od prijave, **prvi put kada sam došla nisu ni zaprimili moju prijavu**, nego sam morala doći ponovno – isti taj dan navečer, i onda su zaprimili prijavu.“
- „Policijska službenica nije bila ljubazna i pretjerano susretljiva, nisam se osjećala ugodno da postavljam pitanja. Nakon što mi je rekla da sam s 15 godina trebala znati što radim **nije mi palo na pamet više ništa pitati**.“
- „Policija je bila **nezainteresirana za pitanje tih prava**, oni su odradili svoj posao, a dalje se snađi kako znaš.“

#### **Strah, šok, trauma**

- „Zbog **nelagode i straha**, nije mi u tom trenu ni palo na pamet što sam sve trebao pitati/htio pitati.“
- „Preveliki šok.“

- „Teška trauma je to bila (teške tjelesne ozljede) i **u tom stanju nisam ništa ni znala niti mogla pitati.**“
- „Nisam ja tada mogla realno razmišljati i postavljati pitanja. Ali **policija je bila super** prema meni i bili su mi podrška.“
- „**Strah, panika i nelagoda.**“

#### **Iscrpljenost, nesnalaženje**

- „**Djeca su bila sa mnom, od pola 8 navečer do pola 1 u noći, pod tim strahom nisam ništa mogla pitati niti se sjetiti.**“
- „Sve mi je bilo **jako iscrpljujuće** i samo sam čekala da izađem van.“
- „Bila sam tamo dva sata i **nisam htjela dalje produživati razgovor.**“
- „**Nisam se snašla tamo da bi nešto pitala.**“

Primjeri razloga zašto na državnom odvjetništvu žrtve nisu postavljala dodatna pitanja:

#### **Neodgovarajuće reakcije državnih odvjetnika/ca**

„Imala sam ja pitanja i zvala sam ju više puta, ali bila je užasna do prema meni, bezobrazna, da što ja nju zovem, neka si angažiram odvjetnika/cu ako imam pitanja. **Ništa nisam uspjela saznati od nje.**“

#### **Nelagoda i neznanje**

„**Nelagoda** je bio razlog zbog kojeg nisam pitala državno odvjetništvo.“

„Pitala sam samo neka pitanja. Moj odvjetnik me upozorio, prije ulaska unutra, **da nije dobro da ja postavljam pitanja.**“

„**Nisam znala** ni koga niti kako da pitam.“

„**Nisam se osjećala ugodno**, makar su pristojno komunicirali sa mnom.“

#### **Već postojeća podrška**

„Imala sam osobu iz **OCD-a** uz sebe kao osobu od povjerenja, pa sam znala da ću nju pitati poslije.“

Primjeri razloga zašto žrtve na sudu nisu postavljala dodatna pitanja:

„To je radio moj opunomoćenik.“

„Više puta sam iskazivala. Pitanja sam postavljala kada je osoba od povjerenja bila sa mnom, **kada sam bila sama nisam se baš usudila.**“

„**Samo sam željela da to što prije završi**, ništa nisam doživljavala taj početni dio dok su to oni govorili.“

„Zbog **straha i strogoće suca** na momente.“

„**Nelagodno** mi je bilo i stres je to.“

## Upućivanje žrtava na službe za podršku

Jedno od važnih pitanja bilo je i **upućivanje žrtava na službe za podršku**. Većina žrtava je upućena na službe od strane **policije** i to dio na način da su dobili i upute i objašnjenje (21%), dio je dobio pisane upute tj. dobili su papir s kontaktima (53%), dok 26% nije dobilo nikakve upute o službama za podršku. Međutim, i uz upute, većina žrtava nije dobila nikakvo objašnjenje što su to službe za podršku i koje usluge pružaju (69%). Stoga donekle iznenađuje spremnost žrtava da se ipak nakon prijave kaznenog djela obrate nekoj službi za podršku (71%), ali ponovo treba uzeti u obzir da je ovo selekcionirani uzorak žrtava koje su sve ostvarile kontakt sa službama za podršku u nekoj fazi postupka.

*„Rekli su u policiji da će oni kontaktirati udrugu iz Mreže podrške i suradnje da mi se oni jave.“*

*„Uz papir dali su mi brošuru Mreže podrške i suradnje...“*

Upućivanje žrtava na službe za podršku od strane **državnog odvjetništva** je nešto niže nego od strane policije: većina žrtava nije dobila upute (55%), oko trećine žrtava je dobilo upute (29%), dok se 16% ne sjeća. Najniža razina upućivanja žrtava je od strane **suda**, s obzirom da tek 15% žrtava navodi da je dobilo takve upute, 70% nije i 15% se ne sjeća.

Na pitanje jesu li im u državnom odvjetništvu objasnili što su to službe za podršku i koje usluge im mogu pružiti, većina žrtava odgovara negativno (68%), 16% potvrdno, dok se ostale žrtve ne sjećaju. Pri tome je svega 13% žrtava dobilo kontakte službi za podršku od strane državnog odvjetništva, što je značajno manje nego od strane policije. Nakon kontakta s državnim odvjetništvom ni jedan sudionik/ca se nije obratio službama za pomoć i podršku, pri čemu treba uzeti u obzir da se do tog trenutka već 84% žrtava obratilo nekoj od službi ranije. Mogući razlozi zašto državno odvjetništvo u značajno manjoj mjeri od policije informira žrtve o službama za podršku su brojni: od toga da su se žrtve nakon razgovora s policijom već obratile službama za podršku (što se i pokazalo), pa im te informacije ne trebaju, zatim da državno odvjetništvo ne smatra službe za podršku ključnima za žrtve u toj fazi postupka, do toga da u odnosu na policiju ima manje suradnje i saznanja o postojećim službama za podršku.

Na sudovima je još niža razina upućivanja žrtava na službe za podršku – svega 8% je odgovorilo pozitivno, kao i da su dobili neke kontakte. Nakon informacije o službama, 2% žrtava se obratilo nekoj od službi za podršku.

Kada sumiramo, vidimo koliko su upute policije iznimno važne za žrtve da potraže pomoć i podršku od službi za podršku, kao i činjenica da upravo policija najčešće usmjerava žrtve prema službama. Upravo se u fazi prijave najveći broj žrtava odlučuje za traženje pomoći i podrške. Kako postupak teče dalje, sve je manje usmjerenja prema uslugama za podršku, u čemu se vidi prostor za značajan napredak. Kada se uzme u obzir da su žrtve upravo u fazi prijave kaznenog djela najranjivije i u iznimno teškom stanju, važno im je na svakoj sljedećoj instanci ponoviti informacije o postojanju službi i dati im potrebne kontakte te ih motivirati dodatnim pojašnjenjem o važnosti i ulozi službi.



Na pitanje **gdje su se obratili za pomoć i podršku**, sudionici/e najčešće navode OCD-e koji se nalaze na popisu službi za podršku u njihovoj županiji, odjelu za podršku žrtvama na sudu ili Nacionalnom pozivnom centru za žrtve kaznenih djela i prekršaja. Popis je sastavni dio procedure informiranja žrtava o pravima, koji dobiju na policiji, zajedno s popisom prava. Dio žrtava se naknadno obraća i nadležnim centrima za socijalnu skrb, na koje ih upućuju lokalne OCD-a. Značajan dio žrtava navodi da su se same snalazile traženjem podrške putem interneta ili društvenih mreža, kako bi došle do informacije gdje i kome da se obrate.

Žrtve koje se **nisu obratile kao glavne razloge** navode ili da su od ranije već bili u kontaktu s nekom od službi za podršku (najčešće OCD), zato što nisu razumjele ulogu službi za podršku, ali i nedostatak informacija o tome da takve službe postoje ili koji su njihovi kontakti. Dio žrtava navodi kako su dobile implicitne ili eksplicitne poruke da im te službe i onako ne mogu pomoći. Manji dio žrtava navodi osjećaje srama i nelagode.

*„Nije mi bilo jasno što je to i zašto bi se trebala njima obraćati. **Ja se godinama nisam nikome obratila**, i kad sam otišla na policiju ovo dalje mi nije ništa bilo jasno.“*

*„Nisam nakon prijave nego godinu dana nakon. Nisam odmah, jer mi je **policajka rekla da nema koristi ni od jedne od tih organizacija**...“*

*„Nisam se obratila nikome, jer sam se **već prije prijave obratila jednom OCD-u**, da idu sa mnom prijaviti na policiju.“*

*„**Zbog srama**... nisam znala što je to... sve to je objašnjeno u letku i slično, ali ja se nisam bila ohrabrila da bi tražila pomoć i podršku. Ni sada mi nije jasno zašto to tada nisam.“*

*„Nisam se obratio, jer **nisam razumio što je to uopće**.“*

*„**Nitko mi nije rekao za nikakvu podršku tada**.“*

## KOMUNIKACIJA S NADLEŽNIM TIJELIMA I INSTITUCIJAMA

### Kontakt osobe u institucijama i postavljanje upita

Sudionicima/ama je postavljeno pitanje jesu li znali **kojoj konkretnoj osobi se mogu obratiti za određenu informaciju vezanu uz predmet** ili pitanja koja su imali i na koja im je trebao odgovor. U najvećem broju slučajeva, žrtve KD-a su znale kome se mogu obratiti u policiji (43%) i na državnom odvjetništvu (29%), dok su imali najmanje informacija kome se mogu javiti na sudu (12%).

Na pitanje **jesu li se ikad obraćali nadležnim tijelima** za određene informacije o statusu predmeta, s pitanjima o pravima ili određenim mogućnostima/obvezama većina odgovara da je to učinila (69% od čega: 21% jednom, 48% više puta), dok gotovo trećina nije nikad ostvarila takav kontakt. Žrtve koje nisu kontaktirale nadležna tijela zamoljene su da navedu

razloge. Najčešće su navođene tri grupe razloga: 1) osjećaj straha i određenog beznađa; 2) imale su opunomoćenika/cu i 3) dobivale su podršku od OCD-a s kojima su rješavale sva pitanja.

*„Nisam ni znala da mogu koga što pitati...“*

*„Strah me bilo.“*

*„Htjela sam, ali me bilo **strah** za obraćanje, tko će mi što reći i odgovoriti.“*

*„Imala sam osjećaj da ne bi imala **ništa od toga**.“*

*„Imala sam puno pitanja, ali sam ih postavljala svojoj odvjetnici pa **nisam imala potrebu kontaktirati institucije**.“*

*„Imala sam se potrebu više puta obraćati, ali sam samo jednom jer mi **moj odvjetnik nije dao**.“*

*„Nisam imala potrebe jer sam se sa svim pitanjima obraćala udruzi, **njih mi je bilo lakše kontaktirati nego institucije**.“*

*„Bila je velika potreba ali sam procijenio da nikakve koristi od toga. **Samo sam udruzi postavljao pitanja**. Nisam imao povjerenja da se ikome drugome obratim.“*

*„**Samo sam udругu zvala**, druge me bilo strah.“*

*„Zato što nije bilo potrebe. **Sve što me zanimalo sam pitala udругu i preko njih sam saznala**.“*

Sudionici/e istraživanja koji su se obraćali nadležnim institucijama zamoljeni su da navedu kome su se sve obraćali. Na prvom mjestu je državno odvjetništvo (68%), slijedi policija (43%), sud (39%), dok je najmanje obraćanja bilo prema centru za socijalnu skrb (4%). Pri tome je bilo postavljeno pitanje jesu li tim kontaktima došli do potrebnih informacija i odgovora na pitanja koja su ih mučila. Više od dvije trećine žrtava navodi kako su dobili potrebne informacije i odgovore (75% od čega: 50% više puta i 25% jednom), a 25% navodi kako nije dobilo potrebne odgovore.

*„Iznenadena sam kako su **svi odlični**, svi su komunicirali sa mnom i davali mi informacije i odgovore na pitanja.“*

*„Uvijek mi je **državna odvjetnica odgovarala na sva moja pitanja**, u kojoj je fazi postupak i što je sljedeće.“*

Sudionici/e su zamoljeni da **ocijene komunikaciju** u odnosu na potrebne informacije s pojedinim institucijama ocjenama od 1 do 5 (1 – nezadovoljavajuća komunikacija, 5 – izvrsna komunikacija) i to u odnosu na tri kriterija: 1) razumljivost informacija; 2) primjerenost komunikacije (poštovanje, uvažavanje) i 3) pravodobnost informacija. Iz tablice 20 je vidljivo kako većina žrtava daje opću ocjenu komunikacije sa svim nadležnim institucijama koja je osrednje zadovoljavajuća (iznad 3,5). Pri tome navode kako je komunikacija u odnosu na sva tri kriterija bila najbolja sa sudovima, a slijede državno odvjetništvo i policija s vrlo sličnim ocjenama.

**Tablica** Procjena zadovoljstva komunikacijom s nadležnim tijelima od strane žrtava KD-a

	razumljivost informacija	primjerenost komunikacije	pravodobnost informacija
<b>Policija</b>	3,64	3,88	3,60
<b>DO</b>	3,77	3,87	3,67
<b>Sud</b>	3,82	4,05	3,92

## OSTVARIVANJE PRAVA ŽRTAVA KAZNENIH DJELA

### Pravo na osobu od povjerenja

Kao prvo od pitanja u odnosu na ostvarivanje prava, sudionicima/ama je postavljeno pitanje jesu li koristili pravo na pratnju osobe od povjerenja u bilo kojoj fazi postupka. Ukupno je 86% sudionika/ca koristilo to pravo, od čega 41% jednom, a čak 45% više puta.

Od 14% žrtava koje nisu koristile to pravo zatraženo je da navedu razloge zašto ga nisu koristili. Dva su najčešća razloga: **žrtve nisu znale da imaju to pravo ili su smatrale da im pratnja osobe od povjerenja nije potrebna.**

*„Nisam znala za to.“*

*„Mislio sam da mi to ne treba. Zvali su me i iz udruge i sa suda da netko dođe sa mnom, ali nisam ja to htio.“*

*„Nisam znala za tu mogućnost. Sada kada su mi u udruzi rekli za to, netko će onda ići sa mnom na sud, ali ni u policiji ni u državnom odvjetništvu mi nisu rekli za tu mogućnost.“*

*„Nije mi to trebalo. Nudili su mi to iz udruge, ali ja sam to mogao sam, nije mi trebala pratnja.“*

Svi sudionici/e koji su koristili ovo pravo naveli su kako im je to bilo korisno. Najčešće osobe od povjerenja bile su osobe iz OCD-a kojima su se obratili (92%), dok su ostale osobe bili prijatelji/ce (6%) i članovi/ce obitelji (2%).

Iako pratnju osoba od povjerenja žrtve mogu koristiti u svim fazama postupka, podaci ukazuju da se najčešće to pravo koristi na sudu: 17% ih je navelo da su koristili to pravo prilikom prijave na policiju, 17% prilikom ispitivanja od strane državnog odvjetništva, 49% na dokaznom ročištu i 80% prilikom iskazivanja na raspravi.

Sudionici/e su zamoljeni da pojašne na koji način im korištenje ovog prava bilo osobno korisno. Iako dio njih navodi važnost konkretne, tehničke podrške i informacija (gdje ići, na koju stranu, gdje je sudnica i sl.), najveći broj žrtva ističe emocionalnu i psihološku podršku. Neke žrtve navode kako ne bi imale snage ni prijaviti kazneno djelo, neke ističu osjećaj da im je osoba od povjerenja bila svojevrsni emocionalni „štit“ od utjecaja prisutnosti počinitelja,

psihološka podrška. Naglašavaju osjećaj iskrene brige i empatije od strane osoba od povjerenja iz OCD-a, kao i osjećaj snage koje su time dobile.

*„Ugodnije je kada je s vama netko tko vas razumije, kome sam se ranije povjerio i tko vam daje psihološku podršku.“*

*„**Psihički pomaže puno.** Bila sam pod velikim stresom. Sve ti je jasnije kad ti ta osoba objasni i puno pomaže netko tko vam je sve u tom trenutku. Prilikom susreta s optuženikom na hodniku u sudu užasno me **bođila i pomogla mi**, držala me za ruku i govorila mi da dišem...“*

*„Zato jer me bilo jako **strah**. Primila me **nervoza**. Nisam bila sama, vidjela sam ga na ulasku u sud i to me prepalo, pa mi je ovako bilo lakše. Čak su **dvije osobe iz udruge bile s nama**, jedna sa mnom, a jedna s mojom mamom.“*

*„**Umirivala me i smirivala** osoba od povjerenja. Ne mogu očima vidjeti počinitelja. Na pozitivan način je utjecala na mene, ogromno mi je **olakšanje** bilo to uz nju prolaziti... Pristup je bio vedar i pozitivan, sve je uz nju teklo kao pod normalno.“*

*„**To mi je bilo kao nekakav štít.** Makar ne može komunicirati sa mnom, samo to što je ta osoba tamo sa mnom, koja zna sve o meni mi je bilo veliko olakšanje. Kao kad mama drži malo dijete za ruku.“*

*„Bilo mi je i psihički i fizički korisno, osjećala sam se fizički ugroženo biti s njim u istoj zgradi. **Smirila me prije suda**, bila mi je **velika podrška**, a i **nakon toga smo se čule** da pitaju kako sam ja i kako su djeca, jer su djeca u velikoj traumi. Baš su se brinule za mene.“*

*„Zato što tamo na sudu ništa ne znaš, pogotovo ako ti je prvi put. Pokaže ti kamo moraš ići, **lakše je to sve pitati nekoga koga već znaš** nego moljati informacije na hodniku.“*

*„**Bez te pratnje ja ne bih išla to prijaviti na policiju.** To je ključna podrška.“*

*„**Zbog pravnih informacija.** Dobio sam informacije što uopće nisam znao, da imam tamo neka prava.“*

Sudionici/e su pitani jesu li imali iskustvo da im je odbijeno pravo na pratnju osobe od povjerenja. Ukupno je 19% žrtava koje su sudjelovale u istraživanju imalo takvo iskustvo: 13% je navelo da im je jednom odbijena ta mogućnost, a 6% osoba da im je odbijeno više puta. Svih 19% koje su navele da im je jednom ili više puta odbijena mogućnost pratnje, navele su da je to bilo od strane sudaca/tkinja (na dokaznom ročištu ili raspravi). **Ni jedna osoba** nije dobila pismeno razlog odbijanja odnosno nemogućnosti korištenja tog prava, a posljedično tome ne znaju ni razlog odbijanja. Samo u nekoliko slučajeva je poznat razlog, vezan uz proceduralne razloge (npr. kašnjenje osobe od povjerenja).

*„Ne znam uopće razlog, **nisu mi dali obrazloženje.**“*

*„**Ne znam ja to**, jednostavno ne može i gotovo.“*

*„**Tražio je odvjetnik optuženog da izađe van...** Prvo je ušla sa mnom i sutkinja je odobrila, ali kada je njegov odvjetnik tražio, onda je morala izaći i vani me čekati.“*

*„Usred mog davanja iskaza u posebnoj prostoriji audio-video linkom, osoba od povjerenja je bila sa mnom. Usred davanja iskaza, **branitelj okrivljenika** je postavio pitanje tko je sve u*

*sobici za video link. Kada je rečeno da je i osoba od povjerenja, onda su nju udaljili van na hodnik, jer je on prigovarao što je ona sa mnom tamo.“*

*„Pratnja je zakasnila par minuta i sutkinja ju više nije htjela pustiti unutra.“*

Važno je i istaknuti navode žrtava da je na zahtjev branitelja okrivljenika osoba od povjerenja morala napustiti prostoriju u kojoj je žrtva davala iskaz. Ukoliko ne postoje valjani procesnopravni razlozi (npr. da osobu od povjerenja treba ispitati kao svjedoka/inju u postupku) suci/tkinje ne bi trebali uvažavati takve zahtjeve branitelja. To je svakako jedan od načina destabilizacije žrtve prilikom davanja iskaza i ima negativan utjecaj na žrtve KD-a.

### **Pravo na svjedočenje putem audio-video uređaja**

Od ukupnog broja sudionika/ca 31% (13 žrtava) je tražilo da budu ispitani putem audio-video uređaja. Od toga za njih 77% (10 žrtava) zahtjev je bio uvažen, a za 23% nije. Žrtve kojima zahtjev nije uvažen u većini ne mogu navesti razlog, jer ga ne znaju. U slučaju kad znaju razlog, on je naveden kao tehnički nedostatak (audio-video uređaj nije dostupan na sudu).

*„Tražila za sud. Odbili su to bez ikakvog obrazloženja.“*

*„Rekli su da to ne postoji na općinskom sudu i da ne može.“*

*„Nisam tražila, jer su mi rekli da sigurno neću iskazivati licem u lice ispred njega... nego putem audio-video linka. A na kraju mi nisu dali, a ja nisam znala što mogu, a što ne...“*

Sudionici/e koji su imali iskustvo svjedočenja putem audio-video uređaja, zamoljeni su da ukratko opišu postupak. Na ovo pitanje odgovorilo je 16 osoba, od čega je 10 žrtava ostvarilo to pravo na temelju osobnog zahtjeva, a za 6 žrtava je sud samostalno odredio na temelju pojedinačne procjene. Neke osobe iskazivale su više puta putem audio-video uređaja.

U većini slučajeva žrtve navode kako su bile u zasebnoj prostoriji sa stručnim suradnikom/com i osobom od povjerenja (47%), samo sa stručnim suradnikom/com (32%), samo sa osobom od povjerenja (16%) ili su bile same u prostoriji (5%). Različiti su i pokazatelji u ulozi stručnih suradnika/ca, odnosno u dijelu kako su žrtvi prenošena pitanja. U većini slučajeva je stručni suradnik/ca imao slušalice i prenosio pitanja. U nekim situacijama su i žrtva i stručni suradnik/ca imali slušalice, dok u situacijama kada u prostoriji uopće nije bilo stručnog suradnika/ce, žrtva je sama imala slušalice na ušima, gledala i komunicirala sa sućem/tkinjom preko monitora. Takva praksa se u iskazima žrtava pokazala kao manje prihvatljiva i dobra za njih. Također, u nekim situacijama osoba od povjerenja nije mogla ni ući ili je bila udaljena za vrijeme trajanja rasprave, na zahtjev branitelja okrivljenika. U nekim slučajevima još je neka dodatna osoba bila prisutna, ali žrtva nije znala o kome se točno radi.

„U posebnoj prostoriji se događalo, stručna suradnica je bila prisutna, ona je imala slušalice i prenosila pitanja, osoba od povjerenja je morala sjediti iza mene da se ne vidi na snimci. **Takvo iskazivanje je bilo na moj zahtjev.**“

„**Ja sam tražila** i dodijelili su mi. Tražila sam na državnom odvjetništvu, ali je držana odvjetnica i sama rekla da će to tražiti. Odobren mi je takav način ispitivanja na dokaznom ročištu... Bila je stručna suradnica i ona je imala slušalice i prenosila meni pitanja... Moja osoba od povjerenja je sjedila kraj mene i to mi je najviše značilo.“

„Posebna prostorija, bila je stručna suradnica, ona je prenosila pitanja... I osoba od povjerenja je bila unutra. I još jedna osoba je bila, ali ne znam tko je to bio... **Sami su mi odredili taj način iskazivanja, sud, nisam ja tražila.**“

„Dokazno ročište – stručna suradnica je imala slušalice i postavljala mi pitanja, osoba od povjerenja je bila sa mnom. **Još je neka osoba sa suda sjedila u prostoriji, ali nije se predstavila.**“

„U posebnoj prostoriji, ja sam imala slušalice na ušima i vidjela sam samo suca na monitoru i s njim sam komunicirala.. Osoba od povjerenja je sjedila dalje od mene, jer se nije smjela vidjeti na ekranu. **Ja sam to tražila.**“

„Dokazno ročište – stručna suradnica je imala slušalice, ja nisam ništa čula iz sudnice, samo malo kao žamor kroz slušalice... Pratila sam izraze njezinog lica, nisam znala što se događa u sudnici pa me to uzrujavallo. Stručna suradnica je bila dosta nervozna, pa sam se radi toga osjećala nesigurno – imala sam osjećaje da je ona jedva čekala da se sve završi. Državna odvjetnica je tražila da tako budem ispitana, **na moj zahtjev.**“

„Dokazno ročište – moj županijski sud nije imao tu opciju pa sam morala ići u Zagreb iskazivati na taj način. **Link je određen na moj zahtjev.** Stručna suradnica je imala slušalice i prenosila mi pitanja. Kad mi je bilo teško, dali su mi vode i zaustavili su na kratko. Stručna suradnica me upozoravala kada su pitanja strogo osobne naravi i na koja nisam morala odgovarati. I sudac istrage isto nije dopuštao osobna pitanja.“

„Prvi put je bila stručna suradnica i ona je imala slušalice, ja sam samo odgovarala na pitanja. **Ja sam sama tražila takvo ispitivanje i na sudu.** Drugi put nije bilo stručne suradnice i ja sam imala slušalice, bila je u sobi sa mnom samo osoba od povjerenja, koja je sjedila cca metar iza mene. To mi je bilo užasno, što sam preko slušalica čula sve iz sudnice, posebno mi je bilo užasno što sam čula okrivljenika. Do tada ga nisam tako čula i ovo je bilo paf.“

„... bila je unutra i stručna suradnica, ali nije ona imala slušalice i postavljala pitanja nego sam ja imala slušalice i meni su postavljali pitanja, a ja sam odgovarala na mikrofona. **Osobu od povjerenja su usred iskazivanja udaljili iz te sobe, jer se bunio branitelj okrivljenika.**“

„Prvi put sam bila sama, bez pratnje. Ja sam imala slušalice, bila sam sama u prostoriji i **bilo mi je užasno.** Drugi put je bilo odlično. **Bila je sa mnom u pratnji osoba iz udruge,** stručna suradnica je imala slušalice i prenosila pitanja, osoba od povjerenja je sjedila kraj mene, sasvim je drugačije kada netko iz te udruge ide s tobom.“

Sve žrtve koje su koristile mogućnost iskazivanja putem audio-video uređaja navele su da im je takav način olakšao iskazivanje. Nadalje, postavljeno im je pitanje da ukoliko su iskazivale putem audio-video uređaja na dokaznom ročištu, jesu li iskazivale na isti način i kasnije na

raspravi. Od 15 žrtava koje su odgovorile na to pitanje, 9 je odgovorilo potvrdno, 3 negativno, a tri ne znaju još uvijek kako će biti.

### **Pravo na informaciju o ukidanju pritvora, istražnog zatvora i/ili bijega i otpuštanja osuđenika s izdržavanja kazne zatvora<sup>4</sup>**

Većina sudionika/ca istraživanja, njih 62%, tražilo je da budu informirani o **ukidanju pritvora, istražnog zatvora i/ili bijega počinitelja**. Ostali nisu tražili (17%), ne sjećaju se ili nije primjenjivo. Istovremeno, značajno je manji broj sudionika/ca tražio da budu informirani o **otpuštanju osuđenika s izdržavanja kazne zatvora** (26%), dok ostali nisu tražili (29%), ne sjećaju se ili nije primjenjivo.

Od ukupnog broja osoba koje su zatražile obavještanje, do trenutka provođenja intervjua obavijest o ukidanju pritvora, istražnog zatvora i/ili bijega počinitelja zaprimilo je 73% žrtava (79% od policije, 11% od centra za socijalnu skrb i 10% od državnog odvjetništva), 15% nije a u 12% slučajeva okolnost se nije dogodila. Isto tako, obavijest o otpuštanju osuđenika s izdržavanja kazne zatvora dobilo je 18% (od strane Službe za podršku žrtvama Ministarstva pravosuđa i uprave), u 9% nije, a okolnost se nije dogodila u 73% slučajeva. U nekoliko slučajeva jasno navode kako ih nitko nije obavijestio o ukidanju pritvora ili istražnog zatvora.

*„Nisam zaprimila obavijest i nitko mi nije javio. Pustili su ga van nakon 2 tjedna, a trebao je biti mjesec dana. Skoro me šlagiralo kad sam saznala da je izašao.“*

*„Nisu me obavijestili nego sam ga samo srela vani u nekom trenu i skoro umrla od straha od šoka. Tek par dana nakon toga su me nazvali iz policije da me kao obavijeste da je on pušten... Ja sam im rekla da znam i da sam ga srela, pa je policajac bio i drzak prema meni, da što ja hoću, da nemaju oni vremena za to!“*

Od ukupnog broja osoba koje su zaprimile obavijest, njih 70% navodi da su ju zaprimile u primjerenom roku, a 30% u neprimjerenom roku.

*„Trebalo reći par dana prije, a ne nakon što je već pušten van.“*

*„Njega su pustili ujutro doma, a meni su došli tek popodne reći da su ga pustili.“*

### **Pravo na ulogu oštećenika u postupku**

Od ukupnog broja sudionika/ca njih 52% u okviru kaznenog postupka preuzelo je ulogu oštećenika, 19% nije, a 29% ne zna odgovor na to pitanje. Na pitanje tko ih je uputio na tu mogućnost, sudionici/e najčešće odgovaraju: da se ne sjećaju tko ih je uputio (26%), da ih nitko nije uputio (21%), da ih je uputila policija (18%), opunomoćenik (14%), uputili su ih u OCD-u kojem su se obratili za pomoć (14%), netko na sudu (7%), a u jednom slučaju naveden je odjel za podršku žrtvama pri sudu.

<sup>4</sup> Detaljnije v. na: <https://mpu.gov.hr/UserDocsImages/24870> (pristupljeno dana 30.11.2022.).

Za one koji su odabrali tu opciju, zamoljeno je da obrazlože svoje razloge. Zabrinjavajuće je da čak 86% ne zna navesti razlog ili se uopće ne sjeća da su to odabrali.

*„Rekli su mi u **policiji** da bi to bilo korisno za mene.“*

*„**Nitko mi to nije objasnio**, dali su mi neke papire. Vidim da je to neka razlika, ali mi nitko nije objasnio što je to.“*

Od ukupnog broja osoba koji su se izjasnili da su preuzeli ulogu oštećenika, njih 32% je u trenutku izjašnjavanja razumjelo što to znači, njih 55% nije razumjelo značenje toga, a njih 13% ne zna jesu li u tom trenutku razumjeli značenje tog pojma. Isto tako, od ukupnog broja sudionika/ca koji su naveli da nisu preuzeli ulogu oštećenika, njih 74% ne zna da li su u trenutku izjašnjavanja razumjeli značenje tog pojma, a 13% nije razumjelo značenje. Dakle, ni odluka da prihvate ni da odbace mogućnost preuzimanja uloge oštećenika u postupku za većinu sudionika/ca istraživanja nije donesena kao rezultat stvarnog informiranog pristanka, odnosno razumijevanja tog pojma i mogućnosti koje donosi.

*„**Ni sada ne znam što to znači**, samo znam da imam ulogu oštećenika.“*

## **Pravo na opunomoćenika**

Od ukupnog broja sudionika/ca u istraživanju njih 45% imalo je opunomoćenika/cu. Dvije žrtve su imale više od jednog opunomoćenika/ce (jednoj žrtvi je prva opunomoćenica otkazala punomoć, jedna žrtva je svojevolumeno promijenila opunomoćenika, jer je bila nezadovoljna prvim).

Ostali koji nisu imali opunomoćenika/cu kao najčešći razlog navode nedostatak financijskih sredstava (38%), rečeno im je da njih štiti i brani državno odvjetništvo (29%) ili su smatrali da im to nije potrebno (29%). Međutim, već iz odgovora je vidljiva visoka razina frustracija što nisu angažirali odvjetnika/cu.

*„**Nedostatak financijskih sredstava**, puno je to novaca.“*

*„Shvatila sam da kao oštećena nemam potrebe za tim, da sve za mene radi državno odvjetništvo. Ali **mislim da bi žrtva trebala dobiti besplatnog odvjetnika/cu**, a ne samo počinitelj.“*

*„**Svi su mi govorili da mi to ne treba**, ali stalno si mislim da zašto ga nisam angažirao.“*

*„**Policija mi je rekla da mi ne treba, da mene zastupa državno odvjetništvo**. I ja sam im vjerovala, užas jedan. I onda kad sam došla na državno odvjetništvo bili su zgroženi što nemam odvjetnika/cu. Nitko mi to nije objasnio, a ja to sama nisam znala.“*

*„**Rečeno mi je da mi to nije potrebno**. Ja mislim da budući da sam ja oštećena strana da se nemam što braniti. **Ali treba osigurati besplatnog opunomoćenika/cu, posebice za nasilje u obitelji**. A žene si to ne mogu plaćati.“*

*„Mene je branio državni odvjetnik, a drugog ja nisam mogla plaćati od svoje penzije.“*



Od ukupnog broja sudionika/ca koji su imali opunomoćenika/cu, njih 58% je imalo dodijeljeno po zakonskoj osnovi, a njih 42% ih je samostalno angažiralo.

**Tablica** Prikaz zadovoljstva komunikacijom s opunomoćenikom/com s obzirom na one koji su dodijeljeni prema zakonskoj osnovi i one koji su samostalno angažirani

	ne, nimalo	uglavnom ne	niti da, niti ne	uglavnom da	da u potpunosti
<i>Prema zakonskoj osnovi</i>	18%	-	18%	9%	55%
<i>Samostalno angažirani</i>	-	-	12%	37%	50%

**Tablica** Prikaz zadovoljstva radom opunomoćenika/ce s obzirom na one koji su dodijeljeni prema zakonskoj osnovi i one koji su samostalno angažirani

	ne, uopće	uglavnom ne	niti da, niti ne	uglavnom da	da u potpunosti
<i>Prema zakonskoj osnovi</i>	27%		9%	9%	55%
<i>Samostalno angažirani</i>	12%	13%		25%	50%

Sudionici/e su zamoljeni da ukratko opišu svoj odnos i stupanj zadovoljstva opunomoćenikom/com. Iako u prethodnom pitanju većina iskazuje zadovoljstvo, u komentarima i slobodnim odgovorima iskazano je viša razina nezadovoljstva pa odgovori kao da se polariziraju. Zamjetno je značajno nezadovoljstvo, pri čemu je naglasak na tome što im opunomoćenik/ca ne posvećuje vrijeme, ne informira ih na vrijeme, nije zainteresiran za predmet... S druge strane je značajno zadovoljstvo, riječi hvale za način ophođenja, stručnost i učinkovitost.

*„Pri puta sam ju vidjela prije ulaska u sobu za iskazivanje putem audio-video linka, ušle smo unutra i rekla mi je da joj ukratko kažem o predmetu, tu mi je posvetila 5 minuta prije mog iskazivanja i to je jedini put da sam ju vidjela. Uvijek ja nju zovem, ali nikad nema vremena. Nakon dokaznog sam ju nazvala, poslala mi je neki dokument i nakon toga mi se više nije javila.“*

*„Samo jednom mi se javila na moj poziv. Poslije još jednom ali samo da nema vremena i da je zauzeta. Uopće me ni o čemu ne obavještava, nedostupna je, nema vremena, na zadnjem ročištu se nije ni pojavila. Sve sam uvijek saznala ili samostalno, ili uz pomoć OCD-a.“*

*„Uglavnom sam zadovoljan, ali mi je trebao više objašnjavati te stvari i više zagristi za predmet.“*

*„Dala bi mi informacije kada bi se vidjele na sudu, ali ovako mi se **uopće nije javljala**, nije bilo komunikacije, da sam si mogla sama angažirati, onda bi mi sigurno posvetila vrijeme. Ovako kada ih imaš preko države onda si im samo broj. Kada bi ju ja kontaktirala – bi mi rekla da npr. još od ljeta ne zna ništa o mom predmetu, a prošlo je par mjeseci, **sve informacije mi je davala na kapaljku.**“*

*„Sve je bilo uredi, gospođa je jako fer i korektna, nakon svake rasprave me kontaktirala i pitala kako sam i sve mi objasnila, iduće postupke. **Pristupačna je jako.**“*

*„Sve riječi hvale imam za tu odvjetnicu, odlična je bila. U bilo kojem trenu ju mogu dobiti na telefon, uvijek mi je spremna dati odgovore, uvijek mi odgovara na poruke.“*

*„Jako je to stručna osoba, **sve me savjetuje i objašnjava mi**, sve mi nakon svake radnje objasni, sve mi objasni što radi držano odvjetništvo.“*

*„Izuzetno učinkovita, daje mi savjete i informacije na vrijeme. Stvarno je radila sve da se postupak odradi do kraja.“*

## **Pravo na novčanu naknadu prema Zakonu o novčanoj naknadi i pravo na imovinskopravni zahtjev**

Na pitanje jesu li ih nadležna tijela informirala o mogućnosti **novčane naknade prema Zakonu o novčanoj naknadi**, samo 14% osoba navodi da jesu i to pravovremeno, 67% osoba navodi da ih nisu informirali, dok se 19% ne sjeća.

Od ukupnog broja osoba koji su dobili navedenu informaciju, njih 50% je razumjelo dobivene informacije, njih 17% nije razumjelo dok je 33% samo djelomično razumjelo dobivene informacije o novčanoj naknadi. Od svih 42 sudionika/ca u ovom istraživanju, samo je **jedna podnijela zahtjev za novčanu naknadu prema Zakonu o novčanoj naknadi**, ali samu naknadu nije ostvarila.

Od ukupnog broja sudionika/ca, gotovo polovinu su nadležna tijela informirala o mogućnosti podnošenja imovinskopravnog zahtjeva u kaznenom postupku (47%), njih 36% navodi da nisu, dok se 17% ne sjeća. Od ukupnog broja osoba koje su primile informaciju, njih 60% ju je i razumjelo. Međutim, bez obzira na uočene značajne razlike u odnosu na pravo na novčanu naknadu za žrtve KD-a, ni ovo pravo, koje je među općim građanstvom poznatije i o kojem se više govori, se ne konzumira. Do trenutka provedbe istraživanja tek je **jedna osoba podnijela imovinskopravni zahtjev**, ali nije ostvarila obeštećenje. Također, 19% osoba je navelo da tek planira podnijeti zahtjev.

Vezano uz oba navedena prava uočava se značajan prostor za poboljšanje i napredak.

## **Odbijanje nekog od zakonom propisanih prava**

Sudionicima/ama istraživanja postavljeno je pitanje jesu li imali iskustvo da im je u okviru kaznenog postupka odbijeno ostvarenje nekog od zakonom propisanih prava. Njih 36%

odgovara da je, pri čemu 26% navodi da je to bilo jednom, a 10% da su im prava odbijena više puta. Više od polovine navodi da im nisu odbijena prava (57%), dok 7% izjavljuje da ne zna odgovor na to pitanje.

Oni sudionici/e koji su naveli da im je odbijeno ostvarivanje nekog od prava, zamoljeni su da navedu koja su to prava i od kojeg tijela su doživjeli odbijanje. Od 15 odgovora, na prvom mjestu je naveden sud u 10 slučajeva (osoba od povjerenja i audio-video ispitivanje), državno odvjetništvo (3 slučaja), policija (3 slučaja) (nije bilo mogućnosti za razgovor s osobom istog spola, kršenje prava na zaštitu – mjera zabrane približavanja i sl.). Također, navodi se pravo na informacije od strane svih nadležnih institucija (3 puta), kao i neinformiranje o izlasku počinitelja iz zatvora i neinformiranje o postojanju službi za podršku žrtvama i svjedocima/kinjama.

Ni jedan sudionik/ca istraživanja nije dobio pismeno obrazloženje zašto im neko do prava nije omogućeno/ostvareno.

*„Odbili su mi pravo na audio-video link. Tražila sam zbog straha i da se ne susretnem s počiniteljem, nisu mi odobrili kroz tu pojedinačnu procjenu. Počinitelj mi je bio partner. **Rekli su da toga nema na općinskom sudu i da ne može.**“*

*„Svi su mi kršili prava, a to je pravo na informacije. **Nitko mi ništa nije govorio ni objašnjavao.** Da nije bilo te udruge, ništa ne bih znala.“*

*„**Nitko mi nije javio da izlazi iz istražnog zatvora,** makar sam tražila da mi to jave iz straha.“*

*„Policija – pravo na zaštitu – **imao je zabranu pristupa,** i kada ju je prekršio i zvala sam ih, **nisu ništa napravili.**“*

*„**Sud i odjel za podršku na sudu** – ja se borim i tražim da iskazujem audio-video linkom na dokaznom ročištu i to iz drugog grada, ali su problemi oko toga. **Jako se bojim ići tamo.**“*

*„**Nitko me nije uputio na službe za podršku a to je moje pravo po zakonu,** a ni za dijete ništa isto.“*

*„Sud, nisu mi dali da budem prisutna kada su svjedoci/kinje iskazivali, dali su mi da slušam samo jednog svjedoka – tu su se sutkinja i moja odvjetnica jako posvađale. **I jako dugo mi nisu omogućili uvid u spis predmeta,** sutkinja je tu bila jako neučinkovita, dva mjeseca je trajalo da ostvarim pravo uvida u spis predmeta.“*

## ŽRTVE KAZNENIH DJELA I SLUŽBE ZA PODRŠKU

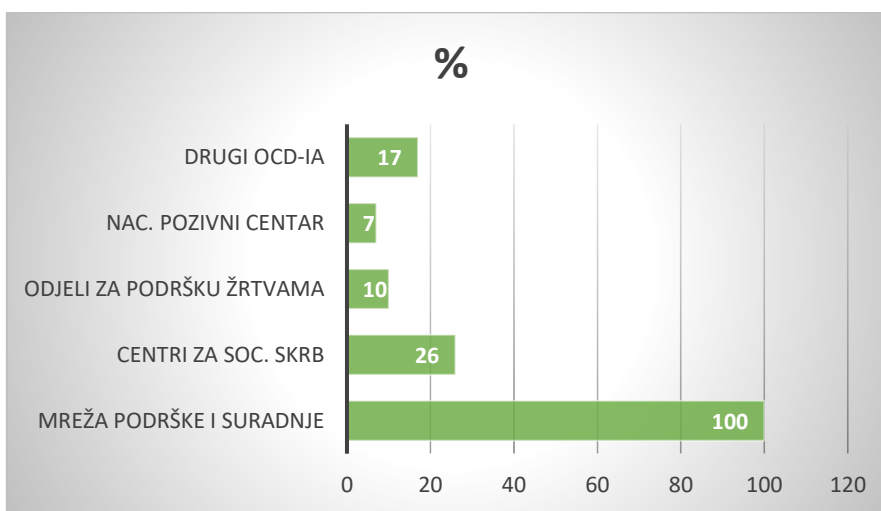
### Obraćanje žrtava kaznenih djela službama za podršku

Sudionici/e su zamoljeni da navedu **koliko je vremena proteklo od preživljenog kaznenog djela do trenutka obraćanja za pomoć i podršku nekoj od službi.** Većina žrtava (76%) javila se nekoj službi za podršku u rasponu od nekoliko dana do nekoliko mjeseci nakon preživjelog kaznenog djela (nekoliko dana 38%, nekoliko tjedana 19%, nekoliko mjeseci

19%), dok ih se 17% javilo u roku od godine dana do nekoliko godina (nakon godine dana 5%, do tri godine 5%, preko tri godine 7%). Njih 7% se ne sjeća u kojem trenutku su se obratili nekoj od službi za podršku.

Uočava se visoka korelacija u javljanju službama za podršku s vremenom prijave kaznenog djela policiji. Naime, od ukupnog broja sudionika/ca, svega 12% se obratilo službama za podršku prije prijave kaznenog djela. Najveći broj se javio u rasponu od nekoliko dana nakon prijave (41%). Dio se javio u rasponu od nekoliko tjedana od prijave (26%) ili nekoliko mjeseci od prijave (12%), dok se 7% njih javilo u rasponu od nekoliko godina od prijave.

Neki sudionici/e za pomoć i podršku obratili su se u jednu službu, a neki u više njih. Svi sudionici ovog istraživanja za pomoć i podršku obratili su se nekoj od 11 članica Mreže podrške i suradnje.<sup>5</sup> Osim OCD-ima iz Mreže podrške i suradnje, njih 26% se obratilo i nadležnim centrima za socijalnu skrb, 10% odjelima za podršku žrtvama pri županijskim sudovima, 7% Nacionalnom pozivnom centru za žrtve kaznenih djela i prekršaja, a njih 17% pojedinačnim organizacijama izvan Mreže podrške i suradnje koje pružaju specijalizirane servise te u zdravstvene ustanove (npr. B.a.b.e., SOS Rijeka, Pravna klinika, Psihološki centar TESA, sigurna kuća, psihologinja u bolnici).



**Grafikon** Kojim službama za podršku se obraćaju žrtve KD-a

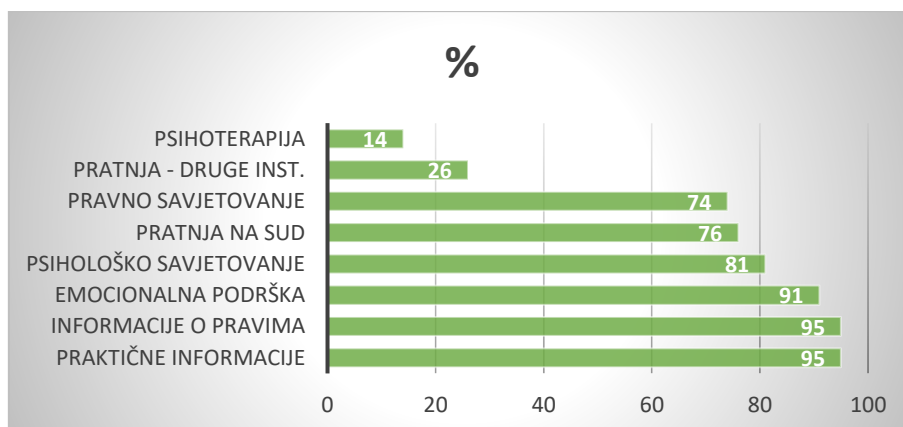
U odnosu na **stupanj zadovoljstva pruženom podrškom** od strane službi za podršku (procjena zadovoljstva na skali od 1 do 5, pri čemu je 1 iznimno loše, a 5 odlično), sudionici/e navode najveću razinu zadovoljstva pruženom podrškom od strane Mreže podrške i suradnje, odjela za podršku žrtvama i Nacionalnog pozivnog centra za žrtve kaznenih djela i prekršaja (tablica 24), dok je nešto manja razina zadovoljstva pruženom podrškom od strane drugih specijaliziranih servisa izvan Mreže podrške i suradnje i od centara za socijalnu skrb. Gotovo identične ocjene dobivene su i kada se sudionike/ce pitalo o **stupnju korisnosti pružene podrške**. Međutim, navedene ocjene treba uzeti s određenim oprezom, s obzirom na značajne razlike u broju žrtava koje su koristile usluge pojedinih službi za podršku.

<sup>5</sup> Ovaj podatak je važno razumjeti u kontekstu provođenja istraživanja, gdje se do većine žrtava KD-a došlo preko organizacija iz Mreže podrške i suradnje.

**Tablica** Stupanj zadovoljstva žrtava KD-a pruženom podrškom od strane službi za podršku i procjena korisnosti pružene podrške

Službe za podršku	Prosječna ocjena stupnja zadovoljstva podrškom	Prosječna ocjena stupnja korisnosti podrške
Mreža podrške i suradnje i Ženska soba (N = 42)	4,95	4,92
Odjeli za podršku žrtvama (N = 4)	4,50	4,50
Nacionalni pozivni centar (N = 3)	5,00	5,00
Centar za socijalnu skrb (N = 13)	3,46	3,76
Pojedinačne organizacije izvan Mreže podrške i suradnje i zdravstveni sustav (N = 9)	3,88	3,88

U službama za podršku žrtve su najčešće dobivale praktične informacije o postupku, informacije o pravima žrtava, emocionalnu podršku, psihološko savjetovanje, pravno savjetovanje i pratnju na sud u svojstvu osobe od povjerenja. U najmanjoj mjeri su dobili pratnju na druge institucije i psihoterapiju u svrhu prorade traumatskog iskustva.



**Grafikon** Usluge koje su dobile žrtve KD-a u službama za podršku

Sudionicima/ama je postavljeno pitanje što im je **osobno bilo najkorisnije od službi za podršku**. Većina odgovora ukazuje na značaj i važnost emocionalne i psihološke podrške, ulogu i važnost pratnje osobe od povjerenja na sud i druge institucije, dostupnost službi za podršku za koje su žrtve imale osjećaj da im se mogu obratiti u bilo kojem trenutku i dobiti pomoć. Neke žrtve su istaknule i važnost proaktivne podrške, na način da su ih kontaktirali iz službi za podršku kada se ne bi čuli neko vrijeme.

*„Puno su mi pomogli u svemu, potpora kada su išli sa mnom na sud.“*  
*„To što ih uvijek možeš nazvati, u bilo koje doba i dobiti odgovor. Uvijek kada mi je trebalo bili su mi na raspolaganju.“*

*„**Meni je najviše koristila psihoterapija**, osjećaj da u svakom trenu mogu doći do te osobe, korisne informacije o pravima, osjećaj sigurnosti i kao da sam doma. Niti jedno pitanje koje postavim tamo nije glupo pitanje i na sve ću dobiti odgovor i puno razumijevanja.“*

*„**U svakom momentu se možeš obratiti za podršku i savjet**, uvijek imaju vremena i daju ti odgovor na sva pitanja.“*

*„**To što sam imala nekoga tko je bio uz mene**, bilo me je jako strah jer je on bio jako nasilan... **tako da to što su išle sa mnom na sud** gdje sam ga morala vidjeti.“*

*„**Da imaš nekoga koga možeš pitati**, daju ti samopouzdanje, više udruga nego centar za socijalnu skrb ali i oni su bili ok, nisam potonula, svašta su mi pomogli, **čak i u pronalasku posla**.“*

*„**Ma za 10 su**, ako ja njih ne bih zvala neko vrijeme, **one su mene nazvale da me pitaju kako sam**. Velika su podrška.“*

*„**Od svih brojeva koje sam zvala sa popisa jedino se udruga iz Mreže podrške i suradnje potrudila da mi objasni**, žena koja tamo radi se stvarno potrudila, zvala me povratno više puta da mi da objašnjenja za neke svari. Ostali sa popisa mi ništa nisu pomogli ni objasnili.“*

*„**To što te postave na noge**, probude te i kažu ti da su ovdje i da će ti pomoći, daju ti vjetar u leđa... ja sam mislila da sam ja kriva... **i oni ti pomognu da se trgneš i da nisi sam u tome**. Da ti kažu idemo... Bit će teško ali idemo zajedno u to. Da ti kažu tvoja prava i što je moguće.“*

*„**Nema te ocjene koju bih dala udruzi iz Mreže podrške i suradnje koliko su mi pomogli u životu**.“*

## **ŠTO JE ŽRTVAMA KAZNENIH DJELA NEDOSTAJALO U KAZNENOM POSTUPKU**

Posljednje pitanje upućeno svim sudionicima/ama odnosilo se na to je li im nešto **nedostajalo tijekom kaznenog postupka**, a što bi im osobno **olakšalo** cijeli postupak. U okviru ovog pitanja sudionici/e su odgovarali slobodno, dali su i neke konkretne preporuke, ali je u najvećoj mjeri izašlo njihovo nezadovoljstvo postojećim stanjem, kao što su dugotrajnost postupka, odnos institucija prema žrtvama, osjećaj da se svi brinu oko prava počinitelja, dok žrtve nikome nisu u fokusu.

Jedna od najčešćih spominjanih preporuka, što bi pomoglo njima, ali i drugim žrtvama, odnosila se na **duljinu trajanja postupka**. Veliki broj navodi probleme vezane uz dugotrajnost postupka, koju je dodatno komplicirala pandemija COVID-19.

*„**Da sve ide brže**, sve dugo traje, moraš stalno tražiti odgovore i zvati okolo. Trebalo i sve ići brže.“*

*„**Da sam znala koliko će trajati i kako će izgledati**, ne znam bih li išla u to. Predugo to traje za mene, do godinu i pol osoba to može prolaziti, ali ne može više od toga jer je preveliki teret. Bolje bi bilo da sam išla na psihoterapiju i sebe oporavila nego ovo. Drugo je kada o tome pričate ljudima koji vas razumiju, nego npr. na sudu gdje vas nitko ne razumije. Najgore je što kad ideš na sud ne znaš što slijedi.“*

*„Predugo traje, stalne odgode i cirkusi s njihove strane oko nedolaženja i onda se stalno odgađa... Zakon je loš u tom djelu.“*

*„Dužina trajanja je problem – predugo traje, jednostavno odbijaju raditi brzo, na sudu prođe po šest mjeseci da se ništa ne dogodi. To je glavni neprijatelj ove cijele situacije, sud ima najveću ulogu u toj dužini trajanja, previše sve odugovlače, mogu se dogoditi i gore stvari dok oni završe.“*

*„Policiji sam bila ping-pong loptica. Policijski službenik me trebao kontaktirati radi sigurnosti jednom mjesečno, mene niti jednom nije nazvao. Nazvao me jednom da mi kaže da je zadužen za to i to poslije više nije radio. Za sve sam bila spremna zahvaljujući udruzi, bile su mi jasne sve stvari i sve su mi objasnili, što će biti u kojoj fazi postupka i u sve su me uputili. **Sa suda mi nisu javili da je rasprava odgođena** jer nisu mogli naći moj broj telefona a ja sam došla sa sinom koji je bio pod stresom. **Centar za socijalnu skrb – jako sam razočarana**, javili su se tek nakon druge rasprave na sudu kao da ih moram nazvati na neki broj telefona (radi COVID-a) na koji se nitko nije javljao. I kad su se javili bila sam ljuta jer su stvarno zakasnili, uopće ih nije bilo. Slabo informacije sa suda – po par mjeseci nisam ništa znala, tek kada sam uspjela dobiti pisarnicu rekli su mi da je presuda donesena i da ću ju dobiti, da malo kasne radi pandemije. Htjela sam znati kakva je presuda i da li su određene kakve mjere. Onda sam slala mailove na predsjednika suda pa sam dobila poštom presudu, sigurna nakon više od tri mjeseca kako je donesena.“*

Sljedeći navođen problem veže se uz **nedostatak informacija tijekom postupka**, kao i **nezadovoljavajući odnos** pojedinih institucija prema žrtvama KD-a.

*„Nitko me ni o čemu ne obavještava, niša ne znam što se događa, to nedostaje. Policija je najneodgovornija, kada tražiš bilo koje informacije ništa od toga za mene, samo me upućuju na nekog drugog. U državnom odvjetništvu nikada nikoga ni ne mogu dobiti. Udrugama dajem ocjenu 10 – da njih nije bilo, ja ne znam kako i to preživjela, hvala bogu da postoje.“*

*„Nužna je bolja suradnja s policijom. Da su mi u policiji objasnili sva prava i sve – meni i bilo puno lakše i ja bih imala i manje troškove kasnije... **da su me bar odmah uputili u udrugu.**“*

*„Državno odvjetništvo me uopće nije kontaktiralo, niti su mi davali informacije. **Općenito mi sustav nije davao informacije.** Sve informacije sam dobivala od udruge.“*

*„Što mi je trebalo? **Pravda.** Ništa nije išlo kako treba, svuda su mi posvećivali malo vremena kao žrtvi, npr. na sudu ukupno 5 minuta. Puno je nelogičnih stvari. Stalno vraćaju nešto, policija, državno odvjetništvo, jedni na druge, a ti ne dobivaš nikakve informacije i ništa ne znaš i nema smisla. Nešto tu nije uredu prema žrtvama, nema logike“.*

Sljedeća najveća skupina opaski odnosi se na **nezadovoljavajuću suradnju i odnos nadležnih institucija** (policija, državno odvjetništvo...) prema žrtvama.

*„Poziv za iskazivanje na sud je došao taj dan u 11 sati ujutro za taj isti dan u 13:30 – to je nedopustivo“.*

„...da objašnjavanje o pravima nije rutinski, nego da se ljudima stvarno to objasni npr. u policiji. Na dokazno ročište nije mogla ići moja osoba od povjerenja iz udruga sa mnom, jer će biti svjedokinja u postupku, to je šteta. Medicinska struka – to je bilo jako loše odrađeno, liječnica opće prakse i psihologinja u bolnici... Ona je bila užasna prema meni. Medicinska skrb je bila jako loša i nakon njih sam se baš loše osjećala. Psihologinja u bolnici me baš pitala da li sam sigurna da to želim prijaviti, jer da li znam što rade žrtvama na sudu. **To nije uredu i tako se ne postupa i ne razgovara sa žrtvama.**“

„S počiniteljem sam se susrela na hodniku suda čim sam došla na sud. Užas koji šok. Svi su na hodniku stajali kraj njega, cijela njegova obitelj i odvjetnik. Isto tako i u sudnici, bila sam odmah blizu njega. Morala sam iskazivati ispred njega i jedva sam pričala. **Njegovi su mi stalno nešto dobacivali, a pravosudna policija i sutkinja nisu ništa poduzeli.** Ne znam zašto nije bio audio-video link, a na kraju nije bio... bez obrazloženja. Da ne komentiram državnu odvjetnicu, vidjela sam ju jednom, par minuta na dokaznom ročištu... Meni to nije normalno.“

„Puno puta sam ga prijavljivala i policija me ignorirala, sve dok nisam naišla na jednog policajca koji je nešto poduzeo i shvatio me ozbiljno. **Dvije godine me policija ignorirala i radila iz mene bedaka...** Ovaj policajac je konačno ozbiljno doživio to što sam mu govorila.“

„...da mi prestanu svi govoriti tu se ništa ne može, takav je sustav... Strašno je to bilo... Jedino mi je udruga iz Mreže podrške i suradnje pomogla.“

„...da puštaju osobe od povjerenja u centar za socijalnu skrb...“

„Kada sam policiju obavijestila o kršenju izrečenih mjera, nisu me ozbiljno shvatili... Njima je to samo bila tlaka, vidjelo se to. Nužna je podrška u pristupu policiji - netko mora biti uz tebe dok ideš s time na policiju. Ja kada sam došla prijaviti, svi su taj dan bili na godišnjem odmoru i nije bilo nikoga tko bi me primio. To je nedopustivo. Policija to mora ozbiljnije shvatit... Govorili su mi da ja ne spadam u profil osobe koja je zlostavljana, zbog financijske neovisnosti i razine obrazovanja, da ima ja ne djelujem kao žrtva?! To pokazuje strašnu razinu neznanja i nerazumijevanja nasilja.“

Kod značajnog broja žrtava uočava se osjećaj da su napuštene, da **sustav daleko više brine o počinitelju i njemu pomaže**, da one nisu čak ni fizički zaštićene.

„Policija bi trebala žrtvi naknadno govoriti o pravima i sve objašnjavati, a ne u trenutku prijave, jer je to takvo stanje šoka da ne možeš ti to sve razumjeti. **Potrebno je sve reći prilikom prijave, ali onda i naknadno uložiti vrijeme za to da se žrtvi objasni. Nedostaje i odvjetnik koji se bavi tvojim slučajem, ovako počinitelj ima veću pravnu pomoć nego žrtva.** Da nije bilo te udruge, nitko mi ne bi npr. pomogao da ostvarim to iskazivanje putem audio-video linka. Kao žrtva nemaš baš neku pravnu pomoć u ovom sustavu. Nije normalno da počinitelj ima bolju pomoć i više informacija nego ja kao žrtva i djeca.“

„Meni kao žrtvi je trebala pomoć, a ne njemu. **A sustav je više pomagao njemu nego meni.** Meni je jedino ta udruga pomogla.“

„Sve mjere u odnosu na počinitelja su preblage... **Konačno se odlučite prijaviti, a njega puste nakon 24 sata, pa ste u milosti i nemilosti, nema stvarne zaštite.**“



*„Nude ti Sigurnu kuću... **Zašto njega ne izmjestite, a ne da se dijete i ja moramo seliti i sve mijenjati u životu.**“*

*„Iz Centra za socijalnu skrb samo te žele gurnuti u Sigurnu kuću, a ne pružaju ti pomoć... Počinitelj te diskreditira po svim osnovama, a institucije ti ne vjeruju. Žrtvi treba dati mogućnost da se informira... Ja sam jako puno čitala u dvije godine kako bih to sve to shvatila... **Počinitelja vraćaju doma, a mi moramo bježati i skrivati se...**“ „Svi te guraju u sigurnu kuću – to nije rješenje! Njih treba micati iz kuće i mijenjati im život, a ne nama i djeci.“*

*„**To što je on imao odvjetnika, a ja ne.** I njemu je zato bilo lakše u tom pravnom djelu nego meni, a ja sam žrtva, a on počinitelj.“*

*„**Strah da će mi on nešto napraviti, a institucije mi nisu osigurale čak ni fizičku zaštitu.**“*

Dio žrtava kao problem navodi to što im nije omogućeno **svjedočenje putem audio-video uređaja**, a neke navode da, iako im je to pravo bilo ispoštovano, to nije bilo odgovarajuće za njih.

*„...**da nisam morala ići svjedočiti na sud!** Tamo sam sreła počinitelja, sjedila sam iza njega i to je bilo užasno! A nisu mi dali audio-video link. **I na policiju sam morala ići tri puta, prijaviti, pa popisivati zapisnike, pa još jednom, da me detaljnije ispitaju...**“*

*„**Užasno mi je bilo to iskazivanje putem audio-video linka kada sam ja imala slušalice... bez stručnog/e suradnika/ce... Čula sam sve iz sudnice, posebice okrivljenika...**“*

Neki od sudionika/ca ističu koliko im je značila **uloga osobe od povjerenja** i kako im je to nezamislivo da na nekim postupcima imaju uz sebe podršku, a na nekima ne.

*„**Potrebna nam je podrška i drugdje... U postupku razvoda i skrbništva... Tu je jednako važno osigurati podršku.**“*

Dio sudionika/ca je odgovorio **pozitivnim iskustvima** prolaska kroz proces.

*„Sve ide relativno brzo i nemam što za reći i dodati, sa svime sam zadovoljna.“*

*„Ja sam se iznenadila koliko sustav pomaže ženama, **da sam znala i ranije bih prijavila i izašla iz nasilja.** Posebno policija. Stvarno me zaštitila i pomogla mi. Jako sam se iznenadila koliko me zakon zaštitio.“*

*„Ne, cijeli postupak ide i bolje od očekivanog. I sva podrška od udruge... To je neprocjenjivo, uvijek je netko bio uz mene i ništa mi nije falilo. Na početku nisam imala dojam da će me itko shvaćati ozbiljno, nisam mislila da sam vrijedna pomoći ali udruga, ali i sustav, su me uvjerali u suprotno. Stvarno ništa ne bi mijenjalo. Ništa, sve je bilo odlično, ali stvarno.“*

*„Zadovoljan sam s postupanjem institucija prema meni, i policijom i državnim odvjetništvom. Policija je stvarno bila dobra, sve je bilo brzo i uredno.“*

*„**Državna odvjetnica mi je jedina bila podrška** i uz mene i upućivala me, kroz sve me vodila... Jedino me ona slušala na početku i gurala naprijed.“*

## ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Od svih rezultata i podataka dobivenih provedenim istraživanjima u okviru ovog projekta, podaci dobiveni od žrtava KD-a najznačajniji su u djelu shvaćanja njihova položaja u okviru kaznenog postupka. Podaci dobiveni od žrtava KD-a ukazuju na to koliko je važna primjerena i jasna komunikacija od strane predstavnika/ca svih institucija, ljudski pristup i razumijevanje za ono što im se dogodilo. Davanje uputa o pravima, na jasan i razumljiv način, jedan je od osnovnih uvjeta olakšavanja žrtvama prolaska kroz kazneni postupak. Podaci dobiveni ovim dijelom istraživanja ukazuju da u tom djelu još uvijek, cjelokupni sustav, nije postigao zadovoljavajuću standardiziranu razinu obavještanja žrtava o pravima na razumljiv način (17% žrtava nije dobilo uputu o pravima od policije, 32% od državnog odvjetništva, a 33% od sudova, 34% žrtava nije razumjelo svoja prava nakon objašnjavanja od strane policije). Nerazumijevanje je također vidljivo u podacima o tome koliko su žrtve razumjele pojedine pojmove, npr. ulogu oštećenika u kaznenom postupku (od ukupnog broja osoba koje su preuzele tu ulogu, 55% nije znalo značenje tog pojma u trenutku izjašnjavanja) i upute o novčanoj naknadi i imovinskopравnom zahtjevu. Sve navedeno ukazuje na nužnost unapređenja postupka upućivanja žrtava u njihova prava i prilagodbe komunikacije sukladno potrebama svake žrtve.

Zabrinjavajući je i podatak da osobe, kada ne razumiju svoja prava i imaju potrebu za dodatnim pitanjima, u velikom broju slučajeva ta pitanja ne postavljaju predstavnicima/ama nadležnih tijela. Razlozi su najčešće neodgovarajuće reakcije predstavnika/ca nadležnih tijela, strah, šok, nesnalaženje, nelagoda, sram i iscrpljenost. To ukazuje na nužnost unapređenja komunikacije i ophođenja sa žrtvama s ciljem njihove zaštite i što ranije povezivanje sa službama za podršku.

Rezultati istraživanja jasno ukazuju na korisnost pruženih usluga žrtvama KD-a od strane službi za podršku. Zadovoljstvo pristupom, pruženim uslugama i dostupnom podrškom pokazuje koliko je takav oblik pomoći žrtvama nužan za što lakši prolazak kroz cjelokupni postupak i oporavak od preživljenog kaznenog djela. Rano povezivanje žrtava KD-a sa službama za podršku jedan je od ciljeva kojem bi cjelokupni sustav trebao težiti. Jasnije upute o službama za podršku, njihovim uslugama, besplatnosti usluga i korisnosti istima nužan su preduvjet za ostvarenje navedenih ciljeva.

Zaključno, važno je čuti žrtve KD-a na što ukazuju kada se izjašnjavaju na nedostatke u odnosu na njihov položaj i postupanje od strane predstavnika/ca nadležnih tijela u okviru kaznenopravnog sustava. Dužina trajanja postupka, nedostatak informacija, odnos prema njima, potrebna pomoć i zaštita koja često izostaje - sve su to informacije koje cjelokupni sustav ozbiljno treba uzeti u obzir ukoliko želi unaprijediti postupanje i ostvariti pravovremenu i svrhovitu zaštitu i podršku žrtvama KD-a.