



**World Vision®**  
BOSNIA AND HERZEGOVINA



# SAFE HAVEN

## Usluge smještaja za žrtve trgovine ljudima

---

### Izveštaj o mapiranju za Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Crnu Goru, Sjevernu Makedoniju i Srbiju

Neformalni prevod dijelova Izveštaja o mapiranju usluga skloništa za žrtve trgovine ljudima u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji i Srbiji, autorke **Ivane Radović**, pripremio je World Vision u BiH i projektni partner za BiH, Fondacija „Lara“ Bijeljina.

*Izveštaj je izrađen uz podršku Stejt departmenta Sjedinjenih Američkih Država (SAD). Mišljenja, nalazi i zaključci navedeni u ovom izvještaju predstavljaju mišljenja autorke i ne odražavaju nužno stavove Stejt departmenta SAD.*

Originalnom izvještaju na engleskom jeziku može se pristupiti putem linka:  
[Sheltering Service for VoT Regional Mapping Report\\_FINAL\\_ENG\\_0.pdf](#)



# SADRŽAJ

---

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Sažetak .....                                    | 3  |
| Uvod .....                                       | 7  |
| Metodologija istraživanja .....                  | 10 |
| Uporedni pregled .....                           | 13 |
| Nacionalni izveštaj za Bosnu i Hercegovinu ..... | 24 |
| Glasovi žrtava .....                             | 32 |
| Modeli dobre prakse u Evropi .....               | 41 |
| Zaključci i preporuke .....                      | 44 |

---



# SAŽETAK

---

Trgovina ljudima i dalje predstavlja jedan od najupornijih i najsloženijih izazova u oblasti ljudskih prava na Zapadnom Balkanu. Iako u svih pet zemalja koje su obuhvaćene ovim istraživanjem (Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Sjeverna Makedonija i Srbija) postoje razvijeni zakonski okviri i nacionalni mehanizmi upućivanja za žrtve trgovine ljudima, obezbjeđivanje specijalizovane, održive i sveobuhvatne podrške i dalje se suočava sa sistemskim ograničenjima. Ovaj izvještaj o mapiranju, pripremljen u okviru projekta „Sigurno utočište: proširenje resursa za skloništa za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu“, ocjenjuje dostupnost i kvalitet usluga smještaja i prateće podrške, modalitete finansiranja i mogućnosti reintegracije u regionu. Izvještaj je finaliziran i službeno predstavljen u septembru 2025. godine.

## Metodologija i obuhvat istraživanja

Istraživanje je sprovedeno kombinovanjem desk analize, intervju sa profesionalcima (28 pružalaca usluga i predstavnika državnih institucija) i razgovora sa jedanaest žrtava koje su boravile u skloništim. Svi nacionalni izvještaji su prije objavljivanja čitani i provjereni su od strane projektnog partnera. Fokus istraživanja bio je na uslugama smještaja za žrtve trgovine ljudima u periodu od 2022. do 2024. godine, sa posebnim osvrtom na strukture finansiranja, licenciranje, standarde, kadrovske kapacitete i dostupnost usluga reintegracije. Izjave i doprinosi žrtava prikupljeni su u skladu sa etičkim principima i trauma-osetljivim pristupom.

## Regionalni kontekst

Zapadni Balkan i dalje predstavlja i izvor, i tranzit, i odredište za žrtve trgovine ljudima. Seksualna eksploatacija, prinudno prosjačenje i prinudni brakovi dominiraju među oblicima iskorištavanja, dok je radna eksploatacija u porastu. Žrtve su pretežno državljani domicilnih zemalja kojima se trgovalo unutar granica, iako se broj stranih državljana koji su identifikovani postepeno povećava. Djeca čine značajan dio svih identifikovanih žrtava, ali je specijalizovana podrška djeci ograničena i neujednačena. Muškarci i dječaci ostaju marginalizovani kako u procesima identifikacije, tako i u pristupu pomoći.

## Skloništa i podrška žrtvama

Skloništa predstavljaju temelj zaštite za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu. Međunarodni instrumenti, posebno Palermo protokol i Konvencija Vijeća Evrope o borbi protiv trgovine ljudima, obavezuju države da obezbijede siguran smještaj i podršku prilagođenu potrebama oporavka žrtava. Međutim, u praksi je pružanje ovih usluga u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji i Srbiji ograničenog obima, fragmentisano i u velikoj mjeri zavisi od kapaciteta organizacija civilnog društva.



Sve zemlje imaju barem neki oblik specijalizovanog smještaja, ali su kapaciteti nedovoljni, dok su izazovi u pružanju podrške djeci, muškarcima, stranim državljanima i osobama sa kompleksnim potrebama izrazite. Iako su skloništa formalno dostupna na nacionalnom nivou, prijem se uglavnom zasniva na dobrovoljnosti i pretežno se odnosi na žene i djevojke. Većinu specijalizovanih skloništa vode organizacije civilnog društva, koje često pružaju i usluge podrške žrtvama nasilja u porodici, te sprovode aktivnosti prevencije, zagovaranja i kreiranja politika. Državna skloništa postoje u Albaniji, Crnoj Gori i Srbiji, dok u Sjevernoj Makedoniji jedno specijalizovano sklonište vodi udruženje pod nadzorom države. Samo dva skloništa u regionu primaju punoljetne muškarce: državno sklonište u Albaniji i organizacija Žene sa Une u BiH. Iako mnoga skloništa primaju djecu, vrlo malo ih je koncipirano tako da odgovore na njihove specifične potrebe.

## Ključni nalazi:

### Finansiranje i održivost

- Državno finansiranje postoji u svim zemljama, ali su izdvajanja djelimična, nepredvidljiva i često retroaktivna. U Srbiji licencirana usluga „stanovanje uz podršku“, koju pruža udruženje Atina, nema pristup državnim sredstvima.
- Skloništa koja vode udruženja uglavnom zavise od projektnog finansiranja međunarodnih donatora za održavanje usluga, plata zaposlenih, psihoterapiju, obuke i reintegraciju.
- Nijedna država nema stalne budžetske linije niti višegodišnje ugovore koji bi garantovali stabilnost rada. Licenciranje rijetko obezbjeđuje finansijsku sigurnost.

### Licenciranje i standardi

- Sistemi licenciranja i standardizacije znatno se razlikuju među navedenim državama. Albanija ima sveobuhvatan i trajni režim licenciranja, dok BiH koristi godišnje protokole o saradnji; Crna Gora i Srbija imaju detaljne, ali administrativno zahtjevne procedure; Sjeverna Makedonija osigurava osnovne uslove, ali bez garancije finansiranja.
- Minimalni standardi su uglavnom strukturni, dok mehanizmi za praćenje kvaliteta gotovo da ne postoje.

### Kadrovi i stručni kapaciteti

- Skloništa zapošljavaju multidisciplinarne timove (socijalne radnike, psihologe, pravnike), ali je broj zaposlenih nedovoljan, radno opterećenje veliko, a fluktuacija visoka zbog nestabilnih i niskih primanja.
- Supervizija za zaposlene postoji u većini skloništa, ali zavisi od projektnih sredstava. Sistemska briga o mentalnom zdravlju i dobrobiti zaposlenih nije institucionalizovana.



## Usluge u skloništima

- Osnovne usluge, bezbjedan smještaj, hrana, odjeća, psihološka podrška, pravna pomoć i obrazovanje, dostupne su u svim zemljama.
- Specijalizovane usluge (psihijatrijska podrška, tretman zavisnosti, pomoć osobama sa invaliditetom) su ograničene.
- Skloništa za muškarce praktično ne postoje, a programi za djecu rijetko zadovoljavaju njihove specifične potrebe.
- Dugoročno stanovanje, ekonomsko osnaživanje i zapošljavanje predstavljaju najslabije tačke sistema.

## Reintegracija

- Reintegracija je najslabija karika sistema podrške u regionu. Iako organizacije civilnog društva obezbjeđuju smještaj, obuke i praćenje, sve to je projektno, nedovoljno finansirano i ograničeno po teritorijalnoj rasprostranjenosti.
- Državne institucije, formalno odgovorne za reintegraciju, nemaju kapacitete, resurse ni održive programe. Mnoge žrtve napuštaju skloništa bez dugoročne stabilnosti, izložene riziku od siromaštva, marginalizacije i ponovne viktimizacije.

## Perspektiva žrtava

Osobe koje su preživjele trgovinu ljudima i koje su učestvovalе u istraživanju opisale su skloništa kao bezbjedna mjesta oporavka, gdje su dobijale zaštitu, uvažavanje i pristup koji poštuje njihovo dostojanstvo. Posebno su isticale značaj psihološke podrške, mogućnost obrazovanja i koordinaciju u ponovnoj izgradnji života. Istovremeno su ukazale na potrebu za većom slobodom kretanja, boljim programima reintegracije, „stanovanjem uz podršku” i uključivanjem njihovog iskustva u oblikovanje politika i usluga.

## Regionalni trendovi i praznine

Zajedničke karakteristike u svim zemljama uključuju:

- veliku zavisnost od organizacija civilnog društva po pitanju kvaliteta i kontinuiteta usluga,
- neujednačene i nestabilne mehanizme finansiranja,
- nedovoljnu podršku muškarcima, djeci i osobama sa kompleksnim potrebama,
- preveliku zavisnost od međunarodnih donatorskih projekata,
- nerazvijene programe reintegracije, i
- izloženost zaposlenih emotivnom sagorijevanju zbog nedostatka systemske podrške.

Ipak, region pokazuje i svoje snage: posvećene iiskusne organizacije civilnog društva, prijem zasnovan na doborovoljnosti, sveobuhvatnu podršku i pokrivenost usluga na nacionalnim nivoima.



## Preporuke

Izveštaj preporučuje:

- usvajanje sveobuhvatnih minimalnih standarda za podršku žrtvama, razvijenih u saradnji sa praktičarima koji rade direktno sa žrtvama;
- stabilno, višegodišnje državno finansiranje koje pokriva operativne i reintegracione troškove;
- razvoj specijalizovanih usluga za muškarce, dječake i djecu, kao i jačanje podrške u oblasti mentalnog zdravlja i bolesti zavisnosti;
- uspostavljanje jasnih reintegracionih standarda (stanovanje uz podršku, profesionalne obuke za zapošljavanje);
- pojednostavljenje i ujednačenu primjenu sistema licenciranja, uz transparentne mehanizme kontrole kvaliteta;
- uključivanje brige o dobrobiti zaposlenih u standarde kvaliteta i finansiranje;
- smisleno uključivanje žrtava u kreiranje i evaluaciju usluga.

## Zaključak

Skloništa na Zapadnom Balkanu obezbjeđuju ključnu zaštitu i podršku za žrtve trgovine ljudima, ali ostaju strukturno krhki, hronično nedovoljno finansirani i nesposobni da u potpunosti odgovore na raznolike potrebe svih grupa žrtava. Obezbeđivanje održivog finansiranja, razvoj specijalizovanih usluga i izgradnja snažnih reintegracionih mehanizama predstavljaju hitne prioritete. Postizanje ovih ciljeva zahtijeva političku volju, sistemski angažman države i kontinuiranu saradnju sa iskusnim udruženjima i samim žrtavama. Samo kroz tako sveobuhvatan i održiv pristup moguće je preći sa hitnih intervencija na stvarnu, trajnu obnovu života, dostojanstvo i samostalnost svih žrtava trgovine ljudima.



# UVOD

---

Trgovina ljudima predstavlja teško kršenje ljudskih prava i jedan od najsloženijih globalnih fenomena današnjice. Svake godine milioni žena, muškaraca i djece postaju žrtve različitih oblika eksploatacije – seksualne eksploatacije, prinudnog rada, kućnog ropstva, prinudnog prosjačenja ili prinude na izvršenje krivičnih djela. Ovaj zločin opstaje zahvaljujući dubokim nejednakostima, oružanim sukobima, slabostima u sistemima zaštite i stalnoj potražnji za jeftinom, lako zamjenjivom radnom snagom koju je moguće eksploatirati. Trgovina ljudima se neprestano prilagođava globalnim promjenama – migracionim kretanjima, tehnološkom razvoju i oružanim sukobima, te Zapadni Balkan nije izuzetak. Štaviše, njegov geografski položaj na jednoj od glavnih migracionih ruta, u kombinaciji sa i dalje krhkim institucijama i stalnim socioekonomskim izazovima, čini ovaj region naročito pogodnim za trgovinu ljudima i različite oblike eksploatacije koji iz nje proizlaze.

S tim u vezi, Protokol o sprečavanju, suzbijanju i kažnjavanju trgovine ljudima, posebno ženama i djecom (Palermo protokol), koji dopunjuje Konvenciju Ujedinjenih nacija protiv transnacionalnog organizovanog kriminala, kao i Konvencija Vijeća Evrope o borbi protiv trgovine ljudima, postavljaju jasne obaveze država potpisnica da usvoje mjere koje obezbjeđuju fizički, psihološki i socijalni oporavak žrtava. Te mjere moraju biti pružene bez diskriminacije, bez obzira na pol, starost, nacionalnost ili oblik eksploatacije. Konvencija Vijeća Evrope propisuje minimalne standarde podrške, uključujući: bezbjedan smještaj, materijalnu pomoć – zdravstvenu zaštitu, psihološku podršku, pravnu pomoć i savjetovanje, prevodilačke usluge, pristup obrazovanju za djecu, kao i posebne mjere koje obezbjeđuju zaštitu prava žrtava tokom krivičnog postupka. Važno je naglasiti da član 12. izričito propisuje da se podrška žrtvama ne smije uslovljavati njihovom spremnošću da sarađuju sa organima gonjenja.

U okviru standarda Sjedinjenih Američkih Država, ključni dokumenti – Zakon o zaštiti žrtava trgovine ljudima (TVPA) i Godišnji izvještaj o trgovini ljudima (TIP izvještaj) – dodatno jačaju globalni okvir naglašavanjem obaveze država da obezbijede žrtvama usmerene, pravno utemeljene i dostupne mehanizme zaštite i podrške. I američki i evropski standardi jasno ukazuju da adekvatna pomoć žrtvama nije opcioni dodatak politici suzbijanja trgovine ljudima, već osnovna obaveza države i preduslov za njen stvarni oporavak i održivu reintegraciju.

## Kontekst i ciljevi

Usluge smještaja za žrtve trgovine ljudima: Izvještaj o mapiranju usluga u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji i Srbiji izrađen je u okviru projekta „Sigurno utočište: Razvijanje resursa skloništa za žrtve trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu“, kojim koordinira World Vision International u Bosni i Hercegovini (BiH), u bliskoj saradnji sa lokalnim partnerima: Fondacijom Lara (BiH), Mary Ward Loreto (Albanija), udruženjem Atina (Srbija) i Otvorena vrata (Open Gate/La Strada Sjeverna Makedonija). Projekat finansira Stejt department SAD – Kancelarija za praćenje i borbu protiv trgovine ljudima.



Opšti cilj ovog mapiranja bio je da procjeni da li postojeće usluge smještaja u pet istraživanjem obuhvaćenih i posmatranih zemalja obezbjeđuju kontinuiranu, kvalitetnu i održivu podršku žrtvama trgovine ljudima. Studija analizira dostupnost smještaja, njegovu integritetnost u sistem zaštite, usmjerenost na potrebe žrtava, kao i funkcionalnost mehanizama upućivanja na lokalnim i nacionalnim nivoima. Takođe, ispituje i održivost finansijskih modela i ukazuje na to da se dugoročna održivost ne može zasnivati isključivo na međunarodnim donatorskim sredstvima, već mora uključivati stabilno, predvidljivo i trajno finansiranje od strane država.

Specifičnije, studija je imala za cilj da: identifikuje sve aktivne pružaoce usluga smještaja; procijeni njihove kapacitete i operativne modele rada; mapira strukture finansiranja i ključne izazove u održivosti; identifikuje praznine u standardima, licenciranju i mehanizmima kontrole kvaliteta; analizira na koji način skloništa i prateće usluge odgovaraju na raznolike potrebe žena, muškaraca i djece, uključujući migrante i osobe eksploatisane u različitim sektorima.

## Kontekst na Zapadnom Balkanu

Zapadni Balkan se suočava sa skupom međusobno povezanih rizika koji dodatno povećavaju opasnost od trgovine ljudima: dugotrajna nestabilnost u obližnjim regionima, poput Ukrajine i Bliskog istoka; intenzivirani tokovi iregularnih migracija duž balkanske rute; duboko ukorijenjene socioekonomske nejednakosti. Iako je trgovina ženama i djevojčicama u svrhu seksualne eksploatacije istorijski privlačila najveću pažnju, u sve većoj mjeri se prepoznaje i trgovina muškarcima i dječacima u svrhu radne eksploatacije, kao i izrazita ranjivost djece bez pratnje. Ovi trendovi zahtijevaju sveobuhvatan, fleksibilan i rodno senzitivnan sistem podrške, prilagođen različitim profilima žrtava.

I pored postojećih pravnih i institucionalnih obaveza u zemljama regiona, stvarna dostupnost mjera zaštite ostaje nedosljedna i krhka. Grupa eksperata Vijeća Evrope za borbu protiv trgovine ljudima (GRETA) više puta je ukazivala na to da su usluge podrške neravnomjerno raspoređene, da specijalizovanih skloništa nema dovoljno, da su njihovi kapaciteti ograničeni i da dugoročne opcije smještaja često izostaju, pri čemu se sistem suviše oslanja na urgentno zbrinjavanje. U pojedinim zemljama usluge namijenjene muškarcima i dječacima praktično ne postoje, dok su usluge za žene sa djecom i dalje nedovoljno razvijene. Posebno zabrinjava nedostatak specijalizovanih skloništa za djecu žrtve trgovine ljudima, koja bi obezbjedila njihovu bezbjednost, psihosocijalnu podršku, pristup obrazovanju i rehabilitaciju, u skladu sa najboljim interesom djeteta.

## Skloništa i druge usluge podrške

Skloništa predstavljaju kamen temeljac sistema podrške žrtvama trgovine ljudima. Kada žrtve izađu iz eksploatacije, one se najčešće suočavaju sa dubokom nesigurnošću – bez dokumenata, bez finansijskih sredstava i uz ozbiljan rizik od ponovne viktimizacije ili odmazde trgovaca ljudima. Zbog toga skloništa moraju osigurati bezbjedan smještaj, urgentnu pomoć i stabilno okruženje koje omogućava žrtvama da ponovo počnu da grade svoj život. Međunarodne prakse jasno pokazuju da specijalizovana skloništa treba da odgovore na različite potrebe žena, muškaraca, dječaka i djevojčica, da u njima rade obučeni i senzibilisani stručnjaci i da budu fizički i funkcionalno odvojena



od imigracionih pritvorskih ili drugih restriktivnih ustanova. Istovremeno, skloništa moraju izbjegavati nepotrebna ograničenja slobode kretanja i uspostaviti okruženje koje je trauma-informisano i koje osnažuje korisnike umjesto da ih dodatno ugrožava.

Podrška žrtvama u skloništu mora da seže daleko izvan obezbjeđivanja smještaja. Ona obuhvata materijalnu pomoć, zdravstvenu zaštitu, psihološko savjetovanje, pravnu podršku, kao i pristup obrazovanju i stručnom osposobljavanju. Jednako važan dio sistema su i mjere dugoročne reintegracije – pristup zapošljavanju, socijalnim uslugama i podršci zajednice, jer upravo one umanjuju rizik od ponovne eksploatacije. Bez ovako sveobuhvatnog pristupa čak i najbezbjednije sklonište može žrtvi pružiti samo privremeni predah, ali ne i stvarnu šansu za oporavak i novi početak.

## Uloga civilnog društva i finansiranja

Organizacije civilnog društva (OCD) na Zapadnom Balkanu imaju nezamjenljivu ulogu u odgovoru na trgovinu ljudima. Većinu specijalizovanih skloništa vode upravo organizacije civilnog društva, čime obezbjeđuju stručnost, fleksibilnost i pristup usmjeren na žrtve – ključne elemente koji državnim strukturama često nedostaju. I Palermo protokol i Konvencija Vijeća Evrope eksplicitno prepoznaju značaj civilnog društva u pružanju pomoći žrtvama, a sve zemlje regiona su razvile različite oblike institucionalne saradnje sa ovim organizacijama. Ipak, tu saradnju često potkopava nestabilno, projektno i kratkoročno finansiranje, koje organizacije civilnog društva, ali i same žrtve, ostavlja u poziciji stalne nesigurnosti.

Održivost finansiranja skloništa, a time i same podrške žrtvama, jedan je od ključnih izazova u regionu. Donatorska sredstva, iako dragocjena, ne mogu zamijeniti sistematsko i stabilno finansiranje od strane države. Predvidljivi, dugoročni finansijski okviri – zasnovani na nacionalnim budžetima i dopunjeni donatorskom podrškom – nužni su za obezbjeđivanje trajnih, kvalitetnih usluga. Podjednako je važno uspostaviti transparentne mehanizme za licenciranje, evaluaciju i kontrolu kvaliteta usluga kako bi se osiguralo da podrška žrtavama bude u skladu sa njihovim potrebama i međunarodnim standardima.

Ovaj izvještaj ima za cilj da pruži jasnu sliku o trenutnom stanju usluga smještaja i dostupne podrške žrtvama trgovine ljudima na Zapadnom Balkanu, sa posebnim fokusom na modele finansiranja, održivost i stepen integracije u šire sisteme zaštite. On nastoji da doprinese snažnijem, koordinisanijem i dugoročno održivom odgovoru na trgovinu ljudima u regionu. U konačnici, zaštita žrtava nije samo zakonska obaveza – ona je moralni imperativ koji zahtijeva postojanu političku volju, adekvatne resurse i čvrstu saradnju država, civilnog društva i međunarodnih partnera.



# METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Ovaj izvještaj osmišljen je kao regionalna studija mapiranja usluga smještaja i obuhvata Bosnu i Hercegovinu, Srbiju, Albaniju, Sjevernu Makedoniju i Crnu Goru. Metodološki pristup pažljivo je strukturisan kako bi pružio sveobuhvatno i precizno razumijevanje sistema smještaja i usluga podrške žrtvama trgovine ljudima, uz strogo poštovanje etičkih standarda koji su neophodni u radu sa veoma ranjivim grupama.

Fokus analize su žrtve trgovine ljudima i usluge koje su im bile dostupne u periodu 2022–2024. godine. Istraživanje se ne odnosi na sve grupe koje su u riziku od trgovine ljudima, već samo djelimično obuhvata iregularne migrante koji se kreću ili borave u zemljama duž balkanske rute. Iako je broj migranata u prethodnoj deceniji bio značajan, njihova iskustva trgovine ljudima često nisu bila prepoznata. Šira analiza prevencije i usluga podrške za sve ranjive grupe zahtijevala bi dodatne metodologije i alate i prevazilazi okvir ove studije.

U istraživanju su kombinovana dva metoda: pregled postojeće dokumentacije (desk analiza) i prikupljanje primarnih podataka putem intervjua sa profesionalcima koji rade u ovoj oblasti i sa žrtvama trgovine ljudima. Ovaj mješoviti pristup omogućio je da analiza obuhvati različite perspektive i da se nalazi potvrde kroz više izvora. Poseban akcenat stavljen je kako na institucionalne okvire, tako i na lična iskustva žrtava – što je neophodno za potpuno i tačno razumijevanje sistema podrške.

Analiza dokumentacije obuhvata nacionalne strategije, zvanične izvještaje i statističke podatke, standardne operativne procedure, smjernice, minimalne standarde, relevantne politike i druge dokumente dostupne u svakoj zemlji regiona, međunarodne izvještaje (uključujući izveštaje Vijeća Evrope i izvještaje o trgovini ljudima), kao i publikacije nacionalnih aktera, naročito organizacija civilnog društva. Ovaj korpus je omogućio dublje razumijevanje konteksta, uočavanje postojećih obaveza i identifikovanje izazova i nedosljednosti u formalnim okvirima koji regulišu smještaj i druge usluge podrške.

Primarni podaci prikupljeni su od tri grupe ispitanika:

1. pružalaca usluga smještaja i specijalizovane podrške za žrtve trgovine ljudima;
2. predstavnika državnih institucija odgovornih za politike i mehanizme podrške;
3. žrtava trgovine ljudima koje su koristile usluge smještaja.

Za svaku grupu razvijeni su posebni upitnici u skladu sa ključnim pitanjima ovog mapiranja. Alati su dizajnirani tako da obezbijede ujednačeno prikupljanje podataka u cijelom regionu, uz dovoljno fleksibilnosti da se uvažavaju specifičnosti svake zemlje.



## Ključna istraživačka pitanja

Ovaj izvještaj zasniva se na nizu sveobuhvatnih pitanja koja prate sve faze podrške žrtvama trgovine ljudima. Ona se odnose na: identifikaciju i upućivanje žrtava; organizaciju, funkcionisanje i kapacitete skloništa; licenciranje, regulativu i kontrolu kvaliteta; modele finansiranja i održivost; profile korisničke grupe; bezbjednost i upravljanje rizicima; dužinu boravka i procedure izlaska iz skloništa; pružanje specijalizovanih usluga; kao i na procese reintegracije. Intervjui su dodatno podstakli sagovornike da razmotre kako bi, u aktuelnim i realnim okolnostima, trebalo da izgleda optimalan sistem smještaja i podrške.

## Prikupljanje podataka

Ispitanici u istraživanju odabrani su u saradnji sa projektnim partnerskim organizacijama kako bi se obezbjedila maksimalna relevantnost i kredibilitet nalaza. Ukupno je sprovedeno 28 intervju sa pružaocima usluga i predstavnicima državnih institucija, uključujući nacionalne koordinateure za borbu protiv trgovine ljudima, službe zadužene za identifikaciju žrtava, kao i institucije koje rade sa migrantima i tražiocima azila. Konkretno, realizovano je 15 intervju sa profesionalcima iz skloništa i 13 sa predstavnicima drugih relevantnih institucija. Dodatno, 16 intervju sprovedeno je sa predstavnicima organizacija civilnog društva, a 12 sa predstavnicima državnih institucija.

Broj učesnika razlikovao se po zemljama, što odražava različite nacionalne kontekste i obim sistema za borbu protiv trgovine ljudima. I pored napora da se uključi što veći broj aktera, dio pozvanih sagovornika nije mogao da učestvuje – prije svega zbog perioda terenskog rada (jun-avgust 2025), koji se poklopio sa godišnjim odmorima. Takođe je primjećen izvjestan nivo zamora među institucijama i organizacijama koje su često obuhvaćene studijama i mapiranjima u regionu.

Jedanaest žrtava trgovine ljudima, koje su boravile u specijalizovanim skloništimima i nalazile se u odgovarajućoj fazi oporavka i reintegracije, učestvovalo je u istraživanju i pružilo dragocjen uvid u to kako usluge smještaja funkcionišu iz perspektive korisnica i korisnika.

Svi intervjui sa profesionalcima održani su onlajn, putem **Zoom** platforme, na engleskom ili BHS jeziku, odnosno uz prevod na albanski kada je bilo potrebno, a koji su obezbjedili partnerske organizacije. Intervjue sa žrtvama obavljali su isključivo lokalni pružaoci usluga, uz striktno poštovanje etičkih protokola, i samo sa punoljetnim osobama koje su bile u stabilnoj fazi oporavka. Učešće je bilo dobrovoljno i zasnovano na potpisanom informisanom pristanku koji je ostao u arhivi lokalnih partnera.

Ispitanicama i ispitanicima koji su preživjeli trgovinu ljudima obezbeđena je potpuna anonimnost; nisu prikupljani lični podaci koji bi mogli dovesti do identifikacije, a svi transkripti intervju su kodirani kako bi se sačuvala povjerljivost.

## Etičke mjere zaštite

U svim fazama istraživanja primijenjen je pristup zasnovan na traumi i princip nenošenja dodatne štete. Intervjue sa žrtvama obavljali su isključivo stručni radnici koji su im već bili poznati, poput voditelja i voditeljki slučaja, kako bi se povećalo povjerenje i smanjio rizik od retraumatizacije. Poseban akcenat stavljen je na bezbjednost, privatnost i psihološku spremnost učesnika, uz jasnu



instrukciju da se razgovor odmah prekine ukoliko ispitanik ili ispitanica pokaže znake nelagodnosti. Učesnici su u svakom trenutku imali pravo da odustanu od učešća, bez ikakvog objašnjenja i bez posljedica. Ove zaštitne mjere bile su ključne kako bi se obezbjedilo da dobrobit osoba koje su preživjele trgovinu ljudima ostane apsolutni prioritet tokom cijelog istraživačkog procesa.

## Analiza podataka

Svi transkripti i belješke sa intervjuja analizirani su interpretativnim metodama, a potom dopunjeni numeričkim podacima prikupljenim tokom istraživanja. Ovaj kombinovani pristup omogućio je sistematizaciju nalaza po kategorijama, prepoznavanje obrazaca koji se ponavljaju i sagledavanje nijansi između različitih individualnih iskustava i perspektiva.

Istraživanje je sprovedeno kroz tri faze. Prva faza obuhvatila je pripremne aktivnosti: razvoj istraživačkih alati i koordinaciju sa lokalnim partnerima. Druga faza odnosila se na prikupljanje podataka - pregled postojeće dokumentacije i sprovođenje intervjuja. Treća, završna faza uključivala je analizu i verifikaciju podataka, kao i pisanje izvještaja i finalno oblikovanje nalaza, koji su provjereni i potvrđeni iz više nezavisnih izvora.

Važno je naglasiti da ovo mapiranje nije procjenjivalo kvalitet pruženih usluga, već isključivo njihovu dostupnost, niti je analiziralo direktni uticaj tih usluga na kvalitet života žrtava. Kao što je prethodno objašnjeno, primarni izvori informacija bili su ključni informatori i postojeća dokumentacija. Kako bi se smanjio rizik od netačnih tumačenja, svaki nacionalni izvještaj prošao je dodatnu provjeru od strane lokalnih partnerskih organizacija. Budući da su u analizi kombinovani brojni izvori, pojedinačne reference nisu navođene u samom tekstu, već su objedinjene u Aneksu.

## Metodološki principi

Metodologija ovog istraživanja zasnivala se na nekoliko ključnih principa:

- Integracija više izvora: Pregled postojeće dokumentacije, intervjui sa profesionalcima i razgovori sa žrtvama kombinovani su kako bi se osigurala pouzdana triangulacija nalaza.
- Uključivanje zainteresovanih strana: Lokalni partneri imali su centralnu ulogu u izboru ispitanika, provjeri činjenica i tumačenju nalaza u skladu sa nacionalnim kontekstom.
- Uporedivost podataka: U svim zemljama korištene su standardizovane istraživačke alate, što je omogućilo „regionalno“ poređenje, uz uvažavanje specifičnosti svakog nacionalnog sistema.
- Etički integritet: U radu sa žrtvama dosljedno je primjenjivan pristup zasnovan na traumi i pravima, kao osnovni okvir zaštite i profesionalne odgovornosti tokom čitavog procesa istraživanja.



# UPOREDNI PREGLED

Zemlje regiona (Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Sjeverna Makedonija i Srbija) istovremeno su zemlje porijekla, tranzita i odredišta za žrtve trgovine. U svih pet zemalja, djeca kontinuirano čine visok udio među identifikovanim žrtvama trgovine, dok su migranti, posebno oni koji se brzo kreću, sa ograničenim povjerenjem u institucije i često bez ličnih dokumenata, hronično nedovoljno identifikovani. Klasifikacije ovih zemalja u izvještajima o trgovini ljudima Stejt departmenta SAD su uglavnom slične (grupa Tier 2), i ta ocjena odražava kontinuirane nedostatke u praksi, uprkos naporima koje ove zemlje stalno ulažu, u cilju jačanja pristupa u radu usmjerenog na dobrobit žrtve.

Širom regiona, oblici eksploatacije su u velikoj mjeri više-manje isti, sa nekim lokalnim varijacijama. Seksualna eksploatacija ostaje dominantna i ona pretežno pogađa žene i djevojčice. Broj slučajeva prinude na prosjačenje i prinudnih brakova je visok i veoma vidljiv, unutar romske zajednice pogotovo. Slučajevi prinude na vršenje krivičnih djela i dalje postoje, ali su nedovoljno istraženi, dok je radna eksploatacija u porastu, i to najviše u Srbiji (uključujući i među stranim radnicima), ali je sve više ima i u BiH i Albaniji. Prinudni brak je zabilježen u svim zemljama, ali se često prikriva pozivanjem na „tradiciju“. Muškarci i dječaci se pojavljuju u statistikama, ali ostaju na marginama usluga podrške. U svih pet zemalja domaći državljani, posebno oni koji se eksploatišu unutar zemlje, čine većinu identifikovanih žrtava, ali se i broj stranih žrtava trgovine svuda postepeno povećava. Ono što se razlikuje među zemljama regiona nije priroda eksploatacije, već način na koji ove zemlje reaguju na nju, posebno u načinu na koji organizuju zaštitu žrtava i pružaju usluge podrške.

## Identifikacija i upućivanje žrtava

Iako su u središtu ove analize usluge podrške, ona identifikaciju žrtava trgovine ljudima određuje kao suštinski preduslov za pristup pravima i zaštiti. Okviri za identifikaciju u svih pet zemalja u velikoj mjeri odražavaju zahtjeve iz Palermo protokola i Konvencije vijeća Evrope: nacionalni mehanizmi za upućivanje (NMU) postoje, odgovornost leži na profesionalcima koji su prošli odgovarajuće treninge, procedure nisu vezane za krivični postupak, a žrtve trgovine bi trebalo da imaju pristup uslugama bez obzira na to da li sarađuju sa organima za sprovođenje zakona ili ne.

U svih pet zemalja žrtve trgovine ljudima se dijele u dve kategorije: potencijalne/pretpostavljene žrtve<sup>1</sup> i formalno identifikovane žrtve. Prvu grupu čine osobe koje se nalaze u okolnostima koje ukazuju na jasne indikatore trgovine ljudima, ali čiji proces formalne identifikacije još uvijek nije završen. Organi nadležni za identifikaciju i uslovi za formalno identifikovanje žrtava trgovine ljudima razlikuju se od zemlje do zemlje. Međutim, u svim ovim zemljama, i potencijalne/pretpostavljene i formalno identifikovane žrtve trgovine imaju jednak pristup uslugama podrške.

<sup>1</sup> Termin „potencijalne/pretpostavljene žrtve“ se koristi u cijelom ovom izvještaju radi jednoobraznosti. Različite zemlje primjenjuju različitu terminologiju, a neke su posljednjih godina prešle sa jednog termina na drugi. Da bi se izbjegla zabuna, oba termina se koriste zajedno. Takođe, u cijelom tekstu, termin „žrtva“ se koristi i za potencijalne/pretpostavljene žrtve i za formalno identifikovane žrtve, osim ako nije drugačije naznačeno.



Srbija primjenjuje tzv. model identifikacije i zaštite žrtava unutar sistema socijalne zaštite (tzv. social path), u kojem ključnu ulogu ima Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima. Ovaj centar, kao specijalizovana služba unutar sistema socijalne zaštite, osnovan 2012. godine, prepoznaje i potencijalne/pretpostavljene žrtve na osnovu prijava koje je dobio od širokog kruga aktera (uključujući i organizacije civilnog društva), i formalno identifikovane žrtve na osnovu kriterijuma koje koristi sistem socijalne zaštite, koji obezbjeđuje svima trenutnu zaštitu bez obzira na to da li je podnijeta krivična prijava za trgovinu ljudima. Sve institucije i organizacije koje u svom radu prepoznaju rizike ili indikatore trgovine ljudima mogu to prijaviti Centru za zaštitu žrtava trgovine ljudima. U Crnoj Gori identifikaciju vrši multidisciplinarni tim, osnovan 2019. godine, a koji od 2020. godine uključuje i predstavnika OCD. U BiH formalno identifikovanje žrtava trgovine ljudima je isključivo u nadležnosti pravosuđa, tako da policija, ustanove socijalne zaštite i organizacije civilnog društva ove pojedince mogu tretirati samo kao potencijalne/pretpostavljene žrtve. Albanija dijeli proces identifikacije u dvije faze: potencijalne/pretpostavljene žrtve može identifikovati širok spektar aktera, uključujući i organizacije civilnog društva, ali je za priznavanje formalnog statusa žrtve trgovine ljudima neophodna zajednička odluka policije i ustanova socijalne zaštite. U Sjevernoj Makedoniji sistem je revidiran 2021. godine tako da sada odgovornost za identifikaciju leži na Operativnom timu koji čine predstavnici države i organizacije civilnog društva.

Efikasnost ovih modela identifikacije zavisi od njihove proaktivne primjene. Albanija i Sjeverna Makedonija su investirale u mobilne timove, odnosno timove za identifikaciju, koje uglavnom vode organizacije civilnog društva, i one aktivno traže žrtve u ranjivim zajednicama. Ovi timovi se i dalje ne finansiraju u dovoljnoj mjeri i ne dobijaju jednaku podršku od policije, ali su zaslužni za otkrivanje većine slučajeva u ovim zemljama. Na drugim mjestima praksa je reaktivnija. U BiH odsustvo usklađenih procedura, u kombinaciji sa fragmentiranim nadležnostima, rezultira vrlo malim brojem identifikacija. Srbija i Crna Gora imaju bolju koordinaciju za hitnu zaštitu, ali nedovoljno terenskog rada.

Obrasci koji se prepoznaju u identifikaciji zapravo ukazuju na sistemske nedostatke. Iako se maloljetne žrtve upadljivo pojavljuju u statistikama svih zemalja, često čineći polovinu ili čak više od polovine identifikovanih žrtava, specijalizovane procedure za zaštitu djece i dalje nisu dovoljno razvijene. U BiH djeca kontinuirano predstavljaju većinu identifikovanih žrtava, prvenstveno u slučajevima prinude na prosjačenje i prinudnih brakova. U Srbiji svake godine maloljetne žrtve čine oko polovine svih evidentiranih žrtava; međutim, praksa i dalje ukazuje na velike nedostatke u primjeni pristupa prilagođenog djeci, a odgovornost ostaje podijeljena između Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima i centara za socijalni rad. Albanija svake godine evidentira veliki broj djece kao potencijalne žrtve trgovine ljudima, ali je broj formalno identifikovanih među njima i dalje izuzetno nizak. Indikatori se povremeno tumače preširoko, što dovodi do uvećanog broja prijavljenih slučajeva koji potom ostaju bez adekvatne zaštite. U Sjevernoj Makedoniji djecu najčešće identifikuju mobilni timovi (ali ona nerijetko ostaju van formalnih procedura), dok se većina zvanično priznatih slučajeva odnosi na punoljetne žrtve.

Migranti i strani državljani širom regiona i dalje su sistematski nedovoljno identifikovani kao žrtve trgovine ljudima. U Albaniji je granična policija zakonom obavezana da sprovede inicijalnu procjenu rizika, ali se u praksi dešava da većinu osoba sa kojima dođe u kontakt registruje jednostavno kao iregularne migrante, što dodatno podstiču bilateralni sporazumi o readmisiji koje je zemlja potpisala. U Srbiji se slučajevi radne eksploatacije stranih radnika rijetko prepoznaju i tretiraju kao trgovina ljudima, dok se prinudni brakovi unutar migrantskih zajednica često pogrešno posmatraju kao kulturna praksa, a ne kao oblik eksploatacije. U Sjevernoj Makedoniji se redovno otkrivaju slučaji



jevi stranih državljanke koje rade u industriji „zabave“ i seks industriji, ali se one rijetko formalno identifikuju kao žrtve. Uprkos tome što se u regionu već godinama odvijaju migracije značajnijeg obima, zbog čega su zaposleni u nadležnim institucijama prošli obuke za odgovarajuće reagovanje u prvom kontaktu sa migrantima, u svih pet zemalja regiona registrovano je samo nekoliko slučajeva trgovine ljudima među iregularnim migrantima. Taj mali broj identifikacija posljedica je kako jezičkih barijera, tako i nepovjerenja, nedostatka osoblja, ali i brzine kojom migranti napuštaju zemlje Zapadnog Balkana i idu dalje.

Statistika potvrđuje ove strukturne slabosti. U Crnoj Gori se svake godine formalno identifikuje mali broj slučajeva, uprkos jasnim indikatorima da postoji eksploatacija. U BiH je broj identifikovanih žrtava trgovine ljudima nizak i nestalan iz godine u godinu. Djeca su nesrazmjerno često zastupljena među žrtvama, dok se odrasli muškarci rijetko prepoznaju i formalno identifikuju. U Albaniji takođe postoji jaz između broja potencijalnih i formalno identifikovanih žrtava: od preko 160 potencijalnih žrtava godišnje koje su bile evidentirane u periodu 2022–2024, samo nekolicina njih dobila je i formalni status. U Sjevernoj Makedoniji broj formalno identifikovanih žrtava varira iz godine u godinu uz nagli porast tokom 2024. godine, kada su pretežno identifikovane strane državljanke, dok su djeca bila minimalno zastupljena u zvaničnoj statistici. Srbija identifikuje najveći broj slučajeva trgovine ljudima među migrantima u regionu, ali se slučajevi radne eksploatacije stranih radnika i dalje rijetko prepoznaju kao trgovina ljudima – kao i prinudni brakovi, čije su žrtve najčešće žene migrantkinje.

Kada se posmatraju zajedno, prakse identifikacije i upućivanja žrtava u svih pet zemalja otkrivaju dvostruku stvarnost. S jedne strane, formalne procedure postoje, zasnovane su na zakonima i standardnim operativnim procedurama i garantuju žrtvama pristup uslugama nezavisno od pokretanja krivičnog postupka. S druge strane, njihova primjena je neujednačena: nedovoljna identifikacija je hroničan problem, dok pojedine grupe (djeca, migranti, muškarci i žrtve radne eksploatacije) i dalje ostaju na samoj margini sistema zaštite.

## Pravni i politički okvir

Sve posmatrane zemlje uspostavile su određeni pravni i politički okvir za podršku žrtvama trgovine ljudima. Taj okvir je ključan, jer definiše kako se žrtve identifikuju, upućuju i kojom vrstom pomoći treba da budu obuhvaćene. Time se potvrđuje da zaštita žrtava ne bi trebalo da zavisi od individualne procjene aktera na terenu, već da bude sistemski utemeljena. Iako sve zemlje imaju zajedničke elemente – standardne operativne procedure, strateške dokumente i minimalne standarde – njihov sadržaj, redovnost ažuriranja i stepen primjene značajno variraju.

## Strateški dokumenti

Sve zemlje su usvojile nacionalne strategije ili programe koji uključuju odredbe o zaštiti žrtava:

- **Crna Gora (2019–2024):** fokus na finansiranju licenciranih skloništa i indikatorima za rano prepoznavanje žrtava.
- **BiH (2024–2027):** detaljno reguliše skloništa, licenciranje i finansiranje, nadzor i uspostavljanje centralnog registra žrtava.



- **Albanija (2024–2025):** akcioni plan obuhvata identifikaciju, reintegraciju i održivost skloništa.
- **Sjeverna Makedonija (2021–2025):** identifikacija i upućivanje, direktna pomoć i reintegracija definisani su kao strateški prioriteti.
- **Srbija (2024–2029):** predviđa jačanje Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima, otvaranje skloništa za muškarce i proširenje psihološke, pravne i ekonomske podrške.

Postojanje ovih dokumenata potvrđuje da je zaštita žrtava formalno integrisana u nacionalne politike, ali njihova stvarna primjena ostaje neujednačena i često zavisi od projektnih ciklusa, raspoloživosti kadra i budžetskih ograničenja.

## Standardne operativne procedure (SOP)

Sve zemlje su usvojile Standardne operativne procedure za zaštitu žrtava osim BiH, gde se zaštita reguliše kroz dva Pravilnika – za domaće i za strane žrtve trgovine ljudima. Standardne operativne procedure u drugim zemljama određuju tok identifikacije, upućivanja, međusektorsku saradnju i osnovne korake koje akteri treba da preduzmu. Međutim, u praksi njihova primjena zavisi od obučenosti kadrova i dostupnih resursa.

## Minimalni standardi za zaštitu žrtava

Regulacija minimalnih standarda značajno se razlikuje:

- BiH – Minimalni standardi usvojeni tek 2023. godine.
- Albanija – standardi postoje od 2007. i integrisani su u SOP od 2018.
- Sjeverna Makedonija – standardi su dio Zakona o socijalnoj zaštiti i podzakonskih akata, dopunjeni programima reintegracije.
- Crna Gora – standardi uključeni u Zakon o socijalnoj i dječjoj zaštiti i prateće akte.
- Srbija – Centar za zaštitu žrtava primjenjuje interne akte, između ostalog Pravilnik o identifikaciji i koordinaciji zaštite, dok se čeka usvajanje posebnog zakona koji bi donio jače garancije prava žrtava. Sveobuhvatni minimalni standardi za pružanje podrške još uvijek ne postoje.

## Skloništa i usluge podrške

Palermo protokol i Konvencija Vijeća Evrope zahtijevaju od država da žrtvama garantuju bezbjedan smještaj i pomoć prilagođenu njihovim potrebama. Ovakve mjere moraju se primjenjivati na sve žrtve, bez obzira na njihov pol, starost, nacionalnost ili vrstu eksploatacije koju su preživjele. Međunarodne smjernice naglašavaju da skloništa treba da pruže korisnicima bezbjednost bez nepotrebnog ograničavanja njihove slobode i da žrtve trgovine ljudima ne treba smještati zajedno sa žrtvama porodičnog nasilja, a bez prilagođavanja njihovoj specifičnoj ranjivosti.

Skloništa su usluge koje rade 24 sata dnevno i moraju biti organizovane u skladu sa tim. Iako ne postoji univerzalni model za oporavak, iskustvo pokazuje da okruženje žrtava treba da bude takvo



da podstiče njihovo iscjeljenje i stabilnost, te da im osigura privatnost, rutine na koje su navikli, pristup zdravstvenoj zaštiti i obrazovanju, kao i mogućnosti za postepenu reintegraciju. Djeci žrtvama potrebni su specijalizovani objekti za smještaj ili odgovarajuće hraniteljske porodice kako bi se odgovorilo na njihove razvojne potrebe i traume; međutim, pristup ovakvim rješenjima u regionu je i dalje ograničen.

Sam pristup skloništima u praksi je izrazito neujednačen – kako po obimu, tako i po kvalitetu. U svih pet zemalja postoji makar neki oblik privremenog ili dugoročnog smještaja za žrtve trgovine ljudima, ali je broj objekata ograničen, kapaciteti su nedovoljni, a nedostatak smještaja za djecu, muškarce, strane državljane i osobe sa složenim potrebama predstavlja ozbiljan i hroničan problem.

Sagovornici uglavnom ocjenjuju da je sa trenutnim, niskim nivoima identifikacije broj mjesta u skloništima za žene „dovoljan“. Međutim, svaki slučaj identifikacije većeg broja žena u kratkom periodu brzo dovodi do preopterećenja postojećih kapaciteta. Kao posljedica toga, sistemi zaštite često moraju da pribjegavaju ad hoc i privremenim rješenjima (uključujući korištenje hotela ili iznajmljenih stanova), što dodatno ukazuje na nedostatak strateškog i održivog planiranja u oblasti smještaja.

Većinu specijalizovanih skloništa za žrtve trgovine ljudima u pet zemalja vode organizacije civilnog društva. Ove organizacije su dobro etablirane i imaju decenije iskustva. Pored upravljanja skloništima, organizacije civilnog društva obično pružaju širi spektar usluga podrške žrtvama trgovine ljudima i/ili drugim korisnicima (kao što su žrtve porodičnog nasilja) i aktivne su u brojnim drugim oblastima, uključujući prevenciju, razvoj politika, monitoring i izvještavanje, kao i podizanje svijesti i zagovaranje.

U **Albaniji** je na snazi mješoviti sistem koji čini jedno državno sklonište u Tirani i tri objekta koje vode organizacije civilnog društva (Vatra, Different & Equal, Tjetër Vizion), koje su sve licencirane za to i članice Nacionalne koalicije skloništa za borbu protiv trgovine ljudima. Državni centar ima najveći kapacitet (40 mjesta) i prima i muškarce i dječake, dok se skloništa organizacija civilnog društva fokusiraju na žene, tinejdžerke ili djecu. Sva skloništa su formalno zatvorenog ili poluzatvorenog tipa: državni centar je sa 24-časovnim prisustvom policije, dok se skloništa organizacija civilnog društva nalaze na tajnim adresama, pristup im je kontrolisan i čuva ih privatno obezbjeđen je. Tim koji radi u skloništima čine različiti profili stručnjaka, najčešće između 9 i 17 zaposlenih, uz povremeni, honorarni angažman zdravstvenog ili obrazovnog osoblja. Uprkos tome, u svim zemljama i dalje postoji hroničan nedostatak specijalizovanih uloga (npr. psihoterapeuta, stručnjaka za rad sa djecom, prevodilaca), što direktno utiče na kvalitet i kontinuitet podrške. Ova nestabilnost dijelom je posljedica činjenice da se finansiranje zasniva na kombinaciji državnih sredstava i projektnih grantova, što otežava dugoročno planiranje i zadržavanje kadra.

Periodični talasi većeg broja identifikovanih žrtava ponekad premašuju raspoložive kapacitete, zbog čega sistemi zaštite pribjegavaju privremenim rješenjima – poput korištenja hotela ili iznajmljenih stanova koji nisu specijalizovani za ovu svrhu. Iako su takva rješenja ponekad neophodna, ona ukazuju na nedostatak stabilnih, dugoročnih opcija za hitno zbrinjavanje.

U **BiH** postoji prilično široka mreža, koja se u potpunosti oslanja na četiri skloništa kojima upravljaju organizacije civilnog društva (Lara, Budućnost, Žene sa Une, Žene BiH). To su prvenstveno skloništa za žrtve porodičnog nasilja koja takođe smještaju i žrtve trgovine ljudima. Prostori su u vlasništvu ovih organizacija, što obezbjeđuje stabilnost, a kapacitet svakog od njih je između 20



i 32 mjesta. Sva skloništa primaju žene i djecu (dječake i djevojčice), a Žene sa Une prihvataju i muškarce, što njihovo sklonište čini jednim mješovitim skloništem u zemlji. Objekti su zatvorenog ili poluzatvorenog tipa, na tajnim adresama, sa osobljem dostupnim 24/7 i odgovarajućim nadzorom. Prijem se zasniva na upućivanju preko tužilaca, policije ili centara za socijalni rad, a za odrasle i na osnovu njihove saglasnosti. Osoblje prati korisnike/ce u školu, zdravstvene ustanove ili na suđenja, ponekad i uz policijsku pratnju. Minimalni standardi za zapošljavanje (psiholog, socijalni radnik, advokat, pomoćno osoblje) se poštuju, ali je opterećenje poslom veliko, plate zavise od projektnog finansiranja i retroaktivnih nadoknada, a osoblje je često iscrpljeno.

U **Crnoj Gori** postoji jedno sklonište za odrasle žene u Nikšiću koje vodi organizacija civilnog društva – SOS telefonska linija za žene i djecu žrtve nasilja, i jedno državno sklonište za djecu, koje je otvoreno u Podgorici 2024. godine. Sklonište koje vodi organizacija civilnog društva licencirano je za tri korisnika i predstavlja uslugu otvorenog tipa na tajnoj adresi. Ova organizacija inače ima dugu istoriju pružanja pomoći žrtvama nasilja i prije formalnog licenciranja. Njihovo sklonište ne prima djecu. Zapošljavanje licenciranih stručnjaka i dalje predstavlja veliki izazov. Državno sklonište za djecu raspolaže kapacitetom od svega deset mjesta, ali je dodatni problem njegova lokacija – nalazi se u okviru kompleksa u kojem borave i maloljetnici u sukobu sa zakonom, što nije adekvatno niti u skladu sa najboljim interesom djeteta.

Ova dva objekta dobro ilustruju ograničenost sistema i njegovu jaku centralizovanost: pristup smještaju je otežan za žrtve iz udaljenih regiona, a slučajevi u kojima se identifikuje veća grupa djece ili odraslih brzo dovode do preopterećenja postojećih kapaciteta.

**Sjeverna Makedonija** ima jedno specijalizovano sklonište, koje se nalazi u Skoplju, a kojim upravlja Open Gate/La Strada, uz vladino ovlaštenje. Zvanično je registrovano za deset osoba, ali je efektivno ograničeno na šest mjesta, i prima žene i djevojčice starije od 12 godina koje posjeduju boravišne dozvole. Ne postoji smještaj za muškarce ili mlađu djecu. Kada je potrebno, koriste se hraniteljske porodice ili domovi za decu, ali oni nisu specijalizovani za slučajeve trgovine ljudima. U skloništu rade različiti profili stručnjaka čiji je broj iznad zakonskog minimuma, ali finansijska neizvjesnost otežava zadržavanje osoblja. Uprkos malom obimu, ova usluga je specijalizovana, konzistentna i dobro integrisana u Nacionalni mehanizam upućivanja i pruža nivo koherentnosti koji nedostaje i nekim većim sistemima.

**Srbija** ima dva specijalizovana skloništa: državno Prihvatište za žrtve trgovine ljudima, kojim upravlja Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima, i uslugu stanovanje uz podršku koju pruža udruženje Atina. Državno Prihvatište, otvoreno 2019. godine i licencirano 2022. godine, posjeduje šest mjesta za žene i djevojčice starije od 16 godina i njihovu djecu. To je zatvoreni objekat koji primjenjuje stroge bezbjednosne mjere, uključujući kamere, bezbjedne ulaze i panik taster povezan sa policijom. Osoblje čine psiholozi, socijalni radnici i pedagozi, ali se Prihvatište često suočava sa izazovima kada su u pitanju korisnice sa složenim psihijatrijskim potrebama za koje sistem nema dovoljno specijalizovane podrške. Prijem je moguć samo uz upućivanje Centra. Atinino sklonište radi od 2003. godine, a kao usluga stanovanje uz podršku licencirano je prvi put 2018. godine za šest korisnica od 15. godina starosti – ono predstavlja uslugu otvorenog tipa koja naglašava nezavisnost i reintegraciju korisnica i jednak pristup i mogućnosti za njihovo učešće i donošenje odluka. Korisnice imaju slobodu kretanja i dobijaju podršku od malog tima licenciranih stručnih radnica, uz podršku stručnog tima iz udruženja Atina. Ne postoje specijalizovana skloništa za djecu ili muškarce žrtve trgovine ljudima. Djeca se smještaju u ustanove za brigu o djeci opšteg tipa ili



hraniteljske porodice, koje često nerado prihvataju žrtve trgovine ljudima, a muškarci se smještaju putem ad hoc rješenja kao što su iznajmljeni stanovi ili hosteli.

Sva skloništa za žrtve trgovine ljudima formalno pokrivaju cijele teritorije svojih država i, prema riječima zaposlenih, primenjuju pristup usmjeren na žrtvu, zasnovan na pravima i dobrovoljnosti boravka – nijedna kategorija žrtava nije obavezna da boravi u skloništu. Ipak, broj zaposlenih je često ispod potrebnog, a stručni radnici preopterećeni su zbog ograničenih, neredovnih resursa i velikog obima posla. Većina skloništa nastoji da obezbijedi psihološku superviziju za osoblje koje radi direktno sa žrtvama, ali to u praksi zavisi od dostupnih sredstava.

Posmatrano u cjelini, može se reći da su skloništa širom regiona djelimično usklađena sa međunarodnim standardima. Bezbijedan smještaj je obezbijeđen za žene, dok usluge za muškarce i djecu i dalje značajno nedostaju. Skloništa su naročito opterećena kada se pojave složeni slučajevi, a njihov rad i resursi rijetko predstavljaju okruženje koje u potpunosti podstiče oporavak uz stabilnost i sigurnost. Organizacije civilnog društva unose profesionalnost i kontinuitet u rad ovih usluga, ali finansijska nestabilnost i oslanjanje na projektno finansiranje ozbiljno narušavaju njihovu održivost. Rezultat je fragmentiran sistem u kojem su osnovne potrebe žrtava uglavnom pokrivene, ali gdje mnoge od ključnih, dugoročnih i specijalizovanih usluga i dalje nedostaju.

## Licenciranje i standardi

U svih pet zemalja standardi licenciranja i kvaliteta za skloništa i povezane usluge postoje u nekom obliku, ali se njihovi okviri značajno razlikuju u obimu, stabilnosti i efektima u praksi. Iako je svrha licenciranja da garantuje minimalne standarde, definiše odgovornosti i obezbijedi odgovornost prema korisnicima, u praksi su ti procesi često birokratski, zahtijevaju velika sredstva i primjenjuju se neravnomjerno, zbog čega se stvara jaz između propisa i stvarnog kvaliteta usluga.

**Albanija** primenjuje jedan od najobuhvatnijih sistema licenciranja u regionu. Od 2007. godine skloništa posluju na osnovu Standarda usluga socijalne zaštite za žrtve trgovine ljudima i osobe u riziku. Standardi obuhvataju smještaj, zapošljavanje, bezbjednost, vođenje slučajeva, zaštitu prava i unutrašnje upravljanje. Licence izdaje Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite trajno, uz obavezne redovne inspeksijske posjete – najmanje dva puta godišnje – i interne mehanizme kvaliteta poput anonimnih žalbi i upitnika za korisnike. Ovaj sistem se smatra realističnim i korisnim, iako je administrativno zahtjevan.

**BiH** nema formalni režim licenciranja. Četiri organizacije civilnog društva koje vode skloništa rade na osnovu godišnjih protokola sa Ministarstvom bezbjednosti, koji istovremeno funkcionišu kao sporazumi o ovlaštenju i finansiranju. Minimalni standardi i kriterijumi za izbor pružalaca uvedeni su 2022. godine, ali se monitoring svodi na administrativni nadzor, dok su državne inspekcije rijetke. U praksi, kvalitet se najviše oslanja na interne mehanizme – timove profesijalaca različitih profila i povratne informacije korisnika.

**Crna Gora** ima detaljan i formalizovan okvir definisan Pravilnikom o bližim uslovima za pružanje i korištenje usluga smještaja. Licenciranje osoblja propisano je posebno i zahtijeva zapošljavanje minimalnog broja licenciranih stručnih radnika. Licence važe šest godina, a u slučajevima djelimične usklađenosti izdaju se ograničene licence na tri godine. Organizacije civilnog društva često opisuju postupak kao birokratski i pre-više fokusiran na formalnosti, dok ga državni organi vide kao ključan za obezbjeđivanje kontrole.



**Sjeverna Makedonija** se oslanja na Pravilnik iz 2021. godine, koji obuhvata privremeni smještaj za različite ranjive grupe, uključujući žrtve trgovine ljudima. Standardi obuhvataju fizičke uslove, dokumentaciju, broj stručnjaka i obim usluga – od hrane i odjeće do psihosocijalne i pravne podrške. Licenca se izdaje na pet godina uz obavezu dva stalno zaposlena licencirana stručnjaka. Međutim, inspekcijski nadzor je rijedak, a finansiranje nije vezano za proces licenciranja, pa održivost skloništa – naročito specijalizovanog – i dalje zavisi od međunarodnih donatora.

**Srbija** pravno prepoznaje žrtve trgovine ljudima kao korisnike posebnih usluga socijalne zaštite prema Zakonu o socijalnoj zaštiti. Pravilnik o standardima i uslovima predviđa specijalizovani smještaj i SOS linije kao jedine licencirane usluge koje se odnose na trgovinu ljudima. Licence za usluge i osoblje izdaju se na šest godina. Udruženje Atina je dobilo prvu licencu za specijalizovanu uslugu 2018. godine, a državno Prihvatilište 2022. Proces licenciranja je složen, dugotrajan i administrativno skup, uključujući obimnu dokumentaciju i inspekcijske posjete. Iako licenciranje donosi formalno priznanje, ono ne obezbjeđuje automatsko finansiranje, pa udruženje Atina ostaje pod pritiskom da uslugu održava uglavnom projektno.

## Finansiranje

Od samih početaka razvoja sistema podrške u regionu, skloništa i druge usluge za žrtve trgovine ljudima gotovo u potpunosti su se oslanjale na međunarodne donatore, uz očekivanje da će države postepeno preuzeti tu odgovornost. Taj prelaz se dogodio samo djelimično. Iako danas u svim zemljama postoji neki oblik državnog finansiranja, ono je i dalje nepredvidljivo, nedovoljno i zavisno od godišnjih budžetskih ciklusa. Zbog toga je održivost ovih usluga krhka, a donatorska sredstva i dalje popunjavaju ključne praznine.

Održiva usluga smještaja podrazumijeva adekvatno i predvidljivo finansiranje – što u regionu još uvijek nije standard, već izuzetak.

**Albanija** obezbjeđuje sredstva za jedno državno sklonište i tri skloništa koja vode organizacije civilnog društva, ali finansira isključivo hranu i plate zaposlenih. Usluge podrške, programi reintegracije i aktivnosti usmjerene na oporavak finansiraju se tek djelimično, dok lokalne organizacije u zajednici ostaju izvan sistema. Zbog toga donatorska podrška ostaje neophodna za psihoterapiju, stručno osposobljavanje, prevenciju i naknadni rad, što čini ukupnu održivost nestabilnom.

**BiH** finansira skloništa putem godišnjih protokola sa Ministarstvom bezbednosti, koji istovremeno predstavljaju i ugovor o ovlaštenju i ugovor o finansiranju. Međutim, isplate su retroaktivne, često kasne i zavise od budžeta, zbog čega rijetko pokrivaju realne troškove. Skloništa zato premošćavaju „rupe“ u finansiranju kombinovanjem sredstava namijenjenih borbi protiv nasilja u porodici i projektnih grantova donatora, kako bi zadržalo tim i održalo kontinuirano pružanje usluga.

**Crna Gora** obezbjeđuje godišnje finansiranje licenciranom skloništu koje vodi organizacija civilnog društva, uz dodatna sredstva od centara za socijalni rad po korisniku. Iako ovaj model donosi određenu predvidljivost, ne pokriva inicijalne troškove licenciranja, niti garantuje stabilno finansiranje usluga van osnovnog smještaja. Državno sklonište za djecu finansira se iz budžeta, ali organizacije civilnog društva i dalje ocjenjuju sistem kao krhak, konkurentan i nedovoljno stabilan.

**Sjeverna Makedonija** obezbjeđuje ograničenu podršku putem Ministarstva socijalne politike, pokrivajući komunalne troškove i dio izdataka po korisniku. Međutim, ovaj doprinos nije dovoljan za



angažman 24/7, zdravstvenu zaštitu, stručni tim ili aktivnosti reintegracije, pa se sklonište i dalje u velikoj mjeri oslanja na međunarodne donatore.

**Srbija** u potpunosti finansira državno Prihvatilište kao dio sistema socijalne zaštite. Istovremeno, licencirana usluga stanovanja uz podršku udruženja Atina, jedine specijalizovane organizacije civilnog društva ovog tipa, i dalje nema pristup državnom finansiranju. Ona funkcioniše isključivo zahvaljujući međunarodnim donatorima i prihodima socijalnog preduzeća Bagel Bejgl, što ukazuje na strukturalni jaz: licenca donosi formalno priznanje, ali ne i sistemsku podršku, zbog čega su upravo usluge koje sprovode organizacije civilnog društva najranjivije.

## Usluge u skloništu

U svih pet zemalja u regionu skloništa pružaju uglavnom sličan paket osnovnih usluga. Žrtvama su dostupni bezbijedan smještaj, hrana i odjeća, psihološka podrška, pravna i administrativna pomoć, zdravstvena zaštita, kao i mogućnosti za obrazovanje i stručno osposobljavanje. Pristup se zasniva na vođenju slučajeva uz individualne planove podrške, koje zaposleni razvijaju zajedno sa korisnicima. Skloništa takođe nastoje da uspostave strukturiran dnevni ritam kroz savjetovanje, radionice, kulturne i rekreativne aktivnosti i aktivnosti reintegracije.

Uprkos zajedničkom okviru, obim i kvalitet usluga značajno variraju u zavisnosti od izvora finansiranja, broja zaposlenih i kvaliteta lokalnih partnerstava. Pristup zdravstvenoj zaštiti često zavisi od saradnje sa javnim zdravstvenim ustanovama, ali su kašnjenja i neujednačena dostupnost uobičajeni. Psihoterapija je najčešće dostupna isključivo kroz privatne terapeute koje pokrivaju donatorski projekti. Pravnu pomoć pružaju advokati ili pro bono ili kroz državne programe, ali je pristup i dalje nekonzistentan. Podrška obrazovanju je najrazvijenija za djecu, dok su programi stručnog osposobljavanja i zapošljavanja za odrasle sporadični i uglavnom povezani sa spoljnim projektima. Ekonomsko osnaživanje i dugoročna stambena rješenja ostaju među najslabije razvijenim segmentima u cijelom regionu.

Specijalizovane usluge za određene profile žrtava su ograničene. Skloništa za muškarce ne postoje u većini zemalja, pa se rješenja pronalaze ad hoc. Usluge za djecu su bolje razvijene, ali veoma neujednačene: neka skloništa obezbjeđuju sveobuhvatan obrazovni program, dok se druga oslanjaju na lokalne škole. Djeca sa složenim potrebama u ponašanju ili mentalnim zdravljem posebno teško pronalaze adekvatan smještaj, jer ne postoje specijalizovani objekti. Nedostaju i programi za žrtve trgovine ljudima koje imaju teža mentalna oboljenja ili poremećaje upotrebe supstanci, što stavlja veliki teret na osoblje skloništa, koje se često suočava sa slučajevima za koje nema adekvatne podrške.

Trajanje boravka je u većini zemalja formalno propisano, najčešće u rasponu od šest mjeseci do jedne godine. U praksi, boravak je vrlo fleksibilan i prilagođava se ličnim potrebama, trajanju sudskih postupaka i dostupnosti reintegracionih opcija. Za odrasle boravak obično traje kraće od godinu dana, ali se često produžava ako žrtva nije spremna za samostalan život. Za djecu je boravak značajno duži (u određenim slučajevima i godinama), posebno kada ne postoje bezbjedne porodične alternative, hraniteljske porodice ili adekvatne ustanove socijalne zaštite. U BiH i Sjevernoj Makedoniji zabilježeni su slučajevi ostanka do punoljetstva, dok su u Albaniji neki maloljetnici ostajali i po više godina, čak i do decenije.



Izlazne strategije u svim zemljama su slične: povratak u porodicu, hraniteljski smještaj, premještaj u drugu ustanovu socijalne zaštite, samostalni život uz podršku zajednice ili dobrovoljni povratak u zemlju porijekla. Međutim, dugoročna podrška reintegraciji ostaje slabo razvijena. Mnoge žrtve, naročito djeca bez bezbjedne porodične mreže i strani državljani koji se ne žele vratiti u zemlju porijekla, izlaze iz skloništa bez jasne perspektive i stabilnih rješenja.

Generalno, obrazac je isti širom regiona: skloništa obezbjeđuju širok skup osnovnih usluga i pokazuju značajnu fleksibilnost u pogledu trajanja boravka, ali kvalitet specijalizovane podrške i dugoročna održivost ostaju neujednačeni. To je posljedica ograničenog državnog finansiranja i oslanjanja na privremene projektne fondove, zbog čega žrtve ostaju u ranjivom položaju i nakon završetka kratkoročne zaštite.

## Reintegracija

Reintegracija je strukturisani proces usmjeren na podršku žrtvama trgovine ljudima u obnovi njihovog života kroz oporavak, ekonomsku nezavisnost i jednak pristup i mogućnosti za učešće i donošenje odluka. Ona zahtijeva bezbjedno i stabilno okruženje, zadovoljavanje osnovnih potreba, mogućnosti za obrazovanje i zapošljavanje, kao i kontinuiranu psihološku i socijalnu podršku. Uspješna reintegracija se najbolje postiže kroz fazni i multidisciplinarni pristup koji obezbjeđuje i trenutnu stabilizaciju i dugoročnu nezavisnost.

Reintegracija je u regionu jasno prepoznata kao najslabija karika sistema podrške žrtvama trgovine ljudima. Iako skloništa tokom boravka pružaju određene elemente reintegracije (obrazovanje, stručno osposobljavanje, psihosocijalnu podršku, pripremu za samostalan život, kao i rad sa porodicama i zajednicama), strukturisana zaštita nakon izlaska iz skloništa i dugoročno praćenje uglavnom nedostaju ili su veoma slabo razvijeni.

U praksi, skloništa kojima upravljaju organizacije civilnog društva pokušavaju da popune ove praznine kroz polunezavisne oblike stanovanja, programe stručnog osposobljavanja i savjetovanje pri zapošljavanju. U Albaniji organizacije poput Different & Equal i Vatra pružaju podršku žrtvama u iznajmljenim stanovima i ostaju u kontaktu sa njima godinama nakon izlaska iz skloništa, dok Tjetër Vizion i Mary Ward Loreto nude dnevne centre i terenske usluge.

U BiH organizacija Budućnost poznata je po tome da neposredno po izlasku iz skloništa obilazi bivše korisnike i pomaže im u pronalaženju posla u lokalnim fabrikama i poljoprivredi, dok je Lara razvila sopstvenu mrežu poslodavaca na koje upućuje korisnice. Ipak, većina ovih aktivnosti usmjerena je na žene koje su preživjele porodično nasilje, dok su žrtve trgovine ljudima, naročito djeca, marginalizovane.

U Srbiji udruženje Atina, kome je reintegracija centralna oblast rada, obezbjeđuje dugoročnu terensku i dnevnu podršku bivšim korisnicama, uključujući zapošljavanje, kao i obuke kroz socijalno preduzeće Bagel Bejgl, gdje one stiču radne vještine i iskustvo. Međutim, van Beograda mogućnosti su i dalje veoma ograničene.

U Sjevernoj Makedoniji Open Gate nastavlja podršku kroz obrazovanje, pristup medicinskim tretmanima i savjetovanje, ali nedostatak prelaznog stanovanja u velikoj mjeri ograničava obim reintegracije.



U Crnoj Gori sklonište u Nikšiću kroz SOS liniju podržava korisnike tokom boravka, ali je podrška nakon izlaska iz skloništa veoma ograničena, jer centri za socijalni rad nemaju kapacitete za dugoročno vođenje slučajeva.

Uprkos ovim naporima, reintegraciju širom regiona potkopavaju ozbiljni sistemski nedostaci. Podrška za stanovanje je nedovoljna; osim povremeno obezbijeđenih stanova kroz donatorske projekte ne postoje održive alternative. Mogućnosti zapošljavanja su ograničene zbog barijera na tržištu rada i stigmatizacije žrtava.

Djeca se suočavaju sa dodatnim preprekama: povratak u školu često je otežan za one koji su eksploatisani kroz prinudno prosjačenje ili prinudni brak, a usluge mentalnog zdravlja za maloljetnike sa teškim traumama ili problemima u ponašanju gotovo ne postoje.

Za odrasle, naročito one sa slabim obrazovanjem i radnim iskustvom, reintegracija često ostane površna i kratkotrajna, zbog čega rizik od ponovne trgovine ljudima ostaje visok.

U svih pet zemalja reintegracija u najvećoj mjeri zavisi od organizacija civilnog društva i donatorskog finansiranja, a ne od državnih institucija. Iako su centri za socijalni rad i službe za zapošljavanje formalno odgovorni za pružanje podrške, oni u praksi nemaju ni kapacitete, niti specijalizovana znanja za kontinuirani rad sa žrtvama. Kontakt nakon izlaska iz skloništa često se svodi na posvećenost i upornost osoblja, a ne na institucionalizovane mehanizme.

Zbog toga većina žrtava napušta skloništa bez jasnog puta ka dugoročnoj stabilnosti, suočavajući se sa rizikom od siromaštva, marginalizacije i ponovne eksploatacije.

Zaključak je nedvosmislen: dok je akutna faza oporavka u skloništima relativno dobro organizovana, prelazak na samostalan život ostaje najkrhkiji i najmanje održiv dio sistema. Reintegracija je i dalje „karika koja nedostaje“ – bez nje žrtve trgovine ljudima ostaju nezaštićene upravo onda kada im je dugoročna podrška najpotrebnija.



# NACIONALNI IZVJEŠTAJ MAPIRANJA ZA BOSNU I HERCEGOVINU

*Bosna i Hercegovina je zemlja porijekla, tranzita i odredišta za trgovinu ljudima. Žrtve trgovine ljudima se iskorištavaju za seksualnu eksploataciju, prisilno prosjačenje, prisilni kriminal, radnu eksploataciju i prisilne brakove. Posljednjih godina, strane žrtve su bili državljani Hrvatske, Filipina, Slovenije i Urugvaja. Žene i djevojke iz drugih evropskih zemalja ostaju ranjive na seksualnu eksploataciju unutar BiH, dok se građanima BiH trguje radi seksualne eksploatacije i prisilnog rada širom Evrope. Ilegalni migranti i izbjeglice iz Afganistana, Irana, Iraka, Maroka, Pakistana, Sirije i susjednih država, koji prolaze ili ostaju zaglavljani u BiH, izloženi su naročitom riziku, a posebno žene i djeca bez pratnje. U Izvještaju o trgovini ljudima američkog State Departmenta za 2024. godinu, BiH je klasifikovana kao zemlja 2. kategorije.*

## Identifikacija i upućivanje žrtava

Sistem identifikacije i upućivanja žrtava trgovine ljudima u BiH je fragmentiran i nedosljedan u različitim oblastima nadležnosti. Po zakonu, samo sudske vlasti mogu formalno priznati žrtvu trgovine ljudima, dok drugi akteri - uključujući policiju, centre za socijalni rad i nevladine organizacije - mogu tretirati pojedince kao potencijalne žrtve. Dva pravna instrumenta regulišu ovaj proces: Pravila za zaštitu žrtava i svjedoka žrtava trgovine ljudima i Pravilnik o zaštiti stranaca žrtava trgovine ljudima.

Sumnjivi slučajevi prijavljuju se Državnoj agenciji za istrage i zaštitu (SIPA) i nadležnom tužilaštvu dok je za strane državljane nadležna Služba za poslove sa strancima. Žrtvama trgovine ljudima obično se dodjeljuje status potencijalne žrtve i mogu se uputiti u akreditovana skloništa/sigurne kuće po nalogu tužilaštva.

U praksi, procedure su nejasne i nedovoljno se primjenjuju. Ispitanici su istakli nedostatak usklađenih pravila i centralne baze podataka, što rezultuje nedosljednim praksama i nepouzdanom statistikom. Problem nedovoljne identifikacije i dalje je izražen, posebno među djecom u prisilnom prosjačenju i ranim brakovima, kao i među nelegalnim migracijskim tokovima. Uprkos velikim migracijskim tokovima od 2018. godine, otkriven je samo mali broj slučajeva trgovine ljudima, što se pripisuje jezičkim barijerama, nedostatku povjerenja u vlasti, nedostatku osoblja i brzom kretanju migranata.



Između 2022. i 2024. godine, zabilježeno oko 30-37 potencijalnih žrtava trgovine ljudima na godišnjem nivou, pri čemu su djeca kontinuirano bila u većini, naročito djevojčice, dok su odrasli muškarci identifikovani u malom broju slučajeva.

| Žrtve trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini, 2022-2024. |          |       |       |       |
|----------------------------------------------------------|----------|-------|-------|-------|
|                                                          |          | 2024. | 2023. | 2022. |
| Ukupno                                                   |          | 37    | 32    | 37    |
| Žene                                                     |          | 16    | 22    | 28    |
| Muškarci                                                 |          | 21    | 10    | 9     |
| Odrasli                                                  | Žene     | 5     | 7     | 6     |
|                                                          | Muškarci | 7     | 0     | 1     |
| Djeca                                                    | Žene     | 11    | 15    | 22    |
|                                                          | Muškarci | 14    | 10    | 8     |

Izvor: Ministarstvo bezbjednosti BiH

Prema podacima Ministarstva bezbjednosti, potrebu za skloništem imalo je 75,7% ukupnog broja žrtava u 2022. godini, 62,5% u 2023. godini, te 64,9% u 2024. godini.

## Pravni i politički okvir

Podrška žrtvama formalno je regulisana Pravilima za zaštitu žrtava i svjedoka žrtava trgovine ljudima i Pravilnikom o zaštiti stranaca žrtava trgovine ljudima.

Oba pravilnika propisuju pravo na smještaj u sklonište i obuhvata set pratećih usluga, iako njihova primjena u praksi nije ujednačena. Za strane žrtve trgovine ljudima smještaj u sklonište koji obezbjeđuje Služba za poslove sa strancima omogućava pristup hitnoj medicinskoj pomoći, psihološkoj podršci, pravnim savjetima u vezi sa boravišnim statusom, stručnom osposobljavanju, pristupu tržištu rada, kao i podršci u procesu repatrijacije. Nadležni organi su dužni da prilikom pružanja ovih usluga uzmu u obzir uzrast, pol i specifične potrebe žrtava, s posebnim fokusom na djecu.

Za državljane BiH, pravila predviđaju siguran smještaj, medicinsku i psihološku njegu, pravnu pomoć, obrazovanje, stručno osposobljavanje, socijalnu zaštitu i posebnu zaštitu djece i ranjivih grupa. U ovlaštenim sigurnim kućama koje vode nevladine organizacije predviđene su dodatne usluge kao što su prevoz, odjeća, hrana, higijena, savjetovanje i radno-okupaciona terapija.

U 2022. godini usvojeni su Minimalni standardi i kriteriji za odabir nevladinih organizacija koje pružaju smještaj i pomoć žrtvama trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini, koji regulišu smještaj, uslove stanovanja, obrazovanje, zdravlje, reintegraciju, prava, informisanje i privatnost. Međutim, ispitanici su naglasili da se ovi standardi još uvijek ne primjenjuju široko u praksi.



Uprkos relativno sveobuhvatnom pravnom okviru, pomoć žrtvama izvan sistema skloništa i dalje je ograničena. GRETA je u više navrata ukazivala na nedostatak struktura koje finansira država, osim sigurnih kuća, kao i na hronični nedostatak resursa u centrima za socijalni rad, probleme za koje ispitanici potvrđuju da su i dalje prisutni.

Strategija za suzbijanje trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini za period 2024–2027. godine uspostavlja sveobuhvatan pristup zaštiti žrtava, uključujući uređenje sistema skloništa, njihovu akreditaciju i finansiranje, jačanje nadzora, kao i uspostavljanje centralnog registra. Strategija naglašava standardizovan, na žrtvu usmjeren sistem, obezbjeđivanje smještaja u roku od 72 sata od identifikacije u svim entitetima, kantonima i Brčko Distriktu, uvođenje specijalizovanih mjera za djecu i žene, te kontinuirano praćenje pristupa obrazovanju, zdravstvenoj zaštiti, pravnoj pomoći, reparaciji i reintegraciji.

Akcioni plan Federacije BiH predviđa unapređenja kroz predstojeće usvajanje Zakona o socijalnoj zaštiti, dok Akcioni plan Republike Srpske ne sadrži konkretne mjere koje se odnose na skloništa.

## Licenciranje i standardi

U Bosni i Hercegovini ne postoji formalizovan sistem licenciranja skloništa za žrtve trgovine ljudima. Umjesto toga, četiri sigurne kuće kojima upravljaju nevladine organizacije funkcionišu na osnovu godišnjih protokola o saradnji sa Ministarstvom bezbjednosti BiH. Ovi protokoli, koji se uključuju putem godišnjih javnih poziva, imaju dvostruku ulogu, jer istovremeno predstavljaju osnov za autorizaciju rada i obezbjeđivanje finansijskih sredstava. Samo sigurne kuće sa važećim protokolima imaju pravo na državne naknade za smještaj žrtava, iako formalne zabrane za upućivanje žrtava u neovlaštena skloništa ne postoje.

Iako su Minimalni standardi i kriteriji za odabir organizacija civilnog društva koje pružaju sklonište i pomoć usvojeni 2022. godine, ispitanici navode da su provjere prostornih uslova i kapaciteta osoba bile površne i uglavnom ograničene na ispunjavanje osnovnih strukturnih zahtjeva. U praksi, sistem više funkcionise kao ugovorni aranžman nego kao formalizovana i strukturirana šema licenciranja. Sve sigurne kuće istovremeno zbrinjavaju i žrtve trgovine ljudima i žrtve nasilja u porodici, pri čemu one koje se nalaze u Republici Srpskoj primjenjuju standarde razvijene za zaštitu žrtava nasilja u porodici, budući da su ti standardi zahtjevniji.

Mehanizmi monitoringa i kontrole kvaliteta ostaju ograničeni. Iako su sigurne kuće obavezne da dostavljaju godišnje izvještaje o korisnicima i finansijske izvještaje, nadzor od strane nadležnih institucija je rijedak i neredovan. Stoga interni mehanizmi, poput rada multidisciplinarnih timova i korištenja obrazaca za povratne informacije od strane žrtava, predstavljaju glavni oblik praćenja kvaliteta usluga.

## Sigurne kuće

Trenutno u Bosni i Hercegovini djeluju četiri sigurne kuće kojima upravljaju nevladine organizacije i koje pružaju smještaj žrtvama trgovine ljudima. Riječ je o sigurnim kućama kojima upravljaju Fondacija „Lara” u Bijeljini, Udruženje građana „Budućnost” u Modriči, Udruženje „Žene sa Une” u Bihaću i Udruženje „Žene BiH” u Mostaru. Sve navedene sigurne kuće istovremeno pružaju usluge i žrtvama nasilja u porodici.



Ove organizacije spadaju među najiskusnije nevladine aktere u zemlji, sa kontinuiranim djelovanjem od ranih 2000-ih godina. Rad obavljaju u prostorijama u vlastitom vlasništvu, čime se obezbjeđuju stabilnost i kontinuitet pružanja usluga. Njihovi smještajni kapaciteti kreću se između 20 i 32 kreveta, uz jasno definisan broj mjesta namijenjenih žrtvama trgovine ljudima.

#### Žrtve u sigurnoj kući Fondacije „Lara“ Bijeljina, 2022-2024.

|               |         | 2024. | 2023. | 2022. |
|---------------|---------|-------|-------|-------|
| Ukupno        |         | 3     | 10    | 4     |
| Uzrast        | Odrasli | -     | 1     | -     |
|               | Djeca   | 3     | 9     | 4     |
| Državljanstvo | Domaći  | 3     | 9     | 4     |
|               | Stranci | -     | 1     | -     |

Izvor: Fondacija „Lara“

Sve sigurne kuće pružaju smještaj ženama i djeci (djevojčicama i dječacima). Sigurna kuća „Žene sa Une“ takođe prima i muškarce, što je čini jedinom ustanovom ove vrste u Bosni i Hercegovini. Djeca čine preovlađujuću grupu korisnika, naročito u slučajevima prosjačenja, ranih brakova i seksualnog iskorištavanja. Broj stranih žrtava i dalje je relativno nizak, iako je u posljednjem periodu zabilježen porast slučajeva radne eksploatacije.

#### Žrtve u sigurnoj kući Udruženja „Žena BiH“ Mostar, 2022-2024.

|               |         | 2024. | 2023. | 2022. |
|---------------|---------|-------|-------|-------|
| Ukupno        |         | 3     | 1     | 2     |
| Uzrast        | Odrasli | 1     | -     | 1     |
|               | Djeca   | 2     | 1     | 1     |
| Državljanstvo | Domaći  | 2     | 1     | 2     |
|               | Stranci | 1     | -     | -     |

Izvor: Žena BiH

Prijem u sigurne kuće vrši se na osnovu zahtjeva za smještaj kojeg podnose tužioci, policija ili centri za socijalni rad, dok je za odrasle potrebno i njihovo odobrenje. U slučaju djece, odluku o smještaju donosi centar za socijalni rad, uz saglasnost djeteta za prijem. Osobe s teškim psihijatrijskim stanjima ili aktivnim ovisnostima obično se ne primaju zbog nedostatka odgovarajućeg kliničkog kapaciteta. Ipak, u situacijama kada ne postoji alternativni smještaj, skloništa su ponekad primorana da prihvate i ovu grupu žrtava trgovine ljudima, što dodatno opterećuje njihove već ograničene kapacitete.



### Žrtve u sigurnoj kući Udruženja građana „Budućnost“ Modriča, 2022-2024.

|               |         | 2024. | 2023. | 2022. |
|---------------|---------|-------|-------|-------|
| Ukupno        |         | 12    | 4     | 10    |
| Uzrast        | Odrasli | 4     | 1     | 2     |
|               | Djeca   | 8     | 3     | 8     |
| Državljanstvo | Domaći  | 10    | 4     | 10    |
|               | Stranci | 2     | -     | -     |

Izvor: Budućnost

Sva skloništa funkcionišu kao zatvoreni ili poluzatvoreni objekti, sa osobljem dostupnim 24 sata dnevno, stalnim nadzorom i kontrolisanim pristupom. Lokacije skloništa se smatraju povjerljivim, iako nisu uvijek potpuno tajne. Osoblje prati korisnike prilikom odlazaka u škole, zdravstvene ustanove ili na sudska ročišta, a u situacijama kada procjena rizika to zahtijeva, obezbjeđuje se i policijska pratnja.

### Žrtve u sigurnoj kući Udruženja „Žene sa Une“ Bihać, 2022-2024.

|               |         | 2024. | 2023. | 2022. |
|---------------|---------|-------|-------|-------|
| Ukupno        |         | 15    | 14    | 12    |
| Uzrast        | Odrasli | 2     | -     | 1     |
|               | Djeca   | 13    | 14    | 11    |
| Državljanstvo | Domaći  | 8     | 13    | 10    |
|               | Stranci | 7     | 1     | 2     |

Izvor: Žene sa Une

Osoblje skloništa zadovoljava minimalne standarde, uključujući psihologa, socijalnog radnika, pravnika i pomoćno osoblje. Ipak, organizacije se suočavaju s poteškoćama u održavanju adekvatne kadrovske pokrivenosti, budući da su plate ovisne o projektnom finansiranju i često se isplaćuju retroaktivno. Svi zaposlenici ističu značajno opterećenje poslom, umor i oslanjanje na kratkoročne ugovore, iako postoji sistem stručne supervizije.

## Finansiranje

Finansiranje sigurnih kuća za žrtve trgovine ljudima u Bosni i Hercegovini je nepouzdan i gotovo u potpunosti zavisi od godišnjih grantova Ministarstva bezbjednosti BiH. Protokoli se često potpisuju tek krajem godine, što prisiljava sigurne kuće da mjesecima finansiraju usluge iz vlastitih



sredstava. Plaćanja su uvijek retroaktivna, a dnevna cijena smještaja varira godišnje, što stvara značajnu neizvjesnost. Razlog tome je tradicionalno kasno usvajanje državnog budžeta, jer izdvajanja za skloništa ovise o tome. Dnevna cijena smještaja nije unaprijed određena, već se izračunava dijeljenjem dodijeljenog iznosa sa ukupnim brojem dana smještaja u svim sigurnim kućama. Iako je taj iznos 2024. godine značajno povećan, i dalje nije dovoljan da pokrije sve potrebe.

U 2022. godini sedam nevladinih organizacija je potpisalo protokole sa Ministarstvom bezbjednosti BiH, dok su u 2023. prihvaćena samo četiri, jer je Ministarstvo tvrdilo da dodatni kapaciteti nisu potrebni zbog smanjenja broja identifikovanih žrtava. Samo skloništa sa važećim protokolima primaju naknade.

Za razliku od sigurnih kuća za žrtve nasilja u porodici, gdje su refundacije troškova kvartalne i predvidljive, finansiranje usluga za žrtve trgovine ljudima ostaje nestabilno. Zbog toga se sigurne kuće često oslanjaju na unakrsne subvencije, donatorske projekte ili fondove namijenjene žrtvama nasilja u porodici. Fondacija „Lara“ upravlja svojom sigurnom kućom bez posebnog projektnog finansiranja od 2012. godine, oslanjajući se isključivo na državna sredstva za žrtve nasilja u porodici i trgovine ljudima. Udruženje „Budućnost“ održava plate osoblja kroz solidarnost donatora, dok „Žene BiH“ posluje u deficitu. Sve organizacije su navele da bi, u slučaju prestanka državnog finansiranja, usluge za žrtve trgovine ljudima prestale da funkcionišu.

Intervjuisane osobe preporučile su da država utvrdi jasnu i odvojenu dnevnu cijenu smještaja, nezavisnu od plata osoblja i režijskih troškova, te, u najboljem slučaju, uspostavi trajne budžetske linije ili višegodišnje ugovore. Minimalno, plaćanja bi trebala biti pravovremena i predvidljiva.

## Usluge u sigurnim kućama

Skloništa pružaju sveobuhvatne usluge, iako se obim i kvalitet razlikuju. Osnovni elementi uključuju siguran smještaj, hranu, medicinsku njegu, psihološku podršku, pravnu pomoć, socijalno savjetovanje, stručno osposobljavanje, pomoć pri reintegraciji, a za strane žrtve i podršku pri repatrijaciji.

Medicinska njega varira između skloništa: „Lara“ ima sporazume s lokalnim zdravstvenim centrima, „Žene BiH“ se oslanjaju na privatne klinike, dok „Budućnost“ direktno snosi troškove. Psihološka podrška se pruža kroz interno stručno osoblje ili vanjske terapeute. Pravna pomoć je fragmentirana: „Lara“ ima pravnike u kancelariji i u sigurnoj kući koji mogu pružiti savjetovanje i pomoć pri pisanju podnesaka i prijave za odrasle, ali ne i zastupanje na sudu. Ostala skloništa se oslanjaju na pro-bono advokate, uključujući udruženje „Vaša prava“, koje pruža besplatnu pravnu pomoć. Pristup pravnoj pomoći nije uvjetovan saradnjom s organima za provođenje zakona.

Djeca dobijaju zakonskog staratelja putem centara za socijalni rad, koji koordiniraju sa skloništim po pitanju obrazovanja i zdravstvene zaštite. Škole su uključene kako bi se osigurao kontinuitet u obrazovanju, iako je reintegracija u formalno obrazovanje za djecu sa ulice često otežana. Korisnici koji su nelegalni migranti dobijaju sličnu podršku, iako jezičke barijere i nevoljkost za duže zadržavanje otežavaju pružanje pomoći.

Ispitanici su istakli da su ekonomsko osnaživanje i dugoročno obrazovanje najslabija područja, s vrlo malo sistemskih programa za reintegraciju.



## Sigurnost i trajanje boravka

Sve sigurne kuće primjenjuju stroge sigurnosne mjere: nadzor, rešetke na prozorima, kontrolisani ulazak i saradnju s policijom. Procjene rizika vlasti nedosljedno provode, a sigurne kuće često provode svoje vlastite procjene. Nisu prijavljena veća kršenja sigurnosti u periodu 2022.–2024., iako korisnici često izražavaju strah od počinitelja ili od vraćanja u nesigurne porodice. Trajanje boravka je fleksibilno.

U "Budućnosti", pravila predviđaju šest mjeseci do godinu dana, ali žrtve ostaju duže ako je potrebno. U "Žena BiH", prosječan boravak traje dva mjeseca; odrasli mogu otići ranije uz odricanje od odgovornosti, dok boravak djece zavisi od centara za socijalni rad. "Lara" je prijavila prosjek od šest mjeseci, ali jedna djevojčica je ostala skoro četiri godine kako bi završila školovanje. "Žene sa Une" su prijavile neke od najdužih boravaka, preko 1000 dana u 2024. Izlazak iz sigurne kuće se dešava kada se uslovi smatraju sigurnim, na zahtjev žrtve ili u slučajevima kršenja pravila. Što se tiče djece, nakon napuštanja sigurne kuće, ona se ili vraćaju svojim porodicama ili se premještaju u drugu ustanovu socijalne zaštite.

## Reintegracija

Reintegracija predstavlja najslabiji element sistema podrške u Bosni i Hercegovini. Sigurne kuće pružaju određenu podršku tokom boravka korisnika, ali nedostaje sistematska naknadna podrška nakon izlaska.

"Budućnost" je jedina organizacija koja ima strukturisano praćenje bivših korisnika, posjećujući ih u roku od 15 dana i pružajući podršku pri zapošljavanju kroz poljoprivredu ili saradnju s fabrikama. "Lara" održava kontakt sa korisnicima, ohrabrujući ih da se jave, dok osoblje skloništa povremeno kontaktira bivše korisnike kako bi provjerilo njihovu dobrobit. Tokom boravka, osoblje i korisnici zajednički razvijaju strategiju izlaska, prilagođenu dobi i preferencijama korisnika, kao dio plana rada skloništa. "Lara" takođe pruža podršku u traženju posla i izgradila je mrežu poslodavaca spremnih da zaposle korisnike. Međutim, ova vrsta podrške primarno je namijenjena žrtvama nasilja u porodici, budući da većina žrtava trgovine ljudima smještenih u sigurnoj kući "Lare" čine djeca mlađa od 12 godina. "Žene BiH" i "Žene sa Une" prijavile su ograničenu ili nikakvu strukturisanu naknadnu podršku.

Identifikovane potrebe bivših korisnika uključuju pristup stambenom zbrinjavanju, obrazovanje za djecu, zapošljavanje za odrasle i kontinuiranu psihološku podršku. Mnogi korisnici napuštaju skloništa sa ograničenim praktičnim vještinama, dok strane žrtve trgovine ljudima rijetko ostaju u zemlji. Centri za socijalni rad bi trebali imati centralnu ulogu u reintegraciji, ali su preopterećeni i nedovoljno specijalizovani za ovu oblast.

Ispitanici su naglasili da, iako je kontinuirana potreba za sigurnim kućama jasna, sistem bi trebalo dopuniti snažnijom podrškom u zajednici, dugoročnim smještajem i programima reintegracije kako bi se izbjegao ciklus privremene zaštite bez održivih rezultata.



## Preporuke učesnika/ca iz BiH

Učesnici u istraživanju istakli su sljedeća prioritetna područja neophodna za unapređenje:

- **Licenciranje i standardi:** Usvajanje formalnog sistema licenciranja skloništa/sigurnih kuća i obavezna, certificirana obuka za osoblje, uz re-licenciranje i kontinuiranu edukaciju.
- **Finansiranje:** Predvidljivo, adekvatno finansiranje putem stalnih budžetskih linija ili višegodišnjih sporazuma, osiguravajući pokrivanje plata osoblja i operativnih troškova, umjesto oslanjanja na retroaktivne naknade.
- **Specijalizovana podrška:** Jače uključivanje centara za socijalni rad, razvoj dugoročnih rješenja za djecu (uključujući hraniteljstvo i specijalizovane ustanove) i prilagođene usluge za složene slučajeve (psihijatrijske, ovisnosti, invaliditet).



# GLASOVI ŽRTAVA

---

Vremenom se u borbi protiv trgovine ljudima pokazalo da žrtve ne mogu biti samo korisnice podrške, njihov glas mora da se čuje i uvažava. Njihova iskustva osvjetljavaju stvarnost na način koji politike i institucije same po sebi ne mogu u potpunosti da obuhvate. Kada se žrtavama da prostor da govore, one unose iskrenost, jasnoću i uvide koji čine odgovore humanijim i djelotvornijim. Njihovo uključivanje nije samo pitanje poštovanja, već i način da se obezbijedi da rješenja zaista odgovaraju njihovim potrebama i izazovima.

Sa mnogo hrabrosti i velikodušnosti, 11 žrtava iz Albanije, BiH, Sjeverne Makedonije i Srbije podijelilo je svoje glasove i perspektive za potrebe ovog istraživanja. Govorile su o svom prvom kontaktu sa sistemom podrške, načinu na koji su njihove potrebe procjenjivane i kako se brinulo o njihovoj bezbjednosti. Dijelile su iskustva i nivo zadovoljstva smještajem u skloništu i drugim vidovima pomoći, govorile o procesu reintegracije, ukazivale na značajne nedostatke u postojećim uslugama i predlagale načine za unapređenje.

One su komentarisale svoj prvi kontakt i pristup uslugama koje su koristile, način na koji je vršena procjena njihovih potreba, kako se štitila njihova bezbjednost, detaljnije opisale iskustvo i zadovoljstvo skloništem i podrškom koju su dobijale, svoje potrebe i iskustva tokom reintegracije, ključne nedostatke usluge skloništa i drugih usluga, kao i svoje prijedloge za unapređenje.

## Prvi kontakt i pristup uslugama

*„U početku sam bila uplašena i zbunjena,  
ali kad sam vidjela koliko je osoblje ljubazno i ukazuje  
i poštovanje, počela sam da se osjećam sigurno. To je bio prvi  
trenutak kada sam osjetila da više nisam sama.“*

Za većinu žrtava, prvi kontakt sa uslugama podrške ostvario se preko policije, centara za socijalni rad ili advokata. U nekim slučajevima, prijatelji ili čak potpuni neznanci pomogli su im da dođu do skloništa. Dok neke nikada ranije nisu čule za takve usluge, druge su bile upućene od strane profesionalaca koji su odmah prepoznali potrebu za sigurnim smještajem i zaštitom.

Prvi trenuci ulaska u sklonište često su bili obilježeni strahom, zbunjenošću i neizvjesnošću. Žrtve su opisivale osjećaj strepnje zbog onoga što ih čeka, nepoznavanje pravila, kao i nepovjerenje prema novim osobama nakon traumatičnih iskustava. Za neke je dolazak u sklonište u početku ličio na još jedan zatvoren prostor, nalik pritvoru. Za druge je predstavljao olakšanje i nadu u trenutku kada su shvatile da napuštaju opasno okruženje.

Gotovo sve su se složile da je stav osoblja, koji je podrazumijevao umirivanje, poštovanje i strpljenje, imao presudnu ulogu u tome da se ti prvi teški dani pretvore u početak osjećaja sigurnosti i oporavka.



Pravila i procedure uglavnom su im objašnjena odmah po dolasku, iako se nisu uvijek jasno sjećale svega rečenog. Mnoge su rekle da su bile preplavljene osjećanjima i da nisu mogle sve da upamte, ali su kasnije razumjele svoja prava, obaveze i dnevnu rutinu. Neke su navele da su dobile pisana pravila na potpis, dok su druge istakle da je osoblje više puta ponavljalo objašnjenja kada god je to bilo potrebno. Za mnoge su upravo ta jasna uputstva, uz dostupnost i ljubaznost osoblja, pomogla da se smire i postepeno osjete kao kod kuće.

Uprkos razlikama u detaljima, priče preživjelih imaju zajedničku nit: prelazak iz stanja straha i nesigurnosti u osjećaj olakšanja i povjerenja, omogućen prisustvom posvećenih profesionalaca koji su imali vremena da objasne, podrže i jednostavno budu tu.

## Prepoznavanje potreba i oblikovanje podrške

*„Nisu me samo pitali: ‘Šta ti treba?’,  
ostali su sa mnom dok nisam uspjela da nađem riječi,  
a onda su mi pomogli da se to i ostvari.“*

Po dolasku, većinu žrtava dočekalo je osoblje koje se predstavilo, objasnilo uslugu i pitalo ih za hitne i dugoročnije potrebe. Mnoge opisuju svoje prve razgovore kao mirne i praktične: ponude hrane, čiste odjeće ili paketa dobrodošlice; pitanja o zdravstvenom stanju; objašnjenja, korak po korak, šta će se dalje dešavati. Nekoliko njih je naglasilo da je osoblje ponavljalo informacije u više navrata, svjesno toga da šok i iscrpljenost otežavaju da se sve odmah razumije.

Kroz sve priče, preživjele su imale utisak da se njihova situacija i želje zaista uzimaju za ozbiljno. Osoblje ih je pitalo šta im treba „sada“ (bezbjednost, odmor, lijekovi, osoba od povjerenja kojoj mogu da se jave), a šta žele „poslije“ (školovanje, obuke, dokumenta, terapiju, kontakt sa porodicom). Gdje god je bilo moguće, njihove želje su se uvažavale: jedna je dobila podršku da već prvog dana kuha hranu na koju je navikla; druga je imala pomoć da nastavi fizikalnu terapiju koja joj je ranije bila uskraćena; druge su imale pratnju kod ljekara, pomoć pri dobijanju ličnih dokumenata i zdravstvenog osiguranja, ili uključenje u školu i programe osposobljavanja. Često se pominje i dostupnost osoblja „danju i noću“ kao izvor sigurnosti.

*„Na početku sam bila preplavljena osjećanjima,  
ali su mi sve objašnjavali, iznova i iznova, dok se nisam  
osjetila dovoljno sigurno da sama odlučujem.“*

Učešće žrtava u planiranju podrške generalno je bilo snažno. Opisivale su da su konsultovane oko planova podrške, izbora obrazovanja, termina pregleda, pa čak i oko toga gdje žele da žive nakon izlaska iz skloništa. Posebno su cjenile razgovore koji su ličili na „priču sa prijateljicom“, a ne na formalno ispitivanje, kao i osjećaj da su dio zajednice, a ne objekti nad kojima se sprovodi procedura.

*„Na drugim mjestima su mi govorili šta imaju da ponude;  
ovdje su pitali šta ja želim - i zajedno smo planirali.“*



Ipak, postojale su i važne nijanse. Nekoliko preživjelih je imalo jezičke barijere koje su usporavale razumijevanje; druge su bezbjednosna ograničenja (npr. ograničen pristup telefonu ili internetu) doživljavale kao teška, ali su ih kasnije prihvatile kada su razumjele da su privremena i zaštitna. Jedna je opisala da se osjećala više kao pasivna korisnica nego kao partnerka u odlučivanju, što ukazuje na potrebu da se dobra praksa primjenjuje ujednačeno.

Sve ove nijanse ukazuju na zajedničku poruku: jasna, strpljiva komunikacija i stvarna mogućnost izbora pretvaraju procjenu potreba iz puke „kontrolne liste“ u proces koji je zasnovan na poštovanju i traumama informisanom pristupu.

## Osjećaj sigurnosti u skloništu

*„U skloništu sam se osjećala  
bezbjednije nego ikada u sopstvenoj kući.  
Ništa loše nije moglo da stigne do mene.“*

Sve preživjele su se složile da im je sklonište pružilo osjećaj bezbjednosti kakav ranije nisu imale. Za mnoge, to je prvi put da su mogle mirno da spavaju, bez straha da će ih neko pronaći ili povrijediti. Skloništa su opisivale kao skrivene, zaštićene prostore u koje spoljašnje prijetnje ne dopiru i gdje su se prvi put osjetile dovoljno sigurno da otpočnu oporavak. Neke su čak rekle da su se tu osjećale bezbjednije nego u sopstvenom domu.

Prisustvo osoblja, redovna komunikacija i stroga, ali jasna pravila bili su ključni za ovakav osjećaj sigurnosti. Preživjele su razumjele da pravila, poput ograničenih izlazaka u prvim danima, tajnosti adrese skloništa i kontrolisanog korištenja telefona ili interneta, postoje radi njihove zaštite. Vremenom su ove mjere prestale da doživljavaju kao ograničenja, a sve više kao mehanizme zaštite. Cijenile su to što neko prati da li su se na vrijeme vratile, da li se javljaju, i što je osoblje spremno da reaguje ukoliko nešto pođe po zlu.

*„Na početku su mi pravila djelovala strogo,  
ali sam onda shvatila da su tu zbog nas,  
da nas čuvaju i drže u životu.“*

Bezbjednost u samom skloništu je uglavnom ocijenjena kao visoka, iako su iskustva zajedničkog života sa drugim korisnicama bila različita. Neke su spominjale manje sukobe, posebno kada su žene različitog porijekla i navika boravile zajedno, ali su to vidjele kao podnošljive teškoće koje ne ugrožavaju sveukupnu bezbjednost. Druge su navele probleme poput krađa ili svađa među korisnicama, što je povremeno narušavalo osjećaj sigurnosti. Ipak, većina je naglasila da je osoblje intervenisalo, pomagalo u rješavanju konflikata i da je sklonište i dalje bilo mnogo bezbjednije od spoljnog okruženja.

*„Život sa drugima nije uvijek bio lak,  
ali ni u jednom trenutku nisam osjećala  
da nisam zaštićena.“*



Sve u svemu, iskustva žrtava pokazuju da osjećaj bezbjednosti nije zavisio samo od zaključanih vrata i tajne adrese, već prije svega od povjerenja – povjerenja u osoblje, u pravila koja postoje radi njihove zaštite i u ideju da je moguće oporavljati se u sigurnom okruženju.

## Sklonište kao prostor oporavka i podrške

*„U skloništu sam se  
ponovo osjećala kao žena:  
slobodna, poštovana i shvaćena.“*

Ukupna iskustva preživjelih u skloništimu bila su pretežno pozitivna, iako ne bez izazova. Mnoge su prvi period opisale kao težak zbog novih okolnosti, nepoznatih ljudi i strogih pravila. Međutim, vremenom su sklonište sve više doživljavale kao dom. Više njih je pravilo paralelu sa prethodnim boravkom u kampovima, institucijama ili u porodicama, naglašavajući da su se ovdje prvi put osjetile shvaćeno, poštovano i podržano na način koji ranije nisu iskusile.

Sklonište nije bilo samo mjesto zaštite, već i prostor oporavka i ličnog rasta. Preživjele su govorile da su dobijale psihološku podršku, zdravstvenu njegu i mogućnost da se vrate u školu ili steknu nove vještine. Redovne terapijske sesije, radionice i svakodnevni razgovori sa osobljem bili su im izuzetno dragocjeni. Za neke je najvažnije bilo to što su povratile unutrašnji mir; za druge konkretna pomoć u oblasti zdravlja, obrazovanja ili zapošljavanja. Mnoge su istakle da im je upravo sklonište dalo snagu da počnu da gledaju unaprijed, postavljaju ciljeve i ponovo vjeruju u sebe.

*„Nije to bilo samo mjesto gdje sam preživjela,  
već mjesto gdje sam mogla da se liječim  
i krenem iz početka.“*

Stambeni uslovi su uglavnom opisani kao čisti, udobni i dobro opremljeni, često iznad njihovih očekivanja. Posebno su cjenile to što imaju svoj prostor, dovoljno hrane i higijenskih potrepština, uz osjećaj da im ništa osnovno ne nedostaje. Pojedine su ukazale na nedostatak dvorišta ili spolnog prostora, neurednost nekih korisnica ili povremene krađe, ali ove teškoće nisu narušavale opšti osjećaj sigurnosti i dostojanstva.

*„Na početku mi je bilo teško da se prilagodim,  
ali sam ubrzo prihvatila sklonište kao svoj dom  
i tako sam se i ponašala.“*

Poštovanje privatnosti i ličnog dostojanstva stalno se provlači kroz njihove priče. Preživjele su naglašavale da imaju mogućnost da se povuku kada im je potrebno, da se traži njihov pristanak prije donošenja odluka i da su tretirane kao osobe čije mišljenje ima težinu. Ovo poštovanje se ne odnosi samo na fizičku privatnost, već i na prepoznavanje njihove vrijednosti kao individua. Iako su povremeno postojale tenzije sa drugim korisnicama, gotovo sve su se složile da je osoblje bilo pažljivo, profesionalno i posvećeno zaštiti njihovih prava.



Za većinu, iskustvo boravka u skloništu bilo je više od privremenog smještaja: predstavljalo je prekretnicu, mjesto koje im je ponudilo ne samo sigurnost, već i uslove da počnu da se liječe, da obnove svoj život i zamisle drugačiju budućnost.

## Sveobuhvatna briga i podrška

Žrtve su opisale širok spektar usluga koje su dobijale u skloništim, i koje su pokrivala njihove hitne potrebe, ali i dugoročni oporavak i osamostaljivanje. Zdravstvena zaštita je često bila jedan od prvih oblika podrške: mnoge su vođene kod ljekara, zubara i specijalista, uvijek uz pratnju osoblja. Neke su dobile podršku tokom trudnoće i porođaja, druge za liječenje hroničnih stanja ili nastavak fizikalne terapije koja im je ranije bila uskraćena.

Gotovo sve su istakle koliko je važna bila redovna psihološka podrška. Individualne seanse sa psihologom, grupna terapija i svakodnevni razgovori sa zaposlenima pomogli su da se smanji strah i anksioznost, poboljša san i obnovi osjećaj samopouzdanja. U pojedinim slučajevima bila je obezbijeđena i psihijatrijska podrška i terapija, što je doprinijelo stabilizaciji i oporavku.

*„Redovni razgovori sa  
psihologom najviše su mi pomogli.  
Dali su mi snagu da idem dalje.“*

Pravna pomoć bila je podjednako značajna. Preživjele su govorile da su bile pažljivo pripremljene za davanje izjava, da su imale podršku tokom ročišta i pratnju prilikom odlaska u tužilaštvo i sud. Za one koje su tražile azil ili regulisanje boravka, pravnici su bile tu da ih vode kroz intervju, procedure i žalbe, sve do pribavljanja statusa i putnih isprava. Mnoge su naglasile da bez ove pravne podrške ne bi bile u stanju da se snađu u sistemu.

Pribavljanje dokumentacije je bilo još jedno ključno pitanje. Mnoge su u sklonište ušle bez izvoda iz matične knjige rođenih, ličnih karata, zdravstvenih knjižica ili školskih svjedočanstava. Osoblje im je objašnjavalo procedure, pomagalo da ispune obrasce i pratilo ih u institucije. Ista podrška važila je i za upis djece, ostvarivanje prava iz socijalne zaštite i drugih davanja. Preživjele su često isticale da osoblje nije samo davalo informacije, već je zajedno sa njima prolazilo kroz čitav proces, od početka do kraja.

Obrazovanje i obuke bili su centralni dio oporavka. Nekoliko žena je ponovo upisano u osnovnu i srednju školu, uz podršku da završe razrede ili steknu diplomu. Druge su pohađale stručne obuke, kulinarstvo, krojenje i šivenje, kozmetičke tretmane, ugostiteljstvo, izlazile iz programa sa certifikatima koji su im kasnije pomogli da pronađu posao. Radionice u sklopu skloništa obuhvatale su kompjuterske vještine, jezike, kreativne aktivnosti i obuku za životne vještine, a preživjele su ih opisivale kao osnažujuće i važne za njihovo samopouzdanje.

*„Uz njihovu podršku završila sam dva razreda osnovne škole,  
a zatim i srednju školu. Čak sam stekla diplomu kuharice,  
što sam oduvijek željela.“*



Podrška za zapošljavanje gradila se na ovim koracima. Preživjelima se pomagalo da napišu radnu biografiju, traže posao i pripreme se za intervju. Za pojedine žene to je značilo i prvi plaćeni posao, dok su druge bile savjetovane da najprije dovrše školovanje. U svakom slučaju, prelazak sa obuke na spremnost za zapošljavanje nije se odvijao bez podrške. Majke su dobijale dodatnu pomoć, od prenatalne njege, preko upisa djece i obezbjeđivanja osnovnih potrepština, do redovnih zdravstvenih pregleda.

*„Obuka u Bagel Bejglu pomogla mi je da dobijem svoj prvi posao. Zajedno sa vašom koleginicom napisala sam radnu biografiju i ubrzo našla posao.“*

Svakodnevni život u skloništu bio je obeljižen poštovanjem dostojanstva. Preživjelima su bile obezbijeđene osnovne potrebe (hrana, higijena, odjeća, bezbjedan i uredan prostor), a njihova privatnost je čuvana, odluke su se donosile uz njihov pristanak. Ponekad su postojali tipični izazovi zajedničkog života, poput konflikata ili neurednosti, ali su preživjele naglašavale da je osoblje reagovalo, postavljalo granice i štitilo pravila suživota. Kao ponavljajuću želju navodile su potrebu za više otvorenog prostora na otvorenom, za boravak na vazduhu i mirne trenutke.

Ono što je mnogima bilo najvrjednije jeste kontinuitet podrške. Pomoć se nije završavala na vratima skloništa. Preživjele su opisivale kako im je osoblje pomoglo da pređu u samostalni smještaj, obezbjedilo početnu podršku i ostalo u kontaktu kako bi pratilo da li im je i dalje potrebna pravna, zdravstvena ili emocionalna podrška. Taj kontinuitet im je ulivao hrabrost da naprave sljedeće korake ka samostalnosti.

Sve priče pokazuju da preživjele ne doživljavaju usluge kao izolovane intervencije, već kao putanju: od hitne medicinske i pravne pomoći, preko obrazovanja i obuka, do zapošljavanja i samostalnog života. Osoblje je gotovo uvijek opisano kao puno poštovanja, strpljenja i posvećenosti. Iako su pojedine ukazale na oblasti koje se mogu unaprijediti, poput jezičkih barijera ili manje motivisanih pojedinaca u nekim institucijama, opšta slika je da je dostupna podrška bila sveobuhvatna i životno važna.

## Reintegracija: priprema za samostalnost i život poslije skloništa

*„Danas živim onako kako sam nekad samo željela – da završim školu, radim, zarađujem svoj novac i ne zavisim ni od koga.“*

Preživjele su opisivale reintegraciju kao istovremeno nadu i izazovnu fazu, koja u najvećoj mjeri zavisi od toga koliko su bile pripremljene i koliko su imale podrške nakon izlaska iz skloništa. Za mnoge tranzicija nije bila nagla: osoblje ih je pažljivo vodilo kroz svaki korak, od traženja posla i stana do ponovne izgradnje samopouzdanja i samostalnosti.

Više žena je naglasilo da je podrška bila „korak po korak“, počevši od psihološke i medicinske njege, preko obrazovanja i obuka, pa sve do zapošljavanja i nezavisnog stanovanja.



*„Kada sam završila obuke, Atina je pokušala da mi nađe posao.  
Onda sam poželjela stan, da budem samostalna.  
Korak po korak: fizički, psihički, pa vještine,  
pa posao, i na kraju stan.“*

Jedna preživjela je ispričala da je dobila hranu, odjeću i osnovne stvari za domaćinstvo za prvi mjesec samostalnog života, što joj je u velikoj mjeri olakšalo tranziciju.

Povezanost sa osobljem često je trajala i nakon izlaska iz skloništa. Redovni telefonski pozivi, posjete i stalna emocionalna podrška davali su ženama osjećaj da nisu prepuštene isključivo same sebi.

*„Čak i nakon što sam otišla,  
moja terapeutkinja je i dalje bila tu za mene.  
Kad god mi je bilo teško, mogla sam  
da je pozovem i dobijem podršku.“*

Za mnoge nakon izlaska iz skloništa podrška je obuhvatala i pravnu pomoć u vođenju sudskih postupaka, podršku u vezi sa pribavljanjem dokumenata, kao i praktičnu pomoć u pronalasku posla i smještaja. Preživjele su isticale da je taj dugotrajan kontakt rijetkost u drugim institucijama, ali da je za njih imao ogroman značaj:

*„Nisu se brinuli o meni samo dok sam bila u skloništu.  
Kada sam otišla, ostali su uz mene, kao prijatelji.  
Osjećaj da nisam zaboravljena značio mi je sve.“*

Ipak, nisu se sve osjećale u potpunosti spremno ili dovoljno podržano. Neke su opisale izlazak iz skloništa sa strahom i nesigurnošću, tek kasnije shvatajući koliko im je sklonište bilo dom i zaštita.

Pojedine žene su rekle da im je nedostajao kontinuitet psihoterapije i medicinske podrške nakon odlaska, jer im je pristup javnim službama bio pretežak.

Iako su mnoge navele da su imale sve što im je trebalo da počnu iznova (obrazovanje, mogućnosti za posao, dokumenta i smještaj), ukazale su i na propuste. Nekima je nedostajala finansijska podrška za kiriju ili hranu u prvim mjesecima, druge su željele dodatne aktivnosti poput sporta ili dužeg psihološkog praćenja. Kod pojedinih su administrativne prepreke, poput regulisanja boravka, usporile proces osamostaljivanja.

Uprkos svemu, dominira narativ osnaživanja. Preživjele naglašavaju da su, uz dobijena znanja, podršku i ohrabrenje, uspjele da povjeruju u sebe i da se suoče sa sljedećim poglavljem života.

## Nedostaci i propusti

Na pitanje o propustima u uslugama ili životu u skloništu, mnoge preživjele su rekle da su u velikoj mjeri zadovoljne i da ne mogu da izdvoje nešto što je suštinski nedostajalo. Više njih je naglasilo da su dobile mnogo više nego što su očekivale.



Ipak, neke su ukazale na oblasti koje bi mogle da se unaprijede. Često su pravile razliku između predanosti radu osoblja u skloništu i slabije podrške iz drugih institucija. Neke su imale osjećaj da su centri za socijalni rad ili druge službe ostajale pasivne.

*„Sigurna kuća me je podržala,  
ali centar za socijalni rad u mom gradu  
me nikada nije ni pozvao,  
kao da su me zaboravili.“*

Ograničenja slobode i komunikacije bila su najčešće spominjana kao teškoće. Dijeljenje sobe sa više djevojaka takođe je za neke bilo zahtjevno, kao i slušanje priča novih korisnica, što je ponekad iznova otvaralo sopstvene rane.

Neke su predlagale mala, ali značajna poboljšanja u svakodnevnom životu, poput više kreativnih aktivnosti. Druge su spominjale potrebu za strožim poštovanjem privatnosti i bržom reakcijom osoblja u trenucima konflikta među korisnicama, dok je jedna žena primjetila da su neke žene sa me-jrama zaštite povremeno putovale same u svoje sredine, što je moglo da ih izloži opasnosti.

Ipak, većina preživjelih se složila da su ovi nedostaci mali u poređenju sa onim šta su dobile u smislu bezbjednosti, podrške i prilika.

## Prijedlozi za unapređenje

Kada su razmišljale o tome kako bi skloništa i usluge mogle da se poboljšaju, preživjele su ponudile širok spektar ideja, od svakodnevnihih sitnih promjena do sistemskih rješenja. Neke su naglasile potrebu za većom slobodom kretanja.

*„Sklonište bi trebalo da bude malo otvorenije,  
da se organizuje više izleta i aktivnosti na otvorenom.“*

Druge su izražavale želju za malim komforom i mogućnostima za odmor. Podučavanje jezika i stručne obuke često su se pojavljivali kao prioriteti. Nekoliko preživjelih je naglasilo da unapređenje zavisi i od međusobnog povjerenja. Druge su skretale pažnju na strukturne izazove.

*„Lokacija skloništa bi trebalo da se promijeni.  
Postoje ljudi koji znaju gdje je, i to je stresno.  
Trebalo bi da bude na diskretnijem mjestu,  
najbolje kuća sa malim dvorištem i cvijećem.“*

Prelazni, tranzicioni smještaj nakon izlaska iz skloništa bio je još jedan važan predlog:

*„Kada sam se vratila kod majke,  
to nije bilo najbolje rješenje. Bilo bi lakše  
da je postojalo neko drugo mjesto gdje mogu  
da budem, kao prelazno rješenje.“*



Važnost učešća žrtava u formiranju odgovora takođe je istaknuta.

*„Preživjele, kao ja, mogle bi više da se uključe u pomoć drugima... Bila bih spremna da pričam novim djevojkama, da im kažem da nije strašno.*

*Preživjele bi trebalo da imaju priliku da se sastanu i sa donosiocima odluka, kao što su ministri, kako bi direktno dale preporuke.“*

Drugi su naglašavali značaj zajednice. Neke su ukazivale i na praznine u stručnim kapacitetima i resursima. Kroz sve ove prijedloge preživjele su izrazile zahvalnost za podršku koju su dobile, ali i dale konkretne, promišljene ideje kako da se usluge unaprijede u budućnosti.

Njihova svjedočanstva jasno pokazuju transformativnu ulogu skloništa, ne samo kao mjesta bezbjednosti, već i kao okruženja u kome su oporavak, učenje i rast zaista mogući. Preživjele su opisale da su dobijale ključnu podršku za svoje zdravlje, obrazovanje, razvoj vještina i reintegraciju, često naglašavajući da je osoblje skloništa bilo uz njih na svakom koraku. Istovremeno, bile su jasne u pogledu onoga što treba ojačati: više slobode kretanja, specijalizovane usluge, kontinuitet podrške nakon izlaska i veće uključivanje samih preživjelih u oblikovanje odgovora sistema.

Iznad svega, njihovi glasovi podsjećaju na to da se djelotvorna zaštita i oporavak ne postižu samo pravilima i uslugama, već prije svega kroz povjerenje, poštovanje i autentičnu ljudsku povezanost. Upravo ta kombinacija im je omogućila da krenu naprijed, povrate samostalnost i zamisle drugačiju, sigurniju budućnost.



# MODELI DOBRE PRAKSE U EVROPI —

Više sagovornika je naglasilo da se organizacije LEFÖ-IBF u Austriji, specijalizovani centri u Belgiji i FIZ u Švicarskoj izdvajaju kao primjeri dobre prakse. Istaknuto je da ih posebno efikasnim čini to što imaju formalni mandat od svojih država, stabilno javno finansiranje i pružaju sveobuhvatne usluge skloništa i reintegracije. Sagovornici su naveli da je razumljivo što se region Zapadnog Balkana ugleda na evropske modele, imajući u vidu sličnosti sistema, uz svijest da postoje i druge dobre prakse u svijetu koje se, međutim, trenutno ne mogu primjeniti u postojećim okolnostima.

## LEFÖ-IBF (Beč, Austrija)

LEFÖ-IBF, Interventni centar za žene žrtve trgovine ljudima, jedina je organizacija u Austriji koja na saveznom nivou ima zvaničan mandat da pruža sveobuhvatnu zaštitu i podršku ženama i djevojkama žrtvama trgovine ljudima. Prepoznat pod §25(3) Zakona o bezbjednosti, ovaj centar ima mandate Ministarstva unutrašnjih poslova, Federalnog ministarstva za žene, nauku i istraživanje, kao i Ministarstva pravde. Ovi mandati daju LEFÖ-IBF ovlašćenja da pruža psihosocijalnu i pravnu pomoć žrtvama širom zemlje i da ih prati kroz pravosudne postupke.

Finansijski model organizacije je hibridan, ali prije svega zasnovan na javnim subvencijama. Ministarstvo unutrašnjih poslova finansira aktivnosti vezane za zaštitu žrtava, saradnju sa policijom, bezbjedan povratak i dozvole boravka, dok Federalno ministarstvo za žene i Kancelarija savezne vlade podržavaju rad na pravima žena, ravnopravnosti i integraciji. Grad Beč doprinosi projektima, naročito onima usmjerenim na integraciju i usluge za žene. Dodatni resursi se obezbjeđuju iz EU programa i međunarodnih projekata, poput Daphne, AMIF i ISEC, dok privatne donacije imaju manji, ali simbolički važan udio. Ovakva struktura omogućava relativnu stabilnost u poređenju sa organizacijama civilnog društva u drugim regionima, iako i dalje postoje brige o dovoljnosti sredstava za dugoročni smještaj i specijalizovanu njegu.

Kao pružalac skloništa, LEFÖ-IBF obezbjeđuje sigurno stanovanje na tajnim lokacijama, hitan smještaj i jedinice za polusamostalan život uz početnu psihosocijalnu podršku. Usluge pokrivaju čitav spektar potreba: dostupnost 24 časa, psihosocijalnu i psihološku podršku, psihoterapiju, zdravstveno i životno savjetovanje, pristup medicinskim uslugama, pomoć pri zapošljavanju i pronalaženju smještaja. Pravni vid podrške je centralan, od pratnje na saslušanja do psihosocijalne i pravne podrške u sudskim postupcima. Organizacija pruža pomoć i osobama u pritvoru koje se deportuju, u slučajevima sumnje na trgovinu ljudima, sprovodi onlajn informisanje i podršku radi rane identifikacije i priprema žene za bezbjedan povratak u zemlju porijekla kroz procjenu rizika u saradnji sa partnerima u inostranstvu.

Podrška integraciji je široka i obuhvata kurseve njemačkog jezika, dodatno obrazovanje, programe vršnjačke podrške i posredovanje pri zapošljavanju. LEFÖ-IBF radi sa ženama i djevojkama starosti od 15 godina naviše, pretežno migrantkinjama, žrtvama trgovine radi seksualne ili radne eksploatacije, ropstva ili drugih oblika zloupotrebe. Važno je da pristup podršci nije uslovljen for-



malnim priznavanjem statusa žrtve, što omogućava da i tražioci azila, potencijalne i pretpostavljene žrtve dobiju pomoć. Usluge su povjerljive, besplatne i zasnovane na feminističkim i antirasističkim principima, uz snažan fokus na autonomiju i samoodređenje korisnica.

## Specijalizovani centri u Belgiji: Pag-Asa, Payoke i Sürya

Belgija je razvila jedan od najnaprednijih sistema zaštite žrtava trgovine ljudima u Evropi preko tri specijalizovana centra: Pag-Asa (Brisel), Payoke (Antwerpen) i Sürya (Liž). Svi su formalno priznati i ovlašteni od strane države da pružaju smještaj, pravnu podršku, psihosocijalnu pomoć i usluge reintegracije žrtvama kojima je priznat status. Ovaj pravni okvir obezbjeđuje žrtvama pristup sigurnom i strukturisanom programu podrške koji je direktno povezan sa krivičnim postupcima.

Finansiranje ovih centara odražava njihov institucionalni položaj. Osnovna sredstva obezbjeđuje savezna vlada, prije svega kroz Federalnu službu za pravosuđe i Federalnu službu za socijalnu integraciju, što im omogućava višegodišnje subvencije i kontinuitet usluga. Dodatne doprinose ponekad pružaju regionalne i lokalne vlasti, naročito za projekte integracije, stanovanja ili socijalne podrške. Centri koriste i EU fondove za projekte prevencije i jačanja kapaciteta, dok private donacije i podrška fondacija čine manji dio prihoda. Belgija se često navodi kao primjer dobre prakse upravo zbog stabilnog federalnog finansiranja, za razliku od oslanjanja na kratkoročne projekte donatora u mnogim drugim zemljama.

Pružena pomoć je istovremeno holistička i individualizovana. Žrtve se smještaju u sigurna skloništa. Na primjer, Pag-Asa ima kapacitet od 16 do 21 individualne sobe sa sopstvenim kupatilima, zajedničkim prostorijama i mogućnošću smještaja žena, muškaraca i manjih porodica. Prosječan boravak traje od tri do devet mjeseci, ali se program podrške može produžiti kroz stanovanje na pola puta i druge projekte stanovanja. Payoke u Antverpenu upravlja skloništem sa 22 mjesta, dok Sürya u Ližu ima 16 smještajnih mjesta u pet stanova.

Žrtve dobijaju pravnu pomoć i podršku tokom krivičnih postupaka, kroz blisku saradnju sa policijom, tužilaštvom i inspekcijama rada. Socijalni radnici pomažu u rješavanju svakodnevnih problema, a administrativna podrška obuhvata pristup zdravstvenom osiguranju, obrazovanju, obukama i tržištu rada. Specijalizovani programi stanovanja, poput stanovanja na pola puta, „podrška u samostalnom stanovanju“, podrške i fondova za depozit za kiriju, doprinose dugoročnijoj samostalnosti. Psihosocijalna podrška je kontinuirana i kombinuje individualno savjetovanje sa grupnim aktivnostima, izlascima na dešavanja sa sadržajima iz kulture i radionicama. Centri blisko sarađuju, te kada je jedan pun, žrtve se preusmjeravaju u drugi.

Ciljna grupa obuhvata žene, muškarce i porodice seksualno eksploatisane, na prinudnom radu i drugim oblicima zloupotrebe, a podrška traje onoliko koliko je potrebno da se završe sudski postupci i obnovi samostalnost. Period refleksije od 45 dana obezbjeđuje žrtvama vrijeme da donesu odluku o daljem koraku, nakon čega podrška može trajati i dvije do tri godine ili duže. Za svaku žrtvu se razvija individualni plan koji odgovara njenim potrebama, vještinama i aspiracijama.



## FIZ – Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration (Cirih, Švicarska)

FIZ u Cirihu, osnovan 1985. godine, realizuje nacionalno priznati program zaštite za žene žrtve trgovine ljudima u Švicarskoj, pod nazivom Makasi. Organizacija ima zvaničan mandat Državnog sekretarijata za migracije i Federalne policijske službe i djeluje u saradnji sa kantonalnim vlastima. U devet kantona, uključujući Cirih, Bern, Bazel i Lucern, FIZ ima mandat da pruža podršku žrtvama i učestvuje ili predsjedava međusektorskim radnim grupama za borbu protiv trgovine ljudima. Ova dvostruka uloga, direktna podrška i sistemska koordinacija, čini FIZ ključnim akterom u odgovoru Švicarske na trgovinu ljudima.

Finansijski model kombinuje više izvora. Federalna sredstva (SEM i Fedpol) pokrivaju osnovni mandat zaštite, uključujući bezbjedan smještaj, savjetovanje i pravnu pomoć. Strukturne subvencije obezbjeđuju Kanton i Grad Cirih, dok drugi kantoni doprinose kada FIZ pruža uslugu njihovim stanovnicima. Projektna sredstva dolaze iz federalnih ili međunarodnih programa, kao što su EU i UN inicijative, a privatne fondacije i humanitarni fondovi doprinose značajnim, iako dodatnim dijelom. Donacije pojedinaca, članarina i legati obezbjeđuju stalnu podršku zajednice. Sve zajedno daje relativno stabilnu finansijsku osnovu u poređenju sa organizacijama na Zapadnom Balkanu, iako i dalje postoji ovisnost od projekata i privatnog prikupljanja sredstava.

Kao pružalac skloništa, FIZ upravlja malim stanovima na tajnim adresama umjesto velikih kolektivnih objekata. Ovaj model obezbjeđuje sigurnost i anonimnost, ali i omogućava individualizovanu podršku. Žrtve dobijaju savjetovanje u skladu sa Zakonom o žrtvama krivičnih djela, kriznu intervenciju, psihosocijalnu i traumatsku podršku, kao i pristup finansijskoj pomoći. FIZ pruža pravne savjete o statusu boravka, prati žrtve kroz krivične postupke kao „osoba od povjerenja“ i povezuje ih sa nadležnim organima, advokatima, lekarima i terapeutima. Podržava dobrovoljni povratak u zemlju porijekla kada žrtve to žele, kao i socijalnu i profesionalnu integraciju onih koje ostaju u Švicarskoj. Usluge su povjerljive, besplatne i dostupne bez obzira na to da li žrtva sarađuje sa organima gonjenja.

Makasi program je namijenjen ženama žrtvama trgovine radi seksualne i radne eksploatacije. Pristup FIZ-a je usmjeren na žrtvu i zasnovan na pravima, što znači da i osobe koje nemaju formalni status žrtve ili ne žele da svjedoče mogu da pristupe savjetovanju i dugoročnoj podršci. Kroz sklonište, savjetovanje i koordinacionu ulogu, FIZ povezuje hitnu zaštitu sa dugoročnom reintegracijom u švicarskom kontekstu.



# ZAKLJUČCI I PREPORUKE

U Albaniji, BiH, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji i Srbiji, trgovina ljudima ima slične obrasce, dok su odgovori sistema različiti po dizajnu i stepenu dosljednosti. U svim zemljama djeca čine značajan udio žrtava; migranti i strani državljani su i dalje nedovoljno identifikovani; radna eksploatacija je u porastu, ali i dalje nedovoljno adresirana. Okviri za identifikaciju žrtava postoje i formalno nisu uslovljeni saradnjom sa organima gonjenja, ali je praksa neujednačena i često reaktivna, dok je proaktivan pristup najvidljiviji tamo gdje djeluju mobilni timovi organizacija civilnog društva.

U svih pet zemalja postoji određeni vid skloništa, ali su kapaciteti ograničeni, posebno za muškarce i djecu, i dodatno opterećeni njihovim složenim potrebama (mentalno zdravlje, zavisnosti, invaliditet). Organizacije civilnog društva obezbjeđuju profesionalnost i kontinuitet, a usluge se često održavaju zahvaljujući snažnoj motivaciji osoblja više nego stabilnoj podršci države. Ipak, održivost je ozbiljno ugrožena kratkoročnim projektima, retroaktivnim refundacijama i odsustvom stabilnog javnog finansiranja. Sistemi licenci i standarda postoje u različitim oblicima, ali su često administrativno zahtjevni, neujednačeno primjenjivani i slabo povezani sa obezbjeđivanjem kvaliteta ili finansijske sigurnosti. Osnovne usluge su uglavnom slične, ali je pristup specijalizovanoj podršci i dugoročnoj reintegraciji neujednačen i zavisi od projekata. Reintegracija je najslabija karika, kuće na pola puta, stabilni prihodi i kontinuirano vođenje slučaja rijetko su obezbijeđeni, što žrtve izlaže siromaštvu, marginalizaciji i ponovnom riziku od eksploatacije.

Iz ovog istraživanja proizašle su dvije grupe preporuka. Prvu čine preporuke na nivou politika, usmjerene na izgradnju ili jačanje sistemskih, strukturiranih i održivih odgovora na ključne praznine u podršci žrtvama širom regiona. Drugu grupu čine direktno primjenljive preporuke za unapređenje profesionalnog rada skloništa i povećanje efikasnosti njihovih usluga. Iako nisu sve jednako primjenljive u svakom nacionalnom kontekstu, one nude praktičan okvir za unapređenje prakse.

## Preporuke na nivou politika

### Identifikacija:

- Ojačati proaktivno i dosljedno proaktivno prepoznavanje ranjivih grupa kako bi se odgovorilo na konstantan problem nedovoljno identifikovanih žrtava;
- Osigurati pravilnu primjenu indikatora, uz izbjegavanje „pretjerane identifikacije“ djece čije ranjivosti nisu povezane sa eksploatacijom.

### Licenciranje i standardi:

- Revidirati postojeće sisteme licenciranja kako bi se obezbjedila transparentnost, jednaka primjena na državne i organizacije civilnog društva, i uključivanje sveobuhvatnih standarda podrške žrtvama (provjera osuđivanosti, obavezne obuke i kontinuirano usavršavanje);



- Uvesti sisteme licenciranja tamo gdje ne postoje, uz specijalizaciju osjetljivu na potrebe žena, muškaraca, djevojčica, dječaka i stranih državljana; istovremeno spriječiti nelojalnu konkurenciju od strane ne-specijalizovanih organizacija, koja potiskuje iskusne organizacije civilnog društva.

### **Finansiranje:**

- Obezbijediti predvidljivo, adekvatno i održivo javno finansiranje skloništa i povezanih usluga kroz stalne budžetske linije ili višegodišnje ugovore;
- Osigurati da finansiranje pokriva plate, operativne troškove i specijalizovanu podršku uz smanjenje zavisnosti od kratkoročnih donatorskih projekata.

### **Specijalizovane usluge i smještaj:**

- Proširiti i prilagoditi specijalizovane usluge svim kategorijama žrtava, uključujući muškarce, dječake i djecu;
- Ojačati odgovor na potrebe u oblasti mentalnog zdravlja, zavisnosti i drugih složenih stanja;
- Osigurati adekvatan smještaj kroz povećanje kapaciteta skloništa, uključujući posebne objekte za muškarce, odvojene kapacitete za djecu i alternativne modele poput hraniteljstva, poluzaštićenog i polunezavisnog smještaja;
- Prilagoditi programe novim oblicima eksploatacije i obezbijediti redovnu superviziju i psihološku podršku stručnjacima.

### **Reintegracija:**

- Razviti i ojačati dugoročne usluge reintegracije, uključujući stanovanje, obrazovanje, stručne obuke, zapošljavanje i podršku u zajednici, sa posebnim fokusom na djecu, muškarce i žrtve sa kompleksnim potrebama;
- Uključiti druge sisteme i institucije na lokalnom i nacionalnom nivou u usluge reintegracije kako bi se obezbijedio kontinuitet podrške. Efikasna reintegracija ne može biti zadatak samih skloništa, zahtijeva koordinisan angažman sistema socijalne zaštite, obrazovanja, zdravstva, službi zapošljavanja i lokalnih vlasti kako bi se smanjio rizik od ponovne trgovine ljudima i obezbjedilo ravnopravno učešće žrtava u društvu.

## **Direktno primenljive preporuke**

### **Zagovaranje i partnerstva**

- Sveobuhvatni minimalni standardi: zagovarati usvajanje posebnih minimalnih standarda podrške žrtvama, razvijenih direktno za praktičare na svim nivoima, a ne samo kao dodatke drugim dokumentima ili uslovima licenciranja;



- Dokumentovanje uticaja: sistematično prikupljati povratne informacije korisnika, priče o uspjehu i podatke o ishodima i koristiti ih u zagovaranju za održivo finansiranje i unapređenje politika;
- Izgradnja koalicija: koordinisati se sa drugim specijalizovanim organizacijama civilnog društva (nacionalne koalicije, ženske mreže) kako bi zajednički zagovarale predvidljivo finansiranje i pravedne kriterijume licenciranja;
- Promocija glasova preživjelih: uključiti preživjele u kampanje, okrugle stolove i dijalog sa donosiocima odluka kako bi se ojačala legitimnost poruka zagovaranja;
- Regionalna razmjena praksi: oslanjati se na postojeće regionalne mreže kako bi se razmijenile dobre prakse u oblasti licenciranja, finansiranja i rada skloništa, imajući u vidu da svaka zemlja regiona ima vrijedna iskustva koja može podijeliti.

### *Finansiranje i održivost*

- Priprema troškovnika za zagovaranje: izračunati realne dnevne i uslužne troškove i predstaviti ih ministarstvima i opštinama kao osnovu za pregovore;
- Pilotiranje inovativnih modela: testirati kuće na pola puta, „podršku u samostalnom stanovanju“ i socijalna preduzeća kroz projekte, a potom zagovarati da država preuzme i prepozna uspješne modele.

### *Licenciranje i kvalitet*

- Isticanje stručnosti: u izvještajima i prijedlozima jasno pokazati specijalizovana znanja (trauma-informisani rad, zaštita djece, rad sa migrantima) kako bi se organizacije razlikovale od ne-specijalizovanih pružalaca;
- Samoregulacija: uvesti interne standarde kvaliteta (mehanizmi žalbi, supervizija, timske analize slučajeva, konferencija slučajeva) čak i kada nisu zakonski obavezni i koristiti ih kao argument za realistično postavljanje državnih standarda.

### *Reintegracija i alternativni modeli u zajednici*

- Lokalna partnerstva: povezati korisnike sa stručnim školama, poslodavcima i stambenim inicijativama na nivou opštine;
- Mali pilot projekti: realizovati kuće na pola puta, stipendije ili programe zapošljavanja uz podršku donatora, a zatim ih predstaviti državnim organima kao modele vrijedne širenja;
- Dugoročni kontakt: razviti jednostavne protokole za praćenje 12-18 mjeseci nakon izlaska (pozivi, posjete, onlajn grupe) čak i kada ne postoje formalni programi reintegracije.
- Dobrobit osoblja i prevencija sagorijevanja



- Ugraditi brigu o osoblju u projekte: predvidjeti budžetske linije za redovnu superviziju, timske susrete, radionice za osnaživanje i povezivanje tima i savjetovanje u projektima;
- Sistemi međuvršnjačke podrške: organizovati mjesečne sastanke ili prakse promišljanja o naučenom u okviru ili između organizacija;
- Zagovaranje za priznavanje: raditi na tome da donatori i institucije prepoznaju dobrobit osoblja kao ključni element kvaliteta usluge.



## *Spisak ključnih sagovornika/ca u Bosni i Hercegovini*

---

1. **Dragana Petrić** / *programska koordinatorica, Fondacija "Lara" Bijeljina*
2. **Milka Stević** / *Koordinatorica tima Sigurne kuće Fondacije "Lara" Bijeljina*
3. **Gordana Vidović** / *Direktorica, Udruženje građana "Budućnost" Modriča*
4. **Aida Behrem** / *Direktorica, Udruženje "Žene sa Une" Bihać*
5. **Amela Burić Ovnović** / *Udruženje "Žena BiH" Mostar*
6. **Stanislava Tanić** / *Šefica Odsjeka za borbu protiv trgovine ljudima, Ministarstvo sigurnosti BiH*
7. **Nikša Gligić** / *Republički koordinator za suprotstavljanje trgovine ljudima, Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srpske*
8. **Muris Selimović** / *Šef Odjela za readmisiju, Ministarstvo sigurnosti BiH, Služba za poslove sa strancima*