



EMAKUNDE
EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Eusko Jaurlaritzako Erakunde Autonomiaduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

**Erakundeen erantzuna emakumeen aurkako etxeko
tratu txarren aurrean, EAEko polizia-alorrean**

**Polizia baliabideen ebaluazioa, emakumeen aurkako
etxeko tratu txarrei dagokienez**

Aurkibide

0- AURKEZPENA.....	1
---------------------------	----------

I. KAPITULUA – EBALUAZIOAREN HELBURUAK, EREDUA, METODOLOGIA ETA ERABILITAKO TERMINOLOGIA.....

I.1. EBALUAZIOAREN HELBURUAK	2
I.2. EBALUATZEKO EREDUA	3
I.3. EBALUATZEKO METODOLOGIA.....	8
I.4. TERMINOLOGIA.....	10

II. KAPITULUA – POLIZIAREN JARDUERAREN EGOERA GENERO ETA ETXEKO INDARKERIAREN GAETAN.....

II.1.LEGE-MARKOA ETA ANTOLAKETA	11
II.2.EMAKUMEEN AURKAKO ETXEKO TRATU TXARRAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN ETA ESTATUAN	15

III. KAPITULUA- BALIABIDEEN NORAINOKOA.....

III.1. UDALTZAINAK	20
III.2. ERTZAINAK.....	23
III.3. BALIABIDEEN NORAINOKOA BALORATZEA	40

IV. KAPITULUA- ANALISI Kuantitatiboa Arretaren Kalitatearen BALORAZIOA

IV.1. ARAZOAREN IKUSPEGIA.....	44
IV.2. PARTAIDETZA.....	46
IV.3. BERARIAZKO PRESTAKUNTZA	49
IV.4. ESKU-HARTZEA PROZESUA	51
IV.5. ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA	59
IV.6. ZERBITZUA EMATEA.....	62

**V. KAPITULUA – ESKU HARTZEAREN ERAGINKORTASUNARI BURUZKO
BALORAZIOA: ETXEKO TRATU TXARREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEN
IKUSPEGIA66**

V.1. ATARIKO INFORMAZIOA 67

V.2. BALIABIDEAREN BALORAZIOA 70

VI. ATALA- ONDORIOAK ETA BALORAZIOAK73

VI.1. ERTZAINZA 73

VI.2.ETXEKO TRATU TXARRAK JASATEN DITUZTEN EMAKUMEAK 81

ERANSKINAK

1. Baliabideen mapa 83

2. Galdetegien gidoia 91

0. AURKEZPENA

Ebaluazio txosten honek Emakumeen eta Gizonen arteko berdintasunari buruzko otsailaren 18ko 4/2005 Legeko 51. artikuluan jasotako mandatuan du jatorria. Bertan zehazten denez, «Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak aldian-aldian ebaluatu egingo du zein den Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen aurkako indarkeriaren arloan dauden baliabideen eta programen eraginkortasuna eta irismena».

Konpromiso horren harira, Emakundek arlo horretako gizarte baliabideen funtzionamenduari eta eraginkortasunari buruzko ebaluazioa egin zuen 2006an, eta honako txostenean bildu: *EAEko erakundeen erantzuna emakumeen kontrako indarkeriaren aurka Gizarte Zerbitzuen alorrean, 2006: Sarbidea*.

2007an, EAEn emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako erantzun instituzionalaosatzen duten **baliabide polizialen eta judizialen** ebaluazioa egin dugu. Aurreko txostenean bezala, ebaluazio hauen helburua ez da erabilgarri dauden baliabideen bikaintasuna azpimarratzea bakarrik, baizik eta horien funtzionamendua eta testuingurua ulertzea ere bai, hobetzeko proposamenak erakundeen eguneroko lanera hurbiltzeko asmoz. Azalpenei argitasun handiagoa ematearren, bi dokumentu independente prestatzea erabaki dugu. **Honako honetan, polizia baliabideen ebaluazioaren emaitzak bildu ditugu.**

I. KAPITULUA – EBALUAZIOAREN HELBURUAK, EREDUA, METODOLOGIA ETA ERABILITAKO TERMINOLOGIA

I.1. Ebaluazioaren helburuak

Ebaluazio honen helburua emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean polizia arloko baliabideek eta programek nola funtzionatzen duten jakitea da, ahalik eta xehetasun gehienekin, egun dauden baliabideak hobetzeko eta optimizatzeko proposamenak lantzearen.

Lau ardatz izan dituzte ebaluazioaren **helburuek**:

- Emakumeen aurkako indarkeriarekin lotutako polizia zerbitzuen funtzionamendua ulertzea.
- Zerbitzuaren kalitatea eta baldintzak baloratzea.
- Aipatutako zerbitzuen erabiltzaileen satisfazio maila baloratzea.
- Hobetu beharreko alorrak identifikatzea.

Poliziak zeregin hauek ditu, besteak beste: biktima babestea, erasotzailea atxilotzea, salaketa bideratzea, etab. EAEko polizia alorra Ertzaintzak eta Udaltzaingoak osatzen dute. Genero indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren alorreko polizia arreta integrala batez ere Ertzaintzak egiten du EAEn; hori dela eta, batez ere euskal polizia autonomoak eskainitako arretan oinarritu gara ebaluazioa egiteko. Udaltzaingoaren kasuan, 20.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietan egiten duten lana ezagutzeko oinarritzko informazioa bildu dugu.

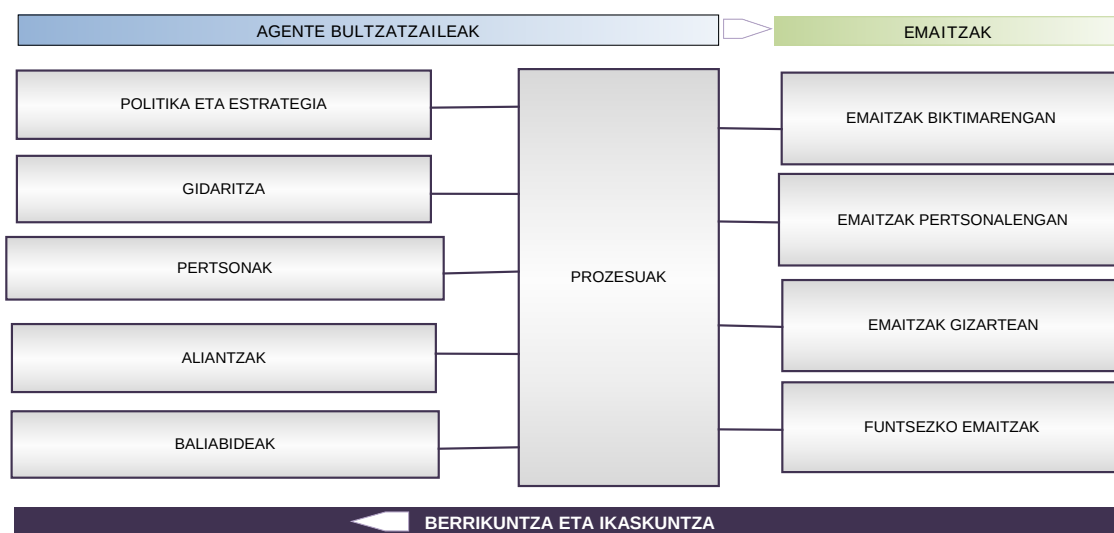
Polizia arloaren eta baliabideen emaitzak osatzeko, polizien lanarekin harremana izan duten etxeko tratu txarren biktima izan diren emakumeen testigantzak jaso ditugu, zuzenean. Izan ere, euren arreta prozesuan lotura izan baitute poliziaren jarduerarekin.

I.2. Ebaluatzeko eredua

Emakundek 2006an emakumeen aurkako etxeko tratu txarren arloko gizarte zerbitzuak ebaluatzeko erabilitako eskemaren kasuan bezala, **EFQMren** (European Foundation for Quality Management) **kalitate osoko eredua** aplikatu dugu polizia arloko baliabideak ebaluatzeko. Eredu horrek, kasu bakoitzeko egoeretara egokituta, hiru arlotatik aztertzen ditu antolakuntzaren funtzionamendua eta egitura:

- Egituren ebaluazioa: lidergoa, politika eta estrategia, pertsonak, baliabideak eta aliantzak
- Funtzionamendu prozesuen ebaluazioa
- Emaizen ebaluazioa

EFQM eredua etxeko tratu txarrei aurre egitearren jarritako baliabide polizialak ebaluatzeko egokitua



Etxeko tratu txarren egoeren aurrean, polizia baliabideek, kalitatezkoak izan daitezen, uztartu egin behar dituzte lan egiteko arloetako printzipio gidariak, orokorrean lege zehaztuta izaten direnak, eta edozein antolakuntza motari aplikatzen zaizkion kalitate kudeaketaren printzipioak. Printzipio horiek guztiek bat egiten dutenean lortzen da kalitate osoa, eta honako atal hauetan islatzen da:

- **Erabiltzaileei zuzendutako orientazioa.** Tratu txarrak jasan eta erakunde publikoetara laguntza eske doazen emakumeek kalitateari buruz duten ikuspegian eragin handia dute aldezturik zeuzkaten itxaropenek.

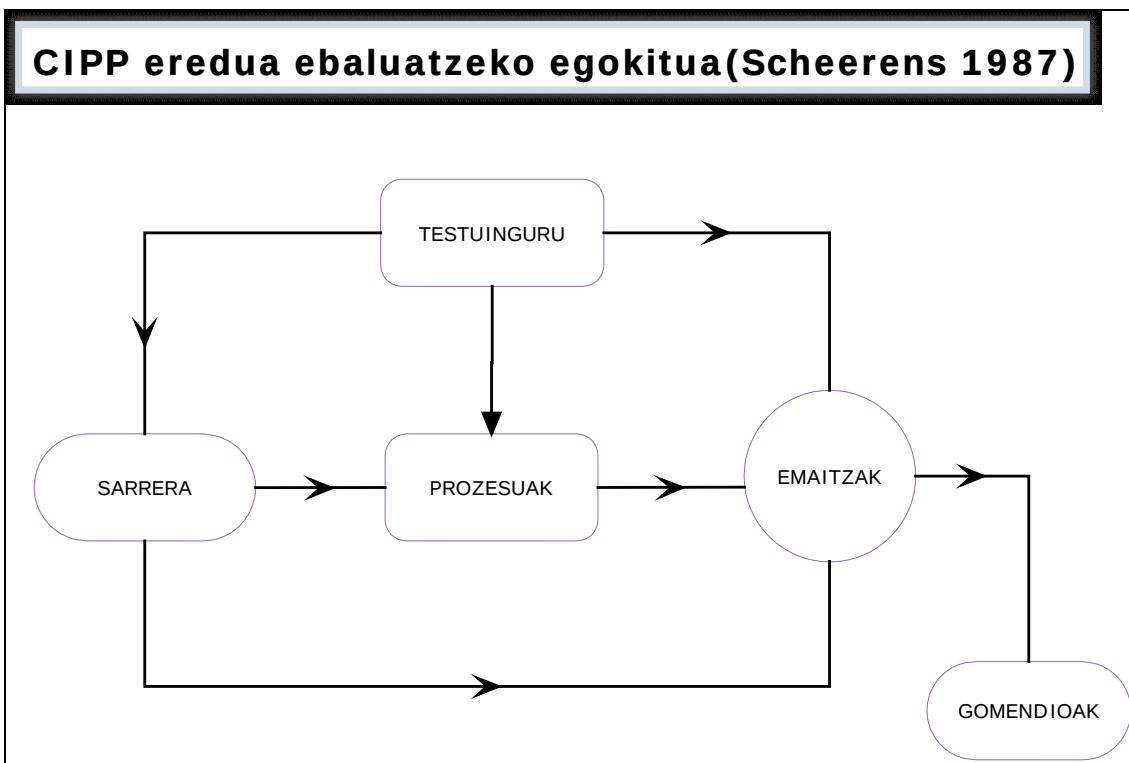
Kalitatea ondo kudeatzeak, hortaz, itxaropen horiek ezagutzea eta emakumeei informazioa ematea eskatzen du, itxaropen errealistak izan ditzaten erakundearen aldetik jasoko dutenari buruz. Horrez gain, erabiltzaileei bideratuta egoteak ematen zaien tratua eta arreta zaintzea eskatzen du, bai ekipamendua eta arreta eskaintzen zaien instalazioetan, bai horretarako egin behar diren jarraibideetan.

- **Etengabeko hobekuntza eta plangintza estrategikoa.** Plangintza egokia izan dadin, ekintzen jarraipena eta ebaluazioa etengabe egiteaz gain, beharrezkoa da prozedurak eta baliabideak sakon ezagutzea, baita baliabideak modu egokian esleitzea zein kontsumitzea eta behar bezalako arreta bermatzea ere, eraginkorra (arretaren kalitatea narriatzen ez duena) eta egokia (baliabideak alferrik xahutzen ez dituenak) izanik betiere.
- **Parte-hartzea.** Kalitate osoko ereduaren oinarritzko printzipioetako bat zerbitzuaren erabiltzaile diren emakumeei parte hartzeko aukera bermatzea da, baita prozesuan parte hartzen duten zerbitzuetako profesionalen ere.
- **Prozesuak hobetzeko asmoarekin kudeatzea.** Prozesuak kudeatzean, lehenik eta behin antolakuntzan dauden prozesuak identifikatu behar dira, ondoren bakoitzari dagokion lehentasun maila emateko, eta azkenik zeinetan esku hartuko den erabaki behar da. Prozesu orok egitura ziklikoa du, eta hiru fase: planifikatzea, gauzatzea eta ebaluatzea. Prozesuak sailkatzeko moduen arteko bat (Euskalit, 2002), hurrengoak bereizten dituenak da:
 - Prozesu estrategikoak (plangintza estrategikoa, baliabideen kudeaketa, ebaluazioa, pertsonen garapena)
 - Prozesu operatiboak (eskaintzen den zerbitzuari edo produktuari zuzenean lotuta daudenak)
 - Laguntza prozesuak (administrazio, logistika, kontratazio prozesuak, besteak beste)
- **Antolakuntza egiturak.** Antolakuntza ereduak, burokratizazioak, egituren hierarkizazioak eta abarrek eragin handia daukate antolakuntzaren kulturean, eta baldintzatu egiten dute zerbitzua eskaintzeko edo antolatze modua. Horri dagokionez, helburu zehatz batzuk lortzeko aukeretan nolabaiteko malgutasuna

izatea komeni da, eta giza baliabideetan zein materialetan ahalik eta kostu txikiena izatea, funtzionamenduaren aldetik gorabeherak saihestuz; izan ere, testuinguru batzuetan ondo funtzionatu arren, beste batzuetan kaltegarriak izan baitaitezke.

- **Adierazleen ebaluazioa.** Kudeaketaren kalitatea hobetzeko, beharrezkoa da garrantzitsutzat jotzen diren parametroak neurtzea eta erabakiak hartzeko orduan datuak aintzat hartzea. Kontua ez da datu kuantitatiboak erabiltzea soilik, baizik eta sistemaren erabiltzaileen satisfazio maila ere ezagutzea -kasu honetan, etxeko tratatu txarren biktima izan diren emakumeena-, baita arreta ematen zein antolatzen parte hartzen duten pertsona guztiena ere. Kasu honetan, indarkeria egoera arrakastaz gainditu izana ebaluatzeko oinarri gisa, emakumeak berak egoera hori gainditu izana hartzen da.

Eredurik gabe ekintza isolatuak baino izango ez genituzkeenez, EFQM (European Foundation for Quality Management) eredu estandarretik abiatu gara. Etxeko tratatu txarren kasuko arreta polizialaren eta judizialaren kalitatea ebaluatzeko metodo horrek CIPP metodologia (testuingurua, inputa, prozesua eta produktua) egokitu du azterlan honetarako. Hala, esparru judiziala eta poliziala bertara hurbiltzen diren emakumeen beharrian eta itxaropenen multzoa izango da (babes, segurtasuna, justizia, banaketa, zigor itxaropenak), eta poliziaren esku-hartzerako helburu batzuk zehaztuko dira. Azken horiek prozesu batzuen bitartez jartzen dira martxan, eta erasotzailearen zigorra eta biktimaren babesaren zein osatzea izango du emaitza gisa; hortaz, indarkeriarik gabe bizi ahal izateko baldintzak sortu beharko dira. Hurrengo grafikoak eskema moduan irudikatzen du eredu hau.



Ebaluazio honetan, baliabide polizialen irismenaren mapak eta horien funtzionamenduak markatu dute testuingurua. Sisteman sartzean, jarraipena egin behar zaio erakunde bakoitzean emakumeen aurkako etxeko tratu txarren arloan jarraitzen den prozesuari; bukaeran, emaitza neurgarria lortuko da. Emaitzak eta prozesuen eraginkortasuna neurtzean, hobera egiteko proposamenak landu ahal izango dira, sistemaren baliabideetara eta beharretara gehiago egokituko direnak.

Zerbitzu publikoetan aplikatzen den Kalitate Osoko eredua osatzeko, zerbitzuaren kalitatea ebaluatzen duen beste tresna bat ere aplikatzen da, zerbitzu publikoaren kalitatean eragin zuzena duten ezaugarri neurgarriak hobeto zehazten dituenak. Eredua horrek SERVQUAL du izena eta hurrengo parametroak bereizten ditu:

- Begien bistako elementuak: Instalazio fisikoen, ekipoen, langileen eta komunikazio materialen itxura. Irisgarritasuna, pribatutasuna.
- Fidagarritasuna: Hitz emandako zerbitzua modu fidagarrian eta kontu handiz emateko gaitasuna. Prestakuntza egokia, gaiarekiko sentikortasuna, gaitasun pertsonala.
- Erantzuna emateko gaitasuna: Bezeroei laguntzeko eta zerbitzua azkar ematearen aldeko jarrera. Baliabideak, koordinazioa, antolakuntza eta zerbitzuaren kudeaketa.
- Profesionaltasuna: Behar diren gaitasunak izatea eta zerbitzua eskaintzen jakitea. Trebakuntza.
- Adeitasuna: Langileen arreta, egokitasuna, errespetua eta adeitasuna. Langileek emakumeen aurkako tratu txarren gaiaren inguruko prestakuntza, kontzientziazioa, sentsibilizazioa eta ideologia izatea.
- Sinesgarritasuna: Eskaintzen den zerbitzua egiazkoa, sinesgarria eta zintzoa izatea.
- Segurtasuna: Arriskurik edo zalantzarik ez izatea. Segurtasuna eta babesa. Akatsik ez egiteko behar beste prestakuntza.
- Irisgarritasuna: Ordutegiari, telefonoari, larrialdiei eta abarri dagokienez, kontaktuan erraz jartzeko modukoa. Oro har, komunikazio ona.
- Komunikazioa: Bezeroari informazioa ulertzeko moduko hizkuntza erabiliz ematea, eta bezeroa bera entzutea. Emakume biktima kontuan izatea; bere beharrianen inguruan galderak egitea.
- Erabiltzailea ulertzea: Bezeroa eta bere beharrianak ezagutzeko ahaleginak egitea, konponbide estandarrik eman gabe, kasu bakoitzera hurbilduz.

Kalitate osoaren EFQM eredua eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeko SERVQUAL eredua batzearen ondorioz, aztergai dugun arloetako bakoitza ebaluatzeko kategoriak diseinatu ditugu.

- **ARAZOA IKUSTEA**
 - Erakundeak emakumeen aurkako etxeko tratu txarren inguruan konpromisoa izatea
 - Arazoa ulertzea eta baloratzea
- **PARTE HARTZEA**
 - Herritarrak sentsibilizatzea eta orientatzea
 - Langileak inplikatzeko eta ongizatea bultzatzea

- **PRESTAKUNTZA**

- beste erakunde batzuekin
- Koordinazioaren balorazioa

- **ZERBITZUAREN ESTALDURA**

- Baliabideak gizarte errealitatera egokitzea
- Babesteko baliabideak
- Bereziki zaurgarriak direnei arreta ematea
- Zerbitzuetara iristeko aukera

I.3. Ebaluatzeko metodologia

Txosten hau egiteko erabili dugun metodologia estrategia metodoanitz batean oinarritzen da; estrategia horrek teknika kuantitatiboak eta informazioa lortzeko metodo kualitatiboak uztartzen ditu. Ebaluazioan zehar egindako ekintzak horrela taldeka ditzakegu:

A. Agiriak aztertzea: Udaltzaingoak zein Ertzaintzak helarazitako oinarritzko agiriak bildu eta aztertu ditugu (zerbitzuen gidak, txostenak eta memoriak), baita erakunde horiek emakumeen aurkako etxeko tratu txarren arloan duten egitekoaren inguruko araudia ere. Posible izan denean, ekintzei eta emaitzei buruzko datuak ere kontsultatu ditugu. Aipatutako gida, memoria, araudi eta abarrek Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailak eta Ertzaintzaren Zuzendaritzak dituzten baliabideen, funtzionamendu prozesuen eta ekintzen balorazioaren inguruko datuak biltzen dituzte, batez ere. Kasu batzuetan, iturri judizialetako informazioa erabili dugu -euren memorietan polizien ekintzen inguruko datuak ere izaten dituzte-, baita Emakundek eta emakumeen aurkako etxeko tratu txarren inguruan diharduten beste erakunde batzuek emaniko agiriak ere.

B. Zerbitzua ematen eta antolatzen duten pertsonekin elkarrizketak: Elkarrizketa erdiegituratu sakonak izan ditugu aztergai ditugun erakundeetako ikerketa taldea osatzen dutenekin. Elkarrizketa horien bitartez, hainbat helburu bete ditugu:

- Dauden zerbitzuak eta baliabideak ezagutzea, eta eskuragarri dagoen dokumentazioa identifikatzea eta biltzea, dokumentazioa existitzen den kasuetan.
- Emakumeen aurkako etxeko tratu txarren aurrean erakunde horiek dituzten prozedurak ezagutzea.

- Tratu txarren eta/edo sexu indarkeriaren biktima diren emakumeekin lan egiten duten pertsonen iritzia ezagutzea, zerbitzuen kalitatearen, gabezien edo arazoen inguruan, eta horiek hobetzeko proposamenak jasotzea.

Udaltzaingoaren kasuan, 20.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietako udaltzainen koordinatzaileak eta zuzendariak elkarrizketatu ditugu. Zehatz-mehatz esateko, Araban Laudioko eta Gasteizko udaltzainekin jarri gara harremanetan; Bizkaian Barakaldo, Basauri, Bilbo, Durango, Erandio, Galdakao, Getxo, Leioa, Portugalete, Santurtzi eta Sestaokoekin; eta Gipuzkoan Arrasate, Donostia, Errearteria, Irun eta Zarauzkoekin.

Ertzaintzaren kasuan, genero indarkeriaren eta etxeko indarkerian arretaren kalitatea ziurtatzeko arduraduna den Herri Segurtasunaren alorreko Idazkaritza Teknikoko buruarekin mintzatu gara.

C. Etxeko tratu txarren biktima izan diren emakumeei zuzendutako galdeketak:

Ikerketaren zati nagusietako bat bikotearen edo bikote ohiaren arloan tratu txarren biktima izan diren emakumeengandik jasotako informazioa izan da. Erakundeek indarkeria egoera konpontzeko emandako erantzunaren eraginkortasuna baloratu nahi izan dugu, bereziki poliziaren ekintzen eta zerbitzuen kasuan. Betiere, dauden baliabideak optimizatzeko eta hobetzeko xedearekin eskuratu dugu informazioa. Hainbat erakunderen eta elkarren kolaborazioari esker¹, hasieran 50 galdeketa jasotzeko helburua ipini genuen arren, azkenean 61 eskuratu ditugu.

D. Inplikaturak dauden erakundeei zuzendutako galdeketak: Euskal polizia autonomoari (Ertzaintza) bi galdeketa ezberdin egin dizkiogu, Zuzendaritzako kideak edota agenteak ziren. EAEn aipatutako emakumei arreta motaren bat eskaintzeko prestatutako 25 polizia etxeetako langileei zuzenduta dago inkesta. Guztira 4.911 agentek osatzen dute esparrua; hortaz, % 95eko konfiantza maila izateko eta % +/- 5eko batez besteko akatsak, 356 profesionalen erantzuna jaso behar izan dugu.

Banaketa polizia etxe bakoitzeko agente kopurua eta bertan duten postua (Unitateko burua, Zentroko edo Operazioen burua, Herri Segurtasuneko langileak eta Ikerketa langileak) kontuan izanda egin dugu banaketa, proportzioari eutsiz betiere. Buruzagien kasuan, handitu egin dugu laginen tamaina, proportzioz ordezkartzarik ez zutenen

¹ Basauriko Emakumeen Informazio Zentroa, Cáritas Bizkaia, Galarazi Elkartea, Gakoa Elkartea, Auzolan Modulua, San Ignacio Deustu Modulua, Margotu, Zutitu Araba, Zutitu Bizkaia, Aizan eta Donostiako Udala.

kasuan gutxienez Buruzagitzako pertsona baten erantzunak izatearren. Hori horrela, guztira 427 agentek osatu dute gure lagina, eta % 100ean jaso dugu erantzuna.

I.4. Terminologia

Erakundeen arteko Akordioaren Jarraipen Batzordeak proposatutako terminologiari jarraituz, **emakumeen aurkako etxeko tratu txar** terminoa erabili dugu ebaluazioan, zera adierazteko: familia harremanean eta/edo oraingo edo lehenagoko harreman afektibo batean emakumearen aurka modu jarraituan eragiten den indarkeria fisikoa, psikikoa, sexuala edo beste mota batekoa, emakumea menderatzeko eta bere gain nagusitasuna zein boterea izateko, eta horrek emakumearen osasun fisikoan edo psikikoan sufrimendua edo kaltea eragitea.²

Bestalde, 1/2004 Lege Organikoa onartu zenetik polizia eta lege alorrean sarritan erabiltzen denez, **genero indarkeria** terminoa erabili dugu bikote edo bikote ohi harremanetan gizonak emakumearen aurka eragindako indarkeriari erreferentzia egiteko, eta **etxeko indarkeria** terminoa, berriz, familia harremanean gertatzen den indarkeriaz hitz egiteko.

² *Emakumeen aurkako indarkeria. Proposamen terminologikoak.* Etxeko indarkeriaren eta tratu txar sexualen biktimen arreta hobetzeko Erakundeen arteko Akordioaren Jarraipen Batzordea.

II. KAPITULUA – POLIZIAREN JARDUERAREN EGOERA GENERO ETA ETXEKO INDARKERIAREN GAietan

II.1. Lege-markoa eta antolaketa

Polizia-baliabideak hainbat polizia-kidegok osatzen dute, eta horretako bakoitza bere estatutu-markoak mugatzen du. Genero-indarkeriaren gaian, erakunde bakoitzak dituen funtzioak eta eskumenak zehaztuta daude **1/2004 Lege Organikoan, abenduaren 28koan, Genero Indarkeriaren aurrean babes osoa ematekoan**.

Eusko Legebiltzarraren Berdintasunerako Legeak, 4/2005 Legeak, otsailaren 18koak, Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerakoak, VII. kapituluan, emakumeen aurkako indarkeria erregulatzen du, eta ebaluazio honetako helburu diren gaian, herri administrazio eskudunak ondokoak egitera bultzatzen ditu:

- trebakuntza berezia ematea emakumeen aurkako indarkeriaren biktimak artatzeko eta babesteko parte hartzen duten polizia-langileei,
- Euskadiko polizia kidegoei beharrezko baliabideak ematea, kasu horietan ahalik eraginkorren esku hartzeko, bereziki, hartzen diren neurri judizialak betearazteko eta kontrolatzeko,
- EAE osoan jarduera-ildo berberak koordinatzea eta finkatzea, eta foruetan eta udaletan lankidetzak-hitzarmenak eta protokoloak bultzatzea.

1/2004 Lege Organikoak, abenduaren 28koak, genero indarkeriaren aurrean babes osoa ematekoak (aurrerantzean 1/2004 LO) 31.1 artikuluan erabaki dute Estatuko Segurtasun Indarren eta Kidegoen barnean unitate espezializatuak sortuko dituztela, genero indarkeria saihesteko eta hartutako neurri judizialak betearazteko. Halaber, 31.2 artikuluan adierazten da gobernuak ezinbesteko jarduerak bultzatuko dituela, tokian tokiko udaltzaingoek Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoekin elkarlanean aritzen direnean, erakunde judizialek erabakitako neurriak (gizahilketa, abortu, lesio, askatasunaren aurkako, tortura eta osotasun moralaren aurkako, sexu-askatasun eta sexu-ukigabetasunaren aurkako, intimitatearen aurkako, nor bere irudia izateko eta egoitzaren bortxaezintasunaren eskubidearen aurkako, ohorearen, ondarearen eta ordena sozioekonomikoaren aurkako delituetan), betiere, **etxeko eta genero indarkeriaz babesteko Segurtasun Indarrak eta Kidegoak Jarduteko eta Organo Judizialekin Koordinatzeko Protokoloari jarraiki**.

Legearen arabera, artikulua , pertsonak eta ondasunak babesteko eta ordenari eta herritarren segurtasunari eusteko funtzioak lurralde autonomoan gauzatzeko polizia-kidegoak dituzten komunitate autonomoetan aplikatu beharko da indarrean dagoen araudiaren arabera, eta biktimen babesa eraginkorragoa izan dadin.

Bestalde, **2/1986 Lege Organikoaren, martxoaren 13koaren, Segurtasun Indarrei eta Kidegoei buruzkoaren** 53. artikuluan adierazten da, tokian tokiko udaltzaingoei, besteen artean, polizia judizial gisa jardun beharko dutela, Konstituzioaren 126. artikuluan adierazitako eran, eta prebentzio-diligentziak egin beharko dituztela, baita segurtasun batzordeetan zehaztutako lankidetzak markoan ezarritako delitu-ekintzak saihesteko jarduerak ere.

EAEEn, **emakumeen eta gizonen arteko berdintasun-politikak planifikatzeaz, bultzatzeaz, ikuskatzeaz eta balioesteaz** Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea arduratzen da. 1988 sortu zutenetik, emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko eta deuseztatzeko jarduerak bultzatu ditu Euskadiko beste erakunde batzuekin.

1991-2006 aldian, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko, erakundeek **EAEko Emakumeentzako Ekintza Positiboko Planak** erabili dituzte, Emakundek sortutakoak eta Eusko Jaurlaritzak onartutakoak. Gaur egun, IV. Plana abian dago. Emakumeen aurkako indarkeria du ardatz estrategikotzat eta berdintasun-politika-lehentasunezko gaia izan beharko litzatekeela defendatzen du.

Hainbat aurrerapen lortu zituzten arren, koordinazioa behar zela ikusi zuten, eta 2001eko urrian Emakunde – Emakumearen Euskal Erakundeak bultzatutako **Etxeko tratu txarrak eta sexu erasoak jasan dituzten emakumeei zuzendutako arreta hobetzeko erakundeen arteko akordioa** sinatu zuten. Horren bidez, jarduera-protokoloak onartu zituzten, bai poliziaren arloan, bai osasunaren, justiziaren eta gizartearen arloetan. Halaber, hitzarmenaren bitartez, **segimendu-batzordea** sortu zuten, erakundeen arteko lankidetzak egonkorerrako oinarriak finkatze aldera. Hitzarmenari eta, bereziki, aipatutako erakundeen lanari esker, alde batetik, erakunde sinatzaileek beren jarduera-esparruetan ekintza gehiago egin dituzte eta, bestetik, erakundeek elkarrekin jarduera ugari gauzatu dituzte, esaterako, urteko ekintza planak, horien balioespen-txostenak, sentsibilizazio-kanpainak, informazio-liburuxkak, trebakuntza-planak, gidak eta jarduera-protokoloak profesionalentzat, segurtasun-planak biktimentzat, etab.

1/2004 LO-ren zenbait artikulutan administrazioen eta arloen arteko lankidetzak eta antolakuntza-formulak sortzearen alde egiten denez, EAEko hiru lurralde historikoetan

Koordinazio eta Lankidetzak batzordeak sortu zituzten. Horien bidez, etxeko eta genero indarkeriaren inguruko jarduerak antolatu nahi zituzten partaideek, hau da, Auzitegi Nagusiak, Gobernu Idazkariak, probintziako auzitegiek, Fiskaltzak, magistratuek, epaile dekanoeak, emakumeen indarkeriari buruzko epaileak, Emakundek, foru aldundiek, hiru hiriburuetako udal gizarte zerbitzuek, abokatu eta prokuradore-kidegoek, udaltzaingoeak eta Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailak eta Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Sailak. Batzordeek lurralde historiko bakoitzerako **Genero Indarkeriaren Aurrean Babes Osoa Emateko Neurrien Legearen eta etxeko indarkeriaren biktimak babesteko aginduaren eraginkortasunerako koordinazio-protokoloak** sortu zituzten, azken aldiz 2007ko urtarrilean ikuskatu zituztenak¹. Aurretik, **Gizarte zerbitzuen arloan etxeko indarkeriaren biktimei babesa emateko aginduaren eraginkortasuna bermatzen duen Koordinazio Protokoloa** (Gizarte Zerbitzuen Koordinazio Protokoloa izenez deitua) zegoen, 2004an Etxeko tratu txarrak eta sexu erasoak jasan dituzten emakumeei zuzendutako arreta hobetzeko erakundeen arteko akordioaren Segimendu Batzordeak egina.

Protokolo horietan, poliziaren jardura erregulatzen da, zehazki, Ertzaintzarena ea Bilboko, Donostiako eta Gasteizko udaltzaingoa. 1/2004 LO eta **27/2003 Legea, uztailaren 31koa, etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua arautzen duena**, aplikatzean, poliziak Emakumeen Aurkako Indarkeriaren arloko Epaitegiari edita guardiako epaitegiari egin beharreko zitazioak antolatzeko irizpideak erregulatu dira. zitazioen agenda programatuaren bitartez, epaitegiak jardura horiek gauzatzeko libre dituzten orduak adieraziko dituzte. Gainera, poliziak biktimei jakinarazi beharko diete salaketa bat jartzean edo babesteko agindu bat eskatzean abokatu baten laguntza izan dezaketela. Era berean, laguntza behar baldin badute, poliziak biktimei adieraziko die Biktimari Laguntzeko Zerbitzua dagoela eta zer ordutan dagoen irekita. Autoritate judizialak polizia-kidego eskudunari jakinaraziko dio zer kasuk behar dituzten babesteko aginduak, kautela-neurriak edota biktimak babesteko bestelako neurriak, eta prozesuaren fase guztietan gertatzen diren, adibidez, neurrien ezeztapena edo aldaketak.

EAEn, emakumeen aurkako etxeko tratu txarren egoera gehienetan Ertzaintzak jarduten du, baina udaltzaingoeak gero eta gehiago ari dira parte hartzen. **4/1992 Legeak, uztailaren**

1 Genero Indarkeriaren Aurrean Babes Osoa Emateko Neurrien Legearen eta Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Aginduaren Eraginkortasunerako Protokoloa, Bizkaia, 2007ko urtarrila, Genero Indarkeriaren Aurrean Babes Osoa Emateko Neurrien Legearen eta Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Aginduaren Eraginkortasunerako Protokoloa, Gipuzkoa, 2007ko urtarrila, Genero Indarkeriaren Aurrean Babes Osoa Emateko Neurrien Legearen eta Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Aginduaren Eraginkortasunerako Protokoloa, Araba, 2007ko urtarrila

17koak, Euskal Autonomia Erkidegoko Poliziari buruzkoak segurtasunaren kudeaketa Euskal Autonomia Erkidegokoan eta udaltzaingoaren koordinazioa erregulatzen ditu. 24. artikulua arabera, lege horretan azaldutako ondorioetarako Autonomia Erkidegoaren Administrazioaren eta udal erakundearen mendeko polizia kidegoek osatzen dute EAEko polizia.

Erkidegoko polizia, **Ertzaintza**, etengabe hazi da 1982. urtea geroztik, eta poliki-poliki Euskal Autonomia Erkidego osora zabaltzen da, 1979ko Autonomia Estatutuari jarraiki, eta egun 27 ertzain-etxe nagusi ditu² Euskadiko eskualdeetan (Laudio, Gasteiz, Guardia, Agurain, Arrasate, Bergara, Zumarraga, Beasain, Azkoitia, Tolosa, Eibar, Zarautz, Donostia, Hernani, Errenteria, Irun, Ondarroa, Gernika, Getxo, Bilbo, Muskiz, Sestao, Erandio, Balmaseda, Basauri, Galdakao, Durango). Gaur egun, Ertzaintzak eskumen guztiak ditu ordena publikoaren, herritarren segurtasunaren, trafikoaren eta jokoaren eta ikuskizunaren gaietan EAEn.

Emakumeen aurkako indarkeria gaietan, bereziki, tratu txarren kasuetan, Ertzaintzaren jardura kapitulu honen hasieran aipatutako hainbat xedapenek erregulatzen dute, eta segurtasun indarren eta kidegoen jardura erregulatzen duten protokoloek zein arlo polizialaren, judizialaren, sozialaren eta abokatuen laguntzaren arteko koordinazio protokoloak. Gainera, 2000. urtean, **Segurtasun Sailburuordearen 48. instrukzioa** sortu zuten, ondoren aldatu dutena, emakumeek beren inguruan tratu txar fisiko, psikologiko zein sexualak jasateari buruzkoa. Instrukzio horretan, Ertzaintzari eragiten dioten gai guztiak jaso zituzten, erakundearen arteko hitzarmenari lotutakoak.

Bestalde, **2/1986 Lege Organikoak, martxoaren 13koak, Segurtasun Indar eta Kidegoei buruzkoak** boterea ematen die udalei, udaltzaingoak sor ditzaten **Tokiko Araubideko Oinarriak Arautzeko Legearen eta erkidegoko legediaren arabera**. 4/1992 Legearen, EAEko poliziari buruzkoaren, 3. artikulua ere udaltzaingoak aztertzen ditu³.

2007ko urtarrilaren 17an EUDEL Euskadiko Udalen Elkartearen eta Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren artean sinatutako lankidetzaren hitzarmenak bien arteko lankidetzarako marko egonkorra sortzea aurreikusten du, besteen artean, sexu-erasoen edo etxeko tratu txarren kasuetan, poliziaren erantzuna homogeneoa izan dadin. Hitzarmenaren asmoa da EAEko udaltzaingoetarako eta Ertzaintzarako «lan-sistema komunak» sortzea

² Udalerri handi batzuetan egoitza bat baino gehiago dituzte, eta hainbat gunetan, egunez irekita izaten dituzten arreta-puntuak ere bati.

³3. artikulua. EAEko polizia kidegoek pertsonak beren eskubide eta askatasunez baliatu ahal izan daitezen babesneurriak hartzea eta herritarren segurtasuna bermatzea duten beren egiteko, horretarako, legearen arabera, bakezko elkarbizitza eta pertsonak eta horien ondasunak babesteko arduratu behar dute.

hainbat esparrutan. Hala, EAEko 78 udaltzaingoen eta Ertzaintzaren funtzionamendua koordinatuko da.

II.2. Emakumeen aurkako tratu txarren egoera EAEn eta Estatuan

Emakumeen Aurkako Indarkeriaren arloko auzitegiak 2005eko ekainaren 29an hasi ziren lanean. Hortaz, zaila da 2005. eta 2006. urteen arteko konparazioa egitea. Horregatik 2007ko datu eguneratuak erabili dira, edo izandako bilakaera aztertzea ahalbidetzen dutenak, kantitatez eta kalitatez baliabide beharrak balioesteko.

Estatuan 2005-2007 aldian⁴ 71.381 babesteko agindu eskatu dituzte, eta horien % 75 (53.994) emanda daude. **EAEn, portzentajea txikiagoa da (% 67).**

Babesteko aginduak (2005eko 3. hiruhilekoa 2007ko 2. hiruhilekoa)				
Hasitakoak	Ebatziak. Hartuak	Ebatziak.	Ukatuak	Hiruhilekoaren amaieran egitekoak
Andaluzia	11.186	9.109	1.956	54
Aragoi	1.701	1.435	263	3
Asturias	1.426	954	459	0
Balearrak	2.132	1.533	501	64
Kanariar Uharteak	5.853	4.365	1.388	0
Kantabria	734	561	171	0
Gaztela eta Leon	2.820	2.281	501	33
Gaztela-Mantxa	2.917	2.478	416	23
Katalunia	12.359	8.592	3.516	122
Valentzia	8.912	7.184	1.579	34
Extremadura	1.312	901	374	21
Galizia	2.816	2.230	543	43
Madril	10.410	7.104	3.168	134
Murtzia	3.456	2.840	563	0
Nafarroa	690	568	120	2
Euskadi	2.269	1.513 (% 67)	708	45
Errioxa	388	346	42	0
Nazionala	71.381	53.994 (% 75)	16.268	578

⁴ 1/2004 LOren bi urteen balantzea (2005eko ekainetik 2007ko ekainera). BJKN.

2007ko salaketen datuak aztertuta, EAEko ondorengo ondorioak atera daitezke: **guztira 3.444 salaketa** jaso dira, ia erdia Bizkaian. **Salaketen portzentaje handienak hiriburuetan jasotzen dira**, guztira, Erkidego osokoen % 61. Jarritako salaketen **% 12k prozesua ukatu dute**; nabarmentzekoa da Gipuzkoako datua (% 40) eta batez ere Irungo barruti judizialekoa (% 28). Kasu honetan ere, hiriburuetakoko ukapenak gehiengo dira, guztira, % 64.

Emakumezkoen aurkako indarkeria salaketak. 2007. urtea BJKN

	Jasotako salaketak	Jasotako salaketak (%)	Jasotako salaketak (% lurralde historikoak)	Prozesuari uko egiteak	Prozesuari uko egiteak (% lurralde historikoak)	Uko egiteen/salaketen ratioa
AMURRIO	39	% 1	% 21	6	% 24	% 15
GASTEIZ	691	% 20		90		% 13
TOLOSA	132	% 4	% 30	7	% 40	% 5
AZPEITIA	41	% 1		6		% 15
BERGARA	70	% 2		12		% 17
EIBAR	53	% 2		11		% 21
DONOSTIA	677	% 20		107		% 16
IRUN	65	% 2		18		% 28
DURANGO	90	% 3	% 49	0	% 36	% 0
BARAKALDO	351	% 10		51		% 15
GERNIKA-LUMO	100	% 3		8		% 8
BILBO	734	% 21		63		% 9
BALMAEDA	57	% 2		0		% 0
GETXO	344	% 10		25		% 7
GUZTIRA/BATEZ BESTEKOAK	3.444	% 100		404		% 12

Ondoko tauleta datuek ezaugarri interesgarriak erakusten dituzte, EAEko etxeko tratu txarren fenomenoaren eta poliziaren jardueraren dimentsioaren inguruan. **Salaketen % 71 (2007) polizia-etxeetan (Ertzaintzarenak edo udaltzaingoarenak) jartzen dituzte** biktimek zuzenean. % 7 soilik datoz osasun-arloaren lesio-parteetatik eta % 3 gizarte zerbitzuetatik. Biktimen jatorriari dagokionez, babesteko aginduei (2006) erreparatuta, **% 23 emakume atzeritarrenak dira**. 2006an eskatutako babesteko aginduen % 60 baino gehiago Bizkaian eman ziren, eta hiru hiriburuetakokoak eta Barakaldokoak guztira % 70 izan ziren.

Emakumezkoen aurkako indarkeria salaketak. 2007. urtea BJKN

	Jasotako salaketak	Biktimak zuzenean aurkeztutakoa	Biktimaren senideek zuzenean aurkeztutakoa	Poliziaren atestatuak			Lesio-partea	Laguntza zerbitzuak - Hirugarrenak oro har	Prozesuari uko egiteak	Uko egiteen/salaketaren ratioa
				Biktimak salatutakoa	Senideek salatutakoa	Poliziaren parte-hartze zuzenez salatutakoa				
AMURRIO	39	13	0	19	0	7	0	0	6	% 15
GASTEIZ	691	87	5	462	12	60	26	39	90	% 13
TOLOSA	132	0	0	132	0	0	0	0	7	% 5
AZPEITIA	41	0	0	41	0	0	0	0	6	% 15
BERGARA	70	5	0	54	0	4	5	2	12	% 17
EIBAR	53	10	0	31	1	11	0	0	11	% 21
DONOSTIA	677	43	1	473	13	34	66	47	107	% 16
IRUN	65	17	0	37	2	8	1	0	18	% 28
DURANGO	90	9	2	56	9	11	2	1	0	% 0
BARAKALDO	351	13	3	283	10	17	25	0	51	% 15
GERNIKA-LUMO	100	0	0	94	0	6	0	0	8	% 8
BILBO	734	51	2	477	2	103	99	0	63	% 9
BALMAEDA	57	0	0	57	0	0	0	0	0	% 0
GETXO	344	53	0	225	0	53	13	0	25	% 7
GUZTIRA/BATEZ BESTEKOAK	3.444	301	13	2.441	49	314	237	89	404	% 12
EHUNEKOAK	% 100	% 9	% 0	% 71	% 1	% 9	% 7	% 3		

Babesteko aginduak. 2006. urtea BJKN

	Babes-aginduak	Babes-aginduak (%)	Babes-aginduak (% lurralde historikoak)	Biktima: adin nagusiko emakume espainiarra	Biktima: adin txikiko emakume espainiarra	Biktima: adin nagusiko emakume atzerritarra	Biktima: adin txikiko emakume atzerritarra
AMURRIO	15	% 1	% 10	13	0	2	0
GASTEIZ	96	% 9		71	3	22	0
TOLOSA	40	% 4	% 29	30	0	10	0
AZPEITIA	18	% 2		10	1	7	0
BERGARA	24	% 2		17	0	7	0
EIBAR	22	% 2		13	0	9	0
DONOSTIA	190	% 17		132	2	56	0
IRUN	33	% 3		26	0	7	0
DURANGO	47	% 4	% 61	39	0	8	0
BARAKALDO	257	% 23		218	5	34	0
GERNIKA-LUMO	39	% 4		26	0	13	0
BILBO	234	% 21		166	0	46	22
BALMAEDA	11	% 1		9	0	2	0
GETXO	84	% 8		55	0	29	0
GUZTIRA/BATEZ BESTEKOAK	1.110	% 100		825	11	252	22
EHUNEKOAK	% 100			% 74	% 1	% 23	% 2

Ezkontideak edo antzerakoak eragindako etxeko indarkeriatatik emakumeen biktimazioa¹, gertakari motaren arabera. 2006.

	Hilketa		Lesioak	
	Hilketa	Asesinatzea	Tratu txarrak familiarrean	Lesioak
Araba	2	0	86	1
Bizkaia	2	1	154	35
Gipuzkoa	1	0	53	11
GUZTIRA/BATEZ BESTEKOA	5	1	293	47

Iturria: Eusko Jaurlaritzak egina, bere datuak erabiliz. Herrizaingo Saila

Genero eta etxeko indarkeriaren inguruko jardura hazten ari da, beraz, gero eta denbora gehiago eskaintzen zaie prebentzio eta artatze-lanei. Ondoko taulan, ezkontideak edo antzerakoak eragindako etxeko indarkeriatatik emakumeen biktimizazioen bilakaera azaltzen da.

	Askatasunaren aurka	Segurtasunaren aurka	Intimitatearen/ norberaren irudiaren aurka	Ohorearen aurka	Familiarteko harremanen aurka	Justiziaren Administrazio aren aurka
Araba	28	202	1	0	10	80
Bizkaia	82	972	2	1	40	243
Gipuzkoa	30	456	1	2	15	132
GUZTIRA/BATEZ BESTEKOA	140	1.630	4	3	65	455

Iturria: Emakundek egina, bere datuekin eta Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren datuekin.

Ezkontideak edo antzerakoak eragindako etxeko indarkeriatatik emakumeen biktimizazioen bilakaera (2002-2006)

	2002	2003	2004	2005	2006
Araba	271	294	334	450	446
Bizkaia	1.007	1.187	1.299	1.479	1.693
Gipuzkoa	412	507	586	682	743
GUZTIRA/BATEZ BESTEKOA	1.690	1.988	2.219	2.611	2.882

Iturria: Emakundek egina, bere datuekin eta Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailaren datuekin.

¹ Biktimizazioen estatistikak pertsonen delitu penal bat jasan duten aldi bakoitza zenbatzen du, eta delitu gisa Ertzaintzak erregistratu dituenak, salaketa edo atestatu baten bidez. Adibidez, pertsona berak mehatxu-salaketa bat baino gehiago jarri badu, bakoitza biktimizazio bat da.

III. KAPITULUA – BALIABIDEEN NORAINOKOA

III.1. UDALTZAINAK

A. Baliabideen deskribapena

Emakumeen aurkako etxeko tratu txarrei dagokienez, Ertzaintza da atxiloketa gehien egiten duen polizia, baita salaketa gehien bideratzen duena ere. Halere, udaltzainen ekintza ezinbestekoa da biztanle asko duten herrietan eta jarraipen ekintzetan, baita babes-neurriak betetzen direla ziurtatzerakoan ere. Udaltzainek etxeko tratu txarrei dagokienez egiten duten lanari buruz aritzeko arreta motaren inguruko datuak jaso dira (tratu txarrei dagozkien kasuak artatzen dituzten ala ez edo Ertzaintzara bideratzen dituzten), langile espezializatuen presentziari buruzko datuak eta emakumeen aurkako etxeko tratu txarrei dagozkienak.

Jasotako datuen arabera Euskal Autonomia Erkidegoan 20.000 biztanle baino gehiago dituzten herrietako polizien %60k (Barakaldo, Basauri, Bilbo, Getxo, Leioa, Portugalete, Santurtzi, Gasteiz, Arrasate, Donostia, Eibar, Irun), hiru hiriburuak barne, **arreta ematen diete** zuzenean etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeei, eta horri buruzko prestakuntza jaso dutela nabarmentzen da eta, kasu batzuetan, langile edo zerbitzu espezializatuak dituztela ere nabarmentzen da. Udaltzaingoaren gainerako zerbitzuek Ertzaintzarengana bideratzen dituzte jasotzen dituzten kasuak haiek artatu eta salaketa bideratzeko, eta batzuetan, jarraipen neurrietan laguntzen dute.

Izandako elkarrizketetan ikusten da udaltzaingoak berak delitu horietan esku hartu baino nahiago duela Ertzaintzaren esku utzi. Erabaki hori hartzearen arrazoiak baliabide falta eta arazoari aurre egiteko prestakuntza falta dira. Hiriburuetako eta biztanle kopuru handia duten herri batzuetako udaltzainek, bereziki, genero indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren arreta euren funtzio eta gaitasunen barruan dagoela uste dute.

Jasotako datuen arabera gaur egun udaltzaingoak emakumeei emandako zerbitzua etxeko tratu txarrei dagokienez oso mugatua dela ikusten da eta esku hartzeko joera gero eta handiagoa dela erakusten dute datuek..

EAEko UDALTZAINGOA (20.000 BIZTANLE BAINO GEHIAGO DUTEN HERRIAK)¹

Araba	UDALERRIA	TRATU TXARREN KASUAK	LANGILE ESPEZIALIZATUAK	PRESTAKUNTZA
	LAUDIO	Desbideratzen dute	Ez	Bai
	GASTEIZ	Artatzen dute	Bai	Bai
Bizkaia	BARAKALDO	Artatzen dute	Ez	Bai
	BASAURI	Artatzen dute	Bai	Bai
	BILBO	Artatzen dute	Bai	Bai
	DURANGO	Desbideratzen dute	Ez	Ez
	ERANDIO	Desbideratzen dute	Ez	--
	GALDAKAO	Desbideratzen dute	Ez	Bai
	GETXO	Artatzen dute	Bai	Bai
	LEIOA	Artatzen dute	Ez	Bai
	PORTUGALETE	Artatzen dute	--	--
	SANTURTZI	Artatzen dute	Bai	Ez
	SESTAO	Desbideratzen dute	Ez	Bai
Gipuzkoa	ARRASATE	Artatzen dute	Ez	--
	DONOSTIA	Artatzen dute	Bai	Bai
	EIBAR	Artatzen dute	Ez	Bai
	ERRETERIA	Desbideratzen dute	Ez	Ez
	IRUN	Artatzen dute	Ez	Bai
	ZARAUTZ	Desbideratzen dute	Ez	Ez

¹ Udaltzainek emandako datuak dira

B. Egungo egoeraren balorazioa

Udaltzaingok herritarrenganako hurbiltasunagatik genero eta etxeko indarkeriaren aurka ekarpen handia egin dezaketela uste dute, herriko errealitatea zein den ezagutzen dutelako. Lan garrantzitsua egin dezaketeneko hainbat eginkizun identifikatzen dituzte, urruntze neurriak betetzeko kontrolaren laguntza, adibidez, indarkeriaren prebentzioa edo kasuak antzematea. Lan garrantzitsua egin dezakete erkidegoan dauden baliabideei buruzko informazioa ematen, herriko gizarte zerbitzuekin koordinazio lanean lagunduz.

Udaltzainen parte-hartzea tratatu txarren aurkako borrokan sendotzen ari da etxeko tratatu txarrak jasaten dituzten emakumeen arreta integralerako **herriko koordinazio protokoloen** esparruan, udalerriko baliabideak behar bezala koordinatzen direla bermatzeko. Udalerrri batzuek² herriko koordinazio protokolo horiek dituzte eta, askotan, udaltzainek Ertzaintzarekin laguntza hitzarmenak sinatu dituzte.³ Hitzarmen horien bitartez polizia desberdinak (Ertzaintzak edo udaltzaingoak) esku hartzen duteneko kasuen esleipena eta jarraipena formalizatzen da. Horrela biktima nor den eta bere egoera zein den jakiten da, kasuen kudeaketaren eta koordinazioaren mesederako.

Oro har, eta gaitasunen barruan, elkarrizketatutako hainbat udaltzaingok etxeko tratatu txarren biktimen arretan lan garrantzitsua egin dezakeela aitortzen du. Zerbitzu zail horren arreta izaterakoan orientazio desberdina dute, eskura dituzten baliabideen arabera. Gaur egun gai honen inguruan erreferentziako polizia Ertzaintza izateari balioa ematen diote eta udaltzaingoak arlo honetan lan egin behar badu (biktimari babesa ematea, neurriak betearaztea, salaketak eta espedienteak bere osotasunean kudeatzea) **langileriaren gaitasun egokia** beharrezkoa izatea garrantzitsua da, ezagutzen dituzten tratatu txarrei buruzko kasuen beharrezko eta kalitatezko arreta bermatzeko. **Instalazioak** behar dituztela ere aitortzen dute, ondorengo bermatzeko: pribatutasun baldintza egokiak, bereziki zaurgarritasun egoeran dauden emakume biktimengana iristea (jatorri atzeritarra duten emakumeak, funtzio aniztasunarekin), eta polizia-etxeetara jotzen duten emakumeekin batera doazen adin txikikoei arreta eskaintzeko toki egokiak.

²ARABA(egiten ari da:Amurrio, Laudio, Gasteiz – 2.).

BIZKAIA: (onartuta: Bilbo, Ondarroa, Leioa); (martxan: Busturialdeko Mankomunitatea, Balmaseda, Basauri, Santurtzi); (egiten: Abanto Zierbena, Barakaldo, Ortuella, Portugalete, Zalla, Durangoko Merindadearen Mankomunitatea); Beste batzuk Arrigorriaga, Durango, Ermua).

GIPUZKOA); (martxan: Arrasate; Donostia. Irun); (egiten: Zarautz)

³ ARABA: Gasteiz, Laudio, Guardia;

BIZKAIA: Balmaseda, Basauri, Bilbo, Durango, Erandio, Galdakao, Gernika, Getxo, Muskiz, Ondarroa, Sestao, GIPUZKOA:Donostia, Azkoitia, Beasain, Bergara, Eibar, Hernani, Irun, Errenteria, Tolosa, Zarautz, Zumarraga.

Elkarrizketatutako pertsonak garrantzi handia eman diote jasotako **datu konfidentzialtasuna** babesteari, baita biktimen arreta osoa izateko zerbitzuak koordinatzeko garrantzitsua den **informazioa egoki** emateari ere.

III. 2 - ERTZAINZA

A. Langile baliabideak

A.1. Zerbitzuaren antolamendua

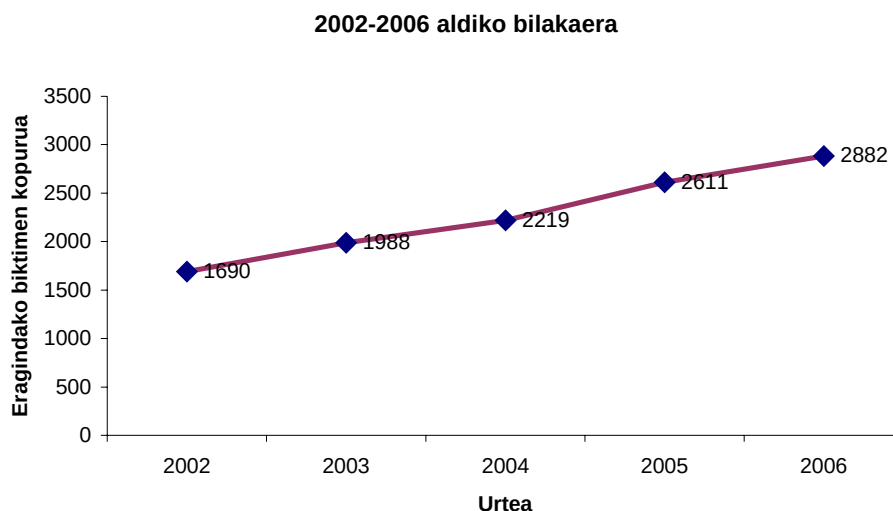
Genero indarkeria kasuei arreta ematen eta kudeatzen lan egiten duten Ertzaintzako langileak bi ataletan elkartzen dira: Herritarren Segurtasun Atala eta Ikerketa Atala. EAEan 4.911 langile inguru dira eta horietatik % 72 Herritarren Segurtasunean daude, % 25 Ikerketan eta % 3k zuzendaritzako karguren bat betetzen du. **Herritarren Segurtasun Atalean** gertakizunak kontrolatzen dituzte, prebentzioko jarduerak egiten dituzte, kustodia lanak, eta polizia-etxeko beste lan batzuk, larrialdien arreta, babesa ematea, zaintza lanak, kontrazaintza eta laguntza, eta abar. Haien lanaren zati handi batek emakumeen aurkako etxeko tratatu txarren kasuak artatzearekin eta kudeatzearekin du zerikusia. **Ikerketa Atalaren** ardura, izenak adierazten duen bezala, delituak eta hutsegiteak pertsegitzea eta horien ikerketa antolatzea eta kudeatzea da.

Genero indarkeriak eragindako biktimen polizia-arreta antolatzeko Ertzaintzaren estrategiaren ardatz nagusia langile guztiei arlo horretan prestakuntza intentsiboa ematea izan da, polizia-etxe guztiek eta txanda guztiek prestatutako langileak izan ditzaten. Prestakuntzarako diseinatutako programak kontuan izan ditu langileak, baita zuzendariak ere, eta helburua ezagutza maila handia eskaintzea da gai horren inguruan izandako laguntza benetan eraginkorra izan dadin.

Gainera, plantilla orekatu nahi izan da emakume gehiago kontratatuta, oraingoz emakumeen kopurua %10 baino ez baita eta gehienek bulegoko lana egiten dute. Azken deialdietan ekintza positiboko neurriak erabiliz, lanpostuen erdia emakumeentzat gordez adibidez, emakumeen presentzia areagotu nahi izan da, askoz ere gizon gehiago dituen plantilla orekatzeko. Deialdiaren oinarrietan, berdinketa emanez gero emakumeari abantaila ematea aurreikusita zegoen. Ertzaintzan emakume gehiago sartzeko nahiak badu beste arrazoi bat, hainbat polizia unitateko plantillak osatzeko premia alegia. Unitate horiek egokitu egingo dira emakumea izatea ezinbestekoa den lanak egiteko.

Nahiz eta formalki ez dagoen genero indarkerian espezializatutako unitaterik, praktikan polizia-etxe batzuetan lantaldeak antolatu dira, genero indarkeriaren inguruan prestakuntza eta sentsibilizazio handiagoa duten langileekin. Maiz, Ertzaintzako langileekin izandako elkarrizketetan «langile espezialuatuei» edo «unitate edo zerbitzu espezializatuei» buruz aritzen dira. Horren arabera ulertzen da genero indarkeriako kasuak zerbitzuan bertan dauden langile horien esku geratzen direla.

Gai horren inguruko jarduera lehenago bildu da, gaur egun genero indarkeriak poliziaren eremuan bizi duen egoeraren testuingurua jorratzerakoan, eta hurrengo grafikoan islatu da. Grafikoak genero indarkeriaren ondoriozko biktimen kopuruaren bilakaera biltzen du, 2002tik 2006ra arte. Komeni da nabarmentzea irekitako espediente kopuruak salaketa kopurua gaindi dezakeela, Ertzaintzak gai horretarako sistema informatikoan espedientea ireki baitezake nahiz eta salaketarik ez egon, eta/edo aurreko ekitaldietan abian jarritako eta oraindik irekita dauden kasuak arrastatu ditzakeelako (normalean prozesu bat ixteko 6 hilabete igaro behar dira inongo gorabeherarik gertatu gabe).



Ertzaintzak indarkeria horren aurkako borrokan lan gehiago egiten duela argi azaltzen da delitu horren prebentzio lanean egindako polizia orduak zenbatzerakoan (ez aurkeztutako kasuen konponbidean).

Genero indarkeriaren delitua prebenitzeko eginkizunei eskainitako orduak ⁴

URTEA	ORDUAK	GEHIKUNTZA
2003	3.683	--
2004	12.626	% 242
2005	38.247	% 203
2006	65.712	% 72

Iturria: Eusko Jaurlaritzak. Herrizaingo Saila. Guk geuk egina.

A.2. Prestakuntza antolatzea

Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailak lan moduak eta hartutako prozeduraren kalitate ziurtagiria protokoloan jasotzeko estrategia jarraitzen du, kasu horretan, emakumearen aurkako indarkeria delituen arretari dagokion prozedura.⁵ Prozedura hori ezartzeko eta bere logika zehatz-mehatz ezagutu ahal izateko prestakuntza Ertzaintzak delitu mota hori integralki tratatzeko antolaketan onartutako ereduan dago.

Sistema hori erakunde osoak ezagutzea nahi bada arreta bermatuko duen poliziakide kopuru nahikoa bereziki prestatu behar da, herritarren segurtasun eta ikerketa unitateetan. Horretarako, Arkauteko Ertzaintzaren Akademiak, genero indarkeria/etxeko indarkeria gaiaren inguruan programa berezia garatu du. Ondorengo koadroak 2007aren amaierara arte gauzaturiko prestakuntza ekintzak **biltzen ditu**:

⁴ Ertzaintzak emaniko datuak

⁵ Poliziaren eta 1/2004 Lege Organikoaren hitzetan: genero indarkeria eta familia barruko etxeko indarkeria (familien etxeko giroan emakumeena edo gizonena izan daiteke).

URTE A	IZENBURUA	EDUKIA	IKASLEAK	ANTOLATZEN DU	IRAUPENA
2005	Ertzaintzako Agente izateko Oinarrizko Sarrera Ikastaroa, 19. Prom.	Etxeko indarkeria kasuetan polizien esku-hartze egokirako alor tekniko-operatiboa	448 (47 emakume eta 401 gizon) Herritarren Segurtasun Unitateetan	Erakunde Autonomoko irakasleek emandako ikastaroa	15 ordu eta erdi
	Bikote Harremanetan Indarkeria Larriaren Arriskuaren Ebaluazioa.	Metodologia aktibo baten bitartez (taldeko lana) bikotean giza hilketa arriskuaren adierazleak zehazten dira galdeketa bat gauzatzeko.	164		
	Etxeko eta genero indarkeriaren alorren eguneratzea eta hobetzea	Indarkeria mota hori jasan dutenen arreta egokia prestakuntza planifikazioaren helburuan.	58 buru (emakume 1 eta 57 gizon)	Euskal Herriko Polizia Akademia eta Segurtasun Sailburuordetza	14 ordu
2006	Etxeko eta genero indarkeria alorren eguneratze eta hobekuntza	Ezaugarri soziologikoak Ezaugarri psikologikoak Zigor-arloko ezaugarriak Tratamendu-ezaugarriak	171 Herritarren Segurtasun Ataleko Agente nagusiak (4 emakume eta 167 gizon)	Ertzaintzaren espezializaziorako ikastaroa erakunde autonomoko irakasleen eskutik	9 ordu eta erdi
	Etxeko eta genero indarkeria alorren eguneratze eta hobekuntza	Ezaugarri soziologikoak Ezaugarri psikologikoak Zigor-arloko ezaugarriak Tratamendu-ezaugarriak	1.451 buru	Ertzaintzaren espezializaziorako ikastaroa erakunde autonomoko irakasleen eskutik	20 ordu
	Ertzaintzako agente izateko sarrera ikastarorako modulua	Etxeko indarkeria kasuetan polizien esku-hartze egokirako alor tekniko-operatiboa	449 (47 emakume eta 402 gizon)	Ertzaintzaren espezializaziorako ikastaroa erakunde autonomoko irakasleen eskutik	15 ordu eta erdi
2007	Etxeko eta genero indarkeria alorren eguneratze eta hobekuntza	Ezaugarri soziologikoak Ezaugarri psikologikoak Zigor-arloko ezaugarriak Tratamendu-ezaugarriak	251 Herritarren Segurtasun Ataleko Agente nagusi (17 emakume eta 234 gizon)	Ertzaintzaren espezializaziorako ikastaroa erakunde autonomoko irakasleen eskutik	9 ordu eta erdi
	Bezzeroaren gogobetetzea neurtzeko bitartekoetan eguneratzea eta hobekuntza etxeko eta genero indarkeria prozesuetan Ertzaintzako kideentzat.	Ahozkoak ez diren giltzarriak telefono komunikazioan Telefono bidezko komunikazioaren faseak Inkestaren azterketa	Hiru lurralde-burutzetako 17 langile (12 emakume eta 5 gizon)	Ertzaintzaren espezializaziorako ikastaroa erakunde autonomoko irakasleen eskutik	3 ordu
	Ertzaintzako Agente izateko Oinarrizko Sarrera Ikastaroa, XX. Prom.	Etxeko indarkeria kasuetan polizien esku-hartze egokirako alor tekniko-operatiboa	373 (36 emakume eta 337 gizon)	Erakunde Autonomoko irakasleek emaniko ikastaroa	3 ordu eta erdi

Iturria: Eusko Jaurlaritzak egina, bere datuak erabiliz. Herrizaingo Saila.

Prestakuntzako ikasleak genero indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren gaiari dagokionez

Urtea	Agenteak
2005	670 (612 agente + 58 buru)
2006	2071 (620 agente + 1.451 buru)
2007	641

Iturria: Eusko Jaurlaritzak egina, bere datuak erabiliz. Herrizaingo Saila.

Ikasle kopuru horri ikerketan dabilen agente kopurua erantsi beharko litzaioke (797). Horiek, *ikerketa kriminal orokorraren ikastaroa* programazio barruan sartuz prestakuntza berezia jasotzen dute emakumeen aurkako etxeko indarkeriari dagokionez. Arazo hori aztertzen duen prestakuntzaren edukiak ondorengoak dira: aplikazio informatiko berezia ezagutzea, etxeko indarkeriaren eta genero indarkeriaren arazo globala aztertzea eta etxeko eta genero indarkeria jasan duten emakumeen aitorpenetan berezitasunak identifikatzea..

B. Baliabide materialak

B.1. Azpiegiturak

Ertzaintzak 27 polizia-etxe nagusi ditu⁶Euskal Herriko hainbat eskualdetan (Laudio, Gasteiz, Biasteri, Agurain, Arrasate, Bergara, Zumarraga, Beasain, Azkoitia, Tolosa, Eibar, Zarautz, Donostia, Hernani, Errenteri, Irun, Ondarroa, Gernika, Getxo, Bilbo, Muskiz, Sestao, Erandio, Balmaseda, Basauri, Galdakao, Durango).

Ertzaintzaren instalazioak eraikin berriak dira gehienak eta mugitzeko zailtasunak gainditzeko moduko arkitektura dute. Genero edo etxeko indarkeriaren arretak, antolatuta dagoen moduan, biktimak polizia-etxeetan zenbait ordu egotera behartzen ditu. Gainera, emakumeez ari garenez, batzuetan polizia-etxera adin txikikoekin edo beren mende dauden beste pertsona batzuekin joaten dira. Itxarongelak eta mostradoreak ez daude egoera horietara egokituta: ez dute behar bezalako pribatutasunik eta biktimarekin batera polizia-etxera joan daitezkeen adin txikikoentzako edo mendeko direnentzako tokirik ez dute.

⁶ Herri handietan zentro bat baino gehiago eta egunean zehar arreta izateko gune gehiago izan ditzake.

B.2. Babeserako baliabideak

Telealarma sistema, edo Bortxa, telefono mugikor bat da eta edozein tekla sakatuta ere, zenbakirik markatu gabe, automatikoki, emakumea dagoen tokitik hurbilen dagoen Ertzaintzaren zentro operatiboarekin harremanetan jartzen da.

Autoprestakuntza eta agenda bidezko jarraigailua emakume guztiei ezartzen zaie erregularitasunez. Eskolta neurria hartzea urriagoa da eta zuzenean arriskuaren balorazioaren arabera hartzen da, elementu objektiboetan oinarrituta, biktimak izan dezakeen arriskuaren susmo subjektiboari muzin egin gabe.

Ondorengo koadroak azken urteotan etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeak babesteko jarri diren tresna eta eskolta kopuruari buruzko datuak jasotzen ditu:

**Ertzaintzak erabilitako babes baliabideen kopurua
etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeekin**

Urtea	Bortxa	Eskoltak
2005	144	16
2006	145	17

Iturria: Eusko Jaurlaritza, Herrizaingo Saila

B.3. Komunikazio baliabideak

Ertzaintzak gorren elkarrearekin adostutako zeinu-mintzaira interpretatzeko zerbitzua du, baita enpresa pribatuekin hitzartutako hainbat hizkuntzatan itzulpenak egiteko zerbitzua ere. Pertsona horiek, polizia-etxera joaten dira etxeko indarkeria jasan duen biktimak haien zerbitzua behar duenean. Hala ere, gure kulturaren oso bestelakoa den beste kultura bateko emakumeekin aritu behar denean egokia litzateke itzulpenaz gain kultura arteko bitartekari bat izatea.

C. Prozesuak deskribatzea

C.1. Arreta prozesua

Esku-hartzea Ertzaintzaren esku-hartzea emakumeen aurkako etxeko tratu txarrei dagokienez funtsezkoa da bi arrazoiengatik Batetik, eraso gertatu denean biktimarekin dagoen lehen kontaktuko zerbitzu publikoa da eta, ondorioz, biktimari lehen babesa emateko eta zerbitzu publikoaren sare osoarekin harremanetan jartzeko lan garrantzitsua egiten du. Eta bestetik, indarkeria egoera berri bat gerta ez dadin beharrezko babesa emateko zerbitzua da.

Polizia langileak, askotan, biktimekin eta haien erasotzaileekin lehen harremana dutenak dira. Etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeek, normalean, eraso eta indarkeria gertatu eta berehala laguntza eskatzen diote poliziari. Baina hortik aurrera, zaila da jasaten duten indarkeria egoera konpontzeko edo amaitzeko aktiboki inplikatzeko. Horregatik, emakumeen aurkako etxeko tratu txarren biktimekin **lehen harreman horretan harrera egokia** izatea oso garrantzitsua da, tratu txarrendik ihes egiteko hasierako perspektibaren mesederako lan eginez eta horretarako, faktore positiboak erantsiz, tratu txarren egoera hori betikoa bihurtu ez dadin eta bakartasun soziala larriagoa izan ez dadin.

- Lehen laguntza eskaera hori emakumeentzako **etxeko indarkeria dinamika hausteko lehen urratsa izan daiteke** edo, aurkakoa ere gerta liteke, eta berriz laguntza eskatzeari uko egitea. Emakumeen aurkako etxeko tratu txarrei dagokienez, egungo giroak, kasu bakoitzaren egoera bereziekin batera, salaketa jartzea laguntzen du, eta poliziak aholkularitza lanak egiten ditu biktimari itzulerarik ez duen urratsa ematen ari dela ulertarazteko. Agentearen eta biktimaren arteko harremana konfiantza eta epe luzerako harremana izango dela jakitean oinarritzen da.
- Poliziak biktimaren arreta izaterakoan **larrialdi egoeretan** bere egoera emozionala kontuan izan behar du. Biktimak babesik ez duela sentitzen du nagusiki (beldurraren eta bakartasunaren ondorioz), eta horren ondorio psikosozial garrantzitsuen autoestima galtzea eta baliabide pertsonalak ezerezean gelditzea da, beren erasotzaileek bidalitako mezu basatiak barneratzen dituztelako, pertsona gisa ezer ez dutela balio diotenak. Etxeko tratu txarrak jasan dituzten biktimek duten mendekotasun emozionalaren konplexutasunak haiek artatzen dituzten pertsonak bereziki sentiberak izatera behartzen ditu, eraso jasan duen emakumeak bere erasotzailearekin hautsi beharrean elkarbizitza frustragarri eta suntsitzailea zergatik jasaten duen ulertu ahal izateko.
- **Biktima babesik eta segurtasunik gabe ez uzteko** beharrak eragiten du hari informazioa eta aholkuak ematea lehentasunezko gaia izatea, aukerak emanez eta arazo horiek konpontzeko larrialdiko eta beharrezko neurriak hartuz.

Emakume biktimak jasaten ari diren egoera ulertzeko eta dauden baliabideak eta aholku egokiak ezagutzeko lan horiek beren gain hartzen dituztenek prestakuntza egokia izan behar dute.

Salaketa jartzeko eta haustura prozesuari hasiera emateko erabakian lehen kontaktua izateaz gain, emakumeen aurkako etxeko tratu txarrak jasan dituztenei arreta eraginkorra eskaintzeko bigarren oinarria indarkeria hori jasateko arriskua duten **emakumeen babes fisikoaren** gaineko erantzukizuna da, baita atestatuak azkar eta modu eraginkorrean egitea ere, hori baita auzitegiari informazio osoena emateko bide bakarra, babes aginduei eta ebazpenei dagokienez neurririk egokienak har daitezen, salaketaren bitartez:

- Hasierako harreman horretan polizaren esku-hartzea egokia bada **adierazpenak ondo hartuz eta atestaturik behar bezala eginez**, gerora auzitegien babesa hobea izatea eta auzi eskeen garapenerako oinarritzko neurriak hartzea errazagoa izango da: etxebizitza ematea, erasotzailea urruntzea eta abar, ia guztiz poliziaren hasierako lan horretan oinarritutako erabakien ondorioz.
- Era berean, hasierako une horietan Ertzaintzak biktima **erakundeen arteko arreta sarera** bideratzen du (abokatuen laguntza eskainiz eta laguntzako gizarte zerbitzuekin harremanetan jarritz) eta, behar izanez gero, medikuarengana lagunduko dio, edo etxera edo lantokira behar dituen gauzak jasotzeko eta abar.
- Azkenik, Ertzaintzak emakumeak duen **arriskuaren berehalako balorazioa** egiteko ahalmena du, eta ondorioz, beharrezko babes neurriak hartzekoa, epailearen erabakiak haiek berretsi edo beste batzuk zehazten dituen arte.

Hurrengo orrialdean eskematikoki etxeko tratu txarren kasuan biktimak artatzeko jarraitzen den prozesua laburbiltzen da. Ertzaintzak GI-EI siglak erabiltzen ditu prozesu horretaz hitz egiteko. Siglek Genero Indarkeriari eta Etxeko Indarkeriari dagozkie.

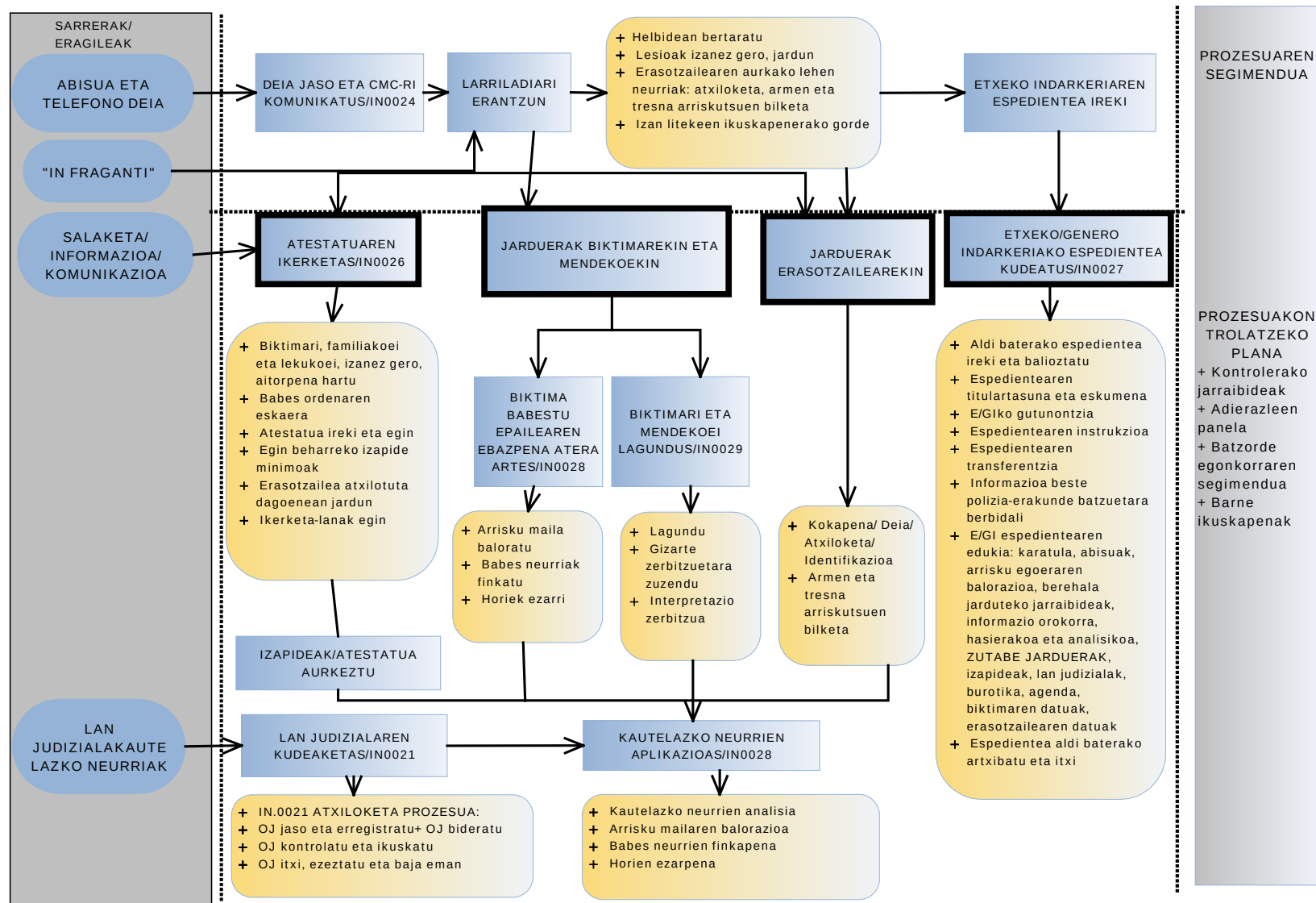
C.2. Emakume Immigranteentzako Arreta Prozesua

Ertzaintzak lege aplikatzerakoan egiten duen bereizketa bat aipatzea oso garrantzitsua da, modu oso positiboan bereizten baitu emakume immigranteei eskainitako balizko laguntza.

14/2005 Instrukzioak, Lege Integralaren garapenean idatzitakoak, Atzerriar Legeak aurreikusitako arau hausteengatik kontrol eta isun prozedura ezartzea arautzen du jasandako erasoak salatzeko poliziarengana jotzen duten genero indarkeria jasan duten biktimei. Instrukzioak agenteei agintzen die genero indarkeriaren biktimei protokolo arruntak dioenaren arabera tratua emateaz gain, atzerriko biktima bat iritsiz gero bere egoera irregularra den

jakitea eta, hala bada, zehapen-espedientea ekar dezakeen prozedura jarrai dezatela, edo, kanporatu dezatela. **Ertzaintzak, praktikan ez du 14/2005 Instrukzioa ezartzen.**

Ertzaintzaren arabera, Segurtasunerako Estatu Idazkariaren 14/2005 Instrukzioa Polizia Nazionalari bakarrik dagokio, organo mendekotasunaren eta Atzerriar Legearen eskumen eremuaren arabera, Polizia Nazionalaren Atzerri Saileko gai eskusiboa delako. Ondorioz, Ertzaintzak espediente administratibo horiek egiteko gaitasunik ez du.



Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Sailaren Segurtasunerako sailburuordearen 33. Instrukzioan, Herritar Atzerritarren gaineko ekintzen irizpideei dagokienez, IV. 3 Kapituluaren (beste arrazoi batzuek direla-eta Atzerritartasuneko arau hauste administratiboaren ondorioak ezagutzea) ondorengoa dio: «Ertzaintzako kideek zerbitzuaren ondorioz harremana izandako atzerritarrak urtarilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoak atzerritartasunari buruz aurreikusitako arau hauste administratiboren bat egin duela susmatuko balute, Polizia Nazionalaren Atzerri Sailari jakinaraziko diote beharrezkoa egin dezaten....»

Dena den, betebeharrak hori delituen biktimei dagokionez zehaztuta dago, instrukzio bereko I. Eranskinean, HERRITAR ATZERRITARREKIN LOTURIKO JARDUERA IRIZPIDEAK izenburupean, zera adieraziz: arau-hauste penala ekar dezaketen ekintzen berri izango balute eta berehalako arreta emateko eta edozein motako delituen biktimen babesa bermatzeko eta balizko egilea(k) zein(tzuk) d(ir)en argitu eta epailearen aurrera eramateko, **Ertzaintzak lehentasuna emango dio: arriskua neutralizatzeari, biktimari berehalako arreta eskaintzeari eta delitua ikertzeari.**

Eta honela jarraitzen du: ondorioz, biktima izaerak lehentasuna izango du bere egoera administratiboaren gainetik, eta 33. Instrukzioaren IV. 3 atala ez zaio aplikatuko (Atzerritartasuna dela-eta arau hauste administratiboaren ondorioak ezagutzea beste arrazoiengatik), kasu bakoitzean erabakia dagokion Unitatearen Buruzagitzara bideratuta⁷.

C.3. Arriskua baloratzeko prozesua eta babes neurriak

Babesteko lanari heltzeko unean, arriskua baloratzea da lehenengo urratsa, eta seguruenik, garrantzitsuenak.⁸ Balorazio hori egiteko bikotearen giza hilketa edo indarkeria larriko arriskua neurtzen duten 20 adierazle biltzen dituen galdesorta erabiltzen da.

Galdesortak lau ataletan banatzen diren 20 item ditu: bikote harremanaren egoera, indarkeria mota, erasotzailearen profila eta biktimaren zaurgarritasuna. Adierazle horiek baloratuta, biktima bakoitzari arrisku maila bat egozten zaio, oinarritzakoa, altua edo berezia izan daitekeena. Maila bakoitzari hainbat babes neurri egozten zaizkio. Erasotzaileak

⁷Amnistia Internazionalaren «Arrisku gehiago eta babes gutxiago: Espainiako emakume immigranteak genero indarkeriaren aurrean» txostenean jasota: eta Ertzaintzarekin aurrez aurreko elkarriketan berretsita.

⁸ Galdesorta Euskal Herriko Unibertsitatean Psikologia Klinikoko Katedraduna den Enrique Etxebarria irakaslearen eta Ertzaintzaren arteko elkarlanaren emaitza da. Lanaren oinarria 2005ean eta 2006an Ertzaintzaren polizia-etxeetan emakumeen aurkako indarkeria salatzen dituen 1.081 kasuak izan dira. Horretarako, bikoteko indarkeria larriarekin harremana izan zezaketen osagaietatik abiatuta tresna bat garatu zen, ikerketan parte hartu zuten ertzaintzaren eginiko iradokizunekin aberastuta, eta azkenean, ikerketan lortutako emaitzen arabera orraztu eta sinplifikatu zen. Galdesorta horrek arrisku larriko egoerak aurreikusten laguntzen du eta hasierako 59 item haietatik 20 bakarrik utzi dira, lanerako errazagoa izan dadin.

ibiltzeko askatasuna duen bitartean, hau da, atxilotuta, preso, ospitale batean eta abar ez badago, poliziak babes neurri zehatz horiei eutsi beharko die. Ondorengo grafikoak etxeko tratatu txarrak jasaten dituzten biktimek duten arriskuaren balorazio sistemaren osagai nagusiak azaltzen ditu.

AINTZAT HARTZEKO ALDERDIAK	ADIERAZLEA
Datu pertsonalak	1. Erasotzailearen edo biktimaren jatorri atzerritarra. 2. Banandu berriak edo banantzeko izapideak egiten.
Bikote harremanaren egoera	3. Biktima duela gutxi jazarri izana edo urruntze agindua haustea.
Indarkeria mota	4. Zauriak egiteko moduko indarkeria fisikoa egotea.
	5. Indarkeria fisikoa seme-alaben edo beste senideren baten aurrean.
	6. Indarkeria gertakizunen maiztasuna eta larritasuna areagotzea azken hilabeteen.
	7. Mehatxu larriak edo heriotza mehatxuak azken hilabeteen.
	8. Mehatxuak objektu arriskutsuekin edo edonolako armekin.
	9. Zauri larri edo oso larriak eragiteko asmo argia.
	10. Sexu erasoak bikote harremanetan.

Hurrengo orrian jarraitzen du

AINTZAT HARTZEKO ALDERDIAK	ADIERAZLEA
Erasotzailearen profila	11. Jeloskortasun oso indartsua edo bikotearen gaineko jarrera kontrolatzaileak.
	12. Aurreko bikoteraren batekin indarkeria jarrerak.
	13. Beste pertsonekin indarkeria jarrerak (lagunekin, lankideekin, eta abar)
	14. Alkohola edo drogak gehiegi kontsumitzea.
	15. Buruko gaitzen aurrekariak izatea tratamendu psikiatrikoak bertan behera utzita.
	16. Jarrera ankerrak, biktima mespretxatuz eta damurik gabe.
	17. Indarkeria jarrerak justifikatzea bere egoeragatik (alkohola, drogak) edo biktimak probokatu egin duela esanda.
Biktimaren zaurgarritasuna	18. Heriotza arriskuaren susmoa azken hilabeteen.
	19. Aurretiko salaketak kentzeko asmoa edo erasotzailea uzteko edo salatze erabakia bertan behera uztea.
	20. Biktimaren zaurgarritasuna gaixo dagoelako, bakarrik dagoelako edo mendekoa delako.

Iturria: Eusko Jaurlaritza, Herrizaingo Saila

ARRISKU MAILAK	POLIZIAREN BABES-NEURRIAK	
Oinarrizko arrisku maila	DERRIGORREZKOAK	• Autobabeserako neurrietan prestakuntza
		• Telefono bidezko ausazko egiaztapenak
	AUKERAZKOAK	• Biktimei eginiko ausazko bisitaldiak
		• Garraioak/laguntzak
		• Aldizkako babes operazioak
		• Babes eremuko prebentzio jarduerak
		• Ohituren gaineko prebentzio jarduerak
		• Baliabide teknologikoak. Bortxa telefonoa eskura.
Arrisku maila altua	DERRIGORREZKOAK	• Autobabeserako neurrien arloko prestakuntza
		• Telefono bidezko ausazko egiaztapenak
		• Baliabide teknologikoak. Bortxa telefonoa eskura.
	AUKERAZKOAK	• Biktimei eginiko ausazko bisitaldiak
		• Garraioak/laguntzak
		• Aldizkako babes operazioak
		• Babes eremuko prebentzio jarduerak
		• Ohituren gaineko prebentzio jarduerak
		• Erasotzailea zelatatzea eta zaintzea

Hurrengo orrian jarraitzen du

ARRISKU MAILAK	POLIZIAREN BABES-NEURRIAK	
Arrisku maila berezia	DERRIGORREZKOAK	• Autobabeserako neurrietan prestakuntza
		• Telefono bidezko ausazko egiaztapenak
		• Baliabide teknologikoak. Bortxa telefonoa eskura.
	AUKERAZKOAK	• Biktimei eginiko ausazko bisitaldiak
		• Garraioak/laguntzak
		• Aldizkako babes operazioak
		• Babes eremuko prebentzio jarduerak
		• Ohituren gaineko prebentzio jarduerak
		• Erasotzailea zelatatzea eta zaintzea
		• Etengabeko zaintza

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herrizaingo Saila

Ertzaintzak 2005ean egindako babes jardunei buruzko datuak⁹ ondorengoak dira

El-GI biktima kopurua ¹⁰ :	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE
Telefonozko harremanak, elkarrizketak edo aldizkako bisitak.	287	1.824	398	2.509
Bortxa telefonoa	24	134	65	223
Prebentziozko taktikak egitea	29	386	132	547
Etengabeko zaintza egitea	1	14	15	30

Iturria: Eusko Jaurlaritza, Herrizaingo Saila, Guk geuk egina.

C.4. Jarraipen prozesua

Geroko jarraipenak aurrera jarraitzen du espediente informatizatu ondoren eta lau jardura ildo sortzen ditu:

- **Berehala jarduteko jarraibideak:** espediente ororen laburpen operatiboa, arriskuari, hartutako neurriei, oinarrizko bizi-inguruari eta inguru sozialari dagokionez (atestatua, arriskuaren balorazioa, adierazleak, inguru sozialaren ezagutza, eta abar). Biktima horrekin berarekin larrialdi kasu berriren bat izanez gero Ertzaintzako edozein unitateko edozein operazio arduradunek eskura dezake laburpen hau.
- **Agenda:** sistema informatikoak kasuaren arduradunari izan daitezkeen arriskuen egoeren abisua emango dio, emakume biktimarekin aurrez harremanetan jartzeko. Arrisku egoerak, adibidez, objektibotasunez arreta berezia eskatzen duten datak izan daitezke, erasotzaileak seme-alabak bisitatzeko eskubidearen ondoriozko kontaktuak esaterako.
- **Ohiko harremanak:** bi hilabeteen behin Ertzaintzaren eta biktimaren artean harremana egon dadila bermatzea.
- **Datu berriak:** espedienteari kasuan gertatzen den eta arriskuaren balorazio berria ekar dezakeen edozein datu berri eranstean zaio, hala nola, helbide aldaketa, hartutako kautelazko neurriei buruzko epailearen erabaki berriren bat, dibortzioa gertatu dela ziurtatzen duen informazioa, eta abar.

⁹Herrizaingo Sailak Eusko Legebiltzarrean 2006an emandako datuak.

¹⁰ Biktima bera atal batean baino gehiagotan azal daiteke. Ertzaintzak emandako datuak.

C.5. Informazio prozesua

Ertzaintzak biktimak ere ondorengoari buruzko informazio zehatza jasotzen duela adierazten du:

- Dituen eskubideak
- Babesteko agindua dagoela
- Ofiziozko txandako abokatuaren arreta juridikoa
- Erasotzailea atxilotu edo inputatu egin dela
- Erasotzaileari armak eta/edo tresna arriskutsuak konfiskatu izana

Ertzaintzak ezagutzen dituen tratu txar edo etxeko indarkeria edo genero indarkeria kasu guztietan aholkuak, informazioa eta autobabesa eskaintzen da.

C.6. Kalitate prozesua

Ertzaintzaren jarduna genero indarkeriari dagokionez, emakumeen aurkako etxeko tratu txarrei dagokienez bereziki, Segurtasun Sailburuordearen **48. zenbakidun Instrukzioan** jasota eta protokolizatuta dago. Instrukzio hori harreman hurbileko eremuan izandako tratu txarrei dagokio, bai fisikoki, baita psikikoki edo sexualki ere, erakundeen arteko hitzarmenari lotuta dauden eta Ertzaintzari eragiten dioten gai guztietan. Era berean, **UNE-EN ISO 9001-2000** kalitate arauak genero indarkeriaren biktimen arreta prozesuan jarraitzen den kalitate politika ezartzen du, gaur egun AENOR ziurtagiria jasotzeko bidean dena.

Segurtasun Sailburuordetzak ezarritako Kalitatea kudeatzeko Sistemak, etxeko eta genero indarkeriaren arazoari erantzuna ematen dion prozesua garatu eta ezarri du ISO araupean, azken bi urteotan, 2006an eta 2007an. Helburua indarkeria mota horrekin zerikusia duten jardun guztietan ezarritako sistematika definitzea da, kasu bakoitza tratatzerakoan azaldu daitezkeen gai guztietan tratamendu hoberena bermatzeko. Hori guztia genero indarkeriaren aurkako erabateko babes neurri integralei buruz abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoak ezartzen du, *biktimen babesa eraginkorragoa izan dadin*.

Aldiro barne ikuskaritzak egiten dira baldintzak eta hartutako konpromisoak betetzearen indizea zehazteko eta Sistemaren ezartze maila eta eraginkortasuna ezagutzeko. Ertzaintzaren 2007rako Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren Ikuskaritza Programan, azaroan eta abenduan garatu zena, etxeko eta genero indarkeriaren prozesua erantsi da Ertzaintzak herritarren segurtasunerako dituen hogeita bost polizia-etxeetan. Horietan prozesu horrekin lotuta dauden instrukzioak ikuskatzen dira, hala nola, telefonozko arreta, larrialdien arreta,

argibideak ikertzea eta egitea, EI-GI espedienteak egitea, biktimaren babesa, biktima tratatzea eta laguntzea, erasotzailearekin egin beharreko jardunak, eta abar.

Ikuskaritza osoan 525 ez adostasun azaldu dira, 10.000 ezaugarriren edo ikusitako egiaztatutako punturen gainean eta beraz, emaitza ona da. Ikuskaritzen lurraldekako batezbesteko indizea % 68,33 izan da Araban, % 70,55 Bizkaian eta % 66,09 Gipuzkoan.

2008. urtean AENOREk Kanpo Ikuskaritza egingo du eta ondorioz, ziurrenik, Sistemaren ZIURTAGIRIA lortuko da UNE-EN ISO 9001-2000 araupean, EI-GI (Etxeko Indarkeria eta Genero Indarkeria) prozesuan sartuta dauden Unitate guztientzat.

Era berean, Genero Indarkeriari buruzko Ertzaintzaren gogobetetze inkestaren emaitzak oso positiboak dira, ondorengo koadroan azaltzen den bezala:

Gogobetetze inkestaren banakatzea, 2007ko hirugarren lauhilabetea

Itema	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Batez bestekoa
Lehen taldea				
Bizkortasuna iristerakoan	9,39	8,46	8,35	8,73
Konponbiderako urratsei buruzko informazioa	9,50	7,92	7,95	8,46
Aukerei buruzko informazioa	9,19	7,76	7,55	8,17
Adin txikikoentzako konponbidea	8,12	7,50	8,02	7,88
Mendeko pertsonentzako konponbidea	10,00	6,25	8,38	8,21
Agenteen adeitasuna eta begirunea	9,37	8,96	9,27	9,20
Agenteen laguntza joan-etorrietan	9,82	8,98	8,9	9,23
Polizia-etxean adeitasuna eta begirunea	9,68	8,75	9,31	9,25
Polizia-etxean salatzeko intimitatea	9,67	8,62	8,99	9,09
Agenteen diskrezioa amaierara arte	9,33	9,05	8,75	9,04
Izapideak betetzeko bizkortasuna	9,91	8,27	8,03	8,74
Lehen batean emandako babesa	9,50	8,52	8,14	8,72
Indarkeria errepikatuz gero emandako aholkuak	9,53	8,48	8,4	8,80
Ertzaintzarekin gogobetetze orokorra	9,09	8,06	8,83	8,66
BATEZ BESTEKOA	9,43	8,25	8,49	8,72

Bigarren taldea				
Ertzaintzarekin harremanetan jartzeko erraztasuna	9,55	8,77	8,54	8,95
Telefonoz adeitasuna eta arreta	9,22	9,53	8,75	9,17
Ertzaintzaren maiztasuna harremanetan jartzeko	8,95	8,38	8,25	8,53
Konpromisoak eta agindutakoak betetzea	9,37	9,01	8,33	8,90
Segurtasunari buruz bilerak egiteko aukera	9,51	8,75	8,28	8,85
Agenteen diskrezioa bileretan	9,47	8,62	8,7	8,93
Arriskua uxatzeko aholkuak	9,33	9,11	8,33	8,92
Eskolten babesa	9,06	10,00	8,75	9,27
Eskolten diskrezioa	10,00	10,00	9,16	9,72
Beharrak babesteko malgutasuna	9,16	10,00	8,33	9,16
Satisfazio maila orokorra	9,38	8,95	8,83	9,05
BATEZ BESTEKOA	9,36	9,19	8,56	9,04

Iturria: Eusko Jaurlaritza. Herrizaingo Saila.

C.7. Informazioa kudeatzeko prozesua

Genero indarkeriari buruz datuak jasotzeko sistematika hoberenetakoa duen erakundea polizia da. Ertzaintzaren datu estatistikoen kudeaketa, genero indarkeriari dagokionez, aldiro hobetuz joan da, indarkeria neurtzeko maila berriak erantsiz, «familia giroarekin lotutako beste arau hausteak» izenez ezagutzen direnak barne (familia harremanen aurkako delituak, epailearen neurriak haustea, etxean indarrez sartzea eta laguntzaren betebeharra ez betetzea). Bestalde, indarkeria egoeren azterketa deskriptiboak erantsi dira, biktima eta erasotzailearen familia loturen, adinaren, bizilekuaren, atzerriko jatorriaren eta abarren datuekin elkartuz.

Erakundeen arteko hitzarmenaren barruan argitaratzen diren urteko memoriek Ertzaintzaren beraren jardunari buruzko informazio zehatza eskaintzen dute, hala nola, genero indarkeria prebenitzeko eskaini diren ordu kopurua eta horretarako gain honen kalitatearen kudeaketaren barruan onartutako hainbat neurketa eta adierazle sistema erabiltzen dira. Informazio hori eskura izateko eskaera ofiziala egin behar da, gai horren inguruan Ertzaintzaren datuen argitalpena oso mugatua baita.

III.3. BALIABIDEEN NORAINOKOA BALORATZEA

Atal honek polizia baliabideen laburpen konparatiboa azaltzen du. Baliabideen alde positiboenak erakutsi nahi ditu eta baita hobetu daitezkeen beste baliabideak ere. Baliabideen egokitasuna baloratzeko erakunde bakoitzak eginkizunei aurre egiteko duen gaitasuna aztertu behar da, bai kalitatearen aldetik bai kantitatearen aldetik. Aztertutako baliabideak, era berean, pertsonalak edo materialak izan daitezke.

Baliabideen kalitatea baloratzeko erabiltzaileen iritziak izan dira kontuan, baita sistemaren barruan elkarrekin jardunean dauden bitarteko zerbitzuenak ere, horiek galdeketen eta aurrez aurreko elkarriketen bidez lortutako elementu guztien artikulazioaren edo koordinazioaren ondorioak gozatzen edo jasaten baitituzte. Genero indarkeriari dagokionez, espezializazioa eta prestakuntza berezia baliabide pertsonalen kualifikazioaren adierazletzat aukeratu da. Baliabide materialaren egokitasunaren balorazio adierazleak lurraldekako banaketan, hurbilerraztasunean, itzulpen zerbitzuak izateko erraztasunean, pribatutasuna bermatzean eta adin txikikoentzako eta mendeko direnentzako toki egokiak izatean oinarritu dira.

ERTZAINZA

Plantillari, jarduerari eta prestakuntzari buruzko datuak

Ertzaintzaren arretarako plantilla

Guztira	Herritarren segurtasuna	Ikerketa	Buruzagitzak
4.911	3.536	1.228	147

Egindako ikastaroak eta parte-hartzaile kopurua

URTEA	IKASTAROAK	PERTSONAK
2005	3	670
2006	3	2.071
2007	3	641

EI-GI delitua prebenitzeko lanetan emandako ordu kopurua¹¹

URTEA	Biktima kopurua	ORDUAK	GEHIKUNTZA
2003	1.988	3.683	--
2004	2.219	12.626	% 242
2005	2.611	38.247	% 203
2006	2.882	65.712	% 72

Irekitako espediente kopurua

2004	2005	2006	2007	Guztira
436	561	1.010	1.784	3.791

- Genero indarkeriako kasuei arreta ematen eta kudeatzen lan egiten duten Ertzaintzako langileak bi ataletan elkartzen dira: Herritarren Segurtasunaren atala eta Ikerketa atala. EAEn 4.911 langile inguru dira eta horietatik % 72 Herritarren Segurtasunean daude, % 25 Ikerketan eta % 3 zuzendaritzako karguren batean.
- Irekitako espediente kopuruak lan bolumena adierazten du, salaketa batzuek espedientea zabalik izaten jarrai dezaketelako denbora luzean kasu bakoitzaren bilakaeraren arabera.
- Ertzaintzak prebentzio lanetan izan duen bilakaera bikaina da denboran zehar.
- Genero indarkeriaren biktima diren emakumeen arreta prozesuan ISO ziurtagiria lortzeko erabakia hartzeak erakundeak dituen lehentasunak adierazten ditu onerako.
- Espezializazio ereduaren oinarria pertsona kopuru zabalaren prestakuntza trinkoa da. Eskaerak gai honetan prestakuntza eta esperientzia gehien duten zerbitzuko langileengana bideratzen dira. Txanden antolaketan ezagutza espezializatua ez da irizpidetzat kontuan izaten. Inkestatuetako batzuek txanda guztietan prestatutako langileak egon daitezzen bermatu behar dela uste dute eta/edo prestakuntza gehiago areagotu behar dela plantilla osoaren gaitasunak indartzeko.
- Testuan jasotako beste jarduerak ezaugarriek ondorengo adierazten dute: datuen kudeaketa ona, arriskua baloratzeko sistema objektiboa eta egoera irregularrean dauden emakume immigrantei arreta bikaina delitu baten biktima izateari lehentasuna emanez haren egoera administratiboaren gainetik.

¹¹ Ertzaintzak emaniko datuak

EMAITZA OROKORRA									
Baliabideen eta kalitate adierazleen arteko konparazioa									
Langile baliabideak			Instalazioak						
	Espezializazioa	Prestakuntza		Lurraldekako banaketa	Hurbilerraztasuna	Itzulpengintza zerb.	Kulturen arteko bitartekaritza	Pribatasuna	Adin txikikoentzako arreta
Ertzaintza	x	✓	Ertzaintza	✓	✓	✓	x	x	x
Udaltzaingoa	x	x	Udaltzaingoa	✓	✓	x	x	x	x
Ertzaintzaren kasuan espezializazioa langileria osoaren prestakuntza handiagoa da.			- Zerbitzu desberdinen instalazioak irisgarriak dira aniztasun funtzionala duten pertsonentzako. - Kasu gehienek itzulpen zerbitzuak eskura dituzte Ertzaintzaren egoitzetan. - Jatorriz beste kultura dutenentzako kulturen arteko bitartekaritza ziurtatzeko bitartekorik ez dago. - Elkarriketen pribatutasuna ez dago bermatuta kasu guztietan, ezta adin txikikoentzako toki egokiak ere.						
BALIABIDEAK BALORATZEKO TAULA									
ERAKUNDEA	ALDE POSITIBOAK					HOBETU BEHARREKOAK			
	PERTSONALA/PROZEDURAKOA		AZPIEGITURAK						
ERTZAINZA	Langileriaren gehiengoari prestakuntza ematea Kalitatearen kudeaketa prozesua ezartzea			Hurbilerraztasuna Itzulpen zerbitzua Lurraldekako banaketa egokia		Txanda guztietan langile espezializatuak Kulturen arteko bitartekaritza Biktimen arretarako toki pribatuak Adin txikikoentzako tokiak			
UDALTZAINGOAK	Herritarrenganako hurbiltasuna eta inguruaren ezagutza 20.000 biztanle baino gehiago dituzten herri guztietan hedapen geografikoa			Hurbilerraztasuna Lurraldekako banaketa egokia		Prestakuntza eta/edo espezializazioa Azpiegiturak Itzulpena eta kulturen arteko bitartekaritza			

IV. KAPITULUA – ARRETAREN KALITATEAREN BALORAZIOA

ANALISI KUANTITATIBOA ARRETAREN KALITATEAREN BALORAZIOA

- A. ARAZOAREN IKUSPEGIA
- B. PARTAIDETZA
- C. PRESTAKUNTZA
- D. ESKU-HARTZE PROZESUA
- E. ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA.
- F. ZERBITZUA EMATEA

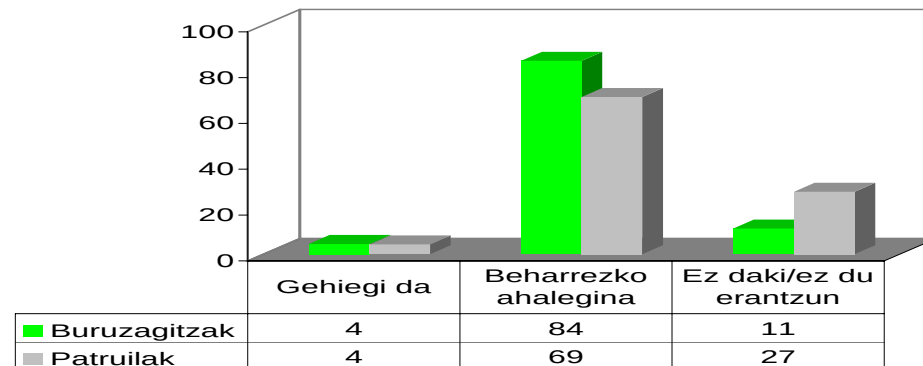
A. ARAZOAREN IKUSPEGIA

A. Erakundeak emakumeen kontrako etxeko tratu txarren gaian duen konpromisoa

B. Emakumeen aurkako etxeko tratu txarren arazoari buruzko balorazioak

A. EMAKUMEEN AURKAKO ETXEKO TRATU TXARREN GAIAN ERAKUNDEAK DUEN KONPROMISOA

A- GI/EI gaian polizia etxeak duen konpromisoaren balorazioa (%)



Ertzainek lan egiten duen polizia etxean emakumeen aurkako etxeko tratu txarren arloan duten konpromisoa nola baloratu duten aztertuko dugu jarraian, oinarri gisa bete dituzten inkestak hartuta.

- Ertzainek positiboki baloratu dute euren polizia etxeak GI/EI arloan duen konpromisoa. Inkestari erantzun dioten buruzagitzetako langileen % 84en eta patruila lanetan dabiltzan % 69en aburuz, euren polizia etxea ahalegin egokia egiten ari da arazo horren inguruan.

B. EMAKUMEEN AURKAKO ETXEKO TRATU TXARREN ARAZOARI BURUZKO BALORAZIOAK (%)

	Arazoen gaineko balorazioak (%)						
	Indarkeria paira dezake edozein emakumek	Emakumeen aurkako indarkeria desagertuko da gizon eta emakumeen arteko berdintasuna gertatzen denean	Biktimek epaitegira jotzen dutenean bikotekidea aldatzea nahi dute	Epaitegira jotzea baztertzen duten emakume kopuruaren aurrean, sistema penalaz kanpoko babes-neurriak hartzea derrigorrezkoa da	Berdintasunezko heziketak ekarriko du benetako gizarte aldaketa	Artatutako emakumeak ez dira bere kabuz erabakitzeke gai	Tratu txarren biktime izan direnak artatzeak prestigio profesionala dakar
Buruzagitzak							
Ados	95	47	80	81	87	39	49
Nuerri batean ados	5	25	17	14	8	46	34
Ez nago ados		28	3	6	5	15	17
Patruilak							
Ados	93	21	62	76	70	37	24
Nuerri batean ados	4	22	24	11	17	38	26
Ez nago ados	3	57	14	13	12	25	50

Aldameneko taulan, Ertzaintzako langileek emakumeen aurkako etxeko tratu txarren arazoari buruz duten ikuspegia jaso dugu.

- Inkestatutako pertsona gehienak (buruen % 95 eta patruiletako kideen % 93) bat datoz indarkeria edozein emakumek jasan dezakeela esatean.
- Buruzagitzetan ari diren inkestatuen % 81ek eta patruiletan ari diren % 76ek uste dute beharrezkoa dela zigor sistematik at babesteko mekanismoak hartzea, emakume asko uzkur direlako zigor ekintzak tarteratzeko.
- Inkestatu ditugun pertsona askok eta askok (buruen % 87 eta patruiletako kideen % 70) adierazi digute arazo hau gainditzeko giltzarria berdintasunean heztean datzala.
- Azkenik, tratu txarren biktimei laguntzeak ematen dien ospe profesionalari dagokionez, iritzi ezberdinak dauzkate buruzagitzetako eta patruiletako kideek: buruzagitzetako % 49k uste dute ospe profesionala ematen diela; patruiletako % 50, berriz, ez daude adierazpen horrekin ados.
-

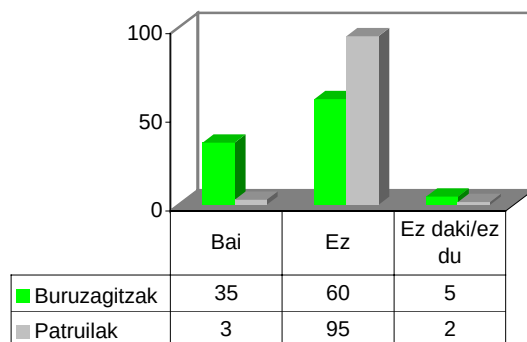
B. PARTAIDETZA

A. Zerbitzuen funtzionamendu diseinuan parte hartzea

B. Kexen eta iradokizunen sistema

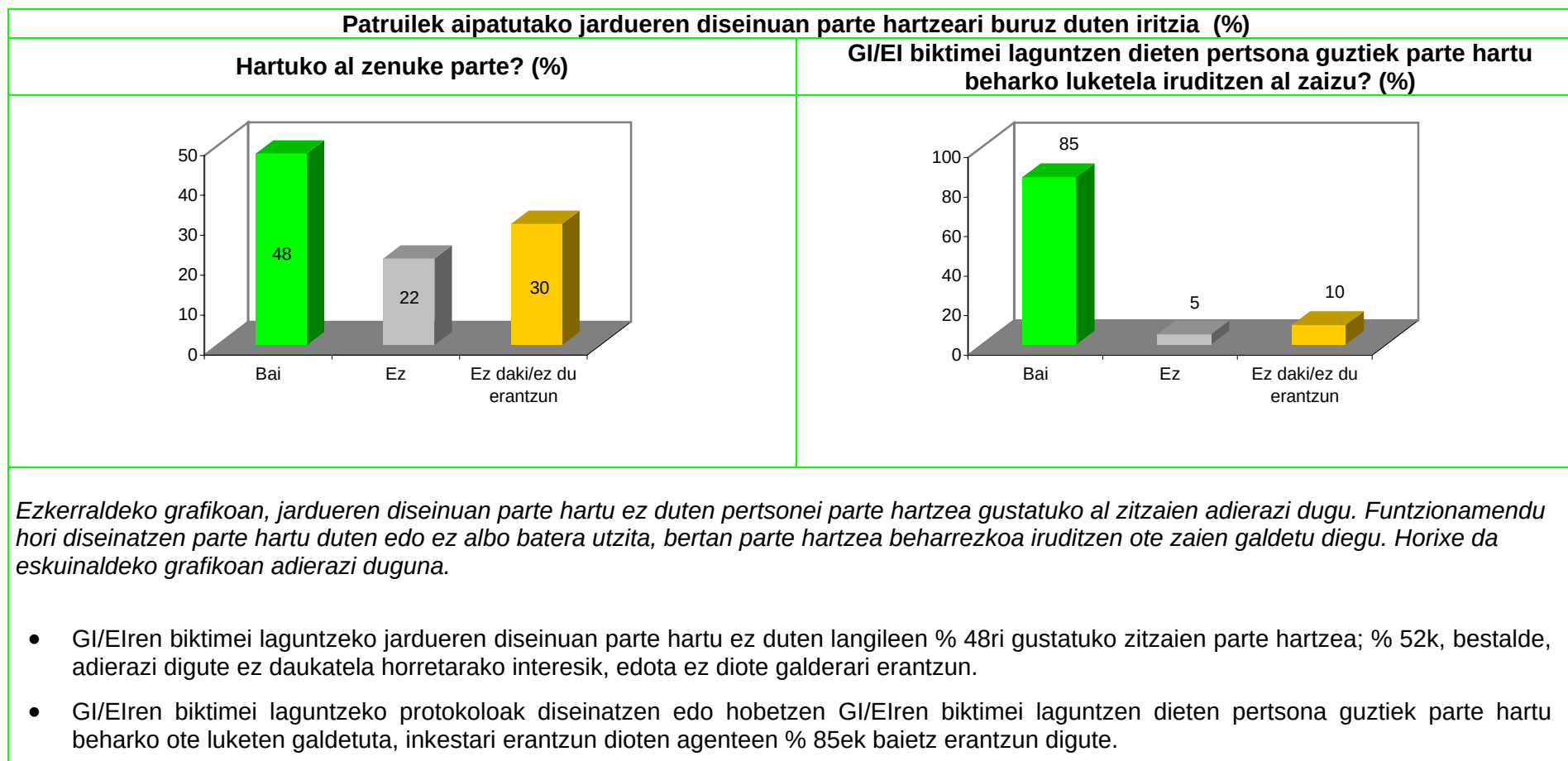
A. JARDUEREN DISEINUAN PARTE HARTZEA

GI/EI biktimei laguntzeko kasuetan barne jardueren diseinuan parte hartzea (%)



Grafikoan, etxeko indarkeriaren kasuetako jarduerak diseinatzen izaniko parte-hartzea adierazi dugu.

- Inkestari erantzun dioten pertsonen uste dute ez dutela jardueren diseinuan parte hartzen. Buruen kasuan, baxua da euren parte-hartzea (% 35). Agenteen kasuan, berriaz, hutsaren parekoa (% 3).

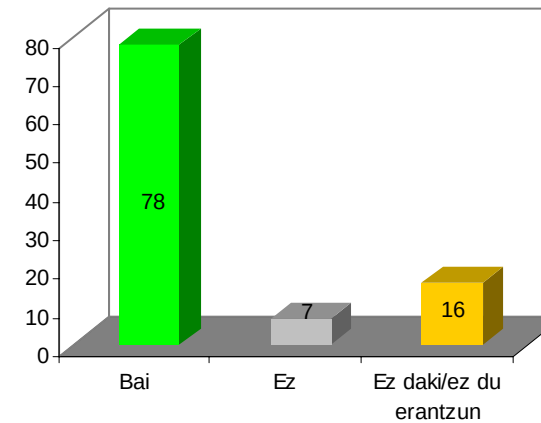


B. KEXEN ETA IRADOKIZUNEN SISTEMA ANTOLATUA

Kexen eta iradokizunen sistema antolatua (%)

Ondoren, polizia etxeetan herritarren kexak eta iradokizunak jasotzeko sistemarik baden aztertuko dugu.

- Ertzainen % 78k diote beren polizia etxeak baduela kexak jasotzeko sistema antolaturik; % 7k, ordea, halako mekanismorik ez dagoela esan digute.

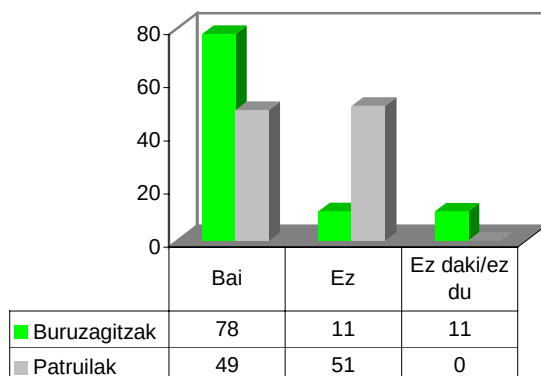


C. PRESTAKUNTZA

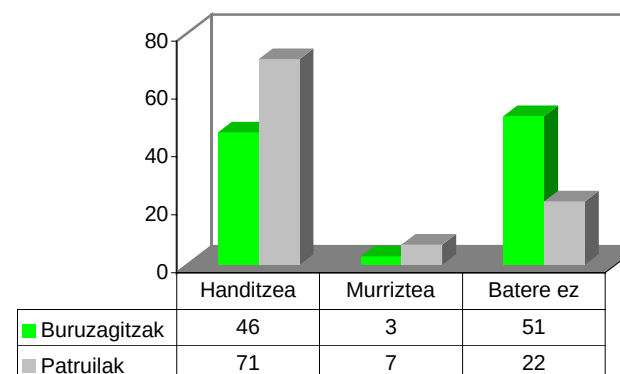
Langileen prestakuntza espezifikoa eta hobetu beharreko sailak

A. LANGILEEN PRESTAKUNTZA ESPEZIFIKOA

GI/Elri buruzko prestakuntza espezifikorik jaso al duzu? (%)



Prestakuntza espezifikoaren kantitatean izaniko aldaketak (%)



Atal honetan, inkestari erantzun dioten langileek emakumeen aurkako etxeko tratu txarren arloan prestakuntza espezifikorik jaso duen aztertuko dugu.

- Prestakuntza jaso duten buruen ehunekoa (% 78) askoz ere altuagoa da patruiletako kideena baino (% 49).

Buruen % 78k eta patruiletako kideen % 49k prestakuntzaren tamaina eta eduki aldaketei buruzko iritzia eman dute.

- Patruiletako kideen % 71k eta buruen % 46k prestakuntza gehiago jasotzea proposatu dute. Kasu bietan, oso baxua da prestakuntzaren kantitatea gutxitu egin beharko litzatekeela pentsatzen duten pertsonen ehunekoa (buruen % 3 eta patruiletako kideen % 7). Aipagarria da, bestalde, buruen % 51k eta patruiletako kideen % 22k ez luketela inolako aldaketarik egingo.

B. PRESTAKUNTZAN HOBETU BEHARREKO SAILAK

Prestakuntza espezifikoaren edukian aldaketak (%)

	Berariazko prestakuntzaren eduki aldaketak (%)					
	Biktima artatzeko trebetasun pertsonalak	Biktimaren jarrera edo jokabideak ulertzea	Indarkeriaren ezagutza	Datuen eta informazioaren kudeaketa	Ezagutza teknikoak	Zailtasun gehigarriak dituzten emakumeak artaztea
Buruzagitzak						
Bai	49	46	26	40	34	43
Ez	51	54	74	60	66	57
Patruilak						
Bai	60	50	36	40	40	37
Ez	40	50	64	60	60	63

Buruen % 78k eta patruiletako kideen % 49k prestakuntzaren tamaina eta eduki aldaketei buruzko iritzia eman dute.

- Iritzi berbera daukate buruek eta patruiletako kideek. Askoren iritzian, ez litzateke ezer aldatu beharko prestakuntzaren edukiari dagokionez.
- Hala ere, % 50 inguruk aldaketak proposatzen ditu biktimei laguntzeko eta horien jokabidea ulertzeko gaitasun pertsonalen kasuan.

D. ESKU-HARTZE PROZESUA

- A. Laguntzeko eskaeren antolakuntza
- B. Esku-hartze prozesuan izandako zailtasunak
- C. Arretaren kalitatea kudeatzea

A LAGUNTZEKO ESKAEREN ANTOLAKUNTZA

GI/Elren biktima izandako emakumeari emandako laguntzaren antolakuntza (%)

GI/Elren biktima den emakumearen arreta eskaeraren antolaketa	
	%
GI/El kasuetan esperientzia eta prestakuntza gehieneko langileengana bideratzen dituzte	36
Arreta lanean egokitu denak ematen du, edozein dela ere bere esperientzia edo prestakuntza	36
Zerbitzu berezia dute emakumezko VG/VD biktimak artatzeko	14
Beste batzuk	14

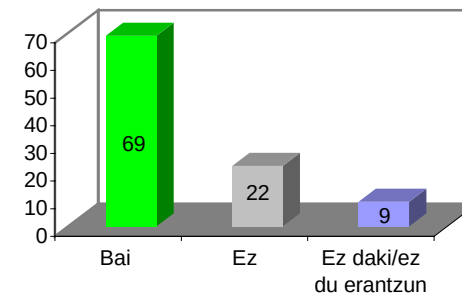
Aldez aurretik eginiko ikerketak erakutsi zigun polizia etxe batzuetan pertsona talde batzuk sortu direla, eta sarritan jotzen dela haiengana. Zerbitzu espezifiko deitu diegu. Buruzagitzetara zuzendu dugu antolakuntzari buruzko galdera; kasuistika aztertzeko, berriz, prestakuntza handia duten langileak, zerbitzuko langileak eta zerbitzu espezifiko bereizi ditugu.

- Inkestari erantzun dioten % 36k adierazi digute polizia etxean GI/Elren biktima izaniko emakume bati laguntzeko eskaera jasotzen dutenean, arlo horretan prestakuntza eta esperientzia gehien dituen langileari bideratzen diotela kasua.
- Beste % 36k esan digute zerbitzuan dagoenak laguntzen diola emakumeari, zenbateko prestakuntza edo esperientzia dituen begiratu gabe.
- Amaitzeko, % 14ek adierazi digute GI/Elren biktima diren emakumeei laguntzeko zerbitzu espezifiko artikulatu dutela, eta zerbitzu hori arlo horretan sentibilizazio eta eskarmentu berezia duten pertsonak osatzen dutela.

GI/Elren biktima izaniko emakumeei laguntzeko talde edo zerbitzu espezifiko (%)

Aurreko galdera osatzeko, talde edo zerbitzu espezifikorik baden galdetu diegu. Kasu honetan:

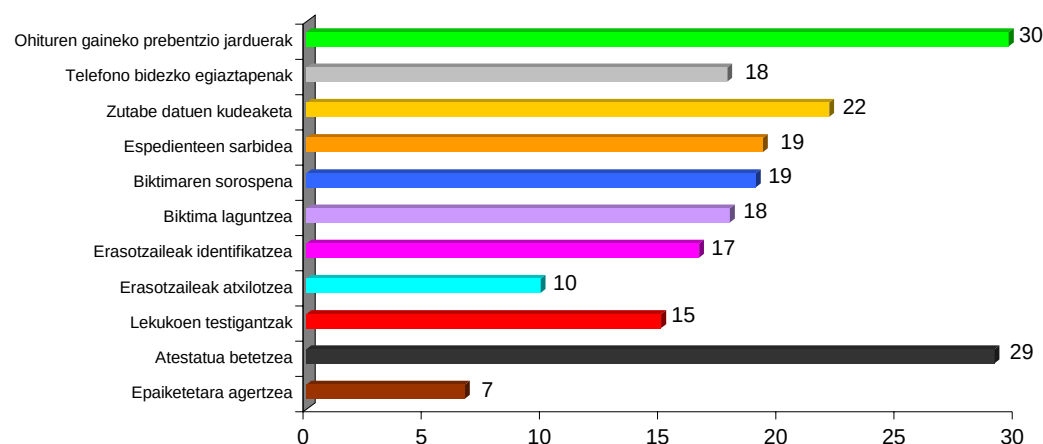
- % 69k esan digute euren polizia etxean profesionalen talde boluntario bat sortu dela, baliabide espezifiko gisa aritzen dena.



B. ESKU HARTZE PROZESUKO ZAILTASUNAK

Esku hartze prozesuan poliziakideek aurkitutako zailtasunak (%)

	Esku hartze prozesuan poliziakideek aurkitutako zailtasunak (%)										
	Ohituen gaineko prebentzio jarduerak	Telefono bidezko egiaztapenak	Zutabe ekimenaren bidez jasotako biktimen datuetan sartzea eta kudeatzea	Espedienteen sarbidea	Biktimaren sorospena	Gizarte Zerbitzura, abegi-etxetara, AMEEra laguntzea.	Erasotzaileen identifikazioa	Erasotzaile en atxilotzea	Lekukoen testigantzak	Atestatua betetzea	Epaiketetara agertzea
Bai	30	18	22	19	19	18	17	10	15	29	7
Ez	70	82	78	81	81	82	83	90	85	71	93
Ehunekotan guzt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Ertzaintzako langileek esku-hartze prozesuan dituzten zailtasunak aztertzerakoan, albo batera utzi ditugu zeregin hori euren eskumenekoa ez zela esan diguten kasuak.

- Inkestatutako agenteek ez dute zailtasun handiegirik ikusten esku-hartze prozesuan. Zailtasunak batez ere errutinei buruzko jarduera prebentiboetan eta atestatuak prestatzen izaten dituzte.

Ondoren, salaketa jartzeko unean izaniko zailtasunetan sakonduko dugu.

B.a. Salaketa jartzea

Salaketa jartzean izaten diren arazo nagusiak (%)

Salaketa jartzean nabarmendutako arazoak (%)		
	Buruzagitza	Patruilak
Zerbitzu berezia falta da VG/VD alorrean	26	23
Atxilotuak epailearen esku uztea Epaitegiaren ordutegitik kanpo	19	11
Geldotasuna/atzerapenak/sistemaren saturazioa	13	18
Ez dago astirik	3	5
Koordinazioa falta da/Ertzaintzaren barne funtzionamendu eskasa	1	4
Informazio gutxi/Epaitegien koordinazio txarra	3	7
Laguntza legala jasotzeko itxaronaldia	28	8
Gaizki informaturiko biktimak	-	17
Beste batzuk	6	7

Salaketa behar bezala jartzeko izaten dituzten zailtasunak adierazteko eskatu diegu.

- Oro har, oso kasu gutxitan eman digute prozesuari buruzko zailtasunen berri.
- Buruek bi zailtasun nabarmendu dizkigute, baina ehunekoak ez dira oso altuak: abokatu laguntza jasotzeko zain eman beharreko denbora (% 28) eta GI/Elren biktimari laguntzeko baliabide espezifikorik ez egotea (% 26).
- Patruiletako kideen % 23k arlo horretan eskarmentua duen talde edo zerbitzurik ez egotea adierazi digute; % 18k sistemaren moteltasuna eta saturazioa; eta % 17k abokatu laguntza jasotzeko zain eman beharreko denbora.

B.b. Babes sistema

GI/Elren biktimak babesteko sistemako zailtasunak (%)

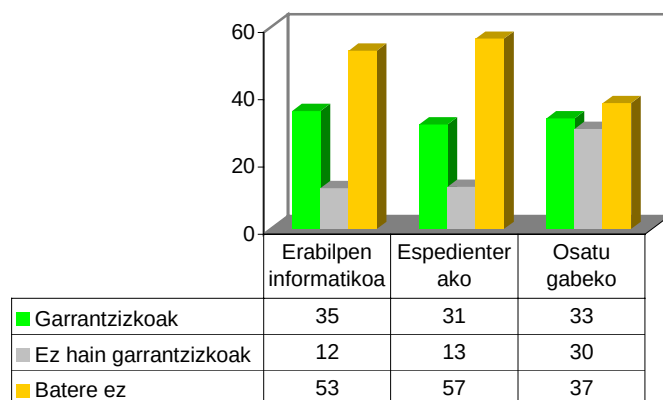
	Babes sistemarekin loturiko zailtasunak (%)							
	Buruzagitzak				Patruilak			
	Garrantzizko	Ez hain garrantziki	Batere e	Ez daki/e	Garrantzizko	Ez hain garrantziki	Batere ez	Ez dak
Epaitegiarekin koordinatzea	9	20	49	22	15	11	27	47
Udaltzaingoarekin koordinatzea	7	9	62	22	15	9	30	45
Salaketa kentzea	33	20	27	20	30	15	14	42
Bizkartzainak falta dira	11	7	44	38	26	17	8	48
Laguntzileen esperientzia gabezia	18	33	36	13	28	18	21	33
Erasotzailea zaintzeko legeak dauzkan mugak	27	16	36	22	35	15	12	38
Respeto de la víctima de la orden/medidas de alejamiento	51	27	13	9	52	17	9	22
Emakumeak informazioa ezkutatzea	49	27	11	13	49	20	6	25
Baimenak direla eta, erasotzailea espetxetik irten dela								
Justiziak ez esatea	29	11	44	16	44	10	14	32
Benetako arriskuaren balorazioa	31	40	22	7	47	18	8	27
Autobabes alorrean biktimarentzako prestakuntza	27	20	40	13	41	17	11	32
Biktimak epaitegira jotzen duen unea	7	20	58	16	22	19	22	38
Erasotzailea kaletik ezagutzea	36	42	22	0	52	16	15	17

Taulan, Ertzaintzak babesa emateko abian jarri dituen mekanismoen garapena oztopa dezaketen alderdiak bildu ditugu.

- Bai buruek, bai patruiletako kideek (% 50 inguru), bat egin dute biktimek aldentze neurriak errespetatzeko dituzten zailtasunak aipatzean. Proportzio horretan bertan, bestalde, etxeko tratu txarren biktima izaniko emakumeek informazioa ezkutatu egiten dutela adierazi digute. Patruiletako kideen % 50en esanetan, arazoak izaten dira erasotzailea identifikatzeko orduan, baita erasotzailea kartzelatik baimenen bidez noiz aterako den jakiteko ere.
- Epaitegiarekin eta udaltzaingoaren koordinatzeak apenas sortzen du zailtasunik.

B.c. Espedienteetara jotzea

Agenteeek **GI/Elren biktima** izaniko emakumeen espedienteetara jotzeko dituzten zailtasunak (%)

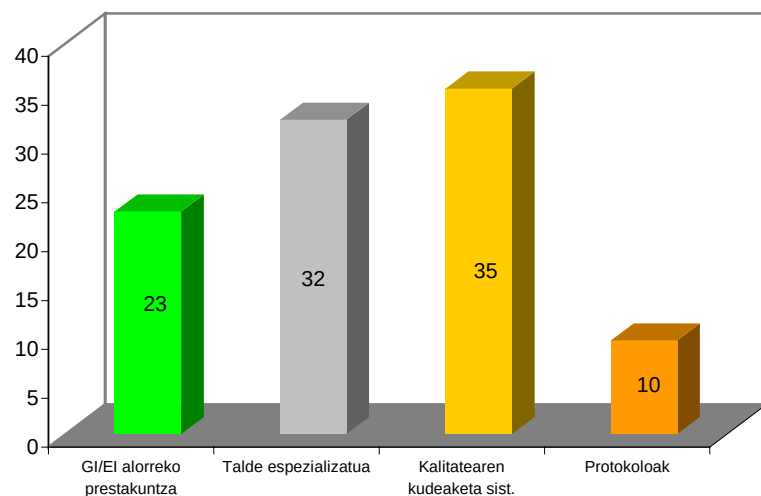


Biktima izaniko emakumeen espedienteetan jasotako informaziora jotzeko zailtasunik izaten ote duten galdetu diegu; izan ere, etxeko tratu txarragatik artatutako emakumeari buruzko informazio guztia biltzen baita espediente horietan. Inolako zailtasunik izatekotan, zailtasun horren garrantzia baloratzeko ere eskatu diegu.

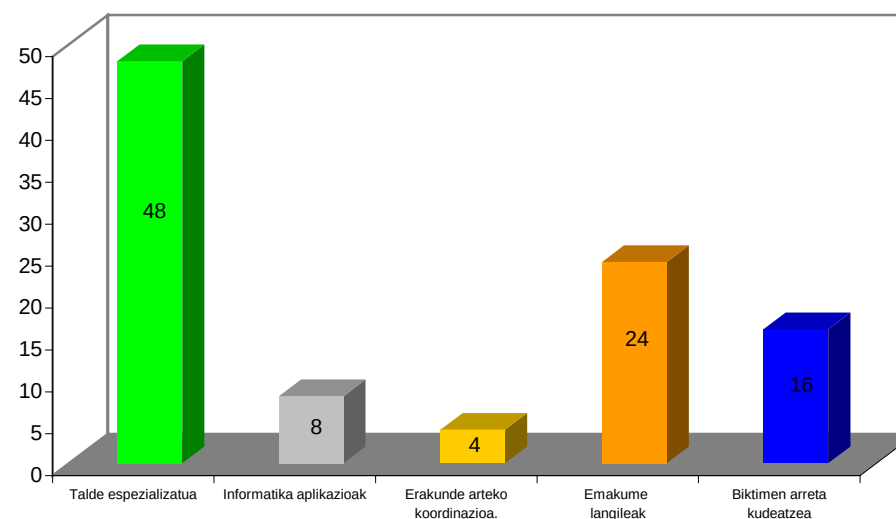
- Langileen % 53k ez daukate espedientea informatikoki erabiltzeko inongo arazorik; % 35ek, berriz, zailtasun handiak dauzkatela adierazi digute.
- Espedientera jotzeari dagokionez, patruiletako langileen % 57k ez du inolako zailtasunik; % 31k zailtasun handiak dituzte; eta % 13k nahiko zailtasun handiak.

C. LAGUNTZAREN KALITATEAREN KUDEAKETA

Erakundeak GI/Elren biktima izaniko emakumeei laguntzeko zerbitzuan antzemandako aldaketak (%)



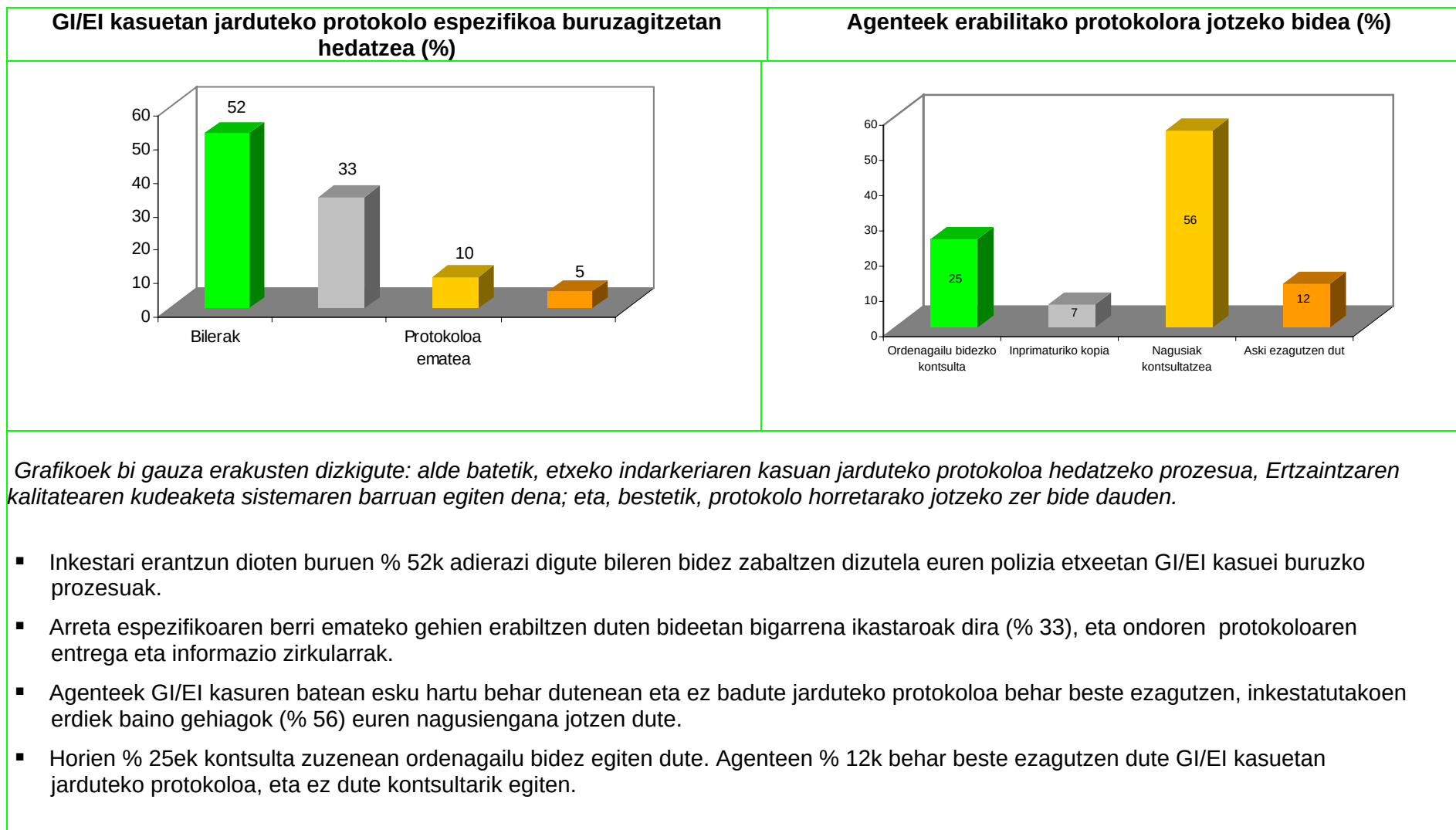
Zerbitzuaren egungo antolakuntza hobetzeko sailak (%)



Ezkerraldeko grafikoan, zerbitzuaren antolakuntzan azken urteetan izandako aldaketei buruzko ikuspegia jaso dugu. .

Eskuinaldeko grafikoan, GI/Elren biktima izaniko emakumeei laguntzeko egungo zerbitzua hobetzeko eremuak identifikatu dituzten pertsonen datuak bakarrik jaso ditugu.

- Pertsona horien % 48en esanetan, polizia etxeetan GI/Eln espezializatutako taldeak sortzen ari dira, gero eta gehiago direlako arlo horretan prestakuntza eta sentsibilizazioa dutenak. Garrantzitsua iruditzen zaie, halaber, biktimei laguntzeko emakumezko langileak egotea.

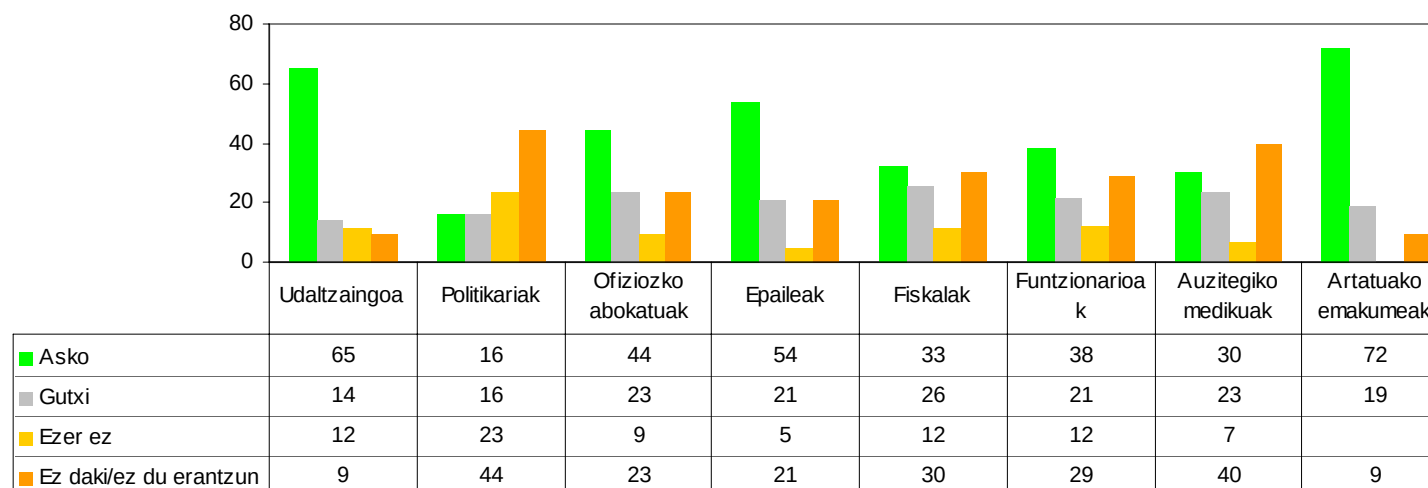


E. ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA.

- A. Baliabideen arteko koordinazioaren eta kolaborazioaren balorazioa
- B. Baliabideak koordinatzeko eta kolaboratzeko hobekuntza arloak

A. BALIABIDEAK KOORDINATZEKO ETA KOLABORATZEKO BALORAZIOA

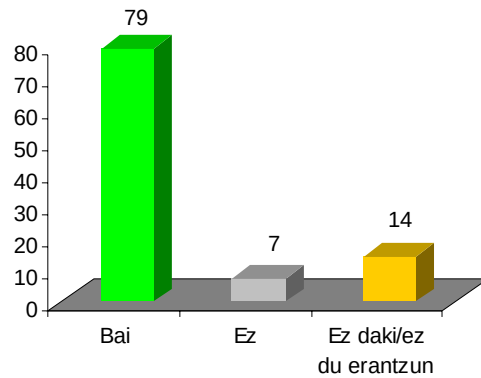
Operadoreen eta emakumeen arteko koordinazioaren eta kolaborazioaren balorazioa (%)



- Buruzagitzetako langileek GI/EI kasuetan operadoreekin duten koordinazioa eta kolaborazioa baloratu dituzte, baita informazioa partekatzea eta zereginak banatzea ere.
- Buruen % 72k adierazi digute kolaborazio estua dutela lagundutako emakumeekin. Buruen % 65en esanetan, udaltzainak dira emakumeekin gehien kolaboratzen dutenak. Epaleek ere dezente kolaboratzen dute, buruen erdia baino zertxobait gehiagoren aburuz. Bestalde, % 44en iritzian, lan asko egiten dute txandako abokatuarekin.
- Ekipo fiskalarekin koordinazio txikia dutela adierazi digute % 26k, eta Auzitegi Medikuntzako Euskal Erakundearekin hori bera gertatzen dela % 23k. Buruen % 23ren esanetan, politikariekin ez dute inolako kolaboraziorik.

B. Baliabideak KOORDINATZEKO ETA KOLABORATZEKO HOBETU BEHARREKO SAILAK

Datu Pertsonalak Babesteko Legearen malguketa (%)



Baliabideak hobeto koordinatzeko eta uztartzeko proposamenei dagokienez, Datu Pertsonalak Babesteko Legearen malguketa azpimarratu dute.

- Buruzagitzetan inkestatutako langileen % 79en iritzian, Datu Pertsonalak Babesteko Legeak malguagoa izan beharko luke GI/EI kasuetan, informazioa beste erakunde batzuekin partekatu ahal izateko; guztia ere, emakumeei laguntzeko orduan hobeto koordinatuta aritzeko.

F. ZERBITZUA EMATEA

- A. Babesteko baliabideen eraginkortasuna
- B. Zaurgarritasun berezia duten biktimei laguntzeko gailu bereziak

A- BABES NEURRIEN ERAGINKORTASUNA

Biktima babesteko edo laguntzeko neurrien eraginkortasun prebentiboa (%)

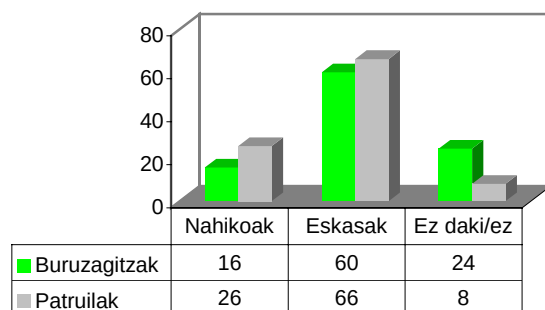
	Arreta neurri zenbaiten prebentzio-eraginkortasuna edo biktimen babesarena (%)				
	Bizkartzai	Bortxa telefonoa	Autobabeserak o prestakuntza	Ohituren gaineko prebentzio jarduerak	Telefono bidezko egiaztapenak
Buruzagitzak					
Eraginkorra	76	58	78	73	53
Eraginkor samarra		31	18	13	36
Ez da eraginkorra		7	2	9	2
Ez daki/ez du	24	4	2	4	9
Patruilak					
Eraginkorra	70	60	52	59	44
Eraginkor san	3	14	20	21	22
Ez da eragink	2	4	6	6	8
Ez daki/ez du	25	23	23	15	26

Ondoko taulan, inkestari erantzun dioten pertsonen iritzian Ertzaintzak biktima izaniko emakumeak babesteko dituen neurriak eraginkorrak diren jaso dugu.

- Buruzagitzek era positiboan baloratzen dute biktimei laguntzeko eta babesteko dauden neurrien eraginkortasun prebentiboa. Inkestatutako pertsonen % 78ren iritzian, eraginkorra da nork bere burua babesteko prestakuntza. *Buru askoren ustez, eraginkorrak dira eskolta zerbitzua eta errutinei buruzko jarduera prebentiboak ere.*
- Patruiletako kideen ustez, laguntzeko eta babesteko neurriak ere nahiko eraginkorrak dira. Dena den, mekanismoen eraginkortasunari buruz duten iritzia kaskarragoa da buruek dutena baino. Eraginkortasunaren aldetik hoberen baloratutako mekanismoen artean, nork bere burua babesteko prestakuntza, eskolta zerbitzua eta errutinei buruzko jarduera prebentiboak daude.

B- GAILU BEREZIAK

Zaurgarritasun egoeran dauden GI/EI biktima izaniko emakumeei laguntzeko gailu bereziak (%)



GI/EI biktimei laguntzeko zerbitzura jotzeko ez dituzten beharrezko baliabideak (%)

	GI/EIren biktimen arreta zerbitzura sartzeko beharrezko baliabideak (%)		
	Sarrera arrapala	Intérprete de lengua de signos	Kultura-arteko
Buruzagitzak			
Bai	5	17	33
Ez	95	83	67
Patruiak			
Bai	8	23	44
Ez	92	77	56

Ondoren, zailtasun bereziak dituzten emakumeei laguntzeko gailu berezirik baduten aztertuko dugu. Zailtasunen zergatia askotarikoa izan daiteke: jatorri kulturala, ezberdintasun funtzionalen bat, toxikomania, gaixotasun fisikoa edo buru gaixotasuna, adingabea izatea...

- Buruen % 60k eta patruiletako kideen % 66k uste dute ez daukatela kasu horietarako behar adina gailu berezi.
- Ezkerraldeko taulan ikus dezakezuen moduan, inkestari erantzun dioten pertsonak ez dute gabeziarik sumatzen aniztasun funtzionala dutenei edota zeinu mintzaira erabiltzen dutenei laguntzeko zerbitzuan. Zailtasun gehigarriren bat duten emakumeei zerbitzura jotzeko aukera bermatzeko gehien eskatzen den zerbitzua bitartekaritzarena da (buruen % 33 eta patruiletako kideen % 44).

Bere kargura mendekoak dituzten pertsonak bideratzeko arazoak (%)

Emakumearen ardurapean dauden mendeko pertsonak beste inoren esku uzteko arazoak (%)			
	Adin txikiko	Hirugarren adinekoa	Pertsona ezinduak
Buruzagitzak			
Asko	13	20	18
Zenbait	31	20	18
Batere ez	9	9	9
Ez daki/ez	47	51	56
Patruilak			
Asko	21	20	23
Zenbait	38	31	25
Batere ez	12	7	7
Ez daki/ez	29	42	46

Ondoren, ertzainek emakumeen mende dauden pertsonak era egokian artatuko dituzten lekuetara bideratzeko zailtasunak izaten ote dituzten aztertuko dugu.

- Buruen % 40 inguruk eta patruiletako kiden % 50 baino zerbait gehiagok adierazi digute arazoak izaten dituztela adingabeak, hirugarren adineko mendeko pertsonak eta gabeziak dituzten pertsonak bideratzeko orduan. *Atal honetan, askok markatu dute «ez dakit/ez dut erantzun nahi» laukitxoak; horrek, beraz, ez dutela horrelako egoerarik ezagutu ematen digu aditzera.*

V. KAPITULUA – ESKU HARTZEAREN ERANGINKORTASUNARI BURUZKO BALORAZIOA: ETXEKO TRATU TXARREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEN IKUSPEGIA

Indarkeria egoera ebaztearren emandako erantzun instituzionalaren eraginkortasuna ezagutzeko, etxeko tratu txarren biktima izaniko emakumeek emandako informazioa bildu dugu. Polizia arretari buruzko balorazioan sakondu dugu batez ere. Beren iritziak eta balorazioak ezinbestekoak dira indarkeria egoerari erantzuna ematearren sortutako baliabide eta programak baloratzeko orduan. Baliabideak optimizatzeko eta hobetzeko xedearekin jaso ditugu euren iradokizunak.

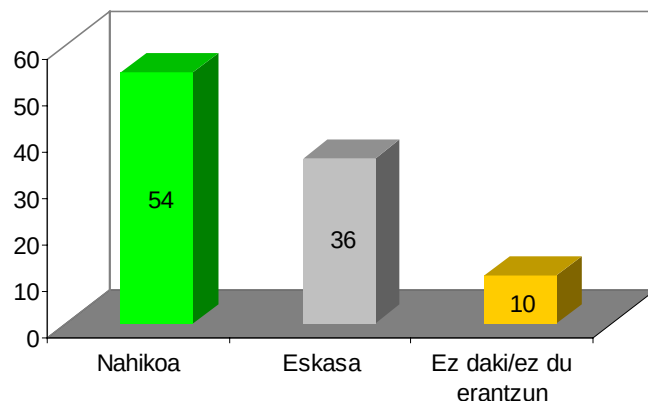
Etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeekin lan egitean, garbi ikusi ahal izan dugu zeinen zaila egiten zaien bizitu duten prozesua gogoratzea, bai emozionalki suposatzen dienagatik, bai beste faktore ugariengatik. Horregatik, elkarrizketa galdeketa bat ardatz hartuta egitea erabaki genuen, emakumeei gertakizunak zehazteko erraztasunak ematearren. Era berean, datuak sakontasun handiagoarekin interpretatzeko informazio kualitatiboa ere jaso genuen.

Emakumeekin izandako bileretatik ateratako emaitzak ezin dira aztergai dugun multzo osora zabaldu,¹ baina beren errealitatera hurbiltzeko aukera ematen digute, eta poliziengandik jasotako arretaren gaineko balorazioak, ikuspegiak eta itxaropenak ezagutzekoa. *Ikuspegi soziodemografikoari* dagokionez, ebaluazioan parte hartu duten biktimak hiru Herrialde Historikoetakoak dira, eta adin, ikasketa maila zein lanbide ezberdinak dituzte. Errealitate sozial ezberdinak bizi dituzte. Emakume atzerritar batzuek ere hartu dute parte, zaurgarritasun bereziren bat edo beren ardurapean pertsonaren bat daukateneak. Auzibideari dagokionez, emakume hauek salaketa bat aurkeztu dute, edota Lege Integrala indarrean jarri ostean beren kasuari buruzko epaiketa bat izan da, aurrez beste prozesurik hasi duten alde batera utzita.

¹ Biztanle guztiei zabaltzeko moduko emaitzak lortzeko, etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeen errolda bat beharko genuke, eta galdeketa emakume horien lagin adierazgarri bati egin. Gaur egungo baliabideekin, baina, ez dago hori egiteko modurik.

Atariko informazioa

Prozesua hasi aurretik emandako informazioaren balorazioa (%)



Prozesua hasi aurretik zenbait alderdiri buruz zeneukan informazioaren balorazioa (%)

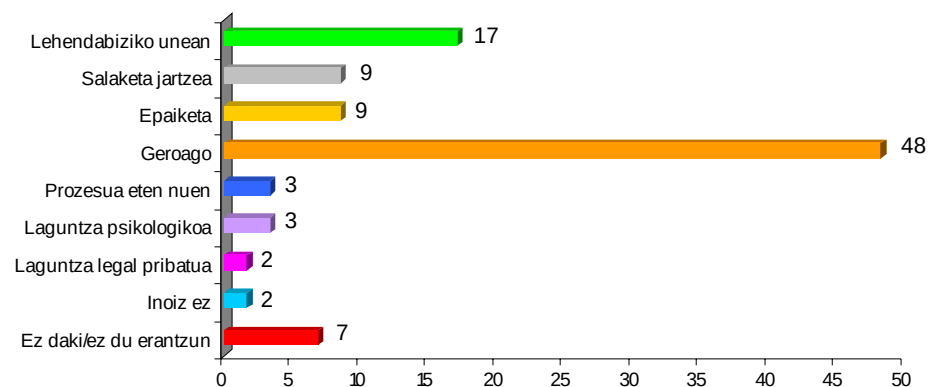
	Nahikoa	Eskasa	Ez daki/ez du erantzun
Tratu txarren kasuetan Ertzaintzaren edo Udaltzaingoaren jokabidea aztertuz	29	48	24
Salaketa	41	39	20
Babesteko agindua	32	46	22
Aldentze neurriak	33	41	26
Babeserako etxebizitzak	18	43	39
Doako justizia	32	39	30
Epaiketa	21	46	32
Epaiketa azkarra	23	47	30
Epaia	14	47	39
Zigor motak	11	49	40
Prozesuaren iraupena	12	60	28

Salaketa jarri baino lehen hainbat alderdiri buruz zeuzkaten ezagutza eta informazioa baloratu dituzte inkestari erantzun dioten emakumeek; hots, etxeko tratu txarreatik salaketa jartzearekin aktibatzen den prozesuko faseak, baliabideak eta neurriak.

- % 54en iritzian, nahikoa informazio eman zieten prozesua hasi baino lehen.
- Emakume biktimen erdiak baino pixka bat gutxiagok uste dute eskasa zela prozedurari hasiera eman baino lehen oro har zuten informazioa: prozesuaren iraupena, zigor mota, epaiketa azkarra, babesteko agindua...
- Elkarrizkatuen % 41ek adierazi zuten informazio nahikoa zutela salaketari buruz, eta % 32 inguruk aldentze neurriei, babesteko aginduari eta dohaineko justiziarari buruz.
- Batez ere honako alderdi hauei buruz zeukaten emakumeek informazio gutxien: prozesuaren iraupena (% 60), zigor motak (% 49) eta Ertzaintzaren edo tokiko poliziaren papera etxeko indarkeria kasuetan (% 48).

Azaldu al zizuten salaketa tarteratzeak zer ondorio dituen? (%)	Aldez aurretik jaso gabeko beharrezko informazioa (%)
■ Ez 21 ■ Bai 79 <i>Emakume biktimek salaketa jartzearen ondorioei buruz zer zekiten aztertu dugu.</i> Ondorio horiek ezagutzen ez zituzten emakumeen % 79ren esanetan, adierazi zizkieten haien ezaugarriak.	60 50 40 30 20 10 0 19 56 25 Bai Ez Ez daki/ez du erantzun
Elkarrizketatutako emakumeek beharrezkoa iruditzen zaien informaziorik identifikatu duten ikus daiteke jarraian.	Eskaini ez zizuten informazio mota (%)
- Emakumeen %19en esanetan, une hartan jasotako informazioa ez zen nahikoa; % 56ek, berriz, une hartan jasotako informazioa beharrezkoa zen guztia zela irizten dute. - Informazio gehiago behar zutela adierazi duten emakumeen artean, % 60k prozesuaren iraupenari buruzkoa behar zuten; % 30ek babesteko aginduei buruzkoa, eta % 10ek laguntza ekonomikoari buruzkoa.	60 50 40 30 20 10 0 60 10 30 Prozesuaren iraupena Laguntzak ekonomikoak Babesteko aginduak

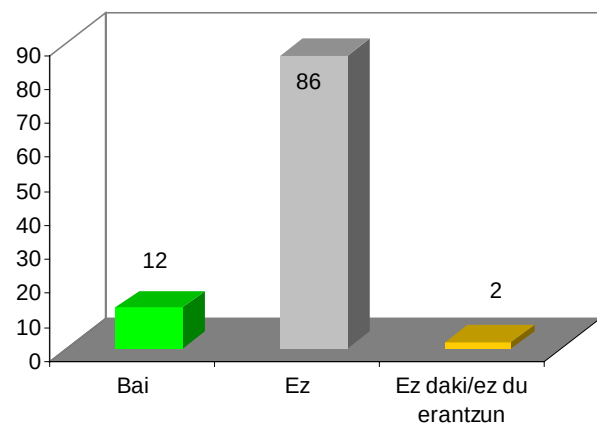
Prozesuaren ondorioez jabetzeko beharrezkoa zen informazioa jaso zenuen unea (%)



Hona hemen zer unetan jabetu ziren elkarrizketatutako emakumeak abiatutako prozesuaren ondorioez.

- Elkarrizketatutako emakumeen ia erdiek (% 48) adierazi dute denbora igaro ahala konturatu zirela prozesuaren ondorioez.

Emakumeek jasotako informazioa ulertzeko izan dituzten zailtasunak (%)

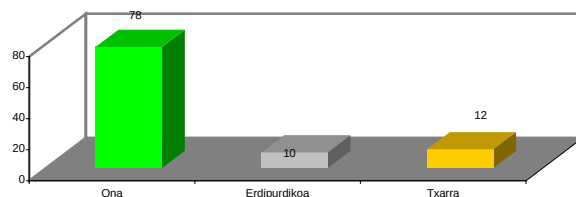


Ezkerraldeko grafikoan, elkarrizketatutako emakumeek jasotako informazioa ulertzeko inolako arazorik izan duten ikus dezakezue. Baiezkoan, mezua ulertzeko izaniko oztopo mota ere adierazi dugu.

- Gehien-gehienek ez dute batere arazorik izan (% 86); elkarriztatuen % 12k bakarrik izan dute zailtasunik Ertzaintzak emaniko informazioa ulertzeko.
- Poliziarekin izandako komunikazio arazoak aztertzean, emakumeek une hartako presioa nabarmendu dute.

Baliabidearen balorazioa

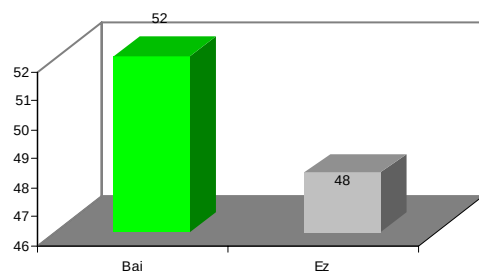
Nola baloratzen duzu Ertzaintzaren aldetik jasotako tratua? (%)



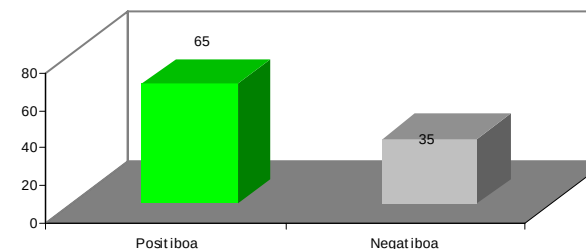
Grafikoek jasotako tratua gainera balorazioa erakusten dute, eta tratua espero bezalakoa izan zen edo ez.

- Elkarriketatutako emakumeen % 78 pozik agertu dira Ertzaintzaren aldetik jasotako tratuarekin.
- Elkarriketatutako emakumeen % 52 harritu egin ziren jasotako tratuarekin. Emakume horien % 65 pozitu egin zen jasotako tratuarekin, eta % 35 gogaitu.

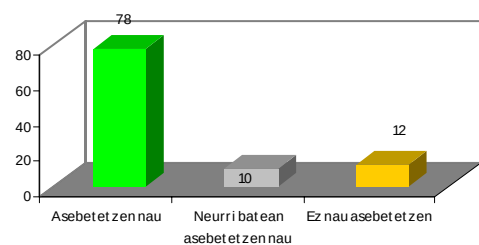
Uste bezalako tratua jaso duzu? (%)



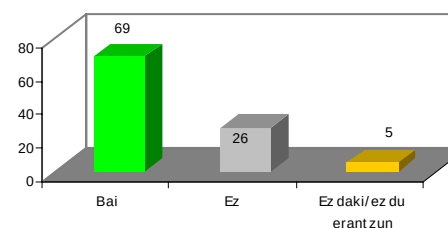
Ezusteko mota (%)



Baliabideen gaineko satisfazioa (%)

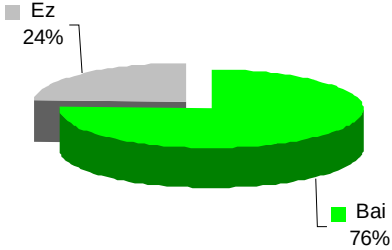
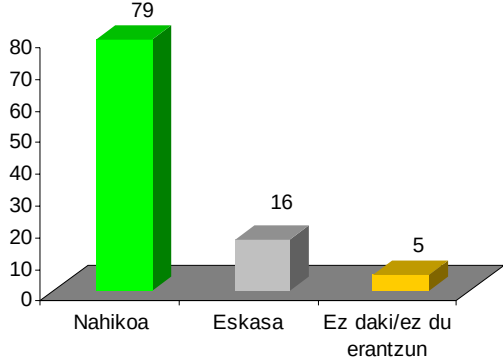
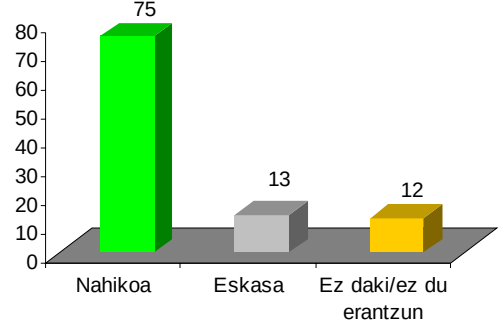


Zure beharrianak konpontzen lagundu dizute?(%)

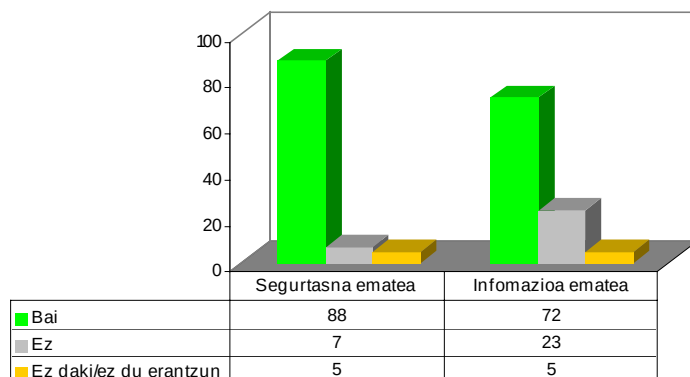


Etxeko tratu txarren biktima izandako emakumeek poliziak egindako lanarekiko satisfazio maila adierazi dute, baita poliziek euren beharrak asetzen lagundu ote dieten ere.

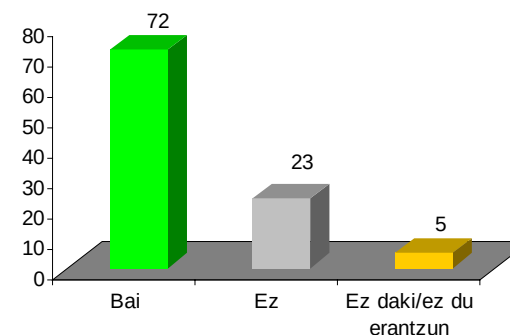
- Satisfazio handia ageri dute polizia autonomoaren aldetik jasotako arretan.
- Elkarriketatutako biktimen % 69en aburuz, Ertzaintzaren esku-hartzeak bere beharrianak konpontzen lagundu die.

Eskatu al zizuten zure iritzia zure kasuari buruz erabakirik hartu baino lehen?	Emandako informazioaren gaineko balorazioa (%)														
 A 3D pie chart with two segments. The larger segment, colored blue, represents 'Bai' (Yes) at 76%. The smaller segment, colored grey, represents 'Ez' (No) at 24%. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Erantzuna</th> <th>Porzentaia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bai</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>Ez</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table>	Erantzuna	Porzentaia	Bai	76%	Ez	24%	 A 3D bar chart with three bars. The first bar (blue) for 'Nahikoa' (Sufficient) has a value of 79. The second bar (grey) for 'Eskasa' (Insufficient) has a value of 16. The third bar (yellow) for 'Ez daki/ez du erantzun' (Don't know/did not answer) has a value of 5. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategoria</th> <th>Balorazioa (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nahikoa</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>Eskasa</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Ez daki/ez du erantzun</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Kategoria	Balorazioa (%)	Nahikoa	79	Eskasa	16	Ez daki/ez du erantzun	5
Erantzuna	Porzentaia														
Bai	76%														
Ez	24%														
Kategoria	Balorazioa (%)														
Nahikoa	79														
Eskasa	16														
Ez daki/ez du erantzun	5														
<i>Elkarrizketatutako biktimen % 98k poliziaren arreta jaso dute. Poliziaren zerbitzuak ebaluatzean, hurrengo erantzunak jaso ditugu:</i> - Euren kasuaren gainean erabakiak hartzeari dagokionez, emakumeen % 76k adierazi zuten iritzia eskatu zutela beren kasuari buruz ezer erabaki baino lehen; % 24k, berriz, ez zutela deus galdetu erantzun zuten. - Elkarrizketatutako emakumeen % 79k adierazi zigun nahikoa informazio jaso zutela beren kasuari buruz; % 16k, berriz, informazio gutxi jaso zutela. - Emakumeen % 75ek erabakiak beren kabuz hartzeko nahikoa botere zutela uste dute; nahikoa botererik izan ez zutela irizten dutenak % 13 dira.	Erabakiak hartzeko boterearen balorazioa (%)  A 3D bar chart with three bars. The first bar (blue) for 'Nahikoa' (Sufficient) has a value of 75. The second bar (grey) for 'Eskasa' (Insufficient) has a value of 13. The third bar (yellow) for 'Ez daki/ez du erantzun' (Don't know/did not answer) has a value of 12. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategoria</th> <th>Balorazioa (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nahikoa</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>Eskasa</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Ez daki/ez du erantzun</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	Kategoria	Balorazioa (%)	Nahikoa	75	Eskasa	13	Ez daki/ez du erantzun	12						
Kategoria	Balorazioa (%)														
Nahikoa	75														
Eskasa	13														
Ez daki/ez du erantzun	12														

Zure ustez, zein da tokiko poliziaren edo Ertzaintzaren egitekoa? (%)



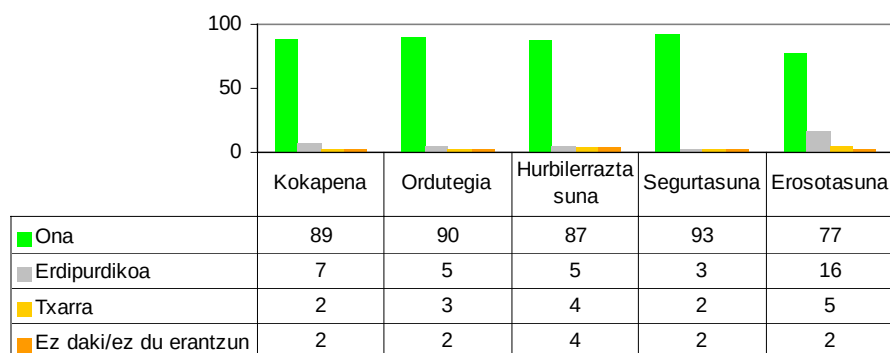
Bere egitekoa bete duela uste duzu? (%)



Grafikoetan, elkarrizketatutako emakumeek poliziarengandik espero bezalako arreta jaso duten adierazten da.

- Biktima diren emakumeen % 88en iritzian, Ertzaintzaren egitekoa segurtasuna ematea da, eta % 72en ustez informazioa ematea.
- Elkarrizketatutako emakumeen % 72ren ustez, Ertzaintzak bete du bere zeregina.

Polizia etxearen egoera fisikoaren balorazioa (%)



Atal honetan, polizia etxearen egoera fisikoa baloratu dute elkarrizketatuek (kokapena, ordutegia, irisgarritasuna, segurtasuna eta erosotasuna).

- Oro har, ondo baloratu dituzte alderdi guztiak, % 77tik 93ra bitarteko ehunekoekin.
- Emakume gehienek segurtasuna (% 93) eta ordutegia (% 90) baloratu dituzte ondoen.
- Erosotasuna ere baloratu dute, nahiz eta neurri txikiagoan (% 77).

VI. KAPITULUA – ONDORIOAK ETA BALORAZIOAK

Ondorengo lerroetan laburbildu egin ditugu, Ertzaintzako langileek zein emakume erabiltzaileek emandako informazioa oinarritzat hartuta, eskaintako zerbitzuari buruzko ondorio eta balorazio nagusiak.

VI.1. ERTZAINZA

Ertzaintza, gaur egun, polizia integrala da eta haien eskumenek polizia jardueraren eremu guztiak biltzen dituzte. Jarduera horien artean nabarmentzekoa da, haien politikaren eta estrategiaren barruan, etxeko indarkeriari eta genero indarkeriari (EI/GI) eskaintako arreta. Horrela erakutsi du **Kalitatea Kudeatzeko Sisteman EI/GI egoerak artatzeko prozesua txertatzeak**. Prozesu horren helburua da indarkeria mota horrekin loturiko ekintza guztien sistematika zehaztea, kasu bakoitza lantzeko unean gerta daitezkeen arazo guztiak hobeto lantzen direla bermatzeko, genero indarkeriaren kontrako babes integralerako neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoari jarriki eta *biktimak eraginkortasun handiagoz babeste helburuarekin*.

A. ARAZOAREN IKUSPEGIA

A.1. Erakundearen konpromisoa emakumeek etxean jasandako tratu txarren arloan.

Gai hori gizartearen eskakizun berezia da eta Ertzaintzak eta Herrizaingo Sailak ere konpromiso berezia dute arlo horretan. Konpromiso horri honako irizpide hauetatik abiatuta helduko diote: arreta integrala, polizia erakunde osoaren inplikazioa, prozedurak objektibatzea eta agente guztiei prestakuntza eskaintzea arreta espezializatua emateko.

Herrizaingo Sailak arlo horretako jardunei bitartekoak, prestakuntza eta kalitate politikak eskaintzeko eginiko ahalegina nabarmentzekoa da eta haien konpromisoa ongi erakusten du. Ertzaintzaren jarduna eta genero indarkeriaren eta etxeko indarkeriaren arloan –haien terminologia erabiltzearen– jarritako bitartekoak, oro har, eraginkorrak eta egokiak dira.

Konpromiso hori positibotzat jo dute inkestan parte hartu duten pertsonak, aintzat hartuta polizia-etxe ezberdinetatik behar den ahalegina egiten ari dela arazoaren inguruan.

A.2. Emakumeei eragindako etxeko tratatu txarrei buruzko balorazioak.

Pertzepzio orokorra da edozein emakumek jasan dezakeela indarkeria mota hori. Horretaz gain, ulertzen da emakumeen eta gizonen arteko desberdintasuna eragiten duten arrazoi objektiboak desagertzea ez dela nahikoa izango emakumeei eragindako indarkeriarekin amaitzeko. Berdintasunean hezteak da benetako gizarte aldaketa eragiteko biderik eraginkorrena.

Emakumeek beren prozesuan erabakiak hartzeko duten gaitasunari buruz galdetu zaien inkestako parte-hartzaileen erantzunen arabera, ehuneko handi batek uste du biktima diren emakumeak, bizi dituzten uneak gogorrak izan arren, gai direla beren erabakiak hartzeko.

Inkestan parte hartu duten pertsonak etxeko tratatu txarrak jasotzen dituzten emakumeekin egiten den lanaren inguruan duten iritzia desberdina da Ertzaintzaren hierarkia mailaren arabera. Buruen (unitateko buruak, zentrokoak edo operazio buruak) ustez, batez ere, horrelako kasuak artatzeak izen ona eman diezaieke lanean. Nolanahi ere, maila baxuagoetan (patruila buruak, patruila, ikerketako instruktore buru edo ikerketa agenteak) uste dute arlo horretan lan egiteak ez diela ospe gehiago emango.

B. PARTAIDETZA

B.1. Sentsibilitate publikoa eta zerbitzua herritarrei zuzentzea

Antolamendu eta prozesu egitura eraginkorragoa izateko, hau da, biktima diren emakumeen premiei kalitatezko erantzunak emateko, beharrezkoa da erakundeak emaitzak ebaluatzeko tresnak izatea, zerbitzuaren helburuak zenbateraino bete diren ezarri ahal izateko. Zentzu horretan, Ertzaintzak galdesorta espezifikoak diseinatu du tratatu txarren biktima diren emakumeentzat, jasotako arretarekiko gogobetetzea neurtzeko honako alderdiak aintzat hartuta: erantzunaren bizkortasuna, emandako informazioa, jasotako tratua, haien kargura dauden mendeko pertsonen inguruan emandako konponbideak, jasotako babesa, intimitatea salaketa egiteko unean, eta abar.

Horretaz gain, polizia-etxe askotan kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema antolatua dago, herritar guztiei zuzentzen zaie eta tratu txarrak jasotzen dituzten emakumeek erabil dezakete jasotako zerbitzuaren inguruan beren kexak eta/edo hobetzeko proposamenak ezagutarazteko.

B.2. Norberaren inplikazioa eta ongizatea

Erakundeen kudeaketek, batez ere, aintzat hartu behar dute erakunde hori osatzen duten pertsonak direla hark arrakasta izan dezan ahalbidetzen dutenak, haiek ezagutzen baitute eta haiek eman baititzakete arazoentzako konponbideak eguneroko jardunean oinarrituta. Herritarrei zuzenduriko zerbitzuen antolamenduan, arretaren lehenengo lerroan dauden pertsonak dira erakundearen irudia, eta aldi berean, arreta eskaintzen dieten pertsonen buruzko informazio zuzena jaso dezakete; kasu horretan, genero indarkeria jasaten duten emakumei buruz eta haien gogobetetze mailari buruz.

Langileek erabakiak hartzeko prozesuan eta etxeko tratu txarrak jasotzen dituzten emakumeen arretarako zerbitzuaren koordinazioan parte-hartzea, eta buruek erakundearen kalitate estrategian parte hartzea beharrezkotzat jo da zerbitzua hobetzeko, nahiz eta benetan parte hartu nahi dutenen kopurua langileen erdira ia iristen ez den.

C. ESKU-HARTZE PROZESUA

Ertzaintza izan ohi da biktimarekin lehenengo kontaktua izaten duena eraso gertatzen denean. Hortaz, ezinbesteko zeregina betetzen du, ez bakarrik polizia arreta eskaintzeko, baizik eta biktimari lehenengo babesa eskaintzeko, gainerako zerbitzu publikoen sarearekin harremanetan jartzeko. Ertzaintza da biktima arlo horretan parte hartzen duten gainerako zerbitzu publikoetara bideratuko duen eragile publikoa. Ertzaintzaren parte-hartzean garrantzi berezia duten bi alderdi daude: tratu txarrak jasotzeko arriskua duten emakumeen babes fisikoaren gaineko ardura eta atestatua egiteko bizkortasuna eta eraginkortasuna, epaileari ahalik eta informazio osoena helarazteko bidea baita, eta horren arabera hartzen baitira neurririk egokienak babes aginduei eta arazoa konpontzeari begira.

Bestalde, Ertzaintzak artatzen duen emakumearen arriskua berehala baloratzeko lana epailearen erabaki eremutik poliziaren erabaki eremura eraman da eta poliziak berak

hartuko ditu beharrezko babes neurriak dagokion ebazpen judizialak haiek berretsi edo zehaztu arte. Hori aldaketa garrantzitsua da genero indarkeriaren aurkako ekintza sisteman, eta Ertzaintzak aurre egin behar dio.

C.1. Zerbitzuaren antolamendua

Etxeko indarkeriaren biktima izan diren emakumeak artatzeko Ertzaintzak eskainitako zerbitzuaren antolamenduak garrantzi berezia ematen dio polizia-erakunde osoaren parte-hartzeari. Aintzat hartzen da erakunde osoak bakarrik eman diezaiokeela tratamendu integrala delitu mota horri. Arreta integrala bermatzeko prestakuntza espezifiko programa bat garatu da, eta unitate askori zuzendu zaie. Horretaz gain, zenbait polizia-etxetan, lanaren ohiko antolamenduaren ondorioz, langile espezializatu eta sentsibilizatuen taldeak sortu dira eta haiei bideratzen zaie genero indarkeriaren kasuen arreta.

Inkestan parte hartu duten Ertzaintzako langileek uste dute zerbitzuaren antolamenduak aldaketak izan dituela etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeen eskaerak betetzeko, eta onartzen dute zerbitzuaren kalitatea hobetzeko ahaleginak egin direla. Azpimarratzekoa da, kasu horien arretan kalitate sistema ezartzearekin batera, langile askok genero indarkeriaren arazo sozialaren aurrean duten sentsibilizazio handia. Ertzaintzako langileen prestakuntzan eta esperientzian dauden desberdintasunak berekin dakarte zenbait txandatan eta/edo polizia-etxetan beste batzuetan baino trebakuntza teoriko eta praktikoa handiagoa izatea.

Horrenbeste esperientzia eta prestakuntza ez duten pertsonen ustez, beharrezkoa da, zerbitzua hobetzeko, haiek lan egiten duten polizia-etxeetan esperientzia edo prestakuntza handiagoa duten pertsonak egotea. Badirudi gaueko txandetan ere hobetzeko aukerak badaudela ezin baita bermatu beti prestakuntza maila handiena dutenik.

C.2. Esku-hartze prozesuan atzemandako zailtasunak

Ertzaintzaren plantillaren gehiengoak adierazi du ez duela zailtasun handirik aurkitzen etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeekin lan egiteko prozesuan. Buruentzat, espedienteen jarraipena eta prozesuaren gainbegiratzea lirateke lanik zailenak. Agenteek zailtasun handiagoak aurkitzen dituzte errutinen gaineko prebentzio jardueretan eta atestatuak egiteko prozesuan.

Salaketa jartzeari dagokionez zenbait zailtasun adierazi dira abokatuaren laguntza jasotzeko itxaron behar den denborari buruz eta arloan aditua den talderik ez egoteari buruz, baita zenbait txandatan kasua artatu behar duen pertsonak beharrezko prestakuntza eta/edo esperientzia nahikoa ez izateari eta hark laguntzarik ez izateari buruz.

Biktimaren babes sistemarekin loturiko zailtasunei dagokienez, ehunekorik altuenak biktimak urruntze neurriak errespetatzearen inguruan biltzen dira baita biktimak informazioa ezkutatzearen inguruan ere.

C.3. Informaziorako sarbidea

Ertzaintzak datuen eta informazioaren kudeaketa zaintzen du konfidentziasunaren ikuspegitik, baita baliozko jakintza sortuko duen informazio egokia ekoiztearen ikuspuntutik ere. Kalitatezko zerbitzua eta zerbitzu ebaluagarria eta etengabe hobetuko dena eskaintzeari begira alderdi horiek funtsezkoak badira ere, informaziorako eta espedienteen kudeaketarako sarbideak zailtasunak ditu langileen herena baino gehiagorentzat, nahiz eta alderdi hori hobe daitekeen arloa baino ez den inkestan parte hartu duten pertsonen ehuneko hamarra baino gutxiagorentzat.

D. ERAKUNDE ARTEKO KOORDINAZIOA

Emakumeen aurkako etxeko indarkeriaren aurkako borroka eraginkorra izan dadin parte hartu behar duten botere publikoek kontzientzia har dezaten tartean sarturiko arlo guztiek batera eta koordinatuta lan egin behar dute: arlo legalak, judizialak, poliziak, laguntza arloak, hezkuntzakoak, pedagogikoak, eta abar. Ertzaintzak hainbat akordio sinatu ditu erakunde ezberdinen arteko koordinazioa hobetzeko.

Herrizaingo Saila *Etxeko tratu txarrak eta sexu erasoak jasaten dituzten emakumeei eskainitako arreta hobetzeko erakundeen arteko akordioaren* jarraipena egiteko batzordearen kide da¹. Batzorde hori jarraipena egiteko eta hartutako konpromisoak bete daitezen bultzatzeko helburuarekin sortu da.

¹ Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak bultzatua eta koordinatua. Protokolo hori 2001. urtean sinatu zuen Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak, Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiko fiskaltzak, hiru Lurralde Historikoetako Aldundiek, Eudel-Euskadiko Udalen Elkartek, Abokatutzaren Euskal Kontseiluak eta Euskal Kontseilu Medikoak.

Aldi berean, Herrizaingo Sailak beste batzuen artean *Genero Indarkeriaren Aurrean Babes Osoa Emateko Neurrien Legearen eraginkortasunerako koordinazio protokoloa eta etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua* sinatu zituen². Protokolo horiek prozesuan parte hartzen duten eragile guztien arteko koordinazioa bermatzeko tresnak dira, eta horregatik, etengabe berrikusten dira bileren bitartez. Bilera horietan gero eta gehiago eta errealitateari gehiago egokituta zehazten da beharrezko koordinazioa.

Horretaz gain, Herrizaingo Sailak genero indarkeriaren lantaldean parte hartzen du, Justizia Administrazioaren Euskal Behatokiaren esparruan. Behatokia, lantaldean eta Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokian (OVGB) biktimak artatzeko prozesuan hobekuntzak proposatzeko garrantzitsutzat hartzen diren gai guztiak lantzeko sortu zen³.

Ertzaintzako langileei zuzenduriko inkestei esker egiazta daiteke nola gauzatzen diren ahalegin horiek egiten duten eguneroko lanean. Horrela, ikus daiteke erakundeen arteko koordinazioa hobetzeko eginiko ahaleginak berekin dakarrela eragile juridiko ezberdinekiko eta tokiko poliziarekiko koordinazioa hobetzea (biktimei arreta eskaintzeko txandako abokatuen laguntza barne). Tokiko poliziarekin lankidetzak maila handiagoak egon ohi dira, dena den.

Eragileekin eginiko koordinazio eta lankidetzak hori, baita informazio trukea eta egitekoen banaketa GI/EI-rekin loturiko kasuekin lan egiten dutenean, oro har positiboa da. Nolanahi ere, pertsona kopuru garrantzitsu batek adierazi du komenigarria litzatekeela GI/EI kasuetan Datuak Babesteko Legea modu malguagoan aplikatzea, informazio hori beste erakunde batzuekin partekatu ahal izateko, eta horrela, emakumeen arretaren koordinazioa areagotzeko eta arreta hori hobetzeko.

² Honako hauek sinatua: Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusia, Fiskaltza, Jaurilaritzako Idazkaria, Probintzia Auzitegia, Dekanoak, Emakumearen Aurkako Indarkeriaren Arloko Epaitegietako Magistratuak, Herrizaingo Saila, Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea, Abokatuen eta Prokuradoreen Elkargoak, Udaltzainak, Gizarte Zerbitzuak eta Justizia Saila.

³ Parte hartzen duten erakundeen artean, arestian koordinazio protokoloa dela-eta aipaturiko erakundeez gain honako hauek daude: Arartekoa, Zuzenbide Fakultateak –Deustu, EHU- Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea eta Auzitegi Medikuntzako Euskal Erakundea.

E. ZERBITZUA EMATEA

Arreta zifrak, Ertzaintzaren polizia-etxeetan jarritako salaketa kopurua, eta eskatutako babes aginduak aztertuta, ondoriozta daiteke genero indarkeria eta etxekoa gero eta gehiago gertatzen diren fenomenoak direla, eta baliabide aniztasuna behar dela, bai kantitateari bai kalitateari dagokionez.

Atal honetan aintzat hartzen da polizia-etxeak egokitzea biktimak artatzeko, alde batetik, haien segurtasuna eta babesa bermatzeko, eta bestetik, arreta integrala eskaintzeko, gai honetan dauden errealitate ezberdinetara egokitutako baliabideak eta baliabide espezifikoak jarrita.

E.1. Baliabideak gizartearen errealitatera egokitzea

Ertzaintzaren antolamendu eredu orokorrak denbora eta espazio irisgarritasunaren irizpideari erantzuten dio. Polizia-etxe ezberdinen banaketa geografikoak lurralde banaketa ezberdinak ezagutu –mugape judizialak, udalerrien taldekatze historikoak, bitxikeria sozialak eta geografikoak eta abar– eta haiekin bat egiteko aukera ematen du. Kasu gehienetan oreka bilatu da poliziaren presentziaren eta biztanle dentsitatearen artean.

Espazio eta denbora irisgarritasuna poliziak eskaintzen dituen arreta guztientzat, eta bereziki, genero indarkeriaren kasuetarako, zerbitzuen kalitate bera bermatuta, biktima diren emakumeak non dauden eta arreta hori noiz eskatzen duten gorabehera, Herrizaingo Sailak jarraitzen duen estrategiaren erreferentzia esparrua da, lurralde osoko agenteen prestakuntza estentsiboan oinarritua.

Prestakuntza ekintzekin eta trebaturiko langileekin loturiko datuek zifra altuak izan dituzte eta nabarmena da agente plantilla zein buruak prestatzeko eginiko ahalegina, baita prestakuntza Ertzaintzan sartu berri diren langileengana zabaltzeko eta langileak birziklatzeko eginikoa ere.⁴ Bestalde, prestakuntzari ematen zaion garrantzia nabarmena da inkestetatik lorturiko informazioan. Horren arabera, prestakuntza hobeak interes handia du, batez ere, biktimen portaerak ulertzen laguntzen duten alderdiei dagokienez, baita arretaren kalitatea hobetzeko gizarte trebeziak eskuratzeari dagokionez ere. Halaber, urrakortasun egoera berezian dauden biktimei (esaterako

⁴ Tokiko polizia barne.

etorkinak, ezintasunen bat dutenak, eta abar) eskaini beharreko arretaren alderdi espezifikoetara zuzenduriko jarduerak nabarmentzen dira.

E.2. Babeserako baliabideak

Ertzaintzak balorazio positiboa egin du biktimentzako arreta eta babes neurriek duten prebentzio eraginkortasunari buruz, esaterako, autobabeserako prestakuntza, eskolta zerbitzua, errutinen gainean prebentzio jarduerak egitea, telefono egiaztapenak eta Bortxa telefonoak.

Autobabeserako prestakuntzari dagokionez agenteek uste dute haien eraginkortasuna biktimaren esku dagoela, horretarako, diziplina handia izan behar baitu eta haren errutinetan eragin handia baitu. Horretaz gain, uste dute tratu txarretan eragina duten faktore psikologikoak aintzat hartuta, zaila dela biktima den emakumeak rol aktiboa hartzea erasotzaileak berriz eraso dezan saihesteko.

Bestalde, adierazi dute, errutinen gaineko prebentzio jarduerak eraginkorragoak izan zitezkeela erasotzailea azkar identifikatzeko informazio hobea edukiko balitz: erasotzailearen eta biktimaren argazkiak edo erasotzailearen ibilgailuari buruzko informazioa.

E.3. Zailtasun bereziko egoeran dauden emakumeei arreta eskaintzeko baliabideak

Ertzaintzak baditu bitartekoak zerbitzua bera eta emandako informazioa baliatzeko aukera bermatzeko. Ildo horretatik, itzulpengintza zerbitzua dago, enpresa pribatu batekin hitzartua, hainbat hizkuntza eskaintzen dituen baita gorren elkartearekin hitzarturiko zeinu-mintzairan interpretatzeko zerbitzua ere. Bi zerbitzuak martxan daude eguneko 24 orduetan. Nolanahi ere, zerbitzu horiek ez dute behar adinako trebakuntza kultura arteko bitartekaritza lanak egiteko, eta zerbitzu hori gero eta gehiago behar da beste herrialde batzuetatik datozen gero eta emakume gehiago baitago.

Estatuko beste polizia batzuen jardunarekin alderatuta, positiboki nabarmentzekoa da lehentasuna ematea emakumearen biktima izaerari, etorkin izaeraren aurretik. Emakumearen egoera administratibo irregularra ezagutzeak Ertzaintza emakume hari kanporatze espediente irekitzera behartzen ez duen agindu espezifiko bat badago, baldin eta egoera irregularrean dagoen emakume etorkin hori etxeko tratu txarrak jasaten ari bada eta horregatik arreta eskaintzen ari bazaizkio.

VI.2. GENERO INDARKERIAREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEAK

A. Prozesuari buruzko aurretiako informazioa

Emakumeen erdiak baino gehiagok dio prozesuaren aurretik zuen informazioa orokorra nahikoa zela; hala ere, aintzat hartzen diren alderdi ezberdinei buruzko informazioa nahikoa ez dela dioten emakumeen kopurua ere ehuneko berrogeita hamarrera hurbiltzen da. Azpimarratzekoa da, bereiziki, prozesuaren iraupenari buruzko informaziorik eza. Biktima diren emakumeak, oro har, denbora behar dute salaketa jartzeak berekin dakarrena barneratzeko.

Garrantzitsua da salaketa jartzeko unean etxeko tratatu txarrak jasan dituen emakumeak argi izan dezala urrats hori emateak zer ondorio dakartzan eta jakin dezala babesteko agindua edo urruntzeko neurriak eskatzeko aukera duela, baita horrek eragindako desberdintasunak, ondorio zibilak eta penalak ere. Mezu hori biktimengana iristeak hainbat alderdiren inguruan itxaropen errealistak egiten lagunduko luke, esaterako prozesuaren iraupenari, sortu daitezkeen zailtasunei edo bide hori hartzeak ekar ditzakeen kostu pertsonalei buruz.

B. Prozesuaren hasiera. salaketa.

Emakumeek salaketa jartzeko arrazoi nagusia tratatu txarrez beteriko bizitzarekin edo harremanarekin amaitzeko nahia izaten da. Normalean salaketa jartzera bultzatzen dituen gertakizun bat egoten da tartean; ordura arte antzeman ez zuten muturreko egoeraren bat.

Inkestan parte hartu duten emakumeen artean gutxi dira⁵ prozesuarekin ez jarraitzea eta salaketa kentzea erabaki dutenak. Salaketa kentzeak berekin dakar babesari uko egitea, aitorpenik ez egiteko dispentsari atxikitzea, eta abar. Prozesua eteteko neurriren bat hartu dutenen artean nabarmentzekoa da, alde batetik, ez direla damutu saiatu izanaz, eta bestetik, ez zekitela salaketa kentzeak zer ondorio zituen, hau da, ez Fiskaltzak salaketarekin jarraitzeko duen gaitasunaren berri.

⁵ Estatistika judizialek islatzen duten ehunekoak etengabe gora egiten duen arren.

C. Babes-neurriak

Prozesuak aurrera jarraitu duen kasuetan, babesteko agindu bat edo urruntzeko neurri bat eman zaien emakumeak pozik daude haiek eman ziren bizkortasunarekin, baina ez hain pozik haien eraginkortasunarekin. Kasu askotan erasotzaileak ez ditu neurriak bete, ez bata ez bestea. Horrek ondorio garrantzitsuak ditu, ez bakarrik emakumearen segurtasunean, baizik eta zerbitzu publikoen jardunari buruzko pertzepzioan, arau hauste horren aurrean behar adinako tinkotasunarekin erantzuten ez dela sentitzen dute.

D. Ertzaintzak eskainitako arretari buruzko balorazioa

- Ertzaintzako langileak profesional ontzat hartzen dira, eta emakumeek esaten dute haiek eginiko lanarekin pozik daudela.
- Dauden komunikazio trabak aztertuta ikus daiteke unean uneko presioa, batez ere, eta hizkuntza teknikoa, bigarren maila batean, direla gehien aipaturikoak.
- Oro har, biktima diren emakumeak arreta eskaintzen zaienean sentitzen dute beren kasuari buruz erabakiak hartzeko prozesuan badutela zer esana.
- Polizia-etxearen baldintza fisikoak (kokapena, ordutegia, irisgarritasuna, segurtasuna eta erosotasuna) ezaugarri positibotzat hartzen dituzte inkestan parte hartu duten emakumeek, nahiz eta erosotasunaren inguruan hobekuntzak egin behar direla esaten duten.

I. Eranskina.BALIABIDEEN MAPA POLIZIA BALIABIDEAK (Udaltzaingoa)

A- POLIZIA BALIABIDEAK EAE-N, EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIAREN ALORREAN

1. UDALTZAIENEK ESKAINITAKO LAGUNTZA, 20.000 BIZTANLE BAIEZ GEHIAGO DITUZTEN EAE-KO UDALERRIETAN

1.1. TRATU TXARREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEI UDALTZAIENEK EMANDAKO LAGUNTZA, 20.000 BIZTANLE BAIEZ GEHIAGO DITUZTEN BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOKO UDALERRIETAN

1.1.1 BIZKAIKO UDALERRIAK

1. Udalerrria: **BARAKALDO**

Helbidea: Lasesarre, 16 (48901 Barakaldo)

Telefonia: 944380100

Faxa: 944387085

Programaren erakunde arduraduna: Barakaldoko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berriazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 24 emakume

2. Udalerrria: **BASAURI**

Helbidea: Plaza Pedro López Kortaza, 2 (48970 Basauri)

Telefonia: 944666341 / 092

Programaren erakunde arduraduna: Basauriko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berriazko langileak ero: Bai

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 12 emakume

3. Udalerria: **BILBAO**

Helbidea: Garellanoko Komisaldegia nagusia, Luis Briñas, 16 (48013 Bilbao)

Telefonoa: 944205000

Programaren erakunde arduraduna: Bilboko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Bai

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006):

4. Udalerria: **DURANGO**

Helbidea: Zehar kalea, 3 (48200 Durango)

Telefonoa: 946030010 / 010

Programaren erakunde arduraduna: Durangoko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zeharkakoa (genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak Ertzaintzara bideratzen dituzte)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Ez

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 11 emakume

5. Udalerria: **ERANDIO**

Helbidea: Plaza Iraiaren 23 A (48950 Erandio)

Telefonoa: 944671111

Programaren erakunde arduraduna: Erandioko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zeharkakoa (Erandioko Udaltzaingoak genero-indarkeriako kasuak Ertzaintzara bideratzen ditu, eta haiek gero kasuen %20 Erandioko Udaltzaingoaren esku uzten dituzte)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Bai

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean:

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006):

6. Udalerria: **GALDAKAO**

Helbidea: Kurtzeko plaza, z/g (48960 Galdakao)

Telefonoa: 944010505

Programaren erakunde arduraduna: Galdakaoko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zeharkakoa (genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak Ertzaintzara bideratzen dituzte)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 0 emakume

7. Udalerria: **GETXO**

2008ko ekain arte helbidea: Avd. Los chopos, 56 (48990 Getxo)

Telefonoa: 944660202

Komisaldegi berriaren helbidea (Ekainetik aurrera): Alango, 25 (48990 Getxo)

Programaren erakunde arduraduna: Getxoko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Bai

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik jarduera kopurua (2006): 74 jarduera

8. Udalerria: **LEIOA**

Helbidea: Elesalde, 1 (48940 Leioa)

Telefonoa: 944 008 021

Programaren erakunde arduraduna: Leioako Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 16 emakume

9. Udalerria: **PORTUGALETE**

Helbidea: Cristobal Meio, 4 (48920 Portugalete)

Telefonoa: 944729200

Programaren erakunde arduraduna: Portugaleteko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak:

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean:

Tratu txarreko arazoengatik jarduera kopurua (2006):

10. Udalerria: **SANTURTZI**

Helbidea: José Miguel de Barandiaran, 10 (48980 Santurtzi)

Telefonoa: 944613434

Faxa: 944613444

Programaren erakunde arduraduna: Santurtziko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Bai

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Ez (Genero-indarkeriari burizko sentsibilizazio-ikastaroak egin dituzte)

Tratu txarreko arazoengatik jarduera kopurua (2006): 193 jarduera

11. Udalerria: **SESTAO**

Helbidea: Alonso Ercilla, 2 (48012 Sestao)

Telefonoa: 94 4729092

Programaren erakunde arduraduna: Sestaoko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zeharkakoa (genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak Ertzaintzara bideratzen dituzte)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 9 emakume

1.3. TRATU TXARREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEI UDALTZAINEK EMANDAKO LAGUNTZA, 20.000 BIZTANLE BAIEZ GEHIAGO DITUZTEN ARABAKO LURRALDE HISTORIKOKO UDALERRIETAN

1.3.1 ARABAKO UDALERRIAK

1. Udalerria: **LLODIO**

Helbidea: Herriko Plaza, z/g (01400 Llodio)

Telefonoa: 944 034 888

Programaren erakunde arduraduna: Llodioko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zeharkakoa (genero indarkeriaren biktima diren emakumeak Ertzaintzara bideratzen dituzte)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 0 emakume

2. Udalerria: **VITORIA-GASTEIZ**

Helbidea: Aguirre Landa, 13 (01013 Vitoria-Gasteiz)

Telefonoa: 092

Programaren erakunde arduraduna: Vitoria-Gasteizko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Bai

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 315 emakume

1.2. TRATU TXARREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEI UDALTZAINEK EMANDAKO LAGUNTZA, 20.000 BIZTANLE BAIEZ GEHIAGO DITUZTEN GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOKO UDALERRIETAN

1.2.1 GIPUZKOAKO UDALERRIAK

1. Udalerria: **ARRASATE/MONDRAGÓN**

Helbidea: Herriko plaza nagusia, 1 (20500 Arrasate-Mondragon)

Telefonoa: 943 252010

Programaren erakunde arduraduna: Arrasateko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean:

Tratu txarreko arazoengatik jarduera kopurua (2006):

2. Udalerria: **DONOSTI**

Helbidea: Easo, 41 (20006 Donostia)

Telefonoa: 943481300 / 092

Programaren erakunde arduraduna: Donostiako Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Bai

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 43 emakume

3. Udalerria: **EIBAR**

Helbidea: Plaza Untzaga, z/g (20600 Eibar)

Telefonoa: 943708424

Programaren erakunde arduraduna: Eibarreko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006):

4. Udalerria: ERRETERIA

Oraingo komisaldeagiaren helbidea: María de Lezo, z/g (20100 Erretereria)

Telefonoa: 943344343 / 092

Komisaldegi berriaren helbidea: Masti- Loidi (20100 Erretereria)

Programaren erakunde arduraduna: Erretereriako Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zeharkakoa (genero indarkeriaren biktima diren emakumeak
Ertzaintzara bideratzen dituzte)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Ez

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 2
emakume

5. Udalerria: IRUN

Helbidea: Juan Talamás Labandibar, 21 (20305 Irun)

Telefonoa: 943649393

Programaren erakunde arduraduna: Irungo Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zuzena (genero indarkeriaren biktima diren emakumeei eskaintzen
diete laguntza)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Bai

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 13
emakume

6. Udalerria: ZARAUZ

Helbidea: Gipuzkoa, 32 (20800 Zarautz)

Telefonoa: 943005115

Programaren erakunde arduraduna: Zarauzko Udaltzaingoa

Laguntza-mota: Zeharkakoa (genero indarkeriaren biktima diren emakumeak
Ertzaintzara bideratzen dituzte)

Genero-indarkeriako kasuetarako berariazko langileak: Ez

Langileen prestakuntza, genero-indarkeriako alorrean: Ez

Tratu txarreko arazoengatik lagundutako emakumeen kopurua (2006): 1
emakume

2. eranskina- GALDETEGIEN GIDOIA, EMAKUMEEN AURKAKO ETXEKO TRATU TXARREN ALORREKO BALIABIDE POLIZIALETAN ARITZEN DIREN LANGILEENTZAT

PROFESIONALAREN PROFILA

- Datu sozio-demografikoak
- Esperientzia zerbitzuan
- Espezialitatea
- Lagundutako kasuen kopurua, emakumeen aurkako etxeko tratu txarrekoak

ESKU-HARTZEAREN PROZESUA

- Betetako funtzioak
 - o Lana egiteko arazoak eta oztopoak
 - o Hobetzeko dauden arloen proposamena

KOORDINAZIOA

- Erakunde barnekoa
 - o Zerbitzuaren antolaketa
 - o Barne-jarduerarako protokoloak
 - Ezaguera
 - o Hobetze-eremuen proposamena, erakunde barneko koordinaziorako
- Erakundeen artekoa
 - o Beste polizia-baliabide edo baliabide juridikoekiko koordinazioari buruzko balorazioa
 - o Erakundeen arteko jarduerarako protokoloak
 - Ezaguera
 - o Oztopoak koordinazioan eta lankidetzan
 - o Hobetze-eremuen proposamena, erakundeen arteko koordinaziorako

KONPROMISOA

- Etxeko tratu txarren alorrean erakundeak bere gain hartutako konpromisoari buruzko balorazioa
- Kontzeptualizazioa
 - o Kontzeptuaren esanahia
 - o Kontzeptuaren garrantzia

PARTE-HARTZEA

- Langileen parte-hartzea zerbitzuaren funtzionamenduaren diseinuan
- Zerbitzuko langileak parte-hartzeari buruzko egokitasuna
- Satisfazioari buruzko inkestak langileentzat
- Kexak eta iradokizunak biltzeko sistema antolatua, biktima diren emakumeek parte hartzeko.

BERARIAZKO PRESTAKUNTZA

- Berariazko prestakuntza
- Jasotako berariazko prestakuntzari buruzko balorazioa
- Prestakuntza-jarduerak hobetzeko proposamenak

PROFESIONALEK DUTEN PERTZEPZIOA BIKTIMA DIREN EMAKUMEEN SATISFAZIOARI BURUZ

- Biktima diren emakumeek dituzten beharrei buruzko pertzepzioa
 - o Beharren asebetetzea
 - o Zerbitzuaren funtzioari buruz hautemandako beharren egokitasuna
- Biktima diren emakumeek dituzten espektatibei buruzko pertzepzioa
 - o Biktima diren emakumeek dituzten espektatiben asebetetzea
 - o Zerbitzuaren funtzioari buruz hautemandako espektatiben egokitasuna
- Biktima diren emakumeen balorazioak, jasotako laguntzaren kalitateari buruz
 - o Profesional onak
 - o Konfiantza
 - o Ondo baloratutako zerbitzua

ZERBITZUAREN NORAINOKOTASUNA

- Beharrei buruzko balorazioa
- Giza Baliabideak
- Baliabide Materialak
- Egoera bereziki ahulean daudenei laguntzeko tresna edo gailu bereziak (zerbitzura iristeko arrapala, zeinu-mintzairaren interpreteak, kulturen arteko bitartekariak...)

INFORMAZIOA

- Etxeko tratu txarren biktima diren emakumezkoen buruzko informazioaren kudeaketa
- Biktima diren emakumezkoek zerbitzuari buruz alde aurretik duten informazioa
- Emakumezkoen eskaintzen zaien informazioa
- Informaziorako material osagarriaren beharrari buruzko balorazioa

EMAKUMEEN AURKAKO TRATU TXARREN ARAZOARI BURUZKO BALORAZIOAK

- Tratu txarren eta berdintasunaren arteko lotura
- Biktima diren emakumeen autonomia
- Biktima diren emakumeen espektatibak
- Biktima diren emakumeekin lan egiteari buruzko irudia