



NEFRET SUÇU MAĞDURLARINA VERİLEN DESTEĞE İLİŞKİN ÖRNEK KALİTE STANDARTLARI

NEFRET SUÇU MAĞDURLARINA VERİLEN DESTEĞE İLİŞKİN ÖRNEK KALİTE STANDARTLARI



Eşit Haklar İçin İzleme Derneği
Gümüşsuyu Mah. Ağa Çırağı Sok.
No:7 Pamir Apt. D:1
Beyoğlu/İstanbul
Tel: 0212 293 63 77
www.esithaklar.org
email: esithaklar@gmail.com
info@esithaklar.org

Grafik Tasarım: Mehmet Ali Çelik

İSTANBUL - 2021

Bu yayın Eşit Haklar İçin İzleme
Derneği'nin yaptığı gayrı-resmi çeviridir.

Bu metin, Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı Demokratik Kurumlar ve İnsan Hakları Bürosu (DKİHB) tarafından 2021 yılında İngilizce olarak yayınlanmış olup Avrupa Birliği'nin Haklar, Eşitlik ve Vatandaşlık Programı (2014-2020) tarafından finanse edilmiştir. Bu yayının içeriği yalnızca yazarın görüşlerini temsil eder ve tamamen kendi sorumluluğundadır. Avrupa Komisyonu, içerdii bilgilerin kullanılmasından dolayı herhangi bir sorumluluk kabul etmemektedir.

İçindekiler

Giriş	3
Danışanın Hakları	6
1. Uzman Nefret Suçu Mağduru Destek Hizmetlerine Erişim	6
2. Gizlilik	9
3. Bilgilendirilmiş Rıza	10
4. Verilerin Korunması	10
5. Saygı	11
6. Kendi Kaderini Tayin	12
7. Destek	12
8. İlerlemenin Bildirilmesi	14
9. İrtibat	14
Personelin Yetkinlikleri	15
1. Mağdur Merkezli Yaklaşım	15
2. Tarafsızlık	15
3. Gerçek Empati	16
4. Farklılık ve Çeşitlilikle Mağdur Merkezli Çalışma	16
5. Temel Bilgiler	18
6. Gizliliği Koruma Görevi	19
7. İfşaatla Bulunma Yükümlülükleri	19
Hizmet Biriminin Organizasyonu ve Yönetimi	20
1. Görünürlük	20
2. Erişilebilirlik	21
3. Kapsayıcılık	21
4. Vaka Çalışmasının Düzeni ve Yönetimi	21
5. Vaka Çalışması Kayıtları	22
6. İnsan Kaynakları	22
7. Liderlik ve Yönetim	24
8. Güvenlik ve Koruma	24
9. Şikâyetler	25
10. Topluluk Katılımı	26
11. Ortaklık ve İşbirliği	26
12. Özerklik	27
13. Kalite Güvence İncelemesi	27
14. Denetim ve Yönetişim	28
EK 1 - Kontrol Listesi: Nefret Suçu Mağdurlarına Verilen Uzmanlaşmış Desteğe İlişkin Örnek Kalite Standartları	29
EK 2 - EStAR Uzman Ağı Üyeleri	35

Giriş

Bir suçun mağduru olmak büyük bir travma yaratabilir. Bir suçun mağdurlarına kendilerine verilen zararlar başa çıkmaları ve adalet arıyorlarsa olayın sonrasında yapılması gerekenleri yapmaları konusunda destek olmak, o suçun yarattığı travmanın iyileştirilmesi açısından hayati olabilir. Bu kılavuzda, düşmanlık ve önyargı saiki ile hareket eden failler suç işlediğinde herkesin nefret suçu mağduru olabileceği kabul edilmektedir. AGİT bölgesinde, suç nerede işlenirse işlensin, tüm suç mağdurlarının haklarının tam olarak korunması garanti edilmelidir. Suç mağdurları, suçu polise ihbar edip, mahkemeler aracılığıyla adalet arasalar da aramasalar da devletin kendilerini desteklemek için gerekli önlemleri alacağını bilmelidir.¹

Çok çeşitli suç türleri arasında nefret suçu özellikle travmatik olabilir. Nefret suçunun mağdurlar ve topluluklar üzerindeki iyi bilinen zarar verici etkisi ve nefret suçu mağdurlarının ilgili ihtiyaçları göz önüne alındığında, nefret suçu mağdurlarına, bu konuda uzmanlaşmış bir destek verilmesi çok önemlidir. Bununla birlikte, AGİT bölgesinde genel suç mağdurlarına destek konusunda birçok iyi uygulama bulunsa da, nefret suçu mağdurlarına kapsamlı, bu konuda uzmanlaşmış bir destek ya hiç verilmemekte ya da düzensiz bir şekilde verilmektedir. Bazı devletlerde, eşitlik kurumları ve sivil toplum örgütleri (STÖ'ler), devletin nefret suçuna müdahalesi kapsamında nefret suçu mağdurlarına destek sağlamakta ve verilen desteği koordine etmektedir. Bazı devletlerde ise bu tür bir destek yalnızca ceza adaleti sistemi içinde polis ve savcılık hizmetleri tarafından verilmektedir. Ancak hala nefret suçu mağdurlarına yönelik bir destek sistemi olmayan devletler de bulunmaktadır ve STÖ'ler tarafından nefret suçu mağdurlarına verilen özel destek, duruma mahsus ve koordinasyonsuzdur.

Mağdurlarının hakları, bu konuda bir şey yapılmadığı müddetçe anlamsızdır. Bu nedenle, tüm devletlerin nefret suçu mağdurlarına özel, bu konuda uzmanlaşmış bir destek verilmesini sağlayacak bir stratejiye ihtiyacı bulunmaktadır. Bu konuda uzmanlaşmış bir destek verilmesi yönünde etkili bir strateji geliştirilebilmesi için tüm paydaşların; adalet ve içişleri bakanlıklarının, emniyet gücünün ve savcılığın, eşitlik kurumlarının, ulusal insan hakları kurumlarının, sağlık ve sosyal refah hizmet birimlerinin, STÖ'lerin ve nefret suçunun hedefi olan toplumların işbirliği ve dayanışma içinde hareket etmesine ihtiyaç vardır. Birçok ülkede, STÖ'ler mağdurların desteklenmesinde çok önemli bir rol oynamaktadır. Ancak bazı ülkelerde de STÖ hizmet sağlayıcılarına olumsuz bir gözle bakılabilmektedir. Bu nedenle, devletlerin STÖ'lerin oynadığı temel rolün farkına varması ve nefret suçu mağdurlarına özel, bu konuda uzmanlaşmış destek sunan kuruluşlara yeterli mali kaynak ve diğer kaynakları ayırması, bu konuda plan yapması önemlidir. Devletlere, nefret suçu mağdurlarına özel, bu konuda uzmanlaşmış destek hizmetlerinin verilmesine yönelik kapasite oluşturma konusunda yardımcı olmak için hem uzmanlık hem de pratik rehberlik gereklidir.

1 Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin Rec (2006)8 sayılı suç mağdurlarına yardım konusunda üye devletlere Tavsiye Kararı.

Bu kılavuz, bu ihtiyaca yanıt olarak, AGİT Demokratik Kurumlar ve İnsan Hakları Bürosu (DKİHB)² ve Almanya'daki Sağcı, Irkçı ve Antisemitik Şiddetin Mağdurlarına Yönelik Danışma Merkezleri Birliği (VBRG)³ tarafından birlikte yürütülen Nefret Suçu Mağdurlarına Destek için Paydaş Farkındalığını ve Kaynakları Artırma (EStAR) projesi⁴, kapsamında hazırlanmıştır. EStAR projesi, tümü AGİT katılımcı Devletleri ve Avrupa Konseyi Üye Devletleri olan ve bazıları da Avrupa Birliği üyesi olan kırk bir ülkeyi⁵ kapsamaktadır. Avrupa Birliği Üye Devletleri açısından, bu kılavuzda önerilen kalite standartlarının çoğu, AB *Mağdur Hakları Direktifi* ile desteklenmektedir.⁶ Bununla birlikte, örnek kalite standartları, Avrupa Birliği dışındakiler de dahil olmak üzere tüm AGİT katılımcı Devletleriyle ilgili olacak şekilde tasarlanmıştır.

Hizmetlerin yürütülmesi, hizmet birimlerinin uzmanlık seviyesi ve organizasyonuna ilişkin yüksek profesyonel standartlar benimsenmesi mağdurların ihtiyaçlarını karşılayanın anahtarı olduğundan, bu kalite standartları, nefret suçu mağdurlarına özel, bu konuda uzman bir desteğin geliştirilmesinde ve güçlendirilmesinde çok önemli bir rol oynamaktadır. Bu standartlar, devletlerin mağdurlar karşısındaki yükümlülüklerini yerine getirmek için sunmaları gereken hizmetlerin kalitesini belirlemede kullanılan ölçütlerdir. Ayrıca bu standartlar, yeni hizmetlerin geliştirilmesine yol gösterebilir ve mevcut hizmetlerin kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılabilir. Kalite standartları, hizmetlerin organizasyonu ve sunumunun yanı sıra standartlara ulaşıp ulaşılmadığını ve nelerin iyileştirilmesi gerektiğini değerlendirmek için ölçüt olarak kullanılabilir.

Yayınlanmış kalite standartları, danışanların ve onlarla birlikte hareket edenlerin kendilerine sunulan hizmetin profesyonelliğine güven duymasını sağlayabilir.⁷ Fon verenler ve komisyon üyeleri, fon vermenin koşulu olarak kalite standartlarının karşılanmasını isteyebilirler. Hizmet sağlayıcılar ise, fon sağlayanlara ve komisyon üyelerine hizmetlerinin güçlü yanlarını ve verdikleri desteğin profesyonel bir standartta olduğunu kanıtlamak için kalite standartlarını kullanabilirler. Düzenleme mercileri bu kalite standartlarını akreditasyon ve lisanslama koşulları olarak da kullanabilirler.

Nefret suçu mağdurlarına verilen destek konusunda kabul edilen asgari kalite stan-

2 ODIHR, AGİT'in insan hakları ve demokrasiyi destekleyen kurumu olarak, diğer hususların yanı sıra hoşgörüsüzlük ve ayrımcılık konusunda AGİT katılımcı Devletlerine ve sivil topluma destek sağlamaktadır. Bu amaçla, ODIHR, nefret suçu alanında geniş bir görev alanına sahiptir. Proje hakkında daha fazla bilgi için bakınız: ODIHR'in Nefret Suçlarıyla Mücadele Çabaları

3 Proje hakkında daha fazla bilgi için bakınız: EStAR: Nefret suçu mağdurlarına verilen desteğin güçlendirilmesi, AGİT/ODIHR web sitesi.

4 VBRG, Almanya genelinde sağcı, ırkçı ve Yahudi aleyhtarı şiddet mağdurlarına danışmanlık ve desteğe erişim sağlamaktadır. VBRG hakkında daha fazla bilgiyi web sitelerinde bulabilirsiniz: <<https://www.verband-brg.de/english/>>

5 Arnavutluk, Ermenistan, Avusturya, Belçika, Bosna-Hersek, Bulgaristan, Hırvatistan, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Gürcistan, Almanya, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, İrlanda, İtalya, Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Malta, Moldova, Karadağ, Hollanda, Kuzey Makedonya, Norveç, Polonya, Portekiz, Kıbrıs, Romanya, Sırbistan, Slovakya, Slovenya, İspanya, İsveç, İsviçre, Türkiye, Ukrayna ve Birleşik Krallık.

6 Suç mağdurlarının hakları, desteklenmesi ve korunmasına ilişkin asgari standartları belirleyen ve Konsey Çerçeve Kararı 2001/220/JHA'nın yerini alan Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 2012/29/EU sayılı ve 25 Ekim 2012 tarihli Direktifi.

7 "Danışan" terimi, bu kılavuz boyunca, nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerince sunulan desteği arayan ve bundan yararlanan nefret suçu mağdurları için kullanılmaktadır. EStAR ağının temin ettiği ve bu yayının hazırlanması sırasında danışılan bazı kalite standartlarında alternatif olarak «müvekkil» sözcüğü kullanılmıştır. Bununla beraber, bu kılavuzda «danışan» ifadesinin kullanılmasının amacı, nefret suçu mağdurlarının verilen desteğin pasif lehdarları olmadığını ancak kendi mağdur olma deneyimleri karşısında kendi kararlarını alan kişiler olduğunu vurgulamaktır.

dartları, danışanlara nerede oturduklarına ve ikamet ettikleri ülkedeki yasal statülerine bakılmaksızın eşit ve tutarlı bir hizmet götürülmesini sağlar. Bu nedenle bu kılavuz, hizmet sağlayıcıların büyüklüğüne ve kapasitesine veya hangi ülkede bulunduklarına bakılmaksızın nefret suçu mağdurlarına profesyonel destek verilmesi konusunda ulaşılabilecekleri bir dizi temel kalite standardı önermektedir. Bu standartlar «örnek» kalite standardı niteliğindedir.

Bu kılavuz, nefret suçu mağdurlarına özel, uzmanlaşmış destek hizmetleri sağlayanlar tarafından kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Bu tür uzmanlaşmış hizmetler, devlet tarafından polis, savcılık, suç mağduru destek hizmetlerinde ve sosyal hizmet hizmetlerinde görevli birimler veya personel tarafından verilebilir. Bu tür hizmetler, bağımsız STÖ'ler tarafından temel hizmetler olarak veya genel olarak suç mağdurlarına verilen, toplum ve insan hakları temelli hizmetlerin özel bölümleri olarak verilebilir. Nefret suçu mağdurlarına verilen uzmanlaşmış destek pratik desteği, hukuki tavsiye ve temsili, psikolojik, duygusal hizmetleri ve rehberlik hizmetleri ile tıbbi bakımı içerebilir.⁸ Bu kılavuzda nefret suçu mağdurlarına verilen destek konusunda önerilen örnek kalite standartları, farklı ulusal bağlamlarda, kamu ve sivil toplum hizmet sağlayıcıları tarafından, özel olarak sadece bu konuya ilişkin bir hizmet olmasına ya da daha genel kapsamlı bir hizmetin bu konuda uzmanlaşmış bir parçası olup olmamasına bakılmaksızın uygulanabilir.

Bu kılavuzda nefret suçu mağdurlarına verilen destek için önerilen kalite standartları, EStAR Uzmanlar Ağı üyeleri tarafından temin edilen kalite standartları belgeleri derinlemesine analiz edilerek geliştirilmiştir.⁹ Bu, EStAR projesi çerçevesinde kurulmuş, STÖ'lerden ve hükümetlerden uzmanlardan oluşan, nefret suçu mağdurlarına destek konusunda uzmanlardan oluşan ilk özel ağıdır.¹⁰ EStAR uzman ağı ayrıca kalite standartlarının hazırlanması konusunda rehberlik ve geri bildirim sağlamıştır.¹¹

Bu kılavuzda nefret suçu mağdurlarına verilen desteğe ilişkin örnek kalite standartları üç gruba ayrılmıştır: danışanların hakları; personel yetkinlikleri; ve hizmet biriminin organizasyonu ve yönetimi. Bu kılavuzun bağımsız bir belge olarak okunması amaçlanmış olsa da, EStAR projesindeki diğer yayınlara başvurulması, nefret suçu mağdurlarına destek için önerilen örnek kalite standartlarının gerekçesinin daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır.¹²

Kalite standartlarının sıkı kurallar getirmesi amaçlanmamıştır. Yeni gelişen hizmet birimlerinin kalite standartlarının her birine daha en başından ulaşmasını beklemek

8 "The State of Support Structures and Specialist Services for Hate Crime Victims. Baseline Report", (Varşova: AGİT/ODIHR, 22 Ekim 2020), s. 13

9 EStAR Uzmanlar Ağı'na kalite standartları belgelerini ve diğer ilgili belgeleri temin ettiklerinden dolayı minnettarız. Belgelerin çoğu yayınlanmamış dahili belgeler olsa da, nefret suçu mağdurlarına destek konusundaki kalite standartları Birleşik Krallık'ta GALOP ve Almanya'da VBRG tarafından hem Almanca hem de İngilizce olarak çevrimiçi olarak yayınlanmaktadır.

10 EStAR ağının görev tanımı için bkz. <<https://www.verband-brg.de/wp-content/uploads/2020/04/EStAR-Expert-Network-Term-of-Reference.pdf>>

11 EStAR Expert üye ağ listesi için Ek 2'ye bkz. EStAR ağının üyelerine, verdikleri geri bildirimlerden ve EStAR ekibine de bu kılavuzun ilk taslağını gözden geçirerek yaptıkları katkılardan dolayı teşekkür borçluyuz.

12 *Understanding the Needs of Hate Crime Victims*, (Varşova: OSCE/ODIHR, 2020). Ayrıca, EStAR projesi kapsamında hazırlanacak olan "Hassas ve Saygılı Muameleyle İlişkin Örnek Rehberlik" ve "Bireysel İhtiyaçların Değerlendirilmesine İlişkin Örnek Rehberlik" başlıklı ODIHR raporlarına bakınız.

gerçekçi olmayacaktır. Bu örnek kalite standartları, yeni kurulacak hizmet birimleri açısından profesyonel hizmet geliştirme için arzu edilen hedefler olarak tasarlanmıştır. Halihazırda kurulmuş hizmet birimleri açısından ise örnek kalite standartlarının, değerlendirmeye rehberlik etmesi ve mesleki gelişimi daha da güçlendirmesi amaçlanmaktadır. Kalite standartlarının burada yazılanlarla sınırlı kalması önerilmemektedir. Bazı uzman nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri, sundukları hizmetlerin yerel bağlamını dikkate alarak daha fazla kalite standardı belirleyebilir ve ekleyebilir. Bu nedenle bu kılavuzun hizmetlerin ihtiyaçlarına göre uyarlanacak ‘canlı bir belge’ olması amaçlanmaktadır.

Referans olarak hızlıca gözden geçirilebilmesi için örnek kalite standartlarının özet bir kontrol listesi Ek 1’de verilmiştir. Kontrol listesinin de yaşayan bir belge olması amaçlanmıştır. Hizmet sağlayıcılar, verdikleri uzman nefret suçu mağduru destek hizmetinin türü ve bu hizmetlerin verildiği bağlamla ilgili olduğundan emin olmak için kılavuzu okuduktan sonra buna ekleme yapmaya teşvik edilir.

Danışanın Hakları

“Mağdur merkezli” bir yaklaşım, mağduru nefret suçuna verilen yanıtın merkezine koymayı gerektirir. Böyle bir yaklaşım, mağdurun, mağduriyet deneyimine ve bu deneyimin etkisine ilişkin bakış açısını ve ihtiyaçlarını dikkate almak, kabul etmek ve buradan yola çıkarak hareket etmek anlamına gelmektedir.¹³ Aynı zamanda, nefret suçundan etkilenen kişilerin ortak belirli bir kimliğe veya birden fazla kimliğe ve kişisel özelliklere sahip olabilmelerine rağmen, kendilerine özgü ihtiyaçları olan bireyler olduklarını kabul etmeyi de içerir.¹⁴ Mağdur merkezli yaklaşımda temel ilke, nefret suçu mağdurlarına verilen desteğe ilişkin kalite standartları için de geçerlidir. Danışanların kaliteli hizmet alma konusunda makul hakları olduğunu kabul etmek anlamına gelmektedir. Bu makul haklar, hizmet sağlayıcıların büyüklüğü, kapasitesi ve kaynakları ne olursa olsun elde edilebilir.

1. Nefret Suçu Mağdurları İçin Özelleştirilmiş Hizmetlere Erişim

Nefret suçunun etkisi, şiddet eylemlerinin veya diğer suçların doğrudan hedef aldığı (genellikle “doğrudan mağdur” olarak anılan) kişinin çok ötesine yayılabilir. Tanıklar ve suçu gören veya duyan diğer kişiler de bu durumdan etkilenebilir. Aslında bu kişiler de dolaylı mağdur olabilirler. Mağdurun ailesi, arkadaşları, o mahallenin sakinleri ve bunun ötesinde aynı dini toplulukların üyeleri gibi mağdurun kimliğini ve kişisel özelliklerini paylaşan ve başka yerlerde yaşayan insanlar da bu durumdan etkilenebilir. Nefret suçunun hedeflemediği gruplardan olanlar bile suçtan etkilenebilir. Nefret suçunun etkisi farklı topluluklarda hissedilebilir.

13 Kees, S., Iganski, P.S., Kusche, R., Świder, M., Chahal, K. “Hate Crime Victim Support in Europe. A Practical Guide”, RAA Sachsen, 2015, s. 27

14 Bkz, “Understanding the Needs of Hate Crime Victims” adı geçen eserde., not 12, s. 33–34.

Nefret suçlarının belirli bireyleri hedeflemediği durumlar da olabilir, failin bir ırka, dine, etnik kökene, cinsiyete, cinsiyet kimliğine, cinsel yönelime, engelliliğe vb. karşı önyargı sebebiyle mülke karşı işlediği suçlarda durum böyledir. Bu suçlar, toplulukları etkileyerek dolaylı mağdurlar yaratır. Özellikle şiddet içeren nefret suçları, tüm topluluğa bir nefret ve yıldırma mesajı göndermeyi amaçlar ve bu nedenle, sinagoglara, camilere, göçmen topluluk merkezlerine ve mülteci barınaklarına ve LGBTİ bireylerin uğrak yerlerine yönelik saldırılar gibi bir ulustaki ve ötesindeki toplulukları etkileyebilir.

Nefret suçunun potansiyel etkisi bu şekilde düşünüldüğünde, tüm nefret suçu mağduru destek hizmetleri için temel bir kalite standardı, bu hizmetlerin sadece doğrudan mağdurlar ve aileleri ile sınırlı kalmaması, kendisini nefret suçundan etkilenmiş hisseden herkesi kapsayacak şekilde sunulmasıdır. Potansiyel danışanlara ilişkin bu kapsayıcı kavram, nefret suçu mağdurlarına özel, uzmanlaşmış destek hizmetini, doğrudan mağdurlara ve ailelerine odaklanan daha genel mağdur destek hizmetlerinden ayıran boyutlarından biridir.

Suç teşkil etmeyen nefret olayları da belli bir etki yarattığından, bu hizmetlere erişim mağdurun yasal olarak suç olarak nitelendirilen bir deneyim yaşamasına bağlı olmalıdır. Aynı şekilde, hizmete erişim, doğrudan mağdur veya başka bir kişi tarafından polise veya başka bir makama yapılan bir ihbara ya da cezai takibata katılmaya bağlı olmamalıdır, çünkü suç, polise rapor edilse de edilmese de, kovuşturulsa da kovuşturulmasa da bir etki yaratabilir. Desteğe erişim, danışan kişinin uyuğundan, yaşadığı yerden veya vatandaşlık statüsünden bağımsız olmalıdır.

Ayrıca, nefret suçu mağdurlarına yönelik uzmanlaşmış desteğe erişimin yalnızca bir defalık bir süreç olmadığı da kabul edilmelidir: danışanlar, mağduriyet deneyimi karşısında ne yapacaklarını anlamaya çalışırken erişim ihtiyaçları da değişebilir.

Ücretsiz

Nefret suçundan etkilenen kişilere yönelik temel ve acil desteğin ücretsiz olması gerekir, böylece danışanlar bu hizmetlere erişmek için herhangi bir mali engelle karşılaşmaz¹⁵. Güvenlik önlemleri alınması ve hasar görmüş özel mülkün onarılması ve uzun vadeli uzman psikoterapi desteği alınması gibi belirli hizmetler için mağdurların da maliyetlere katkıda bulunması gereken durumlarda, danışanlara potansiyel maliyetler hakkında önceden bilgi verilmelidir, böyle destek ihtiyaçları hakkında bilinçli bir karar alabilirler.

Uzaktan Erişim

Nefret suçu mağdurlarına yönelik destek veren hizmet birimleri ile telefon, e-posta, mektup, görüntülü arama veya çevrimiçi portal aracılığıyla uzaktan irtibat kura-

¹⁵ AB Üye Devletlerinde mağdur destek hizmetlerine ücretsiz erişim, “AB Mağdur Hakları Direktifinin” 8(1) sayılı Maddesinde bir hak olarak belirtilmiştir. Avrupa Konseyinin 2006 tarihli ve Rec (2006)8 sayılı Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin suç mağdurlarına yardım konusunda üye devletlere yönelik Tavsiye Kararında suç mağdurlarına «soruşturma ve yasal işlemler öncesinde, sırasında ve sonrasında duygusal, sosyal ve maddi desteğin» ücretsiz verilmesi asgari standart olarak tavsiye edilmiştir

bilmek ve iletişime geçebilmek, yakınlarından ya da kendilerine bakım verenlerden şiddet gören mağdurlar gibi bazı potansiyel danışanların bu desteğe daha kolay erişmesini sağlayabilir.

Bazı kişiler, nefret suçu destek birimiyle yüz yüze irtibata geçmek yerine uzaktan irtibata geçtiğinde daha rahat hissedebilir. Uzaktan erişim, fiziksel engelli kişilerin de hizmetlerden faydalanmasına yardımcı olabilir. Bazı kişiler, hizmete kendi evlerinden uzaktan erişebildiklerine kendilerini daha güvende hissedebilirler. Bazı kişiler için ise uzaktan erişim, bir ofise gitmekten daha uygun ve daha az maliyetli olabilir.

Nefret suçu mağduru destek hizmetlerinin verildiği ofislerde danışanlarla istişarede bulunmak için özel bir alan bulunsa da, danışanlaranerede görüşmeyi tercih edecekleri sorulmalıdır. Bazı danışanlar için, nefret suçu mağduru destek personelinin onları evlerinde ziyaret edebilecek olması, yalnızca ofiste verilen hizmetlere kıyasla hizmetlerin erişilebilirliğini artıracaktır. Bu durum özellikle nefret suçu mağduru destek hizmetlerinin verildiği ofislere toplu taşımının sınırlı olabileceği kırsal alanlarda yaşayan danışanlar için geçerlidir. Toplum merkezlerinde, ibadet yerlerinde, perakende satış merkezlerinde, spor ve eğlence tesislerinde düzenlenecek destek oturumları, bu destek hizmetlerinin varlığı hakkında farkındalığı artırarak ve erişilebilirliği artırarak desteğe erişimi artırabilir.

Kriz Durumunda Müdahale

Bir nefret suçunun hemen ardından, doğrudan ve dolaylı mağdurlar güvenlik algılarının paramparça olduğunu hissedebilirler. Bu durumun zihinsel etkisi yıkıcı olabilir. Bazı kişiler bu kriz anlarında nefret suçu mağduru destek hizmetlerine ulaşp, hemen destek almak isteyebilir. Acil hizmet taleplerini yönetmek için, hizmet birimlerinin mesai saatleri içinde ve dışında kriz müdahalesinde uygulanacak bir acil durum planına ihtiyacı vardır. Böyle bir plan, gerekirse acil koruma ihtiyaçlarını karşılayabilecek ilk müdahale konusunda net bir protokol içermelidir. Mesai saatleri dışında yüz yüze veya uzaktan destek imkânı sınırlıysa, en azından hizmetin web sitesinde, acil desteğe nasıl erişilebileceği hakkında açık ve belirgin şekilde yerleştirilmiş bilgiler yer almalıdır. Bu bilgiler arasında polise ve sağlık hizmetlerine yönlendirme de yer almalıdır.

Etkili İletişim

Nefret suçu mağdurları destek hizmetlerine erişimle ilgili tüm bilgilerin, örneğin hizmete erişime, sunulan hizmetlerin türlerine, danışanların haklarına ilişkin bilgilerin açık, kısa ve anlaşılır olması gerekir. Kolayca erişilebilmesi için bu bilgilerin web siteleri, sosyal medya, broşürler ve halka açık yerlerde afişler gibi farklı formatlarda mevcut olması gerekir.

Danışanın, nefret suçu mağdurlarına destek veren bir hizmet biriminin sözlü ya da yazılı bilgi, tavsiye ve destek verirken kullandığı dili ne kadar anlayabildiği de dikkate alınmalıdır. Danışanın ana dili, yaşı, olgunluk düzeyi, entelektüel ve duygusal kapasitesi, okuryazarlık seviyesi ve herhangi bir zihinsel veya duyuşsal engeli kendilerine iletilen şeyi anlamasını engelleyebilir.

En azından, hizmet sağlayanın anlama ihtiyacı dikkate alınmalı ve hizmete erişime ve sunulan hizmetlerin türüne ilişkin bilgilerin etkili bir şekilde aktarılmasını sağlayacak tedbirler alınmalıdır:

Hizmet birimleri, duyuşsal engelli kişiler için gereken tercüme ve çeviri desteğini ve iletişim desteğini tespit etmeli ve uygun olduğunda kullanmalıdır. Ofislerin fiziksel veya duyuşsal engelli kişiler için erişilebilir olması gerekir. Nefret suçu mağdurlarına yönelik destek veren hizmet birimleri engellilerin binalara ve hizmetlere erişimiyle ilgili ulusal kurallar, düzenlemeler ve yasalardan haberdar olmalı ve bunlara uymalıdır.

2. Gizlilik

Gizliliğin korunması, nefret suçu mağdurlarıyla çalışma konusunda temel bir etik ilke ve temel bir kalite standardıdır. Birçok ülkede gizliliğin korunması yasal bir yükümlülüktür. Bu yasal yükümlülük, danışanla imzalanmış olan bir gizlilik sözleşmesi olup olmadığına bakılmaksızın geçerli olabilir.

Gizlilik ilkesi, kişilerin kişisel ve hassas bilgilerini koruyarak mahremiyetlerini korumayı amaçlar. Gizlilik ilkesi doğrultusunda hareket edildiğinde, danışanlar açık rızaları olmadığı sürece verdikleri bilgilerin başkalarına açıklanmayacağını bildiklerinde kendi durumlarını tartışırken daha açık konuşmaya teşvik edilebilir. Danışanların mahremiyetinin korunması, failerin mağdurun suçu bildirdiğini öğrendiklerinde meydana gelebilecek yıldırma, misilleme eylemlerinin ve daha fazla mağduriyetin önüne geçebilir.

Gizlilik ilkesi, nefret suçu mağduru destek hizmetleri verilirken, denetim, eğitim, araştırma yapılırken ve hizmet birimi içinde o konu hakkında tartışırken de uygulanır. Ayrıca, nefret suçu mağduru destek hizmet birimi, danışan kişi adına diğer kuruluşlar ve yetkililerle işbirliği yaptığında veya başvuruda bulunduğunda da bu ilke geçerlidir. Gizlilik ilkesi, danışanla iletişim için de geçerlidir. Örneğin, bir ev adresine, üniversiteye veya iş yerine izinsiz olarak LGBTİ karşıtı bir olayla ilgili yazışmalar göndermek, yanlışlıkla «bir kişinin kimliğini açıklayabilir». Benzer şekilde, eşinden, hayat arkadaşından veya akrabalarından şiddet gören kişilerin desteklenmesine ilişkin yazışmalar, failer tarafından fark edilirse, daha fazla şiddet riski oluşturabilir.

Profesyonel destek personeli ile yapılan görüşmelerde danışanın kimliği belirtilecekse, belirli bir bilgi paylaşımı yapmadan önce danışanın açık rızasının alınması gerekir. Danışanlar, isterlerse anonim kalabilirler. Ancak, nefret suçu mağduru destek hizmet birimi içindeki toplantılarda ve diğer kuruluşlarla irtibat sırasında vakaların kişilerin kimliği belirlenmeden tartışıldığı durumlarda bile, danışan kişinin önceden onayını almak yine de iyi bir uygulamadır.

Danışanlar, sağlanabilecek gizliliğin sınırları konusunda bilgilendirilmelidir. Nefret suçu mağduru destek hizmet biriminin gizliliğin ihlalinin gerekli olabileceğini kabul ettiği belirli durumlar vardır (Bkz. aşağıdaki “Personelin yetkileri” ve “İfşa yüküm-

lülükleri”). Bu tür durumların destek sürecinin başında danışanlara açıklanması uygundur, bu sadece onlara bu konuda tartışma ve soru sorma fırsatı verilebilir. Genel olarak, bu koşullar, danışan kişiye ve diğerlerine ciddi zarar verilmesinin önlenmesi ve ciddi suçların önlenmesi ve tespiti ile ilgili yasal yükümlülükleri içerir. Bazı ülkelerde, resmi makamlar tarafından cezai soruşturmalara bağlantılı olarak gizli bilgilere erişim istenebilir. Bu nedenle, nefret suçu mağduru destek hizmeti sağlayıcılarının, gizliliğin ihlaline ilişkin ulusal yasalara, düzenlemelere ve idari hükümlere aşina olmaları gerekecektir. Gizliliğin ihlali söz konusuysa bu konuda hukuki tavsiye alınması önerilir.

3. Bilgilendirilmiş Rıza

Nefret suçu mağduru destek hizmeti sağlayıcısının danışan adına bir işlem yapması için o kişiyi tam anlamıyla bilgilendirerek rızasını almalıdır.¹⁶ Bilinçli kararlar alabilmesi ve yapılmasını istediği işlemlere ilişkin tercihte bulunabilmesi için, danışanın kendisi adına yapılan işlemlerin olası sonuçlarından haberdar edilmelidir. Bu tür işlemler, danışanın danışmanlık, psikologlar, psikoterapistler, sağlık hizmetleri, sosyal yardım desteği ve polis hizmetleri gibi bir uzmana yönlendirilmesini içerebilir. (Aşağıdaki ‘otonomi’ye bkz).

4. Verilerin Korunması

Danışanların kişisel verilerinin kağıt veya elektronik kayıtlarda tutulması, kullanılması ve paylaşılması için bu konuda bilgilendirilmiş açık rızalarının alınması da gereklidir.

Danışanlar, bilgilerinin diğer hizmet sağlayıcılarla paylaşılması konusunda da bilgilendirilmiş rıza vermelidirler. Danışanın veri paylaşımı konusunda tam bilgi sahibi olarak rıza verebilmesi için, danışan bilgilerinin paylaşılacağı kuruluşlardan ve bu hizmetlerin uyguladığı gizlilik koşullarından tam olarak haberdar edilmelidir.

AGİT katılımcısı Devletler, verilerin korunmasına ilişkin ulusal ve uluslar üstü yasalara, yönetmeliklere ve idari hükümlere tabidir. Nefret suçu mağduru destek hizmeti sağlayıcıların, kendi devletlerinde verilerin korunmasını düzenleyen düzenlemelere aşina olmaları gerekir. Verilerin korunması açısından bilgilendirilmiş rızayla ilgili olarak temel kalite standardı görevini gören bazı ortak ilkeler mevcuttur.

Tam bilgilendirilmiş rıza verilebilmesi için danışana bilgilerinin işlenmesine rıza gösterme ya da bunu reddetme arasında seçim yapabilecek kadar bilgi verilmelidir.¹⁷ Danışanlar, bilgilerinin nasıl işleneceği konusunda sözlü veya yazılı olarak, sade, kısa ve

¹⁶ Avrupa hukuku hakkında rızaya ilişkin yararlı bir ayrıntılı bilgi kaynağı için bkz.: “Handbook on European data protection law”, European Union Agency for Fundamental Rights and Council of Europe, 2018, (Bölüm 4: ‘Rules of European data protection law’, s. 139–164)

¹⁷ Avrupa Konseyinin kişisel verilerin işlenmesi karşısında bireylerin korunmasına dair 2018 yılında yaptığı sözleşmenin 2(b) Maddesinde verilerin işlenmesi şu şekilde tanımlanmıştır: “elde etme, saklama, muhafaza etme, değiştirme, yeniden düzenleme, açıklama, elde edilebilir hale getirme, silme veya imha etme gibi kişisel veriler üzerinde gerçekleştirilen herhangi bir işlem veya işlem setini veya bu verilere mantıksal ve/veya aritmetik işlemlerin uygulanması”

anlaşılır bir dille bilgilendirilmelidir. Spesifik olarak, bu, aşağıdakileri anlamayı içerir:

- Kendileri hakkında tam olarak hangi bilgilerin toplanacağı ve saklanacağı;
- Bilgilerin nasıl güvenli bir şekilde saklanacağı;
- Bilgilerin ne kadar süreyle saklanacağı;
- Bilgilerin gizli olarak nasıl kullanılacağı;
- Bilgilere kimlerin erişeceği; ve
- Danışan kişinin bilgilerinin paylaşıldığı diğer hizmet birimlerinin uyması gereken gizlilik koşulları.

Rıza, yazılı veya sözlü bir beyanla açık şekilde verilmelidir. (Bu, elektronik veya kağıt formdaki bir kutuyu işaretlemeyi içerebilir). Danışanın verilerin işlenmesini kabul ettiğini ifade ettiğine dair makul bir şüphe olmaması gerektiğinden, rıza açık olmalıdır. Rızanın doğrulanabilir bir kaydı muhafaza edilmelidir. Rızanın bir hizmet sözleşmesine yazılması halinde, danışan kişinin yine de, sözleşmenin geri kalanından açıkça ayırt edilebilen bir metinde bilgilerinin işlenmesi konusunda tam olarak bilgilendirilmesi ve bunu kabul etmesi gerekir.

Özel Nitelikli Bilgiler

“Özel nitelikli bilgiler” olarak kabul edilen verilerin işlenmesi için danışanların açık rızasının alınması şarttır. Bu tür veriler, bir kişinin “ırk” veya etnik kimliği, cinsiyeti, cinsel yönelimi ve cinsiyet kimliği gibi kimliği, siyasi ve dini aidiyeti ve sağlık durumuyla ilgili verilerle ilgilidir.

5. Saygı

Nefret suçu mağduru destek hizmetleriyle temas halinde olan herkesin, herhangi bir nedenle ayrımcılık yapılmaksızın saygılı ve profesyonel bir şekilde muamele görme hakkı vardır.¹⁸ Bu aynı zamanda görgü kurallarına uygun şekilde, resmi olarak hitap edilmeyi de içerir (danışan kişi kendisine resmi olmayan bir şekilde hitap edilmesini tercih etmediği müddetçe). Danışan kişiye, kendisine nasıl hitap edilmesini istediğiyle ilgili tercihleri sorulmalıdır. Saygı aynı zamanda kültürel ve dini normların farkında olmayı ve diğerlerini de farkına varmasını sağlamayı gerektirir, örneğin bazı Müslüman kadınlar el sıkışmazlar ve profesyonel bir ortamda bir erkek elini uzattığında bu durumdan rahatsız olabilirler.

Saygı aynı zamanda ön yargı ve tarafgirlik olmaksızın dinlenmeyi ve duyulmayı ve endişeleri dile getirme konusunda tam fırsat verilmesini de içerir. Bu aynı zamanda kişiye inanıldığı anlamına gelir: mağduriyet deneyimleri kabul edilerek ve doğrularak ciddiye alınır. Danışanın, nefret suçu mağdurlarına yönelik destek hizmet biriminin kendi tarafında olduğuna, mağduriyet deneyimlerini yönetmede yalnız olmadığını düşünmesi önemlidir.

18 AB Üye Devletleri’nde ikamet edenler için bu hak, “AB Mağdurlarının Hakları Direktifi”, Gerekçede (9)’da belirtilmiştir

6. Otonomi

Önemli olan danışanın sadece kendileri adına yapılan işlemlere rıza göstermesi değil, aynı zamanda nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinden ve diğer kuruluşlardan nasıl bir destek alabileceğini ve ne tür hakları olduğunu öğrendikten sonra hangi adımların atılıp hangilerinin atılmamasına karar vermesidir. Yapılacak işlemlere ilişkin kararları danışan tek başına alır. Amaç, bir kişinin adına karar almak değil, alacağı kararlarda onu desteklemektir. Bu, danışanın özerkliğine saygı göstermek anlamına gelir.

Bu sadece etik bir mesele değildir. Uzun zamandır, bir suçun mağdurunun kendini kontrolü kaybetmiş, çaresiz ve güçsüz hissedebileceği bilinmektedir

Sonuç olarak, suçun etkisini nasıl yapıcı bir şekilde yönetebileceklerini fark edemeyebilirler. Bu durum, başka nedenlerle değil, sadece kimlikleri ve kişisel özellikleri nedeniyle hedef alındıklarını anlayan nefret suçu mağdurları için özel bir risktir. Bu nedenle böyle bir olay bir kez olduysa, tekrar olabileceğini düşünüp mağduriyetin tekrarlayabileceği düşüncesine teslim olabilirler.

Güçlendirmeyi Teşvik Etmek

“Nefret şiddetine maruz kalmış kişilerle çalışmanın kapsayıcı ilkesi, güçlendirme sürecinin gerek kurumun gerekse her bir sosyal çalışmacının uygulamasına etki etmesi gerektiğinin farkına varılmasıdır...Bir mağdur şikayette bulunduğu veya bir nefret suçu destek hizmet birimine sevk edildiğinde, uygulayıcılar mevcut seçenekleri sunmak ve açıklamak ve karar verme sürecinde mağdura rehberlik etmek için mağdurla ortak çalışır. Bu, mağdurun sorunları çözme ve kendi kendine yardım yoluyla hizmetlere erişme konusunda daha donanımlı olmasını sağlar. Danışan bilinçli kararlar verebilir ve durumu kontrol altına almasını sağlayacak araçlara sahip olduğunu anlayarak hareket etme kapasitesine sahip olur.»

Alıntı yapılan kaynak: Kees, S., Iganski, P.S., Kusche, R., Świder, M., Chahal, K. Hate Crime Victim Support in Europe. A Practical Guide, (Dresden: RAA Sachsen, 2015), sayfa 28.

Danışanların kendi hareket tarzlarını seçmeleri ve kendi adlarına harekete geçmeleri konusunda desteklemek, kendilerini güçlendirmelerine yardımcı olur. Suça müdahale etme ve çözümleri tanıma konusunda kendi yeteneklerini tanımalarına yardımcı olunabilir. Bu, sonradan etkileri yapıcı bir şekilde nasıl yönettiklerini ve deneyimlerine nasıl tepki verdiklerini kontrol altına alarak benlik saygısını ve suçun etkisine karşı dayanıklılıklarını geliştirmeye yardımcı olabilir. Bu sayede haklarını kullanabilir, adalete erişebilir ve kendilerine yardımcı olabilecek hizmetlere katılabilirler. Öz yeterliliklerini kullanarak hayatlarının kontrolünü yeniden kazanabilirler.

7. Destek

Nefret suçundan doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişiler, mağduriyetin olumsuz sonuçlarını yönetmelerine yardımcı olunması için tavsiye, bilgi ve yardım şeklinde destek bekleyebilirler. Bu nedenle, nefret suçu mağduru destek hizmet biriminin mağdurların ihtiyaçlarına yanıt vermek için gerekli beceri ve kaynaklara sahip olması veya bu tür bir destek için onları nereye yönlendireceğini bilmesi önemlidir.

Risk Değerlendirmesi

Destegin, daha fazla mağdur olma riskinin, daha en başta, mağdurla birlikte değerlendirilerek formüle edilmesi önemlidir. Acil kriz durumlarında, bir risk değerlendirmesi kriz müdahalesinin bir parçası olacaktır. Çocuklar söz konusu olduğunda, böyle bir değerlendirme çerçevesinde çocuk koruma risk değerlendirmesi de yapılmalıdır. Bazı mağdurlar açısından tek bir nefret suçu örneği, devam eden bir mağduriyet sürecinin parçası olabilir. Bazıları içinse tırmanışa geçmiş bir örüntünün parçası olabilir. İlk fırsatta bir risk değerlendirmesi yapılması önemlidir, bu sayede danışana kişisel güvenlik önlemleri hakkında bilgi verilebilir ve bu önlemler alınabilir ya da danışanla birlikte belirlenecek önlemler üzerinde anlaşmaya varılabilir. Tekrarlanan mağduriyet potansiyeli başka bazı suç türlerinden daha fazla olduğundan, bu değerlendirmenin yapılması nefret suçu mağdurları için bir zorunluluktur. Bu durum, özellikle faillerin aile üyeleri, komşular, bölgede yaşayan, aynı okula devam eden veya başka bir şekilde tanınan kişiler olduğu durumlarda geçerlidir.¹⁹

Danışanın kendi emniyet ve güvenliğine ilişkin değerlendirmesi genellikle potansiyel riskin güvenilir bir göstergesidir. Ancak risk değerlendirmesine rehberlik etmesi için destek çalışanının öznel yargısına ek olarak yapılandırılmış bir risk değerlendirme aracı kullanmak da faydalıdır.²⁰ Risk değerlendirmesi ve yönetimi devamlılık arz ettiğinden, böyle bir araç aynı zamanda, riskin zaman içindeki seyrini karşılaştırmak ve mağduriyetin tekrarlanma riski düşünüldüğünde alınan önlemlerin ne derecede etkili olduğunun değerlendirilmesinde de kullanılabilir. Risk değerlendirmesinin kayıtları, yapılanlara rehberlik etmek ve eğilimleri izlemek için kullanılmalıdır.

Bireysel İhtiyaç Değerlendirmesi

Nefret suçu mağduru destek hizmetlerinin, danışanlar tarafından dile getirilen belirli ihtiyaçlara odaklanması esastır. Bu, mağdur merkezli bir yaklaşımın özünü oluşturur.²¹ Danışanla ilk aşamada ortaklaşa bir ihtiyaç değerlendirmesi yapılması önemlidir, bu şekilde suç deneyimini yönetmek için yapılabilecekleri değerlendirebilirler veya kendileriyle ortaklaşa alınan önlemleri kabul edebilirler

Bireysel ihtiyaç değerlendirmesi, acil ve devam eden emniyet ve güvenlik ihtiyacının ötesinde belirli ihtiyaçları değerlendirir.²² Aşağıdakilere ilişkin ihtiyaçların tespit edilmesine yardımcı olabilir:

- Mağduriyetten kaynaklanan fiziksel yaralanmalara bağlı sağlık hizmetleri;
- Hasar görmüş mülkün onarılması, güvenlik tedbirlerinin kurulması ve muhtemelen acil durum barınma sağlanması gibi pratik destek;

19 *Understanding the Needs of Hate Crime Victims* başlıklı EStAR yayınında «Bazı LGBTİ bireylerin ve engelli kişilerin kendi ebeveynlerinin, diğer aile üyelerinin ya da birlikte yaşadıkları bakım verenlerin elinden nefret suçuyla karşılaştığına dikkat çekilmektedir. Bu tür vakalar, diğer nefret suçu türlerine göre farklılık gösterebilir, çünkü mağdurlar özellikle kendi evlerinde savunmasız olabilir bu yüzden daha fazla korunmaya ihtiyaç duyarlar. Yeniden mağdur edilmekten kaçınmak için mağdurların bir sığınma evine veya LGBTİ mağdurları söz konusu olduğunda LGBTİ topluluğuna yerleştirilmesi gerekebilir, aynı eserde, not 12, s. 18

20 Kuzey İrlanda Polis Teşkilatında Nefret Suçu Güvenlik Açığı Risk Değerlendirme Matrisi kullanılmaktadır.

21 “Understanding the Needs of Hate Crime Victims”, aynı eserde not 12, s. 34

22 Proje hakkında daha fazla bilgi için bakınız: “Model Guidance on Individual Needs Assessment”, aynı eserde, not 12.

- Danışanın nefret suçuna yönelik tepkisi esnasında, bakmakla yükümlü oldukları aile üyelerine verilecek destek
- Duygusal destek;
- Ruhani/manevi destek;
- Psikolojik müdahale;
- Hukuki tavsiye;
- İletişim ve çeviri desteği
- Suça dair şikayetin yapılması ve ceza adaletiyle ilgili yapılabilecekler konusunda destek;
- İdari ve sivil prosedürler hakkında rehberlik;
- Suç mağdurları için tazminat ve mali desteğe erişimle ilgili tavsiye ve yardım;
- Psikolojik danışmanlık, psikoterapi, sosyal konut, adli yardım ve borç danışmanlığı gibi uzman hizmetler hakkında tavsiye ve yönlendirme; ve
- İkamet ve sığınma hakları ve süreçleriyle ilgili tavsiye ve destek.

Bazen birden fazla ihtiyaç olduğu açıktır ve bazı ihtiyaçlar nefret suçunun mağduru olmanın sonuçlarıyla sadece kabaca ilişkilidir. Bütüncül bir yaklaşım benimsenmesi, bu sayede destek hizmetinin odak noktasının sadece mağduriyet deneyiminin hasar verici etkisiyle doğrudan ilişkisi olan ihtiyaçlarla sınırlı kalmaması, aynı zamanda suçun yarattığı etkiyle başa çıkılması ve daha fazla mağduriyetin önlenmesi ile ilişkili ihtiyaçları da içermesi önemlidir.

8. İlerlemenin Bildirilmesi

Nefret suçu mağduru destek hizmeti tarafından danışan kişiyle ortaklaşa atılmış adımlar varsa, kaydedilen ilerlemeden düzenli olarak haberdar edilmeleri son derece önemlidir. Danışanın hiçbir şey yapılmadığı izlenimine kapılması, hayal kırıklığına uğramasına, endişe duymasına ve destek hizmetlerine olan güvenini kaybetmesine yol açabilir. Başka uzman hizmetlere yönlendirme konusunda son durum hakkında ve ceza adaleti işlemleri sürerken, hemen bildirilecek bir ilerleme olmasa dahi, dava- da kaydedilen ilerleme hakkında düzenli bilgi verilmesi de önemlidir.

9. İrtibat

Mağdurlarla tüm iletişim, telefon, e-posta, sosyal medya veya mektup gibi tercih ettikleri iletişim araçları aracılığıyla yapılmalıdır. Danışanlara tercihleri sorulmalıdır. Ayrıca, kendileriyle birlikte atılan bir adımla ilgili son durumu öğrenmek veya kendilerine verilen bir tavsiye veya bilgi hakkında açıklama istemek için nefret suçu mağduru destek hizmet biriminde kiminle ve nasıl iletişime geçebilecekleri kendilerine açıkça söylenmelidir. Danışanlara, kendileriyle iletişimin kesilmesi durumunda vakanın ne kadar süre sonra kapatılacağı konusunda da bilgi verilmesi gerekir.

Personelin Yetkinlikleri

Nefret suçu mağdurlarına destek veren personeller, çeşitli profesyonel geçmişlerden gelmektedir. Bazıları eğitimli sosyal çalışmacı, danışman, avukat, psikolog veya sosyal hizmet uzmanıdır. Bazıları da, nefret suçu mağdurlarına destek hizmetlerinde çalışırken bu konuda uzmanlaşmıştır. Danışanların ihtiyaçlarının karşılanmasında, kalite standartlarının sağlanabilmesi için nefret suçu mağdurlarına destek hizmeti veren çalışanların bir dizi yeterliliğe sahip olmasını beklemek gayet makuldür. Mesleki geçmişleri ve rolleri ne olursa olsun, tüm personel tarafından karşılanabilecek bazı temel yeterlilik standartları vardır.²³

1. Mağdur Merkezli Olmak

Nefret suçu mağdurlarına destek hizmeti veren sosyal çalışmacılar ve nefret suçu mağdurlarıyla etkileşimde bulunan diğer personel için temel bir ilke; işlerinde mağdur merkezli bir yaklaşım uygulamalarıdır. Böyle bir yaklaşım; nefret suçundan mağdur olanların ortak özellikleri bulunsa da, bireylerin böyle bir durumda farklı şekilde etkilenebileceğini kabul etmeyi içerir.²⁴ Bu nedenle, danışanın mağduriyet deneyiminin etkisini ve sonuçlarını nasıl gördüğü çok önemlidir. Kendilerine inanıldığı anlamına gelir: mağduriyet deneyimleri kabul edilir, doğrulanır ve hizmet arayan kişinin rızasıyla harekete geçilir.

Aynı zamanda; nefret suçundan etkilenen kişiler, ortak belirli bir kimliğe veya birden fazla kimliğe ve kişisel özelliklere sahip olsa da, bu kişileri tek bir kimliğe ya da keskin kimliklere indirgememeyi, bu kişilerin kendilerine özgü ihtiyaçları olan bireyler olduklarını kabul etmeyi de içerir.

Mağdur merkezli bir yaklaşım aynı zamanda, sunulan desteğin danışanın ihtiyaçlarına ve çıkarlarına göre şekillendirilmesi anlamına gelir. Danışan lider ortak olarak, kabul edilmeli ve onaylanmalıdır. Danışanın kendi adına yapılacak her işleme rıza göstermesi şarttır. Buna başka hizmetlere ve profesyonellere yönlendirmek veya bu hizmetler ve profesyonellerle işbirliği yapmak da dahildir.

2. Tarafgirlik

Saygı konusuna ilişkin kısımda daha önce belirtildiği gibi, danışanın nefret suçu mağdurlarına destek hizmeti veren birimin, kendi yanında olacağına güvenebilmesi önemlidir. Nefret suçları marjinalleştirme; sosyal dışlanma eylemleridir. Mağdurlar, yaşadıkları deneyimler nedeniyle kendilerini sosyal olarak reddedilmiş, dışlanmış ve yabancılaş-

²³ Nefret suçu mağdurlarıyla vaka çalışması yaparken bu yeterlilikleri destekleyen yaklaşımlar benimsenmesi konusunda bkz.: Chahal, K. Supporting Victims of Hate Crime. A Practitioner Guide, (Bristol: Policy Press, 2017), bölüm 4-9

²⁴ *Understanding the Needs of Hate Crime Victims*'ta belirtildiği gibi, "...nefret suçunun bireysel mağdurlar üzerindeki etkisini, kimliklerinin yaş, cinsiyet, etnik köken ve din gibi farklı yönleri belirleyebilir. Bir bireyin fiziksel durumu, zihinsel istikrarı ve sağlık koşullarının yanı sıra daha önceden ayrımcılık, suç, şiddet ve travma konusunda bireysel ya da toplu şekilde yaşadığı deneyimler de nefret suçunun belirli bir mağdur üzerindeki etkisini etkileyebilir" aynı eserde, not 12, s.33.1

mış hissedebilirler. Bu nedenle, vaka çalışanlarının ve diğer personelin danışanlarla etkileşim içindeyken taraflı davranmaları son derece önemlidir. Mağdurun tarafında olmak; deneyimlenen dışlanma duygusuna karşı kapsayıcı bir mesaj gönderebilir.

Sosyal çalışmacılar ve diğer personel, danışan adına diğer kuruluşlarla birlikte çalışıyorsa, kendi rızaları ile danışanın savunucusu olarak hareket ederek dayanışma gösterebilirler. Bu aynı zamanda, resmi makamlar ve diğerleri tarafından potansiyel ve fiili ikincil mağduriyetlere²⁵ karşı tetikte olmak ve mağdur adına onların rızasıyla hitap etmek anlamına gelir.

Nefret suçu mağdurlarından yana olmak, çoğunlukla, nefret suçu mağduru destek hizmetlerinin onarıcı adalet faaliyetine katılımını dışlar. İstisnalar; destek çalışanlarının mağdurlar için vekil olarak veya mağdurlara eşlik eden savunucular olarak hizmet ettiği durumlardır. Bu istisnalar, yalnızca mağdurlar onarıcı adaletle başvurmak için aktif bir seçim yaparsa geçerlidir. Daima mağdurun yanında olmak; nefret suçu mağduruna destek hizmetleri veren çalışanların, tarafsız onarıcı adalet uygulayıcıları ya da mağdur-suçlu arabulucusu olarak hizmet veremeyeceği anlamına gelir. Ayrıca, nefret suçu mağduruna sunulan destek hizmetlerinin tarafsızlığının bütünlüğünü korumak için; verilen hizmetler kapsamında faillele kurulacak irtibat, nefret suçu mağdur destek hizmet biriminin bulunduğu ya da kullandığı yerlerde gerçekleşmemelidir.

3. Gerçek Empati

Danışanlarla dayanışma içinde olmak, sosyal hizmet çalışanlarının ve danışanlarla temas kuran diğer personelin gerçek bir empati hissetmesi ve göstermesi anlamına gelir. Empati göstermek; danışanı anlayışlı bir şekilde dinleyerek, anlayışlı davranarak ve dayanışma ifadeleri kullanarak duygusal bir bağ kurmayı içerir.

Empati, danışan için duygusal desteğin önemli bir temelini sağlar. Danışanın duygularının, anlaşıldığını ve kabul edildiğini gösterir. Bu şekilde, duygusal empati gösterilmesi, genellikle nefret suçu mağduriyetinin ardından gelen duygusal sıkıntının hafifletilmesine katkıda bulunabilir.

Duygusal empati aynı zamanda mağdurun ihtiyaçlarını anlamak için bir zemin oluşturur.

4. Farklılık ve Çeşitlilik Olduğunda Mağdur Merkezli Çalışma

Nefret suçu eylemleri; ırk ve etnik köken, din veya inanç, cinsiyet, cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği, sosyal sınıf, engellilik ve yaş temelinde belli ve keskin farklılıklara ilişkin, hakim toplumsal damgalanmadan çıkar. Bu tür bir damgalanma nedeniyle, birçok kişi günlük yaşamlarında duygusal çatışma ve zihinsel acı yaşamaktadır. Damgalanma ve şiddetin ötesinde, güç ve ayrıcalık genellikle erkek veya kadın olmak, beyaz olmak, fizik-

²⁵ İkincil mağduriyet ve bunun nefret suçu üzerindeki etkisi hakkında daha fazla bilgi için, bakınız: *Understanding the Needs of Hate Crime Victims*, aynı eserde, not 12, s. 13–15

sel ve entelektüel yeteneğe, maddi zenginliğe ve mesleki prestije sahip olmak gibi belirli kimliklerin kesişimi yoluyla işler. Farklılık ve çeşitlilik, bu baskın kimlik normlarına göre yargılanır ve değerlendirilir; ayrımcılık ve toplumsal dışlanma için alan yaratır.

Nefret suçu mağduruna destek hizmeti veren personel ve danışanlar, çevrelerindeki sosyal iklimin bir parçası olduklarından, bu tür bir ayrıcalık ve bunun etkileri destek ilişkisine taşınacaktır. Çoğu zaman, destek hizmeti personeli, sistematik avantajdan yararlanan toplumsal gruplardan gelir. Bu nedenle, danışanlar, kendileriyle aynı farklılıkları taşımayan sosyal çalışmacılar ve diğer personel karşısında temkinli ve ihtiyatlı davranabilirler, zira sosyal çalışmacıları acılarının kaynağıyla özdeşleştirebilirler. Karşısındakinin ayrıcalığını yansıtan açık ve gizli tutumlara karşı hassas olabilirler.

Sosyal çalışmacılar ve diğer personel, danışanlar karşısında ayrıcalıklarını yansıtmama konusunda bilinçli olmalıdır. Ayrıcalık ve baskı sistemlerinin nasıl işlediğini ve ayrıcalık yelpazesinde kendilerinin nerede konumlandığını anlamaları gerekir. Danışanlarla çalışırken sahip oldukları ayrıcalıkların bilinçli ve bilinçsiz olarak kendi algılarını, tutumlarını ve davranışlarını nasıl etkileyebileceği konusunda

uyanık olmaları gerekir. Ayrıca danışanların, sosyal çalışmacıların ve diğer personelin sahip olduğu ayrıcalıklara yönelik tahminlerinin farkında olmaları ve danışanların aynı cinsiyet ve/veya geçmişe sahip biriyle çalışmayı tercih edebileceğini anlamaları gerekir.

Nefret suçu mağdurlarıyla çalışmak, az önce belirtildiği gibi, temel “benlik” farkındalığı gerektirdiğinden, tüm personelin öz farkındalığını arttırma ve bilinçsiz önyargıları üzerinde düşünme sorumluluğu vardır. Sosyal çalışmacılar ve danışanlarla temas halinde olan diğer personel, farklılık ve çeşitlilik içeren mağdur merkezli çalışma konusunda farkındalık sahibi olabilmek için sürekli bir kişisel ve mesleki gelişim içinde olmalıdır.²⁶ Personelin denetlenmesi, farklılık ve çeşitlilikle çalışmaya ilişkin tutumları ve duyguları, empati kapasiteleri ve travmayla çalışmanın üzerlerinde yaratabileceği etki hakkında düşünceleri için imkan ve fırsat sunabilir (bkz. bölüm 3 Hizmet biriminin organizasyonu ve yönetimi). Nefret suçu mağdurlarına destek vermekte uzmanlaşmış hizmet birimleri, nefret suçu mağduru destek personelinin öz-farkındalığını sağlamak için bu personele sürekli bir şekilde öz-düşünüm imkanı tanımalı, bu konuda destek olmalıdırlar. Bu destek; denetim, akran grubu desteği ve eğitim yoluyla sağlanabilir.

Ayrıcalık ve Güç Bilinci

“Ayrıcalıklarınızın ve gücünüzün farkında olun ve bunu akılda tutarak çalışın. Risk altındaki toplulukların çoğu üyesinin aksine, bilgi ve eğitime erişiminiz var, genellikle uzun dönemde marjinalleştirme ve mağduriyete maruz kalmıyorsunuz, yetkililer, doktorlar veya polisle muhatap olurken dil engeliyle ilgili bir sorun yaşamıyorsunuz, siz sadece risk altındaki grupların yararına çalıştığınız için önyargı şiddetiyle karşılaşıyorsunuz.”

Kalibová, K., Pawlik, K., Synowiec, J., Kalik, A. and Biháiová, I. Face to Face with Bias Violence. Guidelines for Social Workers, (In IUSTITIA, o.p.s. [Czech Republic], Nomada Association for Multicultural Society Integration [Poland], Ľudia proti rasizmu [Slovakia], Vive Žene [Bosnia and Herzegovina] and International Aid Network [Serbia], 2016), p. 27.

²⁶ Farklılıkları gözetererek çalışmaya yönelik kişisel ve mesleki gelişim konusunda faydalı bir rehberlik kaynağı için, bakınız: Lago, C. “On Developing our Empathic Capacities to Work Inter-culturally and Inter-ethnically: Attempting a Map for Personal and Professional Development”, *Psychotherapy and Politics International*, 8(1), 2010, s. 73–85

5. Temel Bilgiler

Nefret suçunun etkisini ve böyle bir suç sonrasında danışanların ortak ihtiyaçlarını anlamak, mağdurlarla gerçek empati kurmak için gereken zemini hazırlar. Bu nedenle, danışanlarla etkileşimde bulunan sosyal çalışmacıların ve diğer personelin, genel olarak suç mağduriyetiyle ilişkili ortak travma, ihtiyaçlar ve özellikle nefret suçunun travmatik etkisi ve nefret suçu mağdurlarının ortak ihtiyaçları hakkında bilgi sahibi olmaları gerekir. Nefret suçu mağduru bir çocuk ise; çocukların travmayı nasıl deneyimlediklerini ve travmaya nasıl tepki verdiklerini de anlamak gerekir.

Nefret suçunun zarar verici etkisi, mağdurun her gün karşılaştığı önyargının yaygınlığının, sosyal dışlanmanın ve yapısal dezavantajın bilincinde olmasıyla büyüyebilir. Bu nedenle, nefret suçunun sadece izole bir deneyim değil de bir baskı sürecinin parçası olduğunu bilmek gereklidir.

Ayrıca, baskının kesişimsel olabileceğini anlamak gereklidir. Kesişimsel bir bakış açısı uygulamak, kimliklerin birbirleriyle nasıl ilişkili olduğunu; ırk, sınıf, cinsiyet, cinsellik, yaş ve yeteneğin sosyal yapılarının nasıl kesiştiğini ve kişinin suç deneyimini nasıl etkilediğini incelemeyi gerektirir.

Her danışana, kendi mağduriyet deneyimine kendine has bir tepki gösteren, kendi ihtiyaçları olan bir birey olarak muamele edilmesi şartsa da mağdurların ortak tepkilerini ve duygularını anlamak; sosyal çalışmacıların ve diğer uzmanların, danışanın duygularına ve ihtiyaçlarına karşı daha hassas ve uyanık olmasını sağlayabilir. Pratik tecrübelerden ve destek hizmeti verenlere yönelik eğitimlerden, empati seviyesini güçlendiren bilgiler edinilebilir.

Sosyal çalışmacıların ve diğer uzman personelin, danışanlara hakları hakkında bilgi verebilmesi ve danışanların ihtiyaçlarını etkili bir şekilde savunabilmesi için; kendi ülkelerinde nefret suçuyla ilişkili ceza hukuku, medeni hukuk, idare hukuku hükümleri ve insan hakları standartları hakkında temel hukuki bilgiye sahip olması gereklidir. Genel suç mağdurlarının kendi ülkelerinde sahip oldukları haklar ile konuyla ilişkili uluslararası standartlar hakkında da bilgili olmaları gerekir. Ayrıca, çevrimiçi ve sosyal medyada mağdur edilen danışanlara etkili bir şekilde tavsiyede bulunabilmek için temel düzeyde bir dijital okuryazarlığa sahip olmaları gerekir.

Bu konularda uzman bilgisine sahip olmak, hizmet biriminin hangi alanda uzmanlaşmış olduğuna bakılmaksızın, tüm nefret suçu mağdurlarına yönelik destek hizmetlerinde yer alan sosyal çalışmacılar ile danışanlarla çalışan diğer uzman personel için temel bir kalite standardıdır. Yasal destek veren hizmet birimlerindeki çalışanların temel bilgileri ötesinde, muhtemelen sığınma, göç ve ikamet haklarını da içeren hukuki bilgisi olacaktır. Aynı şekilde, psikolojik danışmanlık veren hizmet birimlerinde çalışanların, temel bilgilerin ötesinde psikolojik uzmanlığı olacaktır. Tüm nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinde çalışan tüm personelin, verilen hizmetlerle iliş-

kili uzmanlıklarını değerlendirme ve gerekirse mesleki anlamda kendini daha fazla geliştirme sorumluluğu vardır. Sosyal çalışmacılar ve diğer uzman personel, gerektiğinde daha fazla uzman desteği almak için, danışanın bilgilendirilmiş olması ve rızası dahilinde nereye başvurulacağı konusunda da bilgi sahibi olmalıdır.²⁷

6. Gizliliği Koruma Görevi

Nefret suçu mağduru destek hizmetlerinde çalışan tüm personelin, danışanlara karşı gizliliği koruma görevlerini tam olarak bilmeleri, bu görevleri yerine getirmeleri ve kendi ülkelerinde gizliliğin korunmasına ilişkin tüm yasal yükümlülüklere uymaları gerekir.

Gizliliğin korunması; toplantılarda vakaları tartışırken, meslektaşlarla o konudan bahsederken, denetim, eğitim ve araştırma yapılırken ve diğer kuruluş ve makamlarla birlikte çalışırken ve bu kuruluşlara ve makamlara yönlendirme yapılırken de geçerlidir. Gizlilik ilkesi, danışanla haberleşirken de geçerlidir. Bilgi, yalnızca danışanların açık ve bilgilendirilmiş rızasıyla paylaşılabilir (yukarıdaki 1.4 Verilerin korunması bölümüne bkz.).

7. İfşaatta Bulunma Yükümlülükleri

Nefret suçu mağduru destek hizmetlerinde çalışan tüm personel, kendi ülkelerinde bilgilerin açıklanması konusunda geçerli olan ve gizliliğin ihlal edilmesine yol açabilecek yasal yükümlülükleri bilmelidir. Personelin kendisine nasıl bir sorumluluk düştüğünü anlaması ve buna göre danışanlara tavsiyelerde bulunabilmesi için bu bilgiye sahip olması gerekir. (yukarıdaki 1.2 Gizlilik bölümüne bakın).

Nadir durumlarda, danışanın izni olmadan bilgiler başkalarıyla paylaşılabilir. Bu duruma örnek olarak şunlar gösterilebilir:

- Danışanın kendisine veya başkalarına ciddi şekilde zarar verme riskinin yüksek olduğu kabul edildiğinde ve güvenlikleri için başka bir kuruma bildirimde bulunulduğunda;
- Bilgilerin açıklanması ciddi suçların önlenmesine ve tespit edilmesine yardımcı olduğunda; ve
- Ceza kovuşturması sırasında mahkeme bilgilerin paylaşılmasını emrettiğinde. Birçok ülkede mahkemeler, belgelerin ve diğer bilgilerin ifşa edilmesini ve nefret suçu mağduru destek hizmetlerindeki sosyal çalışmacıların ve diğer uzman personelin, notları ve kayıtları ile mahkemeye katılmalarını ve soruları yanıtlamalarını emretme yetkisi olabilir.

Bu nedenle nefret suçu mağdurlarına destek veren hizmet birimlerinde çalışan tüm personelin, belli durumlarda bilgilerin açıklanmasına ilişkin hangi yasal yükümlülükler olduğunu bilmesi gerekir. Emin olunmadığında yasal tavsiye alınmalıdır.

²⁷ Nefret suçu mağduru destek hizmeti sağlayıcılarının çeşitliliği şu kaynakta belirtilmiştir: *Hate Crime Victims in the Criminal Justice System: A Practical Guide*, (Dresden: OSCE/ODIHR, 2020) s. 120

Hizmet Biriminin Organizasyonu ve Yönetimi:

Nefret suçu mağduru destek hizmetleri personelinin, danışanların haklarına uygun kalite standartlarını sağlama konusundaki mesleki sorumluluklarına ek olarak; hizmet biriminin organizasyonuna ve yönetimine ilişkin sorumlulukları da mevcuttur. Büyüklüğü ve kapasitesi ne olursa olsun, tüm nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinin vereceği hizmetler açısından geçerli olabilecek ve bu birimlerce karşılanabilecek bazı temel kalite standartları mevcuttur.

1. Görünürlük

Nefret suçu mağdurları, yalnızca hizmet biriminin varlığından ve sunduğu hizmetlerden haberdar oldukları takdirde, bu konudaki uzmanlaşmış destek hizmetlerine başvuracaklardır. Bu nedenle nefret suçu mağdurlarına destek hizmeti veren birimler, potansiyel danışanların ve onları yönlendirebilecek diğer kişilerin bu birimden ve ne tür destekler verildiğinden haberdar olmalarını sağlamalıdır. Bu da hizmet biriminin kapasitesine ve kaynaklarına bağlı olarak farklı şekillerde gerçekleştirilebilir:

- Sosyal hizmet uzmanları, hastane ve toplum sağlığı çalışanları, polis, konut ve sosyal yardım görevlileri ve öğretmenler gibi hizmet arayanları bu birimlere sevk edebilecek profesyonellerle ilişkiler kurmak ve sürdürmek;
- Yerel ve sosyal medyada tanıtım faaliyetleri yapmak; bilgilendirici bir web sitesi oluşturmak;perakende ve eğlence, sağlık, refah ve sosyal hizmet kuruluşlarında nefret suçundan etkilenen topluluklara yönelik broşürler ve posterler gibi tanıtım materyalleri dağıtmak;
- Topluluk çalışanları, topluluk aktivistleri, seçilmiş temsilciler, dini liderler, topluluk dernekleri ve topluluk işletmeleri ile ilişkiler kurarak ve sürdürerek nefret suçundan etkilenen topluluklarla diyalog içinde olmak;
- Topluluk etkinliklerine katılmak;
- Medyada çıkan haberler ve topluluklardaki ve diğer hizmetlerdeki kişilerden alınan bilgiler aracılığıyla belirlenen nefret suçu mağdurlarına destek sunmak ve bu mağdurlara erişmek;
- Profesyoneller ve halk için bilinçlendirme ve eğitim etkinlikleri düzenlemek ve sunmak;
- Nefret suçuna karşı kamusal kampanyalar yürütmek, ve
- Potansiyel danışanlar açısından görünürlüğü en üst düzeye çıkarmak amacıyla hizmet verilen ofisleri,nefret suçundan en çok etkilenen bölgelerde; azınlık topluluklarının yoğun olduğu yerleşim alanlarında, özellikle nefret suçunun yaygın olarak hedeflediği toplulukları hizmet veren kültürel veya ticari hizmetlerin bulunduğu alanlarda açmak.

2. Erişilebilirlik

Hizmetlerin görünür olması ve sunulan desteğin açıklanması, bu hizmetlere erişilebilmesi için yeterli değildir. Nefret suçu mağdurlarına destek olan hizmet birimleri, kendileriyle açık, kolay, anlaşılabilir ve erişilebilir bir şekilde irtibat kurulabilmesini sağlamalıdır. En azından, hizmet arayanlara ilk irtibatı uzaktan, telefon, e-posta, web formları ve mektup yoluyla kurma imkanının tanınması, arkasından telefon ve görüntülü arama ile sürekli erişim sağlanması, seyahat veya hareketlilik engelinin üstesinden gelmeye yardımcı olacak ve birçok danışan için daha uygun olacaktır. Web tabanlı bilgi ve formların, duyuşsal bozukluğu olan kişiler tarafından erişilebilir olması gerekir. Hizmet biriminin yerel bağlamına uygun olarak, önemli ilk irtibat bilgilerinin farklı dillere çevrilmesi, dilsel azınlıklardan gelen kişilerin erişimini kolaylaştırmaya yardımcı olacaktır.

Nefret suçu mağdurlarına destek veren hizmet birimleri, danışanların başka profesyoneller tarafından kendilerine yönlendirilmeleri için açık ve doğrudan yönlendirme imkanı oluşturmalarıdır. Hizmet biriminin kapasitesi ve kaynakları izin verdiği müddetçe, mobil olarak bizzat destek verilmesi, desteğe erişimi kolaylaştıracaktır.

Nefret suçu mağdurlarına yönelik destek veren hizmet birimleri engellilerin binalara ve hizmetlere erişimiyle ilgili ulusal kurallara, düzenlemelere ve yasalara uymalı ve gerekirse bu konuda uzmanlardan tavsiye almalıdırlar.

3. Kapsayıcılık

Nefret suçu mağdurlarına destek veren bir çok hizmet birimi; LGBTİ+ karşıtı suçların hedefindekiler, veya mülteciler ve sığınmacılar dahil olmak üzere ırkçılık veya yabancı düşmanlığı temelli nefret suçlarının mağdurları, ya da Yahudi veya Müslüman topluluklar gibi belli din ve inanç topluluklarının, ya da engelinden dolayı hedef alınan kişiler gibi belli grupların ihtiyaçlarına yanıt vermek üzere kurulmuştur. Bununla birlikte hizmet birimlerinin kapsayıcı olabilmesi için; belli bir topluluğa yönelik çalışmalarından dolayı, kendilerinin hizmet veremediği ancak ilgili konuda özel, uzmanlaşmış desteğe ihtiyaç duyulan kişileri gereken yere yönlendirebilmelidirler.

4. Vaka Çalışmasının Düzeni ve Yönetimi

Hedef Odaklı

Vaka çalışması sırasında, mağdur merkezli ve ihtiyaçlardan yola çıkan bir yaklaşım benimseyebilmek için, her bir danışanla birlikte bireysel bir plan çerçevesinde açık hedefler tespit edilmelidir. Sonuçlar gözden geçirilmeli ve gerektiğinde değiştirilmelidir.

Danışanlarla vaka çalışması sırasında oluşturulan bireysel planda kararlaştırılan amaçlar arasında, verilen desteğin süresi ve sonuçlara ulaşıldığında ya da danışan artık daha fazla destek istemediğinde, dosyanın kapatılacağı da belirtilmelidir. Kalite güvence incelemesine katkıda bulunmak için her vakanın kapatılması üzerine, vaka sonucunun incelenmesi faydalı olacaktır.

İstişarede Bulunma ve Ekipler Halinde Çalışma

Danışanlarla bire bir yapılacak destek toplantılarına ek olarak, danışanlar beraberinde ailesinin, arkadaşlarının ya da başkalarının olmasını tercih ederse, nefret suçu mağduru destek hizmet birimi grup destek toplantıları yapmaya hazır olmalıdır. Hizmet biriminin kapasitesinin ve kaynaklarının elverdiği ölçüde, vaka çalışmalarının iki meslektaş tarafından bir ekip olarak yürütülmesi uygun olacaktır. Bu sayede, o vakada çalışan sosyal çalışmacı müsait olmadığında diğer sosyal çalışmacı destek verebilir ve süreklilik sağlanmış olur.

Denetim ve Vaka Yönetimi

Personelin ihtiyaç duyduğu uygun desteği tespit etmek, verilen hizmeti izlemek, tutarlı ve etkili bir şekilde verilmesini sağlamak için vaka çalışmasının denetimine ve yönetimine ilişkin süreçler bulunmalıdır.

Denetim

“Temel bir denetim ilişkisinde aşağıdaki hususlar dikkate alınmalı ve bu konuda gereken yapılmalıdır:

- İş yükü yönetimi;
- Talep, vaka çalışmasının yoğunluğu ve vakalara ayrılan zaman;
- Mesai saatleri dışında ne kadar iş yapıldığı;
- Eğitim ve mesleki gelişim;
- Vaka çalışmasının yarattığı yoğun duyguların serbest bırakılması;
- Yapıcı geri bildirimde bulunmak ve takdir etmek;
- Sosyal çalışmacının etkili bir şekilde çalışmak için neye ihtiyaç duyduğu
- Sosyal çalışmacıya akran grubu desteğinden yararlanma fırsatı verilmesi; ve
- Yansıtıcı uygulamalar.”

Yararlanılan kaynak: Chahal, K. Supporting Victims of Hate Crime. A Practitioner Guide, (Bristol: Policy Press, 2017), sayfa 111–112.

5. Vaka Çalışması Kayıtları

Nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri, danışanlarla çalışan tüm personelin sorumluluklarının tam olarak farkında olmalarını; vaka çalışması kayıtlarını, ülkeledeki yasal gerekliliklere ve iyi mesleki uygulamalara göre tutacak araçlara sahip olmalarını sağlamalıdır. Vaka çalışması kaydının mümkün olduğunca danışanlarla ortaklaşa yapılması iyi bir uygulamadır. Vaka çalışmasının kayıtlarının tutulması, destek sürecinin ayrılmaz bir parçasını oluşturur. Zira bu şekilde desteğin planlanmasıyla ilgili önemli bilgiler saklanabilir, desteğin devamlılığı sağlanabilir ve yapılan işlemlerin gözden geçirilmesi ve bu işlemler üzerinde düşünülmesi mümkün olur. Vaka kayıtları, aynı zamanda hesap verebilirlik açısından önemlidir.²⁸

6. İnsan Kaynakları

Nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinde yer alan personel ile gönüllüler, kursiyerler ve stajyerler gibi diğer çalışanlar kalite standartlarına uygun, etik ve saygılı bir şekilde yönetilme hakkına sahiptir. Büyüklüğü ve kapasitesi ne olursa olsun, tüm nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinin makul şekilde karşılaması beklenen bazı temel kriterler mevcuttur.

28 Vaka çalışması kaydıyla ilgili faydalı bir kaynak için, Social Care Institute for Excellence tarafından sağlanan materyale bkz.

Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik

Nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinin işe alım ve istihdam uygulamaları ayrımcılık içermemeli; tüm işe başvuranlara, personele, gönüllülere, kursiyerlere ve stajyerlere fırsat eşitliği sağlanmalıdır. Açık pozisyonlara en yetkin adaylar seçilmelidir. Böyle bir fırsat eşitliği sunulması için o ülkenin kanunları elverdiğince, çalışma başvurusu yapanların çeşitliliğini yansıtacak şekilde istihdam, gönüllülük, kursiyerlik ve stajyerlik fırsatlarına farklı adayları çekmek için alınacak tedbirlerle çelişmez.

Göreve Başlama ve Deneme Süresi

Tüm yeni personele, gönüllülere, kursiyerlere ve stajyerlere işe alıştırma programı uygulayarak, hizmetin prosedürlerine ilişkin eğitim vererek ve duruma göre deneme süresi uygulayarak hizmet birimine alışma ve işlerinin neyi gerektirdiğini anlama fırsatı tanınmalıdır.

Ücret, Yıllık İzin ve Masraflar

Personel ücretleri ve ücretli yıllık izin, nefret suçu mağduru destek hizmet biriminin bulunduğu ülkedeki ve bölgedeki sosyal hizmetler, sağlık ve refah alanındaki benzer işlere uygun olmalıdır. Kursiyerlerin katılımı durumunda, ücretlendirme uluslararası standartlara uygun olmalıdır.²⁹ Tüm personelin, gönüllülerin, kursiyerlerin ve stajyerlerin, görev sırasında nefret suçu mağduru destek hizmeti için cepten yaptıkları harcamalar eksiksiz geri ödenmelidir.

Çalışma Koşulları

Personelin iş yükü, sözleşmeli veya mutabık kalınan çalışma saatleri içinde makul olarak yapılabileceklerden fazla olmamalıdır. Aynısı, uygulanabilir olduğunda gönüllüler, kursiyerler ve stajyerler için de geçerlidir. İş dışı sorumlulukların da yerine getirilmesine imkan tanımak için çalışma günleri makul bir şekilde ayarlanmalı, esnek çalışma ve evden çalışma imkanı olmalıdır.

Gönüllüler

Gönüllü olarak üstlendikleri görevlerini yerine getirmelerine yardımcı olmak için gönüllülere sürekli destek sağlanmalıdır. Hizmet birimine verdikleri katkılar düzenli olarak takdir edilmelidir.

Stajyerler

İş deneyimi kazanmak için ücretsiz çalışan stajyerlere, iş deneyimlerinden maksimum faydayı sağlamak için yapılandırılmış bir destek programı sunulmalıdır. Stajyerler hizmet biriminin yararına iş üstlenirlerse, sözleşmeli olmaları ve yaptıklarına eşdeğer pozisyona göre ücret almaları gerekir.

²⁹ Örneğin bkz. Avrupa Konseyi, <Stajyerlikler>

Performansın ve Gelişmenin Değerlendirilmesi

Tüm personele, gönüllülere, kursiyerlere ve stajyerlere, kişisel ve mesleki gelişim ve eğitim ihtiyaçlarını belirlemek için performansları ve gelişimleri düzenli olarak değerlendirilmelidir. Yapılacak değerlendirmenin niteliği, nefret suçu mağduru destek hizmet biriminin kapasitesine ve kaynaklarına göre değişkenlik gösterecektir.

Kişisel ve Mesleki Gelişim ve Eğitim

Hizmet biriminin kalite standartlarına ulaşması için performans ve gelişim değerlendirilmesi sırasında tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda tüm personele, gönüllülere, kursiyerlere ve stajyerlere nefret suçu mağduru destek hizmet birimi veya gerekirse diğer kuruluşlar tarafından düzenlenen kişisel ve mesleki gelişim çalışmalarına ve eğitimlere katılması için sürekli fırsat tanınmalıdır.

7. Liderlik ve Yönetim

Nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinin etkin bir şekilde çalışabilmesi için tüm personel, kursiyerler, gönüllüler ve stajyerler açısından hesap verilebilirlik yapısı son derece net olmalıdır. Hizmet biriminin yöneticileri, bir mütevellî heyetine veya bağımsız dış direktörlere karşı sorumlu olmalıdır. Hizmet geliştirme ve kaynak planlamasının üst yöneticilerin yönetim kurulu ile ortaklaşa ve personelin katılımıyla gerçekleştirilmesi iyi bir uygulamadır.

8. Güvenlik ve Koruma

Verilerin Korunması

Nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri, vaka çalışmalarının ve insan kaynakları kayıtlarının gizlilik ihlallerine, yetkisiz erişime ve işlemeye, kaza eseri kayba, imha ve hasara karşı güvenli bir şekilde korunması için o ülkenin kişisel verilerin saklanmasıyla ilgili yasal yükümlülüklerini bilmeli ve bunlara uymalıdır. Bu, fiziksel ve dijital depolama için geçerlidir. Kişisel verilerin saklanma süresi, devletlerin yasal gerekliliklerine uygun olmalıdır. Bilgilerin saklanması ve silinmesi ihtiyacının sürekli olarak gözden geçirilmesini sağlayacak süreçler bulunmalıdır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Tüm nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri, o ülkede güvenli bir çalışma ortamının sağlanması konusundaki yasal gereklilikleri yerine getirmelidirler. Yazılı bir sağlık ve güvenlik politikası oluşturulmalı ve bu politika düzenli aralıklarla gözden geçirilmelidir. Tüm yeni personel, kursiyerler, gönüllüler ve stajyerler, hizmet biriminde çalışmaya başlamadan önce bu politika hakkında bilgilendirilmelidir.

İş sağlığı, personelin ruh sağlığının korunmasını da içerir. Nefret suçu mağdurlarına destek vermek büyük bir duygusal etki yaratabilir. Nefret suçu mağduru des-

tek hizmet birimlerinin personelin duygusal ve zihinsel refah ihtiyaçlarını izleyecek ve bunlara yanıt verecek bir sürece sahip olması gerekir. Ekip ve vaka süpervizyonlarının düzenli aralıklarla, eğitilmiş psikologlar tarafından yapılması ve bu süpervizyon için yeterli fonun ayrılması önemlidir. Personel, ihtiyaç duyduğu desteğe erişebilmeli ve gerekirse uygun dış desteğe yönlendirilmelidir. İzlenecek süreç, hizmet biriminin kapasitesine ve kaynaklarına bağlı olacaktır. Ancak en azından, personelin zihinsel refahı süpervizyon süreciyle ele alınabilir.

Nefret Suçu Mağduru Destek Hizmeti Personelinin Refah İhtiyaçları

“İşlerini yaparken depresyondan mustarip, tükenmek üzere, destek görmediğini düşünen, kendisini yalnız hisseden, giderek daha büyük bir vaka yükü altında ezilen ve diğer kurumlarla karmaşık siyasi ilişkiler yürüten ve fonları belli bir zamanda sona eren projelerde belirli süreli iş sözleşmesi ile çalışan sosyal çalışmacılarla karşılaştım. Nefret suçu mağdurlarına destek veren hizmet birimleri, çalışanlarının da ihtiyaçlarını fark etmeli ve bunlara yanıt vermelidir. [...]”

Nefret şiddeti mağdurlarının deneyimlerini dinlemek, aktarmak ve bunlara yanıt vermek, ikincil travmatik stres veya dolaylı travma ile sonuçlanabilir. Bu nedenle yöneticiler ve denetçiler çalışanların yaşadığı sıkıntı karşısında, danışanlara gösterilen aynı özeni ve şefkati göstermelidir.”

Chahal, K. Supporting Victims of Hate Crime. A Practitioner Guide, (Bristol: Policy Press, 2017), sayfa 109–110.

Tesislerin ve Personelin Güvenliği

Bazı nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri, siyasi amaçlı saldırıların hedefi olabilir. Bu nedenle hizmet birimleri, binaların güvenliğini ve bina içinde bulunan ve binaya giren, binadan çıkan ve binaya gidip gelen tüm personelin güvenliğini sürekli olarak gözden geçirmeli ve bir risk tespit edildiğinde buna karşı önlem almalıdırlar.

Taciz ve Zorbalık

İşyerinde saygıyı sağlamak için, nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri, kendi ülkelerinde yasal bir zorunluluk olmasa dahi taciz ve zorbalık politikasına sahip olmalıdır. Böyle bir politika, zorbalık ve tacize karşı açık bir taahhüt içermeli ve izlenecek şikayet prosedürünü ayrıntıları ile açıklamalıdır.

9. Şikayetler

Tüm nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinin bir şikayet prosedürü bulunmalı ve bu prosedür tüm danışanlara, personele, kursiyerlere, gönüllülere ve stajyerlere yazılı olarak aktarılmalıdır. Bu prosedürde haksızlığa, yanlışla veya uygunsuz muameleye maruz kaldıklarını düşünüyorlarsa ve şikayette bulunmak istiyorlarsa, şikayetlerinin ele alınması konusunda ne gibi haklarının bulunduğu ve bu konuda nasıl bir sürecin işleyeceği açıklanmalıdır. Şikayet prosedüründe, şikayetin iletileceği kişiyle ilgili ayrıntılar yer almalı ve normalde şikayetin iletileceği kişinin kendisi şikayetin konusu ise bir alternatif kişi belirtilmelidir.

10. Topluluk Katılımı

Nefret suçu mağdurlarına destek veren hizmet birimlerinin, nefret suçundan etkilenen toplumların ihtiyaçlarına ve görüşlerine yanıt verebilmesi için, sadece hizmetlere ilişkin farkındalık sağlamakla kalmamalı, aynı zamanda hizmetleri planlarken, gözden geçirirken ve geliştirirken de topluluk çalışanları, topluluk aktivistleri, yerel olarak seçilmiş temsilciler, dini liderler, topluluk birlikleri ve topluluk işletmelerinin de bu süreçlere katılmasını ve bu taraflarda istişarede bulunulmasını sağlamak için proaktif tedbirler alınmalıdır (bkz. yukarıda 3.1 Görünürlük).

Nefret suçu mağduriyetine yönelik bütüncül bir yaklaşım, nefret suçunun oluşmasını önlemeye yönelik tedbirler alınmasını gerektirir. Nefret suçu mağdurlarına destek olan hizmet birimleri kapasiteleri ve kaynakları izin verdiği müddetçe yöre sakinleri ve diğer kurum ve kuruluşlarla birlikte okullarda, üniversitelerde ve topluluklarda gerçekleştirilecek nefret suçuna ilişkin farkındalık yaratma ve eğitim verme girişimleri dahil olmak üzere gençlere yönelik önleyici tedbirleri ve daha yaşlı yetişkinlerle yapılacak faaliyetleri içeren kanıt temelli müdahalelerde bulunmalıdırlar.

11. Ortaklık ve İşbirliği

Yerel makamlar, sosyal yardım grupları, sivil toplum ve ceza adaleti örgütlerinin tümü, nefret suçuna karşı birden fazla kurumun rol alacağı bir yaklaşımın önemini kabul etmektedir. Nefret suçuna etkin bir şekilde yanıt verebilmek için tek bir kurumun kapasitesinin ve sorumluluğunun ötesine geçen çeşitli uzmanların yetkinliklerine ihtiyaç vardır.

Kurumlar arası ortaklık ve işbirliği, nefret suçu mağdurlarına sosyal hizmet götürülmesi, politika oluşturma ve stratejik müdahale ve planlama için gereklidir.³⁰ Birlikte çalışmak çok önemlidir.

Bu nedenle, nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri hizmet verdikleri alanlarda kurumlar arası işbirliği yapabilecekleri ortakları belirlemeli, sevk süreçleri oluşturmalı, polis ve savcılık gibi kamu kurumlarıyla, sağlık kuruluşlarıyla, sosyal refah ve toplum hizmetleriyle, yerel yönetimlerle, dini topluluklar ve kuruluşlarla ve diğer STÖ'ler ile vaka çalışmaları kapsamında aktif bir şekilde ilişki kurmalıdırlar. Nefret suçuna müdahaleyi tanıtmaya, desteklemeye ve iyileştirmeye yönelik hem stratejik diyalog hem de ortak politika oluşturmak maksadıyla hizmet biriminin kapasitesi ve kaynakları elverdiğinde, birden fazla kurumun katıldığı forumlar oluşturulabilir, kamu kurumları ve diğer sivil toplum örgütleri ile ilişki kurulabilir.

30 Bakınız, Iganski, P. "Evaluation of the London-wide Race Hate Crime Forum as a model of good practice between statutory Criminal Justice Agencies and Voluntary Sector Non-Governmental Organisations", London Probation Service, 2007, s. 5-7

12. Özerklik

Nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri, danışanlar adına diğer kuruluşlar önünde savunuculuk yaparak ve hatta ikincil mağduriyet uygulamalarına meydan okuyarak danışanların tarafında olabilmek için özerk olmalıdır. Bu, devlet ve STÖ'ler tarafından sağlanan uzmanlaşmış nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri için geçerlidir. Devlete karşı mali olarak sorumlu ve akreditasyon koşulları aracılığıyla hesap verebilir olabilseler de, uzmanlaşmış nefret suçu mağduru destek hizmetlerinin her zaman danışanların yanında hareket edebilmesi gerekir.

Örneğin, devlet kurumlarıyla binaları paylaşmak, nefret suçuna karşı işbirliği yapmak ve ortaklık ilişkilerinin sürdürülmesi açısından faydalı olabilir. Ancak, danışanların hizmet biriminin özerkliğine olan güvenini güçlendirmek için, nefret suçu mağdurlarının geldiği hizmet binaları mümkün olduğu takdirde ortak tesislerde yer almamalıdır. Devletten ve diğer kuruluşlardan fon alınıyorsa, sözleşmelerin uzman nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri tarafından sunulan desteğin tarafsızlığından ödün vermemesi sağlanmalıdır.

13. Kalite Güvence Değerlendirmesi

Verilen hizmetin amacına ulaşması için, nefret suçu mağduru destek hizmet birimlerinde kalite güvencesinin sürekli şekilde değerlendirilmesine ilişkin tedbirler alınmalıdır. Kalite güvence değerlendirmesi en azından, vaka çalışmasının sonuçlarının periyodik analizini ve danışan geri bildirimlerini içermelidir. Bu tür düzenlemelerin tam olarak nasıl yapılacağı hizmet biriminin kapasitesine ve kaynaklarına bağlıdır. Kalite güvence değerlendirilmesine yönelik düzenlemelerin yapılması, uygun olduğu durumlarda, hizmet biriminin zorunlu akreditasyonu veya lisanslanması için de bir gereklilik olabilir.

Kalite güvence değerlendirmesinin, dışarıdan bağımsız bir gözle yapılması, hizmetlerin objektif ve derinlemesine incelenmesi açısından faydalı olabilir. Hizmetlerin bu şekilde bağımsız, tercihen bilimsel bir şekilde uzmanlarca değerlendirmesi yararlı bir kalite yönetimi ve geliştirme aracı olabilir. Değerlendirme sürecine çok çeşitli paydaşların ve ortakların dahil edilmesi, yapılan değerlendirmenin kıymetini arttıracaktır. Akademik veya diğer kamu sektörü kuruluşlarından veya özel sektörden gelen deneyimli değerlendirmeciler tarafından yapılacak periyodik bağımsız dış değerlendirme için fon aranmalıdır.

Şeffaflık adına kalite güvence değerlendirme raporları nefret suçu karşısında atılan adımlara ilişkin ayrıntılarla birlikte hizmet biriminin web sitesinde yayınlanmalı veya başka bir şekilde kamuya açıklanmalıdır.

14. Denetim ve Yönetişim

Büyüklüğü ve kapasitesi ne olursa olsun, sivil topluma ait nefret suçu mağduru destek hizmet birimleri, duruma göre ülkelerindeki yardım dernekleri kanununa ya da şirketler kanununa uygun şekilde hareket etmelidirler. Genellikle kanunlar, iyi yönetim uygulamalarını zorunlu kılar. Bu uygulamalar arasında bir kuruluş senedinin hazırlanması ve bir müteveli heyetinin veya aşağıdakilerden sorumlu harici bağımsız yöneticilerin atanması yer alabilir:

- Hizmet biriminin kuruluş senedine uygun olmasını sağlamak;
- Hizmet biriminin idamesine ve yönüne ilişkin stratejik hedefler belirlemek;
- Akdi şartları yerine getirmek
- Hizmet biriminin uygulamalarını, performansını ve sonuçlarını izlemek ve düzenli olarak gözden geçirmek ve kalite standartlarını sağlamak;
- Hizmet biriminin kaynaklarını ve karşı karşıya kalınan potansiyel riskleri izlemek ve sorumlu bir şekilde yönetmek;
- Hizmet biriminin yardım dernekleri kanunu ve geçerli diğer kanunların gerekliliklerine uymasını sağlamak; ve
- Hizmet biriminin kanuni muhasebe ve raporlama şartlarına uymasını sağlamak;

Üst yönetimin, müteveli heyetine veya dışarıdan bağımsız yönetim kurulu üyelerine karşı yukarıdaki hususlarda hesap verme sorumluluğu açık olmalıdır. Özelleşmiş nefret suçu mağduru destek hizmetlerinin devlet tarafından sağlandığı durumlarda, benzer iyi yönetim uygulamaları benimsenmelidir.

Hizmetten faydalanan topluluklara karşı hesap verebilirlik için, yönetim kurulu üyelerinin danışanların çeşitliliğini yansıtması iyi bir uygulamadır. Hizmet birimlerinin yararlanıcılar, topluluklar, fon sağlayıcılar ve işbirliği yapan hizmet birimlerine şeffaflık sağlamak amacıyla yıllık hesap özeti de dahil olmak üzere yıllık bir faaliyet raporu yayınlaması da iyi bir uygulamadır.

EK 1

Nefret Suçu Mağdurlarına Verilen Desteğe İlişkin Örnek Kalite Standartları

Hizmet Arayanın Hakları

Destek

- ☐ Doğrudan mağdurlar ve aileleriyle sınırlı olmaksızın, nefret suçundan etkilenen herkese;
 - ☐ Doğrudan mağdurun deneyiminin hukuken suç olarak nitelendirilip nitelendirilmediğine bakılmaksızın;
 - ☐ Polise veya diğer resmi makamlara suç duyurusunda bulunulmuş olup olmamasına bakılmaksızın;
 - ☐ Hizmet arayan kişinin uyruğuna, yaşadığı yere veya vatandaşlık statüsüne bakılmaksızın; ve
 - ☐ ücretsiz şekilde verilmelidir.
-
- ☐ Hizmet birimiyle uzaktan etkileşim telefon, e-posta, posta, görüntülü arama veya çevrimiçi formlar ve ayrıca yüz yüze destek yoluyla sağlanmalıdır.
-
- ☐ Acil ihtiyaç sahibi kişilerin erişebilmesi için mesai saatleri içinde ve dışında yapılacak kriz müdahalesine ilişkin acil durum planları yapılmalıdır.
-
- ☐ Hizmetlere ilişkin tüm bilgiler, örneğin hizmete nasıl erişileceği, ne tür hizmetler verildiği, hizmet birimiyle irtibata geçen danışanların haklarının neler olduğuna ilişkin bilgiler açık, kısa, anlaşılabilir ve erişilebilir olmalıdır.
-
- ☐ Hizmet sağlayıcı, danışanla birlikte belli adımlar atmışsa, danışan bu konuda kaydedilen ilerleme hakkında düzenli olarak bilgilendirilmelidir.
-
- ☐ Danışanın, hizmet biriminin sözlü ya da yazılı bilgi, tavsiye ve destek verirken kullandığı dili ne kadar anlayabildiği de dikkate alınmalı, danışanla etkili iletişim kurulmasını sağlayacak tedbirler alınmalıdır.
-
- ☐ Hizmet birimlerinin, engelliler için bina ve hizmetlere erişimle ilgili ulusal kurallara, düzenlemelere ve yasalara uygun olması sağlanmalıdır.
-

Danışanlar aşağıdakiler konusunda bilgilendirilmeli ve açık rıza vermelidir:

- ☐ Kendileri adına herhangi bir işlem yapılması ve
- ☐ Kişisel verilerinin saklanması, kullanılması ve paylaşılması.

☐ Danışanlar, gizliliğin korunmasına ilişkin sınırlar konusunda bilgilendirilmelidir.

☐ Bu nedenle, hizmet sağlayıcıların, gizliliğin ihlaline ilişkin ulusal yasalara, düzenlemelere ve idari hükümlere aşına olmalıdırlar.

Hizmetlerin o ülkede verilerin korunmasını düzenleyen yönetmeliklere uygun olması sağlanmalıdır.

Danışanlara,

- ☐ Verilerinin işlenmesine rıza göstermeyi veya işlenmesini reddetmeyi tercih edebilmeleri için yeterli bilgi verilmelidir;
- ☐ Bilgilerinin diğer hizmet birimleriyle paylaşılması için bilgilendirilmiş rızalarını verip vermeyecekleri sorulmalıdır; ve
- ☐ Bilgilerinin gizliliğinin ihlal edilebileceği durumlar hakkında bilgi verilmelidir.

☐ Danışanların herhangi bir nedenle ayrımcılığa uğramaksızın, saygılı ve profesyonel bir şekilde muamele görme hakkı vardır.

☐ Yapılacak işlemler konusunda danışan için ve danışanla birlikte verilecek kararlar sadece ilgili kişi haklarından haberdar edildikten sonra verilmelidir.

☐ Hizmet birimleri, danışanların tavsiye, bilgi ve yardım ihtiyaçlarına yanıt verecek becerilere ve kaynaklara sahip olmalı ya da böyle bir desteği almak için danışanları nereye yönlendirmeleri gerektiğini bilmelidirler

☐ İlk fırsatta bir risk değerlendirmesi yapılmalıdır, bu sayede danışan kişiye kişisel güvenlik önlemleri hakkında bilgi verilebilir, bu önlemler alınabilir ya da onlarla birlikte belirlenecek önlemler üzerinde anlaşmaya varılabilir.

☐ Bireysel ihtiyaç değerlendirmesi erken safhada danışanla ortaklaşa yapılmalı ve verilecek destek, danışanları tarafından dile getirilen özel ihtiyaçlara odaklanmalıdır.

☐ Verilecek desteğin danışanların doğrudan ihtiyaçlarıyla sınırlı kalmaması, aynı zamanda mağduriyet deneyiminin etkisiyle de ilişkili olması için bütüncül bir yaklaşım benimsenmelidir, zira kimi zaman birden fazla ihtiyaç olabilir.

☐ Danışanlarla iletişim kurarken her zaman tercih ettikleri iletişim araçları kullanılmalıdır.

☐ Danışanlar, herhangi bir soru için kiminle ve hangi yollarla iletişime geçebilecekleri konusunda açıkça bilgilendirilmelidir.

Personelin Yetkinlikleri:

☐ Nefret suçu mağdurlarını destekleyen vaka çalışanları ve nefret suçu mağdurlarıyla etkileşimde bulunan diğer personel için temel bir ilke, işlerinde mağdur merkezli bir yaklaşım uygulamalarıdır.

☐ Vaka çalışanlarının ve diğer personelin danışanlarla etkileşimlerinde dayanışma göstermeleri ve onların rızasıyla başkaları karşısında onların adına savunuculuk yapmaları hayati önem taşır.

☐ Danışanlarlatemasa geçen vaka çalışanları ve diğer personel, gerçek empati göstermelidir.

Sosyal çalışmacılar ve diğer personel:

☐ Danışanlar karşısında kendilerini ayrıcalıklı görmemeleri gerektiğinin bilincinde olmalı; ve

☐ Danışanlarla çalışırken ayrıcalıklarının bilinçli ve bilinçsiz olarak algılarını, tutumlarını ve davranışlarını nasıl etkileyebileceği konusunda uyanık olmalıdır.

Danışanlarla etkileşimde bulunan sosyal çalışmacılar ve diğer personel:

☐ Genel olarak suç mağduriyeti ve özel olarak nefret suçuyla bağlantılı yaygın travma ve ihtiyaçlar hakkında bilgi sahibi olmalı;

☐ Kendi ülkelerinde nefret suçuyla ilişkili ceza hukuku, medeni hukuk ve idare hukuku ve genel olarak suç mağdurlarının hakları konusunda temel hukuki bilgiye sahip olmalı;

☐ Suç mağdurlarının haklarına ilişkin geçerli uluslararası standartlar hakkında bilgi sahibi olmalı; ve

☐ Çevrimiçi ve sosyal medyada mağdur olan hizmet arayanlara etkili bir şekilde tavsiyede bulunabilmek için temel düzeyde dijital okuryazarlığa sahip olmalıdır.

Tüm personel

☐ Kişisel ve mesleki gelişim için sürekli bir taahhütte bulunmalı;

- ☐ Danışanların gizliliğini koruma görevlerini yerine getirmeli ve ülkelerinde gizliliğin korunmasıyla ilgili yasal yükümlülüklerle uymalı;
- ☐ Kendi ülkelerinde geçerli olan ve bilgilerin açıklanması durumunda gizliliğin ihlal edilmesine ilişkin yasal yükümlülüklerden haberdar olmalı ve
- ☐ Kendi ülkelerindeki mahkemelerin cezai ve hukuki takibatlardaki sorumluluklarını etkileyebilecek yetkilerine aşına olmalıdır.

Hizmet Biriminin Organizasyonu ve Yönetimi:

- ☐ Potansiyel danışanların ve onları yönlendirebilecek diğer kişilerin hizmetten haberdar olmaları ve hangi desteklerin sunulduğunu anlamaları sağlanmalıdır.
- ☐ Hizmet birimleriyle iletişim kurma yolları açık, basit, anlaşılır ve erişilebilir olmalıdır.
- ☐ Hizmet birimlerinin, engellilerin bina ve hizmetlere erişimiyle ilgili ulusal kurallara, düzenlemelere ve yasalara uygun olması sağlanmalıdır.
- ☐ Belli bir topluluğa yönelik çalışan hizmet birimleri, kendilerinin veremediği ancak ilgili konuda özel, uzmanlaşmış desteğe ihtiyaç duyulan kişileri gereken yere yönlendirebilmelidirler.
- ☐ Her bir danışanla istişare halinde bireysel bir planda net hedefler üzerinde anlaşmaya varılmalı ve bu plan gözden geçirilmeli ve gerektiğinde değiştirilmelidir.
- ☐ Danışan kişi, ailesi, arkadaşları veya başkaları ile birlikte olmayı tercih ederse, hizmet birimleri grup danışmasına izin vermelidir.
- ☐ Vaka çalışmasının denetimi ve yönetimi için süreçler bulunmalıdır.
- ☐ Verilecek desteğin süresi, danışanın vaka çalışmasına ilişkin bireysel planında kararlaştırılan hedeflerle belirlenmeli ya da alternatif olarak danışan artık destek istemediğinde sona ermelidir.
- ☐ Danışanlarla çalışan tüm personelin sorumluluklarının tam olarak farkında olması ve vaka çalışması kayıtlarını ülkelerindeki yasal gerekliliklere ve iyi mesleki uygulamalara göre tutacak araçlara sahip olması sağlanmalıdır.
- ☐ Hizmet birimlerinin işe alım ve istihdam uygulamaları ayrımcılık içermemeli,

tüm işe başvuranlara, personele, gönüllülere, kursiyerlere ve stajyerlere fırsat eşitliği sağlamalıdır.

-
- ☐ Tüm yeni personele, gönüllülere, kursiyerlere ve stajyerlere uygun bir deneme süresi ile birlikte işe başlama ve gerekirse başlangıç eğitimi verilmelidir.
-
- ☐ Personel ücretleri ve ücretli yıllık izin, eyalet ve bölgedeki sosyal hizmetler, sağlık ve refah alanındaki benzer işlerle uyumlu olmalıdır.
-
- ☐ Personelin, gönüllülerin, kursiyerlerin ve stajyerlerin, görevleri sırasında nefret suçu mağduru destek hizmetleri için cepten yaptıkları harcamalar eksiksiz geri ödenmelidir.
-
- ☐ Personelin iş yükü, sözleşmeli çalışma saatleri içinde makul olarak yapılabileceklerden fazla olmamalıdır.
-
- ☐ Gönüllülere üstlendikleri görevlerini yerine getirmelerine yardımcı olmak için sürekli profesyonel destek sağlanmalıdır.
-
- ☐ Ücretsiz çalışan stajyerler yalnızca yapılandırılmış bir destek programı ile iş deneyimi kazanmaları için çalıştırılmalı, hizmet birimi için bir iş üstlenmeleri durumunda kendilerine ücret ödenmelidir.
-
- ☐ Tüm personel, gönüllüler, kursiyerler ve stajyerlere düzenli performans ve gelişim değerlendirmesi ve eğitim fırsatı tanınmalıdır.
-
- ☐ Tüm personelin, kursiyerlerin, gönüllülerin ve stajyerlerin sorumluluk sınırları net olmalıdır.
-
- ☐ Üst yönetim, bir müteveli heyetine veya bağımsız dış direktörlere karşı sorumlu olmalıdır.
-
- ☐ Hizmet birimleri vaka çalışmalarının ve insan kaynakları kayıtlarının güvenli bir şekilde korunması için kişiler verilerin korunması konusunda o ülkede geçerli yasal şartlara uymalıdır.
-
- ☐ Hizmet birimleri, o ülkede güvenli bir çalışma ortamının sağlanması konusundaki yasal gereklilikleri yerine getirmelidirler.

☐ Personelin duygusal ve zihinsel refah ihtiyaçlarını izlemek ve bunlara yanıt vermek ve gerektiğinde onları uygun dış desteğe yönlendirmek için süreçler mevcut olmalıdır.

☐ Hizmet birimleri, tesislerin ve tüm personelin güvenliğini sürekli olarak gözden geçirmeli ve bir risk tespit edildiğinde buna karşı önlem almalıdırlar.

Hizmet birimlerinde şunlar bulunmalıdır:

☐ Bir taciz ve zorbalık politikası; ve

☐ Bir şikayet prosedürü.

☐ Toplum katılımı için proaktif önlemler alınmalıdır.

☐ Hizmet birimlerinin, kurumlar arası işbirliği yapabilecekleri ortakları belirlemesi ve onlarla proaktif olarak etkili vaka çalışması ilişkileri kurması ve sürdürmesi gerekir.

☐ Hizmet birimleri, her zaman danışanların tarafında hareket edebilmeleri için özerk olmalıdır.

☐ Nefret suçu mağdurlarına destek hizmetleri veren çalışanlar, tarafsız onarıcı adalet uygulayıcıları ya da mağdur-suçlu arabulucusu olarak hizmet veremezler, zira daima mağdurun yanında olmalıdırlar.

☐ Sürekli kalite güvence değerlendirmesi yapabilmek için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

☐ Sivil topluma ait hizmet birimleri, duruma göre ülkelerindeki yardım dernekleri kanununa ya da şirketler kanununa uygun şekilde hareket etmelidirler.

☐ Hizmet birimlerinin üst yönetimi ile yönetim kurulları arasında açık bir hesap verme sorumluluğu olmalıdır.

EK 2

EStAR Uzman Ağı Üyeleri

Ülke	Hükümet Üyeleri	STÖ Üyeleri
Arnavutluk	Arnavutluk Emniyet Müdürlüğü, Terörle Mücadele Şubesi	Institute for Activism and Social Change (Aktivizm ve Sosyal Değişim Enstitüsü)
Ermenistan	Ermenistan Başsavcılığı, Kamu Güvenliğine Yönelik Suçlar Dairesi	Pink Armenia
Avusturya	Federal İçişleri Bakanlığı, Federal Devleti Koruma ve Terörle Mücadele Kurumu,	ZARA – Civil courage and anti-racism work (Medeni cesaret ve ırkçılık karşıtı çalışma)
Belçika	Belçika Eşitlik Kurumu Unia	Collective Against Islamophobia in Belgium (CCIB) (Belçika'da İslamofobiye Karşı Kolektif)
Bosna Hersek	Bihać Kanton Mahkemesi	Association for Democratic Initiatives (ADI) (Demokratik Girişimler Birliği)
Bulgaristan	Savcılık	Bulgarian Helsinki Committee (Bulgaristan Helsinki Komitesi)
Hırvatistan	Adalet Bakanlığı, Mağdur ve Tanık Destek Servisi	Victim and Witness Service Support Croatia (Mağdur ve Tanık Servisi Desteği Hırvatistan) (VWSSC)
Kıbrıs	Emniyet Müdürlüğü, Ayrımcılıkla Mücadele Bürosu	Migrant Information Centre– MiHub (Göçmen Bilgi Merkezi)
Çek Cumhuriyeti	Adalet Bakanlığı, Ceza Hukuku Birimi	In IUSTITIA
Danimarka	Emniyet Genel Müdürlüğü, Ulusal Suç Önleme Merkezi	
Estonya	Ulusal Sosyal Sigortalar Kurulu, Mağdur Destek ve Önleme Hizmetleri Daire Başkanlığı,	Estonian Human Rights Center (Estonya İnsan Hakları Merkezi)
Finlandiya	Eşitlik İçin Kamu Denetçiliği Kurumu	
Fransa	Paris Mahkemesi	The International League Against Racism and Anti-Semitism (LICRA) (Irkçılık ve Yahudilik Aleyhtarlığına Karşı Uluslararası Birlik)
Gürcistan	Kamu Savunucusu Ofisi	Hoşgörü ve Çeşitlilik Enstitüsü

Almanya	Federal Adalet ve Tüketiciyi Koruma Bakanlığı, Suç Mağdurlarına Destek Birimi	ZEBRA – Centre for victims of right-wing attacks (sağ kanat saldırılarının mağdurları için merkez)
Yunanistan	Yunan Emniyet Müdürlüğü, Irkçılıkla Mücadele Dairesi	Racist Violence Recording Network (RVRN) (Irkçı Şiddet Kayıt Ağı)
Macaristan		Háttér Society
İzlanda	Bjarkarhlid – Şiddete uğrayanlara yönelik merkez	Throskahjalp – National Association of People with Intellectual Disabilities (Zihinsel Engelli Bireyler Ulusal Birliği)
İrlanda	Adalet Bakanlığı, Toplum Güvenliği Politikası Birimi	European Centre for the Study of Hate (Avrupa Nefret Çalışmaları Merkezi), Limerick Üniversitesi
İtalya	İçişleri Bakanlığı, Toplumsal Cinsiyet Şiddeti ve Hassas Mağdurlar Birimi	COSPE – Cooperation for the Development of Emerging (Gelişmekte Olan Ülkelerin Kalkınması için İşbirliği)
Letonya	Adalet Bakanlığı	Latvian Centre for Human Rights (Letonya İnsan Hakları Merkezi)
Litvanya	İçişleri Bakanlığı, Kamu Güvenliği ve Göç Politikası Dairesi	Lithuanian Gay League (LGL) (Litvanya Gay Birliği)
Malta	İçişleri Bakanlığı, Ulusal Güvenlik ve Kolluk Kuvvetleri, Mağdur Destek Birimi,	
Moldova	Moldova Cumhuriyeti Başsavcılığı	The Information Centre “GENDERDOC-M” (Bilgi Merkezi)
Karadağ	Adalet Bakanlığı, Uluslararası Adli İşbirliği Birimi	LGBT Forum Progress
Hollanda	Adalet ve Güvenlik Bakanlığı	Victim Support Netherlands (Hollanda Mağdur Desteği)
Kuzey Makedonya	Üsküp Savcılığı	Helsinki Committee for Human Rights (Helsinki İnsan Hakları Komitesi)
Norveç	Oslo Bölgesi Emniyet Müdürlüğü	Romano Kher
Polonya	İçişleri ve İdare Bakanlığı, Avrupa Göç Ağı ve İnsan Kaçakçılığı ile Mücadele Birimi	Antidiscrimination Education Society (Ayrımcılık Karşıtı Eğitim Derneği)
Portekiz	Adalet Politikası Genel Müdürlüğü, Avrupa İşleri Dairesi	Portuguese Association for Victim Support (APAV) (Portekiz Mağdur Destek Birliği)
Romanya		Center for Legal Resources (Yasal Kaynaklar Merkezi)
Sırbistan	Savcılık	Da se Zna!

Slovakya	Adalet Bakanlığı, İnsan Hakları Bölümü	The Islamic Foundation in Slovakia (Slovakya İslam Vakfı)
Slovenya	Adalet Bakanlığı, Avrupa İşleri ve Uluslararası Koordinasyon Birimi	Union of Roma in Slovenia (Slovenya Roman Birliği)
İspanya	İçişleri Bakanlığı, Nefret Suçlarına Karşı Ulusal Büro	Movement Against Intolerance (MCI) (Hoşgörüsüzlüğe Karşı Hareket)
İsveç	İsveç Suç Mağdurları Kurumu	Victim Support Sweden (İsveç Mağdur Destek Örgütü)
İsviçre	İrkçılık Karşıtı Federal Komisyon	Network for Victims of Racism (İrkçılık Mağdurları Merkezi)
Türkiye	Adalet Bakanlığı, İnsan Hakları Dairesi	
Ukrayna	Emniyet Genel Müdürlüğü, İnsan Hakları Dairesi	Social Action Centre (Sosyal Eylem Merkezi)
Birleşik Krallık	Ulusal Çevrimiçi Nefret Suçu Merkezi	Galop
Uluslararası kuruluşlar ve diğer çok taraflı kuruluşlar	CEC – Avrupa Kiliseler Konferansı	
	CEJI – Kapsayıcı Bir Avrupa Yahudi Katkısı	
	DG JUST – Adalet ve Tüketiciler Genel Müdürlüğü, Avrupa Komisyonu	
	ENAR/Dokustelle – Avrupa İrkçılık Karşıtı Ağı ENIL – Avrupa Bağımsız Yaşama Ağı	
	ERRC – Avrupa Roman Hakları Merkezi	
	FRA – AB Temel Haklar Ajansı VSE – Avrupa Mağdur Destek Birliği	

* Üyelik 2021 Nisan ayında başlamıştır.

