

Co-funded by
the European Union



CELE MAI BUNE PRACTICI ÎN DOMENIUL SPRIJINIRII VICTIMELOR: DIRECȚIONARE, INFORMARE ȘI EVALUARE INDIVIDUALĂ (VICToRIIA)

Studiu și colecție de cele mai bune practici la nivel
european

Raport
mai 2019



Cuprins

Cuprins	1
Mulțumiri	3
Criterii comune în domeniul acordării de sprijin victimelor	9
1. Luarea măsurilor în timp util.....	9
2. Măsurile trebuie luate într-o manieră centrată pe victimă	9
3. Toate persoanele implicate beneficiază de pregătire și instruire adecvată	10
1. Furnizarea de informații victimelor infracțiunilor	15
1.1. Informațiile există și sunt disponibile în toate punctele de prim contact	15
1.1.2. Informațiile sunt disponibile în punctele de prim contact.....	19
1.3. Informațiile sunt simple și ușor de înțeles	22
1.4. Informațiile sunt accesibile tuturor victimelor infracțiunilor	24
1.4.1. Informațiile sunt disponibile în multiple limbi	25
1.4.2. Informațiile sunt în multiple formate	25
1.4.3. Informațiile pot fi adaptate la nevoile individuale.....	30
1.5. Informațiile sunt reiterate	30
1.6. Informațiile răspund la nevoile individuale	32
1.6.1. Furnizarea de informații victimelor cu dizabilități	33
1.6.2. Luarea în considerare a contextului socio-cultural	34
1.6.3. Sprijinirea copiilor și persoanelor vârstnice care sunt victime	35
Concluzie: cele mai bune practici cu privire la informare	36
2. Mecanismul de direcționare	37
2.1.1. Consimțământul verbal.....	38
2.1.2. Consimțământul scris.....	38
2.2. Direcționarea se face prin canale sigure de comunicare	39
2.2.1. Direcționarea se face printr-un sistem informatic.....	39
2.2.2. Alte mijloace de comunicare	40
2.3. Direcționarea tuturor victimelor.....	42
2.3.1. Direcționarea automată.....	42
2.3.2. Direcționarea opțională	43
2.4. Direcționarea se face în timp util.....	44
2.5. Direcționarea se face într-o manieră centrată pe victimă	45
2.5.1. Direcționarea se face de către un profesionist calificat din cadrul autorității competente....	45

2.5.2.	Dorințele și sentimentele victimelor sunt respectate	46
2.5.3.	Direcționarea de la organizațiile generice de sprijinire a victimelor către alte servicii	46
3.	Evaluarea individuală a nevoilor victimelor	50
3.1.	Toate victimele infracțiunilor sunt supuse unei evaluări individuale a nevoilor	50
3.2.	Evaluarea individuală a nevoilor este efectuată în timp util și într-un mediu sigur	51
3.2.1.	Evaluarea individuală a nevoilor este efectuată în timp util	51
3.2.2.	Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează într-un loc sigur	51
3.3.	Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează pe baza unei abordări centrate pe victimă	53
3.3.2.	Întărirea capacității victimelor pe parcursul evaluării individuale a nevoilor	54
3.3.3.	Evitarea revictimizării pe parcursul evaluării individuale a nevoilor	54
3.4.	Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează de către un profesionist sau voluntar calificat	55
3.5.1.	Metode pentru efectuarea evaluării individuale a nevoilor	57
3.5.2.	Conținutul evaluării individuale a nevoilor	59
3.5.3.	Concluzia cu privire la evaluarea individuală a nevoilor	60
Concluzie		62
Anexe		63

Mulțumiri

Acest raport¹ a fost elaborat în cadrul proiectului european VICToRIIA - Cele mai bune practici în domeniul sprijinirii victimelor: direcționare, informare și evaluare individuală, de către organizația Victim Support Europe (VSE), în strânsă colaborare cu Centrul pentru Prevenirea Infracțiunilor din Lituania (NPLC) și Institutul pentru Studii Avansate din Vilnius, Libra ONLUS (Italia), Asociația pentru Sprijinirea Victimelor din Portugalia (APAV) și Centrul de Resurse Juridice (România).

Autori:

- Léa Meindre-Chautrand, responsabil pentru politici (*Policy Officer*) (VSE)
- Ruth Shrimpling, responsabil pentru politici (*Policy Officer*) (VSE)

Cu sprijin din partea:

- Aleksandra Ivankovic, director adjunct (VSE)
- Alexandra Molitorisova, asistent responsabil pentru politici (*Policy Assistant*) (VSE)

VSE dorește să mulțumească diferiților factori implicați din Austria, Anglia și Țara Galilor, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Israel, Olanda și Irlanda de Nord, unde am desfășurat interviuri, pentru faptul că ne-au pus la dispoziție informații detaliate cu privire la modalitatea în care asigură sisteme de calitate pentru direcționarea, pentru furnizarea de informații și pentru evaluarea individuală a nevoilor. Toți ne-au oferit informații detaliate cu privire la modul în care organizațiile lor activează pentru a asigura servicii de cea mai bună calitate pentru victimele infracțiunilor din statele respective.

Acest raport a beneficiat de finanțare din partea Programului pentru Justiție al Uniunii Europene (2014-2020). Conținutul acestui raport reflectă exclusiv punctele de vedere ale autorilor și constituie responsabilitatea exclusivă a acestora. Comisia Europeană nu își asumă nici o responsabilitate cu privire la informațiile pe care acesta le conține.

¹ Traducere neoficială din limba engleză, în original, în limba română realizată de Centrul de Resurse Juridice.

Introducere

În anul 2012, Parlamentul European a adoptat Directiva 2012/29/UE de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității (Directiva victimelor), care a stabilit un cadru legal de bază pentru protecția victimelor din Uniunea Europeană (UE). În baza acestui cadru, victimele și nevoile acestora sunt plasate în centrul procedurilor penale și al cadrului decizional al autorităților și al altor organizații. Directiva victimelor recunoaște faptul că, la nivel local, există numeroși factori implicați în furnizarea de servicii pentru victimele infracțiunilor și că aceștia trebuie să conlucreze și să-și coordoneze eforturile pentru a putea face acest lucru în cel mai bun mod cu putință.

Cinci nevoi de bază constituie temelia pentru Directiva victimelor și oferă un cadru pentru nevoile diverse și reacțiile necesare a fi avute față de persoanele care devin victime a unei infracțiuni:

- **Tratarea cu respect și recunoașterea** statutului de victimă al acestora;
- **Protecția** împotriva intimidării, represaliilor și altor vătămări din partea persoanei acuzate sau suspecte și a vătămării în cursul investigațiilor penale și al procesului penal;
- **Acordarea de sprijin**, inclusiv de asistență imediat după săvârșirea infracțiunii, asistență fizică și psihologică pe termen lung și asistență practică;
- **Accesul la justiție**, pentru asigurarea faptului că victimele își cunosc drepturile pe care le au și înțeleg aceste drepturi și sunt capabile să participe la proceduri;
- **Despăgubire și repararea prejudiciilor suferite**, fie prin intermediul daunelor financiare plătite de către stat sau de către făptuitor, fie prin intermediul medierii sau altor forme de justiție reparatorie.

Este recunoscut faptul că aceste cinci nevoi sunt comune tuturor victimelor. Unele nevoi se vor schimba în funcție de specificul unui anumit grup de infracțiuni specifice. În cele din urmă, caracteristicile și situația personală a victimei vor avea, de asemenea, influență asupra nevoilor acestora.



Figura 1 Piramida nevoilor victimelor

O victimă are nevoie de sprijin din momentul victimizării. În același timp, autoritățile competente sau serviciile pentru sprijinirea victimelor au obligația de a acorda sprijin imediat ce iau la cunoștință despre victime și situația acestora. Potrivit articolului 8.1 din Directiva victimelor, statele membre se asigură că victimele au acces, în concordanță cu necesitățile lor, la servicii confidențiale de sprijinire a victimelor, în mod gratuit, care acționează în interesul victimelor înainte, în timpul și pentru o durată

adecvată după încetarea procedurilor penale. Directiva victimelor se referă atât la serviciile de sprijin generice, cât și la cele specializate. Dreptul de a beneficia de aceste servicii este unul dintre drepturile fundamentale ale victimelor. În pofida faptului că acest drept a fost în mod expres legiferat la nivelul UE, la momentul elaborării acestui raport, șapte state membre nu au servicii generice de sprijin, trei dintre acestea (România, Lituania și Italia) fiind membre ale proiectului.

În ceea ce privește furnizarea de informații către victimele infracțiunilor cu privire la drepturile și serviciile disponibile, există o lipsă de rapoarte de cercetare și de mărturii directe cu privire la situația actuală. Utilizând aceste informații, la prezentarea celor mai bune practici în domeniul furnizării de informații, s-a acordat o atenție deosebită accesibilității informației, ușurinței înțelegerii, corectitudinii, timpului de furnizare și adaptabilității acesteia la factori individuali.

Pentru a-și putea exercita drepturile și beneficia de serviciile de sprijin pe care le au la dispoziție, victimelor trebuie să li se furnizeze informații și consiliere corespunzătoare de către autoritățile competente și serviciile pentru sprijinirea victimelor. Informațiile pot viza drepturile victimelor în temeiul Directivei victimelor, datele de contact ale organizațiilor relevante, măsurile procedurale privind participarea victimelor la procedurile penale, consiliere practică privind siguranța, informații privind infractorul, asistență juridică etc., unele dintre acestea fiind prevăzute de Directiva victimelor. Aplicând o abordare centrată pe victimă, informațiile trebuie să fie adaptate nevoilor victimelor și particularităților individuale, inclusiv capacității, maturității, tulburărilor mentale sau fizice ale acesteia. Deoarece răspunsurile individuale la victimizare variază și pot fi potențial severe, interferând astfel cu capacitatea de înțelegere a victimelor, informațiile trebuie transmise într-un limbaj accesibil și simplu.

Articolul 8.2 din Directiva victimelor le impune statelor membre să faciliteze direcționările către serviciile pentru sprijinirea victimelor de către autoritatea competentă care a primit reclamația sau de către alte organizații relevante. Acesta este un aspect necesar pentru furnizarea de servicii victimelor infracțiunilor, deoarece este posibil ca victimele să nu poată accesa cu ușurință serviciile pentru sprijinirea victimelor în absența unui sistem de direcționare. În conformitate cu Directiva victimelor, serviciile pentru sprijinirea victimelor sunt servicii primare dedicate adresării nevoilor victimelor și acordării de sprijin adecvat și de consiliere victimelor. Din acest motiv, autoritățile competente, de regulă poliția și parchetul, ar trebui să direcționeze automat victimele către aceste servicii. Cu toate acestea, în cadrul UE, abordările cu privire la direcționare diferă și nu sunt întotdeauna conforme cu obiectivul Directivei privind victimele. Direcționările în statele membre se fac prin intermediul unor medii tehnologice diferite, al unor sisteme de protecție a datelor care diferă în funcție de robustețea și cerințele acestora și prin sisteme de cooperare între autoritățile competente și serviciile generale de protecție a datelor care sunt mai mult sau mai puțin formalizate.

În practică, sunt recunoscute două sisteme de bază cu privire la direcționări:

- în cadrul unui sistem "opțional" sau de "direcționare facultativă", organele de poliție oferă informații cu privire la serviciile de suport disponibile și dau posibilitatea victimei de a decide să contacteze serviciul de sprijin pentru victime.
- în cadrul unui sistem 'nefacultativ' sau de 'direcționare automată', organele de poliție transmit informațiile cu privire la victime în mod automat către serviciile de sprijin disponibile, cu condiția că victimele nu se opun ca detaliile lor să fie transmise. Victimele pot refuza în orice moment ulterior asistența oferită de servicii.

În sensul prezentului raport, se preferă termenii "direcționare facultativă" și "direcționare" pentru

evitarea oricărei confuzii.

Studiile au ajuns la concluzia că simpla distribuire a unui pliant sau a unei broșuri cu informații referitoare la serviciile de sprijinire a victimelor infracțiunilor și lăsarea la latitudinea victimei să decidă să contacteze sau să fie contactată de un serviciu nu este nici pe departe varianta ideală². Deși este adevărat că acest model respectă decizia autonomă a victimei de a recurge la sprijin sau nu, acesta poate exclude anumite victime care cred în mod eronat că suferința lor nu este demnă de atenția nimănui sau nu constituie o prioritate. Direcționarea automată pare să aibă mai multe avantaje comparativ cu direcționarea opțională. Direcționările automate vor asigura faptul că tuturor victimelor li se oferă posibilitatea de a accesa asistență din partea unei organizații profesionale de sprijinire a victimelor.

Ca instrument strategic, evaluarea individuală a nevoilor ajută la stabilirea amplitudinii și naturii nevoilor victimei. Acest lucru permite serviciilor oferite victimelor să răspundă pe deplin nevoilor victimelor. Pot fi recunoscute două tipuri de evaluări ale victimelor efectuate de autoritățile competente și de organizațiile de sprijinire a victimelor:

- Evaluarea individuală a riscurilor se efectuează de obicei de către organele de poliție sau de către parchet, pentru a preveni riscul de victimizare secundară și repetată și cel de intimidare și represalii. Evaluarea individuală a riscurilor va identifica măsurile de protecție pentru victime, astfel cum sunt stabilite acestea la articolul 22 din Directiva victimelor.
- Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează de către serviciile pentru sprijinirea victimelor, în vederea acordării de sprijin și de asistență victimelor și a direcționării acestora către serviciile specializate pentru sprijinirea victimelor, acolo unde este cazul. Evaluarea individuală a nevoilor este un instrument specializat utilizat pentru identificarea nevoilor victimelor. Aceasta este importantă pentru toate victimele infracțiunilor, deoarece nevoile individuale pot fi adresate numai de specialiști sau de servicii care sunt adaptate în mod specific victimei.

În scopul acestui raport, cercetarea și analiza s-au axat pe evaluarea individuală a nevoilor de sprijin.

Este recunoscut faptul că nevoile victimelor pot diferi în funcție de natura și împrejurările infracțiunii, caracteristicile individuale ale victimei și alți factori, inclusiv relația cu infractorul, experiența anterioară de victimizare și altele. Cercetarea efectuată de Victim Support Scoția, de exemplu, a constatat că victimele infracțiunilor mai puțin grave pot fi, de asemenea, foarte afectate de incident³. Prin urmare, fiecare victimă trebuie considerată o persoană unică, cu nevoi specifice, ale cărei dorințe trebuie luate în considerare. În cazul în care anumite nevoi, identificate pe baza evaluării individuale a nevoilor, pot fi soluționate de către serviciile specializate de sprijinire a victimelor, furnizorii de servicii generice trebuie să poată direcționa victimele către acestea.

Aceste trei instrumente fundamentale de abordare a situației victimelor în urma victimizării - furnizarea de informații, evaluarea individuală a nevoilor și direcționarea - sunt esențiale pentru asigurarea drepturilor victimelor în conformitate cu Directiva victimelor și pentru respectarea și recunoașterea victimelor. Statele membre pot recurge la numeroase măsuri pentru a se asigura că aceste instrumente funcționează eficient și contribuie la realizarea obiectivelor de sprijinire și protecție a victimelor. Legislația națională poate, de exemplu, să introducă o direcționare automată obligatorie de către poliție către serviciile generale de sprijinirea a victimelor pe bază legală sau poate

² Wexler DB, Schopp RF. Therapeutic jurisprudence: A new approach to mental health law (Jurisprudență terapeutică: o nouă abordare a legislației privind sănătatea mintală). În DK Kagehiro, WS Laufer, (Eds.), Manual de psihologie și drept, 1992.

³ Studiu de caz referitor la înființarea unui serviciu de sprijinire a victimelor, Experiențe împărtășite de organizația Victim Support din Scoția, 2012

fi stabilit un memorandum de înțelegere cu privire la furnizarea detaliilor către sistemul de direcționare.

Liniile directe pot prevedea evaluarea individuală a nevoilor și comunicarea acestei evaluări către serviciile speciale de sprijin. Furnizarea de informații poate fi o parte obligatorie a instruirii tuturor profesioniștilor care oferă asistență victimelor, iar cele mai bune practici pot fi preluate și introduse în formarea profesională.

Furnizarea de informații, mecanismul de direcționare și evaluarea individuală a nevoilor sunt trei instrumente cruciale care ar trebui utilizate în orice sistem integrat de sprijinire a victimelor. Diagrama de mai jos prezintă interacțiunea dintre serviciile generice și cele specializate pentru sprijinirea victimelor, organele judiciare și cele de aplicare a legii și serviciile sociale. Această diagramă poate fi actualizată pentru a prezenta în detaliu relația dintre victime, organele de aplicare a legii, serviciile generice și cele specializate pentru sprijinirea victimelor în legătură cu furnizarea de informații, direcționarea și evaluarea individuală a nevoilor victimelor.

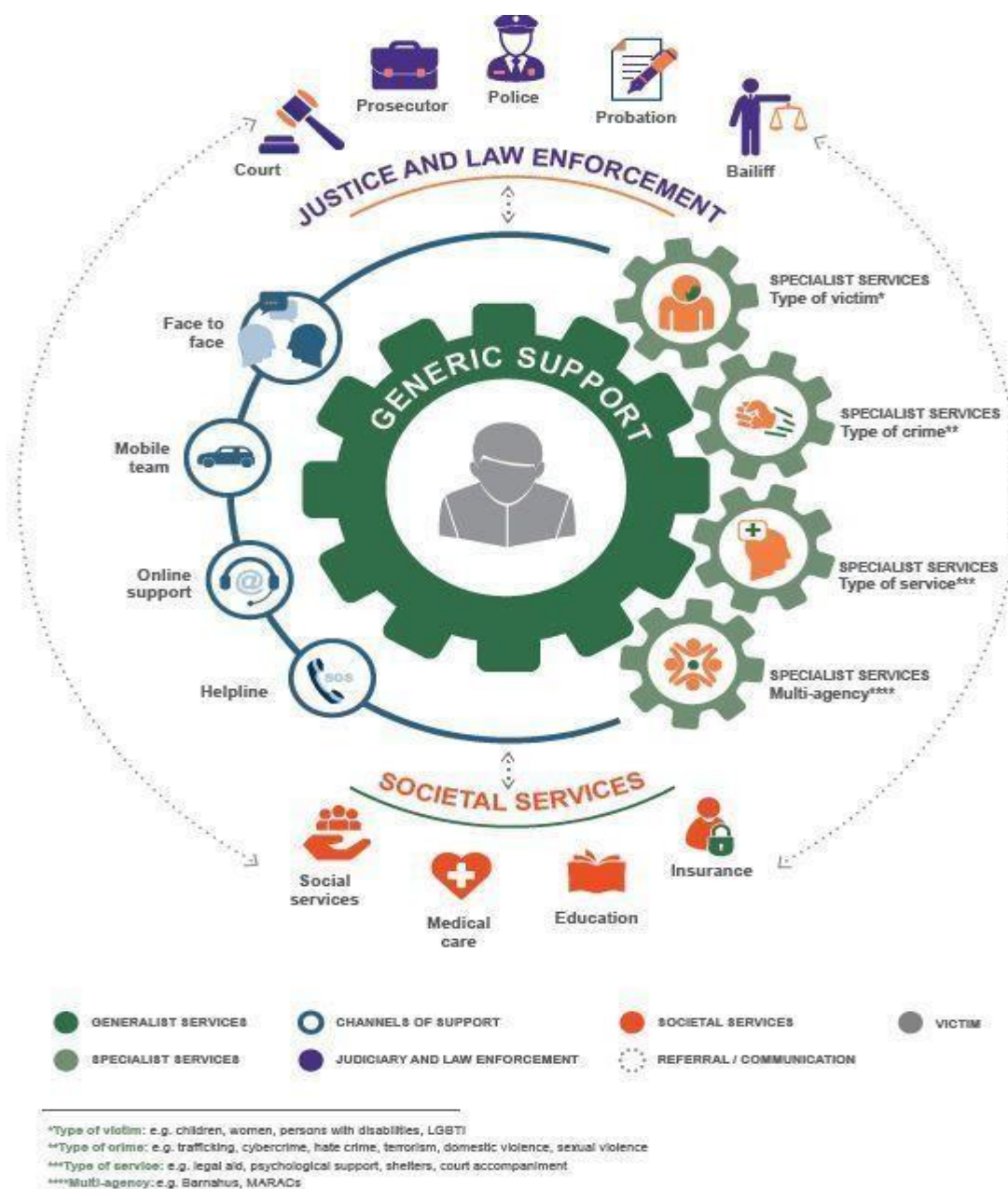


Figura 2 Diagrama unui cadru național pentru un serviciu integrat pentru sprijinirea victimelor.

Acest raport prezintă o colecție cuprinzând cele mai bune practici de utilizare a celor trei instrumente menționate, și anume furnizarea de informații, direcționarea și evaluarea individuală a nevoilor. Ținând cont de obiectivul privind asigurarea de sprijin victimelor ca etalon, centralizarea celor mai bune practici ajută la identificarea practicilor care sunt demne de a fi preluate în alte state, care sunt cele mai eficiente din perspectiva sprijinului acordat victimelor și oferă cele mai satisfăcătoare rezultate pentru victime. Schimbul de bune practici încurajează punerea în aplicare a abordărilor deja testate și eficiente. În cel mai bun caz, acesta sporește calitatea generală a serviciilor de sprijinire a victimelor. Acesta elimină lacunele de cunoaștere, evitând în același timp suprapunerea eforturilor și economisind timp și costuri pentru organizațiile de sprijinire a victimelor. Schimbul de bune practici poate să activeze un mediu creativ și să genereze noi modalități de abordare a sprijinului acordat victimelor.

Scopul acestui Raport privind cele mai bune practici referitor la furnizarea de informații nu este doar acela de a face o trecere în revistă a procedurilor de lucru, ci și de a ține cont de gradul său de *transferabilitate* către beneficiarii acestuia, și anume serviciile pentru sprijinirea victimelor din Italia, Lituania, Portugalia și România. Pentru atingerea acestui obiectiv, se au în vedere anumiți factori atunci când se stabilește dacă o anumită practică ar putea fi transferată într-un alt stat membru. Din păcate, în unele cazuri, nu erau disponibile informații cu privire la anumite aspecte determinante, cum ar fi costul stabilirii unei practici. Acolo unde informațiile au fost disponibile, acestea sunt incluse în acest raport.

TRANSFERABILITATE

Transferabilitatea se referă la măsura în care rezultatele studiului pot fi generalizate sau transferate în alte contexte sau cadre.

În cazul studiului efectuat cu privire la cele mai bune practici europene în ceea ce privește furnizarea de informații, direcționarea și evaluarea nevoilor individuale, raportul actual va încerca să evalueze măsura în care este fezabil "transferul" unei anumite practici către un alt stat membru. Pentru a realiza acest lucru, resursele financiare, logistice, tehnologice și umane necesare pentru punerea în aplicare a practicii vor fi examinate pentru a stabili nivelul de "transferabilitate".

Criterii comune în domeniul acordării de sprijin victimelor

Furnizarea de informații, direcționarea și evaluarea individuală a nevoilor prezintă unele trăsături comune care pot fi descrise ca fiind criterii generale, și anume aceea că toate trebuie să fie efectuate în timp util, că trebuie să se desfășoare într-un mod centrat pe victimă și că toate necesită ca persoanele responsabile de acestea să fie supuse unei instruirii intensive.

1. Luarea măsurilor în timp util

Cercetările sugerează faptul că victimele pot fi cel mai bine asistate în intervalul imediat următor incidentului (patru ore)⁴. Acest criteriu se aplică celor trei teme ale raportului: este esențial ca victimele infracțiunilor să aibă posibilitatea de a obține sprijinul de care au nevoie cât mai curând posibil după săvârșirea infracțiunii. Cu cât mai curând victimele primesc informații adecvate, se face direcționarea și se realizează evaluarea individuală a nevoilor, cu atât mai curând victimele vor beneficia de sprijin și asistență pe parcursul acestora.

Odată ce victimele au primit toate informațiile relevante și nevoile acestora au fost identificate, direcționarea în timp util poate, de asemenea, reduce la minimum sarcina administrativă și numărul acțiunilor destinate victimei. Sistemul de sprijin ar trebui să evite "trimiterea victimei de la un furnizor de asistență la altul acolo unde acest lucru nu este necesar."⁵ Așa stau lucrurile, de exemplu, în cazul în care accesul la despăgubiri este condiționat, în multe state, de un termen de prescriere, care este adesea extrem de restrictiv. Fără informații corecte, victimele nu ar putea să solicite despăgubiri din partea statului pentru că nu au avut acces la organizația de sprijinire a victimelor suficient de devreme. Termenele-limită pentru solicitarea de despăgubiri din partea statului variază în statele membre. Unele state membre iau în considerare curgerea termenului de la data săvârșirii infracțiunii: în Austria, acesta este de 2 ani de la infracțiune, aplicându-se retroactiv, în Croația de 6 luni, în Ungaria de 3 luni, în Lituania de 2 ani și în Olanda 10 ani⁶. Majoritatea serviciilor generice pentru sprijinirea victimelor vor ajuta victimele să obțină acces la compensații, oferindu-le informații adecvate, ajutându-le să completeze formularistica și susținându-le cauza pe parcursul procesului⁷.

2. Măsurile trebuie luate într-o manieră centrată pe victimă

Furnizarea de informații, direcționarea și evaluarea individuală a nevoilor trebuie efectuate într-o manieră axată pe victimă. Abordarea axată pe victimă este definită ca o "concentrare sistematică asupra nevoilor și preocupărilor unei victime pentru a asigura furnizarea serviciilor cu compasiune și sensibilitate, într-o manieră lipsită de prejudecăți"⁸. Aceasta urmărește să reducă la minim re-

⁴ Hotchkiss L., Jeffrey N., and Lyche, M. (2018). Current and promising practices for increasing victims' service use and referrals (Practici actuale și viitoare pentru creșterea utilizării serviciilor de către victime și a direcționării acestora). Guelph: Institutul de Studii pentru Participare Comunitară. Centrul de Cercetare.

⁵ Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene (2014). Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims (Victimele infracționalității în UE: extinderea și natura sprijinului pentru victime).

⁶ Strengthening victims' rights: from compensation to reparation (Consolidarea drepturilor victimelor: de la compensații la justiție reparatorie). Pentru o nouă strategie UE privind drepturile victimelor pentru perioada 2020- 2025, a se vedea Raportul consilierului special, J. Milquet, al președintelui Comisiei Europene, Jean-Claude Juncker, martie 2019, disponibil la adresa: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/strengthening_victims_rights_-_from_compensation_to_reparation.pdf

⁷ Victim Support Northern Ireland, Criminal Injuries Compensation, <http://www.victimsupportni.com/the-victims-journey/from-crime-to-court/criminal-injuries-compensation>

⁸ <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/1-understanding-human-trafficking/13-victim-centered->

traumatizarea asociată procesului de justiție penală prin acordarea de sprijin, dându-le încredere victimelor și oferindu-le posibilitatea de a deține un rol în cadrul procedurilor penale și în propria recuperare. Trebuie să existe suficiente resurse și facilități pentru a asigura integritatea fizică și psihică a victimelor și pentru a preveni noi traume.

Toate contactele cu victimele ar trebui să aibă loc într-un mod empatic. Empatia poate fi definită ca "abilitatea de a înțelege ce simte o persoană și de a răspunde în mod adecvat"⁹. Empatia se referă la abilitatea de a înțelege și recunoaște starea interioară a altei persoane, inclusiv sentimentele, gândurile și punctele de vedere ale persoanei, precum și motivația care determină comportamentul acesteia. Empatia creează un cadru de încredere pentru victime. Independența și neutralitatea sunt esențiale atunci când se efectuează o evaluare a nevoilor victimelor. Orice persoană care vine în contact cu victimele trebuie să păstreze o atitudine imparțială și să rămână sensibilă față de convingerile, obișnuințele și obiceiurile victimelor și să evite orice discriminare în timpul interacțiunii cu victima.

3. Toate persoanele implicate beneficiază de pregătire și instruire adecvată

Directiva victimelor prevede stabilirea unor standarde minime privind formarea profesională furnizată tuturor profesioniștilor care vin în contact cu victimele și martorii, pentru a se asigura că aceștia sunt complet instruiți și calificați în ceea ce privește reacția victimelor la infracțiunea comisă asupra lor¹⁰. Una dintre cele mai importante măsuri pentru asigurarea faptului că persoanele afectate de infracționalitate sunt tratate într-o manieră sensibilă, imparțială și profesionistă constă din asigurarea unei pregătiri adecvate. Nivelul, tipul și frecvența instruirii, inclusiv orice pregătire specializată, ar trebui să fie determinate în concordanță cu amploarea și natura contactelor profesionale cu victimele și cu martorii infracțiunilor¹¹. Pregătirea trebuie adaptată la nevoile relevante ale personalului și ale voluntarilor, precum și la dezvoltarea personală și profesională a acestora. Începând cu pregătirea de inducție sau orientare, dezvoltarea personalului ar trebui să aibă loc pe tot parcursul carierei acestuia în domeniul sprijinirii victimelor¹².

Proiectul PROTASIS¹³, coordonat de Organizația Europeană a Dreptului Public (EPLO) a analizat elaborarea, derularea unui proiect pilot și implementarea materialelor și programelor de instruire pentru ofițerii de poliție din Grecia, Italia și Portugalia, care urmărește îmbunătățirea și consolidarea abilităților de comunicare și a cunoștințelor acestora cu privire la interacțiunea și tratamentul victimelor cu nevoi speciale, în special în ceea ce privește probleme specifice de gen și copii. Manualul de instruire poate fi o sursă de inspirație pentru ofițerii de poliție, voluntari și membrii personalului furnizorilor de asistență pentru victime care vin în contact cu acestea din urmă.

[approach/](#)

⁹ Manualul de instruire Protasis, <https://protasis-project.eu/protasis-training-manual/#>

¹⁰ Articolul 25 din Directiva privind victimele "1. Statele membre se asigură că funcționarii susceptibili să intre în contact cu victimele, precum personalul polițienesc și personalul instanțelor, beneficiază de cursuri de formare atât generale, cât și de specialitate, până la un nivel adecvat din punctul de vedere al contactului cu victimele, pentru a spori nivelul de conștientizare de către aceștia a nevoilor victimelor și pentru a le permite să poată trata victimele într-un mod respectuos, imparțial și profesionist."

¹¹ Studiu de caz privind înființarea unui serviciu de sprijinire a victimei, experiență furnizată de Victim Support Scoția, 2012

¹² Asigurarea calității serviciilor pentru sprijinirea victimelor din Serbia, VSE, 2018

¹³ Proiectul Protasis, JUST/2015/RDAP/AG/VICT/9318

First impressions are important and thus, the opening of the conversation can often determine the success of any further interaction and significantly affect the establishment of a cooperative relationship and rapport with the victim. Circumstances are often less than ideal, but every effort should be made to do the best with what is available, while always prioritizing the victim's comfort and privacy.

Setting and seating arrangement:

- If possible, the room furniture should be arranged in manner that allows the victim to sit closest to the door and the door is within their eyesight and not behind them, to increase the victim's feelings of safety and security.
- Traditional sitting across a desk should be avoided, as the desk creates a barrier between the individuals.
- Similarly, sitting face-to-face directly across the victim should be avoided, to allow them the flexibility to evade direct eye contact if they feel uncomfortable. Sitting in a diagonal angle (90-120 degrees), at the side of the desk instead of in front of it, is preferable.

Personal Appearance:

- If possible, police attire and equipment should be avoided or kept to a minimum, to appear less intimidating – especially with child victims – and reduce the perceived authority gap between the officer and the victim.

Figura 3 Captură de ecran din

modulul 4 – Abilități de interacțiune și comunicare cu victimele – Manualul de instruire al Proiectului Protasis

Începând de la o cercetare documentară amplă, rezultatele inițiale au fost verificate și extinse pe baza interviurilor cu părțile interesate și cu furnizorii de asistență pentru victime. Considerăm că această abordare asigură partenerilor și părților interesate o înțelegere globală a componentelor sistemelor de direcționare, evaluare individuală a nevoilor și furnizare de informații victimelor infracțiunilor, atât prin resurse academice, cât și prin resursele directe.

Cele mai bune practici au fost identificate ca tehnici sau metodologii care s-au dovedit a conduce în mod credibil la rezultatul dorit, și anume că victimele beneficiază în mod egal de sprijinul acordat lor, sunt tratate cu respect și sunt bine informate cu privire la drepturile pe care le au și la serviciile disponibile.

Pe baza cercetării documentelor și a informațiilor existente referitoare la bunele practici privind sistemul de direcționare, evaluare individuală a nevoilor și furnizare de informații, s-au formulat întrebări de cercetare, iar Victim Support Europe a intervievat părțile interesate dintr-o serie de țări identificate. Toate interviurile au fost semi-structurate, combinând o serie de întrebări predefinite și întrebări care îi invită pe intervieuați să-și detalieze în mod mai liber experiențele legate de anumite probleme specifice. Interviurile au fost realizate prin intermediul aplicației Skype în lunile februarie și martie 2019. Părțile interesate au inclus furnizori de asistență pentru victime și experți dintr-o serie de state din UE și din afara UE, incluzând Austria, Anglia și Țara Galilor, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Israel, Olanda, Irlanda de Nord etc. Alte informații au fost colectate, de asemenea, din cercetarea documentară, fără interviuarea unei organizații anume. Lista organizațiilor intervievate și menționate în raport poate fi găsită în următoarea secțiune.

Pe baza cercetării documentare și a bunelor practici identificate în timpul interviurilor, s-au elaborat criterii care să reprezinte un sistem eficient de direcționare, evaluare individuală a nevoilor de sprijin și modul ideal în care poliția și serviciile pentru sprijinirea victimelor ar trebui să furnizeze informații victimelor infracțiunilor. Următoarele criterii au fost identificate ca fiind esențiale pentru furnizarea de informații victimelor, pentru stabilirea unui bun mecanism de direcționare și pentru elaborarea și efectuarea evaluării individuale a nevoilor:

Furnizarea de informații

- Informațiile există și sunt disponibile în punctele de prim contact
- Informațiile sunt accesibile tuturor victimelor infracțiunilor
- Informațiile sunt simple și ușor de înțeles
- Informațiile sunt corecte
- Informațiile sunt reiterate victimelor în timp
- Informațiile sunt adaptate nevoilor individuale

Direcționarea

- Sunt respectate confidențialitatea și protecția datelor
- Direcționarea se face prin mijloace sigure de comunicare
- Toate victimele infracțiunilor sunt direcționate
- Direcționarea se face în timp util
- Direcționarea se face într-o manieră axată pe victimă

Evaluarea nevoilor individuale

- Toate victimele infracțiunilor sunt supuse unei evaluări a nevoilor de sprijin
- Evaluarea individuală a nevoilor de sprijin este efectuată în timp util, într-un mediu sigur
- Evaluarea individuală a nevoilor de sprijin este efectuată pe baza unei abordări axate pe victimă
- Evaluarea individuală a nevoilor de sprijin este efectuată de un profesionist sau voluntar calificat
- Evaluarea individuală a nevoilor de sprijin este concepută să identifice serviciile de care are nevoie victima

Bunele practici identificate în diferite state au fost analizate prin prisma fiecărui criteriu. Acestea pot servi ca sursă de inspirație pentru alte țări, care le pot utiliza integral sau parțial. Unele părți implicate intervievate dețin o experiență vastă și sunt furnizori de servicii de sprijin bine-cunoscute în propriile țări și dispun de sisteme și metode de lucru avansate. Alții au practici mai puțin formalizate și prezintă doar o bună practică parțială. Unele practici prezentate pot fi luate ca primi pași pentru implementarea unui sistem de direcționare, efectuare a evaluării individuale a nevoilor sau pentru furnizarea de informații către victime.

Lista factorilor implicați intervievați și menționați în raport

În scopul acestui studiu, Victim Support Europe a intervievat membri ai personalului din cadrul următoarelor organizații care activează în domeniul sprijinirii victimelor:

[Victim Support Irlanda de Nord](#) – Victim Support NL este o organizație independentă de caritate care sprijină persoanele afectate de infracțiuni. Organizația oferă servicii gratuite și confidențiale, indiferent dacă a fost raportată sau nu o infracțiune și indiferent de cât de mult timp a trecut de când a avut loc. Serviciile acestora sunt furnizate în multe regiuni din Irlanda de Nord.

[Victim Support Anglia și Țara Galilor](#) – Victim Support este o organizație independentă de caritate dedicată sprijinirii victimelor infracțiunilor și incidentelor traumatice din Anglia și Țara Galilor. Scopul său este de a oferi sprijin specializat pentru a ajuta persoanele să facă față situației și să se recupereze. În calitatea sa de organizație națională, Victim Support este foarte prezentă în comunitățile locale.

[Victim Support Finlanda \(RIKU\)](#) – RIKU este o organizație pe baza unui acord de colaborare între Crucea Roșie Finlandeză, Federația Căminelor pentru Mame și Copii, Asociația Finlandeză pentru Sănătatea Mintală, Liga Mannerheim pentru Bunăstarea Copilului, Federația Finlandeză a Adăposturilor și Consiliul Național al Bisericii, care și-a început activitatea în 1994. În anul 2017, Ministerul Justiției a emis o obligație de serviciu public către RIKU de a furniza servicii generale de sprijinire a victimelor din Finlanda.

[Weisser Ring Austria](#) – Weisser Ring Austria a fost fondată în anul 1978. Fiind singura organizație de servicii generice pentru victimele infracțiunilor, aceasta furnizează servicii tuturor victimelor infracțiunilor la nivel național. Sediul său principal este în Viena și are 15 centre regionale.

[Weisser Ring Germania](#) – Weisser Ring Germania este singura organizație activă la nivel național de sprijinire a victimelor din Germania. Aceasta se bazează pe ideea de a oferi victimelor infracțiunilor ajutor gratuit. Lucrătorii care sprijină victima oferă asistență individuală în calitate de voluntari și

profesioniști. Organizația este independentă față de orice finanțare de stat.

[Victim Support Olanda](#) – Victim Support Olanda ajută victimele după săvârșirea infracțiunilor, accidente rutiere, dezastre și calamități. Aceasta oferă suport emoțional, sprijin în cadrul proceselor penale și în cele privind acordarea de despăgubiri. Activează în 80 de puncte diferite din întreaga Olandă.

[France Victimes](#) – Federația a fost creată inițial în anul 1986. Aceasta regroupează 130 de organizații care sprijină victimele infracțiunilor în întreaga Franță. Obiectivul său este acela de a promova și dezvolta sprijinirea și asistarea victimelor, medierea, precum și de a contribui la îmbunătățirea recunoașterii și respectării victimelor.

[NATAL – Centrul pentru Traumă și Reziliență din Israel](#) – Centrul este o organizație non-profit specializată în domeniul traumatismelor provenite din conflicte armate și din acte de terorism. Scopul său este acela de a promova reziliența societății israeliene prin tratament, prevenire, conștientizare publică și cercetare. Acesta a fost înființat în anul 1998.

[Victim Support Suedia](#) – Brottsofferjouren este o organizație non-profit care activează în domeniul realizării drepturilor victimelor. Printre alte servicii, aceasta oferă sprijin în relația cu autoritățile locale și îndrumare în cadrul procedurilor judiciare.

[Biroul Suport de Investigații din Cadrul Poliției Provinciale din Ontario](#) – Poliția Provincială din Ontario este unul dintre cele mai mari servicii de poliție din America de Nord, cu peste 5.800 de ofițeri, 2.400 de angajați civili și 830 de membri ai personalului auxiliar. Aceasta oferă servicii esențiale care asigură siguranța și securitatea oamenilor din provincia Ontario.

[Consiliul pentru Asigurări Sociale](#) – Consiliul pentru Asigurări Sociale este agenția guvernamentală pentru sprijinirea victimelor din Estonia. Serviciile pentru sprijinirea victimelor sunt furnizate de angajații Departamentului de Sprijinire a Victimelor al Consiliului pentru Asigurări Sociale din toate districtele din Estonia și se află în cea mai mare parte în același sediu cu organele de poliție.

[TrackMyCrime, Ministerul Justiției din Marea Britanie](#) - TrackMyCrime este un serviciu online pentru victimele infracțiunilor și o nouă modalitate inovatoare pentru comunicarea dintre poliție și publicul larg. Acest serviciu este oferit victimelor infracțiunilor dintr-o anumită zonă, pentru a avea posibilitatea de a urmări evoluția investigațiilor cu privire la infracțiuni.

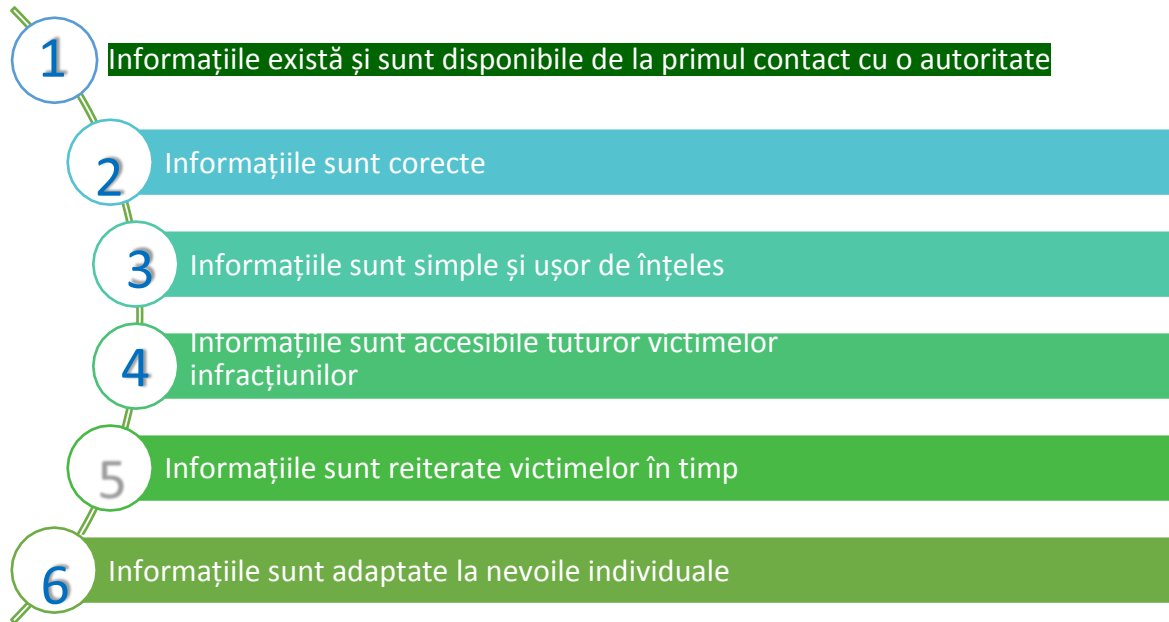
[Voice Northants](#) – Voice este un serviciu gratuit și confidențial de sprijin pentru orice persoană afectată de infracțiuni, incidente legate de incendii și de accidente rutiere grave de natură să le schimbe viața din Northamptonshire. Voice oferă sprijin emoțional independent și asistență practică victimelor și martorilor infracțiunilor.

[Serviciile pentru Victime ale Ministerului Justiției și Siguranței Publice a Victimelor Infracțiunilor din Newfoundland și Labrador, Canada](#) – Serviciile pentru Victime sunt un serviciu gratuit oferit de Departamentul de Justiție și Siguranța Publică a Victimelor Infracțiunilor din Newfoundland și Labrador.

[CAW, Belgia](#) - Centrul pentru Asistență Socială Generală (CAW) ajută persoanele în legătură cu toate întrebările și problemele legate de bunăstarea și oferirea de asistență victimelor violenței, abuzului și celor implicate în accidente rutiere și infracțiuni în Belgia.

1. Furnizarea de informații victimelor infracțiunilor

Informațiile existente, interviurile recente cu victimele și părțile interesate, precum și materialele de cercetare extinse au permis elaborarea unui criteriu pentru identificarea celor mai bune practici în domeniul informării victimelor infracțiunilor cu privire la drepturile acestora și la serviciile de sprijin disponibile:



Atunci când se analizează practicile profesionale, criteriile de mai sus vor fi utilizate ca instrument de verificare care să permită o coerență a standardelor în cadrul diferitelor practici, precum și un indicator pentru domeniile care necesită îmbunătățiri.

1.1. Informațiile există și sunt disponibile în toate punctele de prim contact

Pe baza mărturiilor directe ale victimelor, a diverselor documente de cercetare și a unor comentarii¹⁴ ale experților din domeniul drepturilor victimelor, se concluzionează că o piatră de temelie a informării victimelor infracțiunilor constă din asigurarea disponibilității informațiilor. Cele mai bune practici care există în acest domeniu urmăresc să facă informațiile disponibile *în mod efectiv*, ceea ce înseamnă că informațiile sunt oferite sub diferite forme și în locurile frecventate de victime și potențiale victime ale infracțiunilor (puncte de informare turistică, noduri de transport, spații educaționale, secții de poliție, centre medicale, ambasade etc.).

În unele state membre, informațiile privind drepturile victimelor și serviciile de asistență disponibile nu există prin surse oficiale, cum ar fi website-urile guvernamentale¹⁵. Acesta este un punct de plecare pentru toate statele membre europene de a se asigura că instituțiile publice și organizațiile majore, precum agențiile de aplicare a legii și Ministerul Justiției, promovează existența serviciilor pentru victime și oferă informații cu privire la drepturile acestora.

¹⁴ A se vedea, de exemplu, "Strengthening victims' rights: from compensation to reparation (Consolidarea drepturilor victimelor: de la compensații la justiție reparatorie). Pentru o nouă strategie UE pentru drepturilor victimelor pentru perioada 2020- 2025, a se vedea Raportul consilierului special, J. Milquet, al președintelui Comisiei Europene, Jean-Claude Juncker, martie 2019.

¹⁵ Ibid

1.1.1. Creșterea nivelului de conștientizare

O altă componentă majoră a creșterii nivelului de conștientizare a drepturilor victimelor și a serviciilor disponibile o constituie campaniile de sensibilizare. **Victim Support Irlanda de Nord** ne oferă o **bună practică** în acest domeniu:

“În ceea ce privește conștientizarea cu privire la serviciile pentru sprijinirea victimelor, 70% din populația din Irlanda de Nord are cunoștință de serviciul de asistare a victimelor. Informațiile sunt furnizate de poliție și de parchet. Am primit fonduri pentru o campanie media: 30 000 de lire sterline. Am difuzat anunțuri la TV și la radio. În decurs de peste 17 ani, nu am avut anunțuri TV. Dar, la fiecare câțiva ani, am avut anunțuri la radio, pentru că acestea sunt mai ieftine. Apoi, există și panouri publicitare pe spatele autobuzelor și în interiorul acestora. A existat, de asemenea, o campanie privind despăgubirile, cu afișaj în toalete, restaurante și baruri. Gradul de conștientizare cu privire la organizație [Victim Support N. Ireland] este destul de ridicat și, de asemenea, istoric. Cercetătorii au realizat sondaje aleatorii în rândul unor persoane care treceau pe stradă și au constatat că acestea au un nivel ridicat de conștientizare cu privire la serviciile pentru victime. De asemenea, există o situație specifică în ceea ce privește conflictul Troubles, care a făcut multe victime și supraviețuitorii atacurilor teroriste comise de IRA. Aceasta ar putea fi și o altă explicație a gradului ridicat de conștientizare al victimelor din Irlanda de Nord.” Interviu cu Victim Support Irlanda de Nord

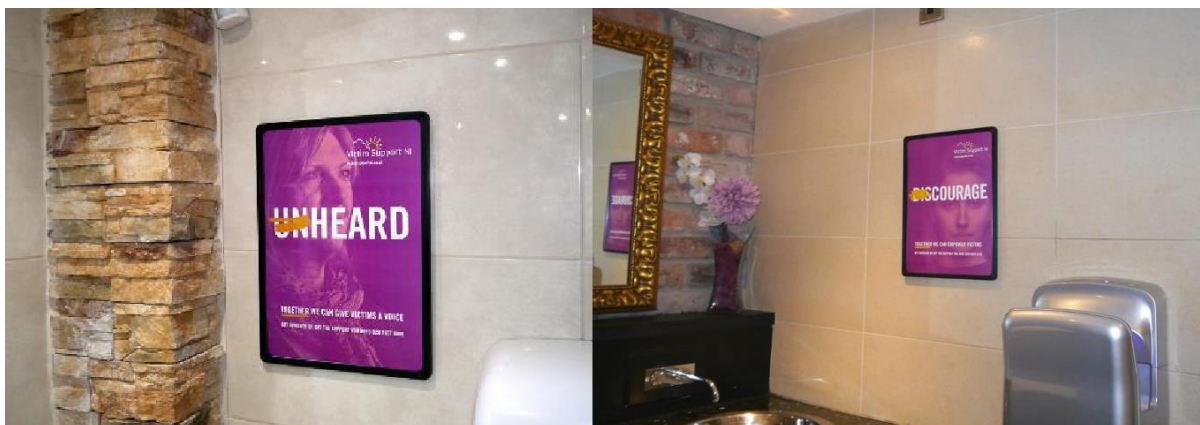


Figure 4 Victim Support Northern Ireland's awareness campaign posters in public washrooms

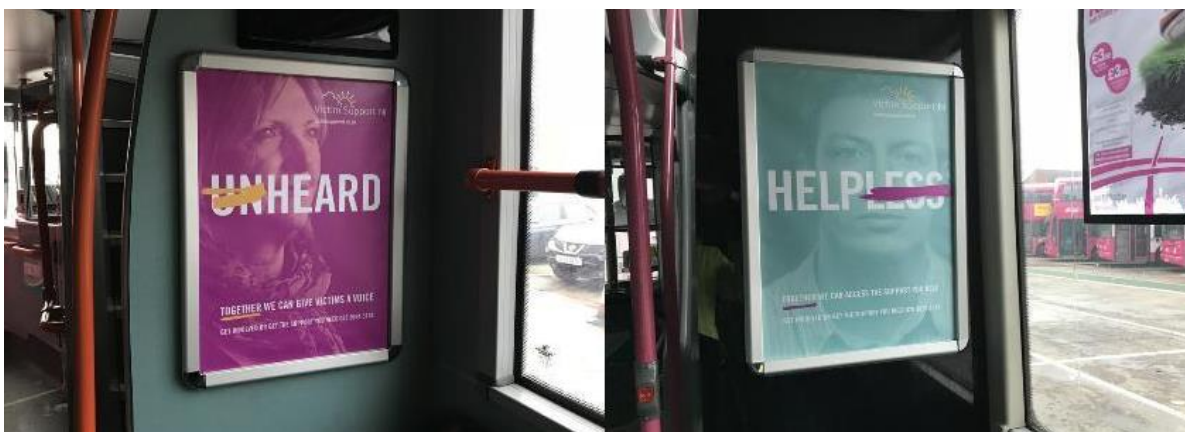


Figura 5 Afișele campaniei de conștientizare a Victim Support Irlanda de Nord pe spatele autobuzelor din transportul public

După cum ne-a explicat Victim Support Irlanda de Nord, investițiile în campanii de sensibilizare le ajută pe victime să afle că există sprijin disponibil și că nu trebuie să sufere în tăcere. Prin accesarea acestor servicii esențiale de sprijin, victimele au la rândul lor acces la informații cu privire la drepturile lor.

Creșterea gradului de conștientizare de către Victim Support Irlanda de Nord se realizează intermitent prin anunțuri publicitare la radio și la televiziune, precum și prin plasarea de afișe ale campaniei în spații publice, cum ar fi mijloacele de transport publice, toaletele publice, baruri, pub-uri și restaurante intens frecventate (cunoscute sub numele de "publicitate în aer liber"). În anul 2018, prin utilizarea serviciului Google Analytics, Victim Support Irlanda de Nord a înregistrat o creștere de 107% a numărului de utilizatori noi pe website-ul acesteia, o creștere cu 91% a sesiunilor de utilizare a website-ului și o creștere cu 57% a numărului de vizionări¹⁶.

Revenind la criteriile detaliate prezentate la începutul acestei secțiuni, este evident că aceste campanii de sensibilizare ale Victim Support Irlanda de Nord îndeplinesc toate criteriile și pot fi clasificate drept cele mai bune practici, în special pentru că:

- Informațiile există prin intermediul surselor oficiale
- Informațiile există în spații publice
- Campaniile de sensibilizare urmăresc informarea victimelor cu privire la serviciile disponibile și conștientizarea publicul larg despre ce înseamnă să devii victimă.

În ceea ce privește **transferabilitatea** către cele patru state membre beneficiare, există două considerente majore; costul și contextul istoric. Așa cum am menționat, campania publicitară 2017-2018 a costat aproximativ 35.000€. Chiar dacă prețul de publicitate pe canalele de televiziune naționale poate fi amortizat în alte state membre, acesta este un element financiar care trebuie explorat înainte de a transfera această practică peste hotare. **APAV**, Asociația Portugheză pentru Sprijinirea Victimelor, deține experiență în publicitatea națională în diferite medii și este bine plasată pentru a oferi consultanță cu privire la implicațiile financiare ale unor astfel de campanii de creștere a nivelului de conștientizare.

În ceea ce privește contextul istoric, s-a putea susține că Victim Support Irlanda de Nord are o experiență nefericită din acest punct de vedere. La sfârșitul secolului al XX-lea, a existat o perioadă de conflict în Irlanda de Nord, cunoscută sub numele de "Troubles", care a provocat aproximativ 3.500 de decese și multe alte victime indirecte¹⁷ - unii ar putea susține chiar victimizarea întregii comunități prin prezența permanentă a forțelor militare și a celor de miliție, violența răspândită pe larg și atacurile teroriste sporadice. În consecință, publicul din Irlanda de Nord este mai sensibil față de serviciile pentru sprijinirea victimelor și drepturile victimelor decât alte state care nu au o istorie recentă atât de violentă.

Cu privire la tema războiului și a tulburărilor civile, **NATAL (Centrul Israelian de Traumă și Reziliență)**, care oferă tratament și sprijin victimelor directe și indirecte ale traumelor provocate de teroarea și războiul din Israel, oferă de asemenea o **bună practică** în ceea ce privește campaniile de sensibilizare. Prin publicitate făcută prin intermediul televiziunii, website-ului și radioului, NATAL își propune să demonteze stigmatizarea traumelor și a sindromului de stres post-traumatic (SSPT), promovând în același timp linia sa de asistență ca serviciu de sprijin disponibil.

Ca un exemplu, un scurtmetraj animat explicativ intitulat "Safe Place" (Loc sigur)¹⁸ descrie efectele stresului și cauzele acestuia. Filmul a fost produs pentru copiii din școli pentru a dezvolta rezistența la

¹⁶ Recenzie de presă referitor la Irlanda de Nord, 22 februarie – 11 martie 2018. Nedisponibilă public.

¹⁷ Malcolm Sutton, "An Index of Deaths from the Conflict in Ireland" (Indexul deceselor din conflictul din Irlanda): <https://cain.ulster.ac.uk/sutton/>. Link consultat la data de 26.04.19

¹⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=yodgu887ZEY>. Link consultat la data de 26.04.2019.

traume și abilitatea acestora de a face față unor situații de urgență.

În mod similar, filmul Centrului NATAL "Transparent Wounds"¹⁹ (Răni transparente) pune în lumină dificultățile psihologice de a face față serviciului militar și, înainte de a furniza numărul liniei de asistență a organizației NATAL, îi cere privitorului să nu încerce să rezolve situația de unul singur.

O altă tehnică de creștere a nivelului de conștientizare din partea NATAL poate fi observată în imaginea alăturată. Sistemul de asistență al NATAL, care are multiple fațete, include o **Unitate Mobilă**, care oferă tratament la domiciliu persoanelor și familiilor care, din cauza gravității simptomelor traumelor, se simt incapabile să iasă din casă. Această formă de asistență comunitară va fi detaliată ulterior în cadrul paginilor ce urmează. Așa cum ilustrează



Figura 6 Imaginea vehiculului de teren mobil al NATAL. Imagine preluată de pe website-ul <https://www.natal.org.il/en/treatment-and-support/>

imaginea, vehiculul care circulă în unele dintre zonele în care se ajunge cel mai greu promovează mesajul 'Traumele trebuie tratate, deoarece, în caz contrar, acestea recidivează. Nu luptați singuri cu ele', incluzând în același timp numărul liniei de asistență a NATAL. Așa cum explică NATAL, obiectivele campaniei sale de creștere a nivelului de conștientizare au un dublu scop:

"Unul este acela de a informa oamenii și întreaga comunitate din Israel cu privire la serviciile pe care le oferim dar, mai important, facem conștientizarea pentru că vrem să influențăm opinia publică, vrem să înțeleagă trauma și efectul violenței – al războiului și al terorii - asupra oamenilor, dorim ca acestea să fie bine înțelese. De asemenea, dorim să reducem stigmatizarea legată de serviciile de sănătate mintală și să încurajăm oamenii să recurgă la ajutor psihologic pentru ca aceștia să se simtă mai bine." Interviu cu NATAL

Ca și în cazul campaniei de sensibilizare din Irlanda de Nord, contextul social și istoric al Israelului ar trebui să fie avut în vedere atunci când se ia în considerare gradul său de **transferabilitate**. Cu toate acestea, în acest raport este prezentată ca fiind o **bună practică** deoarece încearcă să demonteze stigmatizarea culturală a PTSD, care afectează atât de mulți veterani de război și pe cei aflați în serviciul activ. Această practică de a arăta empatie și înțelegere față de situația prin care trece o persoană cu o traumă poate fi direct comparabilă cu trauma fizică și / sau psihologică suferită de o victimă a infracțiunilor. În cazul în care anumite state membre nu dispun de mijloace financiare pentru a face publicitate serviciilor acestora de sprijinire a victimelor la televiziunea națională sau la radio, folosirea unui vehicul de teren este o investiție pe termen lung, cu potențialul de a răspândi un mesaj publicului, inclusiv celor fără acces la internet sau la televizor. Această bună practică asigură faptul că informațiile furnizate victimelor nu se găsesc exclusiv în orașe mari dens populate, ci sunt transferate și în alte arii geografice.

În **Franța**, campaniile de sensibilizare a victimelor sunt, de obicei, lansate în jurul unor date importante, cum ar fi 22 februarie (Ziua Europeană a Victimelor Infracțiunilor). Cu ocazia armonizării Liniei de asistență europeană pentru victimele infracțiunilor - 116006 - Ministerul Justiției a promovat

¹⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=2mbcZ84wjH4> Link consultat la data de 26.04.2019

numărul prin intermediul unor videoclipuri²⁰. În urma difuzării acestor videoclipuri, France Victimes a înregistrat o creștere cu 260% a apelurilor²¹.

În situația în care statele membre dispun de mijloace financiare limitate pentru a produce și promova videoclipuri promoționale, limitarea difuzării la date și evenimente majore poate constitui un mijloc eficient de a le crește vizibilitatea.

1.1.2. Informațiile sunt disponibile în punctele de prim contact

Creșterea gradului de conștientizare este doar o fațetă prin care vă puteți asigura că informațiile există și sunt disponibile. De asemenea, este imperios necesar ca informațiile să fie disponibile în punctele de prim contact²². În prezentul raport, extinderea furnizării de informații a fost limitată la furnizarea de informații de către organele de aplicare a legii și de serviciile pentru sprijinirea victimelor.

Printre alte rapoarte, Agenția Europeană pentru Drepturi Fundamentale (FRA) a publicat de curând raportul *‘Cum neglijează statele membre victimele infracțiunilor violente’*²³, subliniind deficiențele sistemului de poliție legate de informarea victimelor asupra drepturilor lor și de îndrumarea acestora către serviciile de suport disponibile. Pentru a contracara acest lucru, multe servicii pentru sprijinirea victimelor colaborează în mod proactiv cu poliția, care transferă datele de contact ale victimelor pentru ca acestea să fie (mai bine) informate cu privire la drepturile lor și la serviciile de sprijin disponibile.

Ca un exemplu de astfel de colaborare, în cadrul poliției din **Olanda** operează un mecanism de direcționare automată prin care se solicită consimțământul victimei pentru contactarea acesteia de către serviciul național de sprijinire a victimei, **Slachtofferhulp Nederland**, după raportarea unei infracțiuni. Dacă se acordă consimțământul, Slachtofferhulp contactează în mod proactiv victimele, oferindu-le mai multe informații detaliate, inclusiv tipurile de sprijin pe care le oferă.²⁴ Acest mijloc de a "umple golurile" de furnizare de informații de către agențiile de aplicare a legii este practicat în alte state membre, cum ar fi de **Victim Support Suedia** (Brottsofferjouren)²⁵.

În ceea ce privește **transferabilitatea**, serviciile pentru sprijinirea victimelor trebuie să aibă o colaborare de lucru cu poliția națională pentru ca aceste sisteme facultative sau nefacultative să funcționeze. Această formă de colaborare asigură faptul că victimele beneficiază de sprijin continuu ca urmare a detectării infracțiunii. După cum au demonstrat studiile, persoanele care se confruntă cu traume imediat după producerea unei infracțiuni nu sunt dispuse să digere informații. În consecință informațiile trebuie repetate la diferite etape. Acesta este motivul pentru care o direcționare eficientă din partea agențiilor de prim contact către serviciile pentru sprijinirea victimelor este atât de importantă, astfel încât acestea din urmă să poată oferi sprijin susținut, dând posibilitatea reiterării

²⁰ A se vedea ca exemplu <https://youtu.be/SypgfNFpRRY>.

²¹ Interviu cu France Victimes, martie 2019.

²² Termenul "agențiile de prim contact" se referă neexhaustiv la: secții de poliție, spitale și toate structurile medicale (clinici de medicină generală, centre de sănătate mintală, servicii pentru vătămări minore, clinici de sănătate sexuală etc.), facilități educative, servicii pentru copii, servicii sociale, instanțe de judecată, linii de asistență și servicii pentru sprijinirea victimelor

²³ *Cum neglijează statele membre victimele infracționalității violente* – rapoarte ale Agenției UE, FRA, 25 aprilie 2019. Rezumatul și link-urile către raportul complet sunt disponibile la adresa: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/pr-2019-justice-crime-victimele_en.pdf Link consultat la data de 26.04.19.

²⁴ Interviu cu Slachtofferhulp Nederland, martie 2019.

²⁵ Interviu cu Victim Support Suedia, noiembrie 2018.

informațiilor în timp, având în vedere faptul că cele dintâi pot avea contact cu victima doar la o anumită etapă.

1.2. Informațiile sunt corecte

Drepturile victimelor reprezintă un domeniu de drept în continuă evoluție și, ca atare, este esențial ca furnizorii de informații să creeze sisteme care să asigure informații exacte și actualizate.

Victim Support Irlanda de Nord oferă o **bună practică** de protejare a informațiilor pentru a garanta faptul că materialele publicate și profesioniștii care lucrează direct cu victimele oferă informații exacte:

“În ceea ce privește revizuirea informațiilor de pe website-ul nostru, folosim un sistem de programare în care analizăm sistematic politicile și conținutul website-ului nostru. Este un instrument de urmărire a politicilor: fiecare politică și procedură are date de revizuire. În afara acestor date, când se modifică legea sau Carta victimei, o persoană are responsabilitatea de a fi la curent cu aceste schimbări și cu modul în care acestea influențează domeniul respectiv de practică, după care acea parte a informațiilor este revizuită rapid. În ceea ce privește informațiile furnizate de alte agenții, ne asigurăm că acestea sunt de asemenea actualizate prin trimiterea buletinelor informative anuale către rețeaua noastră profesională - astfel încât fiecare altă agenție să poată verifica dacă informațiile pe care le furnizează sunt corecte.”
Interviu cu Victim Support Irlanda de Nord

În Belgia, **CAW**²⁶ (Het Centrum Algemeen Welzijnswerk/‘Centrul pentru Asistență Socială Generală’), are birouri în întreaga țară și oferă asistență juridică, socială, materială, financiară și psihologică tuturor rezidenților. CAW oferă de asemenea asistență victimelor și autorilor actelor de violență, abuz, precum și celor implicați în accidente rutiere și infracțiuni. Pentru a se asigura că informațiile juridice furnizate victimelor infracțiunilor sunt corecte, serviciul juridic al fiecărui birou regional are întâlniri periodice pentru a discuta modificările legislative propuse și pentru a ține la curent întreaga rețea.²⁷ Această **bună practică** de auto-monitorizare este aplicată de numeroase servicii pentru victime din Europa și este o recomandare esențială și ușor **transferabilă** către orice serviciu național pentru victime.

Dintr-o perspectivă similară, **Weisser Ring Germania** explică:

“Weisser Ring face parte din procesul de elaborare a legislației. Atunci când există o nouă directivă cu implicații directe asupra legislației germane, Weisser Ring poate avea acces la proiectul de lege și poate comenta asupra acestuia, trimițându-l înapoi la Ministerul Justiției. Deci suntem întotdeauna la curent cu ceea ce se întâmplă în domeniul legislativ. În domeniul dreptului penal, al despăgubirilor, al tot ceea ce este legat de drepturile victimelor, ministerul ne cere opinia cu privire la noua legislație. Încercăm să fim la curent cu evoluțiile legislative, precum și cu cele politice; încercăm să luăm parte la dezbaterile politice. Modificăm informațiile pe care le furnizăm la nivel intern de îndată ce apare o nouă lege. De obicei, informăm personalul din prima linie [operatori de telefonie, de exemplu] prin e-mail. Când este vorba de marketing, încercăm să îi contactăm direct, astfel încât informațiile de pe website-ul nostru să fie modificate cât mai rapid posibil. Avem obligația de a instrui poliția (prin e-mail sau prin intermediul seminariilor) pentru a ține la curent și personalul acesteia.”

²⁶ <https://www.caw.be/over-het-caw/wie-zijn-we/> (link consultat la data de 29.04.19)

²⁷ Interviu cu CAW, noiembrie 2018.

Weisser Ring este o organizație foarte mare. În sediul central există 100 de persoane care lucrează cu normă întreagă, există câțiva avocați, există de asemenea un departament de presă care încearcă să țină pasul cu mass-media, de exemplu. În sediul central există numai lucrători cu normă întreagă. Celelalte servicii sunt alcătuite din lucrători voluntari. Suntem cei care sunt la curent și sunt responsabili pentru instruirea celorlalți. Avem întâlniri cu ofițeri de poliție, profesori sau procurori care sunt experți în drept penal. Prin expertiza lor, ei ne pot ajuta și ne pot ghida în dreptul penal și în procedurile penale, pentru a putea înțelege ce se întâmplă într-un moment precis și ce este important pentru activitatea noastră. Apoi încercăm să ne instrui personalul. Acești oameni lucrează voluntar pentru Weisser Ring, însă își dau examenul de calificare la sediul central de aici din Mainz.” Interviu cu Weisser Ring Germania

După cum subliniază interviul, Weisser Ring este o organizație națională mare și renumită și, ca atare, are o relație de lucru preferențială cu Ministerul Justiției și are, de asemenea, o anumită influență politică. În ceea ce privește **transferabilitatea**, această **bună practică** necesită o colaborare strânsă cu Ministerul Justiției, acces la experții naționali, un sistem de instruire de sus în jos, o schemă de monitorizare a informațiilor și posibilitatea de a schimba rapid conținutul online.

Din perspectiva legislației privind victimele, decodificarea informațiilor juridice din punct de vedere tehnic privind drepturile victimelor necesită de multe ori asistența unui avocat, deoarece neînțelegerea de către victime a informațiilor juridice le poate împiedica accesul la drepturile pe care le au. Un exemplu de **bună practică** care urmărește depășirea acestui obstacol se poate regăsi în **Franța**, unde victimele infracțiunilor pot avea acces la asistență juridică gratuită, indiferent de veniturile acestora.²⁸

Acolo unde nu este disponibilă asistență juridică gratuită, **Weisser Ring Austria** este unul dintre multiplele servicii pentru victime care oferă expertiză directă în mod gratuit:

“De asemenea, putem direcționa victimele către linia telefonică de urgență care este coordonată fie de psihologi, fie de avocați. Putem vedea când sunt psihologi disponibili online la dispoziția persoanelor care au nevoie de acest tip de sprijin. Dacă oamenii au întrebări de ordin juridic detaliate, iar noi, în calitate de psihologi, nu le putem oferi răspunsuri, îi direcționăm către avocații prezenți pe linia telefonică. Avocații sunt instruiți să vorbească cu victima într-un limbaj mai puțin juridic, pentru a le oferi explicații în termeni mai simpli.”
Interviu cu Weisser Ring Austria

Această **bună practică** garantează faptul că victimele primesc informații specializate exacte, iar profesioniștii care furnizează informațiile sunt specializați în domeniul lor de activitate. **Transferarea** acestei practici către alte servicii pentru victime din statele membre impune existența unor practicieni juridici și psihologi calificați în cadrul serviciilor pentru victime. În absența acestor resurse umane, serviciile pentru victime pot opta pentru un mecanism de direcționare prin care victimele pot fi îndreptate către organizații externe, ceea ce necesită o colaborare strânsă în cadrul unei rețele profesionale naționale.

²⁸ Asistența juridică în Franța, inițiativa pentru justiție a organizației Open Society, 2015

1.3. Informațiile sunt simple și ușor de înțeles

Articolul 3 (2) din Directiva victimelor prevede următoarele:

‘Statele membre asigură efectuarea comunicațiilor către victime într-un limbaj simplu și accesibil, verbal sau în scris. Astfel de comunicații iau în considerare caracteristicile personale ale victimei, inclusiv orice dizabilitate care poate afecta abilitatea de a înțelege sau de a se face înțeleasă.’

Sintagma ‘informații simple și accesibile’ se referă la necesitatea de a acorda îndrumare clară și ușor de înțeles, care să poată fi înțeleasă de *toți* cititorii, în ciuda oricăror factori individuali care pot împiedica înțelegerea. Secțiunile anterioare ale acestui raport au evidențiat modul în care victimele care suferă traume (și multe alte consecințe ale victimizării) pot avea dificultăți legate de înțelegerea și reținerea informațiilor, motiv pentru care este deosebit de important să se ofere informații cât mai succinte și mai digerabile cu putință. De asemenea, este important să ne amintim că informațiile furnizate victimelor infracțiunilor se pot referi la prevederi legale și la sistemul de justiție care este în sine plin deja de tehnici juridice necunoscute în termeni laici.

Victim Support Finlanda (RIKU) explică faptul că:

“Avem pliante care sprijină lucrătorii, iar poliția le distribuie. De asemenea, avem broșuri tipărite de Ministerul Justiției. Pliantul nostru este redactat într-un limbaj simplu și ușor de înțeles. Cel al Ministerului Justiției folosește mai mult limbaj juridic și aceasta este o problemă. De aceea este bine ca victima să fie direcționată către noi, pentru a îi putea explica limbajul. Uneori oamenii nu cunosc procesul penal. Limbajul utilizat pentru acesta este cu adevărat important, deoarece nu este vorba de vocabular uzual.” Interviu cu Victim Support Finlanda

Slachtofferhulp Nederland oferă de asemenea o **bună practică** cu privire la furnizarea de informații simple și ușor de înțeles către victime în ceea ce privește toate informațiile legate de drepturile victimelor și de serviciile furnizate la nivelul B1²⁹:

“Urmărim să asigurăm întreaga comunicare într-un mod care să poată fi înțeles de toate victimele, iar pentru a face acest lucru, trebuie să o aducem la un nivel B1 - și asta este exact ceea ce vedeți pe website-urile pentru victime.” Interviu cu Victim Support Olanda

Într-o manieră similară, **Weisser Ring Germania** include o funcție pentru un limbaj simplu (*‘leichte sprache’*) pe website-ul său³⁰, care simplifică informațiile de pe website, însoțite de imagini ilustrative. Atunci când informațiile sunt oferite personal, Weisser Ring explică faptul că membrii personalului adoptă o abordare prudentă a furnizării de informații:

“Informațiile sunt furnizate într-un mod simplu, fără expresii juridice, propoziții simple și scurte. Este important ca victimele să înțeleagă sensul principal al propozițiilor și al fiecărui cuvânt.” Interviu cu Weisser Ring Germania

²⁹ Cadrul european comun de referință cu privire la limbaj definește nivelul B1 ca fiind: *abilitatea de exprimare într-un mod limitat în situații familiare și de gestionare la nivel general a informațiilor neobișnuite*. A se vedea: <https://www.coe.int/en/web/common-european-un-cadru-reference-languages/level-descriptions> (link consultat la data de 29.04.19).

³⁰ https://weisser-ring.de/leichte_sprache (link consultat 16.04.19)

Această **bună practică** privind furnizarea de informații simple și ușor de înțeles este extrem de ușor de **transferat** către toate statele membre și necesită puține implicații financiare sau tehnice. Toți lucrătorii care sprijină victimele pot fi instruiți să furnizeze informații într-o manieră clară și inteligibilă, iar informațiile scrise pot fi simplificate cu puține cheltuieli pentru serviciile naționale pentru victime.

În mod similar, website-ul **Weisser Ring Austria**³¹ conține o funcție denumită “fără obstacole”, care oferă o versiune accesibilă. O funcție pentru contrast ridicat, precum și opțiunea de a mări textul este de asemenea disponibilă și, ca atare, reprezintă o **bună practică** pentru furnizarea de informații online.

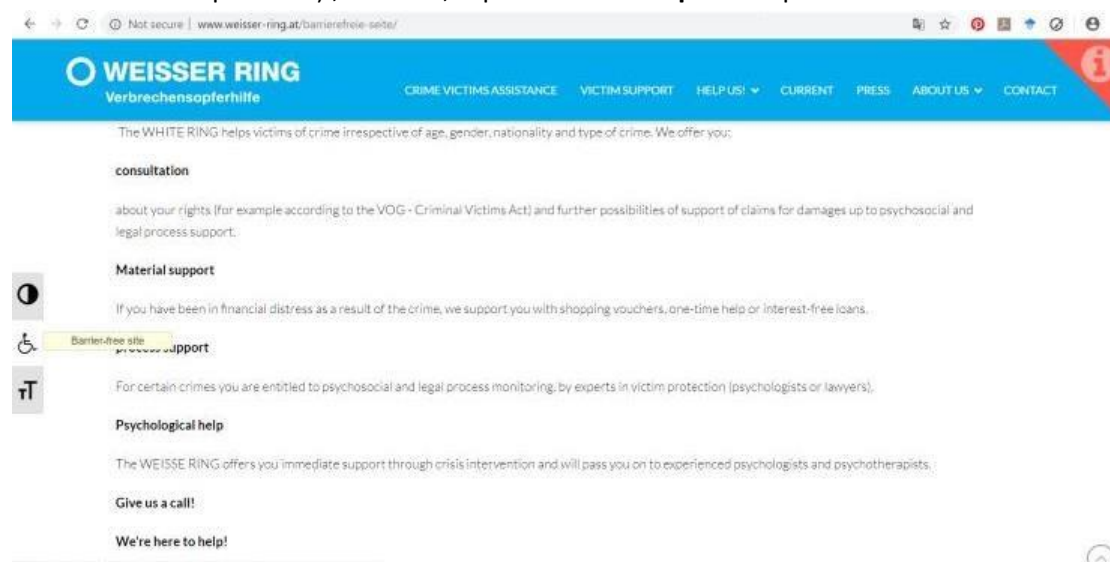


Figura 7 Website-ul Weisser Ring Austria, cu funcția de accesibilitate în partea stângă

Acolo unde informațiile sunt furnizate personal, **Weisser Ring Austria** demonstrează modul în care profesioniștii pot aborda furnizarea de informații într-o manieră simplificată:

“Încercăm să evităm limbajul juridic. Cei care au dreptul la asistență psiho-socială și juridică pentru victime vor avea întâlniri nu numai cu consilierul psiho-social, care este mai mult sau mai puțin mijlocitorul dintre lumea juridică și client, ci și cu un avocat care este responsabil pentru drepturile victimelor în instanță. Ar fi un fel de "conferințe" cu victima, psihologul și cel care acordă asistență juridică victimei. Informațiile vor fi repetate în cadrul a diferite întâlniri și în moduri diferite. Aceasta este, de asemenea, o modalitate de a ne asigura de faptul că persoanele își cunosc drepturile și modul în care funcționează procedurile sau procesele înainte de data efectivă a procesului.” Interviu cu Weisser Ring Austria

Inclusion Europe³² a creat un logo³³ ușor de citit, care poate fi adăugat pe orice website sau document care aderă la standardele europene pentru a face informațiile ușor de citit și de înțeles³⁴. Materialele ușor de citit fac ca informațiile să fie accesibile tuturor cititorilor, inclusiv celor cu dizabilități intelectuale. Ca și în cazul altor **cele mai bune practici**, redactarea unor versiuni cu informații esențiale pentru victime care aderă la aceste standarde europene este ușor **transferabilă**, deoarece necesită

³¹ <http://www.weisser-ring.at/barrierefreie-seite/> (Link consultat la data de 29.04.19)

³² Pagina introductivă a organizației Inclusion Europe: <http://www.inclusion-europe.eu/> (link consultat la data de 02.05.19)

³³ <https://easy-to-read.eu/european-logo/> (link consultat la data de 02.05.19)

³⁴ Standardele europene pentru facerea informațiilor ușor de citit și de înțeles. Ghid disponibil online la adresa: https://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/EN_Information_for_all.pdf (link consultat la data de 02.05.19).

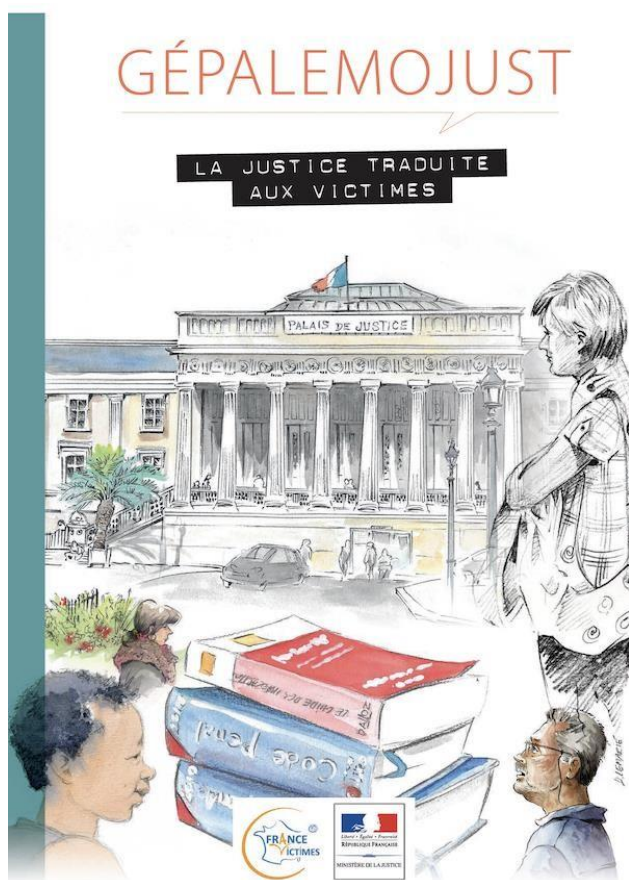
costuri financiare reduse și materialele pot fi realizate de personalul intern care are timpul și înclinația de a produce informații ușor de citit.



Figura 8 Logo-ul introductiv ușor de citit al Inclusion Europe

Creată de **France Victimes, Gépalemojust**³⁵ (un joc de cuvinte generat de pronunția fonetică greșită a expresiei 'Nu găsesc cuvintele potrivite') este un instrument de informare, promovat sub titlul 'justiția tradusă pentru victimele care sunt eliminate din cultura juridică'. France Victimes explică contextul care a condus la crearea acestui manual și efectele ulterioare ale acestuia asupra înțelegerii de către victime a informațiilor juridice:

"În cadrul [rețelei noastre naționale] de asociații, am creat întotdeauna instrumente care au simplificat informațiile pentru victime, utilizând infografice și imagini, de exemplu, un desen al



sălii de judecată, pentru a explica unde sunt așezate persoanele, ce roluri au diferitele persoane etc. Apoi, acum doi ani, unii colegi au creat această carte, care ne-a permis să asamblăm și să standardizăm toate aceste instrumente diferite. Acest document ne-a permis să prezentăm instrumentele din întreaga rețea. Există definiții ale tuturor termenilor juridici: reclamant, procuror, victimă etc. în termeni simpli. Există imagini care explică parcursul victimelor în cadrul procedurilor penale: raportarea infracțiunii, depunerea mărturiei, contestarea unei decizii, acțiunea de despăgubire și așa mai departe. Totul este foarte schematic. Obiectivul lucrării este acum ca aceasta să fie tradusă în cât mai multe limbi; există deja trei versiuni disponibile (spaniolă, engleză și germană). Acum, fiecare asociație din țară are copii ale acestei lucrări și o poate folosi pentru a ajuta victimele să înțeleagă această lume juridică complicată." Interviu cu France Victimes

Figura 9 Coperta lucrării, Gépalemojust

1.4. Informațiile sunt accesibile tuturor victimelor infracțiunilor

Acolo unde informațiile există și sunt accesibile tuturor victimelor infracțiunilor, este imperativ necesar ca aceste informații să fie accesibile **tuturor** victimelor infracțiunilor. Din considerente de claritate, această secțiune nu trebuie confundată cu accesibilitatea informațiilor pentru persoanele

³⁵ <https://Franta-victimes.fr/index.php/nos-engagements/evolutions-de-l-aide-et-des-droits-des-victimes?id=820-faciliter-l-acces-a-l-aide-aux-victimes:faciliter-l-acces-a-l-aide-aux-victimes&catid=1030>

(link consultat la data de 18.04.19)

cu dizabilități (deși aceste nevoi sunt³⁶ - și trebuie întotdeauna să fie - avute în vedere), ci încearcă mai degrabă să exploreze modul în care informațiile pot fi accesibile *tuturor* utilizatorilor, cu accent specific pe victimele infracțiunilor care sunt afectate de trauma și de efectele ulterioare ale acestora asupra funcției neurologice.

Criteriile pentru definirea unei bune practici în ceea ce privește informațiile accesibile includ asigurarea faptului că informațiile sunt disponibile în mai multe limbi, sunt multi-formatate și țin seama de nevoile individuale (nivelul de alfabetizare, dificultăți cognitive, vârstă, sex etc.). Un alt considerent important este acela că informațiile sunt accesibile din punct de vedere geografic pentru toate comunitățile, ceea ce înseamnă că cei care locuiesc în metropole sau cei care locuiesc în comunități rurale îndepărtate au acces egal la informații, precum și victimele transfrontaliere.

1.4.1. Informațiile sunt disponibile în multiple limbi



Figura 10 Add-on tradus pentru Victim Support Northern Ireland

Captura de ecran de mai sus de pe website-ul organizației **Victim Support Irlanda de Nord** constituie o metodă extrem de ușor de **transferat** pentru traducerea conținutului unui website în mai multe limbi. Această funcție Google-ad gratuită este o funcție ce poate fi adăugată pe orice website și oferă serviciilor pentru sprijinirea victimelor un mijloc financiar viabil de a furniza informații tuturor victimelor infracțiunilor. Această bună practică oferă beneficiarilor o **bună practică** cu un cost redus (dacă nu absolut gratuită) și necesită un efort minim pentru implementare. Statele membre ar trebui de asemenea să depună eforturi pentru traducerea materialelor tipărite, cum ar fi pliantele informative.

1.4.2. Informațiile sunt în multiple formate

Proiectul CT4IAL (Tehnologia Informației (IT) pentru Accesibilitatea Informațiilor în Procesul de Învățare)³⁷, o rețea multidisciplinară de parteneri europeni și internaționali, sub egida Agenției Europene pentru Nevoi Speciale și Educație Incluzivă, a creat "Ghidul privind informațiile accesibile"³⁸.

³⁶ A se vedea secțiunea 1.6. Informațiile satisfac nevoile individuale de mai jos.

³⁷ Ghidul privind informațiile accesibile este o colecție cu sursă deschisă de instrucțiuni și resurse referitoare la modalitatea de creare de materiale accesibile cu text, imagini, audio și video care pot fi aplicate tuturor tipurilor de informații produse. - <https://www.ict4ial.eu/>, accesată la data de: 14.04.19

³⁸ Ghidul privind informațiile accesibile, ICT pentru Accesibilitatea Informațiilor în Procesul de Învățare (ICT4IAL), Agenția Europeană pentru Nevoi Speciale și Educație Incluzivă, 2015. Versiunea în limba engleză: https://www.ict4ial.eu/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information_EN.docx, accesată la

Aceste linii directoare, însoțite de un website explicativ³⁹, oferă instrucțiuni privind modalitatea de a face informațiile accesibile în diferite formate. Pe scurt, pentru a vă asigura că informațiile sunt accesibile tuturor utilizatorilor, acestea ar trebui să fie disponibile în următoarele formate diferite: text, imagine, audio și video. Ghidul ICT4IAL subliniază considerentele referitoare la aceste patru formate ale informațiilor prezentate în rezumatul din figura de mai jos⁴⁰.

Accesibilitatea textului	• navigabilitate • structură
Accesibilitatea imaginii	• text alternativ • utilizarea de culori • contrast suficient • scalabilitate
Accesibilitatea audio	• combinate cu alte tipuri de informații • numai audio/numai video
Accesibilitatea video	• informații incluzive • sub-titluri

Ghidul ICT4IAL în rezumat

Voice, un serviciu regional de sprijinire a victimelor și martorilor cu sediul în Anglia, oferă o **bună practică cu privire la accesibilitatea informațiilor**. Website-ul său *MyVoice*⁴¹ le dă utilizatorilor o ‘*mână de ajutor la navigarea prin sistemul de justiție*’ prin intermediul unui website clar și simplu structurat, asigurând un nivel ridicat de navigabilitate. Fiecare secțiune separată de pe website-ul *MyVoice* oferă informații textuale, însoțite de imagini, materiale video explicative și o citire audio a informațiilor textuale. Așa stand lucrurile, *MyVoice* bifează toate căsuțele privind accesibilitatea informațiilor. În momentul în care utilizați website-ul pentru prima dată, apare o fereastră pop-up automată, care oferă victimelor un ghid pas cu pas referitor la utilizarea website-ului, așa cum se ilustrează în imaginea de mai jos:

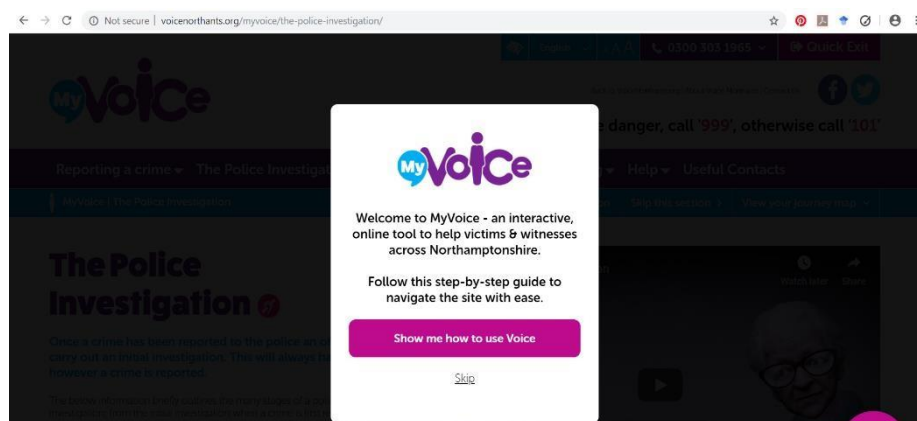


Figura 11 Ghidul de navigare pop-up al website-ului MyVoice

data de: 14.04.19

³⁹ <https://www.ict4ial.eu/>, op. cit.

⁴⁰ O analiză mai detaliată a Ghidului ICT4IAL este explorată în recenzie literară cu privire la furnizarea de informații.

⁴¹ <http://voicenorthants.org/myvoice/>

Această funcție asigură tuturor utilizatorilor posibilitatea de a naviga pe website, indiferent de nivelul cunoștințelor informatice al acestora.

Fiecare secțiune a website-ului *MyVoice* conține o casetă care le permite utilizatorilor să mărească dimensiunea textului, să schimbe limba de la engleză la poloneză (cea de a doua limbă cel mai frecvent vorbită în regiune⁴²) și are un meniu vertical de contact pentru patru organizații-cheie de referință, așa cum se vede în captura de ecran de mai jos:



Figura 12. Meniul de contact al MyVoice

O funcție extrem de recomandată pentru website-urile de asistență pentru victime, așa cum este ilustrată în imaginea de mai jos, este o funcție de contrast care modifică culorile website-ului care urmează să fie ajustate pentru a satisface nevoile utilizatorilor cu deficiențe de vedere sau care au nevoie de conținut cu contrast ridicat. Această funcție schimbă fundalul website-ului în negru, cu texte viu colorate.

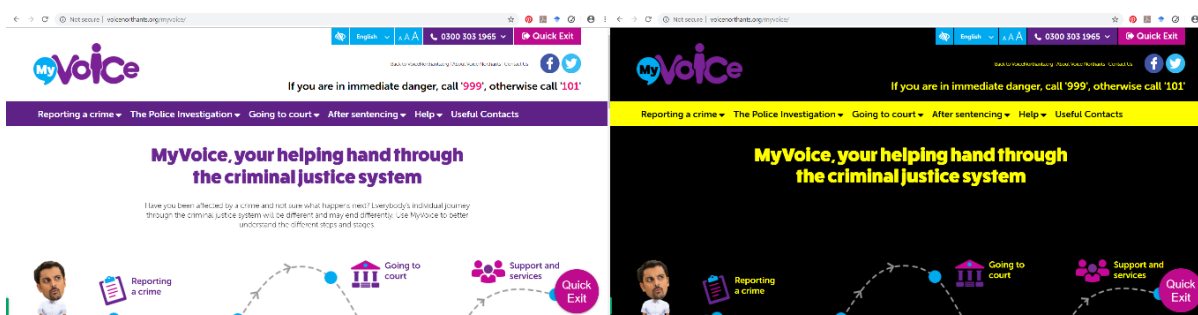


Figura 13 Website-ul VOICE, cu versiunea (în partea dreapta) de accesibilitate pentru persoane cu deficiet de vedere

În ceea ce privește **transferabilitate**, fiecare serviciu de sprijinire a victimelor ar trebui să depună eforturi pentru a se asigura de faptul că website-ul propriei organizații conține informații accesibile, deoarece, adesea, cele mai vulnerabile victime sunt excluse de la servicii ca rezultat al incapacității de a înțelege informațiile esențiale.

Website-ul organizației **Victim Support Irlanda de Nord** conține imagini cu săli de judecată cu vedere interactivă de 360 de grade din întreaga țară, 'concepute să alunge o parte din misterul participării la un proces de judecată în calitate de martor al acuzării'⁴³.

⁴² <http://localstats.co.uk/census-demographics/england/east-midlands/northampton>

⁴³ A se vedea: <http://www.victimsupportni.com/360-interactive-courtrooms/>

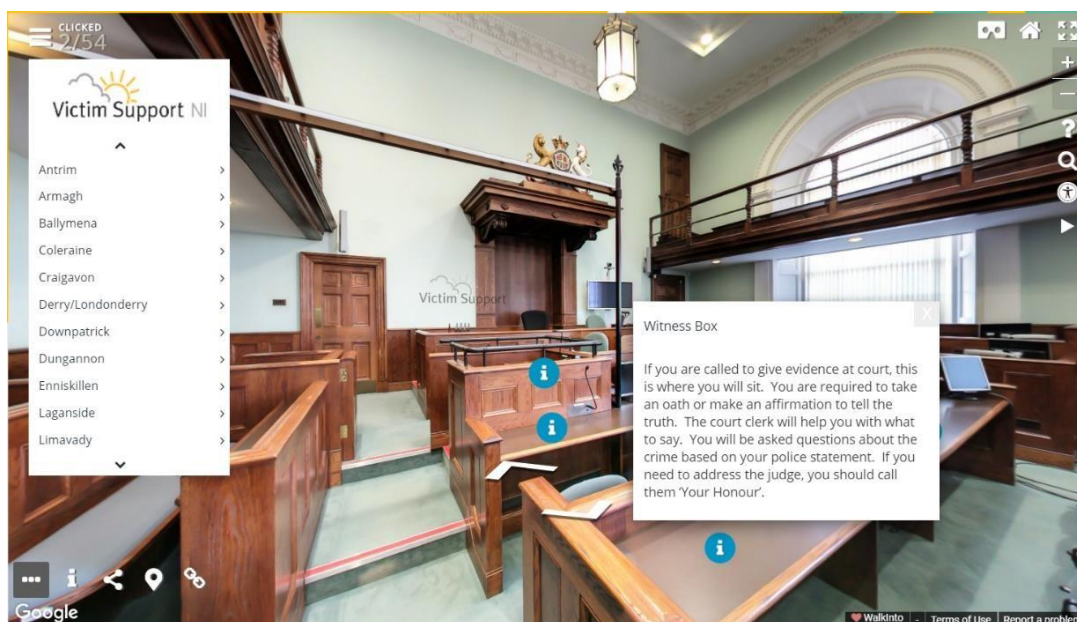


Figura 14 Captură de ecran prezentând o sală de judecată cu vedere interactivă de 360 grade de pe website-ul VS Irlanda de Nord

Așa cum ilustrează imaginea de mai sus, utilizatorul poate opta să facă un tur virtual al Instanței Regale și al Curții de Magistrați din fiecare district din Irlanda de Nord.

După cum se prezintă pe website-ul organizației Victim Support Irlanda de Nord, 'Puteți mișca vizualizarea la stânga sau la dreapta într-un câmp de 360 de grade utilizând mouse-ul sau săgețile stânga și dreapta de pe tastatură. Acest lucru vă va permite să priviți în jur ca și cum ați sta într-un singur loc și ați întoarce capul. Pentru a vă deplasa prin sala de judecată, puteți utiliza săgețile pentru a vă deplasa în încăpere. Puteți să măriți sau să micșorați imaginea folosind butonul mouse-ului și să priviți sus sau jos folosind mouse-ul sau tastele cu săgeata sus și jos. Tururile sunt interactive și conțin informații despre diferitele zone ale instanțelor în casetele informative albastre. Acestea vă pot ajuta să înțelegeți ceea ce căutați și conțin informații despre ceea ce se întâmplă atunci când participați la judecată ca martor. Doar dați click pe casetele informative pentru a vedea aceste informații referitoare la ceea ce vizionați.'⁴⁴

Acest tur virtual este asociat cu tururi reale ale instanțelor, un serviciu furnizat tuturor martorilor prin intermediul lucrătorilor de sprijin ai Victim Support Irlanda de Nord. În scopul furnizării informațiilor către victimele infracțiunilor, turul instanțelor cu vedere de 360 de grade este considerat o **bună practică**, deoarece permite victimelor să se obișnuiască cu un mediu care are potențialul de a le re-traumatiza, în condiții de siguranță oferite de propriile cămine sau de biroul de sprijinire a victimelor. Este esențial ca victimele să aibă cât mai multă pregătire și sprijin cât mai devreme, deoarece depozițiile lor în cadrul procesului pot avea cea mai importantă influență asupra rezultatului procedurilor penale în care sunt implicate.

În ceea ce privește **transferabilitatea**, serviciile naționale pentru victime care doresc să implementeze această practică trebuie să țină seama de necesarul tehnologic pentru crearea acestor funcții, precum și de costurile financiare. În plus, trebuie obținută permisiunea instanțelor sau a Ministerului Justiției. Această permisiune poate fi dificil de obținut, în special atunci când există probleme de securitate,

⁴⁴ 'Module de utilizare a turului', website-ul VS Irlanda de Nord: <http://www.victimsupportni.com/360-interactive-courtrooms/>, (link consultat la data de 29.04.19)

cum ar fi riscul ca cineva care vizualizează turul virtual să planifice un traseu de evacuare sau să instaleze un dispozitiv în sala de judecată. Ar fi recomandabilă solicitarea permisiunii instanțelor judecătorești ca prim pas al planificării. VS Irlanda de Nord explică modul în care s-au implementat instanțele virtuale:

“Am primit bani prin intermediul Fondului pentru Victimele Infracțiunilor din Irlanda de Nord (penalitatea impusă infractorilor) - în jur de 10 000 de lire sterline⁴⁵. Am angajat o companie care face fotografii la 360 de grade. Aceste companii au tehnologia potrivită. Trebuia să obținem permisiunea de la o instanță publică pentru a filmă în sălile de judecată, apoi am filmat o serie de imagini acolo. Uneori, din motive de securitate, instanțele manifestă neliniște atunci când facem fotografii. După ce am obținut imaginile la 360 de grade ale sălii de judecată, am adăugat punctele de informare: martorul, locul în care se află judecătorul, locul unde se află procurorul etc. Și apoi informațiile noastre au fost validate de un coordonator al instanței care lucrează cu Victim Support Irlanda de Nord.” Interviu cu Victim Support Irlanda de Nord

O ultimă bună practică cu privire la furnizarea de informații în multiple formate provine de la **Victim Support Anglia și Țara Galilor**, iar utilizarea acestora este explicată într-un material video.⁴⁶

Explicarea aspectelor tehnice și complicate ale justiției penale într-un mod accesibil tuturor victimelor infracțiunilor este o sarcină dificil de realizat. O metodă de informare prin mijloacele cele mai accesibile constă din combinarea diferitelor formate de informații. În explicația video a **Victim Support Anglia și Țara Galilor** privind Schema de despăgubire pentru victimele infracțiunilor cu violență din Regatul Unit este utilizată o combinație de animație, text și imagini pentru a transmite un mesaj juridic în alt mod. Subtitrările însoțitoare permit traducerea automată din engleză în multe alte limbi, cum se ilustrează în captura de ecran de mai jos în ceea ce privește limba arabă:



An introduction to the Criminal Injuries Compensation Scheme

Figura 15 Aplicația video a Victim Support Anglia și Țara Galilor cu privire la despăgubiri

Un interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor din martie 2019 ne-a oferit mai multe detalii despre modul în care serviciile acestora adoptă o abordare variată a informării victimelor infracțiunilor:

“Avem pliante, însă ceea ce am descoperit de-a lungul anilor este că oamenii preferă să aibă

⁴⁵ Echivalentul a 11.592,83 EUR,

<https://www.xe.com/currencyconverter/convert/?Amount=10%2C000&From=GBP&To=EUR> la cursul de schimb valutar de la data de: 2019-04-29 07:43 UTC

⁴⁶ Disponibilă la adresa: <https://www.youtube.com/watch?v=mR08KUeAw3w> (link consultat la data de 24.04.19)

link-uri online către informații. Așadar, oferim oamenilor link-uri cu privire la drepturile acestora, în special codul de practici pentru victime. Noi direcționăm victimele și organizațiile pe website-ul nostru. Încercăm să renunțăm la materialele tipărite și să încurajăm oamenii să acceseze materialele online. Cu toate acestea, recunoaștem că nu toată lumea are acces online, de aceea avem un pliant disponibil. De exemplu, persoanele mai în vârstă pot să nu aibă acces la informații online, așa că le vom da pliante.” Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

Materialele explicative video, cum este cel menționat mai sus, constituie una dintre **cele mai bune practici** în ceea ce privește furnizarea de informații, deoarece acestea oferă o alternativă interactivă și ușor digerabilă la literatura de informare tipărită. Videoclipurile pot fi, de asemenea, subtitrate cu ușurință utilizând funcții web automate și, deși traducerea nu poate fi perfectă din punct de vedere gramatical sau sintactic, mesajul general este suficient de bine prezentat. În ceea ce privește **transferabilitatea**, producerea de videoclipuri de înaltă calitate vine cu un anumit cost, iar oferirea de traduceri de conținut autorizate în locul utilizării funcțiilor de traducere automată necesită un cost suplimentar. Funcțiile Google sau YouTube oferă opțiuni gratuite (sau accesibile), dar sunt în mod evident de o calitate inferioară. Dacă se preferă această opțiune, este necesar să verificați calitatea traducerii cu vorbitori nativi. În cazul în care statele membre nu dispun de mijloace financiare suficiente pentru a crea videoclipuri animate, multi-media, filmarea unui expert care explică într-un mod simplu informațiile, însoțită de text sau imagini statice, reprezintă un substitut mai accesibil.

1.4.3. Informațiile pot fi adaptate la nevoile individuale

Asigurarea faptului că informațiile sunt adaptate pentru a răspunde nevoilor individuale necesită garanții cu privire la faptul că informațiile sunt accesibile tuturor victimelor infracțiunilor. Adaptarea informațiilor pentru satisfacerea nevoilor individuale poate fi un element complex care, fiind unul esențial, este explorat ca atare într-o secțiune separată (punctul 1.6) de mai jos.

1.5. Informațiile sunt reiterate

Necesitatea repetării informațiilor către victimele infracțiunilor în timp deservește două scopuri: în primul rând, contracarează dificultățile de memorie și alte probleme cognitive cu care se confruntă cei care suferă de traume. După cum indică studiul, efectele traumelor induc dificultăți legate de procesarea și reținerea informațiilor⁴⁷. În al doilea rând, informațiile trebuie repetate la diferite etape, datorită naturii evolutive a victimizării și a sistemului de justiție penală. Menținerea victimelor la curent cu procedurile judiciare, de exemplu, este un element-cheie în furnizarea de informații eficiente.

TrackMyCrime⁴⁸, conceput și dezvoltat inițial de Avon and Somerset Constabulary, este un serviciu online, operat de Ministerul Justiției din Regatul Unit, care permite unei victime a infracțiunilor să urmărească online evoluția procedurilor în care este implicată (prin intermediul numărului de dosar atribuit în momentul raportării infracțiunii) fără a depinde de comunicarea pro-activă a ofițerilor de poliție:

‘TrackMyCrime ne va permite să vă oferim un serviciu mai rapid și mai eficient în cazul în care ați fost

⁴⁷ O analiză mai detaliată a efectelor traumelor asupra înțelegerii și reținerii informațiilor de către victime poate fi găsită în recenzia literară referitoare la furnizarea de informații

⁴⁸ <https://trackmycrime.police.uk/> (link consultat la data de 29.04.19)

victima unei infracțiuni. Veți putea accesa online informații referitoare la stadiul actual al anchetei privind infracțiunea în același mod în care vă puteți aștepta atunci când accesați contul dvs. bancar sau de telefon mobil online... În trecut, victimele trebuiau să aștepte ca ofițerul de poliție care investiga infracțiunea care le viza să le contacteze cu actualizări. Adesea, acest lucru putea avea loc în momente care nu erau convenabile pentru victimă. TrackMyCrime vă va trimite informațiile pe site-ul dvs. de îndată ce acestea vor fi introduse în sistemul informatic al poliției și veți fi alertat automat cu privire la actualizări referitoare la cazul dvs. prin intermediul unei notificări textuale sau prin e-mail. Apoi, puteți accesa aceste informații în siguranță într-un moment potrivit pentru dvs.”⁴⁹

Toate statele membre ar trebui să fie încurajate să pună în aplicare un serviciu online unde victimele își pot urmări procedurile. Aceasta elimină cele mai multe posibilități de eroare umană și incompetență profesională, permițând victimelor să rămână informate în propriul ritm, ori de câte ori doresc.

În **Irlanda de Nord**, Victim Support dispune de personal care lucrează direct în forțele de poliție și în serviciile judiciare, cu acces la dosarele penale active, care permit serviciului să informeze victimele în cazul în care poliția nu reușește sau pur și simplu nu dispune de timpul sau mijloacele necesare să facă acest lucru:

“Avem stabilită o practică de informare a victimelor asupra procedurilor judiciare prin colaborarea cu Serviciul Public de Procuratură (SPP), care are o inițiativă comună cu noi. Pentru fiecare caz, există un ofițer de caz care acționează ca punct de contact și trebuie să mențină persoanele informate cu privire la procedurile lor. Aceasta este principala lor responsabilitate. Avem 3 angajați ai Victim Support Irlanda de Nord (funcționari pentru suport administrativ) care lucrează în cadrul SPP, sprijinind cele mai vulnerabile victime prin intermediul sistemului judiciar. Avem acces la sistemul SPP, pentru că suntem stabiliți chiar acolo. Când cineva sună și întreabă despre stadiul unui dosar/ caz, angajații noștri interni pot furniza informații și pune la curent victimele. Aceștia nu vor suna în mod proactiv. În cazul în care nu pot găsi informațiile, vor lua legătura cu persoanele de la unitatea de poliție care pot de asemenea să ofere informații.

De asemenea, ori de câte ori primim o sesizare sau ori de câte ori există ceva care urmează să se prezinte în instanță, primește o înștiințare din partea parchetului prin care persoana este informată cu privire la faptul că detaliile sale vor fi transmise organizației de sprijin pentru victime. Vom primi detaliile persoanei, o vom suna sau îi vom trimite un mesaj textual referitor la faptul că trebuie să se prezinte în instanță și o vom întreba dacă dorește să participe la sesiunile pregătitoare de dinaintea procesului. Prezența noastră în unitate ne oferă acces la date. Deși avem doar acces restrâns, putem totuși să urmărim progresele înregistrate în cadrul procedurilor.” Interviu cu Victim Support Irlanda de Nord

Prezența fizică a unor profesioniști instruiți în cadrul parchetului și al forțelor de poliție le dă posibilitatea persoanelor fizice să primească informații sensibile referitoare la victime ori de câte ori este necesar. Această **bună practică** legată de furnizarea de informații cu privire la procedurile penale poate fi preluată numai de statele membre în care este posibil un astfel de acord de lucru. În ceea ce privește **transferabilitate**, Victim Support Irlanda de Nord beneficiază de o colaborare strânsă cu serviciul național de urmărire penală, acord care e posibil să nu poată fi transferat în alte state membre.

⁴⁹ <https://trackmycrime.police.uk/about/>

Acolo unde acest lucru nu este posibil, **France Victimes** oferă o **bună practică** alternativă, prin care o serie de servicii pentru sprijinirea victimelor sunt plasate în incinta instanțelor, rămânând un serviciu independent, dar având aceeași adresă fizică. Așa cum se explică pe website-ul Tribunalului din Paris: *BAV (Biroul pentru Sprijinirea Victimelor) răspunde unei nevoi reale a unui justițiabil care poate avea dificultăți în a-și exercita drepturile din cauza lipsei de cunoaștere a funcționării sistemului judiciar sau a traumelor pe care le-ar fi putut suferi în timpul infracțiunii. Acesta garantează o urmărire și asistență personalizată în proximitatea victimei, pentru o justiție mai accesibilă.*⁵⁰

În Austria, **Weisser Ring** înțelege importanța repetării informațiilor către victimele infracțiunilor și practică acest lucru cu ocazia fiecărui contact:

“O victimă care ne contactează personal sau telefonic va primi întotdeauna pachetul complet de informații. Nu ne putem asigura de faptul că poliția i-a furnizat toate informațiile. În momentul în care oamenii raportează o infracțiune la poliție, aceștia se află într-o stare de șoc. Chiar dacă poliția oferă toate informațiile, victima nu-și poate aminti sau nu poate să-și dea seama ce informații a primit. Considerăm că o componentă vitală a serviciului nostru de consiliere este aceea de a repeta informațiile sau de a afla dacă victimele primesc informațiile sau dacă le-au înțeles. Consilierul trebuie să decidă în mod individual, în funcție de statutul victimei și de impresia pe care o lasă asupra sa, dacă furnizează informațiile într-o singură întâlnire sau dacă trebuie să i le ofere cu atenție, în doze mai mici, pe parcursul mai multor sesiuni. Uneori acest lucru este mai util decât să li se comunice toate informațiile pe care victimele trebuie să le cunoască într-o întâlnire de o oră și apoi fie lăsate până la următoarea întâlnire, de exemplu, la proces, deoarece victimele probabil nu-și amintesc totul. Foarte adesea repetăm aceleași informații din nou și din nou, deoarece cu cele mai multe victime ne întâlnim de mai multe ori. Victimele au de obicei mai multe întâlniri.” Interviu cu Weisser Ring Austria

1.6. Informațiile răspund la nevoile individuale

Neluarea în considerare a nevoilor individuale atunci când se furnizează informații poate face ca aceste informații să fie redundante. De exemplu, imaginați-vă că ați oferit unei victime care are probleme de vedere o broșură informativă sau ați oferit doar verbal informații unei victime cu dificultăți auditive. Pe baza tuturor considerentelor de mai sus, și anume asigurarea faptului că informațiile sunt disponibile, accesibile, exacte și ușor de înțeles, considerentul prevalent este acela că informațiile trebuie să răspundă nevoilor individuale și, prin urmare, acesta este aplicabil tuturor considerentelor legate de furnizarea de informații de calitate tuturor victimelor infracțiunilor.

Prin utilizarea unei abordări axate pe victimă la furnizarea de informații, se asigură faptul că beneficiarul informațiilor se află în centrul atenției furnizorului, ceea ce înseamnă că informațiile pot fi adaptate într-o manieră sensibilă la victime, pentru a răspunde nevoilor individuale ale acestora. Respectarea nevoilor individuale ale tuturor victimelor infracțiunilor nu este un lucru ușor, deoarece acestea pot fi variate, specifice și dificil de anticipat.

Vă prezentăm mai jos unii factori individuali cu titlu de exemple de modul în care informațiile au fost furnizate într-o manieră centrată pe victimă, prin adaptarea modelelor și metodelor de comunicare pentru a satisface anumite nevoi:

⁵⁰ Biroul pentru Sprijinirea Victimelor al Tribunalului din Paris : <https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75/le-bureau-daide-aux-victimes> (Link consultat la data de: 02.05.19)

1.6.1. Furnizarea de informații victimelor cu dizabilități

Victim Support Anglia și Țara Galilor oferă o serie de mijloace diferite de comunicare cu victimele; printr-o linie de asistență, prin poștă electronică, personal sau prin retransmiterea și interpretarea textului.

Text Relay sau 'Next Generation Text' oferă servicii de transformare a textului în mesaj vorbit și a mesajului vorbit în mesaj text pentru persoanele cu dificultăți de vorbire sau auditive. Acesta funcționează prin intermediul unui asistent de releu, care acționează ca intermediar într-un call center și permite comunicarea prin telefon⁵¹, după cum ne arată ilustrația de mai jos:

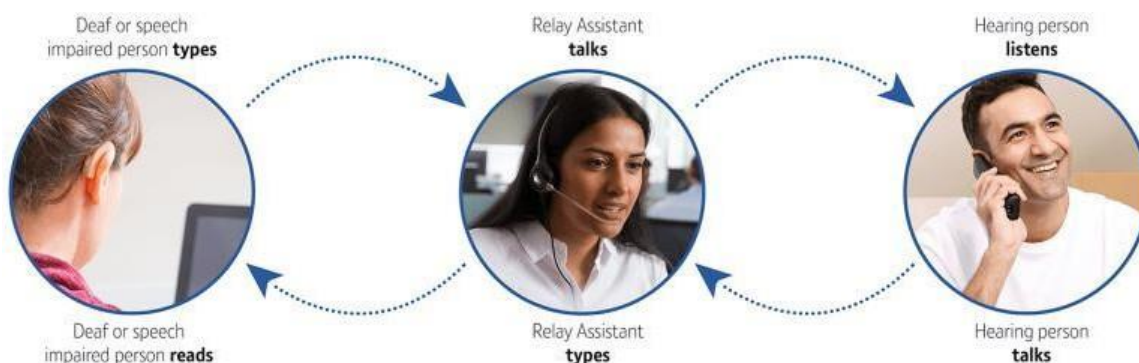


Figura 16 Grafic Next Generation Text, <https://www.ngts.org.uk/>

Această **bună practică** de furnizare de informații pentru victimele cu deficiențe auditive sau de vorbire este esențială pentru toate persoanele care accesează informații. În absența posibilității de **transfer** a unui sistem de releu similar celui prezentat mai sus, serviciile pentru sprijinirea victimelor ar trebui să asigure mijloace alternative de comunicare cu victimele cu dizabilități, care să țină seama de nevoile specifice ale acestora.

În ceea ce privește **Victim Support Anglia și Țara Galilor**, marea majoritate a informațiilor online sunt disponibile de asemenea transpuse în Limbajul Britanic al Semnelor, astfel cum ne arată imaginea de mai jos. Peste 17 materiale video, cu subiecte cum ar fi "Cum vă putem ajuta", "Ajutor pentru tinerele victime" și "Suport emoțional", acoperă o gamă largă de subiecte informaționale și garantează faptul că aceste victime nu sunt ignorate.

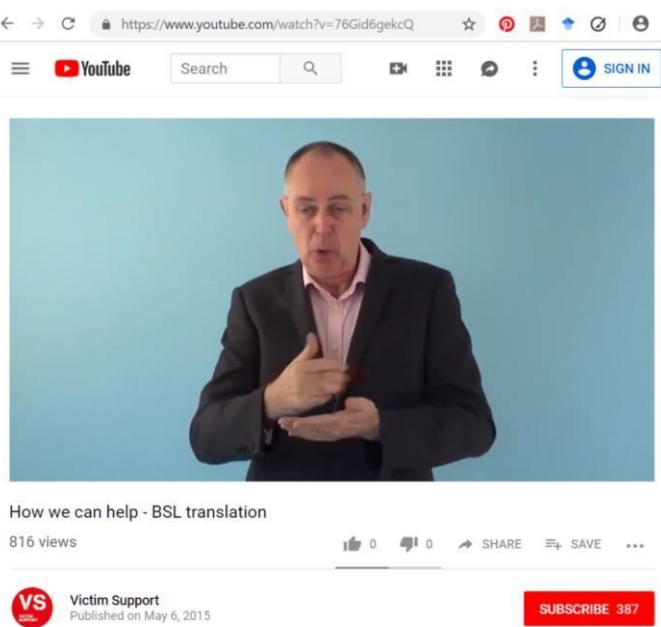


Figura 17 Informare – traducere în limbajul semnelor britanic: <https://www.youtube.com/watch?v=NSauRhSn-cA>

Această practică de furnizare de materiale video prin utilizarea limbajului semnelor este ușor **transferabilă** către serviciile pentru victimele din toate statele membre. După cum ne arată imaginea alăturată, acest lucru necesită un material minim; Victim Support UK a filmat un singur traducător pe

⁵¹ A se vedea Ofcom UK pentru detalii suplimentare cu privire la serviciul Text Relay: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0015/10923/text-relay.pdf (link consultat la data de 29.04.19)

un fundal gol, fără text sau animație de suprapunere. Această furnizare de informații simplă și eficientă satisface nevoile individuale ale victimelor care comunică prin limbajul semnelor și este esențială pentru serviciile în care nu există un membru al personalului din prima linie pentru a traduce în acest limbaj.

În cooperare cu organizații de specialitate, **Weisser Ring** Germania îi instruește pe profesioniștii săi din prima linie să comunice cu victimele care au dificultăți auditive, în special cu privire la prevenție. Acesta este un exemplu de **bună practică** ce poate fi **transferată** prin instruirea eficientă a personalului din prima linie pentru a răspunde nevoilor individuale.

1.6.2. Luarea în considerare a contextului socio-cultural

Satisfacerea nevoilor individuale necesită de asemenea luarea în considerare a contextului socio-cultural în care se află victima. Fundamentele culturale sau sociale ale unui individ pot avea un efect determinant asupra modului în care acesta primește și reacționează la informații.

Luând exemplul organizației **NATAL**, care susține un număr mare de soldați israelieni activi și în rezervă care au nevoie de sprijin psihologic, aceasta declară că pot fi stigmatizați, considerați a fi emasculați. Recurgerea la sprijin psihologic și emoțional individual poate fi privită ca fiind în contradicție cu cultura militară a vitejiei, curajului și fraternității.

NATAL explică modul în care acționează pentru a depăși această stigmatizare a serviciilor de sănătate mintală prin promovarea și utilizarea unei linii telefonice naționale:

“Este important de înțeles că linia de asistență telefonică oferă un serviciu esențial deoarece este o linie telefonică pe care persoanele o apelează în intimitate, deci este mult mai puțin stigmatizată decât alte servicii. Dacă le spun oamenilor că, în cazul în care suferă de traume și au nevoie de asistență, atunci trebuie să se adreseze unui profesionist din domeniul sănătății mintale, majoritatea vor spune "nu, mulțumesc!". Dar dacă le spun că pot apela o linie de asistență, ei nu consideră acest lucru ca fiind un serviciu de sănătate mintală, deci este mult mai puțin stigmatizat. Mulți dintre apelanții noștri sunt bărbați - adică, dacă vă uitați la statistici la nivel global, aceasta este o anomalie. Bărbații recurg la ajutor mult mai puțin decât femeile. Noi îi ajutăm pe oameni să depășească bariera, deoarece serviciul de asistență medicală nu este definit ca un serviciu de sănătate mintală

O linie de asistență are un alt avantaj: oamenii pot apela o linie de asistență și pot spune că au o întrebare din curiozitate sau spun că doresc un sfat. Ei nu vor recunoaște că au nevoie de ajutor, nu recunosc că au o problemă psihologică ce trebuie rezolvată. Și, bineînțeles, este anonimă, apelantul nu trebuie să-și dea numele, iar apelantul nu ne poate vedea și nu trebuie să fie văzut vorbind cu noi, spre deosebire de un centru fizic în care cineva poate fi văzut intrând sau ieșind - acest lucru nu este imposibil, mai ales când ești în uniformă militară.

Un exemplu: a sunat cineva spunând „am un prieten care prezintă aceste simptome, puteți să-mi spuneți despre ce este vorba? Sau vă rog să explicați ce este sindromul de stres post-traumatic”? Vedem că 30% dintre cei care inițial spun că nu au nevoie să vorbească cu un profesionist vor primi sprijin pe linia de asistență, dar după o lună sau câteva luni, aceștia sunt de acord să se întâlnească personal cu un profesionist în domeniul sănătății mintale.” Interviu cu NATAL

În culturile în care solicitarea ajutorului psihologic rămâne stigmatizată, este recomandată călduros

implementarea unei linii de asistență gratuite, anonime și confidențiale și, ca atare, este prezentată ca o **bună practică**. Nivelul de **transferabilitate** a sistemului NATAL necesită personal pentru linia de asistență care să fie supus unei instruirii intensive⁵² cu privire la întrebările pe care să le adreseze, momentul în care să le adreseze și modalitate de adresare a acestora.

1.6.3. Sprijinirea copiilor și persoanelor vârstnice care sunt victime

Ambele extremități ale spectrului de vârstă au nevoi specifice în ceea ce privește informațiile și ar trebui să fie luate în considerare de către toate serviciile pentru victime pentru a asigura înțelegerea informațiilor de toate victimele infracțiunilor.

În anul 2019, **Weisser Ring Germania** a lansat o campanie de conștientizare care vizează prevenirea infracționalității în rândul victimelor vârstnice, ca urmare a unui val de infracțiuni în toată țara, implicând persoane care pretindeau a fi polițiști, pentru a convinge cetățenii vârstnici să le dea în mod voluntar bunurile cele mai valoroase pe care le aveau hoților.⁵³ În cadrul acestei campanii, Weisser Ring a creat filme scurte care descriu tehnicile celor care se pretindeau a fi ofițeri de poliție, promovând în același timp serviciile de sprijinire a victimelor și modul în care acestea oferă asistență emoțională, juridică și financiară acestui grup de victime.



Figura 18 Snowy și cu mine pregătindu-ne pentru instanță

În ceea ce privește satisfacerea nevoilor copiilor victime, este esențial ca informațiile să fie furnizate într-un format prietenos pentru copii, prin utilizarea "poveștii" ca o componentă principală, preferând imaginea, materialele audio și video în locul prea multor informații textuale. Următorul exemplu de bună practică provine de la Serviciile pentru Victime din cadrul Ministerului Justiției și Siguranței Publice pentru Victimele Infracțiunilor din Newfoundland și Labrador, Canada:⁵⁴

Volumul de povestiri *Snowy and Me Getting Ready for Court*⁵⁵ (*Snowy și cu mine pregătindu-ne pentru instanță*) este folosit pentru a sprijini copiii care vor depune mărturie în instanță, informându-i despre diferitele persoane implicate în procedură, despre mediul instanțelor și despre ceea ce se așteaptă de la ei ca martori.

Copiii victime ale infracțiunilor pot fi adeseori ignorați de serviciile generale pentru victime și, chiar dacă ar putea exista informații pentru copiii care au suferit un abuz sexual, în majoritatea statelor membre lipsesc informații generale pentru toate infracțiunile.

⁵² Consilierii de la linia de asistență a NATAL trebuie să efectueze un stagiul de instruire obligatoriu de 6 luni înainte de a primi primul apel. Interviu NATAL, ibid.

⁵³ <https://weisser-ring.de/weisser-ring/aktionen/tag-der-kriminalitaetsopfer> (link consultat la data de 29.04.19)

⁵⁴ Pentru mai multe informații, a se vedea: <https://www.gov.nl.ca/victimservices/> (link consultat la data de 29.04.19)

⁵⁵ O versiune PDF este disponibilă la adresa: https://www.gov.mb.ca/justice/crown/victims/pubs/snowy_me.pdf (link consultat la data de 29.04.19)

Furnizarea de informații prietenoase cu copiii este esențială pentru a garanta faptul că nu vor fi revictimizați copiii în timpul procedurilor judiciare și nu sunt retraumatizați prin faptul că se află într-un mediu străin fără a avea instrumentele necesare pentru a înțelege ce se întâmplă în jurul lor și lor înșiși.

Concluzie: cele mai bune practici cu privire la informare

În concluzie, este evident că există o serie de practici europene excelente care au ținut seama de unul, mai multe sau toate criteriile privind furnizarea de informații către **toate victimele infracțiunilor**.

Așa cum a demonstrat acest raport, transferul majorității acestor practici către serviciile naționale de informare nu este un proces costisitor și nici mare consumator de timp și, ca atare, ar trebui să fie adaptabil și transferabil către majoritatea serviciilor pentru victime din statele membre.

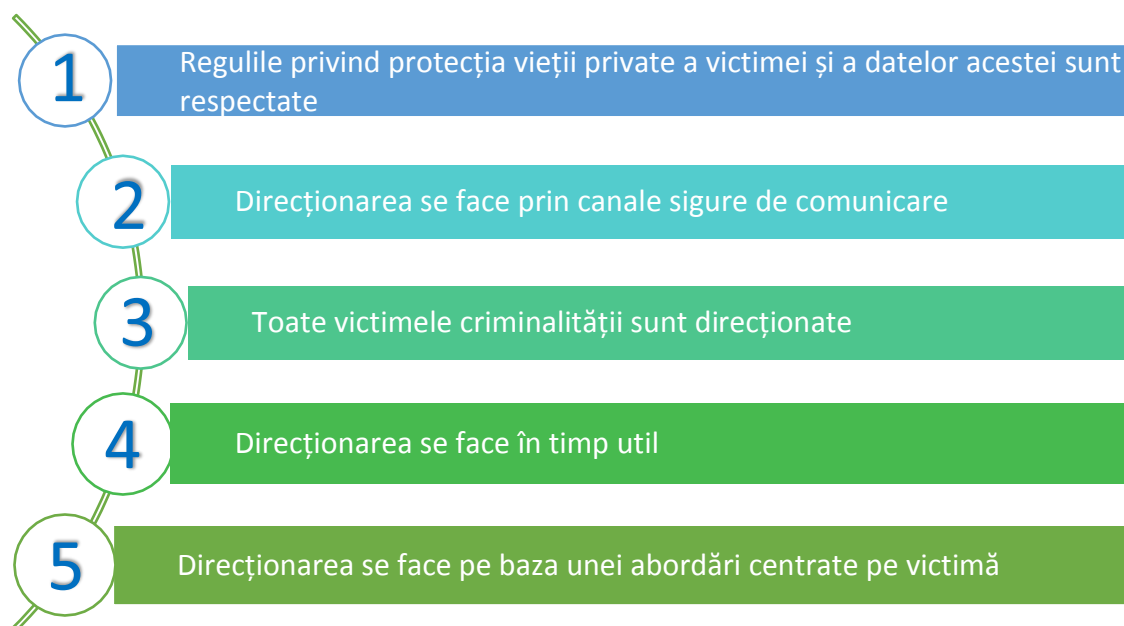
Cele mai bune practici menționate anterior cu privire la furnizarea de informații sunt simple exemple ale eforturilor considerabile depuse de aceste servicii de elită pentru victime. Pentru mai multe exemple de proiecte, website-urile și persoanele de contact ale acestora oferă o multitudine de practici profesionale care pot fi utilizate ca sursă de inspirație în scopul îmbunătățirii furnizării informațiilor către victimele infracțiunilor din întreaga Europă.

2. Mecanismul de direcționare

Potrivit articolelor 4.1 și 8.2 din Directiva victimelor, statele membre trebuie să se asigure că asistența victimelor este coordonată și că direcționarea este efectivă. O atenție deosebită trebuie acordată anumitor grupuri de victime care ar putea avea nevoi specifice și care ar putea intra sub incidența diferitelor organizații de sprijin. Statele membre trebuie să se asigure că direcționarea se face de primul punct de contact al victimei, în mod obișnuit poliția sau o organizație de sprijinire a victimelor. Este esențial ca victimele să fie direcționate în timp util și eficient către un serviciu de sprijinire a victimelor care să le poată oferi sprijinul de care au nevoie.

Mecanismele de direcționare sunt esențiale pentru a asigura legătura dintre organele de poliție și serviciile pentru sprijinirea victimelor și între serviciul generic de sprijinire a victimelor și alte servicii de sprijin. Un mecanism național unitar de direcționare permite o abordare bine coordonată și coerentă, pentru a se asigura că fiecare victimă primește sprijinul necesar și este direcționată către serviciul de asistență corespunzător. Mecanismele de direcționare par a fi diferite de la o țară la alta, cu o abordare standardizată și informală. În unele cazuri, eficacitatea se bazează pe legăturile personale dintre persoanele din fiecare instituție.

Pe baza cercetării documentare, a cunoștințelor existente și a interviurilor cu diferiți actori, se poate conveni ca un mecanism de direcționare ideal trebuie să îndeplinească toate criteriile prezentate în tabelul de mai jos.



Cu toate acestea, în practică, majoritatea mecanismelor de direcționare studiate au prezentat doar câteva elemente sau au respectat criteriile doar sub anumite aspecte.

Protecția vieții private a victimelor și a datelor acestora este respectată

Articolul 6 din Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) impune ca un operatorul de date (adică organele de poliție sau o organizație de sprijinire a victimelor) să aibă o bază legală validă

pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.

Articolul 6 enumeră șase temeiuri legale pentru colectarea și prelucrarea datelor personale: consimțământul, executarea unui contract, obligația legală, interesele legitime, interesele vitale sau obligația publică.

Organele de poliție și organizațiile de sprijinire a victimelor se bazează, în majoritatea timpului, pe acordul victimelor de a transmite informațiile privind detaliile acestora unor servicii de sprijinire a victimei. Consimțământul trebuie să fie acordat în mod liber și trebuie să fie specific, lipsit de ambiguitate și informat. Este important să reamintim victimelor întotdeauna că își pot retrage consimțământul în orice moment fără justificare. O victimă poate fi de acord să fie contactată de serviciul de sprijinire a victimei și, odată primite informațiile de la acel serviciu, decide să nu continue acest sprijin. Victimele nu ar trebui niciodată obligate să primească sprijin și ar trebui să li se ofere posibilitatea unui astfel de serviciu și ar trebui să primească suficiente informații pentru a lua decizia ele însele.

2.1.1. Consimțământul verbal

Atunci când victimele sunt întrebate de poliție dacă sunt de acord să le fie transmise detaliile către un serviciu de sprijinire a victimei, acestea vor fi de acord, în general, verbal. Poliția înregistrează ulterior consimțământul victimei în propriul sistem de înregistrare online.

2.1.2. Consimțământul scris

Până în anul 2018, un decret din Austria obliga organele de poliție să direcționeze toate victimele infracțiunilor către Weisser Ring folosind un formular de consimțământ. În conformitate cu decretul, ori de câte ori o persoană raporta o infracțiune, poliția lua datele de contact ale victimei și îi solicita acesteia să semneze formularul de consimțământ pentru ca informațiile acesteia să fie transmise către Weisser Ring. Ulterior, **Weisser Ring** putea contacta în mod proactiv victima și îi oferea serviciile. În anul 2018, decretul a fost revocat, iar poliția nu mai are obligația de a utiliza formularul de consimțământ pentru a direcționa victimele către Weisser Ring⁵⁶.

“De la începutul anului 2018, decretul nu mai există și, din păcate, de atunci, am observat o reducere semnificativă a direcționărilor dinspre poliție către noi, iar alte instituții au raportat, de asemenea, o scădere a direcționărilor. Acum depindem de ofițeri de poliție foarte bine pregătiți, care să informeze victima într-o manieră adecvată și care să distribuie încă formularul de consimțământ. Din păcate, observăm că acestea nu sunt folosite foarte des.” Interviu cu Weisser Ring Austria

⁵⁶ Revocarea decretului a fost rezultatul lobby-ului făcut de instituții specializate care oferă sprijin victimelor vizate și care și-au exprimat opoziția. Acestea și-au exprimat disponibilitatea de a face parte din acest sistem de direcționare, pentru ca anumite victime să fie direcționate în mod direct către servicii specializate de sprijinire a victimelor. În ciuda bunelor intenții ale instituțiilor specializate, această acțiune a afectat negativ situația până în prezent, deoarece poliția nu mai este obligată să utilizeze formularul de direcționare și numeroase victime nu beneficiază de sprijinul de care au nevoie.

Zustimmungserklärung

Ich habe das Informationsblatt für Opfer von Verbrechen erhalten.

Ich bin ausdrücklich damit einverstanden, dass die Landespolizeidirektion Wien meine Daten an folgende Opferhilfe-Einrichtung weiter gibt:

- ☒ Opferhilfe-Einrichtung **Weisser Ring**
☐ Eine andere Opferhilfe-Einrichtung, die ich gewählt habe:

Ich bin damit einverstanden, dass die Opferhilfe-Einrichtung meine Daten verarbeitet. Die Opferhilfe-Einrichtung kann mich dann kontaktieren und informieren.
Zum Beispiel über

- Entschädigungen und Hilfeleistungen und darüber, wie ich die Leistungen in Anspruch nehmen kann
- geeignete Einrichtungen für die Prozessbegleitung

Ich kann meine Zustimmung jederzeit zurücknehmen, und zwar schriftlich bei der Landespolizeidirektion Wien oder bei der Opferhilfe-Einrichtung. Die Opferhilfe-Einrichtung darf dann meine Daten nicht weiter verwenden.

- ☒ Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten per E-Mail übermittelt werden.
☐ Ich bin **nicht** damit **einverstanden**, dass meine Daten an eine Opferhilfe-Einrichtung übermittelt werden.

Unter bestimmten Voraussetzungen kann ich Hilfeleistungen nach dem Verbrechenopfer-Gesetz bekommen. Dazu muss ich selbst einen Antrag beim Sozialministerium-Service stellen. Die Landespolizeidirektion Wien muss dem Sozialministerium-Service bestimmte Auskünfte geben. Das steht im § 9 des Verbrechenopfer-Gesetzes.

Die Auskünfte betreffen Tatsachen, die im Zusammenhang mit der polizeilichen Tätigkeit festgestellt wurden.

Figura 19: Formularul de consimțământ utilizat de autoritățile de austriece de poliție pentru direcționarea victimelor către Weisser Ring Austria

În Israel, NATAL sprijină doar victimele războiului și ale acțiunilor teroriste. Atunci când **NATAL** trebuie să direcționeze o victimă a altei infracțiuni către linia de asistență a altei organizații de sprijinire a victimelor, trebuie să înregistreze acordul scris al victimei pentru a transmite detaliile acesteia. Acest lucru se poate face fie prin e-mail fie victimele au posibilitatea de a merge la o altă organizație neguvernamentală care oferă sprijin victimelor, de a semna documentul hârtia, iar organizația va trimite formularul semnat către NATAL. Atunci când victimele nu doresc sau nu pot accesa adresa lor personală de e-mail, le este oferită posibilitatea de a crea un cont nou pentru a primi documentele în vederea semnării.

Metodele NATAL prezintă mai multe dezavantaje și nu par a fi transferabile în alte țări, deoarece victimele ar putea fi preocupate de utilizarea adresei lor personale de e-mail, iar unele dintre acestea ar putea să nu aibă acces la internet. În plus, victimele ar putea să nu poată părăsi domiciliul pentru a semna documentul.

2.2. Direcționarea se face prin canale sigure de comunicare

Cea mai sigură modalitate de asigurare a protecției datelor și informațiilor victimelor constă din utilizarea unui software pentru transferul automat de date către serviciul de sprijin al victimei.

Atunci când un astfel de sistem nu este stabilit, pot fi utilizate alte mijloace de comunicare pentru a se direcționa victimele către serviciul de suport al victimei, cu condiția respectării protecției și confidențialității datelor.

2.2.1. Direcționarea se face printr-un sistem informatic

Un sistem informatic automat pare să prezinte cele mai multe avantaje. Atunci când poliția și serviciul de sprijinire a victimei folosesc un sistem informatic pentru a înregistra infracțiunea sau pentru a stoca

informații, acesta poate fi cu ușurință un sistem informatic de transfer de date. În momentul în care poliția direcționează victima către un serviciu de asistență, informațiile sunt transferate automat către sistemul de înregistrare a clienților sau de gestionare a dosarelor al serviciului de sprijin pentru victime. Această metodă prezintă avantajul de a reduce la minim intervenția umană și, prin urmare, de a reduce erorile și omisiunile. Această metodă asigură de asemenea faptul că detaliile de contact relevante și modul în care persoana dorește să fie contactată de o organizație de sprijinire a victimelor sunt transferate în mod corespunzător, cu acuratețe și instantaneu.

În Irlanda de Nord, toate agențiile de justiție penală folosesc sistemul "Comunicare E-mail Securizată pentru Justiția Penală"⁵⁷ (CJSM). Necesitatea de a face schimburi de informații sensibile referitoare la infracțiuni implică faptul că consecințele pot fi grave dacă informațiile sensibile ajung în mâinile cui nu trebuie. Tehnologia Secure eMail criptează conținutul mesajelor e-mail atunci când acestea sunt trimise. Această criptare asigură faptul că e-mailul, dacă este interceptat, nu va putea fi citit. Odată ce e-mailul ajunge la destinație, acesta va fi decriptat, astfel încât destinatarul să îl poată citi. CJSM permite schimbul de informații sensibile într-un mod rapid și fiabil, astfel încât procesele curente să poată pot fi gestionate într-un mod mai sigur, mai eficace și mai eficient din perspectiva costurilor. Victim Support Irlanda de Nord folosește de asemenea această tehnologie și primește e-mailuri criptate de la organele de poliție cu detalii de contact ale victimelor. **Victim Support Anglia și Țara Galilor** și poliția metropolitană din Londra utilizează de asemenea sistemul CJSM. Sistemul automatizat de transfer de date analizează sistemul de raportare a infracțiunilor din cadrul poliției și transferă către sistemul de gestionare a cazurilor al Victim Support toate cazurile în care victima a fost de acord să aibă datele de contact partajate.

"De fiecare dată când poliția înregistrează o persoană în sistemul său, vom primi un e-mail securizat de luni până vineri cu detalii. Există o rețea securizată numită "Comunicare E-mail Securizată pentru Justiție Penală" și toate agențiile de justiție penală sunt înregistrate în aceasta. Este o rețea complet sigură." Interviu cu Victim Support Irlanda de Nord

"Înainte de acest sistem, poliția trimitea prin fax detaliile referitoare la victime. Acest sistem era prea dependent de factorul uman și s-a decis să se adopte acest software. S-a dorit încetarea utilizării faxurilor și creșterea securității și a eficienței sistemului." Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

Această **bună practică** privind utilizarea unui sistem informatic este extrem de ușor **transferabilă** către alte state în care sistemele IT permit acest lucru. Ar trebui să existe o bună coordonare și un parteneriat între poliție și serviciile pentru sprijinirea victimelor, precum și o rețea solidă și sigură.

2.2.2. Alte mijloace de comunicare

Alte mijloace de comunicare pot fi avute în vedere ca opțiuni adecvate dacă nu există un sistem informatic automat. Aceste tehnici trebuie însă să protejeze întotdeauna datele personale ale victimei și confidențialitatea acestora. După înregistrarea consimțământului victimei, transferul de informații se poate face prin e-mail, prin telefon sau prin trimiterea victimei personal la serviciul corespunzător.

Pot exista de asemenea forme specifice de direcționare pentru anumite tipuri de victime sau de situații. Nu este un lucru rar, de exemplu, ca poliția să conducă o victimă vulnerabilă a traficului de

⁵⁷ <https://www.justice-ni.gov.uk/articles/cj-sm-secure-email-system>

ființe umane direct la un adăpost pentru astfel de victime sau să se asigure în mod direct că victima este direcționată în mod direct către serviciul relevant în caz de nevoie.

2.2.2.1. Mesajele email

Victim Support Finlanda primește direcționările și informațiile despre victimă prin e-mail. Această metodă este apreciată deoarece permite lucrătorilor de sprijin să se ocupe de acest e-mail în cel mai potrivit moment și să adreseze mai multe întrebări sau să solicite mai multe informații ofițerului de poliție care a transmis informațiile. În absența unui serviciu non-stop, această metodă asigură faptul că, și în situația în care victima este direcționată de poliție în toiul nopții, lucrătorii pentru sprijinirea victimelor vor primi informațiile, iar la prima oră a dimineții vor putea să se ocupe de caz. Victim Support Finlanda și poliția au fost de acord că doar numele și numărul de telefon al victimei sunt suficiente pentru a iniția un prim contact cu victima. Cu toate acestea, ar putea fi necesare informații suplimentare, cum ar fi natura infracțiunii.

“Acest sistem funcționează bine din perspectiva noastră. Când primim informațiile prin e-mail, avem șansa de a le citi în cel mai potrivit moment. E posibil să nu fim întotdeauna disponibili pentru a răspunde la telefon. De asemenea, putem răspunde cu ușurință la e-mail sau la telefonul ofițerului de poliție pentru a obține mai multe informații dacă acest lucru este necesar.” Interviu cu Victim Support Finlanda

În ceea ce privește **transferabilitatea**, această practică poate fi un punct de plecare pentru instituirea unui mecanism de direcționare între poliție și serviciile pentru sprijinirea victimelor sau între serviciile pentru sprijinirea victimelor. Totuși, trebuie să se asigure protecția datelor și o modalitate sigură de comunicare.

2.2.2.2. Video conferințele /teleconferințele

NATAL utilizează alte modalități de conectare a victimelor cu alte organizații dacă nu poate furniza asistență ea însăși, cum ar fi video conferințele sau teleconferințele.

“Utilizăm o varietate de modalități de conectare a persoanelor cu alte organizații. Poate fi vorba despre video conferințe, teleconferințe, e-mail, adrese etc.” Interviu cu NATAL

2.2.2.3. Direcționarea directă

În Franța, asociațiile de sprijinire a victimelor sunt prezente și mențin o "permanență" (una sau mai multe persoane sunt responsabile pentru asigurarea existenței sprijinului pentru victime în secția de poliție) câteva zile pe săptămână în secțiile de poliție. În Franța există aproximativ 150 de posturi de permanență în cadrul secțiilor de poliție. Ofițerul de poliție care primește plângerea îi va spune victimei să intre în contact direct cu cineva de la France Victimes, deoarece se află în același loc. Nu se transferă nici o informație către serviciul de sprijinire a victimelor, deoarece victima le contactează pe acestea din urmă în mod direct.

În ceea ce privește **transferabilitatea**, prezența serviciului de sprijinire a victimelor în cadrul secțiilor de poliție poate fi privită ca un avantaj, în măsura în care victimele beneficiază de acces imediat la servicii. Pe de altă parte, aceasta prezintă și o limitare, deoarece se reduce doar la acele secții de poliție în care există un lucrător de sprijin și numai pentru orele de "permanență". De asemenea, poate fi foarte descurajatoare pentru victimele care nu doresc să depună plângere, deoarece nu doresc să intre în secția de poliție. Victimes France are de asemenea birouri în afara secțiilor de

poliție unde victimele pot beneficia de sprijin.

2.3. Direcționarea tuturor victimelor

În conformitate cu Directiva victimelor, toate statele membre ale UE trebuie să asigure furnizarea efectivă și accesul la serviciile de sprijin disponibile și accesibile tuturor victimelor, ale tuturor infracțiunilor. Directiva victimelor solicită de asemenea tuturor statelor membre să "faciliteze" direcționările de către poliție și de orice alte entități relevante către serviciile pentru sprijinirea victimelor, pentru a se asigura că tuturor victimelor li se acordă acces egal la serviciile pentru sprijinirea victimelor.

Prin urmare, autoritățile competente, de regulă cele de poliție, nu trebuie să facă nici o distincție și să direcționeze toate victimele care au raportat o infracțiune către un serviciu de sprijinire a victimelor. Acest criteriu este esențial deoarece fiecare persoană poate reacționa diferit la victimizare, fiecare persoană trebuie să aibă dreptul să primească sprijin și ajutor de la serviciul de sprijinire a victimelor.

2.3.1. Direcționarea automată

În Olanda, până la mijlocul anului 2011, poliția solicita consimțământul victimei, dar acest lucru a dus la întrebări eronate și la erori legate de înregistrarea răspunsurilor. Poliția adresa două întrebări victimei: Aveți nevoie de sprijin pentru victime? De obicei, victima răspundea "da"; Vă opuneți transmițerii de către noi a datelor dvs. către Victim Support Olanda? De obicei, răspunsul victimei era "nu". Ulterior, poliția apăsa pe butonul din partea de jos a sistemului de înregistrare. Numai cu această combinație de "da, nu, de acord", datele erau trimise.

În 2011, acest sistem a fost revizuit și s-a renunțat la prima întrebare. În prezent, polițiștii întreabă victimele doar dacă se opun ca informațiile lor să fie trimise la Victim Support Olanda. Dacă victima nu obiectează, informațiile sunt transmise. Acest sistem automat de direcționare prezintă în mod clar un avantaj semnificativ legat de direcționarea unui număr mai mare de victime către serviciile pentru sprijinirea victimelor.

"Prima întrebare a fost eliminată și în prezent, poliția întreabă doar "vă opuneți transmițerii de către noi a datelor dvs. către VS Nederland?". Imediat, numărul victimelor de la care am obținut date a crescut cu 50%." Interviu cu Victim Support Olanda

Aproximativ 80% dintre victimele care vin în contact cu Victim Support Olanda fac acest lucru prin intermediul direcționărilor acestora de către poliție⁵⁸. Victim Support Olanda contactează ulterior victima în termen de două zile lucrătoare, de obicei telefonic. Cu toate acestea, chiar dacă pe hârtie modelul descris pare extrem de eficient, apar anumite dificultăți, cum ar fi:

- Modelul depinde în mare parte de raportarea infracțiunilor de către victime la poliție;
- Informațiile furnizate de poliție sunt uneori eronate, lipsesc sau sunt incomplete.

"Dintre cele 200 000 de date primite în fiecare an, avem dificultăți legate de contactarea victimelor în 30 - 40 000 de cazuri, deoarece datele lipsesc sau sunt eronate." Interviu cu Victim Support Olanda

Cu toate acestea, organizația primește doar direcționări cu privire la victimele infracțiunilor violente, a celor sexuale și a celor mai grave forme de infracțiuni contra patrimoniului.

⁵⁸ Dezvoltarea serviciilor pentru sprijinirea victimelor în Olanda, martie 2013

“În Olanda, în fiecare an, 1 milion de persoane raportează o infracțiune la poliție. Cu toate acestea, informațiile de contact cu privire la doar 200 000 de persoane sunt trimise la noi.”

Interviu cu Victim Support Olanda

Există în continuare direcționări automate de la poliție către instituția austriacă de sprijinire a victimelor în cazul violenței în cadrul unei relații parteneriale. După impunerea unui ordin de restricție, ofițerii superiori au obligația de a informa o instituție specializată în sprijinirea victimelor cu privire la operațiunea poliției (paragraful 38a din Legea privind politica de securitate)⁵⁹.

Ar trebui preferată această practică de direcționare automată, care este **extrem de ușor transferabilă** către alte țări în care există o bună cooperare între agențiile de aplicare a legii și serviciile de sprijinire a victimelor. Mai multe informații pot fi colectate cu privire la costul și funcționarea practică a unui astfel de sistem.

2.3.2. Direcționarea opțională

Până în luna mai 2016, victimele infracțiunilor din Londra erau direcționate către serviciile pentru sprijinirea victimelor prin intermediul unui sistem nefacultativ. În cadrul acestui sistem, poliția le comunica victimelor că vor fi direcționate către un serviciu de sprijinire a victimelor, dacă acestea nu se opun. În anul 2016, în urma noilor cerințe impuse prin GDPR, sistemul s-a schimbat în unul facultativ. În prezent, poliția întreabă dacă victimele dacă doresc să primească sprijin de la serviciul de sprijinire a victimelor, iar acestea trebuie să-și dea consimțământul explicit pentru ca informațiile lor să fie transmise unui serviciu de sprijinire a victimelor.

“Atunci când victimele raportează o infracțiune, poliția utilizează CRIS - Sistemul de informații privind Raportarea Infracțiunilor - pentru a înregistra informațiile. Există mai multe casete pentru a bifa și complete informații, una dintre casete făcând referire la direcționare. Poliția le cere victimelor să decidă dacă sunt de acord să fie direcționate, iar în cazul în care acestea sunt de acord, ofițerul de poliție bifează caseta respectivă și astfel se consemnează consimțământul.” Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

În Franța, poliția are obligația de a informa victima cu privire la serviciile disponibile pentru sprijinirea victimelor. Aceasta se face în mod obișnuit prin menționarea, la primirea plângerii, a datelor de contact ale asociațiilor locale de sprijinire a victimelor⁶⁰. Cu toate acestea, nu există un mecanism formal și standardizat care să permită direcționarea victimei către serviciul de sprijinire a victimelor. Acest sistem le dă posibilitatea victimelor de a contacta, dacă doresc, asociația locală de sprijinire a victimelor.

În cursul interviului, **Victim Support Finlanda** a menționat faptul că nu toate victimele sunt direcționate către ei, deoarece poliția adesea nu sesizează importanța direcționării tuturor victimelor infracțiunilor și ar putea considera că o victimă a unei infracțiuni "mai puțin grave" nu are nevoie de sprijin și asistență așa cum are o victimă a unei infracțiuni grave sau violente. În fapt, victimele unor

⁵⁹ Legea federală privind organizarea administrării securității și punerea în aplicare a politicii de securitate (Legea privind politica de securitate).

⁶⁰ Articolul 53-1 din Codul de procedură penală, Lg. Nr. 2000-516/ 15.06.2000 “Ofițerii de poliție și cei de poliție judiciară informează victimele cu privire la drepturile acestora de a obține despăgubiri în legătură cu vătămrile suferite și de a beneficia de asistență din partea uneia sau mai multor autorități publice sau a unei asociații desemnate ca organizație de sprijinire a victimelor” (traducere asigurată de autori).

infracțiuni mai puțin grave au de asemenea nevoie de sprijin. De exemplu, victimele fraudei online pot fi reticente în a-și folosi cardul de credit din nou sau se pot simți neprotejate de noile tehnologii.

“În Finlanda, nu toate victimele sunt direcționate ci, în primul rând, victimele infracțiunilor violente. Nu există o direcționare automată pentru o persoană vârstnică ce a fost jefuită la un bancomat. Poliția pare să creadă că atunci când infracțiunea se referă doar la bani, faptul că asigurarea va asigura rambursarea daunelor financiare înseamnă că nevoile victimei sunt îndeplinite. Aceasta nu-și dă seama că este nevoie de sprijin psiho-social.” Interviu cu Victim Support Finlanda

2.4. Direcționarea se face în timp util

În timp ce continuă să ajungă doar la un număr limitat de victime, în majoritatea țărilor, atunci când se face direcționarea, aceasta are loc imediat după ce victima a raportat infracțiunea. Datorită sistemului informatic automat de direcționare, întârzierile sunt reduse deoarece direcționarea va avea loc imediat ce victima raportează infracțiunea. Sistemul transferă automat datele de contact către serviciul de sprijinire a victimei, care ulterior va contacta în mod proactiv victima. Unele servicii de sprijin au încheiat acorduri cu poliția pentru a contacta victima într-un anumit număr de zile lucrătoare după primirea detaliilor de contact.

“Avem un acord încheiat cu poliția conform căruia Victim Support Olanda va contacta victima în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea datelor de contact în sistemul nostru de înregistrare a clienților.” Interviu cu Victim Support Olanda

“Poliția întreabă victima dacă este de acord ca poliția să transmită detaliile sale de contact. Poliția ne transmite un număr de telefon și numele victimei. Răspundem în maxim 5 zile lucrătoare. De obicei, putem să facem acest lucru chiar în aceeași zi.” Interviu cu Victim Support Finlanda

În Germania, atunci când poliția se întâlnește cu victima direct la locul infracțiunii, cea dintâi poate de asemenea să ofere informații referitoare la sprijinul disponibil pentru victime exact înainte de a merge la secția de poliție pentru a prelua plângerea. Acest lucru dă posibilitatea ca victima să fie informată cât mai curând posibil și informațiile sunt reiterate mai târziu când victima va raporta infracțiunea.

În Franța, prezența serviciilor de sprijinire a victimelor în secțiile de poliție le permite victimelor să aibă acces la un serviciu de susținere a victimelor imediat după ce au raportat infracțiunea la poliție și au primit sprijinul corespunzător.

“Multe birouri de sprijinire a victimelor sunt conduse de asistenți sociali experimentați, care sunt pentru unii prezenți în fiecare zi, devin aproape un coleg al poliției, cineva care va oferi sprijin victimei. Această situație permite unui ofițer de poliție să spună victimei "Am un coleg/ o colegă la biroul de sprijin pentru victime care este aici și care vă poate primi acum sau mâine dimineață", de exemplu. Acest lucru se face în mod informal și direct.” Interviu cu France Victimes

Cu toate acestea, înțelegând faptul că doar o parte din victime raportează infracțiunile la poliție, este important să se analizeze și practicile de abordare și de asigurare a direcționării victimelor în afara canalelor oficiale de justiție penală. Dacă victimele nu raportează infracțiunea, acestea pot afla despre serviciile pentru sprijinirea victimelor prin campanii de sensibilizare, linii de asistență și alte surse de informații și se pot auto-direcționa către o organizație de sprijinire a victimelor. Numărul de auto-direcționări va depinde de capacitatea serviciului de sprijinire a victimei de a crește nivelul de

conștientizare cu privire la drepturile victimelor și la sprijinul disponibil (a se vedea secțiunea privind furnizarea de informații).

Alte organisme sau instituții pot de asemenea să direcționeze victimele către serviciile de sprijinire a victimelor, cum ar fi spitalele, ambasadele, școlile, lucrătorii sociali etc. Acest aspect poate face obiectul unui studiu ulterior.

2.5. Direcționarea se face într-o manieră centrată pe victimă

Stabilirea unei coordonări naționale între poliție și serviciile pentru sprijinirea victimelor și între serviciile pentru sprijinirea victimelor și un mecanism eficient de direcționare pentru asigurarea efectivă a drepturilor și nevoilor victimelor este un instrument esențial pentru asigurarea unei abordări axate pe victimă⁶¹.

2.5.1. Direcționarea se face de către un profesionist calificat din cadrul autorității competente

Interviurile cu organizațiile de sprijinire a victimelor din diferite țări au arătat că modelul este cu adevărat diferit de la o țară la alta în ceea ce privește direcționarea victimelor către organizațiile de sprijinire a victimelor.

Weisser Ring instruește ofițeri de poliție cu privire la furnizarea de informații despre sprijinul disponibil pentru victime.

Academia Weisser Ring oferă instruire propriilor angajați și profesioniștilor externi care se ocupă de victime⁶². Instruirea este adaptată nevoilor specifice ale grupurilor profesionale. La cerere, Weisser Ring dezvoltă de asemenea concepte de seminar bazate pe nevoi și oferă formare continuă adecvată.



Figura 20 Exemplu de instruire oferită de Academia Weisser Ring disponibilă pentru profesioniști

Victim Support Finlanda elaborează materiale de instruire și informare cu privire la serviciile acestora pentru școlile de poliție și secțiile de poliție locale. Victim Support Finlanda furnizează, de asemenea, materiale de instruire și informare profesioniștilor din sistemul de învățământ (asistenți medicali sau

⁶¹ Acțiunea ACP UE privind Migrația, Document informativ 4: Aspecte intersectoriale: asigurarea unei abordări centrate pe victimă și adresarea nevoilor, disponibil la adresa: https://acpeumigrationaction.iom.int/sites/default/files/bg_paper_4.pdf

⁶² Weisser Ring Akademie, <https://weisser-ring.de/weisser-ring-akademie>

medici, psihologi școlari, cadre didactice etc.) pentru ca aceștia să aibă cunoștință despre disponibilitatea unui astfel de serviciu și să știe către cine să direcționeze un copil, dacă acest lucru este necesar.

“Există de asemenea o lipsă de consecvență în întreaga țară: în unele orașe direcționările funcționează bine, iar în altele nu. Organizăm din ce în ce mai multe cursuri de instruire în diferite părți ale țării pentru poliția locală.” Interviu cu Victim Support Finlanda

În anul 2016, **Victim Support Anglia și Țara Galilor** a elaborat un pachet de instruire pentru Poliția din Northamptonshire, care să ofere instruire în legătură cu modul de comunicare către victime a informațiilor referitoare la sprijinul și serviciile pe care acestea le au la dispoziție. Sesiunea de 90 de minute oferă cursuri tuturor noilor recruți, ofițerilor, consilierilor speciali, inspectorilor și unui număr de 999 de agenți de telefonie. Instruirea a avut un impact pe termen lung, numărul victimelor direcționate către Victim Support crescând cu peste 50% de la începerea sesiunilor de instruire.⁶³

În ceea ce privește **transferabilitatea**, trebuie avute în vedere costurile și resursele umane necesare pentru efectuarea instruirii.

2.5.2. Dorințele și sentimentele victimelor sunt respectate

Sentimentele și dorințele victimelor ar trebui să fie luate în considerare întotdeauna atunci când se face o direcționare. Este important ca poliția să furnizeze suficiente informații victimelor cu privire la serviciile disponibile (a se vedea secțiunea privind furnizarea de informații), astfel încât victimele să poată lua o decizie în cunoștință de cauză cu privire la acceptarea sau nu a unui serviciu de sprijinire a victimelor.

2.5.3. Direcționarea de la organizațiile generice de sprijinire a victimelor către alte servicii

În momentul în care serviciul generic de sprijinire a unei victime al unei țări primește o sesizare din partea poliției, acesta va efectua de regulă o evaluare individuală a nevoilor pentru a identifica necesitățile victimelor. În cazul în care serviciul generic de suport pentru victime nu poate răspunde nevoilor specifice ale unei anumite victime, acesta trebuie să direcționeze victima către un alt serviciu sau instituție specifică. Această direcționare va permite oferirea sprijinului cel mai adecvat victimei în funcție de nevoile specifice ale acesteia. În unele țări, serviciile pentru sprijinirea victimelor oferă atât asistență generică, dar și specializată victimelor, facilitând astfel direcționarea între aceste servicii.

Această direcționare este mai mult sau mai puțin formalizată în funcție de țară sau de serviciu. Adesea, primul serviciu va contacta serviciul specializat prin e-mail sau telefon și va oferi informațiile și detaliile de contact ale victimelor. În alte cazuri, se utilizează un formular specific, care este transmis prin e-mail securizat.

În Israel, **NATAL** a creat un centru de resurse integrat, care dispune de toate informațiile referitoare la serviciile guvernamentale și neguvernamentale de sprijin. Acest lucru permite centrului NATAL să ofere informațiile relevante (de ex. programul de lucru, numărul de telefon, procedura etc.) cu privire la serviciul de sprijinire a victimelor pe care NATAL nu le poate asista. După furnizarea tuturor

⁶³ Victime ale sistemului. Experiențele, interesele și drepturile victimelor infracționalității în cadrul procesului penal, Polly Rossetti, Alex Mayes și Ania Moroz, Victim Support, aprilie 2017

informațiilor, NATAL se oferă să pună în legătură victima cu agenția sau cu organizația neguvernamentală care va fi capabilă să susțină victima.

*“Dacă victimele unor violuri apelează la centrul NATAL, chiar dacă nu le putem ajuta, le vom direcționa. Am face ceea ce noi numim un **"transfer la cald"** către o organizație neguvernamentală responsabilă de victimele violurilor, iar aceasta va ajuta persoana respectivă.”* Interviu cu NATAL

NATAL are o persoană de contact în fiecare dintre aceste organizații. Ori de câte ori un voluntar sau un profesionist care lucrează în cadrul NATAL trebuie să direcționeze o victimă către o altă organizație neguvernamentală sau către un serviciu de asistență, nu trebuie să treacă prin întreaga procedură, poate contacta persoana direct, fără să dea detaliile persoanei, dar să le dea posibilitatea acestora de a fi informate că o persoană a fost direcționată către acestea și să se asigure că victima primește sprijinul necesar.

“Unul dintre avantajele ONG-ului nostru constă din capacitatea noastră de a fi mai flexibili și mai creativi în ceea ce privește serviciile pe care le oferim.” Interviu cu NATAL

Atunci când victimele sunt direcționate către **Victim Support Anglia și Țara Galilor**, se efectuează o evaluare a nevoilor pentru a identifica nevoile victimei și dacă Victim Support poate răspunde acestor nevoi sau dacă o altă organizație specializată va fi mai în măsură să îi ofere sprijin. Consimțământul victimei va fi întotdeauna solicitat pentru direcționare. Singurele momente în care direcționarea se poate face fără înregistrarea acordului victimei este cazul în care există o problemă de siguranță a acesteia (de exemplu, un copil este expus riscului sau cu privire la adulții vulnerabili). Victim Support va folosi propriul formular de direcționare a victimei către o altă organizație sau va apela direct organizația pentru a-i oferi detaliile victimei.

“Acesta este momentul în care parteneriatul nostru devine cu adevărat important. Trebuie să ne asigurăm de colaborarea cu alte persoane care vor putea să evalueze și să pună în legătură persoanele cu alte servicii care ar putea fi mai potrivite nevoilor acestora.” Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

Victim Support Anglia și Țara Galilor utilizează un formular specific de direcționare atunci când trimite victima către alte servicii (a se vedea anexa). Acesta asigură uniformitatea și securitatea informațiilor transmise de Victim Support Anglia și Țara Galilor către un alt serviciu.

IVWS Referral Form



Please enter your name and contact details:	
Referral agency	
Referrer's name	
Role/ Job title	
Contact number	
Contact email	

Client details & contact information:	
First name	
Last name	
Other names	
What do they like to be called	
DOB	
Current address	
Safe address to write to?	Yes ☐ No ☐ Don't know ☐

Figura 21: Extras din formularul utilizat de Victim Support Anglia și Țara Galilor

Parteneriatele cu alte servicii specializate pentru sprijinirea victimelor, cum ar fi adăposturi, psihologi, avocați și alți furnizori de asistență, sunt esențiale pentru a putea ști unde să direcționăm victimele atunci când evaluarea identifică nevoi pe care serviciul de sprijinire a victimelor nu este în măsură să le satisfacă. Acesta este motivul pentru care este util ca serviciile pentru sprijinirea victimelor să identifice și să aibă cunoștință de serviciile disponibile în țară pentru a direcționa victimele către alte servicii sau instituții mai în măsură să răspundă nevoilor specifice ale acestora.

“Disponem de un centru integrat de resurse care conține toate informațiile referitoare la serviciile guvernamentale și cele neguvernamentale, astfel că vom furniza acele informații pe linia de asistență și apoi ne vom oferi să punem victimele în legătură cu serviciul respectiv, dacă acestea doresc să facem transferul la cald. Dacă nu doresc acest lucru, noi vom furniza doar informațiile, iar ele vor contacta organizațiile în mod independent.” Interviu cu NATAL

Victim Support Europe, în parteneriat cu Banca Mondială, a elaborat o hartă interactivă online a serviciilor existente pentru sprijinirea victimelor în Serbia⁶⁴. Această hartă ajută la identificarea serviciilor disponibile în țară și facilitează direcționarea de la un serviciu la altul sau de la poliție către serviciul relevant. Această hartă permite de asemenea victimelor să se auto-direcționeze.

⁶⁴ <http://www.interaktivnamapa.rs/>

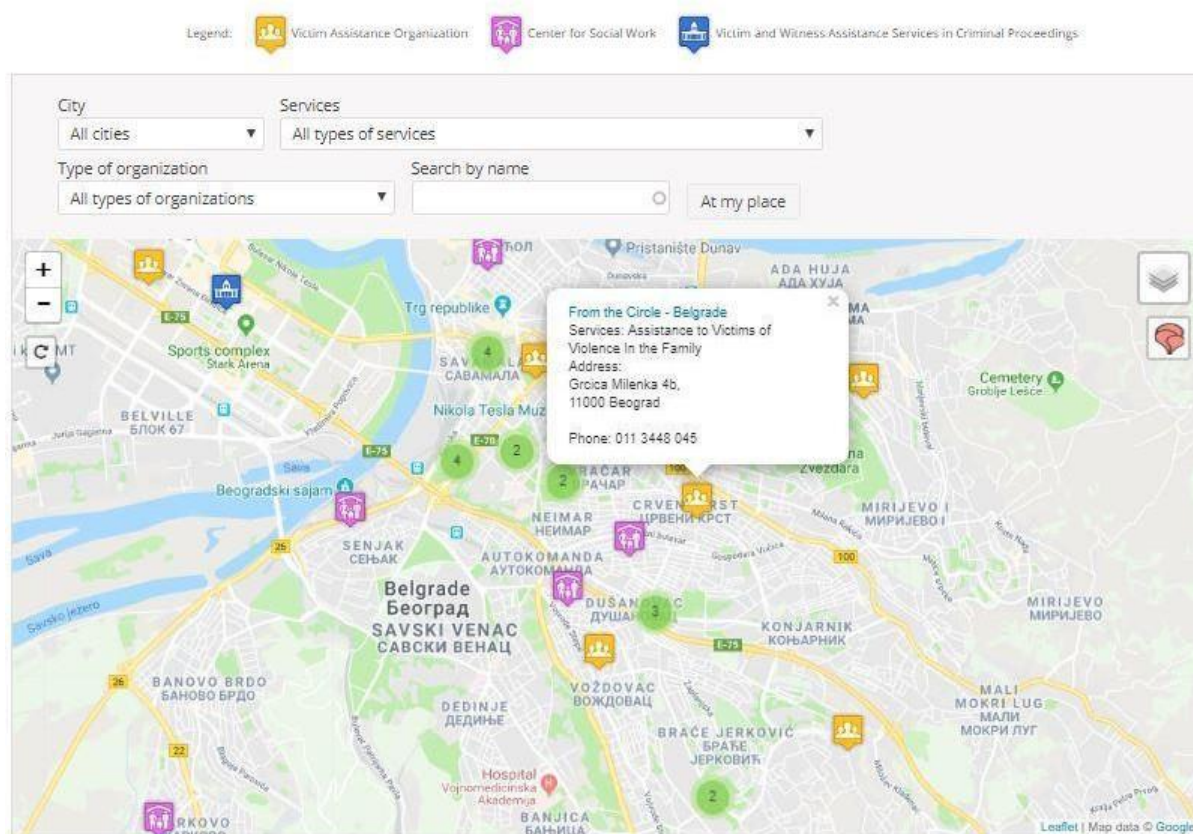


Figura 22: Captură de ecran a hărții interactive cu serviciile existente pentru sprijinirea victimelor din Serbia

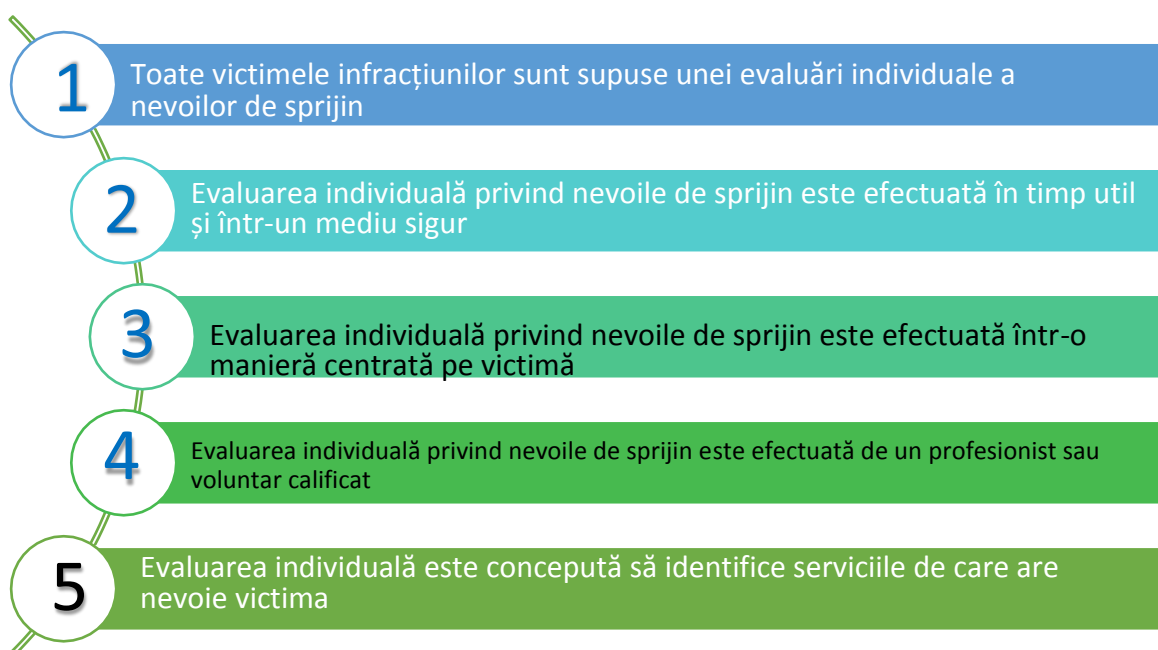
3. Evaluarea individuală a nevoilor victimelor

Evaluarea individuală a nevoilor contribuie la stabilirea amplitudinii și naturii nevoilor unei victime. Evaluarea individuală a nevoilor este un proces strategic care vizează identificarea nevoilor victimelor și a serviciilor disponibile pentru a răspunde acestor nevoi.

Analiza documentelor și interviurile cu diferiți furnizori europeni de asistență pentru victime au permis identificarea următoarelor criterii ca fiind principalele condiții pentru o evaluare individuală personalizată și adecvată a nevoilor de sprijin:

3.1. Toate victimele infracțiunilor sunt supuse unei evaluări individuale a nevoilor

Este esențial ca toate victimele infracțiunilor să fie supuse unei evaluări individuale a nevoilor. Infracțiunile pot afecta persoanele sub forme foarte diferite și nimeni nu reacționează în același fel la o infracțiune. Dat fiind faptul că fiecare persoană este diferită, fiecare victimă va reacționa diferit la o infracțiune. În timp ce unele victime pot solicita sprijin emoțional substanțial după săvârșirea infracțiunii, altele pot avea nevoie doar de asistență pentru despăgubiri pentru prejudiciile cauzate.



Făcând o analiză la nivel internațional cu privire la ceea ce funcționează în sprijinul victimelor infracțiunilor prin parcursul lor în cadrul sistemului de justiție penală, Elaine Wedlock și Jacki Tapley au subliniat faptul că trăsăturile caracteristice personale, experiențele și interacțiunile sociale ale victimelor "influențează capacitatea victimelor de a face față victimizării, în funcție de vulnerabilitatea și reziliența acestora, care, la rândul lor, influențează tipul de sprijin necesar."⁶⁵

Toate organizațiile intervievate au subliniat faptul că efectuează evaluarea individuală a nevoilor pentru toate victimele care vin în contact cu acestea. Sunt utilizate diferite metode și locații, însă obiectivul general al evaluării nevoilor este acela de a identifica nevoile de sprijin ale victimelor

⁶⁵ Elaine Wedlock și Jacki Tapley (2016) What Works in Supporting Victims of Crime: A Rapid Evidence Assessment (Ce funcționează în ceea ce privește sprijinirea victimelor: o evaluare rapidă a dovezilor) (Comisariatul pentru Victime și Universitatea din Portsmouth).

infracțiunilor și de a putea acorda sprijinul necesar sau de a direcționa victimele către un alt serviciu sau altă organizație specializată care dispune de capacitatea de a le îndeplini nevoile.

3.2. Evaluarea individuală a nevoilor este efectuată în timp util și într-un mediu sigur

Pentru a ne asigura că victimele beneficiază de sprijin cât mai curând cu putință, evaluarea individuală a nevoilor ar trebui să aibă loc în timpul primului contact cu serviciul de sprijinire a victimei. Serviciul de sprijinire a victimelor trebuie să se asigure, de asemenea, că evaluarea individuală a nevoilor se face într-un mediu sigur, atât pentru victimă, cât și pentru persoana responsabilă de evaluare.

3.2.1. Evaluarea individuală a nevoilor este efectuată în timp util

O evaluare în timp util a nevoilor victimelor va asigura o planificare personalizată și furnizarea de servicii corespunzătoare victimelor. În mod ideal, evaluarea individuală a nevoilor se efectuează în timpul primului contact cu victima. Acest lucru poate avea loc telefonic, atunci când serviciul de sprijinire a victimei contactează victima după ce a primit o sesizare din partea unui terț sau se auto-sesizează, ori printr-o întâlnire directă cu victima.

Voluntarii organizației **Victim Support Olanda** efectuează o primă evaluare a nevoilor telefonic, pentru a identifica potențialele servicii și nevoile de sprijin ale victimei. Această primă evaluare le dă posibilitatea voluntarilor să direcționeze victima către un alt serviciu de sprijin, dacă este necesar, sau să stabilească o întâlnire cu un lucrător care acordă sprijin generic din biroul acestora.

“Aceștia trec în revistă o listă de verificare de bază, care se concentrează asupra a 4 aspecte: efectele psihologice/ emoționale, efectele fizice, efectele financiare/ juridice și efectele sociale.” Interviu cu Victim Support Olanda

Poate fi dificil pentru victime să ofere toate informațiile imediat, pentru ca lucrătorul de sprijin sau voluntarul să poată evalua nevoile victimelor și identifica tipurile de servicii de care vor avea nevoie. Prin urmare, ar putea fi avută în vedere o evaluare pe parcursul mai multor întâlniri.

“Evaluarea se face prin intermediul liniei telefonice de asistență. De multe ori, nu este vorba doar de un singur apel, s-ar putea să fie necesare mai multe apeluri, pentru a evalua situația exactă și pentru a identifica sprijinul și resursele necesare.” Interviu cu NATAL

Este de asemenea recunoscut faptul că, în anumite circumstanțe, evaluarea nu poate fi efectuată în primele momente de după săvârșirea infracțiunii, de exemplu dacă victima este traumatizată sau vătămată ori nu înțelege întrebările dintr-un motiv oarecare. În acest caz, trebuie luate măsuri pentru a efectua evaluarea cât mai curând posibil după aceea.⁶⁶

3.2.2. Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează într-un loc sigur

Chiar dacă de cele mai multe ori evaluarea nevoilor se realizează în incinta serviciului de sprijinire a victimelor, există și alte opțiuni pentru ca victimele să se simtă în siguranță și confortabil. Există o similaritate între Germania, Anglia și Țara Galilor unde, în timpul primului contact cu victima, voluntarul sau personalul va evalua persoana în locul în care aceasta se simte cel mai confortabil pentru a derula interviul.

3.2.2.1. Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează în incinta serviciului de sprijinire a victimei

⁶⁶ EVVI (Evaluarea victimelor), ghid cu privire la evaluarea individuală a victimelor infracționalității, iulie 2015.

Atunci când evaluarea individuală a nevoilor se efectuează în incinta serviciului pentru sprijinirea victimelor, trebuie amenajate camere speciale pentru întâlnirea cu victimele. Camerele pot fi decorate și concepute astfel încât victimele să se simtă confortabil să vorbească și să se afle într-un mediu care să emane siguranță.

De asemenea, camerele pot fi amenajate pentru primirea copiilor. Serviciile pentru sprijinirea victimelor ar trebui să aibă o cameră specială, în care copiii se vor simți în siguranță și confortabil, cu jucării, scaune și mese mici, pereți colorați etc. Scopul este acela de a reduce la maximum o victimizare secundară și teama pentru copii. Un spațiu de joacă pentru copii în timp ce părinții lor se întâlnesc cu un lucrător de sprijin pentru victime este, de asemenea, important.

“Birourile noastre sunt decorate ca acasă, cât mai prietenoase și cât mai confortabile cu putință. Biroul nostru nu arată ca un birou în sensul clasic al cuvântului.” Interviu cu Victim Support Finlanda

În ceea ce privește **transferabilitatea**, serviciile pentru sprijinirea victimelor ar trebui să aibă în vedere întotdeauna astfel de camere primitoare atunci când victimele le vizitează sediul. Această practică este extrem de ușor transferabilă în alte țări.

3.2.2.2. Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează într-un alt loc ales de victimă

Posibilitatea de a vă întâlni cu victima într-un cadru diferit față de sediul serviciului de sprijin prezintă mai multe avantaje. Acest lucru poate fi foarte util pentru victimele din zonele îndepărtate, victimele cu dizabilități sau victimele cărora le este mult prea teamă să meargă la un birou specializat de sprijinire a victimelor. Un loc neutru, cum ar fi o cameră desemnată din clădirea primăriei, o cafenea sau o bibliotecă, poate fi considerat ca o alternativă adecvată.

Există exemple de succes ale unor servicii care sunt complet flexibile, cum ar fi *responsabilul personal* din Suedia, unde responsabilii de asistență nu au un birou și se angajează pe deplin să meargă acolo unde clienții au nevoie de ei.⁶⁷

Victim Support Olanda oferă trei posibilități pentru întâlnirea cu victimele:

- victima poate veni la sediul Victim Support Olanda, unde sunt amenajate camere pentru întâlnirea cu victimele;
- Victim Support Olanda a încheiat un acord cu anumite primării cu privire la asigurarea unei încăperi disponibile în situațiile în care victimele nu se pot deplasa la sediu;
- voluntarii se pot întâlni cu victimele la domiciliul acestora.

Vizitele la domiciliul victimelor sunt de asemenea posibile atunci când victimele nu vor să-și părăsească domiciliul sau nu se simt suficient de încrezătoare pentru a veni la sediul serviciului de sprijinire a victimelor. Această opțiune trebuie evaluată cu atenție. Vizita trebuie să se desfășoare într-un mod care să respecte dorințele victimelor legat de intimitate și demnitate, având în vedere în același timp securitatea furnizorilor de servicii. Personalul și voluntarii organizației **Victim Support Anglia și Țara Galilor** se pot de asemenea întâlni cu victimele la domiciliul acestora sau în cadrul comunității locale, dacă nu există nici un risc pentru aceștia.

⁶⁷ Reprezentanții personali (denumiți *Ombudsman* în Suedia) constituie o abordare inovatoare pentru sprijinirea persoanelor cu dizabilități psiho-sociale și intelectuale. Aceștia au fost introduși în Suedia în anul 2000 și de atunci furnizează cu succes servicii de sprijin. Pentru informații suplimentare, a se vedea: <http://www.right-to-decide.eu/2014/08/swedish-personal-ombudsman-service-po-for-people-with-mental-healthproblems/>

“Atunci când trimitem un voluntar sau un membru al personalului la domiciliul victimei, vom face mai întâi o evaluare a riscurilor. Vrem să oferim victimei sprijin, însă siguranța personalului și a voluntarilor este, de asemenea, foarte importantă. Trebuie să ne asigurăm că nimeni nu se află într-o situație periculoasă.” Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

În ceea ce privește **transferabilitatea**, serviciile naționale pentru sprijinirea victimelor trebuie să aibă în vedere siguranța victimelor și a personalului acestora atunci când acesta din urmă se întâlnește cu victimele în afara propriului sediu.

În unele state, serviciile pentru sprijinirea victimelor sunt situate în aceeași clădire cu secția de poliție, ca în Franța. După cum am discutat mai sus, acest lucru poate prezenta atât avantaje, cât și dezavantaje. Avantajul este că poliția poate să direcționeze victimele către serviciul de sprijinire a victimei în aceeași zi în care s-a raportat infracțiunea. Pe de altă parte, victimele ar putea să nu se simtă suficient de încrezătoare pentru a merge în același loc pentru a primi sprijin, atunci când infractorul ar putea fi în aceeași clădire, interogat de poliție. Această opțiune ar putea descuraja victimele să acceseze serviciile pentru sprijinirea victimelor atunci când nu trebuie și nu doresc să raporteze infracțiunea. Studiile sugerează faptul că victimele pun mare preț pe serviciile de sprijin care sunt independente comparativ cu instituțiile și că este posibil ca acestea să nu recurgă la servicii dacă consideră că aparțin guvernului sau poliției.⁶⁸

3.3. Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează pe baza unei abordări centrate pe victimă

Evaluarea nevoilor ca atare trebuie să se desfășoare pe baza unei abordări centrate pe victimă pentru a identifica mai bine nevoile victimelor și pentru a le permite victimelor să beneficieze de îndrumare în cadrul procesului de vindecare. Conținutul evaluării trebuie adaptat la caracteristicile victimei și la natura infracțiunii.

3.3.1. Conduita profesională a persoanei responsabile de evaluarea individuală a nevoilor

Recrutarea persoanelor responsabile de efectuarea evaluării individuale a nevoilor reprezintă un aspect crucial al unei evaluări individuale eficiente. Un proces atent de recrutare va permite voluntarilor și profesioniștilor să identifice nevoile victimelor într-o manieră centrată pe victimă.

Dat fiind faptul că **Weisser Ring Germania** se bazează pe voluntari, organizația a simțit nevoia de a-și "profesionaliza" activitatea prin intermediul standardelor⁶⁹. Standardele au fost elaborate pentru a garanta victimelor același serviciu, indiferent de locul în care se află sucursale locale în care victimele pot solicita sprijin sau informații. Weisser Ring urmează reguli stricte referitoare la procesul de recrutare a voluntarilor. Standardele sunt obligatorii pentru întreaga organizație, indiferent de circumstanțele locale și individuale. Voluntarii trebuie să respecte standardele. Voluntarii trebuie să accepte instruirea privind diferitele aspecte ale sprijinului acordat victimei și trebuie să își mențină

⁶⁸ Zarafonitou, C. (2011). Punitiveness, fear of crime and social views (Punitatea, teama de infracțiune și perspective sociale). În H. Kury și E. Shea (Eds.), *Punitivity. International Developments (Punitatea, evoluții internaționale)* (Vol. 2: Insecurity and Punitiveness (Nesiguranță și punitate), pag. 269-294).

⁶⁹ https://weisser-ring.de/sites/default/files/domains/weisser_ring_dev/downloads/broschuerestandardsfuerdieopferhilfe.pdf

angajamentul față de aceste standarde atâta timp cât activează în cadrul organizației. Conducerea sucursalelor are responsabilitatea de a se asigura că activitatea voluntarilor săi este de înaltă calitate, iar acest lucru face parte din îndatoririle profesionale și este considerat ca făcând parte din evaluarea generală a performanței.

“Pentru ca activitatea noastră să se plaseze la un standard ridicat, este esențial să avem un proces atent de selecție și recrutare a lucrătorilor voluntari pentru sprijinirea victimelor. (...). Aptitudinile și eligibilitatea fiecărui candidat sunt evaluate mai întâi în timpul interviurilor de selecție. O perioadă de probă, care implică experiență practică și discuții, îi ajută pe recrutori să vadă dacă un candidat răspunde așteptărilor unui lucrător care acordă sprijin victimelor.” Standardele Weisser Ring

Procesele de recrutare a voluntarilor în cadrul organizației **NATAL** se derulează foarte atent și respectă criteriile stricte. Voluntarii sunt selectați pe baza experienței lor în ceea ce privește traumele și victimizarea și a caracteristicilor personale. NATAL a dezvoltat un proces strict de selecție, care include o conversație telefonică, o sesiune de selecție realizată în grup și un interviu personal.

“În mod obișnuit, primim în jur de 100 de candidaturi și selectăm 10 dintre acestea.” Interviu cu NATAL

3.3.2. Întărirea capacității victimelor pe parcursul evaluării individuale a nevoilor

Serviciile pentru sprijinirea victimelor dețin un rol esențial în ceea ce privește întărirea capacității victimelor infracțiunilor de a face față traumei, stresului, precum și consecințelor fizice și financiare ale infracțiunii. Evaluarea individuală poate fi utilizată ca un instrument pentru întărirea capacității victimelor și pentru a le reaminti punctele forte și factorii de reziliență ai acestora.

“În timpul evaluării individuale, încercăm să identificăm factorii de reziliență ai victimelor și punctele forte ale acestora. Căutăm împreună cu victima ceea ce ar putea fi de ajutor pentru aceasta pentru a se pune pe picioare cât mai curând posibil.” Interviu cu Victim Support Olanda

Împuternicirea victimelor este extrem de importantă pentru victimele violenței domestice care s-ar putea afla sub controlul unui partener abuziv de mai mulți ani. Evaluarea individuală și sprijinul ulterior acordat victimelor le ajută pe acestea să preia controlul asupra propriei vieți și să se simtă din nou independente. Acesta este motivul pentru care este important ca victimele să fie întotdeauna implicate în procedura de evaluare prin ascultarea nevoilor și dorințelor acestora. Victimele trebuie să-și poată exprima dorințele în timpul următoarelor etape ale procedurii și cu privire la sprijinul pe care și-ar dori să-l primească.

“Încercăm să lucrăm cu victimele violenței domestice, pentru a le întări capacitatea de a prelua controlul asupra propriei persoane. Nu vrem să înlocuim un mijloc de control cu un altul.” Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

3.3.3. Evitarea revictimizării pe parcursul evaluării individuale a nevoilor

Evaluarea individuală a nevoilor trebuie să evite cât mai mult posibil să pună victimele într-o situație incomodă în care acestea să re trăiască infracțiunea. Serviciile pentru sprijinirea victimelor trebuie să asigure coerența și urmărirea corespunzătoare a informațiilor colectate în cadrul fiecărei întâlniri cu victimele.

În timpul primei convorbiri telefonice cu victimele, voluntarii organizației **Weisser Ring Austria** iau notițe – cu acordul verbal al victimelor – în cadrul sistemului intern de înregistrare a detaliilor referitoare la

victime și la infracțiune. Ulterior, în momentul în care se întâlnesc cu victimele, consilierii din cadrul birourilor Weisser Ring dețin deja informații în cadrul sistemului de înregistrare a clienților, astfel încât victimele nu trebuie să reia relatarea de la un capăt la altul.

Formularul de evaluarea individuală a nevoilor al **Victim Support Irlanda de Nord** cuprinde 2 rubrici pentru 'întâlniri ulterioare'. Acest lucru îi permite voluntarului care ține legătura cu victima să vadă ce informații au fost deja furnizate și să discute cu privire la ceea ce s-a făcut sau s-a spus deja în cadrul întâlnirilor anterioare. De asemenea, este important să se monitorizeze evoluția situației victimelor și impactul infracțiunii asupra vieții acestora.

First Assessment	Follow up meetings	
We are going to focus today on how the crime is affecting you and what your current needs are. I don't need you to talk about what happened unless you want to. Is there anything you would like to ask before we proceed? _____ _____ _____ _____	Follow up 1 - date ____/____/____ - Today we are going to revisit how you had been impacted when we last spoke and see how things have changed. - We will also review any actions we agreed at the last meeting and see if any new actions are needed. Before we look in more detail, generally are you feeling better or worse than when we last spoke? _____ _____ _____	Follow up 2 - date ____/____/____ - Today we are going to revisit how you had been impacted when we last spoke and see how things have changed. - We will also review any actions we agreed at the last meeting and see if any new actions are needed. Before we look in more detail, generally are you feeling better or worse than when we last spoke? _____ _____ _____

Figura 23 Secțiunea din formularul de evaluare utilizat de Victim Support Irlanda de Nord

NATAL și-a conceput evaluarea individuală pe bază de empatie și de dezvăluire treptată a informațiilor. În timpul primei conversații, voluntarul nu va adresa nici o întrebare și va lăsa victima să vorbească. În timpul următoarelor interacțiuni, voluntarul va adresa treptat câteva întrebări, va explica victimei de ce este important să pună aceste întrebări, însă întotdeauna într-un mod neinvaziv.

3.4. Evaluarea individuală a nevoilor se efectuează de către un profesionist sau voluntar calificat

Voluntarii din cadrul liniei de asistență a **NATAL** fac o instruire intensivă de 6 luni (4 ore pe săptămână) în domeniul traumelor și beneficiază de supraveghere și îndrumare permanentă din partea unui angajat cu experiență al echipei profesionale a NATAL. Instruirea este efectuată de personalul profesional al liniei telefonice de asistență. Cursul include o parte teoretică, instruire și practică și ateliere de lucru dinamice. În timpul instruirii, voluntarii învață să asculte victimele și să reacționeze într-un mod empatic și atent. De asemenea, aceștia învață despre modul în care pot adresa întrebările într-o manieră sensibilă și adecvată pentru a identifica nevoile victimelor. Este obligatoriu să participe la toate cursurile pentru a primi calificarea ca voluntar și a putea începe să lucreze în cadrul liniei de asistență.

"Înainte de a începe să lucreze independent, voluntarii trec printr-un stagiu în cadrul liniei de asistență cu un voluntar senior. Mai întâi le ascultă pe celelalte persoane care dau/primesc apeluri. Apoi încep să preia apeluri sub supervizarea unui voluntar cu experiență care este alături de ei și ascultă conversația. Voluntarii beneficiază întotdeauna de supervizare profesională, fiecare caz fiind revizuit de un profesionist în domeniul sănătății mintale, care îi oferă comentarii și îi îndrumă activitatea atunci când este necesar." Interviu cu NATAL

France Victimes oferă instruire asociațiilor victimelor, precum și partenerilor externi care sunt interesați să susțină victimele. Federația oferă diferite module de instruire care sunt structurate pe următoarele teme, permițând o îngrijire globală și multidisciplinară a victimelor⁷⁰:

- primirea, ascultarea și sprijinirea victimelor,
- sprijin comprehensiv și multidisciplinar pentru victime (pe probleme juridice, tipologii de victime și infracțiuni ...),
- abilități de afaceri cu management asociativ, modificări legislative, intervenția psihologilor, mediere penală și administrare ad-hoc,
- justiție reparatorie.

Aceasta organizează o sesiune de instruire inițială obligatorie pentru toți noii membri ai asociației locale, numită "Activitatea într-o asociație de sprijinire a victimelor"⁷¹. Instruirea are loc la Paris și este gratuită. Formarea de 5 zile este împărțită în două module: prima parte de 3 zile permite dobândirea cunoștințelor de bază cu privire la sprijinirea victimelor, înțelegerea mediului asociațiilor de sprijinire a victimelor, reacția la problemele practice ale victimelor, asigurarea cadrului preliminar de primire și crearea bazei fundamentale a sprijinului pentru victime. Cel de al doilea modul permite instruirea în ceea ce privește tehnicile de ascultare și interviuare a victimelor și metodologia diagnosticării generale. O instruire complementară numită "Îmbunătățirea tehnicilor de ascultare și interviuare" este de asemenea oferită personalului care va fi în contact direct cu victimele și care va trebui să asculte și să evalueze necesitățile victimelor. Programul ambelor cursuri se regăsește în anexă.

Toți voluntarii care vin în contact cu victimele trebuie să participe la un curs de instruire de 6 zile oferit de **Weisser Ring Germania**. În timpul instruirii, aceștia învață despre diferite metode de a purta o conversație cu victima cu nevoi dificile, personal și telefonic. Voluntarii primesc instruire suplimentară la fiecare câțiva ani pentru a se asigura faptul că aceștia înțeleg și aplică corect standardele organizației Weisser Ring.

"În momentul în care vine o victimă, există un lucrător voluntar complet instruit care știe cum să gestioneze situația." Interviu cu Weisser Ring Germania

Personalul și voluntarii organizației **Victim Support Anglia și Țara Galilor** care sprijină în mod direct persoanele afectate de infracționalitate beneficiază de instruire complexă, printr-o combinație de ateliere de lucru, învățământ de la distanță și discuții față în față. Formarea de bază include următoarele nouă subiecte: diferitele tipuri de infracțiuni și modalități prin care persoanele sunt adesea afectate, modul în care funcționează sistemul de justiție penală, modalitatea de evaluare a tipului de ajutor și susținere de care au nevoie persoanele, îmbunătățirea abilităților de comunicare, egalitatea de șanse, diversitate și confidențialitate, gestionarea comportamentelor dificile și inadecvate, modalitatea de solicitare de despăgubiri în urma unei infracțiuni violente, impactul criminalității asupra copiilor și siguranța personală.

⁷⁰ A se vedea catalogul complet cu modulele de instruire oferite de France Victimes la adresa: <https://www.Franta-victimes.fr/index.php/formation/catalogue>

⁷¹ Cursul de formare al France Victimes 'Travailler au sein d'une association d'aide aux victimes', disponibil în limba franceză la adresa: <https://www.Franta-victimes.fr/index.php/formation/catalogue?view=formation&id=173>

“În prima perioadă a contractului lor, noii membri ai personalului vor fi mai mult ca o "umbră". Vor asculta discuțiile și vor învăța de la un membru al personalului mai experimentat.” Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

3.5. Evaluarea individuală a nevoilor este concepută pentru identificarea serviciilor de care are nevoie victima

O evaluare eficientă a nevoilor permite găsirea corespondenței dintre nevoi și sprijinul disponibil⁷². O astfel de adaptare înseamnă de asemenea o eficiență crescută în cadrul organizațiilor care oferă sprijin victimelor. O evaluare efectivă individuală a nevoilor permite direcționarea victimelor numai către serviciile de care au nevoie acestea și descurajează furnizarea de servicii care nu sunt necesare. Efectuarea unei evaluări individuale privind nevoile de sprijin este cheia pentru asigurarea faptului că tipurile și capacitățile necesare de servicii sunt disponibile și accesibile victimelor infracțiunilor.⁷³

Modul în care se efectuează evaluarea individuală a nevoilor și conținutul acesteia vor determina tipul de sprijin pentru nevoile victimelor pe baza caracteristicilor personale, a experienței, a contextului social etc. Concluzia evaluării individuale va fi, în general, stabilită de persoana care a efectuat evaluarea, dar ar trebui să se aibă întotdeauna în vedere dorința și părerea victimei.

3.5.1. Metode pentru efectuarea evaluării individuale a nevoilor

Există diferite abordări, dar o caracteristică comună se remarcă în rândul serviciilor de sprijinire a victimelor intervievate. Cele mai multe dintre acestea nu utilizează nici un scenariu prestabilit sau linii directe cu întrebări specifice ce ar trebui adresate. Preferă să aibă o discuție deschisă cu victimele, care ar putea să se simtă mai libere și mai încrezătoare să discute și să-și exprime sentimentele și nevoile.

Într-o altă abordare, se preferă să existe îndrumări și întrebări pe care să le urmeze.

Ambele metode prezintă bune practici, însă utilizarea unor linii directe ar putea fi considerată mai utilă și asigură faptul că toate aspectele traumelor victimelor sunt analizate și evaluate.

3.5.1.1. Discuții deschise fără un scenariu prestabilit

Cei mai mulți furnizori de servicii pentru victime intervieuți au menționat faptul că nu utilizează nici un ghid sau scenariu cu întrebări atunci când efectuează evaluarea individuală a nevoilor unei victime. Această abordare prezintă avantajul de a lăsa victimele să vorbească liber, fără să se simtă interogate.

“E posibil ca victimele nici să nu-și dea seama că au fost supuse unei evaluări în timp ce sunt verificate diferite aspecte ale vieții lor și reziliența acestora.” Interviu cu Victim Support Olanda

“Nu utilizăm întrebări stricte sau linii directe, obținem mai multe informații atunci când lăsăm persoana să vorbească.” Interviu cu Victim Support Finlanda

⁷² Callanan M., Brown A., Turley C., Kenny T. and Roberts J., Ministerul Justiției din Marea Britanie, Evidence and Practice Review of support for victims and outcome measurement (Analiza dovezilor și a practicilor de sprijinire a victimelor și rezultatele măsurărilor), noiembrie 2012.

⁷³ Needs Assessment: A Practical Guide to Assessing Local Needs for Services for Drug Users (Evaluarea nevoilor: ghid practic pentru evaluarea nevoilor locale de servicii pentru consumatorii de droguri), Unitatea Scoțiană Executivă de Intervenție Efectivă, 2005.

Atunci când nu există un scenariu prestabilit sau un formular disponibil, voluntarii sau personalul responsabil de efectuarea evaluării beneficiază de instruire adecvată cu privire la modul de efectuare a evaluării nevoilor și pot efectua interviul într-o manieră sensibilă și atentă.

Evităm utilizarea unui scenariu prestabilit, deoarece acesta poate părea robotic pentru victime și nefiresc pentru personal. Îi încurajăm pe angajați să poarte o conversație cu oamenii și să formuleze pe parcursul conversației întrebările privind impactul infracțiunii asupra vieții victimelor. Dorim să încurajăm personalul să aibă o abordare naturală față de victimă, astfel încât empatia să poată ajunge la aceasta.” Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

“Evităm să recurgem la liste de verificare cu întrebări. Prin tehnicile de ascultare însușite în timpul instruirii, voluntarii sunt capabili să adreseze întrebările potrivite.” Interviu cu France Victimes

Această abordare are de asemenea avantajul de a fi percepută ca fiind mai firească de către victimă și de persoana care efectuează evaluarea. Modul relaxat și deschis de a face o evaluare prin intermediul conversației încurajează oamenii să exploreze modalități diferite de a satisface nevoile de sprijin.⁷⁴

“Dorim ca personalul să se poarte foarte natural, empatic și sincer cu victimele și să le arate și lor această preocupare reală.” Interviu cu Victim Support Anglia și Țara Galilor

Această abordare ar trebui să fie supravegheată cu atenție, iar persoana care efectuează evaluarea individuală trebuie să beneficieze de o pregătire adecvată.

3.5.1.2. Utilizarea liniilor directe și a întrebărilor specifice

Victim Support Irlanda de Nord utilizează o "evaluare a nevoilor clienților și o fișă a întâlnirilor" (a se vedea întregul document în anexă) pe care voluntarul o completează cu informațiile oferite de victimă. Formularele conțin întrebări specifice, însă voluntarul nu urmează formularul într-o manieră strictă. Evaluarea ia forma unei discuții deschise, în care voluntarul oferă îndrumare victimelor pentru a-și exprima sentimentele și impactul infracțiunii asupra diferitelor aspecte ale vieții acestora. Întrebările sunt foarte deschise și oferă victimelor posibilitatea de a răspunde la ceea ce simt fără a fi constrânse de întrebări specifice. În timpul interviului, voluntarul va lua notițe și va completa ulterior acest formular cu informațiile colectate. Chiar dacă voluntarii respectă instrucțiunile de efectuare a evaluării, aceștia sunt instruiți să o facă sub forma unor discuții cu victimele.

⁷⁴ Utilizarea conversației pentru evaluare și planificarea îngrijirii și sprijinirii persoanelor, Principiile evaluării conversaționale, Abilități de îngrijire, 2018

First Assessment	Follow up meetings	
How has this crime impacted on you physically? (e.g. physical injuries both short term and long term, sleep difficulties, stomach upset, overeating/loss of appetite, headaches, blood pressure problems etc.) _____ _____ _____ _____ _____ How has this crime impacted on you emotionally/psychologically? (e.g. fear and anxiety, anger, irritability, feeling numb, withdrawn or disconnected, loss of interest in favourite activities, sadness, sense of emptiness, hopelessness about the future, feeling unsafe etc.) _____ _____ _____ _____ _____	RECAP OF IMPACT When we last spoke, the physical impacts were _____. Have any of these resolved / improved? _____ _____ Are there any new physical effects? _____ _____ When we last spoke the emotional / psychological impacts were _____. Have any of these resolved / improved? _____ _____ Are there any new emotional impacts? _____ _____	RECAP OF IMPACT When we last spoke, the physical impacts were _____. Have any of these resolved? _____ _____ Are there any new physical effects? _____ _____ When we last spoke the emotional / psychological impacts were _____. Have any of these resolved? _____ _____ Are there any new emotional impacts? _____ _____
	Follow up meetings	

Figura 24 Secțiunea organizației Victim Support Irlanda de Nord privind evaluarea nevoilor clienților și fișa întâlnirilor

3.5.2. Conținutul evaluării individuale a nevoilor

Modalitățile în care pot fi afectate victimele influențează nevoia lor sporită de sprijin și asistență pentru victime. Interviuurile avute cu diferite servicii europene și internaționale pentru sprijinirea victimelor reflectă faptul că, deși metodele lor de evaluare individuală ar putea diferi, toate urmăresc modul în care infracțiunea a afectat victimele pe baza a 5 criterii:

- **Psihologic și emoțional:** auto-învinovărire, jenă, deprimare, anxietate, probleme de sănătate mintală etc.
- **Fizic:** lipsă de somn, senzație de rău, leziuni fizice, dizabilități, dureri cronice, afecțiuni cu transmitere sexuală, insomnie etc.
- **Financiar:** pierderi financiare, pierderi de bunuri și pierderi materiale, acces la compensații etc.
- **Juridic:** consiliere din partea unui avocat, instanță, martori, proceduri penale etc.
- **Social:** situație familială, statut profesional, sentiment de izolare, sentiment de nesiguranță etc.

Aceste cinci arii reflectă ceea ce studiile au constatat că reprezintă principalul impact al infracțiunilor asupra victimelor⁷⁵. Prin urmare, este esențial să examinăm aceste aspecte din viața victimei pentru a identifica nevoile și sprijinul necesar acestora.

Evaluarea individuală efectuată de **Victim Support Irlanda de Nord** se concentrează asupra modului în care infracțiunea a afectat trei aspecte diferite ale vieții victimelor: din punct de vedere fizic, emoțional, psihologic și financiar. Alte aspecte sunt de asemenea incluse, cum ar fi simptomele

⁷⁵ Understanding victims of crime, The Impact of the crime and support needs (Înțelegerea victimelor infracționalității, Impactul infracțiunii și nevoile de sprijin), Tamar Dinisman și Ania Moroz, Victim Support Anglia și Țara Galilor, aprilie 2017, disponibilă la adresa:

https://www.victimsupport.org.uk/sites/default/files/VS_Understanding%20victims%20of%20crime_web.pdf

traumatismelor și acțiunile stabilite de victimă și de furnizorul de asistență.

În anul 2012, un psiholog a efectuat o analiză a serviciilor oferite de Victim Support Irlanda de Nord pentru a identifica care ar fi cel mai bun model de utilizat la furnizarea serviciilor pentru victime, pe informațiilor colectate în timpul evaluării victimei. Recomandarea a fost aceea ca modelul acesteia de sprijin să se alinieze la Modelul de asistență psihologică primară al OMS⁷⁶. Primul ajutor psihologic (PAP) descrie o reacție umană de sprijinire a unei persoane care suferă și care poate avea nevoie de sprijin. PAP implică următoarele teme:

- acordarea de asistență și îngrijire practică fără a fi invaziv;
- evaluarea nevoilor și a preocupărilor;
- sprijinirea persoanelor pentru asigurarea nevoilor de bază (de exemplu, hrană și apă, informare);
- ascultarea persoanelor, fără a face presiuni asupra acestora să vorbească;
- alinarea suferinței persoanelor și sprijinirea acestora să rămână calme;
- sprijinirea persoanelor să se informeze și să se conecteze la servicii și asistență socială;
- protejarea persoanelor față de alte vătămări.

PAP implică factori care par a fi cei mai utili pentru recuperarea pe termen lung a persoanelor. Printre aceștia se numără:

- sentimentul de siguranță, conectarea cu ceilalți oameni, starea de calm și de speranță;
- beneficierea de acces la sprijin social, fizic și emoțional; și
- capacitatea de a se ajuta pe sine, atât ca individ, cât și ca comunitate.

Un tabel în care se face comparația dintre tematicile organizației Victim Support Irlanda de Nord cu tematicile PAP se regăsește în anexă. În momentul accesării serviciilor oferite de **Victim Support Anglia și Țara Galilor**, se va efectua o evaluare complexă a nevoilor în vederea analizării impactului infracțiunii asupra următoarelor aspecte din viața victimei:

- Sănătate și bunăstare
- Sentimentul de siguranță
- Capacitatea de a gestiona aspectele din viața cotidiană
- Spațiul locativ
- Aspectul financiar
- Încrederea în sine
- Relații/viață socială
- Statutul profesional, educație și pregătire

3.5.3. Concluzia cu privire la evaluarea individuală a nevoilor

Concluzia privind evaluarea individuală a nevoilor va defini sprijinul necesar victimei și dacă serviciul în cauză poate oferi acest sprijin sau dacă victima va fi direcționată către un alt serviciu.

“Cele două filozofii principale ale noastre constau în furnizarea de îngrijiri complete pentru toți cei care ne contactează și din furnizarea de îngrijire holistică, ceea ce înseamnă că ne asigurăm că un

⁷⁶ Primul ajutor psihologic: ghid pentru lucrătorii de teren, Organizația Mondială a Sănătății, 2011, disponibil la adresa: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44615/9789241548205_eng.pdf;jsessionid=D6E706AF7673723627855C6D1B901AE7?sequence=1

alt ONG sau o altă organizație va satisface nevoile pe care noi nu putem să le asigurăm.” Interviu cu NATAL

De regulă, decizia privind evaluarea individuală se ia de către persoana responsabilă de efectuarea evaluării, împreună cu victima. Trebuie luate în considerare dorințele și sentimentele victimelor, care vor influența în același timp concluzia asupra evaluării individuale a nevoilor.

Practicile arată că supravegherea și posibilitatea revizuirii cazului de către personalul superior, personalul de conducere sau de profesioniștii din domeniul sănătății ar putea fi de asemenea un avantaj. Consilierii care realizează evaluarea individuală a nevoilor în cadrul organizației **Weisser Ring Austria** oferă diferite opțiuni victimelor, care decid apoi cu privire la recomandarea expertului pentru sprijinirea victimelor. Se organizează de asemenea întâlniri ale echipei în cadrul cărora consilierii pot discuta despre cazurile lor și pot primi sfaturi de la ceilalți.

În momentul în care identifică nevoile victimelor și sprijinul de care acestea au nevoie, serviciile pentru sprijinirea victimelor vor ști dacă pot oferi sprijinul ele înseși sau vor direcționa victimele către un alt serviciu.

“Este responsabilitatea noastră să identificăm dacă victimele au nevoie de mai mult sprijin decât putem oferi noi. Dacă constatăm că victimele au nevoie de mai mult sprijin, le direcționăm către forme de sprijin mai specializate - psihologice sau juridice, de exemplu.” Interviu cu Victim Support Olanda

Unele servicii de sprijinire a victimelor au stabilit acorduri cu serviciul specializat de sprijinire a victimei sau cu alte instituții de direcționare, unul dintre aceste servicii fiind **Weisser Ring din Germania**.

“Avem acorduri de cooperare cu diferite organizații de sprijinire a victimelor pentru a asigura colaborarea acestora.” Interviu cu Weisser Ring Germania

Concluzie

Practicile prezentate în acest raport reflectă dificultățile cu care se confruntă serviciile pentru sprijinirea victimelor în activitatea de zi cu zi. Cele mai bune practici europene privind furnizarea de informații adoptă tehnici de comunicare flexibilă pentru a răspunde la factorii individuali, fapt care este realizabil prin înțelegerea cu adevărat a efectelor victimizării și a modului în care aceasta afectează capacitatea de a acumula, memora și înțelege informațiile. Stabilirea unui mecanism eficient de direcționare, care să protejeze datele victimelor și să utilizeze canale sigure de comunicare, poate diferi de la o țară la alta, în funcție de diferite criterii. Elaborarea și procesul de efectuare a evaluării individuale a nevoilor variază, de asemenea, în statele care au făcut obiectul studiului. Cu toate acestea, conținutul și diferitele aspecte legate de modul în care infracțiunea a afectat viața victimelor sunt aceleași. Furnizarea de informații este un prim pas indispensabil pentru asigurarea faptului că victimele infracțiunilor au cunoștință de drepturile lor și de serviciile de sprijin disponibile.

Cele mai bune practici prezentate în cadrul acestui raport există în mod obișnuit în cadrul unor sisteme de sprijinire a victimelor bine organizate, din state în care există atât servicii generice, cât și servicii specializate pentru sprijinirea victimelor și acestea colaborează între ele. Furnizarea de informații, direcționarea și evaluarea individuală a nevoilor trebuie toate efectuate în baza unei abordări centrate pe victimă, care urmărește să susțină și să consolideze drepturile fundamentale ale victimelor, să furnizeze efectiv servicii într-o manieră respectuoasă și individualizată, să sprijine victimele în mod egal, sensibil și axat pe victimă, să furnizeze în timp util informații cu privire la drepturi și la serviciile disponibile și să reducă la minim victimizarea secundară. Trebuie luate toate măsurile necesare pentru asigurarea securității și a bunăstării victimelor.

O bună cooperare și acorduri de lucru între autoritățile de poliție și serviciile pentru sprijinirea victimelor poate, de asemenea, facilita implementarea corespunzătoare a acestor cele mai bune practici, cum ar fi direcționarea automată, care ar da posibilitatea tuturor victimelor, indiferent de infracțiune, să poată beneficia de acces la servicii de asistență. Furnizarea de informații într-un mod simplu și ușor de înțeles este esențială ca victimele să poată accesa serviciile de sprijin și asistență de care au nevoie. Evaluarea individuală a nevoilor efectuată de serviciile pentru sprijinirea victimelor trebuie să fie personalizată, pentru a identifica nevoile victimelor într-o manieră adecvată și respectuoasă.

Instruirea este o componentă esențială a implementării bunelor practici. Se vor furniza servicii de bună calitate numai de către un personal instruit în mod adecvat. Pentru asigurarea unor servicii de cea mai bună calitate posibilă pentru victime, întregul personal și voluntarii care lucrează cu victimele infracțiunilor sau acordă sprijin acestora trebuie să beneficieze de nivelul necesar de pregătire în concordanță cu natura contactelor acestora cu victima și cu tipul de infracțiuni vizat. Instruirea se poate organiza la nivel intern – de către personalul propriu al organizației care va împărtăși cunoștințele sale, sau la nivel extern – prin externalizarea activității de instruire unor experți din afara organizației. Instruirea externă nu trebuie să implice costuri suplimentare; aceasta poate fi furnizată prin, de exemplu, schimburi de specialiști între organizații, care pot oferi instruire cu privire la forme specifice de servicii sau nevoi ale anumitor grupuri de victime vulnerabile. Serviciile de sprijin pentru victime pot, de asemenea, solicita finanțare externă pentru instruire printr-o serie de programe de finanțare.

Organele de aplicare a legii și serviciile pentru sprijinirea victimelor trebuie să ia toate măsurile pentru a se asigura de faptul că informații corecte sunt disponibile și accesibile tuturor victimelor infracțiunilor. Cele mai bune practici prezentate în acest document pot fi transferabile în alte state, cum ar fi funcția ad-on de pe website, care îi permite vizitatorului să acceseze informații în multiple limbi și formate. În afară de aceasta, informațiile trebuie repetate în timp, la diferite etape.

Așa cum a fost descris mai sus, sistemul informatic de direcționare automată ar trebui preferat pentru a asigura faptul că toate victimele beneficiază de acces egal la serviciile de sprijin. Cerințele privind protejarea vieții private și a datelor victimelor trebuie avute permanent în vedere. Prin urmare, utilizarea unor canale sigure de comunicare este esențială. O direcționare în timp util din partea organelor de poliție îi dă posibilitatea victimei să beneficieze de acces la sprijin adecvat imediat după momentul în care a fost săvârșită infracțiunea, dându-i posibilitatea acesteia să primească informațiile și asistența necesară.

Evaluarea individuală a nevoilor trebuie întotdeauna efectuată în baza unei abordări centrate pe victimă, pentru a asigura securitatea și bunăstarea victimelor. Conținutul și metodele pentru efectuarea evaluării trebuie adaptate pentru fiecare persoană în parte și trebuie să răspundă la nevoile individuale ale victimelor. Serviciile naționale pentru sprijinirea victimelor vor decide asupra practicilor pe care le vor adopta pentru satisfacerea efectivă a nevoilor victimelor.

Bunele practici prezentate în acest raport pot fi transpuse în alte state, integral sau parțial, în funcție de finanțarea, resursele umane și capacitatea disponibilă.

Anexe

1. Instrumentul de evaluare individuală a nevoilor al organizației Victim Support Irlanda de Nord
2. Temele PFA ale organizației Victim Support Irlanda de Nord
3. Formular de direcționare și consimțământ al organizației Weisser Ring Austria
4. Formular de direcționare al organizației Victim Support Anglia și Țara Galilor
5. Programele de instruire ale organizației France Victimes