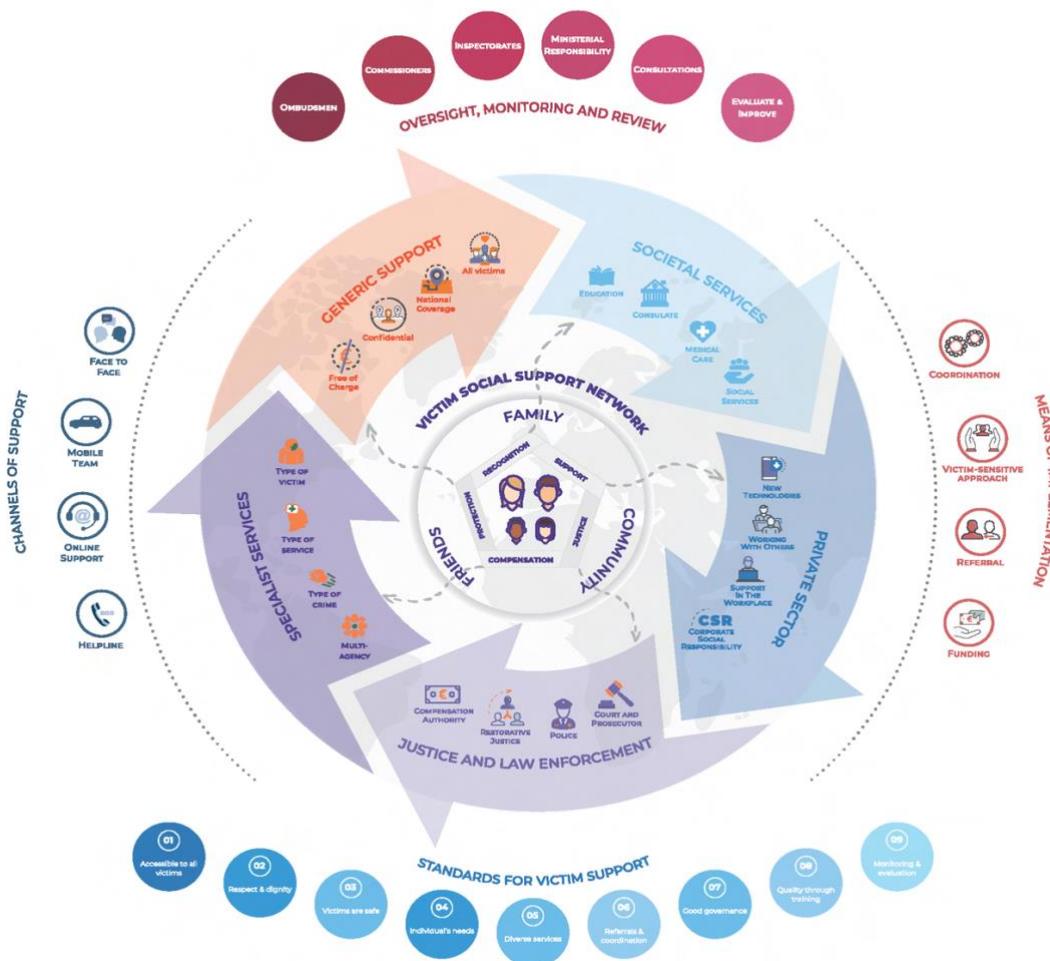


# RETE NAZIONALE PER UN'ASSISTENZA INTEGRATA ALLE VITTIME



2022

**Victim Support Europe**  
The Voice of Victims in Europe

rete  
**Dafne**  
Italia

# INDICE DEI CONTENUTI

<b>RINGRAZIAMENTI.....</b>	<b>4</b>
<b>SOMMARIO.....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>8</b>
<b>1 MODALITA' DI ATTUAZIONE .....</b>	<b>13</b>
1.1 Sistema di coordinamento .....	14
1.2 Sviluppo di un approccio sensibile alle vittime: integrazione del punto di vista della vittima nelle politiche e nelle interazioni quotidiane .....	16
1.3 Modalità di invio.....	17
1.4 Finanziamenti .....	20
<b>2 LA VITTIMA E LA SUA RETE DI SOSTEGNO SOCIALE .....</b>	<b>25</b>
2.1 Comprendere i bisogni delle Vittime.....	26
2.2 L'impatto del reato .....	28
2.3 La vittima e la sua rete di sostegno sociale .....	30
<b>3 I SERVIZI DI ASSISTENZA.....</b>	<b>37</b>
3.1 Principi generali applicabili ai servizi di assistenza alle vittime .....	39
3.2 Servizi di assistenza generalisti.....	43
3.3 Servizi di assistenza specialistici .....	46
3.4 Coordinamento e cooperazione tra servizi generali e specialistici .....	49
3.5 Standard di qualità per l'assistenza alle vittime .....	52
3.6 Canali di assistenza .....	59
<b>4 GIUSTIZIA E APPLICAZIONE DELLA LEGGE .....</b>	<b>62</b>
4.1 Visione e livello di leadership .....	63
4.2 Cambiamento strutturale .....	63
4.3 Cambiamento individuale e comportamentale .....	67
4.4 Servizi di giustizia riparativa .....	69
<b>5 SERVIZI SOCIALI .....</b>	<b>74</b>
5.1 Istituzioni sanitarie .....	75
5.2 Servizi sociali.....	76
5.3 Istituzioni educative .....	77
5.4 Consolati/ambasciate e altri servizi amministrativi .....	79
<b>6 SETTORE PRIVATO .....</b>	<b>82</b>
6.1 Sostegno alle aziende per migliorare il loro lavoro con le nuove tecnologie .....	83
6.2 Partenariati pubblico-privato-società civile - Aiutare a identificare e indirizzare le vittime .....	84
6.3 Sostegno sul posto di lavoro .....	85
6.4 Responsabilità sociale delle imprese.....	87
<b>7 SUPERVISIONE, MONITORAGGIO E REVISIONE .....</b>	<b>88</b>
7.1 Organismi indipendenti .....	89
7.2 Responsabilità ministeriale .....	92
7.3 Consultazioni, valutazione e miglioramento .....	93
<b>CONCLUSIONI.....</b>	<b>97</b>



# RINGRAZIAMENTI

Questo documento di sintesi è stato redatto da Léa Meindre-Chautrand, VSE Policy Officer, Solène Baudouin-Naneix, VSE Policy Assistant e Iris Lokerse, VSE Policy Assistant, con il supporto di Levent Altan, VSE Executive Director e Juliana Senra, VSE Policy Assistant, in stretta collaborazione con il Consiglio Direttivo e i membri di VSE.

Il lavoro si basa su ricerche teoriche e confronti avuti con il Consiglio direttivo e i membri di VSE, esperti nel campo dell'assistenza alle vittime. La loro esperienza pratica e le loro conoscenze sono state fondamentali per lo sviluppo del documento.

Un ringraziamento particolare va a Pamela Dalby, volontaria VSE, per l'attenta correzione del testo, e a Ruben Dos Santos, assistente alla comunicazione VSE, per la progettazione del rapporto.



# SOMMARIO

Ogni anno, nell'Unione Europea, circa 75 milioni di persone, pari al 15% della popolazione, sono vittime di gravi reati. L'impatto può devastare le persone dal punto di vista psicologico, fisico, finanziario e la loro vita lavorativa, sociale e familiare. La criminalità indebolisce le nostre società, le economie, la sicurezza e lo Stato di diritto.

Una risposta forte alla criminalità, che attenui completamente questi impatti, richiede un sistema di assistenza ben organizzato. Tuttavia, negli ultimi decenni, lo sviluppo dell'assistenza alle vittime è stato progressivo, frammentario e spesso settoriale. Di conseguenza in quasi tutti i Paesi si registrano molteplici livelli di risposta, duplicazioni o lacune nell'erogazione dei servizi e insufficienze nel coordinare le azioni in tutti i settori. In poche parole, alle vittime non è garantito un facile accesso a un'assistenza di qualità, nel momento, nel luogo e nel modo in cui ne hanno bisogno.

A quasi quarant'anni dall'adozione dei principi fondamentali di giustizia per le vittime di reato delle Nazioni Unite, in Europa è necessario un nuovo approccio. Un approccio che sia adatto alle esigenze del XXI secolo e che non faccia più della comprensione dell'assistenza alle vittime una questione di nicchia. Un approccio che colleghi i progetti *ad hoc* delle singole organizzazioni ai sistemi sanitari e giudiziari essenziali.

L'assistenza alle vittime deve essere intesa come un concetto in evoluzione che comprende tutte le aree della vita e che richiede un approccio a lungo termine, coordinato e completo. Deve essere organizzata in modo sistemico, strutturato e strategico, valorizzando il ruolo di ognuno nell'assistere le vittime e nell'affrontare l'impatto del reato. I Paesi in cui gli attori che forniscono assistenza operano in modo coordinato e in accordo con strategie a lungo termine, sono in una posizione migliore per sostenere efficacemente le vittime rispetto a quelli che si basano su decisioni individualizzate e a breve termine. Tutte le analisi dimostrano che i benefici economici e sociali superano di gran lunga i costi dell'implementazione dei sistemi di assistenza.

Un sistema nazionale di assistenza alle vittime è necessario per garantire una soluzione stabile e completa che risponda progressivamente ai molteplici bisogni delle diverse costellazioni di vittime. A tal fine, Victim Support Europe ha sviluppato una Rete nazionale per una assistenza integrata alle vittime così da aiutare gli Stati a implementare al meglio i diritti delle vittime e a fornire una migliore comprensione di come affrontarne i bisogni, garantendo che tutte le vittime siano riconosciute, trattate con dignità e rispetto e abbiano accesso a servizi adeguati.

La Rete nazionale di assistenza mira a cambiare il modo in cui percepiamo il coinvolgimento delle vittime, passando da un approccio a compartimenti, in cui ogni organizzazione opera in un unico ambito e in un'unica prospettiva, a uno in cui ogni ente che entra in contatto con le vittime lo fa da una prospettiva incentrata sulla vittima e sui

diritti umani. Invece di chiedersi come una vittima si inserisca nel sistema di un Paese, gli Stati devono adattare i sistemi per garantire che tutti gli impatti negativi del reato siano affrontati.

La rete nazionale di assistenza varierà da Paese a Paese; tuttavia, dovrebbe essere progettata per garantire che l'organizzazione e l'offerta di assistenza alle vittime siano gestite in modo strategico, formalizzando la cooperazione e il coordinamento tra le organizzazioni governative e la società civile che lavorano con le vittime di reato.

Poiché la vittima è al centro di questa rete, i suoi bisogni - rispetto e riconoscimento, sostegno, protezione, accesso alla giustizia e risarcimento - dovrebbero essere riconosciuti e dovrebbero essere messe in atto tutte le misure necessarie per soddisfarli. È dimostrato che quanto più forte e solidale è la rete sociale della vittima, tanto migliori sono i risultati. Una maggiore consapevolezza della società su come il pubblico può aiutare le vittime può avere un effetto importante sul miglioramento della resilienza.

Quando le vittime hanno bisogno di un supporto professionale, possono rivolgersi a servizi di assistenza generalisti e specialistici, gestiti dalla società civile o dai governi. L'assistenza generalista alle vittime offre i suoi servizi a tutte le vittime di reato, indipendentemente dal tipo di reato o dalla situazione della vittima. È una rete essenziale per garantire che nessuna vittima venga dimenticata. L'assistenza specialistica si rivolge a tipi specifici di vittime e può offrire una serie di servizi per aiutarle. Questo tipo di assistenza può essere offerto da organizzazioni differenziate o all'interno di un'organizzazione di assistenza generalista.

Se da un lato i servizi di assistenza svolgono un ruolo fondamentale nel recupero delle vittime e consentono loro di accedere a ulteriori diritti, dall'altro le vittime interagiscono con altri settori e servizi nella loro vita quotidiana. La qualità del loro coinvolgimento con i diversi attori (Forze dell'ordine, posto di lavoro, compagnia assicurativa, personale medico, insegnanti, ecc.) avrà un impatto sul loro recupero - danneggiando ulteriormente la vittima o massimizzando l'esperienza positiva e riducendo il rischio di vittimizzazione secondaria. Le persone che interagiscono con le vittime, le politiche e le procedure esistenti e le infrastrutture fisiche possono determinare se i bisogni delle vittime sono soddisfatti.

Meccanismi come la supervisione, il monitoraggio e la valutazione dovrebbero svolgere un ruolo sostanziale nell'attuazione della Rete nazionale di assistenza. Gli attori nazionali chiave, come i Commissari per le vittime, i coordinatori delle vittime o i Ministeri specifici, possono assumere un ruolo guida per garantire che le leggi, le politiche e le procedure integrino i diritti delle vittime e che tutti i settori cooperino in modo coordinato ed efficiente.

Sono necessari sufficienti flussi di finanziamento sostenibili sia per gestire i servizi di assistenza alle vittime, sia per garantire che i settori che interagiscono con le vittime

impieghino professionisti formati che comprendano la vittimizzazione, il suo impatto e i bisogni delle vittime. Dev'essere implementato anche il sistema di invii basati su un approccio senza previo consenso, in modo da garantire che tutte le vittime ricevano un'assistenza adeguata, mirata e tempestiva.

La combinazione di tutti questi diversi meccanismi e il coordinamento tra gli attori e i settori avranno il massimo impatto sulle vittime che hanno bisogno di protezione, assistenza e giustizia. Questi molteplici metodi per fornire e migliorare i servizi di assistenza contribuiranno a garantire una risposta al reato coerente e completa dal punto di vista della vittima.

# INTRODUZIONE

Cadere vittima di un reato è un'esperienza traumatica; non solo il reato in sé è angosciante, ma anche le conseguenze possono essere altrettanto drammatiche. Le vittime possono sentirsi impotenti e incerte su cosa fare dopo. **A causa del reato, possono subire un trauma: danni fisici, shock o sconvolgimenti emotivi.** Le reazioni a questi traumi variano da persona a persona e possono durare giorni, settimane, mesi o anni.

Sebbene la vittima possa sentirsi angosciata, scioccata o completamente persa, deve comunque svolgere molti compiti legati al reato: presentare una denuncia ufficiale alla polizia, contattare le compagnie di assicurazione o il proprio datore di lavoro, farsi visitare da personale medico. Le vittime possono subire un ulteriore contraccolpo da queste attività a seconda del modo in cui i professionisti interagiscono con loro.

La vittimizzazione secondaria<sup>1</sup> e la sensazione di isolamento di fronte a ostacoli emotivi, amministrativi, pratici e legali possono essere esacerbati da una **mancanza di comunicazione o di informazioni**, o da uno scarso coordinamento tra le autorità pubbliche e/o gli enti di assistenza. Inoltre, le persone che subiscono una vittimizzazione spesso non sono consapevoli dei loro diritti al sostegno e al risarcimento, del funzionamento del sistema di giustizia penale e delle risorse disponibili per loro e per le loro famiglie.

**I servizi di assistenza possono accompagnare le vittime nel loro percorso di recupero**, fornendo informazioni sui loro diritti e offrendo l'assistenza necessaria. Storicamente, questo tipo di assistenza è nato da una combinazione di iniziative di base, sviluppo scientifico e crescente consapevolezza a livello governativo delle conseguenze del reato<sup>2</sup>. È stato riconosciuto che i sistemi di giustizia penale, che in precedenza si concentravano sugli imputati, pregiudicavano le vittime in vari modi. Col tempo, i governi hanno iniziato ad apprezzare il valore e l'importanza dell'assistenza alle vittime e hanno iniziato a offrire loro assistenza direttamente attraverso servizi governativi consolidati e indirettamente attraverso rapporti di lavoro con attori non governativi dedicati.

Negli ultimi quarant'anni, l'attenzione si è concentrata sulla creazione di organizzazioni di assistenza alle vittime o sull'incorporazione di servizi di assistenza alle vittime in enti già esistenti, come la polizia. Questo approccio è stato vantaggioso per le vittime, in

---

<sup>1</sup> La vittimizzazione secondaria può essere definita come la "vittimizzazione che si verifica non come risultato diretto dell'atto criminale, ma attraverso la risposta delle istituzioni e degli individui alla vittima", Justice in Matters involving Child Victims and Witnesses of Crime, Model Law and Related Commentary, United Nations Office On Drugs And Crime, 2009, disponibile a: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Justice\\_in\\_matters...pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Justice_in_matters...pdf)

<sup>2</sup> The role of civil society in the development of victims' rights and delivery of victims' services, Multi Donor trust Fund for Justice Sector Support in Serbia in partnership with Victim Support Europe, 2018, 2018, disponibile a: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/681301560861614376/pdf/The-Role-of-Civil-Society-in-the-Development-of-Victims-Rights-and-Delivery-of-Victims-Services.pdf>

particolare quando i servizi sono stati istituiti per servire tutte le vittime di reato e gruppi specifici, come le vittime di violenza domestica.

Tuttavia, questo non è sufficiente per rispondere adeguatamente ai bisogni di assistenza delle vittime, né per garantire che servizi di alta qualità siano prontamente accessibili alle vittime che ne hanno bisogno. **Le iniziative sono spesso sporadiche e frammentate** tra i diversi settori e nelle diverse parti di un Paese. Le grandi città possono offrire servizi con professionisti qualificati e standard di qualità elevati, mentre le aree rurali possono non avere infrastrutture di assistenza disponibili. Questa mancanza di coordinamento si traduce spesso in ripetizioni, ritardi, confusione e lacune nella fornitura di servizi alle vittime.

Se da un lato è importante migliorare le modalità di assistenza alle vittime da parte delle organizzazioni professionali, dall'altro è necessario riconoscere che le vittime possono richiedere un ampio spettro di assistenza. Pertanto, **una vasta gamma di attori, che entrano in contatto con le vittime, hanno tutti un ruolo nel fornire assistenza (ad esempio, giustizia, sanità, istruzione, colleghi, ecc.)**

Non solo un approccio coerente è fondamentale per ottenere un'assistenza specifica alle vittime, ma anche per raggiungere obiettivi più ampi di benessere sociale ed economico, come stabilito dagli Obiettivi di sviluppo sostenibile<sup>3</sup> (the Sustainable Development Goals-SDGs). Ci sono almeno sette SDG che, a prima vista, potrebbero beneficiare di interventi mirati alle vittime, tra cui l'SDG 1 - Nessuna povertà, l'SDG 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica e l'SDG 10 - Riduzione delle disuguaglianze<sup>4</sup>.

Poiché il reato e la vittimizzazione hanno un impatto sia sugli individui sia sulla società nel suo complesso, il reato incide direttamente sulla **produttività economica** quando le vittime non possono tornare al lavoro, portando potenzialmente a un aumento della povertà a causa delle spese impreviste legate al reato. Inoltre, si verificano casi di discriminazione: alcune comunità sono più a rischio di vittimizzazione a causa della loro posizione economica o sociale.

La produttività economica può quindi essere ostacolata se non è disponibile una struttura di assistenza coesa. Inoltre, si manifestano altri problemi, come la mancanza di coordinamento o l'aumento della concorrenza tra i servizi, la mancanza di fondi, ecc. **Le inefficienze nell'erogazione del sostegno in modo coordinato e completo portano a un servizio scadente per le vittime che riescono ad accedere all'assistenza; tuttavia, molte altre vittime potrebbero non riuscire a ottenere aiuto a causa della scarsa erogazione dell'assistenza.**

---

<sup>3</sup> United Nations, Department of Economic and Social Affairs Sustainable Development, Do you know all 17 SDGs?, <https://sdgs.un.org/goals>

<sup>4</sup> Contribution to the Roadmap For The Victims' Rights Strategy 2020-2024, Victim Support Europe, 2020, available at: [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1614695273VSESubmissionEUVictimsRightsStrategy.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1614695273VSESubmissionEUVictimsRightsStrategy.pdf)

Come già accennato, dopo il reato le esperienze delle vittime con le istituzioni - personale medico, sistema giudiziario, forze dell'ordine, datori di lavoro ecc. -, possono portare alla **vittimizzazione secondaria**. La vittimizzazione secondaria istituzionalizzata è più evidente all'interno del sistema di giustizia penale e deriva da comportamenti intrusivi o inappropriati da parte di agenti di polizia o altro personale della giustizia penale. In modo più sottile, anche le indagini penali, le decisioni sull'opportunità di procedere, il successivo processo e persino la condanna dell'autore del reato possono causare vittimizzazione secondaria.

La vittimizzazione secondaria può essere il risultato dell'interazione con altri soggetti: il personale scolastico può ignorare la rivelazione di un abuso da parte di un bambino; i medici possono non riconoscere i segni di abuso domestico, ecc. Anche organizzazioni come i servizi per le vittime, i sistemi di risarcimento delle vittime, i servizi per i rifugiati e le istituzioni per la salute mentale possono attuare politiche e procedure che potrebbero portare alla vittimizzazione secondaria.

Riconoscendo queste sfide e sulla base dei dati presentati nel progetto VOCIARE<sup>5</sup> che valuta l'attuazione della Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato<sup>6</sup> (di seguito "Direttiva sui diritti delle vittime") in tutti gli Stati membri partecipanti, Victim Support Europe ha sviluppato una **rete nazionale per un'assistenza integrata alle vittime**<sup>7</sup>. La rete mira ad aiutare gli Stati membri a implementare meglio i diritti delle vittime; a fornire una migliore comprensione di coloro che sono coinvolti nel soddisfare i bisogni di assistenza delle vittime; a garantire che tutte le vittime che necessitano di assistenza siano riconosciute, trattate con dignità e rispetto e abbiano accesso ai servizi in base ai loro bisogni.

Una rete nazionale per l'assistenza varia da Paese a Paese; tuttavia, dovrebbe essere concepita per garantire che l'organizzazione e l'erogazione dell'assistenza alle vittime siano gestite in modo strategico, formalizzando la cooperazione e il coordinamento **tra il governo e le organizzazioni della società civile che lavorano con le vittime di reato**.

Le componenti fondamentali della rete sono la determinazione del ruolo di ogni individuo e di ogni organizzazione nell'assistenza, basando i meccanismi di coordinamento sul Meccanismo nazionale di riferimento sviluppato dall'OSCE/ODIHR. In base a ciò, una rete nazionale di riferimento comprende un "coordinatore nazionale, che spesso è un funzionario governativo di alto livello, e una tavola rotonda composta da rappresentanti di alto livello delle agenzie governative e della società civile che elaborano

<sup>5</sup> Victim Support Europe, VOCIARE Project, <https://victim-support.eu/what-we-do/our-projects/previous/prjct-vociare/>

<sup>6</sup> Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, disponibile in: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>

<sup>7</sup> VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe – Synthesis Report, Victim Support Europe, 2019, disponibile in: [https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/VOCIARE\\_Synthesis\\_Report.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/VOCIARE_Synthesis_Report.pdf)

raccomandazioni per le politiche e le procedure nazionali relative alle vittime"<sup>8</sup>. Una rete nazionale di assistenza alle vittime include anche gruppi di lavoro *ad hoc* che si occupano di questioni specifiche delle vittime. Tali strutture saranno probabilmente più efficaci se "basate su un accordo formale di cooperazione tra i partecipanti - ad esempio, un memorandum d'intesa - che stabilisce il ruolo e i doveri specifici di ciascuno di essi"<sup>9</sup>.

Lo schema dimostra che l'erogazione dell'assistenza non è una nozione statica, ma piuttosto **un concetto in evoluzione** che comprende tutte le aree della vita e che dovrebbe essere considerato con un approccio a lungo termine, coordinato e globale. È riconosciuto che i Paesi in cui tutti coloro che forniscono assistenza agiscono all'unisono, con strategie a lungo termine, sono in una posizione migliore per sostenere efficacemente le vittime rispetto a quelli basati su decisioni individualizzate e a breve termine.

Questo documento fornisce una panoramica dei fattori che hanno un impatto positivo sulla vita delle vittime e degli approcci organizzativi che li riuniscono in un sistema coerente di assistenza di alta qualità. L'obiettivo è quello di cambiare il modo in cui percepiamo il coinvolgimento delle vittime, passando da un approccio a compartimenti, in cui ogni organizzazione opera in un unico ambito e in un'unica prospettiva, a uno in cui **ogni ente che entra in contatto con le vittime lo fa da una prospettiva incentrata sulla vittima e sui diritti umani**. *Invece di chiedersi come una vittima si inserisca nel sistema di un'organizzazione, le organizzazioni dovrebbero chiedersi come devono adattarsi per garantire che tutti gli impatti negativi del reato siano affrontati.*

I servizi di assistenza sono fondamentali per il recupero delle vittime, ma devono essere visti come parte di una soluzione nazionale più ampia. L'esperienza di diversi Paesi dell'Unione Europea dimostra che, in presenza di un sistema di assistenza olistico, le vittime ricevono un'assistenza migliore e possono riprendersi più velocemente.

**Una rete nazionale chiara e integrata** richiede che i seguenti servizi di assistenza lavorino in collaborazione tra loro:

- Organizzazioni con l'unica responsabilità di fornire assistenza a tutte le vittime di reato, in modo personalizzato (specifico per il genere, per i minori, ecc.); si tratta di organizzazioni generaliste di assistenza alle vittime;
- Organizzazioni che supportano gruppi distinti di vittime (ad esempio, donne vittime di violenza, LGBTI+, bambini vittime, ecc.) o che si specializzano in una forma specifica di assistenza alle vittime; queste sono organizzazioni specialistiche di assistenza alle vittime;
- Organizzazioni o istituzioni la cui responsabilità non è solo quella di sostenere le vittime, ma che necessitano di un livello sufficiente di competenza in materia di

<sup>8</sup> National Referral Mechanisms, Joining Efforts to Protect the Rights of Trafficked Persons, A Practical Handbook, OSCE/ODIHR, 2004, disponibile online: <https://www.osce.org/files/f/documents/0/4/13967.pdf>

<sup>9</sup> Id.

vittimizzazione perché possono incontrare e lavorare con le vittime regolarmente (unità speciali di assistenza alle vittime nella polizia, unità di emergenza, ospedali con un centro per le violenze sessuali, assistenti sociali con una formazione specifica, ecc.); questi servizi corrispondono ai settori della società, del privato, della giustizia e delle forze dell'ordine.

Inoltre, **un'ampia gamma di meccanismi, principi chiave e attori** può garantire che l'assistenza venga fornita con successo. Essi includono le modalità di invio, gli standard di qualità, i sistemi di monitoraggio e revisione, il coordinamento, i finanziamenti, gli attori del settore privato e altri soggetti che non entrano essenzialmente in contatto con le vittime.

# 1 MODALITA' DI ATTUAZIONE

PRIMA DI DESCRIVERE I VARI ATTORI COINVOLTI NELLA RETE NAZIONALE PER L'ASSISTENZA INTEGRATA ALLE VITTIME, È IMPORTANTE EVIDENZIARE I MEZZI CON CUI TALE RETE PUÒ ESSERE IMPLEMENTATA PER FUNZIONARE EFFICACEMENTE. PER GARANTIRE CHE LA RETE DI ASSISTENZA DIVENTI REALTÀ DEVONO ESSERE PRESENTI I SEGUENTI ELEMENTI CHIAVE:

- Cooperazione e coordinamento;
- Erogazione di un servizio attento alle vittime;
- Le vittime devono essere indirizzate ai servizi di assistenza pertinenti (tra cui polizia, sanità, servizi sociali, ecc.);
- Finanziamento delle organizzazioni di assistenza.

## 1.1 Sistema di coordinamento

Negli ultimi cinquant'anni, il settore dell'assistenza alle vittime è stato caratterizzato da azioni diversificate, incentrate su gruppi specifici di vittime, spesso prioritarie in base alle tendenze del reato e ai casi di grande rilievo. Il risultato è stato che i progressi compiuti sono stati spesso ad hoc, senza una visione a lungo termine. Allo stesso tempo, affrontare efficacemente i molteplici bisogni di assistenza di una comunità di vittime diversificata ha richiesto l'intervento di attori provenienti da molti settori.

In assenza di meccanismi generali che stabilissero le priorità e garantissero che gli attori lavorassero insieme in modo coerente, era inevitabile che si creassero lacune - o sovrapposizioni di risposte - nell'assistenza.

Come è stato sempre più riconosciuto, non è sufficiente considerare i ruoli, le responsabilità e le azioni individualmente, ma piuttosto **implementare i diritti e i servizi delle vittime attraverso una visione coerente e coordinata.**

Questo approccio è stato adottato dall'OSCE/ODIHR e da altri nel contesto dello sviluppo di modalità di invio nazionali per le vittime di tratta.<sup>10</sup> In linea con ciò, Victim Support Europe raccomanda che tutti gli Stati membri stabiliscano un **sistema formale di coordinamento e cooperazione** attraverso il quale gli attori dello Stato e della società civile **adempiamo ai loro obblighi di protezione e tutela di tutte le vittime di reato.**

Le parti costitutive del sistema di coordinamento dovrebbero includere:

- **Una strategia nazionale per i diritti delle vittime:** una strategia sostenibile a lungo termine dovrebbe definire le priorità chiave, gli obiettivi e le attività governative che proteggeranno e promuoveranno i diritti di tutte le vittime di reato. Dovrebbe identificare le azioni chiave per i vari attori (governo, magistratura, settore sociale e privato, e società civile)<sup>11</sup>;
- **Un coordinatore nazionale:** un funzionario governativo o civile di alto livello responsabile della realizzazione complessiva della rete;
- **Un commissario per le vittime:** un organo indipendente incaricato di monitorare e sfidare il governo sulle sue politiche, che fornisca raccomandazioni e consigli al governo, agisca come voce delle vittime e sensibilizzi sui diritti e le questioni delle vittime;
- **Un gruppo di lavoro o un comitato di implementazione** composto da alti rappresentanti del governo e della società civile, in grado di sviluppare e implementare la politica e le procedure della strategia nazionale e di coordinare le attività tra i diversi settori;

<sup>10</sup> National Referral Mechanisms, Joining Efforts to Protect the Rights of Trafficked Persons, A Practical Handbook, 2004, OSCE/ODIHR, disponibile online: <https://www.osce.org/files/f/documents/0/4/13967.pdf> con versione aggiornata <https://www.osce.org/files/f/documents/f/5/510551.pdf>

<sup>11</sup> For examples of national strategies see: <https://www.gov.uk/government/publications/victims-strategy>; [https://www.tusla.ie/uploads/content/DSGBV\\_-\\_Second\\_National\\_Strategy.pdf](https://www.tusla.ie/uploads/content/DSGBV_-_Second_National_Strategy.pdf); <https://www.justice.gov/humantrafficking/page/file/922791/download>

- Possono essere creati anche **gruppi di lavoro *ad hoc*** che si occupino di questioni specifiche relative alle vittime;
- **Un consiglio consultivo nazionale** composto da vittime e sopravvissuti assicura che la voce delle vittime sia parte integrante dello sviluppo di politiche, procedure e pratiche, ecc.;
- **Un meccanismo di invio nazionale** che garantisca che le vittime siano indirizzate ai servizi appropriati.

I dettagli operativi specifici possono essere definiti nella legislazione, nelle norme amministrative o nelle guide pratiche, anche se una maggiore coerenza e certezza si ottiene attraverso la legislazione.

Tali dettagli possono includere:

Una **valutazione** per determinare le principali parti interessate; chi dovrebbe partecipare alla rete; quale struttura potrebbe essere più efficace in un determinato Paese; e quali questioni richiedono maggiore attenzione.

**Modalità di lavoro**, che definiscano ruoli e compiti, dovrebbero essere formalizzati, ad esempio attraverso protocolli o Memorandum d'intesa.

Per guidare lo sviluppo di una strategia nazionale e l'attuazione di modalità nazionali di invio, i responsabili politici dovrebbero essere incoraggiati a utilizzare la **valutazione dei bisogni a livello nazionale e della comunità**. In breve, la valutazione è un processo strategico per identificare i bisogni di una comunità a livello nazionale, regionale o locale, al fine di affrontare e integrare meglio tali bisogni nella pianificazione e nell'erogazione dei servizi.<sup>12</sup>

Una valutazione a livello nazionale aiuterebbe a determinare quali agenzie e organizzazioni della società civile sono le principali parti interessate nelle attività di assistenza alle vittime, quali di esse dovrebbero partecipare alla rete nazionale di assistenza, quale struttura e schema di coordinamento potrebbero essere più efficaci e quali questioni richiedono maggiore attenzione a livello nazionale.

In questo contesto, una valutazione dei bisogni della comunità delle vittime si concentra sulle vittime di reato e/o sui fornitori di servizi che lavorano con le vittime di reato a livello locale, regionale e/o nazionale. La valutazione considera i bisogni, i punti di forza, le risorse e le vulnerabilità delle vittime di reato e/o dei fornitori di servizi, al fine di mettere al corrente le autorità pubbliche, i leader della comunità o altri stakeholder su eventuali lacune esistenti e di affrontarle con un piano d'azione.

In termini generali, una valutazione dei bisogni della comunità può essere cruciale per qualsiasi governo che voglia elaborare politiche basate su dati concreti. Le valutazioni dei

---

<sup>12</sup> Community Needs Assessment, Tracy Taylor and Mackenzie Brunson, disponibile online at: <https://www.learningtogive.org/resources/community-needs-assessments>

bisogni della comunità raccolgono dati che consentono di preparare e rivedere le politiche e di monitorarne l'attuazione in vista di cambiamenti futuri.

Le valutazioni della comunità devono essere considerate nell'ambito di un più ampio approccio nazionale alla vittimizzazione e possono essere precedute da una **valutazione nazionale iniziale**. È importante che la prospettiva nazionale sia combinata con gli approcci locali e regionali per garantire coerenza e coordinamento, evitando la frammentazione, l'inefficienza e le disuguaglianze geografiche, assicurando al contempo che gli approcci riflettano i bisogni specifici delle vittime e della comunità locale.

## **1.2 Sviluppo di un approccio sensibile alle vittime: integrazione del punto di vista della vittima nelle politiche e nelle interazioni quotidiane**

**I membri di numerose organizzazioni entrano in contatto con le vittime a seguito di un reato.** Ad esempio, gli agenti delle Forze dell'ordine sono spesso il primo contatto ufficiale della vittima dopo il reato; i membri del sistema giudiziario (pubblici ministeri, giudici, avvocati, ecc.) seguono le vittime attraverso il sistema di giustizia penale. Le vittime possono anche entrare in contatto con le istituzioni e gli operatori sanitari o con i servizi sociali quando si trovano ad affrontare le conseguenze del reato, sia immediate (ad esempio, le lesioni fisiche derivanti dal reato) sia a medio e lungo termine (ad esempio, per le esigenze abitative, l'assistenza all'infanzia o all'occupazione).

Lo sviluppo e l'implementazione di un sistema nazionale richiedono la comprensione del **modo in cui questi servizi, attraverso il loro impegno con le vittime di reato, influiscano sul recupero della vittima. È necessario:**

Identificare i segnali di vittimizzazione e comprendere i bisogni delle vittime;

Comunicare con le vittime (identificate e potenziali) in modo rispettoso e sensibile;

Fornire informazioni pertinenti sui diritti delle vittime, sull'assistenza e sui servizi disponibili e su dove reperire ulteriori informazioni;

In conformità con le norme sulla protezione dei dati, mettere direttamente in contatto le vittime con gli stakeholder interni o esterni in base ai loro bisogni (assistenza alle vittime, forze dell'ordine, assistenza sanitaria, servizi sociali, ecc.)

Tutte le organizzazioni e i servizi **devono sviluppare e integrare un approccio sensibile verso le vittime nell'erogazione dei servizi e nell'interazione** con le vittime potenziali o identificate.

Tale approccio dovrebbe essere realizzato a tre livelli: all'interno della **direzione dell'organizzazione**, attraverso il comportamento dei membri dell'organizzazione e all'interno delle **strutture, delle regole e delle politiche dell'organizzazione**. Ad esempio, i membri del personale in prima linea dovrebbero ricevere regolarmente una formazione

adeguata per essere in grado di identificare, coinvolgere e fornire informazioni alle vittime in modo rispettoso.

A tal fine, raccomandiamo che le organizzazioni o i servizi di questi settori si impegnino a:

comprendere il ruolo che la propria organizzazione svolge nell'assistenza alle vittime, identificare e sviluppare una rete di assistenza, comprendere i bisogni delle vittime; capire come il reato influisca sulle vittime e come il servizio può ridurre o aumentare gli effetti di un reato. Identificare gli obiettivi del servizio per quanto riguarda le vittime di reato e tutte le potenziali sfide o barriere che impediscono l'assistenza alle vittime, e sviluppare linee guida per l'erogazione del servizio;

pianificare l'erogazione del servizio e l'impegno con le vittime e capire quali azioni - ad esempio la formazione del personale - o strumenti - ad esempio i moduli di denuncia - sono necessari per garantire tale erogazione. Identificare i rischi e le vulnerabilità delle vittime, valutare come mitigarli e introdurre misure appropriate.

### 1.3 Modalità di invio

La **procedura di invio** è il "mezzo per mettere in contatto le vittime di reato e i servizi di assistenza che meglio aiuteranno a riprendersi dagli eventi che hanno portato l'individuo a diventare vittima"<sup>13</sup>.

L'invio non consiste semplicemente nel fornire alla vittima informazioni sulla disponibilità dell'assistenza. Fornire informazioni sui servizi esistenti - tramite volantini o brochure, di persona o attraverso un sito web, è un punto di partenza, ma non è sufficiente per definire il concetto di invio.

Un buon sistema di invio è quello in cui **la prima autorità competente in contatto con una vittima invia i dati di contatto della vittima a un'organizzazione di assistenza**. Quest'ultima contatta la vittima, le spiega i propri servizi e, se la vittima è d'accordo, le fornisce un'assistenza adeguata e personalizzata.

#### I principali vantaggi di un sistema di invio sono:

— **massimizzare l'accesso e l'utilizzo dei servizi di assistenza:** una vittima potrebbe non essere in grado di valutare da sola i propri bisogni o potrebbe incontrare difficoltà che le impediscono di raggiungere le organizzazioni di assistenza. È stato dimostrato che le vittime che vengono solo informate sui servizi hanno meno probabilità di contattare le organizzazioni di assistenza rispetto a quelle che vengono indirizzate direttamente a un'organizzazione. Questo è dovuto soprattutto al fatto che persone ben formate possono spiegare chiaramente quale sia l'assistenza disponibile e aiutare la vittima a capire perché possa essere utile per lei. Un sistema di invii riduce anche il numero di vittime che altrimenti non riceverebbero l'assistenza necessaria. Il sistema mette l'impegno e il processo decisionale nelle

<sup>13</sup> Manual Of Effective And Secure Referrals Of Victims, M. Carmo, C. David, L. Meindre-Chautrand, M. Valerio, 2020, available online: [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1626338096Manualfinalforprint.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1626338096Manualfinalforprint.pdf)

mani sia della vittima sia del fornitore del servizio, superando così pregiudizi o preconcetti.

- **Migliorare la capacità di valutare i bisogni individuali:** la valutazione dei bisogni viene eseguita da un operatore di assistenza alle vittime nel modo più efficace e coerente. L'organizzazione che effettua la valutazione conosce l'impatto del reato sulle vittime e i fattori da valutare per quanto riguarda i bisogni di assistenza. La valutazione avverrà anche in collaborazione con la vittima.
- **Ridurre l'onere per le vittime:** quando si ricorre all'invio, l'onere di contattare le vittime ricade sui servizi di assistenza alle vittime, e non ci si aspetta che siano le vittime a rivolgersi loro per ottenere assistenza. L'accettazione dell'assistenza è più alta quando esistono sistemi di invio obbligatori che prescindono dal consenso.
- **Massimizzare l'efficienza del processo:** un sistema di invii obbligatori riduce il tempo che intercorre tra l'identificazione della vittima e la ricezione di un'offerta di supporto professionale.
- **Ridurre gli oneri per gli operatori:** un sistema di invio riduce l'onere per gli operatori in prima linea, che potrebbero non essere in grado di spiegare come funzionano i servizi, cosa offrono e perché sono utili. Un sistema di invii dovrebbe risolvere le questioni relative a quale organizzazione la vittima debba essere indirizzata.

Nonostante questi vantaggi, l'esperienza e la ricerca dimostrano che i **sistemi di invio** tra le forze dell'ordine e i servizi di assistenza alle vittime **sono spesso inefficaci**. Ciò può essere dovuto al fatto che la polizia ha una scarsa conoscenza dei servizi di assistenza alle vittime, che il personale non è formato in materia di assistenza alle vittime e di invio, che non esiste un protocollo di invio tra forze dell'ordine e servizi di assistenza alle vittime o che semplicemente non sono disponibili servizi di assistenza.

Senza una rete di riferimento nazionale, le modalità di invio possono essere stabilite localmente o *ad hoc*, affidandosi alle iniziative individuali. Una Rete nazionale di assistenza alle vittime integrata supera questi problemi fornendo **piani nazionali per le procedure di invio e la cooperazione fra i servizi**, assicurando **l'uguaglianza e la coerenza** dell'approccio in tutto il Paese e affrontando le questioni di concorrenza o di appropriatezza dell'invio tra le organizzazioni.

Un sistema di invii obbligatori tra forze dell'ordine e servizi di assistenza alle vittime è l'approccio più efficace. Se il sistema non è obbligatorio, gli agenti continueranno a prendere decisioni sbagliate su quali siano le vittime da indirizzare. Un processo decisionale più rapido ed efficace consiste nel mettere la vittima direttamente in contatto con il fornitore del servizio di assistenza.

**Un sistema di opt-out prevede che l'agente di polizia invii i dati di contatto** della vittima ai servizi di assistenza alle vittime, **a meno che la vittima non si opponga**. In un sistema di opt-in, la polizia chiederà esplicitamente alla vittima se è d'accordo che i suoi dati vengano trasmessi al servizio di assistenza alle vittime. Per un naturale pregiudizio umano e a causa della limitata capacità della polizia di spiegare i servizi di assistenza, è meno

probabile che le vittime accettino la condivisione delle informazioni in una situazione di opt-in.

In alcuni Stati membri, i sistemi di opt-out sono stati approvati dai supervisor della protezione dei dati; tuttavia, i singoli governi dovranno confermare se ciò sia accettabile. Potrebbe essere necessario adeguare le leggi sulla protezione dei dati per garantire che gli agenti di polizia possano inviare in modo confidenziale le vittime a organizzazioni esterne; sarà inoltre necessario predisporre protocolli tra i servizi e accordi di sicurezza per la condivisione dei dati. L'UE dovrebbe assumere un ruolo guida nel confermare a tutti i supervisor nazionali della protezione dei dati che un sistema di opt-out può essere compatibile con le norme dell'UE in materia di protezione dei dati e nel precisare a quali condizioni tale compatibilità sussiste.

La pratica mostra anche che, anche quando è in vigore un sistema di opt-out obbligatorio, non tutte le vittime vengono indirizzate ai servizi di assistenza alle vittime. Le ragioni possono essere diverse: gli agenti di polizia possono temere le reazioni delle vittime alla condivisione dei loro dati, possono non conoscere le procedure corrette o l'assistenza disponibile, oppure possono inserire nei sistemi i dati di contatto sbagliati, o semplicemente ignorare le regole perché non ritengono che la vittima abbia bisogno di assistenza.

È necessario predisporre **leggi, procedure, formazione** e curare la supervisione del personale per garantire che queste misure siano attuate in modo efficace e per assicurare che tutte le vittime abbiano lo stesso diritto di accedere ai servizi di assistenza e di ricevere le informazioni e il sostegno adeguati ai loro bisogni.

*Nei Paesi Bassi, la polizia deve indirizzare le vittime allo Slachtofferhulp (Servizio di assistenza alle vittime dei Paesi Bassi)<sup>14</sup>. Per i reati minori (furti di biciclette, tentativi di furto, atti di vandalismo) l'invio avviene sotto forma di informazioni (**invio passivo**), in cui vengono forniti alla vittima il numero del servizio di assistenza alle vittime e l'indirizzo del sito web. Nei casi di reati più gravi si preferisce un **invio attivo**, trasmettendo i dettagli di contatto della vittima (a meno che non si opponga) al Victim Support Netherlands, che cercherà di contattare la vittima entro 2 giorni lavorativi<sup>15</sup>. Questo è tecnicamente possibile in quanto lo Slachtofferhulp ha una qualche forma di collegamento con il sistema di polizia e può ricevere informazioni direttamente.*

*In Francia, la legge Guigou<sup>16</sup> consente al pubblico ministero di chiedere a un membro di France Victimes Federation di aiutare la vittima, inoltrandone le informazioni di*

<sup>14</sup> <https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/kennis/mediatheek/PDF/42276.pdf>

<sup>15</sup> VOIARE National Report, The Netherlands, 2019, disponibile in: [https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/VOIARE\\_National\\_Report\\_Netherlands\\_interactive.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/VOIARE_National_Report_Netherlands_interactive.pdf)

<sup>16</sup> Loi n° 2000-516 du 15 juin 2000 renforçant la protection de la présomption d'innocence et les droits des victimes, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000765204/>

*contatto all'associazione insieme a una sintesi dei fatti. L'associazione contatta poi direttamente la vittima per offrirle assistenza<sup>17</sup>.*

Oltre all'invio da parte delle forze dell'ordine ai servizi di assistenza alle vittime, una Rete nazionale di assistenza dovrebbe garantire **accordi di invio coerenti tra i servizi di assistenza e altri enti che lavorano per e con le vittime**. Il fondamento di tali invii dovrebbe essere la **valutazione dei bisogni individuali**, che determinerà i tipi di servizi e di assistenza di cui la vittima ha bisogno.

*Quando una vittima viene indirizzata al **Victim Support England and Wales**, viene condotta una valutazione dei bisogni per identificare le esigenze della vittima e per valutare se possono essere soddisfatte internamente o se un'organizzazione specialistica sia un'opzione appropriata. Il consenso della vittima viene sempre ottenuto prima dell'invio, a meno che non vi siano preoccupazioni per la sicurezza della vittima (ad esempio, un bambino a rischio o un adulto vulnerabile), nel qual caso l'invio può avvenire senza il consenso informato della vittima. Il Victim Support England and Wales utilizza i propri moduli di invio per trasmettere le vittime a un'altra organizzazione, oppure il personale chiamerà l'organizzazione fornendo i dettagli della vittima<sup>18</sup>.*

## 1.4 Finanziamenti

Sebbene molti dei cambiamenti raccomandati in questo rapporto non comportino costi significativi, la realtà è che sono necessari finanziamenti per istituire e gestire i servizi di assistenza alle vittime, nonché per garantire l'adozione di approcci sensibili alle vittime in altre organizzazioni che possono avere contatti con le vittime.

I costi sostenuti per fornire assistenza alle vittime dovrebbero tuttavia essere considerati come investimenti.<sup>19</sup> Laddove siano state condotte ricerche in tema di costi-benefici, si è sempre evidenziato un ritorno sull'investimento tra i 5 e i 9 euro per ogni euro speso. Ad esempio, una ricerca del VSE ha dimostrato che in Serbia, per **ogni euro investito, almeno 5 euro ritornano allo Stato**<sup>20</sup>.



*(almeno 4,34 euro di benefici per ogni euro speso per l'assistenza alle vittime)*

<sup>17</sup> VOciare National Report, France, 2019, disponibile in [https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/VOciare\\_National\\_Report\\_France\\_interactive.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/VOciare_National_Report_France_interactive.pdf)

<sup>18</sup> Best Practices In Victims' Support: Referrals, Information, Individual Assessment (VICToRIIA), Research and Collection of Best European Practices, Meindre-Chautrand L., Shrimpling R., Victim Support Europe, 2019, disponibile in: [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1626336823bestpracticesreportfinal.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1626336823bestpracticesreportfinal.pdf)

<sup>19</sup> Ensuring Funding for Victim Support Services, Multi-Donor Trust Fund for Justice Sector Support in Serbia, World Bank. In partnership with Victim Support Europe, 2017, disponibile online [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1506075284Fundingmechanisms\\_Report\\_final.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1506075284Fundingmechanisms_Report_final.pdf)

<sup>20</sup> Infographic, Costs of victimisation and benefits of victim support in Serbia, Victim Support Europe, [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1654590998costbenefitanalysisFINAL.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1654590998costbenefitanalysisFINAL.pdf)

In Irlanda del Nord, un'analisi del 2016 ha dimostrato che per ogni sterlina investita nel Victim Support Northern Ireland il probabile valore sociale creato era di circa 9 sterline<sup>21</sup>. Ricerche condotte in diversi Paesi europei hanno inoltre dimostrato che per ogni euro investito in servizi specialistici per le donne, in media viene restituito alla società un valore sociale pari a 6-9 volte il costo.

Questa offerta di servizi olistici si traduce in una minore necessità di interventi ripetuti da parte della polizia e dei servizi sociali, in un minor numero di visite ospedaliere, in minori costi per alloggi di emergenza, in minori ore di lavoro perse a causa dell'infortunio e, soprattutto, in minori costi in termini di continue sofferenze e traumi.<sup>22</sup>

Ciò deriva dalla riduzione della sofferenza e del danno emotivo delle vittime, che a sua volta riduce i costi sanitari, aumenta la produttività e crea un sistema giudiziario più efficace. Alla luce di ciò, il finanziamento anticipato non solo garantisce servizi e diritti efficaci, la riduzione del danno e il rispetto degli obblighi in materia di diritti umani, ma riduce effettivamente i costi associati al reato.

#### **Finanziamento dei servizi di assistenza gestiti dalle ONG**

*I migliori contesti di assistenza più soddisfacenti sono quelli in cui lo Stato e la società civile lavorano insieme per fornire servizi alle vittime. Questo approccio è spesso migliore quando lo Stato fornisce direttamente finanziamenti agli attori della società civile per la fornitura di assistenza, anche se è importante avere più fonti di finanziamento stabili. I meccanismi di finanziamento, come un fondo per le vittime, dovrebbero diventare parte integrante di una rete nazionale di assistenza.*

*Le ONG non soltanto possono operare con modalità flessibili e adattive che gli attori statali faticano a replicare, ma sono generalmente molto efficienti perché massimizzano i fondi disponibili grazie a una combinazione di personale retribuito, volontari, servizi pro-bono e ricevono esenzioni dalle tasse, donazioni e sponsorizzazioni dal settore privato. I meccanismi di finanziamento, tuttavia, non dovrebbero basarsi esclusivamente su obiettivi a breve termine focalizzati sul progetto. Sebbene questi siano importanti, è necessario anche un finanziamento operativo stabile a lungo termine per consentire l'innovazione e il progresso. Può essere disponibile una combinazione di finanziamenti nazionali e locali (annuali o pluriennali), anche se un numero eccessivo di fonti di finanziamento può comportare oneri amministrativi complessi e gravosi.*

**In definitiva, bisogna capire che il finanziamento dei servizi di assistenza alle vittime è un investimento che aiuterà le vittime a tornare al lavoro più rapidamente e ridurrà i**

<sup>21</sup> Victim Support Northern Ireland Twitter, <https://twitter.com/VictimSupportNI/status/893081695121014784>

<sup>22</sup> Solace Women's Aid and Ascent (2015), Ascent Advice and Counselling: For women and girls affected by domestic and sexual violence, disponibile online: [https://www.solacewomensaid.org/sites/default/files/2018-05/Social%20Impact%20Report%202015\\_Ascend%20A%26C\\_Exec%20Summary.pdf](https://www.solacewomensaid.org/sites/default/files/2018-05/Social%20Impact%20Report%202015_Ascend%20A%26C_Exec%20Summary.pdf)

problemi di salute derivanti dalla vittimizzazione. Allo stesso tempo, mentre il costo del reato per il sistema sanitario si ridurrà, le vittime si sentiranno autorizzate ad andare avanti col procedimento penale e a testimoniare contro gli autori del reato.

#### 1.4.1 Finanziamenti nazionali

Secondo precedenti ricerche, non esiste in assoluto un approccio migliore per finanziare i servizi di assistenza alle vittime<sup>23</sup>, molto dipende dai singoli sistemi giuridici e dalle priorità. Tuttavia, sono stati individuati due approcci principali al finanziamento. **Il primo è un semplice stanziamento dal bilancio generale degli Stati membri**, come per qualsiasi altra spesa pubblica; il secondo cerca di identificare e garantire **flussi di finanziamento specifici** da utilizzare per finanziare i servizi di assistenza alle vittime. Sebbene quest'ultimo metodo possa essere esclusivo per i servizi di assistenza alle vittime o parte di un sistema di finanziamento più ampio, a lungo termine si rivela generalmente più sicuro e stabile, evitando che i fondi garantiti vengano dirottati verso altri settori in caso di cambiamento delle politiche.

A livello nazionale, VSE ha identificato, in collaborazione con la Banca Mondiale, diverse buone pratiche per reperire fondi senza incidere sui bilanci governativi<sup>24</sup>.

Tali approcci includono:

Bonus per le vittime – sanzioni pecuniarie aggiuntive per gli autori dei reati

Una sovrattassa sull'assicurazione obbligatoria

L'assegnazione di beni confiscati (sia denaro sia beni fisici) da utilizzare per conto delle vittime.

Assegnazione di una parte degli stipendi dei detenuti, ecc.

*In **Finlandia**, una parte significativa del finanziamento dei servizi di assistenza alle vittime, come la maggior parte degli altri servizi sociali per le categorie vulnerabili, è stata fornita dai profitti del gioco d'azzardo. Nel 2022, il Victim Support Finland ha ricevuto 4.700.000 euro dal governo, di cui 4.675.000 euro per i servizi alle vittime e 25.000 euro per l'assistenza ai testimoni. Inoltre, il Centro di finanziamento per le organizzazioni sociali e sanitarie (STEA), che gestisce i proventi del gioco d'azzardo di Veikkaus Oy, finanzia il servizio specialistico per le vittime della tratta di esseri umani (240.000 euro per il 2022)<sup>25</sup>.*

*Ciò può essere paragonato a quanto avviene in **Francia**, ad esempio, dove viene applicata una tassa aggiuntiva sull'assicurazione obbligatoria e le entrate vengono trasferite a un fondo per le vittime per pagare i servizi alle vittime.*

<sup>23</sup> Ensuring Funding for Victim Support Services, Multi-Donor Trust Fund for Justice Sector Support in Serbia, World Bank in partnership with Victim Support Europe, 2017

<sup>24</sup> Id.

<sup>25</sup> Veikkaus website, <https://www.veikkaus.fi/fi/yritys?lang=en>

Oltre a questi schemi di finanziamento nazionali, le autorità locali devono riconoscere il loro ruolo nel garantire che i servizi locali per le vittime siano adeguatamente finanziati. Avere una strategia nazionale, che lavori in collaborazione con le autorità locali (comprese le regioni nei sistemi federali), è fondamentale per garantire che i finanziamenti non solo siano disponibili, ma anche **efficacemente coordinati tra le regioni**.

Un problema comune si verifica quando ogni area ha standard, obiettivi e priorità diverse, il che può lasciare le vittime e gli stakeholder confusi, può complicare l'assistenza attraverso le frontiere interne e può lasciare le vittime di fronte a un mosaico di servizi in tutto il Paese, con accesso e qualità che dipendono dalla posizione della vittima. Questa situazione può essere evitata attraverso un adeguato coordinamento all'interno della rete nazionale.

#### 1.4.2 Finanziamenti dell'UE

Per diversificare i sistemi di finanziamento, molti servizi di assistenza alle vittime si affidano anche a **progetti finanziati dall'UE**. Tuttavia, solo una minima parte del bilancio dell'UE viene spesa per le questioni relative alle vittime, in contrasto con il costo del reato per le vittime e la società. La maggior parte di questi finanziamenti deriva dalle sovvenzioni per la giustizia e gli affari interni, anche se molte attività legate alle vittime sono rilevanti in settori più ampi e contribuiscono al raggiungimento di almeno sette obiettivi di sviluppo sostenibile. È importante notare che, al momento dell'elaborazione di questo documento, i finanziamenti dell'UE sono disponibili anche attraverso i fondi strutturali nazionali, ma questi non si concentrano sulle questioni relative alle vittime e sull'attuazione delle leggi dell'UE sulle vittime. Laddove esistono opportunità, si possono ottenere importanti cambiamenti a livello nazionale.

*Il governo estone ha recentemente ottenuto finanziamenti attraverso il programma di riforma del sostegno strutturale dell'UE per migliorare la valutazione dei bisogni e le modalità di invio, sviluppare la formazione per i professionisti e migliorare l'assistenza tramite gli ospedali. Attraverso il progetto AREV<sup>26</sup>, VSE lavora a stretto contatto con il ministero della Giustizia estone, il Consiglio di polizia, l'Ente di previdenza sociale, il settore sanitario e altri soggetti chiave per sviluppare, fornire e testare strumenti per offrire informazioni, per la valutazione dei bisogni individuali e l'invio delle vittime.*

Anche se i finanziamenti possono essere disponibili per diversi programmi, c'è scarso coordinamento tra di loro per massimizzarne l'impatto, molte priorità di finanziamento si concentrano su alcuni gruppi di vittime e non su altri escludendo anche obiettivi trasversali che potrebbero andare a vantaggio di tutte le vittime di reato.

<sup>26</sup> Victim Support Europe, AREV Project, <https://victim-support.eu/what-we-do/our-projects/ongoing/arev/>

Tenendo presente l'importanza e la natura trasversale delle questioni relative alle vittime, la Commissione europea dovrebbe **sviluppare un approccio strategico per il finanziamento delle questioni relative alle vittime**, che identifichi le aree che hanno maggiori probabilità di beneficiare dei finanziamenti dell'UE e che coordini le priorità delle vittime in tutti i Programmi di finanziamento dell'UE anche a livello nazionale e internazionale. Il coordinatore dell'UE per i diritti delle vittime sarebbe nella posizione ideale per facilitare questi sforzi.

Di conseguenza, le priorità delle vittime dovrebbero essere incluse nei programmi di finanziamento che aiuteranno a prevenire la vittimizzazione, migliorare le risposte governative incentrate sulle vittime e sviluppare sistemi di recupero e sostegno. In particolare, dovrebbero essere stanziati finanziamenti specifici per sostenere le organizzazioni **nella creazione e nella gestione della linea di assistenza telefonica 116006 per le vittime di reato**. L'UE dovrebbe garantire che la società civile, gli istituti di ricerca e gli attori statali possano tutti beneficiare di tali finanziamenti. In particolare, tali finanziamenti non sono fissati solo dalla Commissione europea, ma anche da altri attori istituzionali dell'UE. Il Parlamento europeo svolge le proprie ricerche e può finanziare progetti pilota come l'istituzione di linee di assistenza dell'UE. Allo stesso modo, il Comitato economico e sociale europeo e il Comitato delle Regioni hanno possibilità di finanziamento proprie che possono essere particolarmente mirate ad azioni localizzate.

Non solo dovrebbero essere disponibili finanziamenti dell'UE, ma dovrebbe anche **essere migliorata la loro efficienza amministrativa per ridurre al minimo l'onere per i beneficiari**. Si dovrebbe anche cercare di ridurre al minimo gli oneri dei costi organizzativi; più elevati sono i requisiti di contribuzione dei beneficiari, più difficile sarà la partecipazione delle organizzazioni della società civile. Ciò è in contrasto con le più ampie priorità dell'UE a sostegno della società civile. Mentre in alcuni programmi di finanziamento, ad es. H2020, è previsto un finanziamento del 100%, in altri programmi, in particolare quello sulla Giustizia, il finanziamento è al livello dell'80-90%. Allo stesso modo, il livello di finanziamento dovrebbe essere adattato in modo che eventuali riduzioni dei contributi non riducano il numero di progetti che possono essere finanziati. Ciò significa riconoscere il finanziamento delle vittime come una priorità quando i bilanci dell'UE vengono concordati all'inizio di un nuovo mandato.

## 2 LA VITTIMA E LA SUA RETE DI SOSTEGNO SOCIALE

In una rete nazionale di assistenza incentrata sulla vittima, **la vittima dovrebbe essere sempre al centro**: e i suoi bisogni dovrebbero guidare le nostre azioni. La comprensione delle esigenze delle vittime sosterrà e guiderà le politiche o le misure adottate nell'ambito della rete di assistenza. Per capire quali azioni siano necessarie, si deve capire come le vittime siano colpite dal reato, come vengano danneggiate, come affrontino il problema e quali fattori possano aumentare o ridurre la loro resilienza o agire come barriere all'accesso ai diritti e ai servizi. In particolare, dobbiamo esaminare la rete di sostegno sociale della vittima (famiglia e amici), il suo ruolo nel recupero della vittima e come tali reti possano essere rafforzate.

## 2.1 Comprendere i bisogni delle Vittime

Le vittime sono al centro di qualsiasi rete nazionale per un'assistenza integrata. Una volta soddisfatti i bisogni fondamentali di sopravvivenza, come indicato nella Gerarchia dei bisogni di Maslow<sup>27</sup>, i cinque bisogni delle vittime, dettagliati di seguito, devono essere il punto di partenza per politiche, piani d'azione o misure rivolte alle vittime di reato.

Il reato può colpire le vittime in modi diversi, a seconda del tipo e delle circostanze del reato, nonché delle caratteristiche personali della vittima (come la storia, la cultura e i traumi passati)<sup>28</sup>. Tuttavia, si possono individuare **alcuni bisogni comuni a tutte le vittime di reato**. La direttiva UE sui diritti delle vittime<sup>29</sup> riconosce i seguenti cinque bisogni:

Treatment **rispettoso e riconoscimento** come vittime

Accesso all'**assistenza**

Accesso alla **giustizia**

**Protezione** da vittimizzazioni secondarie e ripetute, intimidazioni e ritorsioni

**Risarcimento e indennizzo**

Questi bisogni possono evolvere nel tempo, a seconda di fattori comuni legati a diversi gruppi e alla situazione di ciascuna vittima. I fattori legati ai gruppi a cui si fa qui riferimento includono il tipo di reato (es. abusi sui minori, violenza domestica) e la categoria della vittima (es. anziani, vittime con disabilità). Ad esempio, è più probabile che le vittime di violenza abbiano un maggiore bisogno di protezione, mentre le vittime di reati contro il patrimonio abbiano un maggiore bisogno di risarcimento finanziario<sup>30</sup>.

Inoltre, la ricerca ha dimostrato che **le caratteristiche personali, l'interazione sociale e le circostanze** svolgono un ruolo importante nel modo in cui una vittima è colpita dal reato e nel modo in cui si riprende<sup>31</sup>. Queste caratteristiche possono riguardare l'identità e il retroterra culturale della vittima, i punti di forza personali e la rete di supporto sociale disponibile, nonché il livello di traumatizzazione subita precedentemente dalla vittima e le precedenti esperienze con i sistemi giudiziari e i primi soccorritori.

<sup>27</sup> A Theory of Human Motivation, A. H. Maslow (1943), Originally Published in Psychological Review, 50, 370-396, disponibile in : <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

<sup>28</sup> 'If you are a victim of crime', Victim Support Europe. Disponibile online: <https://victim-support.eu/help-for-victims/if-you-are-a-victim-of-crime/>

<sup>29</sup> Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, disponibile in: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>

<sup>30</sup> 'Understanding victims of crime', Victim Support UK and Wales. Disponibile online: [https://www.researchgate.net/profile/Tamar-Dinisman/publication/316787563\\_Understanding\\_victims\\_of\\_crime\\_The\\_impact\\_of\\_the\\_crime\\_and\\_support\\_needs/links/59118a70458515bbcb917314/Understanding-victims-of-crime-The-impact-of-the-crime-and-support-needs.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tamar-Dinisman/publication/316787563_Understanding_victims_of_crime_The_impact_of_the_crime_and_support_needs/links/59118a70458515bbcb917314/Understanding-victims-of-crime-The-impact-of-the-crime-and-support-needs.pdf)

<sup>31</sup> For example, see 'What Works in Supporting Victims of Crime: A Rapid Evidence Assessment', Elaine Wedlock and Jacki Tapley, 2016, Victims' Commissioner and University of Portsmouth

In particolare, la precedente vittimizzazione e la percezione che ne ha la vittima possono avere un forte impatto sulla vittimizzazione presente – maggiori sono le difficoltà che la vittima ha avuto nel riprendersi dalla vittimizzazione precedente, maggiori sono le possibilità che il recupero della vittima ne risenta<sup>32</sup>. Devono essere prese in considerazione anche le caratteristiche relative alla salute personale della vittima (fisica e psicologica), come qualsiasi menomazione, disabilità o altra condizione.

Nel complesso, gli studi evidenziano che i servizi forniti alle vittime vulnerabili, comprese le vittime che sono particolarmente a rischio di danno di vittimizzazione ripetuta o secondaria o di ritorsione<sup>33</sup> **dovrebbero essere forniti in modo esteso e a lungo termine**<sup>34</sup>.

Questi specifici bisogni devono essere identificati e considerati in ogni risposta, le vittime potrebbero richiedere protezione e assistenza aggiuntivi o forme di assistenza adattate. I bisogni comuni non dovrebbero sostituire i bisogni individuali, ma ognuno dovrebbe essere visto come complementare quando si analizzano i bisogni delle vittime. Comprendere la **piramide dei bisogni** aiuta a sviluppare politiche globali, piani d'azione o misure adatte a rispondere a questi bisogni.

Utilizzando un **approccio incentrato sulla vittima e pensato per i suoi specifici bisogni** per ogni interazione con le vittime e per rispondere alla vittimizzazione si garantirà alla vittima un trattamento rispettoso, si ridurranno i rischi di vittimizzazione secondaria e si massimizzerà il recupero delle vittime. Come riconosciuto nella Direttiva sui diritti delle vittime dell'UE, qualsiasi autorità che entri in contatto con le vittime dovrebbe tenere conto sia della situazione personale sia dei bisogni immediati delle vittime, *"nel pieno rispetto della loro integrità fisica, mentale e morale"*<sup>35</sup>.



Figure 1 La piramide dei bisogni

32 'Working with victims of crime: a manual applying research to clinical practice', Government of Canada, Disponibile online: <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/res-rech/p6.html>

33 As understood in the 2012 Victims' Rights Directive.

34 'Understanding victims of crime', Victim Support UK and Wales. Disponibile online: [https://www.researchgate.net/profile/Tamar-Dinisman/publication/316787563\\_Understanding\\_victims\\_of\\_crime\\_The\\_impact\\_of\\_the\\_crime\\_and\\_support\\_needs/links/59118a70458515bbcb917314/Understanding-victims-of-crime-The-impact-of-the-crime-and-support-needs.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tamar-Dinisman/publication/316787563_Understanding_victims_of_crime_The_impact_of_the_crime_and_support_needs/links/59118a70458515bbcb917314/Understanding-victims-of-crime-The-impact-of-the-crime-and-support-needs.pdf)

35 Directive 2012/29/EU of the European Parliament and the Council of 25 October 2012, Establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, Paragraph 9.

## 2.2 L'impatto del reato

Il reato ha un impatto sulla vita di una persona. È importante capire in che modo questa esperienza influisca su ogni persona, in quanto un tale dato indica **i modi in cui le diverse agenzie e la società dovrebbero rispondere ai bisogni delle vittime**. La ricerca indica che questa esperienza è qualitativamente diversa da quella di un incidente, di una malattia o di altri eventi che cambiano la vita, che potrebbero essere visti come aventi conseguenze simili a determinati reati; la differenza fondamentale è che qualcuno ha deliberatamente o sconsideratamente danneggiato qualcun altro<sup>36</sup>.

Il reato e la vittimizzazione non sono quindi solo un'esperienza fisica, **ma anche un'esperienza che disattiva i legami sociali e psicologici della vittima**. Va inoltre riconosciuto che per molte vittime l'impatto o il danno derivante da un reato sarà relativamente basso. Gli individui sono spesso resilienti ai fattori di stress; tuttavia, la natura e la gravità del reato e le condizioni soggettive della vittima possono influire notevolmente sull'impatto, così che a parità di reato gli effetti su due diverse persone possono essere più o meno forti.

Al momento del reato, la reazione di una vittima è spesso descritta dalla letteratura neuroscientifica come "lotta, fuga o congelamento". Le vittime possono incolpare loro stesse per aver reagito "nel modo sbagliato", sentendosi sotto shock e provando sensi di colpa per non essere riuscite a prevenire l'incidente<sup>37</sup>. Tuttavia, va sottolineato che **le vittime non possono scegliere la loro risposta al reato**; le vittime possono non essere in grado di rispondere pienamente a una minaccia, alcune addirittura sperimentano un'immobilità tonica che impedisce ogni movimento<sup>38</sup>.

Recentemente, le reazioni riconosciute al trauma sono state ampliate per includere il cd. "*cerbiatto*", un meccanismo di sopravvivenza spesso trascurato durante una situazione traumatica, il pericolo viene gestito "compiacendo" l'autore del reato, quindi evitando il confronto e l'escalation<sup>39</sup>. Ciò dimostra che **le reazioni delle vittime non sono uniformi** e la nostra conoscenza della loro origine neurobiologica e delle loro espressioni comportamentali è in costante espansione.

Le conseguenze immediate del reato possono includere **risposte fisiche** (aumento della frequenza cardiaca, respirazione pesante o superficiale, sudorazione, secchezza delle fauci, muscoli tesi, sensazione di incapacità di muoversi, sensazione di nervosismo o

---

<sup>36</sup> Shapland, J. & Hall, M. (2007) What do we know about the effects of crime on victims? in International Review of Victimology, Vol. 14, p. 178

<sup>37</sup> Victim Support (UK). Understanding Victims of Crime: The impact of the crime and support needs, April 2017, [https://www.victimsupport.org.uk/wp-content/uploads/documents/files/VS\\_Understanding%20victims%20of%20crime\\_web.pdf](https://www.victimsupport.org.uk/wp-content/uploads/documents/files/VS_Understanding%20victims%20of%20crime_web.pdf)

<sup>38</sup> End Violence Against Women International. Understanding the Neurobiology of Trauma and Implications for Interviewing Victims. November 2016, p. 16, <https://vrnclearinghousefiles.blob.core.windows.net/documents/The%20Neurobiology%20of%20trauma%20and%20interviewing%20victims.pdf>

<sup>39</sup> Roland Bal - Fight Flight Freeze Fawn Responses and The Pitfalls of Empathy, <https://rolandbal.com/fight-flight-freeze-fawn/>

tremori) come se il corpo fosse in allerta per ulteriori minacce. Questi effetti immediati hanno un **impatto sullo stato psicologico della vittima**, che può agire in modo irrazionale, fraintendere le informazioni, ricordare male l'evento o ciò che le viene comunicato e persino agire contro i suoi migliori interessi<sup>40</sup>. A seconda del tipo di reato e del grado di violenza fisica, può essere richiesto il pronto soccorso psicologico e l'assistenza medica. Interrogare o interagire con la vittima in questa fase è probabilmente inefficace e potenzialmente dannoso se i professionisti non utilizzano un approccio informato sul trauma<sup>41</sup>.

Le **conseguenze fisiche** non sono solo quelle appena ricordate, ma possono includere anche ricorrenti perdite di energia, dolori muscolari, mal di testa e/o emicranie, disturbi mestruali, sensazioni di freddo, brividi e/o vampate di calore, problemi digestivi e ipertensione. Inoltre, le vittime possono sperimentare effetti psicologici a lungo termine, come ansia, difficoltà di concentrazione, senso di colpa, depressione, isolamento, disturbi del sonno, disturbi da stress, ecc.<sup>42</sup> Altri effetti possono essere sfiducia, tristezza costante, perdita di fiducia in se stessi e depressione; abuso di sostanze, comunemente in concomitanza con il disturbo post-traumatico da stress<sup>43</sup>.

Possono esserci anche **conseguenze sociali**, come isolamento e difficoltà relazionali con le persone vicine alla vittima. Le vittime possono dover rinegoziare il modo in cui vivono il loro spazio e l'ambiente circostante, sia per paura di incontrare l'autore del reato o per altre situazioni pericolose, ad esempio, le vittime di violenza di genere sperimentano un cambiamento nel modo in cui occupano gli spazi pubblici<sup>44</sup>. Questa rinegoziazione dello spazio sociale e geografico è particolarmente importante per le vittime che condividono - con l'autore del reato - la famiglia, la comunità, il luogo di lavoro o altro spazio della loro vita.

A questo proposito, la reazione di amici e familiari può isolare ulteriormente la vittima, incolpandola o fraintendendo le sue reazioni, dimostrando ulteriormente l'importanza del sostegno della comunità. Possono verificarsi conseguenze economiche di lunga durata; la vittima potrebbe non essere in grado di lavorare, a causa del reato o di altri effetti nel lungo periodo, che possono portare alla perdita o all'abbandono del lavoro, a difficoltà

---

<sup>40</sup> RIKU. What kind of Psychological and social consequences can the crime cause the victim of crime?, <https://www.riku.fi/en/various-crimes/frequently-asked-questions/what-kind-of-psychological-and-social-consequences-can-the-crime-cause-the-victim-of-crime/>

<sup>41</sup> Victim Support Service. Coping with Crime – Brochure, [https://www.victimsa.org/sites/victim/media/pdf/J000977\\_CopingWithCrime\\_Brochur\\_V6.pdf](https://www.victimsa.org/sites/victim/media/pdf/J000977_CopingWithCrime_Brochur_V6.pdf)

<sup>42</sup> APAV. How crime can affect you, [https://apav.pt/apav\\_v3/index.php/en/victim/how-crime-can-affect-you](https://apav.pt/apav_v3/index.php/en/victim/how-crime-can-affect-you)

<sup>43</sup> Sabria, B., Greeneb, C., Lucas, G. M. (2019). A systematic review of comprehensive interventions for substance abuse: Focus on victimization. In *Aggression and Violent Behavior*, Volume 48, September–October 2019, Pages 46- 59, [https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1359178919300138?casa\\_token=FEqRO6ot9X8AAAAA:-k7SyR2r1I3sX9hgHy8ismealL1pHzBkRkL-Yg6L9Uo-59cnQVWfSpiOGegyqAlrLDPsf9z0u5Y](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1359178919300138?casa_token=FEqRO6ot9X8AAAAA:-k7SyR2r1I3sX9hgHy8ismealL1pHzBkRkL-Yg6L9Uo-59cnQVWfSpiOGegyqAlrLDPsf9z0u5Y)

<sup>44</sup> Antonsdóttir, H. F. (2019). Injustice Disrupted: Experiences of Just Spaces by Victim-Survivors of Sexual Violence. *Social & Legal Studies*, 29(5), 718–744

nel relazionarsi con la famiglia e gli amici, con conseguente separazione e isolamento. Alla fine, per alcune vittime, la lotta è troppo ardua e possono tentare o riuscire a suicidarsi<sup>45</sup>.

Quando si verifica un reato, **il suo impatto può essere diffuso**, soprattutto se il reato è un attacco terroristico o un reato su vasta scala<sup>46</sup>. Mentre un reato colpisce immediatamente le persone direttamente coinvolte, i loro familiari, i primi soccorritori e i testimoni, la scossa di assestamento influenza le comunità locali e la popolazione in generale. L'uso del termine "famiglia" va inteso in senso lato e va oltre il concetto tradizionale di nucleo di genitori, figli e nonni.

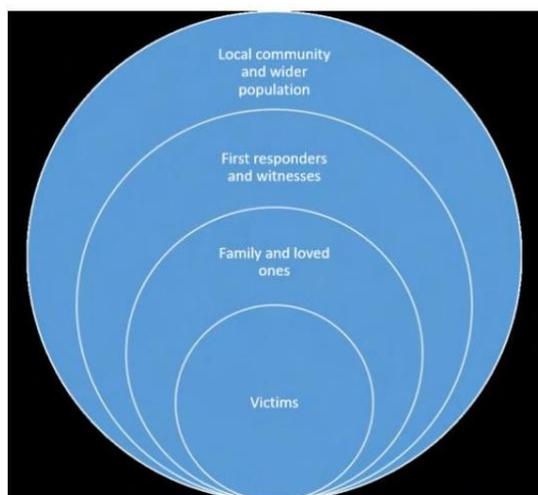


Figura 2: Cerchi di impatto<sup>47</sup>

### 2.3 La vittima e la sua rete di sostegno sociale

Quando si parla di assistenza alle vittime, di solito ci si concentra sulla individuazione delle organizzazioni professionali che dovrebbero assisterle. Tuttavia, **molte vittime non raggiungono mai nessuna organizzazione**. Infatti, la maggior parte delle persone, nella maggior parte delle situazioni, è generalmente **resiliente** e non chiede l'aiuto di un'organizzazione professionale. Tuttavia, non è così per tutti, poiché esistono diversi fattori che riducono o aumentano la resilienza di una persona al trauma. Ad esempio, il modo in cui la vittima percepisce il reato, il modo in cui viene trattata in seguito, la rete di supporto sociale da cui è circondata.

Il **sostegno sociale** può essere inteso come "interazioni o relazioni sociali che forniscono assistenza effettiva o un sentimento di attaccamento a una persona o a un gruppo che viene percepito come premuroso o amorevole"<sup>48</sup>. Nella maggior parte dei casi, la rete di

<sup>45</sup> Infovítimas. Reactions of Crime Victims, [https://infovitimas.pt/pt\\_en/002\\_reac/paginas/002\\_reaccoes.html](https://infovitimas.pt/pt_en/002_reac/paginas/002_reaccoes.html)

<sup>46</sup> Annex to EU Handbook on Victims of Terrorism, EU Centre of Expertise for Victims of Terrorism, European Commission, 2021, available at: [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/law/annex\\_to\\_eu\\_handbook\\_on\\_victims\\_of\\_terrorism\\_2021\\_01\\_15\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/law/annex_to_eu_handbook_on_victims_of_terrorism_2021_01_15_en.pdf)

<sup>47</sup> Supporting Victims Of Terrorism, Report Of The Invictm Symposium In Stockholm, 2018, disponibile in: [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1553847245INVICTMSymposiumReport2018.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1553847245INVICTMSymposiumReport2018.pdf)

<sup>48</sup> Hobfoll, S. E., & Stephens, M. A. P. (1990). Social support during extreme stress: Consequences and intervention. In B. R. Sarason, I. G. Sarason, & G. R. Pierce (Eds.), Social support: An interactional view. New York: Wiley

sostegno sociale è composta da **amici, familiari, colleghi di lavoro o membri di gruppi di sostegno, come gruppi religiosi, club sportivi**, ecc. La rete di sostegno sociale può aiutare le vittime a elaborare il trauma, fornire supporto emotivo, pratico e finanziario e soprattutto "esserci" quando la vittima richiede assistenza.

In quest'ottica, i quadri nazionali di sostegno devono includere i mezzi per aumentare la resilienza personale, prima e dopo un reato, nonché i modi per migliorare la capacità delle reti di sostegno sociale di avere un impatto positivo sulla vita delle vittime. Tali azioni sono in grado di apportare benefici a chiunque subisca un trauma o uno stress.

### 2.3.1 Aumentare la resilienza delle vittime

Come indicato in precedenza, il coinvolgimento in un reato può avere ripercussioni emotive, fisiche, psicologiche, finanziarie e sociali, a breve, medio e lungo termine. Queste reazioni variano da sentimenti di rabbia, isolamento, paura e disturbi del sonno a disturbi da stress post-traumatico o disturbi d'ansia a lungo termine<sup>49</sup>.

Il livello personale di resilienza della vittima gioca un ruolo importante nel suo recupero e nell'eventualità che abbia bisogno di ulteriore supporto. Ai fini di questo documento, per resilienza si intende *il processo e la capacità di adattamento a traumi, minacce, tragedie o qualsiasi altra fonte significativa di stress*<sup>50</sup>. Di solito è **la dimostrazione di risultati positivi di fronte a eventi traumatici e stressanti**, la capacità di gestire i problemi che si presentano e la capacità di riprendere il controllo della vita. Per le vittime di reato, la resilienza deriva dalla forza interiore che consente loro di rispondere nel modo più positivo possibile al trauma che stanno vivendo<sup>51</sup>.

*"La resilienza è il processo e il risultato dell'adattamento a esperienze di vita difficili o impegnative, in particolare attraverso la flessibilità mentale, emotiva e comportamentale e l'adattamento alle richieste esterne e interne. Diversi fattori contribuiscono a determinare la capacità di adattamento alle avversità, tra cui prevalgono (a) il modo in cui gli individui vedono e si confrontano con il mondo, (b) la disponibilità e la qualità delle risorse sociali e (c) le strategie specifiche di reazione. La ricerca psicologica dimostra che le risorse e le abilità associate a un adattamento più positivo (cioè una maggiore resilienza) possono essere coltivate e praticate"<sup>52</sup>.*

<sup>49</sup> The impact of crime [https://www.ncjrs.gov/ovc\\_archives/reports/fptp/impactcrm.htm#:~:text=Crime%20victims%20often%20suffer%20a,and%20depression%20are%20common%20reactions.](https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/fptp/impactcrm.htm#:~:text=Crime%20victims%20often%20suffer%20a,and%20depression%20are%20common%20reactions.)

<sup>50</sup> 'Building resilience', American Psychological Association (APA), disponibile online: <https://www.apa.org/topics/resilience#:~:text=Psychologists%20define%20resilience%20as%20the,or%20workplace%20and%20financial%20stressors.>

<sup>51</sup> 'Resiliency', The Canadian Resource Centre for Victims of Crime, 2017, [https://crcvc.ca/wp-content/uploads/2021/09/Resiliency\\_DISCLAIMER\\_revised-April2017.pdf](https://crcvc.ca/wp-content/uploads/2021/09/Resiliency_DISCLAIMER_revised-April2017.pdf)

<sup>52</sup> Definition of Resilience, The American Psychological Association Dictionary of Psychology, online: <https://dictionary.apa.org/resilience>

Aiutare gli individui a superare eventi di vita stressanti o traumatici può migliorare i meccanismi di reazione e sviluppare una **società più resiliente**, in cui le vittime di reato sono meno colpite dal reato stesso e da altri fattori di stress e meno dipendenti da professionisti esterni per il loro recupero. Il livello di resilienza di un individuo dipende fortemente dalla sua personalità e dalle esperienze passate.

Tuttavia, la ricerca ha identificato **diversi fattori che contribuiscono ad aumentare la resilienza**, tra cui la resistenza, l'autonomia e la fiducia in se stessi<sup>53</sup>. La resistenza comprende la capacità di trovare uno scopo nella vita, la convinzione di poter influenzare l'ambiente e gli eventi e la convinzione che gli eventi della vita, siano essi positivi o negativi, siano opportunità di crescita personale<sup>54</sup>.

Sebbene la resilienza possa essere sviluppata naturalmente nel corso della vita, l'istruzione e la formazione svolgono un ruolo importante. La formazione alla resilienza si concentra sulla mentalità e sulle competenze, migliorando l'attenzione e la consapevolezza. Ad esempio, l'American Penn Resilience Program<sup>55</sup> è incentrato sul miglioramento delle competenze in sei aree: autoconsapevolezza, autoregolazione, agilità mentale, forza di carattere, connessione e ottimismo.

Il miglioramento di queste competenze consentirà a una persona di affrontare meglio le sfide quotidiane, comprese quelle legate alla criminalità.

Per massimizzarne l'impatto, gli Stati membri dovrebbero **inserire l'educazione alla resilienza all'interno di programmi di educazione sociale più ampi, fin dalla più tenera età**. Questo aiuterà i bambini a sviluppare la capacità di affrontare situazioni di stress e possibili vittimizzazioni, sia durante l'infanzia che in età adulta. La formazione alla resilienza dovrebbe essere ripetuta nel tempo, ad esempio nelle scuole superiori e nelle università, nonché negli ambienti professionali, sportivi, religiosi e di altro tipo.

Tutti i settori, tra cui le forze dell'ordine, la magistratura, i servizi di assistenza alle vittime e i servizi sociali, dovrebbero essere incoraggiati a fornire una formazione sulla resilienza ai loro dipendenti, per massimizzare la loro attitudine professionale e personale ad affrontare le avversità e le sfide, e a trasmettere queste abilità agli altri.

Oltre alla formazione sulla resilienza, la formazione sul **primo soccorso psicologico (PFA)** dovrebbe essere disponibile per il pubblico in generale e per i professionisti. Il PFA può essere descritto come "un approccio modulare basato sull'evidenza per aiutare i bambini, gli adolescenti, gli adulti e le famiglie nelle fasi immediatamente successive ai disastri e al terrorismo". Il PFA è progettato per ridurre il disagio iniziale causato dagli eventi traumatici e per favorire il funzionamento adattivo e la capacità di reagire a breve e a

---

<sup>53</sup> Ibid

<sup>54</sup> Ibid

<sup>55</sup> 'Pen Resilience Program and PERMA Workshops', Positive Psychology Center, Penn Arts & Science, online: <https://ppc.sas.upenn.edu/services/penn-resilience-training>

lungo termine<sup>56</sup>. In particolare, sebbene il PFA sia stato originariamente sviluppato nel contesto dei disastri e del terrorismo, l'approccio e le competenze che sviluppa sono rilevanti per una comunicazione efficace e vittimocentrica nei confronti di qualsiasi vittima.

Sebbene sia stato elaborato un numero crescente di guide e manuali di formazione per i professionisti e i primi soccorritori, **è ancora necessario adattare questi materiali al contesto della vittimizzazione più ampia e alla società in generale**, e, allo stesso modo, includerli nei programmi di istruzione o nei corsi di formazione professionale. L'adattamento dei PFA per utilizzarli dopo i crimini e altri incidenti traumatici (ad esempio, incidenti stradali) dovrebbe essere studiato, tenendo presente che i PFA sono stati sviluppati principalmente per i disastri naturali. Oltre alla resilienza a livello individuale, il PFA ha il potenziale di aumentare la resilienza della società, consentendo alle persone di fornire alle vittime assistenza di base, come l'ascolto attivo, prima che i primi soccorritori arrivino sulla scena del crimine o dell'evento traumatico.

Sono stati identificati diversi fattori che possono migliorare il benessere, il senso di controllo o la forza personale di una vittima: per alcune persone, rivolgersi alla propria rete di supporto sociale - nella maggior parte dei casi amici e familiari - le aiuterà a superare gli eventi, ricevendo assistenza e accettazione emotiva. Il rafforzamento della capacità della rete di sostegno della vittima dovrebbe essere sviluppato insieme alla resilienza dell'individuo.

### 2.3.2 Rafforzare le reti di sostegno sociale delle vittime

La maggior parte delle persone si rivolge naturalmente agli amici e alla famiglia in occasione di eventi importanti della vita, soprattutto se traumatici. Poiché il trauma derivante da un reato può essere difficile da elaborare, anche per coloro che hanno sviluppato una certa capacità di recupero, **gli amici e la famiglia saranno la loro prima rete di supporto**.

**La comunità delle vittime** può svolgere un ruolo simile, anche se i suoi membri potrebbero non essere attrezzati per aiutare. Allo stesso tempo, come spesso accade per alcuni tipi di reato, possono invece incolpare attivamente la vittima, causare una vittimizzazione secondaria o addirittura impedire alla vittima di denunciare il reato o di cercare aiuto. In altri casi, sebbene possa esistere un sostegno da parte della famiglia, alcune vittime possono scegliere di non rivolgersi a quest'ultima per chiedere aiuto, per vergogna, senso di colpa, paura, ecc. Per risolvere questi problemi può essere necessario educare, sensibilizzare e cambiare la cultura, a seconda delle ragioni di questi comportamenti.

---

<sup>56</sup> 'About PFA', the National Child Traumatic Stress Network (NCSN), disponibile online: <https://www.nctsn.org/treatments-and-practices/psychological-first-aid-and-skills-for-psychological-recovery/about-pfa>

In termini generali, per comunità si intende un gruppo di persone che condividono storia, caratteristiche, stato sociale o condizioni simili. La comunità può assumere varie forme: dai gruppi religiosi, ai club sportivi, ai gruppi che possiedono lo stesso senso di identità. L'appartenenza a una comunità può offrire un **sostegno tra pari**, che è uno strumento consolidato ed efficace, e un contatto che favorisce il recupero e migliora il benessere e la salute mentale delle vittime<sup>57</sup>.

La capacità della vittima di entrare in contatto con altre persone che hanno subito un trauma simile può favorire la guarigione e creare un senso di appartenenza. Tuttavia, se il reato è stato eccezionalmente traumatico, le vittime possono richiedere un ulteriore supporto professionale.

*In Belgio, a seguito degli attacchi terroristici del 22 marzo 2016, l'associazione V-Europe è stata creata da vittime del terrorismo, per sostenere sia le vittime di atti terroristici commessi in Belgio sia i belgi colpiti all'estero<sup>58</sup>. V-Europe fornisce assistenza diretta alle vittime, compresa la fornitura di informazioni, e organizza anche incontri interni di supporto tra pari e incontri di informazione, oltre ad attività sociali ed eventi commemorativi.*

In quanto cerchia ristretta di sostegno dopo un reato, la rete sociale della vittima deve essere in grado di **comprendere l'impatto del reato sulla vittima** e il trauma che ha causato; i membri della rete devono essere in grado di **comunicare con la vittima in modo rispettoso e vittimocentrico**. Diversi studi hanno rilevato che quanto più forte e solidale è la rete sociale, tanto migliori sono i risultati e il recupero della vittima<sup>59</sup>. A tal fine, è necessario **creare una maggiore consapevolezza sociale** dell'impatto di tali reti sulle vittime di reato.

La rete sociale della vittima può influenzare le decisioni prese dalla vittima dopo il reato. Per esempio, la ricerca ha dimostrato che le vittime sono particolarmente aperte alle opinioni degli altri nel periodo successivo al reato<sup>60</sup>. Il consiglio degli altri è uno dei motivi principali per cui le vittime denunciano il reato; questo è più importante di qualsiasi conseguenza che potrebbe derivare dalla denuncia, come le reazioni emotive o le aspettative di risposta della polizia<sup>61</sup>.

Per questo motivo, **la rete sociale della vittima può essere utile o dannosa**. Quando questa cerchia ristretta non è di supporto, non capisce la vittima, non le fornisce sostegno

<sup>57</sup> 'Peer support', Mental Health Foundation, last updated 15 June 2021, disponibile online: <https://www.mentalhealth.org.uk/a-to-z/p/peer-support>

<sup>58</sup> V-Europe, <https://v-europe.org/>

<sup>59</sup> See e.g. 'Helping Victims of Violent Crime: Assessment, Treatment and Evidence Based Practice', D. Green and L. Roberts, 2008, Springer

<sup>60</sup> Greenberg, M. S. & Ruback, R. B. (1992). After the crime: Victim decision making. New York: Plenum Press

<sup>61</sup> Working with victims of crime: a manual applying research to clinical practice (second edition), Government of Canada, last modified 13.12.2021, available online: <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/res-rech/p6.html>

emotivo, la critica o addirittura la incolpa dell'accaduto, oppure è troppo concentrata sulla propria sicurezza per fornire sostegno, le conseguenze per il recupero e la salute mentale della vittima possono essere disastrose. Le ricerche hanno dimostrato che, nei casi di violenza domestica, le risposte negative dei membri della rete pregiudicano il benessere della vittima, aumentano i rischi di abusi futuri e si riferiscono a una qualità di vita inferiore, anche dopo la fine degli abusi<sup>62</sup>.

**Sostegno sociale per le vittime di violenza del partner nelle relazioni intime**

*Se il sostegno sociale è importante per il recupero di tutte le vittime di reato, esso riveste un ruolo ancora più importante per le vittime di violenza del partner nelle relazioni di intimità. Diversi studi hanno dimostrato che le donne che subiscono abusi traggono beneficio dal fatto di essere circondate e di ricevere un forte sostegno da una rete sociale. Inoltre, hanno meno probabilità di sviluppare problemi di salute mentale e fisica, di soffrire di ansia, depressione, sindromi da stress post-traumatico o di avere pensieri suicidi rispetto alle donne che ricevono meno supporto sociale<sup>63</sup>. In effetti, gli abusanti spesso cercano di isolare le vittime dalla famiglia e dagli amici. Quando è stato chiesto alle sopravvissute perché si sono rivolte alla loro rete sociale prima di cercare un sostegno esterno, molte hanno risposto che temevano di essere stigmatizzate, di ammettere che la loro rete non era in grado di aiutarle, di temere ritorsioni o di essere spinte a lasciare il partner<sup>64</sup>.*

*Anche quando le vittime si rivolgono ad attori esterni per ottenere sostegno, i professionisti hanno riferito che l'assistenza più efficace a lungo termine è quella fornita dalla rete sociale<sup>65</sup>.*

Dato l'impatto positivo di un'efficace rete di supporto sociale, è fondamentale che gli Stati membri riconoscano che si tratta di un mezzo importante per **mitigare l'impatto del reato e di eventi traumatici più ampi** e che, così facendo, rafforzano la **società nel suo complesso, riducendo il ricorso ai servizi professionali**. In ultima analisi, ciò riduce i costi e comporta benefici di ampia portata. Per questo motivo, gli Stati dovrebbero incorporare le priorità della rete sociale in un quadro nazionale di assistenza per garantire che la rete di sostegno sociale di ogni individuo sia consapevole del proprio ruolo e riceva risorse adeguate per essere in grado di sostenere le vittime nella propria rete.

Come parte della soluzione, si dovrebbe migliorare la consapevolezza pubblica della vittimizzazione e del suo impatto, nonché la conoscenza dei diritti delle vittime e della loro assistenza. Dal punto di vista delle reti di sostegno sociale alle vittime, tutti gli

<sup>62</sup> A call for a social-network oriented approach to services for survivors of intimate partner violence, Psychology of Violence, American Psychological Association 2011, Vol. 1, No. 2, 79–92

<sup>63</sup> Social support protects against the negative effects of partner violence on mental health, A.L. Coker and al., 2004, Center for Research on Violence Against Women, University of Kentucky

<sup>64</sup> A call for a social-network oriented approach to services for survivors of intimate partner violence, PDF Psychology of Violence, 2011 American Psychological Association, 2011, Vol. 1, No. 2, 79–92

<sup>65</sup> A call for a social-network oriented approach to services for survivors of intimate partner violence, Lisa A. Goodman, April 2011, Psychology of Violence, American Psychological Association, Vol. 1 No. 2 79-92

individui dovrebbero essere informati su come e perché possono aiutare un amico o un familiare che ha subito una vittimizzazione. Le campagne di sensibilizzazione, insieme ai programmi di istruzione e formazione, devono essere una priorità per gli Stati membri e a livello europeo.

I temi legati alle vittime possono essere affrontati **da scuole e università, strutture professionali e corsi di formazione del settore privato, oltre che da centri di aggregazione sociale, istituzioni religiose e club sportivi**. Questi temi dovrebbero includere argomenti sulla comprensione dell'impatto del trauma e del crimine, sulla conoscenza dei diritti delle vittime e dei servizi disponibili, su dove e come ottenere aiuto e sulle competenze trasversali per comunicare con le vittime in modo rispettoso e incentrato sulla vittima.

L'uso di strumenti innovativi, come le risorse online, gli strumenti di auto-aiuto, i siti web e le applicazioni, dovrebbe essere prioritario, in quanto consentono una portata più ampia e sono risorse interattive e attraenti<sup>66</sup>.

È importante capire che anche i familiari e gli amici della vittima saranno colpiti dal reato e dovranno cercare di dare un senso al trauma e al crimine. A seconda del loro coinvolgimento nel reato o del loro rapporto con la vittima, anche loro possono essere traumatizzati. L'accesso alle informazioni e alle risorse è quindi importante per il loro processo di recupero.

*Victim Support Netherlands ha sviluppato una piattaforma online denominata "For the helpers" (per chi aiuta), dove sono disponibili informazioni su come fornire assistenza alle vittime di reato da parte della rete di supporto sociale della vittima<sup>67</sup>. Il sito web include informazioni sulla comprensione del processo di recupero delle vittime, consigli su come sostenere la vittima durante il procedimento penale (denuncia del reato, processo, richiesta di risarcimento) e per specifici tipi di reato (frode, violenza, incidenti stradali, ecc.). La piattaforma fornisce consigli specifici sull'assistenza ai bambini e suggerimenti per la cura di sé per chi li aiuta. È disponibile anche un corso online gratuito, una sessione di base in otto passi sull'aiuto agli altri e due sessioni di approfondimento sulla comunicazione con una vittima e su come essere presenti per una vittima.*

<sup>66</sup> Molte guide sono disponibili online spesso prodotte da ONG come dimostra il seguente sito: [https://www.rainn.org/sites/default/files/Toolkit\\_0.pdf](https://www.rainn.org/sites/default/files/Toolkit_0.pdf)

<sup>67</sup> Victim Support Netherlands, <https://www.slachtofferhulp.nl/voordehelpers/>

### 3 I SERVIZI DI ASSISTENZA

Sebbene molte persone vittime di reato siano in grado di recuperare e di utilizzare la propria rete sociale per rispondere ai propri bisogni, altre avranno bisogno di un **supporto professionale**. L'offerta di tali servizi è fondamentale per ridurre gli effetti del reato, per ottenere giustizia per le vittime e per garantire che queste ultime possano rivendicare i propri diritti.

Sebbene esistano diversi servizi di assistenza in tutti gli Stati membri, è raro che siano tutti ben coordinati o sviluppati come parte di una visione a lungo termine. Di conseguenza, non vi sono molte garanzie che le vittime abbiano accesso allo stesso tipo di servizi di alta qualità in un intero Paese. Piuttosto, i servizi possono essere sviluppati in modo frammentario, o dipendere dalle priorità locali, o dall'attenzione politica a breve termine, o dalla disponibilità di fondi. I servizi possono non essere necessariamente creati in base alle esigenze locali e nazionali, il che può portare le organizzazioni a competere per le scarse risorse e di conseguenza a non poter massimizzare l'accesso delle vittime ai servizi. L'attenzione nazionale o locale può essere focalizzata su alcune forme di servizi specialistici, mentre altre vengono ignorate; non tutti i servizi che forniscono assistenza emotiva, psicologica, legale, pratica e finanziaria possono essere disponibili per tutte le vittime su una base paritaria e orientata ai bisogni. Alcuni servizi possono beneficiare di una visione strategica, ad esempio molti Paesi hanno sistemi nazionali di invii per le vittime della tratta di esseri umani. Tuttavia, questo non esiste per tutte le vittime e le strategie per i diversi gruppi di solito non sono collegate.

**Ogni Stato dovrebbe avere una visione chiara e una strategia nazionale per l'erogazione dell'assistenza.** Ciò è dovuto alla diversità dei servizi disponibili, all'importanza dei servizi specialistici e generalisti, alla necessità di coordinamento tra gli attori e ai vantaggi di istituire servizi in luoghi come ospedali, stazioni di polizia o tribunali, pur garantendo l'esistenza di servizi indipendenti e autonomi. Questa strategia è ancora più importante quando le responsabilità possono essere trasferite alle autorità locali o alle regioni degli Stati federali.

*Dovrebbe essere sviluppata una **combinazione di servizi di assistenza**, operanti in modo coordinato a livello nazionale e basati sulla valutazione dei bisogni della comunità locale e nazionale, che coprano:*

- ❖ **Servizi generalisti di assistenza alle vittime:** organizzazioni che offrono assistenza a **tutte le vittime di reati**: la loro unica responsabilità è quella di fornire assistenza a tutte le vittime, forniscono sostegno in modo personalizzato;
- ❖ **Servizi specialistici di assistenza alle vittime:** organizzazioni che offrono assistenza **solo ad alcuni gruppi di vittime** (ad es. donne vittime di violenza, LGBTI+, bambini vittime, ecc.) o sono specializzate in alcuni tipi di servizi alle vittime (ad es. assistenza legale);

- ❖ *Organizzazioni o istituzioni la cui unica responsabilità non è quella di sostenere le vittime, ma che necessitano di un livello sufficiente di esperienza nel riconoscere la vittimizzazione perché il personale può incontrare e lavorare con le vittime (unità speciali di sostegno alle vittime della polizia, ospedali con un centro di violenza sessuale, assistenti sociali con formazione specifica, ecc.) (vedi altre sezioni di questo rapporto).*

Sebbene la Direttiva sui diritti delle vittime richieda ai fornitori di assistenza di offrire alle vittime un servizio minimo di assistenza<sup>68</sup>, non definisce **la rete in cui i servizi professionali dovrebbero operare, né gli standard che dovrebbero seguire per garantire la qualità dell'assistenza offerta**. È tuttavia fondamentale che i servizi che organizzano l'assistenza stabiliscano una serie di principi e obiettivi guida.

#### ***Chi dovrebbe fornire servizi di assistenza alle vittime?***

*In molti paesi europei, i servizi di assistenza alle vittime hanno avuto origine nell'ambito delle ONG e sono stati gestiti con successo da attori non statali per decenni<sup>69</sup>. Tuttavia, in altri, il settore dell'assistenza alle vittime è ancora in fase di sviluppo, con le ONG che assumono vari ruoli. La pratica comparativa, così come la legislazione dell'UE, indicano che per fornire servizi completi di assistenza alle vittime, è **necessario garantire il coinvolgimento di un'intera gamma di attori diversi, sia statali sia non governativi sia del settore privato.***

*La pratica e la ricerca dimostrano che i servizi di assistenza non possono essere forniti da un unico ente. Sebbene non esista un sistema perfetto, **un buon sistema coordina i servizi di assistenza sia generali che specialistici, senza concorrenza.** Gli Stati membri devono trovare soluzioni che garantiscano l'erogazione dei servizi di assistenza all'interno di un quadro strategico e coordinato. Il livello dei finanziamenti deve essere sufficiente e distribuito in modo tale da incoraggiare la collaborazione, promuovendo nel contempo la massima qualità della fornitura di servizi e l'innovazione.*

*È necessario trovare un equilibrio difficile, ma importante, tra il garantire che le organizzazioni abbiano un accesso equo a fondi sufficienti per consentire la fornitura dei loro servizi e il riconoscere che in un dato sistema potrebbe non essere possibile finanziare completamente tutte le organizzazioni. Per raggiungere questo equilibrio, è necessaria una visione chiara di come dovrebbe essere organizzato il sistema complessivo – ovvero l'insieme delle organizzazioni che lavorano all'unisono. In quest'ottica possono essere individuati i flussi di finanziamento, i termini di riferimento, gli standard, gli obblighi e i requisiti di consegna.*

<sup>68</sup> Article 9 of the Victims' Rights Directive

<sup>69</sup> The role of civil society in the development of victims' rights and delivery of victims' services, Multi Donor trust Fund for Justice Sector Support in Serbia in partnership with Victim Support Europe, 2018

## 3.1 Principi generali applicabili ai servizi di assistenza alle vittime

Nell'istituzione dei servizi di assistenza è necessario tenere a mente diversi principi. Mentre alcuni possono essere applicati sia ai servizi di assistenza generalisti che a quelli specialistici (accessibilità, livello di qualità, ecc.), altri saranno applicabili solo ai servizi generalisti che supportano tutte le vittime di reato.

### 3.1.1 Principi generali per i servizi di assistenza alle vittime generalisti e specialistici

Per il funzionamento dei servizi generalisti e specialistici di assistenza alle vittime, è necessario tenere conto di principi generali. Questi riguardano principalmente la parità di accesso, la gratuità e la riservatezza, l'accesso geografico e la qualità del servizio.

#### 3.1.1.1. Uguale accesso per tutti

L'accessibilità, nel senso più ampio del termine, significa che i servizi di assistenza alle vittime devono essere facilmente raggiungibili o accessibili, facili da ottenere e utilizzare ed essere facilmente capiti o apprezzati.

Sulla base di una ricerca condotta per il Progetto VOCIARE<sup>70</sup>, quando si considera l'accesso ai servizi, si devono prendere in considerazione diversi fattori:

**La facilità con cui la vittima può raggiungere il servizio:** Questo include servizi erogati di persona in sedi/uffici permanenti; servizi di operatori che si recano dalla vittima, ad esempio i servizi itineranti; l'assistenza a distanza fornita da linee telefoniche o sistemi online. La combinazione di questi diversi servizi determina l'accesso complessivo. Non sarebbe corretto, ad esempio, affermare che se non c'è un ufficio in una determinata area, non è disponibile alcuna assistenza, mentre le linee telefoniche e i servizi online sono accessibili. D'altra parte, tali servizi potrebbero non essere appropriati o sufficienti per tutte le vittime e non si può fare affidamento solo su di essi per dimostrare la presenza di un accesso.

**Altri ostacoli che possono intralciare la capacità di una persona di raggiungere un servizio.** Molteplici barriere possono ostacolare l'accesso: se il servizio ha orari di apertura limitati, o se vengono applicati determinati criteri di idoneità, ad esempio la necessità di denunciare il reato o di collaborare con la polizia prima di ricevere assistenza. **I servizi dovrebbero avere orari di apertura regolari e ben pubblicizzati**, che dovrebbero essere rispettati, e qualsiasi deviazione da questi orari regolari dovrebbe essere comunicata in modo trasparente e tempestivo. È importante che ci sia un certo livello di flessibilità nella disponibilità dell'assistenza, per soddisfare le vittime che potrebbero non essere in grado di raggiungere il servizio entro il normale orario di lavoro.

**La consapevolezza** che le vittime hanno di un servizio. Un servizio è veramente accessibile solo se i possibili beneficiari ne conoscono l'esistenza, l'ubicazione e gli

---

<sup>70</sup> Victim Support Europe, VOCIARE Project, <https://victim-support.eu/what-we-do/our-projects/previous/prjct-vociare/>

orari di funzionamento. Dato che tutti sono potenziali vittime di reato, un servizio di assistenza accessibile è quello che è conosciuto almeno dai residenti che si trovano nelle vicinanze del servizio. Ciò richiede una sensibilizzazione e una diffusione capillare delle informazioni da parte dei fornitori di servizi. Queste attività dovrebbero essere svolte regolarmente e a lungo termine, avere un'attenzione sia nazionale che locale ed essere ben finanziate per garantire approcci innovativi, coinvolgenti e di alta qualità.

### **Dichiarazione dei servizi di assistenza alle vittime come servizi essenziali**

*Durante la pandemia di COVID-19, i servizi di assistenza alle vittime hanno continuato a funzionare nella maggior parte degli Stati membri dell'UE. Alcuni Stati membri, tra cui Spagna e Portogallo, hanno dichiarato i loro servizi di assistenza alle vittime come **servizi essenziali**. La Commissione europea ha seguito questa pratica e ha incoraggiato tutti gli Stati a dichiarare i servizi di assistenza alle vittime come **servizi essenziali** nella Strategia per i diritti delle vittime pubblicata nel 2020<sup>71</sup>.*

*In **Portogallo**, l'APAV promuove il proprio sostegno online e offline tramite manifesti, social media, video, pubblicità, ecc. L'APAV cerca di raggiungere le vittime di diverse comunità a livello nazionale sviluppando campagne specifiche rivolte a varie vittime<sup>72</sup>: bambini vittime di abusi sessuali, uomini e donne vittime di violenza domestica, anziani vittime di abusi, ecc.*



Quando un servizio di assistenza fa parte di un'organizzazione più grande che offre i suoi servizi ad altri gruppi di utenti, la visibilità può essere ridotta; l'organizzazione deve mettere in atto misure per garantire che i suoi servizi di assistenza alle vittime siano facilmente identificabili.

<sup>71</sup> Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions EU Strategy On Victims' Rights (2020-2025), disponibile in: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0258#>

<sup>72</sup> APAV, [https://apav.pt/apav\\_v3/index.php/en/apav-media/media](https://apav.pt/apav_v3/index.php/en/apav-media/media)

Definire l'accesso è una questione complessa; sulla base degli esempi sopra riportati, VSE raccomanda **di effettuare una valutazione per determinare se un servizio di assistenza è veramente accessibile alle vittime**; una vittima non dovrebbe fare grandi sforzi per accedere al servizio. È importante ascoltare il pubblico, la comunità locale e le vittime stesse per capire quali sono i loro bisogni e come gli Stati membri possono rispondere a questi bisogni attraverso sondaggi, questionari e interviste.

**L'accessibilità per le persone con disabilità** deve essere garantita anche in linea con l'articolo 9 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Ciò significa che le organizzazioni di assistenza alle vittime devono provvedere in modo da garantire che i loro servizi siano specificamente accessibili alle vittime con diverse disabilità o che esse siano indirizzate in modo accessibile a organizzazioni e istituzioni esterne specializzate che possano garantire questa importante fornitura di servizi<sup>73</sup>.

### 3.1.1.2. Accesso geografico

Per essere la più inclusiva possibile, l'assistenza dovrebbe essere **disponibile a livello nazionale**: in qualsiasi luogo del paese si trovi, la vittima dovrebbe poter ricevere le stesse informazioni e lo stesso sostegno che riceverebbe se fosse vittima in qualsiasi altra parte dello Stato membro. Tuttavia, alcuni paesi europei dispongono di sistemi di assistenza ben sviluppati che sono disponibili solo nelle grandi città e non nelle aree rurali.

Secondo il diritto dell'UE, i servizi dovrebbero avere una **distribuzione geografica sufficiente**<sup>74</sup>, ma l'UE non definisce cosa ciò significhi o come si determini. Un approccio per definire l'estensione, il tipo e l'ubicazione dei servizi, che alcuni paesi hanno adottato e che è ben utilizzato in altri settori come il settore sanitario, è la **valutazione dei bisogni della comunità**.

Un'analisi nazionale e locale dei bisogni della comunità consente alle autorità statali e alla società civile di comprendere **quale domanda o necessità di servizi esiste** (o è probabile che esista, tenendo presente che gli aumenti dei finanziamenti in genere vedono un rapido aumento della domanda). L'analisi dovrebbe determinare quali risorse sono già disponibili, il che mostrerà quindi quali lacune esistono nella fornitura. Dovrebbero essere determinati i criteri per una copertura geografica sufficiente, che possono includere obiettivi generali così come obiettivi specifici a livello locale. I criteri possono comprendere, ad esempio, un calcolo del numero di case-rifugio necessarie per abitante o il numero minimo di servizi di assistenza in ciascuna regione di un paese<sup>75</sup>.

Oltre a questa analisi dei bisogni, l'accesso può essere ottenuto fornendo **più canali di assistenza**. Combinando queste reti in un sistema nazionale coerente, l'accesso può

---

<sup>73</sup> Explanatory Report to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence, Council of Europe, 2011, disponibile in: <https://rm.coe.int/1680a48903>

<sup>74</sup> EU Victims' Rights Directive, Recital 37

<sup>75</sup> La relazione esplicativa della Convenzione di Istanbul raccomanda che "safe accommodation in specialised women's shelters, available in every region, with one family place per 10 000 head of population", <https://rm.coe.int/1680a48903>

essere massimizzato. Questi canali potrebbero coinvolgere uffici fisicamente presenti nei principali centri abitati così come filiali locali disseminate in tutto il paese; la presenza di *équipe* mobili che visitano paesi e città per offrire assistenza; in ogni Stato dovrebbe essere disponibile una linea telefonica di assistenza nazionale, che potrebbe essere combinata con altri meccanismi di assistenza a distanza come i servizi di chat. Questi molteplici servizi dovrebbero coordinarsi in modo efficace, anche attraverso modalità di invio, in modo che non vi siano lacune nel servizio in tutto il paese.

#### **3.1.1.3. Gratuità e riservatezza**

I servizi di assistenza alle vittime dovrebbero essere **gratuiti e riservati**. Questi due requisiti sono fondamentali per garantire che i servizi di assistenza siano accessibili a tutti, indipendentemente dalla situazione sociale o dal livello di reddito, e per garantire la privacy delle vittime che desiderano rimanere anonime. Le vittime non dovrebbero pagare per un servizio di cui hanno bisogno a causa dell'incapacità di uno Stato di proteggere adeguatamente i suoi cittadini. Questi principi sono presentati come obblighi all'interno della Direttiva sui diritti delle vittime dell'UE, data la loro importanza per massimizzare l'accesso ai servizi e ridurre al minimo le barriere.

#### **3.1.1.4. Elevata qualità dei servizi**

Oltre ai principi di accesso, i servizi che offrono sostegno alle vittime devono essere di alta qualità e soprattutto non devono arrecare ulteriore danno. L'assistenza dovrebbe essere fornita da **personale formato, qualificato e supervisionato e/o da volontari**. La formazione del personale e/o dei volontari dovrebbe riguardare questioni quali i diritti delle vittime, la vittimizzazione in generale, i traumi e la comunicazione con le vittime.

La comunicazione con le vittime deve avvenire utilizzando un **linguaggio semplice, rispettoso e comprensibile**. Per ridurre il rischio di scoraggiare le vittime ed evitare la vittimizzazione secondaria, i requisiti amministrativi e burocratici dovrebbero essere ridotti al minimo assoluto, consentendo all'organizzazione di funzionare efficacemente e di fornire la necessaria qualità del servizio.

I servizi devono essere forniti in conformità con **standard elevati e coerenti in tutto il Paese**. Le vittime non devono trovarsi di fronte a una "lotteria di codici postali" in cui possono ricevere un servizio migliore o peggiore a seconda del luogo in cui vivono. Per favorire l'erogazione di servizi coerenti, le organizzazioni devono essere ben coordinate e offrire modalità di invio efficaci.

#### **3.1.1.5. Principi specifici applicabili ai servizi generalisti**

In ogni Paese, un'ampia gamma di organizzazioni fornisce assistenza alle vittime. Alcune possono offrire assistenza e lavorare solo con le vittime di reato. Altre, come i servizi sociali, possono lavorare con una gamma più ampia di persone e fornire diversi tipi di servizi che includono l'assistenza.

È evidente che, qualora le organizzazioni che hanno l'obiettivo chiaro e unico di assistere tutte le vittime di reato, indipendentemente dal tipo di reato o dalle caratteristiche personali della vittima, non vengano incluse nella Rete di assistenza di uno Stato membro, l'accesso alle vittime sarà ridotto.

In altre parole, oltre a molti altri tipi di servizi di assistenza, ogni Stato deve garantire la presenza di almeno **un'organizzazione di assistenza generalista che offra sostegno alle vittime come compito primario**. In alcuni casi, a causa delle specificità di un Paese, si può decidere che questa attenzione specialistica al sostegno sia condotta da un'organizzazione che svolge altre attività. È possibile che questo sistema funzioni a un livello simile a quello di un'organizzazione di assistenza separata. Tuttavia, ciò richiede molteplici misure per salvaguardare i principi chiave ed è difficile da realizzare nella pratica.

Ad esempio, deve esserci un **numero sufficiente di personale** il cui unico ruolo è quello di assistere le vittime. Quando le organizzazioni hanno obiettivi multipli, la qualità e la disponibilità dei servizi per le vittime tende a ridursi. Allo stesso modo, le informazioni sui servizi per le vittime devono essere facili da reperire e ben spiegate; spesso queste informazioni possono andare perse tra gli altri servizi e le vittime potrebbero non accorgersi che l'organizzazione offre servizi specialistici a sostegno di chi è stato vittimizzato. Nel caso in cui il servizio non sia in grado di soddisfare i bisogni specifici della vittima, devono essere previste modalità di invio per metterla in contatto con un servizio o un'organizzazione più appropriati.

I servizi dovrebbero essere flessibili e adattarsi ai bisogni delle singole vittime attraverso una **valutazione dei bisogni**. Dato che i servizi di assistenza generalisti lavorano con gruppi specifici, tra cui le vittime di violenza di genere, devono integrare un approccio sensibile alle differenze di genere e altri approcci specialistici in base al gruppo di vittime a cui prestano servizio. Di conseguenza, i servizi generalisti per le vittime sono in grado di offrire assistenza a tutte le vittime di reato, sono specializzati nell'assistenza alle vittime e possono rispondere ai bisogni specifici delle vittime in base sia alle esigenze di un ampio gruppo sia alle caratteristiche e alle situazioni personali.

## 3.2 Servizi di assistenza generalisti

Le organizzazioni generaliste di assistenza alle vittime **offrono i loro servizi a tutte le vittime di reato, indipendentemente dal tipo di reato o dalla situazione della vittima**. Si tratta di una rete essenziale per garantire che nessuna vittima venga dimenticata - queste organizzazioni costituiscono la base di una Rete nazionale di assistenza.

### 3.2.1 Tipi di servizi forniti

Idealmente, un singolo servizio generale dovrebbe offrire **un'ampia gamma di servizi** per rispondere a tutti i bisogni delle vittime. Tuttavia, ciò potrebbe non essere possibile per

tutte le organizzazioni o si potrebbe ritenere che altri possano fornire un servizio più adeguato. Il punto di partenza per determinare quali servizi un'organizzazione dovrebbe offrire è capire che uno dei fattori che determinano la vittimizzazione secondaria è la necessità per le vittime di rivolgersi a un gran numero di organizzazioni per ricevere l'intera gamma di assistenza di cui hanno bisogno.

In poche parole, **minore è il numero di organizzazioni con cui la vittima deve avere a che fare meglio è**. Nell'organizzazione di un sistema di assistenza alle vittime, occorre tenere presente questo aspetto per ridurre al minimo il numero di enti con cui la vittima si rapporta. Laddove ciò non sia possibile o opportuno, un coordinamento efficace e la trasparenza possono contribuire a mitigare i rischi.

Le organizzazioni di assistenza generalista offrono di solito una gamma di servizi che comprendono:

**sostegno emotivo** per aiutare le vittime a superare il trauma conseguente al reato;

**sostegno psicologico** per consentire alle vittime di parlare del loro trauma e di essere ascoltate, e per fornire terapie più approfondite;

**assistenza pratica**, compreso l'aiuto nel disbrigo di obblighi amministrativi derivanti da procedimenti penali o che si pongono, ad esempio, come conseguenze del reato, per esempio richieste di risarcimento dell'assicurazione. L'assistenza pratica può essere offerta in altri modi, come la sostituzione di beni danneggiati, la ricerca di un alloggio, ecc. A seconda del tipo di reato, il sostegno può estendersi alle conseguenze più ampie del reato, come la ricerca di un nuovo impiego o la garanzia di sicurezza della vittima;

**informazioni** e assistenza in relazione ai procedimenti penali (ad esempio, il diritto della vittima di richiedere un risarcimento, di accedere alle forme di protezione previste dalla legge, ecc.);

supporto per **l'assistenza finanziaria**;

supporto **all'assistenza legale**. Può trattarsi di informazioni di base sui diritti, oppure le organizzazioni possono assumere o contrattare professionisti legali qualificati per fornire una consulenza o una rappresentanza più ampia;

**accompagnamento**: può includere l'accompagnamento durante i colloqui con la polizia o in tribunale e può variare dal sostegno emotivo all'assistenza legale specifica.

Si tratta di servizi generalmente necessari per la maggior parte delle vittime di reati e non specificatamente per un solo gruppo di vittime. Allo stesso tempo, alcune organizzazioni generaliste di sostegno possono fornire ulteriori servizi specifici rilevanti per un determinato gruppo come un rifugio, la formazione per l'occupazione o lo sviluppo di competenze per le vittime della tratta di esseri umani o della violenza domestica. In questi casi, tali servizi possono essere considerati specialistici.

*Victim Support Sweden* fornisce assistenza alle vittime e ai testimoni che devono deporre in tribunale. Le sue attività di sostegno ai testimoni si adoperano per creare condizioni prive di stress affinché le vittime di reati (querelanti) e i testimoni possano testimoniare in modo efficace, il che a sua volta consente al tribunale di emettere un verdetto e aumenta la certezza del diritto per i membri della società. Il programma di assistenza ai testimoni offre:

- ❖ *Informazioni sui diritti come querelante o testimone*
- ❖ *Informazioni su come si svolge un processo e sul ruolo del querelante / testimone*
- ❖ *Sostegno emotivo prima, durante o dopo un processo*
- ❖ *Visita all'aula di tribunale prima del processo, per vedere dove siedono tutti i partecipanti e per preparare querelanti e testimoni al processo*
- ❖ *Consigli pratici e aiuto su dove rivolgersi, ad esempio, per richiedere di deporre da un'altra sede, rimborso spese di viaggio e danni penali*
- ❖ *Aiuto nell'affrontare il nervosismo pre-processuale e la paura di testimoniare*
- ❖ *Mediazione per il sostegno emotivo una volta terminato il processo.*

### 3.2.2 Operatori dei servizi generali di assistenza alle vittime

Le “*équipe* di assistenza alle vittime”, composte da personale retribuito e/o volontari, sono specializzate nell'aiutare le persone che sono state o sono vittime di reato; ascoltano le vittime, garantendo la riservatezza e il rispetto delle scelte da loro compiute. A seconda delle dimensioni dell'organizzazione e dei servizi offerti, l'*équipe* può essere composta da **operatori di assistenza generalista formati per offrire assistenza di base e/o specialisti come avvocati, psicologi o assistenti sociali**. Inoltre, altri membri del personale possono essere impiegati per fornire lo sviluppo di strategie politiche, di sostegno, di sensibilizzazione, ecc. Potrebbe essere necessario personale tecnico anche per servizi come chat o linee di assistenza oltre alla gestione e alla formazione di esperti.

Essere disponibili per tutte le vittime di reato significa che i servizi generalisti di sostegno alle vittime dovrebbero offrire competenze specialistiche nel fornire sostegno a tutti i tipi di vittime. Il personale di servizio generalista richiede una formazione specifica relativa alla vittimizzazione, ai diversi tipi di reato e alle problematiche legate ai traumi. Grazie alla loro esperienza nel fornire assistenza a tutti, i servizi di assistenza generalisti possono anche sviluppare unità speciali per omicidio, reati sessuali, abusi sui minori, casi di violenza domestica o altri reati. Alcuni servizi generalisti gestiscono anche case-rifugio per vittime di violenza domestica o tratta di esseri umani.

Il servizio nazionale di assistenza generalista, laddove esista, spesso è il primo punto di contatto per molte vittime, anche se sono disponibili servizi specialistici. I servizi generalisti dovrebbero pertanto essere collegati ad altre organizzazioni specialistiche, o altri servizi pertinenti, a cui le vittime possono essere indirizzate quando sono state identificati i bisogni di assistenza specialistica. Una valutazione dei bisogni individuali

consentirà ai servizi di identificare i bisogni di sostegno e/o protezione delle vittime e guiderà l'operatore di sostegno o il volontario nel loro lavoro con la vittima.

*APAV sostiene le persone vittime di reato, le loro famiglie e i loro amici, gratuitamente e in modo riservato. Pur costituendo il servizio nazionale generalista di assistenza alle vittime, APAV offre una gamma di servizi, dall'assistenza generalista a quella specialistica:*

- ❖ 116 006 linea telefonica di aiuto e supporto*
- ❖ 21 uffici di assistenza alle vittime che offrono assistenza in presenza, telefonica o online, 4 équipe di assistenza mobili e 32 centri di assistenza itineranti*
- ❖ L'APAV gestisce due case rifugio per le donne vittime di violenza domestica e i loro figli, e una casa rifugio per le donne vittime di tratta.*
- ❖ RAFAVHT (Rete di assistenza per familiari e amici di vittime di omicidio e di terrorismo): RAFAVHT è un servizio di assistenza specialistico offerto da APAV alle vittime di tentato omicidio, ai loro familiari e amici, e ai familiari e amici delle vittime di terrorismo.*
- ❖ CARE (Rete di assistenza per bambini e giovani vittime di violenza sessuale)*
- ❖ UAVMD (Rete di assistenza alle vittime migranti e alle vittime di discriminazione)*
- ❖ Linea di assistenza per un internet più sicuro*

### 3.3 Servizi di assistenza specialistici

Oltre ai servizi di assistenza generalista, in un sistema completo è richiesta l'assistenza specialistica alle vittime. L'assistenza specialistica alle vittime fa riferimento più comunemente all'**assistenza fornita dalle organizzazioni a un gruppo specifico di vittime**, normalmente basato su un tipo di reato come famiglie vittime di omicidio, vittime di abusi sessuali infantili, vittime di tratta di esseri umani, abusi domestici, stupri o reati sessuali, ecc. Tuttavia, la specializzazione può anche dipendere dal tipo di servizio offerto, da chi fornisce il servizio o dal modo in cui viene fornito o può concentrarsi su un gruppo specifico come i minori vittime o le vittime migranti.

Di seguito esponiamo alcuni di questi approcci, anche se in questo rapporto non è possibile definire con precisione come ciascuna organizzazione dovrebbe garantire di soddisfare i requisiti della propria specializzazione.

Le organizzazioni specialistiche avranno la capacità di fornire servizi su misura incentrati su:

- tipo di vittima
- tipo di reato
- tipo di servizio
- un approccio che coinvolge più agenzie

Vale la pena notare che la Direttiva sui diritti delle vittime stabilisce che l'insieme minimo di servizi che gli Stati membri devono garantire siano forniti da organizzazioni specializzate. I servizi specialistici dovrebbero fornire almeno:

**Alloggi o altra eventuale sistemazione temporanea adeguata** per le vittime che necessitano di un luogo sicuro a causa di un rischio imminente di ritorsioni, intimidazioni o vittimizzazione secondaria/ripetuta;

**Assistenza mirata o integrata**, a vittime con esigenze specifiche, come le vittime di violenza sessuale, le vittime di violenza di genere e di violenza nelle relazioni strette, compresi il sostegno per il trauma subito e la relativa consulenza.

Più recentemente la Commissione UE ha anche proposto una direttiva per l'attuazione della Convenzione di Istanbul, che una volta adottata estenderà ulteriormente gli obblighi di assistenza rispetto alla violenza contro le donne e alla violenza domestica.

**Tipo di vittima:** alcune organizzazioni hanno una **competenza specialistica per offrire assistenza a gruppi specifici** come donne, bambini, persone con disabilità, persone anziane ecc. Sebbene possano offrire servizi simili a quelli generalisti di assistenza alle vittime, hanno una **conoscenza specialistica della loro utenza** e adatteranno e specializzeranno l'assistenza in base ai loro bisogni. Ad esempio, le organizzazioni che lavorano esclusivamente o prevalentemente con i bambini dovrebbero disporre di edifici e stanze più a misura di bambino, misure di protezione specialistiche adatte alle particolari vulnerabilità dei bambini, formazione specialistica su come lavorare e comunicare con i bambini e su come sostenerli e aiutarli emotivamente a riprendersi. Spesso questi servizi hanno un approccio sociale più ampio ed è più probabile che comprendano servizi per aiutare le vittime con l'occupazione, le questioni familiari, l'istruzione, ecc.

**Tipo di reato:** si tratta di un metodo comune di specializzazione; molte organizzazioni si concentrano, ad esempio, sulla violenza domestica, sullo sfruttamento sessuale dei minori e sulla tratta di esseri umani, anche se naturalmente anche altri reati hanno organizzazioni di assistenza specifiche. Per alcuni reati, possono essere istituiti servizi specifici come rifugi o centri di crisi per stupri annessi agli ospedali. È inoltre comune che per alcuni di questi gruppi di vittime venga istituito un approccio o un centro che coinvolga

più agenzie. Le organizzazioni specialistiche devono avere una **conoscenza dettagliata dei bisogni specifici delle vittime** e delle infrastrutture, della formazione e dei diversi metodi di assistenza necessari al personale per svolgere il proprio lavoro.

**Tipo di servizio:** alcune organizzazioni si specializzano in un servizio particolare, come la consulenza o l'assistenza legale; **un'organizzazione può impiegare avvocati e psicologi** per offrire un solo tipo di servizio. Il loro vantaggio è che hanno una **capacità altamente specialistica in un singolo campo**. È importante notare che, in assenza di tali organizzazioni, le vittime possono essere gestite da figure generaliste che non sono in grado di fornire competenze mirate, ad esempio non sono addestrate per la consulenza sui traumi o raramente rappresentano le vittime in procedimenti legali.

Un altro servizio specialistico è quello del **supporto tra pari**, di solito **organizzazioni create dalle vittime per le vittime**. Questi servizi possono includere un supporto professionale specialistico o funzionare solo come luogo di incontro tra le vittime e di dialogo con altre persone che si trovano in una situazione simile.

**Supporto comprensivo di più agenzie:** si ritiene che a volte il modo migliore per sostenere le vittime sia quello di **riunire in un unico luogo i diversi attori coinvolti**. Ciò si verifica sempre più spesso nei confronti di gruppi altamente vulnerabili, come i minori vittime di abusi o le vittime di violenza domestica.

Il sostegno da parte di più agenzie è esemplificato dal modello Barnahus di sostegno alle vittime minorenni<sup>76</sup>, dalle case di accoglienza per donne e bambini vittime di violenza domestica e dai Centri Multi-Agenzia di Valutazione del Rischio (MARAC) per le vittime di violenza domestica ad alto rischio. Questi centri consentono alla vittima di ricevere **una serie di aiuti e di confrontarsi con le autorità legali e giudiziarie, le scuole e le autorità di assistenza sociale** per affrontare meglio l'ampia gamma di difficoltà vissute dalla vittima. L'offerta di assistenza si basa sulla consapevolezza che trattare le vittime solo da un punto di vista giudiziario o psicosociale non è in grado di affrontare tutte le questioni della vita della vittima che hanno un impatto o possono contribuire al reato. Un **approccio olistico** produrrà i migliori risultati in termini di sostegno, protezione e prevenzione.

---

<sup>76</sup> BARNAHUS, Child-friendly centre for abuse victims, <https://www.barnahus.eu/en/>

### **Che cos'è Barnahus?**

*"Barnahus offre diverse competenze professionali e una serie completa di servizi in risposta ai casi di violenza sui bambini. In un ambiente a misura di bambino, i professionisti di Barnahus raccolgono prove attraverso interviste forensi ed esami medici, e offrono una valutazione e un trattamento del caso. Tutti i processi sono documentati al fine di ottenere prove valide dalle rivelazioni del bambino, che sono ammissibili in tribunale e hanno un alto valore probatorio in caso di azione legale"<sup>77</sup>. Nel maggio 2022 è stato inaugurato a Lubiana il primo Barnahus sloveno per i bambini vittime di abusi sessuali<sup>78</sup>:*



### **Che cos'è MARAC?**

*"A Multi-Agency Risk Assessment Conference coinvolge i rappresentanti di agenzie statali e non statali che si riuniscono per discutere di individui esposti ad alto rischio di subire gravi danni o di perdere la vita a causa di abusi domestici. L'incontro fornisce un ambiente sicuro alle agenzie per condividere informazioni pertinenti e proporzionate sui rischi attuali"<sup>79</sup>. Nel 2019, in Finlandia erano operativi 37 gruppi MARAC locali.*

## **3.4 Coordinamento e cooperazione tra servizi generali e specialistici**

Come si evince dalla descrizione precedente, l'ambiente dei servizi di assistenza è vario e complesso. L'infrastruttura di assistenza di un Paese si è spesso sviluppata in modo graduale a causa delle priorità emergenti, della disponibilità di fondi o di specifici crimini di alto profilo che hanno agito da catalizzatore per il cambiamento.

Questa evoluzione ha portato a una **frammentazione del dibattito sulle vittime**, in quanto le strategie possono concentrarsi su una singola categoria di vittime o di reati, o

<sup>77</sup> Enabling Child-Sensitive Justice The Success Story of the Barnahus Model and its Expansion in Europe, PROMISE Project, 2020, disponibile in: <https://www.barnahus.eu/en/wp-content/uploads/2020/09/PROMISE-Enabling-Child-Sensitive-Justice.pdf>

<sup>78</sup> Council of Europe, First Barnahus for child victims of sexual abuse launched in Slovenia, May 2022, <https://www.coe.int/en/web/children/-/first-barnahus-for-child-victims-of-sexual-abuse-launched-in-slovenia>

<sup>79</sup> Safe Lives, Toolkit for Marac in Scotland, disponibile in: <https://safelives.org.uk/sites/default/files/resources/SafeLives%20Marac%20Toolkit%20e2%80%93%20Scottish%20Version.pdf>

essere limitate a specifiche regioni geografiche. I nostri dati mostrano che, anche quando in uno Stato membro coesistono servizi specialistici e generalisti, la comunicazione tra le diverse entità è insufficiente<sup>80</sup>, ostacolando così la qualità della risposta.

Senza un obiettivo chiaro e articolato teso a minimizzare la concorrenza e massimizzare la cooperazione, è facile che le procedure e le politiche del governo e della società civile alimentino **le rivalità tra servizi generalisti e specialistici**, a scapito delle vittime e dei loro bisogni. Ciò si verifica spesso quando vengono prese decisioni sulle priorità politiche, con il risultato di una dannosa gerarchizzazione delle vittime. Le priorità possono non essere determinate interamente dai dati e possono far sì che i bisogni di molte vittime non vengano affrontati.

Ad esempio, i dati dimostrano che la violenza di genere prende di mira le donne, il che fa sì che, giustamente, questo aspetto diventi una priorità. Tuttavia, un'ulteriore analisi dei dati mostra anche che gli uomini sono spesso vittime di reati violenti. Dati recenti stimano che, nell'UE, mentre le donne hanno maggiori probabilità di subire violenza domestica, il 42% delle vittime maschili ha maggiori probabilità di subire violenza da parte di estranei<sup>81</sup>. I dati rivelano inoltre che gli uomini hanno maggiori probabilità di essere assassinati rispetto alle donne. Complessivamente, si stima che nella regione europea dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) gli uomini abbiano una probabilità 2,8 volte superiore rispetto alle donne di morire a causa della violenza interpersonale<sup>82</sup>. Tuttavia, spesso non esistono politiche e servizi specifici per affrontare questi problemi.

Se poi si riesamina la situazione delle vittime di abusi su minori, delle vittime della tratta di esseri umani, della criminalità informatica, degli omicidi, della violenza contro le popolazioni vulnerabili (anziani, disabili o comunità di migranti), e si considerano anche i reati non violenti o meno gravi, gli Stati membri si trovano di fronte a un compito apparentemente impossibile di affrontare i bisogni di queste vittime, fosse anche soltanto di ordinarli per priorità.

Di conseguenza, in molti Paesi, la portata e l'ubicazione dei servizi non sono state necessariamente concepite per rispondere ai bisogni di tutte le vittime. Alcune regioni possono avere molte organizzazioni che lavorano con le vittime o gruppi di vittime, mentre altre sono completamente sguarnite di servizi. I meccanismi di finanziamento possono incoraggiare la concorrenza tra le organizzazioni di assistenza, riducendo le possibilità di cooperazione. La mancanza di coordinamento tra i fornitori di servizi può generare confusione tra le vittime e gli altri stakeholder, oppure lacune e duplicazioni nei servizi.

---

<sup>80</sup> Ivankovic et al., VOciare: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe – Synthesis Report, 2019

<sup>81</sup> Crime, Safety and Victim's Rights, Fundamental Rights Survey, Fundamental Rights Agency, 2021, disponibile in: [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2021-crime-safety-victims-rights\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2021-crime-safety-victims-rights_en.pdf)

<sup>82</sup> WHO Regional Office for Europe (2020), Violence and Injuries in Europe: Burden, prevention and priorities for action, disponibile in: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention/violence-and-injuries/publications/2020/violence-and-injuries-in-europe-burden,-prevention-and-priorities-for-action-2020>

*Nel 2019, in Svezia il Chancellor of Justice (preposto al controllo di legalità delle attività del Governo e del Presidente della Repubblica) ha emesso un provvedimento in merito alla responsabilità della polizia nell'indirizzare le vittime ai servizi di assistenza. La decisione ha evidenziato che in Svezia la polizia non ha l'obbligo di indirizzare la vittima ma solo di informarla dei servizi di assistenza<sup>83</sup>. Tuttavia, la storia legislativa di quella disposizione chiarisce che è auspicabile che la polizia, quando lo ritenga possibile e opportuno, chieda alle vittime di reato se desiderano un contatto con un'organizzazione di sostegno. Se la vittima acconsente, non vi è alcun ostacolo per la polizia a indirizzare una vittima a un'organizzazione di assistenza. Secondo i legislatori, questa modalità di lavoro sembrerebbe giovare alle vittime e facilitare alle organizzazioni di assistenza il contatto con le persone che necessitano del loro sostegno. (Prop. 2000/01:79 s. 27 s.) Tuttavia, il Chancellor of Justice ha affermato che nei casi in cui la polizia sceglie di inviare, deve farlo rispettando le regole di obiettività e imparzialità (in conformità al cap. 1 § 9 regeringsformen). La scelta di indirizzare le vittime a un'organizzazione (in questo caso, l'organizzazione nazionale Victim Support Sweden) e non a organizzazioni locali più piccole, secondo quel provvedimento, non è all'altezza di questo standard di imparzialità. Il Chancellor of Justice nella motivazione sottolinea l'importanza che la polizia continui a indirizzare le vittime ai servizi di assistenza, ma non fornisce ulteriori dettagli su come tale modalità di invio debba essere formalizzato nella pratica e lascia alle forze dell'ordine il compito di individuare le modalità con cui tale invio può avvenire mantenendo lo standard di obiettività<sup>84</sup>.*

*A seguito di questa decisione, i tassi di invio sono diminuiti dell'1% ogni anno e molte vittime sono rimaste senza alcuna offerta di assistenza poiché la polizia non era sicura di come risolvere questo conflitto di interessi. Questa decisione si è concentrata sulla necessità di obiettività delle agenzie statali e sul diritto delle organizzazioni di assistenza di ricevere invii, ignorando completamente il diritto delle vittime di accedere all'assistenza.*

Attraverso una strategia nazionale di assistenza alle vittime, all'interno del più ampio quadro nazionale di assistenza alle vittime, può essere definita una visione a lungo periodo per affrontare questi problemi. Le priorità, identificate attraverso tutti i gruppi di vittime, si possono stabilire - a beneficio di tutte le vittime - insieme a piani specifici per il crimine.

Si può dare priorità alla **cooperazione tra le organizzazioni**, tra servizi di assistenza alle vittime generali e specialistici, rispondendo ai bisogni delle vittime in modo personalizzato

<sup>83</sup> 13 a § Förundersökningskungörelsen [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forundersokningskungorelse-1947948\\_sfs-1947-948](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forundersokningskungorelse-1947948_sfs-1947-948)

<sup>84</sup> Per esaminare la versione integrale vedi: <https://www.jk.se/beslut-och-yttranden/2019/06/5143-18-21/>

e migliorando le modalità di invio tra i servizi. Questo non solo massimizzerà l'accesso delle vittime all'assistenza, ma permetterà al sistema di diventare più efficiente.

Per attuare queste priorità, è necessaria una chiara comprensione delle risorse nazionali disponibili e delle esigenze di assistenza nazionali e locali. Questo può essere determinato utilizzando valutazioni dei bisogni a livello nazionale, individuale e di comunità per dare un contributo attraverso l'allocazione delle risorse e la pianificazione a lungo termine, e per aiutare i servizi ad adattare l'assistenza ai bisogni delle singole vittime.

Utilizzando le valutazioni e attraverso discussioni più ampie, è possibile stabilire le priorità. Contemporaneamente, le azioni pianificate per un gruppo di vittime dovrebbero essere esaminate per vedere se possono essere utilizzate per altri. Per esempio, quando le misure di protezione (come gli ordini restrittivi) vengono sviluppate per un gruppo, dopo una valutazione del rischio si può scoprire che sarebbero ugualmente applicabili, con un minimo adattamento ai sistemi interni, a qualsiasi vittima che si trovi ad affrontare una minaccia continua. Questo garantisce un approccio più egualitario e basato sui diritti umani, a beneficio di tutte le vittime. Lo stesso approccio potrebbe valere per gli standard di qualità, la formazione degli operatori, ecc.

Garantire una cooperazione efficace tra i fornitori di servizi non richiede solo meccanismi di finanziamento, quadri legislativi e protocolli adeguati, ma anche che le organizzazioni costruiscano relazioni e sviluppino la fiducia. La creazione di comitati di coordinamento nazionali e locali che conoscano i diversi servizi, i loro ruoli e la capacità di sostenere le vittime è un primo passo importante. In seguito, dovrebbero essere organizzati incontri regolari con i leader e il personale delle organizzazioni per facilitare lo scambio di conoscenze, comprendere le pratiche reciproche e sviluppare la fiducia.

Tutto ciò può portare alla creazione di memorandum d'intesa, che delineano l'ambito degli accordi di cooperazione e le decisioni sulle modalità e i protocolli di invio per le vittime. Si potrebbero anche concordare standard di qualità per l'erogazione dei servizi, con comitati congiunti che ne controllino l'attuazione. Infine, dovrebbero essere resi disponibili finanziamenti regionali, nazionali ed europei per migliorare le attività e la cooperazione tra i servizi.

### 3.5 Standard di qualità per l'assistenza alle vittime

Oltre a rispettare i principi generali sopra menzionati, sia i servizi generalisti che quelli specialistici dovrebbero soddisfare **standard di qualità adeguati**. Tali standard possono essere utilizzati come criteri di valutazione dei servizi esistenti, ma anche come linee guida per lo sviluppo di nuovi servizi.

Gli Stati membri hanno adottato approcci diversi nello stabilire standard di qualità per l'assistenza alle vittime, dall'autoregolamentazione agli standard imposti dal governo,

applicati attraverso meccanismi di finanziamento, legislazione o requisiti di licenza/registrazione.

Riconoscendo una lacuna nella standardizzazione europea per la fornitura di servizi di assistenza alle vittime, Victim Support Europe ha creato i propri standard di qualità che vengono utilizzati dai suoi membri nella erogazione dei loro servizi<sup>85</sup>. Questi stessi standard sono utilizzati come linee guida da **organizzazioni e governi per sviluppare, migliorare e valutare i propri servizi di assistenza alle vittime**<sup>86</sup>.

Gli standard della VSE sono stati sviluppati dopo una ricerca su un'ampia gamma di standard, sia centrati sia non centrati sull'assistenza. L'obiettivo principale è quello di **garantire che i servizi soddisfino i bisogni e le aspettative dei loro stakeholder, cioè degli utenti finali e dei finanziatori**. Essi consentono alle organizzazioni di migliorare e strutturare le proprie attività e facilitano la collaborazione tra le organizzazioni nella **condivisione di buone pratiche e politiche**<sup>87</sup>.

Gli standard minimi della VSE possono quindi essere utilizzati come base per la valutazione dei servizi di sostegno di un Paese. In particolare, mirano a valutare se i servizi di assistenza:

1. siano disponibili per **tutti i tipi di vittime di reato**
2. **rispettino** e trattino le vittime con **cortesìa e dignità**
3. si adoperino per garantire la **sicurezza** delle vittime
4. rispondano ai **bisogni individuali** delle vittime
5. siano **diversificati**
6. vengano forniti attraverso **invii e cooperazione**
7. assicurino **strutture di buon governo**
8. forniscano e/o incoraggino la **formazione**
9. dispongano di meccanismi di **monitoraggio e valutazione**.

Va notato che questi sono standard di base; le organizzazioni consolidate dovrebbero puntare a implementare e mantenere standard più elevati. Tuttavia, è necessario considerare un equilibrio tra risorse limitate e alta qualità dei servizi, che può essere raggiunto più facilmente se si applicano gli standard di qualità. Di seguito è riportata una sintesi più dettagliata di ogni standard.

---

<sup>85</sup> Standards and Accreditation, Victim Support Europe, 2022, available at: <https://victim-support.eu/working-for-victims/standards-and-accreditation/>

<sup>86</sup> Ivankovic et al., VOciare: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe – Synthesis Report, 2019

<sup>87</sup> VSE Standards and Accreditation Process for Full Members, 2018

### 3.5.1 Accessibilità alle vittime di tutti i reati

I servizi di assistenza dovrebbero essere accessibili a tutte le vittime di reato, vale a dire indipendentemente dal tipo di reato o dal fatto che il reato sia stato denunciato o meno; indipendentemente dall'età della vittima, dal suo retroterra culturale, dalla sua lingua, ecc. Le organizzazioni di assistenza alle vittime dovrebbero avere una politica che garantisca i principi di qualità della non discriminazione. Il tipo di servizi disponibili deve essere **visibile e ben pubblicizzato**. Rendere il servizio disponibile a tutti i tipi di vittime richiede l'adozione di misure per garantire che i **gruppi di vittime vulnerabili** (ad esempio, bambini, anziani, persone con disabilità, vittime transfrontaliere, ecc.) possano essere raggiunti, anche quando non cercano attivamente aiuto. Questo standard è stato sviluppato tenendo conto dei servizi generalisti di assistenza alle vittime; gli standard per i servizi specialistici dovranno essere adattati per garantire la non discriminazione.

*Victim Support Sweden si avvale di un pool di volontari, in grado di assistere le vittime in 20 lingue, tra cui: albanese, arabo, hindi, persiano, portoghese, swahili e turco<sup>88</sup>*

### 3.5.2 Trattare le vittime con dignità e rispetto

L'infrastruttura di un'organizzazione e l'erogazione dei servizi, anche da parte del personale e dei volontari, devono garantire che le vittime siano trattate con **rispetto, dignità e cortesia** e che la comunicazione con le vittime utilizzi un **approccio attento alle vittime**. L'adesione a questo standard richiede anche che le risposte alle richieste delle vittime siano fornite entro un tempo ragionevole e che i locali in cui le vittime sono accolte siano puliti, piacevoli e garantiscano la protezione della **privacy della vittima**. Inoltre, dovrebbero essere disponibili **meccanismi di reclamo** per le vittime che ritengono di non essere state trattate con rispetto. Questo è collegato allo standard n. 9 di seguito riportato.

### 3.5.3 Garantire la sicurezza delle vittime

I servizi di assistenza devono garantire la sicurezza di tutte le vittime. Ciò include la **valutazione dei rischi**, l'adozione di **procedure chiare** per i rischi identificati e l'offerta alle vittime di **consulenza adeguata**. Devono essere adottate e applicate misure di sicurezza per assicurare che i **locali siano sicuri** e protetti e per **proteggere i dati delle vittime al fine di garantire la riservatezza** nel rispetto dei requisiti legislativi nazionali.

*Per i servizi online, sul sito web del servizio dovrebbe essere presente un "pulsante di uscita". Facendo clic su questo pulsante, la pagina scompare automaticamente e si ritorna a una pagina vuota di Google. Con questa opzione, una vittima che si trova in*

<sup>88</sup> Per la lista complete delle lingue, vedi: <https://www.brottsofferjouren.se/en/victim-support/stod-pa-egget-sprak-support-in-your-own-language/languages-we-offer-support-in>

*un ambiente non sicuro o che viene osservata, spiata o minacciata dall'autore del reato può accedere alle informazioni online pertinenti, ma può abbandonare la pagina con un clic se si sente in pericolo. Questo metodo è utilizzato in molti siti web di servizi di assistenza alle vittime, come Victim Support Scotland<sup>89</sup>, Victim Support England and Wales<sup>90</sup> e Crime Victims' Helpline (Irlanda)<sup>91</sup>.*

### 3.5.4 Bisogni individuali delle vittime

L'assistenza deve essere adattata ai **bisogni individuali delle vittime, alle loro diverse capacità** e vulnerabilità. Infatti, a parte i bisogni generali di tutte le vittime e i bisogni specifici di alcuni gruppi, ogni vittima avrà i suoi bisogni individuali, che dovrebbero essere valutati al primo contatto dall'organizzazione. La valutazione deve considerare il **contesto e le circostanze del reato, nonché le esigenze fisiche, emotive, sociali, giudiziarie, pratiche e finanziarie della vittima**. Attraverso il **modello dell'assistenza graduale**, spesso utilizzato nei servizi di salute mentale, i professionisti possono identificare l'assistenza necessaria per una specifica vittima in un preciso momento. Le decisioni sull'assistenza da fornire devono essere stabilite da una **valutazione dei bisogni individuali**.

### 3.5.5 Diversificazione dei servizi

Alle vittime deve essere offerta la possibilità di **accedere ai servizi con mezzi diversi** (assistenza in ufficio, linee telefoniche, servizi mobili, servizi online, ecc.) Inoltre, dovrebbe essere disponibile una varietà di servizi, tra cui almeno informazioni, consulenza e supporto per l'accesso al risarcimento, invio ad altri servizi, sostegno emotivo, sostegno psicologico o invio a un sostegno psicologico, consulenza su questioni finanziarie e pratiche, consulenza sui rischi e sulla prevenzione e accompagnamento nei procedimenti penali.

***Il Centro di formazione e assistenza tecnica dell'Ufficio per le vittime di reati degli Stati Uniti ha sviluppato informazioni per i servizi di assistenza alle vittime su come condurre valutazioni dei bisogni individuali e procedure di accoglienza per le potenziali vittime della tratta di esseri umani<sup>92</sup>.***

***L'OSCE ha elaborato un Modello di orientamento per la valutazione dei bisogni individuali delle vittime di crimini d'odio<sup>93</sup>.***

***Victim Support Europe e i partner del progetto europeo VICToRIIA (Best Practices in Victims' Support: Referrals, Information and Individual Assessment) hanno sviluppato***

<sup>89</sup> Victim Support Scotland, <https://victimsupport.scot/>

<sup>90</sup> Victim Support England and Wales, <https://www.victimsupport.org.uk/>

<sup>91</sup> Crimes Victims Helpline, <https://www.crimevictimshelpline.ie/>

<sup>92</sup> Office for Victims of Crime, Training and Technical Assistance Center, Victim Service Provider Intake & Needs Assessment, disponibile in: <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>

<sup>93</sup> Model Guidance on Individual Needs Assessments of Hate Crime Victims, OSCE/ODIHR, 2021, [https://www.osce.org/files/f/documents/5/9/489782\\_0.pdf](https://www.osce.org/files/f/documents/5/9/489782_0.pdf)

linee guida per assistere le organizzazioni di assistenza alle vittime nel garantire che i loro operatori siano ben attrezzati per identificare i bisogni delle vittime<sup>94</sup>. Le linee guida mirano a fornire raccomandazioni e suggerimenti generali alle organizzazioni di assistenza alle vittime nello sviluppo della loro valutazione dei bisogni individuali

**Il Ministero della Giustizia francese** e i partner hanno sviluppato, attraverso il progetto europeo EVVI (EValuation of Victims), un questionario per la valutazione individuale delle vittime e una guida alle buone pratiche di accompagnamento<sup>95</sup>. Il modello di questionario per la valutazione individuale creato mira a identificare i bisogni specifici di protezione delle vittime e a stabilire se (e/o in quale misura) esse possano beneficiare di misure speciali nel corso del procedimento penale alla luce della loro particolare vulnerabilità alla vittimizzazione secondaria e ripetuta, alle intimidazioni e ritorsioni.

Nella Repubblica ceca, **Bily kruh bezpeci (BKB)** fornisce assistenza alle vittime e ai testimoni di reati in sette centri di consulenza in tutto il paese<sup>96</sup>. Oltre al centro di consulenza, BKB gestisce anche la rete di centri di consulenza: la linea telefonica di assistenza 116 006, la linea telefonica di assistenza DONA per le vittime di violenza domestica e un centro di consulenza per le vittime di violenza domestica nelle regioni di Nový Jičín, Opava, Ostrava.

**Weisser Ring Germania** offre assistenza attraverso una varietà di servizi, inclusi incontri in presenza presso le loro sedi in tutto il paese, la linea telefonica di assistenza 116 006 e la consulenza online<sup>97</sup>.

**APAV** offre assistenza attraverso una varietà di servizi, tra cui incontri in presenza nelle sue 21 sedi in tutto il Portogallo, 4 équipe mobili, linea di assistenza 116 006, linea di assistenza Internet sicura, e-mail, skype, rifugi, ecc.<sup>98</sup>.

### 3.5.6 Invii e cooperazione

Poiché i bisogni delle vittime possono essere emotivi, giudiziari, educativi, sociali, pratici, finanziari e psicologici, e poiché un'organizzazione di assistenza alle vittime spesso non può offrire tutti questi servizi, il personale di assistenza alle vittime dovrebbe **essere a conoscenza di altri servizi e operatori** e dovrebbe **fornire informazioni alle vittime su tali servizi** in modo semplice, accessibile e fruibile per le vittime. L'invio diretto delle vittime ad altri servizi garantirà che le vittime ricevano tempestivamente il servizio più appropriato per i loro bisogni specifici. Le informazioni e gli invii possono essere facilitati attraverso lo sviluppo di **reti** formali o informali e la **collaborazione continua** tra le organizzazioni di assistenza esistenti.

<sup>94</sup> How to identify victims' support needs? Guidelines to develop an individual needs assessment, VSE and partners, November 2019, <https://victim-support.eu/wp-content/uploads/2021/02/Guidelines-final-for-print-F.pdf>

<sup>95</sup> EVVI (Evaluation of Victims), [http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi\\_guide\\_en.pdf](http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf)

<sup>96</sup> <https://www.bkb.cz/>

<sup>97</sup> <https://weisser-ring.de/>

<sup>98</sup> APAV, Estatísticas APAV Relatório Anual 2021, [https://www.apav.pt/apav\\_v3/images/press/Relatorio\\_Anual\\_2021.pdf](https://www.apav.pt/apav_v3/images/press/Relatorio_Anual_2021.pdf)

### 3.5.7 Strutture di buon governo

I servizi di assistenza alle vittime devono essere conformi alle **leggi e ai regolamenti nazionali**. Anche quando i governi non lo richiedono, l'impegno nei **meccanismi di gestione e di controllo finanziario** da parte delle organizzazioni di assistenza alle vittime è necessario per la qualità dei servizi, la crescita e la sostenibilità.

Gli aspetti fondamentali della governance comprendono la definizione di una visione, di una missione e di obiettivi strategici per l'organizzazione, la presenza di un organo direttivo che segua regole stabilite per la nomina e il funzionamento, la programmazione annuale del lavoro e i meccanismi per garantirne la realizzazione, compresi i sistemi di supervisione e di decisione, le politiche per il personale e il volontariato, i meccanismi di gestione finanziaria. Insieme contribuiscono a garantire che la struttura interna di un'organizzazione sia efficace e in grado di assicurare l'erogazione dei servizi. Contribuiscono a minimizzare i rischi e a gestire le crisi quando si presentano e, in ultima analisi, assicurano il buon funzionamento e la credibilità dell'organizzazione, che è sempre più essenziale per assicurarsi i finanziamenti e garantire i risultati o un ritorno in termini di investimenti.

Molti di questi aspetti sono spesso contemplati dalle leggi che regolano la costituzione di ONG o enti di beneficenza o fanno parte delle disposizioni in materia di gestione del settore pubblico. Tuttavia, tali norme spesso non definiscono in modo dettagliato la governance. L'inclusione di una revisione regolare degli accordi di governance aiuta a raggiungere i migliori standard. Diverse organizzazioni hanno anche stabilito standard per le organizzazioni di beneficenza, come l'ISO 9001, e gli Stati possono anche avere una propria guida, come il codice di governance delle organizzazioni di beneficenza del Regno Unito<sup>99</sup>.

### 3.5.8 Formazione

I servizi di assistenza devono garantire che **tutto il personale e i volontari** ricevano un livello adeguato di **formazione di base e di formazione continua**, a seconda della natura del contatto con le vittime e del tipo di reato. I membri del personale che non lavorano direttamente con le vittime (ad esempio, il personale finanziario, i coordinatori, i dirigenti e i membri del consiglio di amministrazione) dovrebbero partecipare a corsi di sensibilizzazione sulla vittimizzazione. **Come minimo, la formazione dovrebbe riguardare i seguenti argomenti:** diritti delle vittime, come trattare le vittime con dignità e rispetto, come prevenire la vittimizzazione secondaria, identificazione dei gruppi vulnerabili, bisogni delle vittime (generali, individuali, gruppi specifici), come effettuare una valutazione dei bisogni, elementi di procedura, come comunicare con le vittime, come creare un piano di assistenza, cosa offrire alle vittime e a chi indirizzarle, e una cassetta degli attrezzi per il personale di assistenza alle vittime.

---

<sup>99</sup> Charity Governance Code, <https://www.charitygovernancecode.org/en>

La **Federazione France Victimes** comprende un'organizzazione di formazione, registrata presso la Prefettura della Regione Ile-de-France<sup>100</sup>. Offre le sue attività di formazione alle associazioni affiliate e ai partner esterni interessati all'assistenza alle vittime. La Federazione offre corsi di formazione che ruotano attorno ai seguenti temi sull'assistenza completa e multidisciplinare alla vittima:

- ❖ accoglienza, ascolto e sostegno per le vittime
- ❖ assistenza globale e multidisciplinare (sulla legge, sulle tipologie di vittime e di reati, ecc.)
- ❖ competenze imprenditoriali e gestionali per le associazioni, evoluzione normativa, intervento di psicologi, mediazione penale e amministrazione ad hoc
- ❖ giustizia riparativa.

France Victimes organizza anche formazioni su misura in relazione a un progetto specifico.

### 3.5.9 Meccanismi di monitoraggio e valutazione

Per garantire la qualità dei servizi è necessaria una regolare **valutazione** interna ed esterna, che dovrebbe avvenire almeno ogni due anni. **L'inclusione della voce delle vittime** nella valutazione e nello sviluppo dei servizi è importante e può essere effettuata utilizzando misure quantitative (ad esempio, sotto forma di questionari) e qualitative (come gruppi di discussione, interviste e ricerca-azione partecipativa) e ascoltando le opinioni delle vittime.

**APAV** ha implementato un Sistema di Gestione della Qualità<sup>101</sup> per migliorare la qualità dei suoi servizi pur mantenendo la filosofia di base. Il sistema si fonda sui seguenti principi:

- ❖ cercare di apportare tutti i cambiamenti che possano aumentare la qualità dell'assistenza alle vittime da parte dell'APAV;
- ❖ i cambiamenti si concentrano principalmente su formazione, qualità e comunicazione;
- ❖ assicurare il continuo sviluppo professionale del personale e dei volontari, per favorire la crescita dello spirito di squadra e fornire un ambiente di lavoro sano, igienico e sicuro.

**Victim Support Sweden** valuta continuamente il proprio lavoro per colmare le lacune e migliorare i metodi di lavoro; di conseguenza è stato sviluppato un sistema di gestione dei casi digitale chiamato Minerva<sup>102</sup>.

Minerva semplifica il lavoro dell'organizzazione, facilita la compilazione di statistiche, fornisce una migliore panoramica del flusso dei casi, consente di effettuare invii diretti

<sup>100</sup> France Victimes, Formations, <https://www.france-victimes.fr/index.php/formation/accueil-formations>

<sup>101</sup> APAV, Quality, [https://www.apav.pt/apav\\_v3/index.php/en/apav/quality](https://www.apav.pt/apav_v3/index.php/en/apav/quality)

<sup>102</sup> Brottsofferjouren, Annual report 2020. Disponibile in: [https://www.brottsofferjouren.se/wp-content/uploads/2021/04/Brottsofferjouren\\_Arsberattelse\\_2020.pdf](https://www.brottsofferjouren.se/wp-content/uploads/2021/04/Brottsofferjouren_Arsberattelse_2020.pdf)

*dalle forze dell'ordine e di inviare automaticamente sondaggi a chi chiede assistenza. La struttura del sistema consente la gestione dei dati in conformità al GDPR in tutta la Svezia.*

Come parte integrante della loro struttura, i servizi di alta qualità per le vittime di reato dovrebbero includere un **sistema di reclamo** costruito intorno ai seguenti principi: orientamento alla vittima, visibilità, accessibilità, reattività, obiettività ed equità, riservatezza, rimedio, revisione, responsabilità e miglioramento continuo.

*Al Weisser Ring Austria i reclami delle vittime ricevuti via e-mail o via telefono vengono trattati dagli operatori di assistenza alle vittime, dal responsabile del gruppo per le vittime o dal direttore generale, a seconda della gravità del reclamo. Questo sistema consente di migliorare i servizi e le consulenze fornite.*

*I reclami sostanziali vengono inoltre documentati nel sistema interno di gestione dei casi dell'organizzazione.*

### 3.6 Canali di assistenza

Nel determinare le modalità di erogazione dei servizi alle vittime, è importante capire in che modo le vittime desiderino ricevere assistenza, gli ostacoli che possono impedire loro di accedere al servizio e come vadano adattati gli approcci per massimizzare l'accesso.

**I servizi di assistenza sia generalisti sia specialistici dovrebbero essere in grado di offrire sostegno attraverso vari canali: i meccanismi con cui l'assistenza viene fornita o grazie ai quali si può effettuare l'accesso.** Una serie di canali di comunicazione che lavorano insieme aumenta l'accessibilità dell'assistenza tenendo conto dei bisogni individuali di comunicazione di ogni vittima.

I canali comprendono:

**Assistenza diretta in presenza**, di solito negli uffici di un'organizzazione, nelle stazioni di polizia, negli ospedali o in comune. L'assistenza in presenza può offrire maggiori benefici, in quanto vi è un'interazione diretta con un operatore professionale o un volontario;

I **servizi itineranti** per le vittime che vivono in aree isolate o che non possono frequentare un ufficio di assistenza alle vittime, possono essere forniti in un luogo più comodo: attraverso visite regolari in determinati luoghi, o stabiliti ad hoc, in risposta alla richiesta della vittima;

**L'assistenza online** può essere offerta tramite informazioni fornite su siti web, chat room, e-mail, applicazioni sicure o social media. L'assistenza online consente alle vittime di chiedere aiuto da dove si sentono più a loro agio e permette l'anonimato,

se lo desiderano. Spesso raggiunge gruppi che sono più riluttanti a farsi avanti per ricevere assistenza di persona.

**Linee telefoniche di aiuto:** linee telefoniche nazionali di aiuto per tutte le tipologie di vittime, così come linee specializzate per gruppi specifici di vittime offrono un accesso semplice e facile all'assistenza. La linea telefonica di assistenza alle vittime 116006 può essere istituita in tutta l'UE e i dati dimostrano che il suo utilizzo, rispetto a un numero nazionale, migliora la consapevolezza del pubblico e ne aumenta l'uso. Le linee di assistenza possono offrire un'assistenza limitata, come informazioni ed invii, ma anche le attività di consulenza telefonica funzionano bene, fornendo forme di sostegno comode, accessibili e preziose per le vittime, oltre a fornire un servizio flessibile, credibile ed efficace dal punto di vista dei costi<sup>103</sup>.

Finora, l'attenzione del Quadro nazionale di assistenza si è concentrata sulla vittima, sulla sua rete sociale e sui servizi istituiti per sostenere specificamente le vittime di reato. Nelle sezioni seguenti, l'attenzione si concentrerà sui settori chiave con cui le vittime vengono in contatto o che hanno un impatto sulla loro vita. L'assistenza alle vittime non è necessariamente l'obiettivo primario di queste organizzazioni; tuttavia, attraverso una rete nazionale, esse stabiliscono le priorità di assistenza appropriate in base agli obiettivi e alle capacità complessive della loro organizzazione. Le sezioni seguenti illustrano alcuni di questi settori - già identificati nel Quadro nazionale -, e le indicazioni su come ciascuno di essi dovrebbe sviluppare un approccio incentrato sulle vittime.

#### **116 006 linee telefoniche di aiuto per le vittime di reato**

*Nel 2007, la Commissione Europea ha adottato una Decisione per riservare l'intervallo di numeri di telefono nazionali che inizia con '116' per garantire servizi armonizzati di valore sociale<sup>104</sup>. La Decisione 116 sottolinea che "è auspicabile che i cittadini degli Stati membri, compresi i viaggiatori e gli utenti disabili, possano raggiungere determinati servizi che hanno una valenza sociale utilizzando gli stessi numeri riconoscibili in tutti gli Stati membri". I numeri verdi sono utili per i visitatori provenienti da altri paesi e rispondono a una specifica esigenza sociale: il benessere o la sicurezza dei cittadini, o di particolari gruppi di cittadini, o per aiutare i cittadini in difficoltà. Uno dei principali vantaggi del sistema 116 è che il **numero è breve, facile da memorizzare e da riconoscere**. In totale sono stati creati cinque numeri 116<sup>105</sup>.*

<sup>103</sup> Gribble et al., What is known about the effectiveness of social sector freephone helplines? Rapid evidence-based literature review (2018), Allen Clarke, disponibile in: <https://thehub.swa.govt.nz/assets/Uploads/Effectiveness-of-social-sector-freephone-helplines-FINAL.pdf>

<sup>104</sup> Commission Decision 2007/116/EEC of 17.2.2007 on reserving the national numbering range beginning with '116' for harmonized numbers for harmonized services of social value, OJ L 49/30, disponibile in: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32007D0116>

<sup>105</sup> 116 000 Hotline for missing children, 116 006 Helpline for victims of crime, 116 111 Child Helpline, 116 117 Non-emergency medical on-call service, 116 123 Emotional support helplines

*La linea di assistenza 116 006 per le vittime di reato è il secondo numero di telefono a sei cifre che inizia con 116; è stato avviato nel 2009, con un emendamento alla Decisione 116<sup>106</sup>.*

Nel 2022 è in uso in 13 Stati membri dell'UE: Austria, Croazia, Repubblica ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Lettonia, Paesi Bassi, Portogallo e Svezia<sup>107</sup>. Ciò lascia notevoli margini di sviluppo nei restanti 14 Stati membri e negli Stati terzi che sono liberi di adottare lo stesso numero.

---

<sup>106</sup> Commission Decision of 30 November 2009 amending Decision 2007/116/EC as regards the introduction of additional reserved numbers beginning with '116', <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:317:0046:0047:EN:PDF>

<sup>107</sup> Establishing 116 006 Helplines For Victims Of Crime Across The EU, Victim Support Europe, 2021, available at: [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1614696060VSE116Positionpaper.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1614696060VSE116Positionpaper.pdf)

## 4 GIUSTIZIA E APPLICAZIONE DELLA LEGGE

Le vittime di reato e le loro famiglie spesso non conoscono il sistema giudiziario del loro Paese. Non sono consapevoli dei loro diritti, di ciò che accade nel sistema giudiziario e dei diversi attori che incontreranno. Le vittime possono essere sopraffatte perché hanno una comprensione limitata delle procedure della giustizia penale e possono credere che i loro bisogni siano secondari rispetto all'amministrazione della giustizia.

Il settore giudiziario, la polizia, i pubblici ministeri, il personale dei tribunali, i giudici, gli avvocati, i servizi di *probation*, le autorità preposte al risarcimento, ecc. entrano in contatto con le vittime a differenti livelli e con diverse funzioni. La qualità del contatto può essere altamente dannosa o può minimizzare il danno, sostenere il recupero e migliorare la capacità della vittima di partecipare al procedimento penale.

Un sistema giudiziario ideale, **incentrato sulla vittima e sicuro**, è quello in cui le vittime si sentono protette, autorizzate a partecipare al procedimento e in cui il rischio di ulteriori danni e traumi è ridotto al minimo. Una volta entrate nel sistema di giustizia penale, le vittime sono a rischio di vittimizzazione secondaria e di ulteriori traumi. Migliorare l'esperienza delle vittime nel sistema di giustizia penale consentirà di far sentire la loro voce, di migliorare le loro testimonianze e di facilitare la loro partecipazione, potenziando così l'efficienza e l'efficacia della giustizia.

I governi devono quindi garantire che **le vittime siano riconosciute e trattate con dignità e rispetto in ogni fase**, dalla denuncia del reato fino all'esito del processo<sup>108</sup>, così come nelle fasi successive al giudizio. Tutti gli attori della giustizia hanno un ruolo nel sostenere le vittime, in particolare per **ridurre al minimo la vittimizzazione secondaria**. Questo pensiero dovrebbe essere incorporato nelle norme di applicazione dei tribunali e delle forze dell'ordine, nelle procedure, nelle descrizioni delle mansioni, nella formazione, ecc. Soprattutto, le istituzioni stesse devono fornire un sostegno adeguato, in coordinamento con i servizi di assistenza alle vittime, per garantire risultati positivi per le vittime.

Il presente documento non illustra nel dettaglio le azioni che ciascun settore dovrebbe intraprendere per stabilire un approccio incentrato sulle vittime, ma fornisce piuttosto informazioni chiave e un approccio generale alla trasformazione delle organizzazioni. In particolare, il cambiamento può essere considerato a tre diversi livelli: **della dirigenza, del comportamento individuale e della struttura**.

---

<sup>108</sup> Per maggiori dettagli su un Sistema di giustizia incentrato sulle vittime, vedi Victim Support Europe discussion paper on Safe Justice.

## 4.1 Visione e livello di leadership

I nostri sistemi giudiziari si sono sviluppati, nel corso di centinaia di anni, con cambiamenti incentrati sul miglioramento dei diritti degli imputati oltre che sull'efficienza e l'efficacia del sistema. Nell'ambito delle forze dell'ordine, dei servizi di *probation* e delle carceri, l'attenzione si è concentrata maggiormente sulla prevenzione del crimine e sul perseguimento dei criminali.

È quindi comprensibile che **un approccio incentrato sulla vittima possa non essere l'approccio naturale per gli operatori della giustizia**: semplicemente non fa parte della cultura di molti Paesi. Eppure è proprio questo che serve: un cambiamento di cultura in cui ogni organizzazione incorpori le esigenze delle vittime nelle proprie priorità e capisca di avere un ruolo nell'assistenza alle vittime.

Per ottenere questo cambiamento di mentalità è necessaria una serie di azioni. In primo luogo, è necessario riconoscere e dichiarare **l'esistenza di questo ruolo**. Ciò significa, in primo luogo, **stabilire le priorità delle vittime** all'interno delle strategie e degli obiettivi organizzativi, della visione e della missione. Deve esserci una chiara dichiarazione di alto livello che l'organizzazione si impegna a includere risposte incentrate sulle vittime nelle sue attività quotidiane.

Ciò non significa che questo approccio metta in secondo piano altre priorità, né che la neutralità o altri principi fondamentali vengano sacrificati. Ogni organizzazione dovrà trovare il giusto equilibrio, ma deve includere un elemento di supporto nei propri compiti se si vuole ridurre al minimo la possibilità di traumi sistemici e far sì che le vittime beneficino veramente dei loro diritti.

Allo stesso modo, il gruppo dirigente di un'organizzazione deve essere il primo ad adottare un approccio incentrato sulle vittime - in termini di definizione di priorità o obiettivi relativi ai diritti delle vittime, in termini di dichiarazioni pubbliche e comunicazioni al personale, e in termini di sviluppo personale, ad esempio intraprendendo un percorso di formazione sulle vittime per comprendere meglio i problemi. Se i capi, in particolare nelle strutture gerarchiche come la polizia, dove le direttive della leadership influenzano l'intera organizzazione, rendono il personale consapevole delle loro aspettative e delle priorità da accordare all'assistenza alle vittime, è possibile modificare le percezioni e i comportamenti.

## 4.2 Cambiamento strutturale

Sotto la spinta della dirigenza e degli obiettivi di alto livello, ogni settore dovrebbe adattare le proprie regole di procedura e di comunicazione, le disposizioni relative al personale, ecc. per garantire che le vittime siano adeguatamente supportate durante il processo giudiziario, per massimizzare la loro soddisfazione e ridurre al minimo il rischio di ulteriori danni e di vittimizzazione secondaria. Come si evince dalla Direttiva sui diritti

delle vittime<sup>109</sup>, gli Stati membri hanno l'opportunità di spingersi oltre per garantire che le vittime possano accedere in modo sicuro al sistema giudiziario e svolgere un ruolo attivo nei procedimenti, ricevendo sostegno e protezione.

I possibili cambiamenti strutturali sono vari e dipendono dalle istituzioni coinvolte. Come punto di partenza, tutte **le descrizioni delle mansioni e i loro obiettivi dovrebbero includere una qualche forma di attenzione alle vittime**. In questo modo si afferma chiaramente che le vittime sono una responsabilità di tutti, consentendo al contempo di includere obiettivi chiari e misurabili nei sistemi di valutazione. Allo stesso modo, dovrebbero essere prese in esame le **regole procedurali di un'organizzazione** per inglobarvi meglio la prospettiva della vittima. Ad esempio, i tempi di risposta, le informazioni di contatto da fornire alle vittime, i meccanismi per assicurare alle vittime informazioni sul loro caso.

Per alcune autorità è opportuno creare **unità specializzate per le vittime**, dove gli obiettivi del personale si concentrano sul lavoro con le vittime nel contesto della mission dell'autorità. Ne sono un esempio le unità per le vittime della polizia belga<sup>110</sup> e i Family Liaison Officers della polizia inglese<sup>111</sup>, che forniscono assistenza specialistica alle famiglie delle vittime di omicidio. Allo stesso modo, alcune **procure** hanno uffici specializzati per il benessere delle vittime, mentre nei tribunali è sempre più frequente trovare servizi per le vittime e per i testimoni che aiutano le vittime, ad esempio attraverso visite di orientamento in tribunale.

*In Croazia, il Victim and Witness Support Service (Servizio di sostegno alle vittime e ai testimoni) fornisce alle vittime e ai testimoni in tribunale le informazioni necessarie sullo svolgimento del processo e il supporto emotivo per prevenire la vittimizzazione secondaria<sup>112</sup>.*

*In Irlanda, il V-SAC (Victim Support at Court) fornisce un accompagnamento in tribunale alle vittime di reato, ai loro familiari e ai testimoni nei processi che riguardano reati gravi<sup>113</sup>. Fornisce informazioni sull'ambiente giudiziario, comprese le visite pre-processuali in cui si ha l'opportunità di visitare il tribunale in anticipo e di conoscere le procedure giudiziarie. Le vittime, i loro familiari e i testimoni sono assistiti durante la loro permanenza in tribunale da volontari formati che forniscono assistenza e sostegno durante il processo. Hanno accesso a un'area privata e sicura, lontana dal pubblico, dove possono sentirsi al sicuro e avere privacy.*

<sup>109</sup> Victims' Rights Directive, Recital 53, Chapter 3 Participation in Criminal Proceedings

<sup>110</sup> Service Public Fédéral, Justice, [https://justice.belgium.be/fr/themes/que\\_faire\\_comme/victime/aide\\_financiere/actes\\_intentionnels\\_de\\_violence/services\\_dassistance#a1](https://justice.belgium.be/fr/themes/que_faire_comme/victime/aide_financiere/actes_intentionnels_de_violence/services_dassistance#a1)

<sup>111</sup> UK Police, <https://www.joiningthepolice.co.uk/training-progression/career-progression/role-spotlights/family-liaison-officer>

<sup>112</sup> <https://pzs.hr/programi-udruge/>

<sup>113</sup> <https://www.vvac.ie/what-we-offer/>

Oltre alle unità specializzate per le vittime, può essere impiegato **personale specializzato** che si occupa di specifiche categorie di reato o tipologie di vittime, come la violenza sessuale o i bambini. Questi membri del personale hanno una formazione specialistica e tendono a lavorare solo con questi gruppi di vittime. In particolare, sebbene possano esserci problemi strutturali in termini di creazione di tali unità, spesso il personale che vi lavora lo fa per un interesse personale o per un impegno nel campo che rende particolarmente importante il cambiamento personale.

Oltre a queste questioni amministrative, i locali dell'organizzazione dovrebbero essere adattati per tenere conto delle esigenze delle vittime, per garantire loro sicurezza, protezione e sostegno. Per esempio:

**Sale d'attesa separate:** le vittime possono essere protette, presso le stazioni di polizia e i tribunali, disponendo, ove possibile, di sale d'attesa separate, per evitare contatti non necessari con l'indagato o i suoi familiari. In alcuni Paesi, questo è stato esteso fino a includere ingressi separati e servizi igienici separati; tali adattamenti non richiedono necessariamente modifiche fisiche. Ad esempio, alcuni giudici assegnano chiaramente aree separate nell'aula del tribunale per garantire che familiari e amici dell'autore del reato e della vittima non siano seduti vicino.

*In Germania, una ricerca ha dimostrato che i bambini hanno valutato positivamente le sale d'udienza e d'attesa a misura di bambino disponibili in alcuni edifici giudiziari. Queste sale sono arredate con un tavolo, sedie, una telecamera e uno schermo televisivo. I bambini hanno notato che i professionisti che conducono le udienze offrono loro delle palline antistress (Quetsch-Bälle) da usare<sup>114</sup>.*

Durante l'udienza, il rischio di intimidazione può essere massimo. Molte giurisdizioni nazionali hanno adottato leggi e prassi che cercano di ridurre al minimo questo rischio. Per esempio, molte permettono che **la testimonianza sia resa tramite video o televisione a circuito chiuso**, comunemente utilizzata nei casi di abuso di minori. Nei Paesi Bassi, una vittima di stupro può essere ascoltata in privato dal giudice istruttore e non è tenuta a testimoniare in un'udienza pubblica<sup>115</sup>. Sempre più istituti dispongono di stanze appositamente adattate, più idonee alle vittime più giovani. Alcune di queste misure sono previste dal diritto dell'UE, mentre altre vanno oltre la legge.

<sup>114</sup> Child-friendly justice Perspectives and experiences of children involved in judicial proceedings as victims, witnesses or parties in nine EU Member States, FRA, 2017, disponibile in: [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2017-child-friendly-justice-children-s-perspective\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2017-child-friendly-justice-children-s-perspective_en.pdf)

<sup>115</sup> Handbook on Justice for Victims, On the use and application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and abuse of Power, United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention, 1999, disponibile in: [https://www.unodc.org/pdf/criminal\\_justice/UNODC\\_Handbook\\_on\\_Justice\\_for\\_victims.pdf](https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/UNODC_Handbook_on_Justice_for_victims.pdf)

In **Polonia**, la "Empowering Children Foundation" collabora con i tribunali per garantire che offrano sale a misura di bambino per la loro audizione<sup>116</sup>. Le stanze sono attrezzate con giocattoli morbidi, matite e fogli, e un divano, in modo che il bambino si senta più a suo agio durante l'audizione. La stanza è inoltre dotata di uno specchio e di apparecchiature audiovisive per la registrazione di suoni e immagini durante l'udienza. La Fondazione polacca e il Ministero della Giustizia rilasciano certificati alle aule di tribunale dotate di strutture a misura di bambino<sup>117</sup>.



I meccanismi di partecipazione delle vittime, come le cd. **“victim impact statements”** (dichiarazioni delle vittime sulle conseguenze del reato), sono stati introdotti in molti Paesi per dare voce alle vittime durante i procedimenti penali, e la maggior parte di essi ha una funzione espressiva o comunicativa. Linee guida chiare aiutano a garantire che le vittime e i professionisti abbiano una buona comprensione degli scopi, della portata e degli usi consentiti di questi meccanismi.

**Tour virtuali dei tribunali:** Il sito web del Victim Support dell'Irlanda del Nord contiene aule di tribunale interattive a 360 gradi in tutto il Paese, "progettate per eliminare un po' di mistero e di paura dall'essere presente in tribunale come testimone dell'accusa" o come vittima<sup>118</sup>.

È inoltre possibile firmare protocolli o memorandum d'intesa tra le autorità di polizia o i sistemi giudiziari e i servizi di assistenza alle vittime, per garantire che queste ultime possano essere indirizzate e supportate da servizi di assistenza professionali quando necessario.

*Sulla base del modello sviluppato dalla Courthouse Dogs Foundation negli Stati Uniti, l'Europa ha visto il **Justice Facility Dog (FYDO)** guadagnare slancio negli ultimi anni, con vari progetti pilota introdotti in Francia, Italia e Belgio<sup>119</sup>. L'idea di un cane che sostenga le vittime vulnerabili durante*

<sup>116</sup> Fundacja Dajemy Dzieciom Się, <https://fdds.pl/>

<sup>117</sup> „Przyjazny Pokój Przesłuchań”, <https://katowice-zachod.sr.gov.pl/download/niebieski-pokoj.pdf>

<sup>118</sup> Victim Support Northern Ireland, 360 Interactive Court, <https://www.victimsupportni.com/360-interactive-courtrooms/>

<sup>119</sup> FYDO Project, Victim Support Europe, <https://victim-support.eu/what-we-do/our-projects/ongoing/prjct-fydo/>

*Il procedimento giudiziario deriva da un numero crescente di ricerche che dimostrano come la presenza di un cane durante un'udienza possa aumentare significativamente la fiducia della vittima e migliorare la qualità della sua testimonianza, riducendo al contempo lo stress o il trauma. I cani da assistenza sono appositamente addestrati per supportare le vittime, in particolare nelle aule di tribunale o in altre sedi della giustizia e delle forze dell'ordine (stazioni di polizia o uffici giudiziari, ad esempio).*

*Il progetto FYDO, guidato da Victim Support Europe, mira ad addestrare e collocare i cani da assistenza negli Stati membri dell'UE per sostenere le vittime di reato nel loro percorso di recupero. È di fondamentale importanza per il successo di tali servizi che l'accesso ai tribunali, alle stazioni di polizia e ad altri locali sia reso accessibile ai cani FYDO addestrati e riconosciuti.*

*Il cane FYDO, Orphée, al lavoro con Viaduc67 a Strasburgo, Francia<sup>120</sup>*



### 4.3 Cambiamento individuale e comportamentale

Il successo nel settore dell'assistenza alle vittime richiede un **cambiamento fondamentale negli atteggiamenti e nei comportamenti personali**, in particolare tra le forze dell'ordine e i funzionari giudiziari. Sebbene il personale non sia sempre in grado di aiutare direttamente le vittime con problemi psicologici o emotivi, può contribuire a creare un ambiente che permetta alle vittime di affrontare una crisi psicologica "mantenendo un rapporto rispettoso con loro e mostrando attenzione e accettazione delle loro esperienze, dei loro sentimenti e dei loro atteggiamenti, senza valutare, criticare, stupirsi o deridere"<sup>121</sup>.

I ricercatori che hanno condotto interviste di gruppo con 12 famiglie di vittime di omicidio negli Stati Uniti hanno scoperto che una comunicazione di alta qualità e manifestazioni di

<sup>120</sup> Strasbourg : un chien au tribunal, pour aider les victimes à témoigner, Vincent Ballester, disponibile in at: <https://france3-regions.francetvinfo.fr/grand-est/bas-rhin/strasbourg-0/strasbourg-un-chien-au-tribunal-pour-aider-les-victimes-a-temoigner-2469676.html>

<sup>121</sup> Communicating With Victims Of Crime A Handbook For Officers, Human Rights Monitoring Institute, 2018, disponibile in: <http://hrmi.it/wp-content/uploads/2018/01/Handbook-for-Officers-HRMI.pdf>

compassione sono parte integrante della soddisfazione delle vittime in tutte le fasi del sistema giudiziario penale<sup>122</sup>.

Per ottenere questo successo è necessario l'impegno personale degli operatori a considerare la prospettiva della vittima durante il lavoro. Questo tipo di cambiamento non è facile da ottenere, ma è agevolato offrendo al personale l'opportunità di comprendere i bisogni delle vittime, l'impatto che il crimine ha su di esse e sentire come il proprio lavoro e il proprio impegno influiscano positivamente o negativamente sulle vittime.

Naturalmente, questo apprendimento può essere ottenuto attraverso la **formazione dei professionisti** che possono incontrare le vittime. Tuttavia, è improbabile che la formazione da sola riesca a cambiare l'atteggiamento. I professionisti dovrebbero avere accesso a strumenti complementari per supportare l'uso della formazione ricevuta e per incoraggiare un cambiamento continuo. Inoltre, le opportunità per il personale di incontrare e parlare con le vittime al di fuori del contesto lavorativo e la creazione di circuiti di feedback per le vittime, per far sapere agli operatori quando qualcosa è andato bene o male, o per dire quando si è prodotta una differenza nella vita di una vittima, possono essere strumenti utili per promuovere cambiamenti positivi nel comportamento del personale stesso.

Tutti i professionisti che hanno a che fare con le vittime nell'ambito del loro lavoro dovrebbero ricevere una formazione e un addestramento adeguati sui diritti delle vittime, sulla vittimizzazione secondaria, sui doveri delle vittime, sulle questioni di sicurezza, su come affrontare i bisogni delle vittime e sulle competenze trasversali - come l'empatia e la comunicazione efficace - necessarie per lavorare con le vittime e sostenerle.

**Una comunicazione di qualità tra gli attori della giustizia e le vittime è particolarmente importante.** L'idea che le vittime debbano essere tenute informate sul loro caso è considerata, in molte giurisdizioni, un diritto essenziale. Tuttavia, i dati suggeriscono che gli operatori della giustizia penale spesso non riescono a comunicare bene con le vittime, generando così un notevole malcontento<sup>123</sup>.

Sebbene i numerosi attori del settore giudiziario abbiano l'opportunità di adattare i loro obiettivi, le loro premesse e i loro comportamenti per essere più incentrati sulle vittime, il sistema giudiziario formale non può, da solo, soddisfare le esigenze delle vittime. È riconosciuto che servizi di giustizia riparativa ben organizzati e di alta qualità possono essere utilizzati per soddisfare le esigenze delle vittime e fornire un contesto di supporto.

---

<sup>122</sup> METZGER, J., MASTROCINQUE, J. M., NAVRATIL, P. & CERULLI, C. 2015. Improving systematic response in the face of homicide: Family and friends of homicide victims service needs. *Violence and Victims*, 30, 522-532

<sup>123</sup> Exploring Victims' Interactions with the Criminal Justice System: A Literature Review, Dr. Deirdre Healy, University College Dublin, 2019, disponibile in: [https://www.justice.ie/en/JELR/Victim\\_Interactions\\_with\\_the\\_Criminal\\_Justice\\_System.pdf/Files/Victim\\_Interactions\\_with\\_the\\_Criminal\\_Justice\\_System.pdf](https://www.justice.ie/en/JELR/Victim_Interactions_with_the_Criminal_Justice_System.pdf/Files/Victim_Interactions_with_the_Criminal_Justice_System.pdf)

### **Come comunicare con le vittime di reato**

*L'Istituto per il Monitoraggio dei Diritti Umani (The Human Rights Monitoring Institute), con il supporto di Victim Support Europe, ha sviluppato un Manuale per gli agenti che evidenzia i principi chiave per consentire alle forze dell'ordine di comunicare meglio con le vittime.*

*La comunicazione con le vittime dovrebbe includere quanto segue<sup>124</sup>:*

- **Mostrare rispetto:** *quando le vittime si sentono rispettate e sostenute dagli altri iniziano a capire meglio se stesse e l'ambiente in cui vivono, acquisiscono maggiore fiducia, resilienza sociale e il coraggio di esaminare il loro mondo e fare scelte consapevoli.*
- **Garantire la sicurezza:** *il crimine può causare sentimenti di impotenza, ansia intensa, paura, ecc. Indipendentemente dalla natura del reato subito dalle vittime, garantire la sicurezza psicologica e fisica dovrebbe essere una priorità.*
- **Consentire l'espressione delle emozioni:** *dopo un evento traumatico, la vittima di solito ha un bisogno conscio o inconscio di sfogare le emozioni accumulate, di parlare dell'accaduto. Per comunicare in modo efficace, è necessario comprendere le emozioni della vittima - e le cause - e il comportamento, cosa che non è sempre agevole per gli operatori della giustizia.*
- **Fornire informazioni:** *potrebbe essere la prima volta che la vittima è coinvolta in un reato, potrebbe non aver mai partecipato alle indagini preprozessuali o ai procedimenti giudiziari. Di conseguenza, queste situazioni nuove e poco familiari possono contribuire allo stress e all'ansia associati all'esperienza del reato. Fornire informazioni adeguate rassicura e consente alle vittime di essere informate.*
- *Alla base di tutti questi approcci c'è la necessità di **ascoltare attivamente le vittime**. In questo modo, non solo le vittime possono esprimersi ed essere trattate con rispetto, ma riceveranno anche risposte adeguate alla loro situazione specifica.*

## **4.4 Servizi di giustizia riparativa**

Il sistema giudiziario formale può non rappresentare una soluzione per tutte le vittime di reato, come indicato dall'alto numero di reati non denunciati e dalle esperienze di vittimizzazione secondaria delle vittime durante il procedimento penale. **I bisogni delle vittime possono andare oltre il sistema di giustizia formale.** A questo proposito, i servizi di giustizia riparativa offrono una via per rispondere ad alcune di queste esigenze, poiché **operano all'interno e all'esterno dei sistemi di giustizia formale**, a seconda del programma e della legislazione nazionale. Si concentrano sulla determinazione del danno

<sup>124</sup> Communicating With Victims Of Crime A Handbook For Officers, Human Rights Monitoring Institute, 2018: <https://hrmi.it/wp-content/uploads/2018/01/Handbook-for-Officers-HRMI.pdf>

subito dalla vittima, piuttosto che sulla determinazione della responsabilità penale dell'autore del reato.

Dato che i percorsi di giustizia riparativa cercano di riunire la vittima e l'autore del reato, esistono tuttavia dei rischi derivanti da una cattiva gestione dei servizi di giustizia riparativa. Per questo motivo, qualsiasi quadro di sostegno nazionale dovrebbe riflettere su come garantire che le pratiche riparative non comportino esperienze negative o dannose per le vittime. Il quadro di riferimento dovrebbe anche esaminare come tali pratiche possano essere incluse e integrate nel più ampio sistema di supporto. Integrata in un quadro nazionale di sostegno e in collaborazione con i servizi di assistenza alle vittime, la giustizia riparativa può offrire alle vittime ulteriore sostegno, riconoscimento e soddisfazione nei confronti dei sistemi giudiziari.

*Il Forum europeo per la giustizia riparativa fornisce la seguente definizione: "La giustizia riparativa è un approccio inclusivo che affronta il danno, o il rischio di danno, coinvolgendo tutte le persone interessate nel raggiungimento di una comprensione e di un accordo comune su come il danno o il torto possano essere riparati, le relazioni mantenute e la giustizia raggiunta"<sup>125</sup>.*

*Anche il Consiglio d'Europa ha recentemente pubblicato una raccomandazione sulla giustizia riparativa, riconoscendo che la giustizia riparativa ha riscosso un interesse crescente in alcuni Stati membri del Consiglio d'Europa e riconoscendo il suo potenziale per migliorare i sistemi di giustizia penale. La descrivono come "un processo che consente a coloro che sono stati danneggiati da un crimine e ai responsabili di tale danno, se vi acconsentono liberamente, di partecipare attivamente alla risoluzione delle questioni derivanti dal reato, attraverso l'aiuto di una terza parte preparata e imparziale (di solito chiamata mediatore o facilitatore)"<sup>126</sup>.*

Le vittime sono spesso motivate a partecipare ai processi di giustizia riparativa **dal desiderio di confrontarsi con l'autore del reato**, di mettere in discussione le motivazioni che lo hanno spinto a commettere il reato e di descrivere l'effetto che il reato ha avuto sulla propria vita. Le vittime possono essere preoccupate per l'autore del reato, forse temono che possa recidivare e desiderano evitarlo. Le vittime possono desiderare di **riprendere il controllo della propria narrazione** condividendo la propria storia con l'autore del reato, facendola ascoltare e convalidare. Possono essere motivate a ricorrere alla giustizia riparativa per ragioni economiche, come la ricerca di un risarcimento, o per

---

<sup>125</sup> European Forum for Restorative Justice, Restorative Justice in a Nutshell, <https://www.euforumrj.org/en/restorative-justice-nutshell>

<sup>126</sup> Consiglio d'Europa, Dichiarazione di Venezia sul ruolo della giustizia riparativa in materia penale, 2021, <https://rm.coe.int/venice-ministerial-declaration-eng-4-12-2021/1680a4df79>

motivi psicologici, come il superamento della vergogna. Gli autori del reato, invece, possono essere preoccupati per le vittime, provare rimorso o volerle risarcire<sup>127</sup>.

Esistono diversi tipi di servizi di giustizia riparativa. Uno dei più comuni nell'UE è la mediazione vittima-autore (detta anche mediazione penale), che offre una discussione diretta o indiretta del reato e del suo impatto, facilitata da una terza parte imparziale. Un'altra opzione è rappresentata dalle cd. "conferenze riparative", che includono più parti (membri della famiglia, amici, rappresentanti della comunità, ONG, forze dell'ordine, ecc.<sup>128</sup>). Tutti i partecipanti possono scegliere la modalità del loro scambio e sono assistiti da un mediatore/facilitatore formato, non solo durante l'incontro riparativo, ma anche prima e dopo.

In alcuni Paesi i servizi di giustizia riparativa operano strettamente all'interno del sistema giudiziario, così che gli accordi raggiunti all'esito dei programmi di giustizia riparativa possono essere convalidati dal sistema giudiziario tradizionale. Anche se possono essere separati dai procedimenti penali, una volta che la decisione del giudice è stata presa, l'accordo riparativo è vincolante. Poiché alcuni processi di giustizia riparativa operano al di fuori del sistema giudiziario, le vittime possono utilizzare entrambe le forme per ottenere giustizia, oppure possono optare per una sola. Esistono diversi altri sistemi, con molte possibili configurazioni legali.

Qualunque sia la loro forma e il loro ruolo nel sistema giudiziario, i servizi di giustizia riparativa hanno il potenziale per contribuire a un quadro nazionale di assistenza alle vittime, rispondendo ad alcuni dei bisogni che il sistema di giustizia penale non può soddisfare. Tuttavia, la natura delicata dell'incontro tra vittima e autore del reato rende indispensabile che coloro che facilitano i processi riparativi siano adeguatamente qualificati e accreditati, in conformità con gli standard di servizio riconosciuti a livello nazionale.

Il Forum europeo per la giustizia riparativa ha creato un manuale sui valori e gli standard che tutti gli operatori devono seguire. Il manuale evidenzia sei principi di giustizia riparativa per garantire che i risultati siano vantaggiosi sia per le vittime sia per gli altri partecipanti e che gli standard siano mantenuti<sup>129</sup>:

**Ristoro e riparazione:** questi processi cercano di affrontare pienamente il danno causato dal reato e si sforzano attivamente di soddisfare le esigenze dei partecipanti.

**Volontarietà:** partecipazione basata sul consenso informato, con un'ampia preparazione per rispondere alle aspettative dei partecipanti, compresa la necessità

---

<sup>127</sup> European Forum for Restorative Justice, How is Restorative Justice for victims?, [https://www.euforumj.org/sites/default/files/2020-05/EFRJ\\_Restorative\\_Justice\\_for\\_Victims.pdf](https://www.euforumj.org/sites/default/files/2020-05/EFRJ_Restorative_Justice_for_Victims.pdf)

<sup>128</sup> UNODC, Handbook on Restorative Justice Programmes, 2020, disponibile in: [https://www.unodc.org/pdf/criminal\\_justice/Handbook\\_on\\_Restorative\\_Justice\\_Programmes.pdf](https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf) and European Forum for Restorative Justice, Manual On Restorative Justice Values And Standards For Practice, 2021, available at: [https://www.euforumj.org/sites/default/files/2021-11/EFRJ\\_Manual\\_on\\_Restorative\\_Justice\\_Values\\_and\\_Standards\\_for\\_Practice.pdf](https://www.euforumj.org/sites/default/files/2021-11/EFRJ_Manual_on_Restorative_Justice_Values_and_Standards_for_Practice.pdf)

<sup>129</sup> <https://www.euforumj.org/en/manuals-and-guidelines>

che l'autore del reato si assuma, o almeno non neghi, i fatti fondamentali del reato e la sua responsabilità.

**Inclusione:** ogni processo è fatto su misura per i partecipanti e adattato alle loro esigenze, senza una procedura "unica".

**Partecipazione:** i partecipanti devono essere rispettati e in grado di parlare onestamente, cercando un dialogo aperto per raggiungere una comprensione reciproca.

**Impegno** a rispettare gli accordi raggiunti nel processo, stabilendo strumenti di responsabilità e di documentazione dei progressi compiuti.

La **riservatezza** aiuta i partecipanti a impegnarsi in un dialogo produttivo e aperto, a scegliere chi assiste al processo e a garantire che le informazioni rivelate non vengano condivise al di fuori del processo riparativo.

Questi principi determinano gli standard delle pratiche di giustizia riparativa: fornire alle vittime un servizio utile di alta qualità, informato sul trauma, e prevenire la vittimizzazione secondaria. In questo modo, i **servizi di giustizia riparativa possono lavorare in collaborazione con i servizi per le vittime, sostenendole nel loro percorso verso la giustizia e la riparazione.**

Allo stesso tempo, dovrebbero essere previste adeguate garanzie per assicurare che partecipino solo le vittime che trarranno beneficio dal processo e che siano previste procedure rafforzate quando si lavora con vittime vulnerabili, come quelle di violenza domestica. Sebbene in alcuni Paesi la giustizia riparativa non sia disponibile per le vittime di tutti i reati, un approccio incentrato sulla vittima può essere individualizzato e consentire alle vittime di partecipare come desiderano, quando per loro è sicuro farlo e quando, ad esempio, non esistono rischi di controllo da parte dell'autore del reato sulla vittima o possono essere sufficientemente attenuati.

In linea con le osservazioni del Comitato Grevio del Consiglio d'Europa<sup>130</sup> e delle Nazioni Unite<sup>131</sup>, si suggerisce che quando la giustizia riparativa viene applicata in caso di violenza domestica e di altre forme di violenza contro le donne, dovrebbero essere applicate le seguenti tre condizioni:

I professionisti della giustizia riparativa devono essere specificamente formati per sostenere le vittime di violenza contro le donne e di violenza domestica;

Il programma di giustizia riparativa deve avere linee guida specifiche per garantire che il processo sia avviato sulla base di una corretta informazione della vittima, che

---

<sup>130</sup> See for instance: GREVIO Baseline Evaluation Report Belgium – 2020 - <https://rm.coe.int/grevio-report-on-belgium/16809f9a2c> ; GREVIO Baseline Evaluation Report Austria - 2017 - <https://rm.coe.int/grevio-report-austria-1st-evaluation/1680759619>

<sup>131</sup> Handbook on Restorative Justice Programmes, second edition, UNODC, [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146\\_Handbook\\_on\\_Restorative\\_Justice\\_Programmes.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/20-01146_Handbook_on_Restorative_Justice_Programmes.pdf)

non sia costretta a partecipare, e che non vi sia alcun rischio di ulteriore vittimizzazione o di manipolazione abusiva;

Il programma di giustizia riparativa non può portare all'interruzione del procedimento penale, evitando così la punizione e/o la giustificazione della violenza.

Oltre a questi standard, che si concentrano sull'erogazione della giustizia riparativa, il processo con cui le vittime accedono a questi servizi dovrebbe essere ben ponderato e organizzato. Alle vittime dovrebbero essere concessi più punti di accesso ai processi riparativi e i servizi dovrebbero essere offerti o da organizzazioni indipendenti, che non lavorano per le vittime o per gli autori di violenza, oppure il sistema nazionale dovrebbe essere organizzato in modo tale da bilanciare l'offerta di giustizia riparativa tra enti incentrati sull'autore e enti incentrati sulle vittime. Quando il processo è offerto o gestito da un'organizzazione che lavora con l'autore del reato o con la vittima, occorre prestare particolare attenzione, anche attraverso regole procedurali, per garantire la neutralità del processo. Come nel caso dei servizi di assistenza alle vittime, coloro che si occupano delle vittime devono essere pienamente a conoscenza degli operatori di giustizia riparativa e devono esistere meccanismi efficaci di coordinamento e di rinvio per massimizzare l'accesso delle vittime che sono interessate e che potrebbero beneficiare del servizio.

## 5 SERVIZI SOCIALI

In generale, i servizi sociali sono forniti a beneficio della società. Possono riferirsi, ad esempio, all'assistenza medica, all'istruzione, ai servizi per l'impiego e ad altri servizi amministrativi pubblici, che possono essere gestiti generalmente dal governo ma possono essere offerti da organizzazioni non governative, come fornitori di alloggi, compagnie assicurative, consolati e ambasciate. Anche se non forniscono direttamente supporto e assistenza alle vittime di reato, **spesso entrano in contatto con le vittime**, a causa del tipo di servizi che offrono e delle loro interazioni pubbliche.

Ci sono **molti modi in cui le vittime possono entrare in contatto con i servizi sociali**. Per esempio, le istituzioni e gli operatori sanitari sono spesso i primi a cui le vittime si rivolgono dopo un reato, soprattutto se la vittima ha gravi lesioni fisiche o non è (ancora) disposta a rivolgersi alla polizia per denunciare il reato. Allo stesso modo, i consolati e le ambasciate possono essere il primo punto di contatto per i cittadini vittime di reati all'estero. Le vittime entrano in contatto con una moltitudine di altre organizzazioni, tra cui le compagnie di assicurazione o i fornitori di servizi di assistenza all'infanzia, attraverso le loro interazioni quotidiane o nel gestire le conseguenze del crimine: una vittima di frode o furto in vacanza contatterà la propria compagnia di assicurazione; un bambino vittima di abusi domestici potrebbe essere affidato a un servizio di assistenza all'infanzia.

Politiche, linee guida, formazione e strutture specifiche (ad esempio negli ospedali) incentrate sulle vittime all'interno di queste organizzazioni sono quindi essenziali per identificare e aiutare le potenziali vittime. Data la frequenza con cui entrano in contatto con le vittime e la limitata esperienza in materia, è necessario sviluppare un **quadro di cooperazione tra i servizi sociali e gli altri stakeholder**. Questo dovrebbe operare a livello nazionale o regionale, per organizzare e implementare i sistemi di invio delle vittime, coordinare la fornitura di informazioni e scambiare regolarmente informazioni e buone pratiche.

## 5.1 Istituzioni sanitarie

Le vittime di reato che necessitano di cure e assistenza specifiche, come le vittime con lesioni gravi, i minori o gli anziani con esigenze specifiche, hanno maggiori probabilità di entrare nel sistema di sostegno attraverso gli ospedali e gli operatori sanitari. Se questo è generalmente il caso delle vittime di lesioni fisiche, è altrettanto applicabile alle vittime di abusi psicologici ed emotivi, che possono essere meno consapevoli di aver subito un reato<sup>132</sup>. Nel 2020, un'indagine dell'Agenzia dell'UE per i diritti fondamentali ha mostrato che il 17% delle vittime di violenza fisica intervistate ha contattato i servizi medici a seguito dell'incidente<sup>133</sup>.

Quando le istituzioni sanitarie sono il punto di ingresso delle vittime nella rete di supporto, gli operatori sanitari possono trovarsi in una posizione privilegiata per **identificare i segni di vittimizzazione, rispondere in modo appropriato alle rivelazioni e fornire consigli e informazioni sui diritti delle vittime**, sul supporto e sugli altri servizi disponibili, nonché indirizzare la vittima ai servizi appropriati - se dispongono delle conoscenze e del supporto adeguati. Questo può avvenire, ad esempio, quando le autorità sanitarie dispongono di servizi specializzati nella **raccolta di prove forensi** per le vittime di stupro, violenza sessuale, violenza domestica, ecc.

In alcuni Paesi, gli operatori sanitari sono obbligati per legge a segnalare qualsiasi situazione in cui sia stato causato un danno a un paziente che si sospetta sia il risultato di un reato. Questo può valere per i casi di violenza domestica e/o di abuso sui minori e, sebbene i vantaggi siano evidenti, nella pratica non è sempre semplice e comporta alcuni rischi.

Gli operatori devono essere adeguatamente formati e disporre di un'adeguata struttura di supporto per stabilire se sia necessario avviare una denuncia e per gestire le conseguenze della denuncia stessa. Inoltre, c'è anche il rischio che le vittime siano scoraggiate dal cercare aiuto medico se sanno che le loro lesioni possono essere denunciate. Questi rischi dovrebbero essere esaminati e dovrebbero essere messe in atto misure per mitigarli.

La collaborazione tra i servizi sanitari e le altre organizzazioni che si occupano delle vittime è fondamentale per garantire alla vittima informazioni e un follow-up adeguato. Tale cooperazione può essere ottenuta **istituendo sistemi di invio con i servizi di assistenza alle vittime o con le stazioni di polizia, o talvolta attraverso centri multi-agenzia**.

I centri multi-agenzia, come i Sexual Assault Care Centres (SACC), sono spesso situati all'interno di strutture sanitarie. Offrono alle vittime la possibilità di accedere a diversi

---

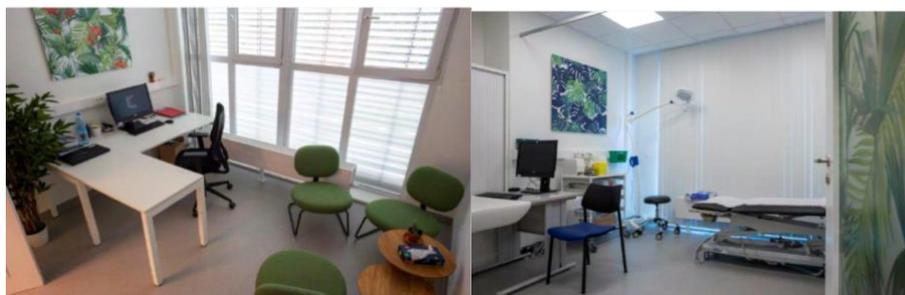
<sup>132</sup> Country reports and cross-national comparison on the Implementation of International Norms and National Best Practices of Frontline Responders, IMPRODOVA Consortium, 2020. Disponibile online: [https://www.improdova.eu/pdf/IMPRODOVA\\_D2.2\\_Norms\\_and\\_Best\\_Practices\\_of\\_Frontline\\_Responders.pdf?m=1585673378&](https://www.improdova.eu/pdf/IMPRODOVA_D2.2_Norms_and_Best_Practices_of_Frontline_Responders.pdf?m=1585673378&)

<sup>133</sup> Crime, safety and victims' rights survey 2020, EU Fundamental Rights Agency, disponibile online: [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2021-crime-safety-victims-rights\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2021-crime-safety-victims-rights_en.pdf)

servizi, come l'assistenza medica, il supporto psicologico e i servizi di denuncia della polizia, in un'unica sede. Questo tipo di struttura consente un migliore accesso alle informazioni e ai diversi servizi, assicurando al contempo una più stretta collaborazione e coordinamento tra agenzie (forze dell'ordine, assistenza medica e servizi di supporto alle vittime) che lavorano con le vittime di reato. La necessità di contattare diverse organizzazioni e servizi per affrontare le conseguenze di un reato è fonte di stress per le vittime. Pertanto, una struttura multi-agenzia aiuta a ridurre in modo significativo lo stress, il trauma e le difficoltà, ospitando tutti i servizi in un'unica sede.

*La violenza sessuale è altamente diffusa in Belgio. Per attenuare le conseguenze negative per le vittime di violenza sessuale acuta, dall'ottobre 2017 all'ottobre 2018 sono stati sperimentati 3 **Centri di assistenza per aggressioni sessuali** in tre ospedali belgi.*

*Nel primo anno 931 vittime hanno frequentato il SACC<sup>134</sup>; oggi sono disponibili 6 Centri di assistenza per le aggressioni sessuali in tutto il Belgio (Bruxelles, Anversa, Gand, Roeselare, Charleroi e Liegi)<sup>135</sup>.*



## 5.2 Servizi sociali

I servizi sociali spesso entrano in contatto con le persone esposte al reato, in quanto i servizi che forniscono **aiutano le vittime ad affrontare le conseguenze concrete del reato**. Queste conseguenze possono riguardare le finanze e la stabilità finanziaria della vittima, la cura dei figli, la famiglia, l'alloggio, l'occupazione, ecc.

In uno studio condotto in Svezia nei primi anni 2000<sup>136</sup>, gli assistenti sociali hanno valutato e definito il loro ruolo nei confronti delle vittime di reato come composto da: coordinamento, colloqui di supporto, aiuto pratico e protezione e prevenzione dei problemi sociali.

<sup>134</sup> Piloting sexual assault care centres in Belgium: who do they reach and what care is offered? Saar Baert, Christine Gilles, Sara Van Belle, Iva Bicanic, Kristien Roelens, and Ines Keygnaerta, Eur J Psychotraumatol, 2021, disponibile in: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8317926/>

<sup>135</sup> Sexual Assault Centres: What, For Whom & Where? <https://www.sexualviolence.be/sexual-assault-centres-what-whom-where>

<sup>136</sup> Crime Victims and the Social Services: Social Workers' Viewpoint, Carina Ljungwald and Kerstin Svensson, Stockholm University, Department of Social Work, Stockholm, Sweden and University of Lund, Department of Social Work, Lund, Sweden, respectively

Gli assistenti sociali ritenevano che la loro competenza risiedesse nella comprensione del funzionamento della società e che il loro ruolo fosse quello di consigliare e indirizzare le vittime ai servizi pertinenti. Grazie alla conoscenza e alla consapevolezza della vittimizzazione e dei servizi disponibili per le vittime di reato, gli assistenti sociali potrebbero svolgere un ruolo importante nell'aiutare a identificare e informare le vittime e a garantire che ricevano il sostegno dei servizi pertinenti, svolgendo quindi un ruolo importante nel loro recupero.

Come per gli attori giudiziari, il cambiamento in questo settore dovrebbe essere incentrato sulla **leadership, sui cambiamenti strutturali e su quelli comportamentali**. Un'organizzazione deve innanzitutto determinare il proprio ruolo nel sostegno alle vittime. Dovrebbe poi mettere in atto gli strumenti, le regole, le risorse finanziarie e umane per svolgere efficacemente tale ruolo. Troppo spesso il ruolo viene riconosciuto, ma le responsabilità vengono affidate a singoli individui che non dispongono del quadro di riferimento o delle competenze necessarie per lavorare con le vittime in modo sensibile e centrato sulla vittima. Inoltre, così come le organizzazioni devono apportare modifiche interne, devono anche impegnarsi nel coordinamento e nello sviluppo di sistemi di invio. L'avvio di comitati di coordinamento a livello nazionale e locale faciliterà questo processo tra tutte le parti interessate.

### 5.3 Istituzioni educative

Quando si tratta di vittime di reato, le istituzioni scolastiche svolgono un duplice ruolo: sviluppare e promuovere programmi educativi sulla vittimizzazione, sui diritti delle vittime e sul sostegno; creare uno spazio sicuro in cui gli studenti vittime possano rivolgersi a insegnanti e compagni preparati ed empatici, e dove possono essere indirizzati ai servizi competenti. Come per gli operatori sanitari, la **fiducia** tra la vittima e l'insegnante può sostenere e consentire l'impegno, soprattutto perché alcune vittime possono sentirsi più a loro agio nel parlare dei loro problemi con autorità diverse dalla polizia.

Le autorità scolastiche e universitarie possono svolgere un ruolo importante nello **sviluppo della consapevolezza e nel fornire conoscenze sui temi della vittimizzazione**, come ad esempio: la comprensione dell'impatto del crimine e del trauma, l'identificazione dei segnali di vittimizzazione, la comprensione dei bisogni delle vittime, la comprensione del sistema giudiziario<sup>137</sup> e lo sviluppo della resilienza al trauma.

Inoltre, dovrebbero essere sviluppate le conoscenze su come reagire quando si ha a che fare con una vittima, sulle capacità di comunicazione, sull'empatia e sulla resilienza. Questi argomenti dovrebbero essere integrati in programmi scolastici e universitari adatti all'età, in programmi specializzati o come istruzione di base che fa parte di sforzi più ampi di educazione sociale per aiutare a preparare i bambini al loro ruolo nella società. I

---

<sup>137</sup> See example of US Department of Justice Training for University staff, students: <https://cultureofrespect.org/program/integrating-crime-victims-issues-into-college-and-university-curricula/>

programmi scolastici per bambini dovrebbero prestare particolare attenzione al metodo di apprendimento, che dovrebbe essere il più interattivo possibile per catturarne l'attenzione e l'interesse.

*In **Portogallo**, l'ONG "Não Partilhes" organizza eventi nelle scuole sulla condivisione non consensuale di immagini intime, sulla sicurezza informatica, sul cyberbullismo ecc.<sup>138</sup>*

*Nel 2020, **Amnesty International** ha lanciato una campagna per insegnare agli adolescenti il consenso attraverso una campagna contro lo stupro nelle scuole belghe<sup>139</sup>. Nelle scuole sono stati distribuiti poster, distintivi, adesivi e tatuaggi per sensibilizzare l'opinione pubblica sull'argomento. Una petizione indirizzata alle autorità belghe ha raccolto le firme dei partecipanti.*

Come altri servizi sociali, le strutture educative sono spesso impegnate con le vittime di reato e possono svolgere **un ruolo importante nel loro recupero**. Bambini, adolescenti e giovani adulti trascorrono la maggior parte della loro giornata all'interno delle istituzioni accademiche; i reati, come il bullismo e le molestie, la violenza sessuale, possono anche avvenire all'interno di queste istituzioni.

Considerate le interazioni quotidiane che gli insegnanti hanno con gli studenti, dovrebbero essere formati per identificare i segnali di vittimizzazione nei bambini, negli adolescenti e nei giovani adulti e per fornire loro informazioni sulle possibilità che hanno e, con il loro consenso, indirizzarli ai servizi competenti.

A titolo di esempio, il progetto USV React ha sviluppato modelli innovativi di formazione per il personale universitario di diverse università europee in caso di rivelazioni relative a violenza sessuale. Il rapporto di valutazione<sup>140</sup> ha mostrato che il 46% del personale presente alla formazione ha dichiarato di aver ricevuto rivelazioni di violenza sessuale da parte di uno studente, e il 68% ha dichiarato di aver ricevuto più rivelazioni.

Considerando che questi numeri riguardano solo gli atti di violenza sessuale, è evidente quanto possano essere comuni e frequenti le rivelazioni di vittimizzazione e l'importanza della formazione del personale docente su come rispondere, oltre allo sviluppo e all'implementazione di strutture di segnalazione e di procedure di follow-up e di invio.

<sup>138</sup> <https://maiseducativa.com/2021/09/20/nao-partilhes-conhece-o-evento-que-ajuda-a-protegeres-te-do-cyberbullying/>

<sup>139</sup> Amnesty International Jeunes, Agis dans ton école contre le viol en Belgique, 2020, <https://jeunes.amnesty.be/jeunes/engage/engagetoi/agis8mars2020>

<sup>140</sup> Universities Supporting Victims of Sexual Violence: Brunel University Evaluation Report, Anne Chappell and Charlotte Jones, 2018, disponibile online: [https://usvreact.eu/wp-content/resources/USVreact\\_Brunel\\_PTER.pdf](https://usvreact.eu/wp-content/resources/USVreact_Brunel_PTER.pdf)

È importante che, oltre alla formazione del personale, sia presente anche un quadro di salvaguardia che garantisca l'esistenza di regole, procedure e supporto adeguati per gli insegnanti e il personale nel loro impegno con gli studenti vittime.

*L'Unione Europea ha finanziato il progetto di ricerca **USV React** tra il 2016 e il 2017. Il progetto è stato guidato dalla Brunel University di Londra in collaborazione con 7 partner e partner associati in 6 Paesi europei<sup>141</sup>. L'obiettivo è stato quello di sviluppare una formazione innovativa per il personale universitario che può trovarsi a dover rispondere a denunce di violenza sessuale. Dopo aver ricercato e raccolto le migliori pratiche europee, i partner del progetto hanno sviluppato un programma di formazione, sul quale ogni università partner ha condotto un progetto pilota coinvolgendo 80 membri della comunità accademica - docenti, amministrativi, personale direttivo, staff per l'assistenza e la sicurezza, membri dei sindacati studenteschi, ecc. Il programma di formazione comprendeva nozioni sulla violenza sessuale, la comprensione degli ostacoli alla divulgazione della violenza sessuale, esercizi di gruppo e studi di casi.*

#### 5.4 Consolati/ambasciate e altri servizi amministrativi

I consolati e le ambasciate possono essere importanti punti di contatto per le persone vittime di reati all'estero, sia all'interno sia all'esterno dell'UE. Queste vittime sono vulnerabili e devono affrontare **ulteriori barriere** e traumi a causa della distanza dalla loro rete di supporto sociale. Per accedere alle informazioni e ai loro diritti di cittadini dell'UE devono affrontare molti ostacoli, legati alle barriere linguistiche, alle differenze culturali, all'ignoranza e alla scarsa familiarità con le autorità, i diritti e il sistema giudiziario del Paese ospitante<sup>142</sup>.

I governi dovrebbero garantire che le **informazioni relative alle vittime siano prontamente disponibili e accessibili** nei consolati e nelle ambasciate situate al di fuori dell'UE in cui si trovano le vittime. Tali informazioni dovrebbero riguardare almeno i diritti delle vittime, l'assistenza alle vittime, le informazioni di contatto per i servizi sia nel Paese ospitante sia in quello di origine (ad esempio, polizia, servizi di assistenza alle vittime, ecc.). Queste informazioni dovrebbero essere disponibili in diversi formati, in un linguaggio semplice e di facile comprensione, che possa essere adattato alle esigenze specifiche delle vittime.

Allo stesso modo, il personale consolare e delle ambasciate **dovrebbe essere formato** per fornire le informazioni necessarie, riconoscere i segnali di vittimizzazione, comprendere

<sup>141</sup> Il rapporto sulle migliori pratiche, I materiali per la formazione e ulteriori informazioni sul progetto e sui risultati sono disponibili al seguente indirizzo: Universities supporting victims of sexual violence, <https://usvreact.eu/>

<sup>142</sup> Cross-border victimisation, Challenges and solutions with respect to the provision of support to victims of crime in a cross-border situation, Victim Support Europe, 2017, disponibile online: <https://victim-support.eu/publications/vse-cross-border-victimisation/>

l'impatto del crimine e del trauma e sapere come indirizzare le vittime ai servizi competenti, sia nel Paese ospitante sia in quello di residenza. Le informazioni possono essere di carattere generale, rivolte a tutte le vittime, o possono essere focalizzate su un gruppo specifico, come le vittime della tratta di esseri umani.

*L'UN ha prodotto un manuale per il personale diplomatico e consolare sull'assistenza e protezione delle vittime della tratta. La guida fornisce una panoramica del quadro legislativo e indicazioni pratiche su come identificare i segni di vittimizzazione e su cosa fare in questi casi<sup>143</sup>.*

Come punto di partenza, gli Stati membri sono incoraggiati a pubblicare queste informazioni sui siti web dei loro consolati e delle loro ambasciate, per sensibilizzare i cittadini che si recano all'estero in modo che possano accedere facilmente a queste informazioni, sia prima della partenza sia durante il soggiorno, se sono vittime di reati.

*La pagina web "Help for American victims of crime in Greece", **dell'Ambasciata e del Consolato degli Stati Uniti in Grecia**, contiene informazioni sulla denuncia dei reati, sulle indagini penali, sui processi e sulle sentenze, nonché informazioni specifiche per i casi di omicidio, violenza sessuale e stupro, violenza domestica e abusi sui minori<sup>144</sup>.*

Una sfida fondamentale per il mantenimento di pratiche sensibili alle vittime nei consolati è rappresentata dagli spostamenti interni del personale, dato che spesso i distacchi sono per periodi limitati. Ciò significa che gli approcci incentrati sulle vittime devono essere inclusi nella missione generale dell'ambasciata o del consolato e che devono essere stabilite procedure permanenti insieme a una formazione regolare e ripetuta.

Come in tutti gli altri settori, la cooperazione con gli altri stakeholder è fondamentale. In questo caso, si tratta di attori della giustizia locale, di organizzazioni di supporto e di servizi di assistenza nel Paese di origine della vittima. Idealmente, un quadro di sostegno nazionale includerà meccanismi per gestire le **vittime transfrontaliere** e per assistere le vittime che rientrano in patria, oltre ad aiutarle in qualsiasi procedimento che si svolga nel Paese in cui è stato commesso il reato.

L'assenza di meccanismi di cooperazione efficaci può portare a una disparità di trattamento tra i cittadini dell'UE, anche quando sono stati vittime degli stessi reati nello stesso Paese.

---

<sup>143</sup> Handbook For Diplomatic And Consular Personnel Assistance And Protection Of Victims Of Human Trafficking, IOM, UN Migration, disponibile in: <https://ropretoria.iom.int/sites/g/files/tmzbdl691/files/documents/Handbook%20for%20Diplomats.pdf>

<sup>144</sup> US Embassy and Consulate in Greece, Victims of crime, <https://gr.usembassy.gov/u-s-citizen-services/victims-of-crime/>

*In seguito all'attacco terroristico del Bardo del 2015, che ha causato la morte di italiani, polacchi, spagnoli, belgi e britannici, si è tenuto un processo in Tunisia. Il governo francese si è messo in contatto con il governo tunisino e ha ottenuto il permesso di trasmettere il processo del 2018 in un tribunale di Parigi per la partecipazione delle vittime francesi<sup>145</sup>. Questo dimostra un'importante attenzione alle vittime da parte del governo francese. Tuttavia, se fossero state messe in atto misure di coordinamento efficaci, questa soluzione innovativa e molto apprezzata avrebbe potuto essere disponibile per un numero molto più ampio di vittime dell'UE.*

---

<sup>145</sup> France Victimes, Attentat du Bardo: Procès retransmis à Paris, <https://www.francevictimes.fr/index.php/categories-inavem/105-actualites/814-attentats-du-bardo-le-proces-retransmis-a-paris>

## 6 SETTORE PRIVATO

Il settore privato può e deve svolgere un ruolo importante nel garantire l'assistenza alle vittime di reato. Le aziende private costituiscono un elemento importante della società, pertanto qualsiasi quadro nazionale di assistenza alle vittime dovrebbe includere il settore privato e il modo in cui può contribuire alla realizzazione delle priorità nazionali. Come nel caso del settore dell'istruzione, il settore privato può dare risalto ai diritti e ai servizi delle vittime, poiché, purtroppo, è un settore in cui vengono commessi reati o in cui le vittime lavorano.

Ci sono molti modi in cui il settore privato può essere incoraggiato nei suoi sforzi incentrati sulle vittime: i dipendenti possono fare volontariato con i gruppi di supporto, le aziende possono sponsorizzare o fare donazioni a rifugi o enti di beneficenza, ecc. Il settore privato può contribuire in molti altri modi, come ad esempio impegnandosi con le parti interessate per identificare le vittime e incoraggiando l'invio a servizi appropriati, e migliorando il modo in cui le aziende si comportano con i dipendenti vittime di reati.

## 6.1 Sostegno alle aziende per migliorare il loro lavoro con le nuove tecnologie

Il settore privato può svolgere un ruolo chiave nell'assistere le organizzazioni delle vittime nel loro lavoro. In alcuni casi, si possono creare **partenariati** per sviluppare **nuove tecnologie** che aiutino direttamente o indirettamente le vittime. In primo luogo, la tecnologia, come le applicazioni mobili, l'intelligenza artificiale, le funzionalità di assistenza a distanza, gli allarmi mobili, ecc. **possono aiutare le vittime nel loro processo di recupero**. Le app consentono alle vittime di parlare con terapeuti autorizzati<sup>146</sup>, di imparare a gestire lo stress post traumatico (PTSD)<sup>147</sup> e di sviluppare utili abilità di far fronte a eventi stressanti<sup>148</sup>.

In secondo luogo, le nuove tecnologie possono offrire soluzioni che consentono ai servizi per le vittime di **migliorare i loro meccanismi interni**, come i sistemi di gestione dei casi e la modalità in videoconferenza per le autorità giudiziarie<sup>149</sup>. L'intelligenza artificiale e l'apprendimento automatico possono migliorare l'apprendimento e le esperienze educative attraverso l'uso di cuffie 3D e la realtà virtuale.

Ad esempio, VSE ha creato dei video di formazione utilizzando le cuffie 3D di Big Boy Systems<sup>150</sup>. Lavorando in collaborazione con Elastik Creative Lab, VSE ha anche sviluppato una formazione immersiva per la polizia dell'Ontario in Canada<sup>151</sup>. Entrambi sono stati possibili solo grazie alla collaborazione e alla generosità delle aziende tecnologiche.

*Grazie alla loro esperienza, alla capacità di innovazione e alla portata globale, le aziende tecnologiche possono svolgere un ruolo importante nella prevenzione e nell'interruzione della tratta di esseri umani e nel dare potere ai sopravvissuti. Le tecnologie digitali dell'informazione e della comunicazione offrono l'opportunità di un cambio di passo nell'affrontare questo crimine.*

*Le soluzioni tecnologiche includono applicazioni mobili che aiutano a identificare le vittime della tratta sessuale; immagini satellitari per rintracciare i pescherecci che trasportano le vittime del lavoro forzato; e strumenti di web scraping (estrazione di contenuti e dati da siti web) che aggregano immagini di abusi su minori per aiutare le forze dell'ordine a rintracciare i bambini bisognosi di aiuto. Tech Against Trafficking<sup>152</sup> mira ad accelerare lo sviluppo, la diffusione e l'impatto di queste tecnologie.*

<sup>146</sup> Talkspace permette alle vittime di essere abbinate a un terapeuta online therapist: <https://www.talkspace.com/>

<sup>147</sup> PTSD Coach fornisce una formazione sul PTSD, informazioni sull'assistenza professionale, un'autovalutazione del PTSD e opportunità di trovare supporto: <https://mobile.va.gov/app/ptsd-coach>

<sup>148</sup> MoodMission consente alle vittime di superare i sentimenti di depressione e ansia scoprendo nuovi e migliori modi di affrontare la situazione: <https://moodmission.com/>

<sup>149</sup> Ivankovic et al., VOciare: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe – Synthesis Report, 2019

<sup>150</sup> Big Boy System: <https://bigboysystems.com/en/home-english/>

<sup>151</sup> Breaking Barriers Project, Victim Support Europe, <https://victim-support.eu/what-we-do/our-projects/ongoing/breaking-barriers/>

<sup>152</sup> Annie Cannons, Why Tech Against Trafficking? (2020), Tech Against Trafficking, disponibile in: <https://techagainsttrafficking.org/>

Non si tratta solo dell'uso di nuove tecnologie: i fornitori di servizi devono utilizzare soluzioni del settore privato nel loro lavoro, qualora esso comporti assistenza legale, redazione di contratti, questioni di gestione finanziaria, accordi generali di governance, accordi edilizi, sicurezza informatica e generale, ecc. Ci sono molti modi in cui il settore privato, a prescindere dall'essere o meno coinvolto in politiche di Responsabilità Sociale delle Imprese (RSI), può assistere i servizi di supporto e gli altri stakeholder. La sola VSE beneficia di assistenza pro bono da parte di Osborne Clarke, DLA Piper, Elastik<sup>153</sup> e altri. Sia che si tratti di fornire consulenze di esperti pro bono, sia che si tratti di realizzare progetti grafici gratuiti o di offrire la sponsorizzazione di eventi, le questioni relative alle vittime dovrebbero essere incluse nelle strategie di RSI, insieme all'impegno proattivo nel sostenere i gruppi di vittime.

## 6.2 Partenariati pubblico-privato-società civile - Aiutare a identificare e indirizzare le vittime

Oltre allo sviluppo di nuove tecnologie per le vittime, sono importanti anche le **partnership tra il settore privato, le organizzazioni di assistenza alle vittime e le autorità governative**. I partenariati tra settore pubblico e privato sono quelli più comunemente promossi, mentre gli attori della società civile sono meno spesso inclusi in questi accordi. Tuttavia, l'inclusione della società civile in questi partenariati aggiunge un valore significativo in termini di competenze, innovazione e riduzione dei costi. Tali partenariati dovrebbero essere perseguiti non solo dal punto di vista della consulenza e della consultazione, ma anche in termini di fornitura di soluzioni.

I partenariati pubblico-privato-società civile hanno molti vantaggi, come ad esempio aiutare a identificare le vittime (ad esempio, se gli hotel sono utilizzati per il traffico di esseri umani, il personale può essere formato per riconoscere e reagire a tali situazioni) o adottare misure che identifichino le vittime di reati online e le mettano in contatto con i servizi di supporto. Sia che lavorino per identificare gli autori dei reati, sia che aiutino le vittime a raggiungere servizi specializzati, sia che forniscano attrezzature specialistiche per contrastare il crimine<sup>154</sup>, è importante che i partenariati integrino un **approccio incentrato sulla vittima**.

*France Victimes ha stretto diversi partenariati con il settore privato. Collabora con il Groupe Carrefour (supermercato), Stokomani (azienda che si occupa della rivendita di articoli di marca in vendita), SNCF (linea ferroviaria francese) e altri, per offrire supporto psicologico ai dipendenti vittime di aggressioni o che sono stati coinvolti in gravi incidenti sul lavoro<sup>155</sup>.*

<sup>153</sup> Elastik: <https://www.elastiklab.com/>

<sup>154</sup> Ivankovic et al., VOIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe – Synthesis Report, 2019

<sup>155</sup> France Victimes, [https://www.france-victimes.fr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=214&Itemid=270](https://www.france-victimes.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=214&Itemid=270)

*Il Servizio di assistenza turistica irlandese (ITAS) fornisce alle vittime, tra l'altro, alloggio in albergo, riemissione e riprogrammazione di biglietti aerei e di traghetti, buoni pasto<sup>156</sup>.*

Sia le autorità nazionali sia il settore privato devono cercare modi innovativi per garantire che i **partenariati** siano incentrati sulle vittime. Nel caso della tratta di esseri umani, ad esempio, i governi possono emanare leggi e attuare politiche volte a ridurre la dipendenza delle imprese dalla manodopera a basso costo e a diminuire il rischio che le persone vulnerabili diventino vittime della tratta di esseri umani. A sua volta, il settore privato deve svolgere un ruolo importante nel facilitare l'intervento precoce e la prevenzione<sup>157</sup>.

### 6.3 Sostegno sul posto di lavoro

Gli enti a scopo di lucro dovrebbero svolgere e svolgono un ruolo nel fornire supporto. A partire dal luogo di lavoro, le aziende possono **operare in modo molto più favorevole alle vittime** nei confronti del personale che può essere stato vittima di un reato, sia al di fuori del luogo di lavoro sia sul luogo di lavoro.

Gli ambienti di lavoro favorevoli alle vittime sono importanti: si tratta di ambienti che offrono sostegno al personale che è stato vittimizzato, che prevengono i reati e le molestie sul posto di lavoro e aiutano coloro che diventano vittime.

*L'UK Workplace Equality Index<sup>158</sup> valuta i risultati e i progressi delle organizzazioni in materia di uguaglianza LGBT. Vengono identificate le migliori pratiche in termini di politiche e benefit, ciclo di vita dei dipendenti, alleati e modelli di ruolo, ecc.*

Come nel caso dei servizi sociali, è necessario **istituire corsi e procedure di formazione** per sensibilizzare il pubblico, aiutare a identificare la vittimizzazione e coloro che possono trarre beneficio da un approccio incentrato sulle vittime al lavoro. Tuttavia, ciò non si limita allo sviluppo di sistemi investigativi per identificare le vittime. Si tratta piuttosto di garantire che, quando una persona si fa avanti, venga assistita in modo adeguato e che una vittima, il cui lavoro è compromesso a causa di un reato, non venga ulteriormente penalizzata, ad esempio per scarso rendimento.

Ciò implica la creazione di un **ambiente sicuro in cui le persone possano farsi avanti e parlare delle difficoltà che stanno affrontando**. Significa creare risposte adeguate che aiutino le vittime ad affrontare la situazione sul posto di lavoro, creando un ambiente

<sup>156</sup> ITAS, Sponsors, "In Kind" Support, available at: <https://itas.ie/sponsors/>

<sup>157</sup> UNODC Engages Public-Private Partnerships in the Fight Against Human Trafficking, United Nations Office on Drugs and Crime, 2021, disponibile in: <https://www.unodc.org/unodc/en/frontpage/2021/April/unodc-engages-public-private-partnerships-in-the-fight-against-human-trafficking.html>

<sup>158</sup> Stonewall, UK Workplace Equality Index (2022), Stonewall, disponibile in: <https://www.stonewall.org.uk/creating-inclusive-workplaces/workplace-equality-indices/uk-workplace-equality-index>

flessibile e comprensivo, che non solo sia di supporto ma che dia alle vittime il tempo necessario per riprendersi.

Ciò può comportare l'adattamento degli obiettivi di lavoro o dell'ambiente di lavoro per consentire alle vittime di essere membri produttivi della comunità lavorativa. Ad esempio, dopo l'attentato alla maratona di Boston, gli operatori di supporto alle vittime (victim navigator) hanno aiutato le vittime fisicamente ferite a cambiare i loro compiti lavorativi.

Il luogo di lavoro deve essere un ambiente sicuro, **non devono essere tollerati comportamenti criminali come le molestie; devono essere predisposti metodi di denuncia sicuri e procedure e protocolli di reclamo favorevoli alle vittime.** Il luogo di lavoro può far parte della rete sociale di una vittima che cerca sostegno.

Le aziende devono anche considerare la **sicurezza del personale sul posto di lavoro**. In alcuni settori, il rischio di violenza può aumentare e devono essere stabilite procedure appropriate per prevenirla e per aiutare il personale nel caso in cui si verifichi. Gli approcci devono essere previsti per tutte le forme di vittimizzazione, oltre a concentrarsi in modo specifico su alcuni reati. La commissione FEMM del Parlamento europeo, ad esempio, ha condotto uno studio sul mobbing e le molestie sessuali sul posto di lavoro, negli spazi pubblici e nella vita politica nell'UE, che ha esaminato il problema e ha identificato i principi e le migliori pratiche per affrontarlo<sup>159</sup>.

In una prospettiva più ampia di vittimizzazione, alcuni operatori, ad esempio i primi soccorritori o coloro che lavorano con bambini vittime di abusi, sono molto più inclini al trauma vicario. I datori di lavoro devono disporre di **procedure efficaci per ridurre al minimo questi rischi e per sostenere il personale in caso di impatto**<sup>160</sup>.

*In Inghilterra e Galles, Oscar Kilo<sup>161</sup>, il National Police Wellbeing Service (NPWS) fornisce supporto e indicazioni a tutte le forze di polizia per migliorare il benessere del personale all'interno della loro organizzazione. Offre servizi di benessere sul lavoro, gestione dei rischi psicologici e traumatici, supporto al benessere tra pari, leadership del benessere, salute occupazionale e servizi di sensibilizzazione al benessere. Oscar Kilo si propone di:*

- aiutare le forze di polizia a creare un supporto al benessere di livello mondiale per tutti coloro che lavorano per loro;*
- migliorare la conoscenza e la comprensione dell'aiuto e del supporto disponibili;*
- ridurre la stigmatizzazione della ricerca di sostegno o di aiuto;*

<sup>159</sup> HOEL H. & VARTIA M., Bullying and sexual harassment at the workplace, in public spaces, and in political life in the EU Study for the FEMM Committee, Directorate General For Internal Policies Policy Department For Citizens' Rights And Constitutional Affairs Women's Rights & Gender Equality [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/604949/IPOL\\_STU\(2018\)604949\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/604949/IPOL_STU(2018)604949_EN.pdf)

<sup>160</sup> Ivankovic et al., VOciare: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe – Synthesis Report, 2019

<sup>161</sup> OSCAR KILO, <https://www.oscarkilo.org.uk/services-overview>

— incoraggiare le persone a sostenersi da sole e a realizzare il proprio potenziale;  
— migliorare la resilienza personale e le capacità di auto-aiuto<sup>162</sup>.

## 6.4 Responsabilità sociale delle imprese

Direttamente collegati ai partenariati pubblico-privati sono i **programmi di responsabilità sociale delle imprese (RSI)**. Le aziende donano fondi, forniscono servizi pro bono o permettono al personale di fare volontariato durante l'orario di lavoro.

Gli enti del settore privato dovrebbero puntare a incorporare un **approccio sensibile alle vittime** nelle loro strategie di RSI<sup>163</sup>. Ad esempio, **adottare temi orientati alle vittime nella formazione** del settore privato può portare direttamente a una maggiore conoscenza e consapevolezza dei problemi delle vittime. Tuttavia, questo campo è spesso ignorato o dimenticato <sup>164</sup>, poiché molte aziende si concentrano, ad esempio, sull'uguaglianza, sull'inclusione sociale o sull'ambiente. In Europa, le aziende possono scegliere di concentrarsi sulle regioni in via di sviluppo, senza riconoscere le esigenze delle organizzazioni domestiche.

È raro che nella loro strategia di RSI le aziende si concentrino su questioni relative a tutte le vittime di reato; la maggior parte si concentra su gruppi di vittime specifici, come la violenza di genere o gli abusi sui minori. Tuttavia, è importante che il settore privato prenda in considerazione questioni più ampie relative alle vittime, per beneficiare una popolazione di vittime più ampia possibile. Questo, a sua volta, sviluppa una solida base per un'azione specializzata per gruppi specifici. Inoltre, naturalmente, ogni organizzazione dovrà decidere i propri obiettivi specifici in base ai servizi che offre. Ad esempio, la strategia di RSI di L'Oréal ha comprensibilmente una forte componente di uguaglianza di genere e violenza di genere<sup>165</sup>, dato che il suo principale gruppo di clienti sono le donne.

<sup>162</sup> OSCAR KILO, <https://www.oscarkilo.org.uk/about-us>

<sup>163</sup> IKEA recently responded to the EU consultation on the Victims' Rights Directive: [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13096-Criminal-justice-EU-rules-on-victims%E2%80%99-rights-update-/F2771859\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13096-Criminal-justice-EU-rules-on-victims%E2%80%99-rights-update-/F2771859_en)

<sup>164</sup> Ivankovic et al., VOIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe – Synthesis Report, 2019

<sup>165</sup> L'Oréal Groupe, <https://www.loreal.com/en/commitments-and-responsibilities/for-the-people/>

## 7 SUPERVISIONE, MONITORAGGIO E REVISIONE

Per garantire il successo di una rete nazionale, non è sufficiente che i servizi vengano istituiti; devono anche essere predisposti meccanismi per **la revisione e il monitoraggio regolari di tali servizi**, per aiutarli a raggiungere gli obiettivi prefissati, mantenere gli standard e migliorarli. Sebbene in alcuni Paesi esistano vari organismi e meccanismi di supervisione, in molti di essi il controllo è, nella migliore delle ipotesi, limitato o intermittente.

Idealmente, i meccanismi di supervisione saranno collegati, attraverso un quadro di cooperazione, **alla pianificazione strategica a lungo termine, alle valutazioni dei bisogni della comunità e ad altri strumenti analitici come le valutazioni d'impatto, la raccolta di dati, le consultazioni e le indagini**. Sebbene alcuni enti operino in modo indipendente e in base ai propri obiettivi, alle scadenze e su richiesta delle vittime, dovrebbero comunque essere in grado di inserirsi in un quadro più ampio di revisione delle politiche governative.

## 7.1 Organismi indipendenti

Gli **organismi indipendenti** come i **difensori civici**, i **commissari** e **gli ispettorati** svolgono un ruolo fondamentale nella supervisione delle reti nazionali di assistenza alle vittime. Possono esaminare ricorsi e casi individuali, valutare i servizi esistenti e formulare raccomandazioni per lo sviluppo di politiche e strategie. La creazione di un commissario nazionale per le vittime, indipendente e dotato di risorse adeguate, "consentirà alle voci, alle esperienze e ai punti di vista di coloro che sono stati colpiti dal crimine di essere ascoltati e di influenzare il processo decisionale"<sup>166</sup>. Una volta istituito, tale organismo dovrebbe integrare piuttosto che sminuire il ruolo svolto dagli enti esistenti e dagli attori della società civile.

Il mandato del commissario o del difensore civico delle vittime dovrebbe seguire dei **principi generali**, tra cui:

L'ufficio dovrebbe essere stabilito per legge e riconosciuto come una **posizione a lungo termine**:

- ◇ la **legislazione** dovrebbe specificare l'indipendenza, le attività e lo status dell'organismo, nonché indicare chiaramente l'obbligo del governo di prestare la dovuta attenzione al ruolo, l'obbligo del titolare di consultare le singole vittime e i sopravvissuti, il diritto di pubblicare relazioni e altre raccomandazioni senza interferenze.
- ◇ la **durata della carica** dovrebbe essere definita dalla legge, ma non dovrebbe essere a vita per evitare abusi di potere e interessi politici. Il mandato dovrebbe essere più lungo di quello del Parlamento (organo legislativo), in modo che chi è in carica non sia preoccupato di mantenere il proprio incarico prima di ogni elezione.

L'ufficio è **indipendente**: anche se il commissario o il difensore civico delle vittime può essere nominato dal ministero responsabile dei diritti delle vittime, la posizione deve rimanere indipendente da qualsiasi interferenza politica. La persona deve essere in grado di contestare le decisioni governative senza temere restrizioni.

L'ufficio deve ricevere **finanziamenti** sufficienti: al lavoro del commissario o del difensore civico devono essere dedicati fondi adeguati per consentire l'impiego di personale e risorse sufficienti a svolgere le funzioni indicate di seguito.

L'ufficio **collabora** con altri attori chiave: il successo di questo ruolo dipende dalla cooperazione con una serie di attori: governo, responsabili politici, politici, società civile, vittime.

---

<sup>166</sup> Making The Case For A Victims Commissioner For Scotland, Victim Support Scotland, 2021, available online: <https://victimsupport.scot/wp-content/uploads/2021/09/Report-Making-the-case-for-a-Victims-Commissioner-for-Scotland-2.pdf>

Sulla base dei ruoli esistenti in vari Paesi, il VSE raccomanda di prestare attenzione ai seguenti **compiti** di un commissario o difensore civico delle vittime:

**Monitorare e mettere in discussione il governo; fornire raccomandazioni e consigli:** il ruolo del commissario delle vittime o del difensore civico dovrebbe includere il monitoraggio e la stesura di relazioni sulla conformità delle agenzie di giustizia penale e dei fornitori di assistenza alle vittime con i requisiti della strategia nazionale per i diritti delle vittime o con qualsiasi altra normativa nazionale relativa ai diritti delle vittime, identificando le aree carenti e formulando raccomandazioni basate sull'evidenza delle migliori pratiche.

**Agire come voce delle vittime:** il commissario per le vittime deve essere in grado di ascoltare e rappresentare le opinioni e le esigenze delle vittime e dei testimoni. Il commissario dovrebbe essere in grado di confrontarsi direttamente con le vittime e i testimoni e potrebbe istituire dei gruppi di esperti per dare alle vittime un forum per sostenere i cambiamenti che ritengono possano fare la differenza. È fondamentale che i meccanismi di supervisione e revisione includano una consultazione inclusiva per garantire che le vittime e le ONG incentrate sulle vittime partecipino al processo di revisione e miglioramento. Il mancato coinvolgimento delle vittime porta inevitabilmente a soluzioni più deboli o inefficaci. Le vittime sono partner essenziali per la sicurezza pubblica e dovrebbero partecipare a pieno titolo ai processi decisionali, ma in genere la legittimazione a farlo è disponibile solo a un livello superiore, quindi il commissario o il difensore civico devono parlare a nome delle vittime.

**Sensibilizzare sui diritti e le esigenze delle vittime:** sostenere il riconoscimento, l'inclusione, la partecipazione e il rispetto delle vittime di reato da parte degli uffici governativi, degli organi responsabili dell'esercizio dell'azione penale e della polizia. Il commissario delle vittime o il difensore civico possono essere percepiti come la persona di riferimento per le domande sui diritti delle vittime e le loro esigenze e dovrebbero essere in grado di fornire le giuste informazioni. Ciò non significa che le altre agenzie debbano interrompere le loro attività di sensibilizzazione e informazione.

#### *Cosa esiste in altri paesi?*

##### *Commissione per le vittime e i sopravvissuti, Irlanda del Nord, Regno Unito*

*La Commissione per le vittime e i sopravvissuti<sup>167</sup> è stata istituita nel maggio 2008 ai sensi del Victims and Survivors (Northern Ireland) Order 2006, modificato dal Commission for Victims and Survivors Act (Northern Ireland) 2008. La Commissione è un ente pubblico non dipartimentale dell'Ufficio esecutivo.*

<sup>167</sup> Commission for Victims and Survivors, <https://www.cvsni.org/about-us/>

*La Commissione si adopera per rispondere alle esigenze di tutte le vittime e dei sopravvissuti, garantendo un servizio eccellente, riconoscendo l'eredità del passato e costruendo un futuro migliore. La Commissione è obbligata dal Victims and Survivors (Northern Ireland) Order 2006 e dalla successiva legge del 2008 a predisporre un forum delle vittime e dei sopravvissuti. Il forum fornisce consulenza alla Commissione su tutte le sue politiche e le sue ricerche.*

*Compiti statutari del Commissario:*

- promuovere la consapevolezza delle questioni relative alle vittime e ai sopravvissuti e della necessità di salvaguardare tali interessi;*
- esaminare l'adeguatezza e l'efficacia delle leggi e delle pratiche che riguardano le vittime e i sopravvissuti.*
- Fornire pareri al Segretario di Stato, al Comitato esecutivo dell'Assemblea e a chiunque fornisca servizi per le vittime e i sopravvissuti, sulla base di una richiesta di consulenza o come opportuno;*
- raccogliere le opinioni delle vittime e dei sopravvissuti;*
- organizzare un forum per la consultazione e la discussione con le vittime e i sopravvissuti.*

*Poteri del Commissario:*

- intraprendere, commissionare o fornire assistenza finanziaria o di altro tipo per la ricerca o le attività educative relative alle vittime e ai sopravvissuti;*
- emanare linee guida sulle migliori pratiche relative alle vittime e ai sopravvissuti;*
- raccogliere informazioni riguardanti gli interessi delle vittime e dei sopravvissuti;*
- fornire consulenza o informazioni alle vittime e ai sopravvissuti;*
- pubblicare qualsiasi questione riguardante gli interessi delle vittime e dei sopravvissuti;*
- fare dichiarazioni o raccomandazioni su questioni riguardanti le vittime e i sopravvissuti.*

***Commissario per le vittime di reato, Irlanda del Nord<sup>168</sup>***

*Dal 13 giugno 2022, l'Irlanda del Nord ha il suo primo Commissario per le vittime di reato. La nomina è avvenuta a seguito di un concorso pubblico e il nuovo Commissario è nominato per un mandato di tre anni con la possibilità di una proroga di un ulteriore anno. Il Commissario per le vittime di reato deve:*

- dare voce a tutte le vittime di reato;*
- promuovere i loro diritti ai sensi della Carta delle vittime;*
- sollevare i problemi delle vittime presso il governo e le organizzazioni della giustizia penale;*

<sup>168</sup> Department of Justice, Victims of Crime Commissioner Designate for Northern Ireland appointed, 2022, disponibile in: <https://www.justice-ni.gov.uk/news/victims-crime-commissioner-designate-northern-ireland-appointed>

— *promuovere miglioramenti sistemici per le vittime di reato e contribuire a un sistema di giustizia penale più coeso, coordinato e incentrato sulla vittima.*

#### **Australia Meridionale<sup>169</sup>**

*Il Commissioner for Victims' Rights (Commissario per i diritti delle vittime) è un funzionario statutario indipendente con responsabilità ai sensi del Victims of Crime Act 2001<sup>170</sup>. Il Commissario aiuta le vittime di reato nell'Australia Meridionale nei loro rapporti con il sistema giudiziario penale e garantisce che le vittime siano trattate in modo equo e rispettoso e che i loro diritti siano riconosciuti e rispettati dalle agenzie e dai funzionari pubblici.*

*Il Commissario e il suo ufficio possono:*

- *fornire informazioni, consulenza e sostegno alle vittime di reato;*
- *aiutare a gestire l'impatto fisico, emotivo e finanziario del reato;*
- *aiutare le vittime nei loro rapporti con le autorità giudiziarie e le agenzie governative;*
- *Il Commissario controlla e rivede anche le leggi e le pratiche giudiziarie riguardanti le vittime;*
- *Il commissario partecipa anche ad alcuni procedimenti penali*

*Il Commissario non può:*

- *modificare una decisione presa da un giudice, magistrato o membro di un tribunale*
- *Indagare su un reclamo che è già oggetto di indagine da parte di un'altra organizzazione.*
- *Indagare su una denuncia non coperta dal Victims of Crime Act 2001.*

## **7.2 Responsabilità ministeriale**

Oltre agli attori indipendenti, anche gli **organi statali e i ministeri devono guidare le politiche e le leggi nazionali**. Idealmente ci dovrebbero essere uno o più ministri ad avere la responsabilità diretta delle politiche per le vittime, con unità specializzate nelle politiche per le vittime e meccanismi di coordinamento esistenti nei ministeri competenti.

*In Francia, il **Delegato interministeriale per il sostegno alle vittime DIAV<sup>171</sup>** coordina le azioni dei vari ministeri francesi in materia di assistenza e sostegno alle vittime di terrorismo, incidenti collettivi, catastrofi naturali, danni continui e ripetuti e altri reati. La DIAV organizza le riunioni del comitato intergovernativo per l'assistenza alle vittime e assicura l'orientamento, il monitoraggio, il coordinamento e il sostegno dei*

<sup>169</sup> Government of South Australia, Victims of Crime South Australia, <https://www.voc.sa.gov.au/about-us/what-we-do>

<sup>170</sup> Government of South Australia, Victims of Crime Act 2001 <http://www.legislation.sa.gov.au/LZ/C/A/VICTIMS%20OF%20CRIME%20ACT%202001.aspx>

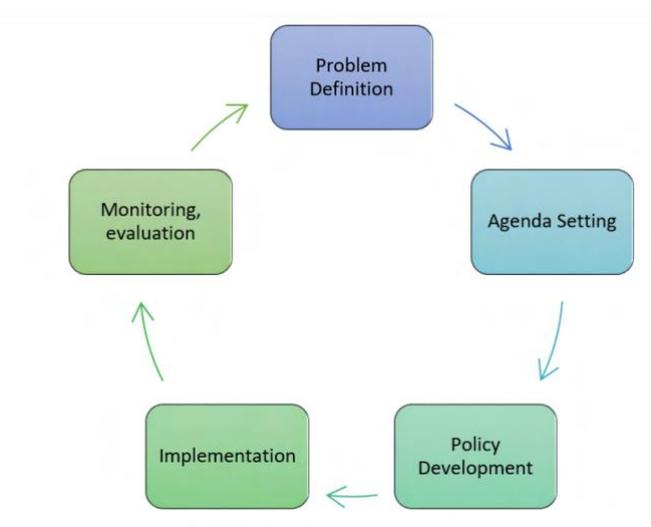
<sup>171</sup> Ministry of Justice, Inter-Ministerial Delegation For Victim Support (Diav), <https://www.gouvernement.fr/guide-victimes/en-deleguee-interministerielle-a-l-aide-aux-victimes-diaav>

comitati locali per l'assistenza alle vittime. Infine, quando necessario, il DIAV coordina i servizi statali per rendere omaggio alle vittime e organizzare commemorazioni.

Il team interministeriale della DIAV è supportato dal Servizio per i diritti, la giustizia e l'assistenza alle vittime (SADJAV) del Ministero della Giustizia francese e dal suo Ufficio per il sostegno alle vittime e la politica delle ONG (BAVPA), che progetta e dirige la politica del Ministero della Giustizia in materia di vittime, delega i bilanci ai tribunali e partecipa ai servizi di sostegno alle vittime di eventi significativi.

### 7.3 Consultazioni, valutazione e miglioramento

Una volta istituito un quadro di sostegno nazionale, questo dovrebbe essere **regolarmente monitorato e valutato** per verificare se il sistema funziona e come può essere migliorato. Le valutazioni confluiscono poi nel ciclo politico di aggiornamento del quadro.



Dovrebbero essere esaminati sia i **dati quantitativi** sia **quelli qualitativi**, compresi i dati concreti sul perché certe cose si siano o meno verificate, le opinioni sulla qualità del sistema. È fondamentale che i meccanismi di supervisione e revisione prevedano una **consultazione inclusiva** per garantire che le vittime e le ONG che si occupano di vittime facciano parte del processo di revisione e miglioramento. Il mancato coinvolgimento in questi processi porta inevitabilmente a soluzioni più deboli o inefficaci.

**Le linee guida etiche e deontologiche** dovrebbero essere seguite quando si includono le opinioni delle vittime nelle procedure di valutazione, poiché le risposte influenzate dalla desiderabilità sociale, dalla vittimizzazione secondaria o dalla ritraumatizzazione dovrebbero essere sempre evitate.

Il feedback può offrire ai fornitori prove che consentono loro di difendere i bisogni delle vittime e dei testimoni all'interno del settore più ampio e di fare pressione per cambiamenti governativi e legislativi.

Anche la valutazione dei servizi di assistenza alle vittime è di estrema importanza per **garantire servizi di qualità, soddisfazione delle vittime e valore aggiunto attraverso soluzioni efficienti e d'impatto, grazie a un quadro di riferimento basato sull'evidenza**. I servizi di assistenza possono valutare i loro servizi a cadenza regolare, ad esempio ogni due anni; ciò non implica che tutti i servizi debbano essere valutati allo stesso tempo, ma ogni parte del servizio offerto alle vittime dovrebbe essere sottoposta almeno a una valutazione biennale.

Le valutazioni possono essere interne o esterne:

**Le valutazioni interne** possono essere effettuate valutando la qualità e la soddisfazione dei servizi da parte di dipendenti, partner, pubblico e vittime. Per la valutazione si possono utilizzare valutazioni quantitative, come questionari o analisi dei dati, o qualitative, come interviste o gruppi di discussione.

**Le valutazioni esterne** si riferiscono alla valutazione da parte di un ente esterno che svilupperà una metodologia completa per esaminare l'impatto positivo di un intervento e identificare le aree di miglioramento.

Nell'ambito del processo di valutazione, le vittime dovrebbero avere la possibilità di presentare reclami sulla qualità o sul tipo di assistenza ricevuta. Una procedura di reclamo qualitativa dovrebbe essere creata utilizzando i seguenti principi:

**Orientamento alla vittima:** il sistema deve proteggere la vittima dalla vittimizzazione secondaria e da ulteriori danni.

**Visibilità e accessibilità:** il processo di reclamo può essere facilitato rendendo la procedura di facile accesso e comprensione.

**Reattività:** riconoscere rapidamente la denuncia della vittima, affrontarla con il minor ritardo possibile e tenerla informata per tutta la durata della procedura.

**Obiettività e correttezza:** dimostrare che i reclami sono trattati in modo obiettivo, equo e imparziale.

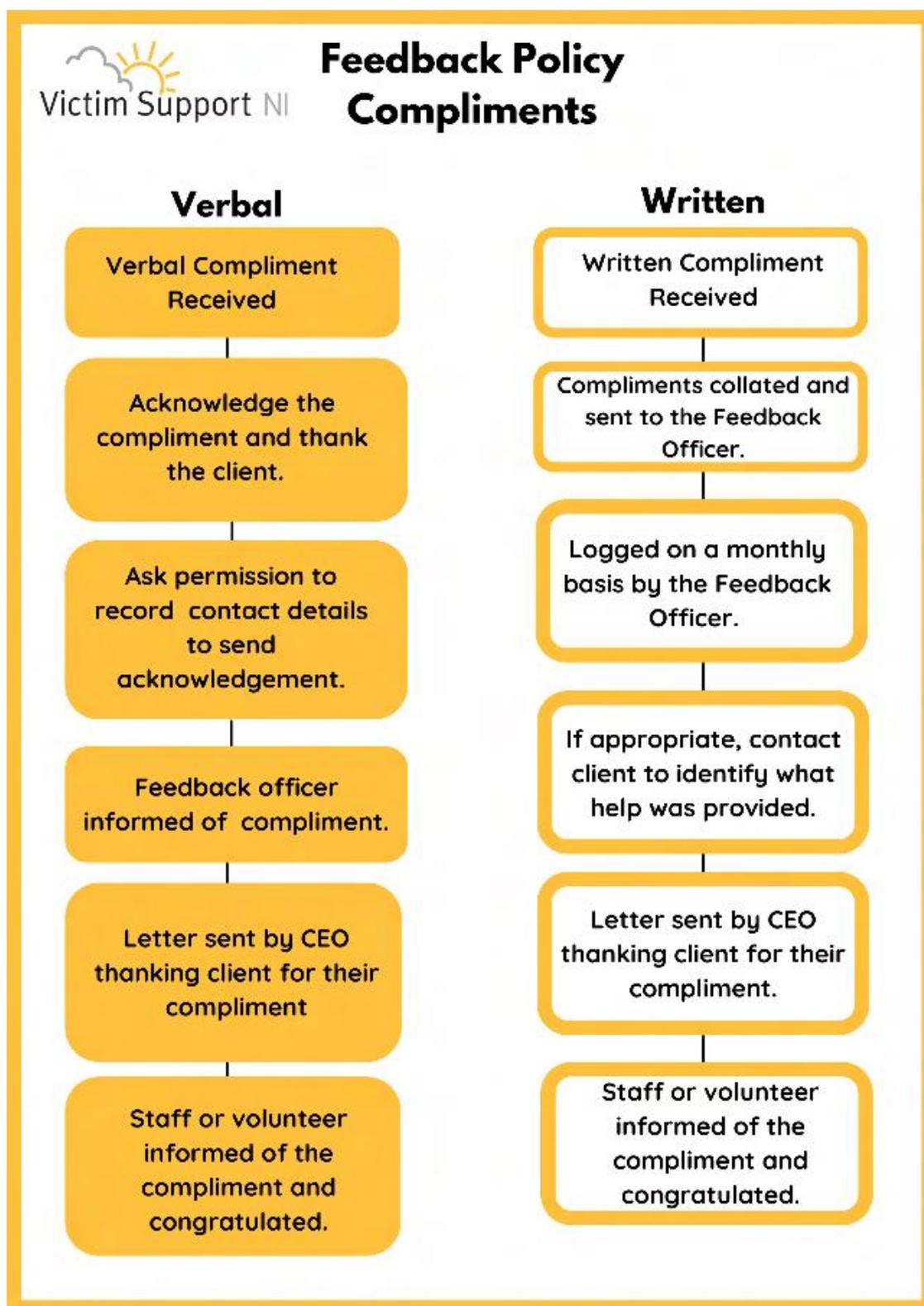
**Riservatezza:** qualsiasi informazione personale associata a un reclamo deve essere mantenuta riservata, ossia conservata separatamente dai dati conservati e condivisi all'interno dell'organizzazione.

**Rimedio, revisione, affidabilità e miglioramento continuo:** l'esito della procedura di reclamo deve porre rimedio alla doglianza della vittima e consentire il costante miglioramento dei servizi.

I **feedback sia negativi sia positivi** devono essere incoraggiati per garantire lo sviluppo di un servizio di qualità a sostegno delle esigenze delle vittime e per riconoscere il ruolo svolto dai volontari e dal personale che lavorano con le vittime.

Se la valutazione dei servizi di assistenza alle vittime è fondamentale, meccanismi simili di feedback o reclamo dovrebbero essere messi in atto anche in altri settori che sono regolarmente in contatto con le vittime, per valutare l'esperienza e la soddisfazione degli utenti.

## Meccanismo di feedback del Victim Support Northern Ireland<sup>172</sup>:



<sup>172</sup> Victim Support Northern Ireland, <https://www.victimsupportni.com/about-us/feedback-policy/>

# CONCLUSIONI

Il crimine può avere un impatto su molti ambiti della vita di un individuo e può avere conseguenze emotive, psicologiche, finanziarie e fisiche che possono essere devastanti. Mentre alcuni sono in grado di resistere e di affrontare bene le conseguenze di un crimine grazie a una forte rete di supporto sociale, altri possono aver bisogno di un supporto professionale e di una guida nel loro viaggio attraverso il sistema giudiziario.

Nonostante il fatto che il crimine abbia un impatto sulla vita di una persona nella sua globalità, oltre che sulle nostre società, sull'economia e sullo stato di diritto, lo sviluppo dell'assistenza alle vittime è stato graduale, frammentario e spesso settoriale. Il risultato, in quasi tutti i Paesi, è costituito da molteplici livelli di risposta, duplicazioni o lacune nell'erogazione dei servizi e da un mancato coordinamento delle azioni in tutti i settori.

Con una crescente attenzione a livello internazionale, europeo e nazionale per i diritti e i servizi delle vittime, è necessario un meccanismo più strutturato per la progettazione di sistemi di supporto. Il *National Framework for Comprehensive Victim Support* rappresenta un approccio sistemico per capire come dovrebbe essere organizzato il supporto alle vittime, quali attori dovrebbero essere coinvolti e come dovrebbero fornire assistenza alle vittime.

La vittima deve essere al centro di qualsiasi politica; le sue esigenze - rispetto e riconoscimento, sostegno, protezione, accesso alla giustizia e al risarcimento - devono essere riconosciute e devono essere messe in atto tutte le misure necessarie per soddisfarle. È dimostrato che quanto più forte e solidale è la rete sociale della vittima, tanto migliori sono i risultati. Una maggiore consapevolezza della società su come il pubblico può aiutare le vittime può avere un effetto importante sul miglioramento della resilienza.

Quando le vittime hanno bisogno di un supporto professionale, possono rivolgersi a **servizi di assistenza generalisti e specialistici, gestiti dalla società civile o dai governi**. L'assistenza generalista alle vittime offre i suoi servizi a tutte le vittime di reato, indipendentemente dal tipo di reato o dalla situazione della vittima. È una rete essenziale per garantire che nessuna vittima venga dimenticata. Il supporto specialistico si rivolge a tipi specifici di vittime e può offrire una serie di servizi per aiutarle. Questo tipo di supporto può essere offerto da organizzazioni separate o all'interno di un'organizzazione di supporto generalista.

L'assistenza può essere offerta alle vittime anche attraverso **diversi canali** coordinati tra loro per massimizzare l'accessibilità ai servizi. I canali di assistenza comprendono: assistenza diretta in presenza, servizi mobili, assistenza online (tramite siti web, assistenza diretta in chat, tramite applicazioni (Skype, Viber, ecc.) o sui social media) e linee telefoniche di assistenza (la linea telefonica 116 006 per le vittime di reato dovrebbe

essere istituita in tutti gli Stati membri dell'UE). Al di là di questi canali, i servizi di assistenza dovrebbero operare secondo una serie di **principi chiave** che contribuiscono a garantire che i servizi soddisfino le esigenze delle vittime, massimizzino il loro impatto e riducano al minimo i rischi di ulteriori danni.

Se da un lato i servizi di supporto svolgono un ruolo fondamentale nel recupero delle vittime e consentono loro di accedere a ulteriori diritti, dall'altro le **vittime interagiscono con altri settori e servizi nella loro vita quotidiana**. La qualità del loro impegno con i diversi attori (forze dell'ordine, posto di lavoro, compagnia assicurativa, personale medico, insegnanti, ecc.) avrà un impatto sul processo di recupero - danneggiando ulteriormente la vittima o massimizzandone l'esperienza positiva e riducendo il rischio di vittimizzazione secondaria. Le persone che interagiscono con le vittime, le politiche e le procedure esistenti e le infrastrutture fisiche possono essere fattori determinanti per il soddisfacimento delle esigenze delle vittime.

**Meccanismi come la supervisione, il monitoraggio e la valutazione** dovrebbero svolgere un ruolo sostanziale nell'attuazione del quadro nazionale di sostegno. **Gli attori nazionali chiave**, come i Commissari per le vittime, i coordinatori delle vittime o i Ministeri specifici, possono prendere l'iniziativa per garantire che le leggi, le politiche e le procedure integrino i diritti delle vittime e che tutti i settori cooperino in modo coordinato ed efficiente.

Dovrebbero essere garantiti **sufficienti flussi di finanziamento sostenibili**, sia per gestire i servizi di assistenza alle vittime, sia per assicurare che i settori che interagiscono con le vittime impieghino professionisti formati che comprendano la vittimizzazione, il suo impatto e le esigenze delle vittime. Si dovrebbe inoltre preferire l'invio basato su un approccio opt-out, per garantire che tutte le vittime ricevano un'assistenza adeguata, mirata e tempestiva.

La **combinazione di tutti questi diversi meccanismi** e il coordinamento tra gli attori e i settori avranno il massimo impatto sulle vittime che hanno bisogno di protezione, sostegno e giustizia. Questi molteplici metodi per fornire e migliorare i servizi di assistenza contribuiranno a garantire una risposta **coerente e completa al crimine dal punto di vista della vittima**.

Affinché ciò funzioni, gli individui, le politiche e le infrastrutture necessitano di soluzioni e misure sistemiche per modificare i comportamenti e le procedure. Si tratta di un impegno a lungo termine, un diritto e un dovere. La società deve diventare incentrata sulle vittime e adattarsi alle loro esigenze, non è la vittima a doversi adattare al sistema. Grazie a questo approccio sistemico, strategico e a lungo termine, le risposte di assistenza alle vittime saranno adeguatamente integrate nelle nostre politiche sociali, sanitarie e giudiziarie, per garantire un'azione globale contro il crimine che coinvolga l'intera società.

Rue Froissart 123-133, 1040 Brussels Belgium

[www.victim-support.eu](http://www.victim-support.eu)

T: +32 2 23460455 F: +32 2 2310557

E: [info@victimsupporteurope.eu](mailto:info@victimsupporteurope.eu)

This publication has been produced with the financial support of the Justice Programme of the European Union. The contents of this publication are the sole responsibility of Victim Support Europe and can in no way be taken to reflect the views of the European Commission.



With Financial support from  
the Justice Programme  
of the European Union

L'edizione italiana è a cura di:

***Rete Dafne Italia***

*Rete Nazionale dei Servizi per l'Assistenza alle Vittime di reato*



*La traduzione è stata curata da:*

*Stefano Avedano, Giovanni Mierolo, Mariavaleria del Tufo*