

# **3. Teilevaluation zu Vollzug und Wirksamkeit des Opferhilfegesetzes**

**Anfangsinformation und -betreuung von Opfern  
(Soforthilfe): Das Zusammenspiel von Polizei,  
Beratungsstellen und weiteren AkteurInnen**

Im Auftrag des Bundesamtes für Justiz

DAB - Das Andere Büro  
Sozialforschung Beratung Kommunikation  
Zähringerstr. 26, 8001 Zürich  
Tel: 01/ 251 17 26  
Fax: 01/ 251 17 85

Ursula Fiechter, lic. phil. I  
Priska Gisler, Dr. rer. soc.  
Sonja Kundert, lic. phil. I  
Claudia Riboni, lic. phil. I

Zürich, April 2000

## Inhaltsverzeichnis

Abkürzungen und Fachbegriffe	III
Synoptische Übersicht über die Ergebnisse der untersuchten Kantone	VI
1 Einleitung	1
2 Untersuchungsanlage	1
2.1 Auswahl der Kantone	1
2.2 Auswahl der GesprächspartnerInnen	2
2.3 Methodisches Vorgehen in Kürze	5
3 Die vier Kantone im Vergleich: Ergebnisse	9
3.1 Informationsvermittlung	9
3.1.1 Wege zur Opferhilfe	9
3.1.2 Öffentlichkeitsarbeit	10
3.1.3 Erreichbarkeit	11
3.2 Koordination und Kooperation	11
3.3 Qualitätsaspekte der Beratung	13
3.3.1 Beratungspraxis	13
3.3.2 Weiterbildung	15
3.3.3 Monitoring	16
3.4 Kriterien für die Beurteilung der Soforthilfe	17
3.4.1 Ausreichende Information der Betroffenen	17
3.4.2 Autonomie und Handlungsfähigkeit der Beratungsstellen	21
3.4.3 Aufgabenwahrnehmung durch den Kanton	23
3.5 Weiterführende Überlegungen und Empfehlungen	24
3.5.1 Ausreichende Information der Betroffenen	24
3.5.2 Autonomie und Handlungsfähigkeit der Beratungsstellen	26
3.5.3 Aufgabenwahrnehmung durch den Kanton	27
3.6 Fazit	28

---

4 Fallstudien	31
4.1 Kanton Aargau	31
4.1.1 Kantonaler Kontext	31
4.1.2 Informationsvermittlung	33
4.1.3 Koordination und Kooperation	37
4.1.4 Qualitätsaspekte der Beratung	40
4.1.5 Zusammenfassung	45
4.2 Kanton Freiburg	47
4.2.1 Kantonaler Kontext	47
4.2.2 Informationsvermittlung	49
4.2.3 Koordination und Kooperation	53
4.2.4 Qualitätsaspekte der Beratung	56
4.2.5 Zusammenfassung	60
4.3 Kanton Glarus	63
4.3.1 Kantonaler Kontext	63
4.3.2 Informationsvermittlung	65
4.3.3 Koordination und Kooperation	67
4.3.4 Qualitätsaspekte der Beratung	70
4.3.5 Zusammenfassung	72
4.4 Kanton Zürich	74
4.4.1 Kantonaler Kontext	74
4.4.2 Informationsvermittlung	80
4.4.3 Koordination und Kooperation	86
4.4.4 Qualitätsaspekte der Beratung	88
4.4.5 Zusammenfassung	92
5 Anhang	94
5.1 Leitfaden (OH-Beratungsstellen)	94
6 Bibliographie	97
6.1 Quellen	97
6.2 Literatur	103

**Abkürzungen und Fachbegriffe**

<b>AG</b>	Kanton Aargau
<b>ASADE</b>	Adultes sexuellement abusés durant l'enfance (Verein für erwachsene Opfer sexueller Misshandlung in der Kindheit, Freiburg)
<b>BJ</b>	Bundesamt für Justiz, Bern
<b>CEFOC</b>	Centre d'étude et de formation continue pour travailleurs sociaux (Genf)
<b>CETEL</b>	Centre d'Etude de Technique et d'Evaluation Législatives, Universität Genf
<b>COROLA</b>	Coordination Romande des Practiciens des Centres LAVI
<b>GD</b>	Gesundheitsdepartement
<b>DAB</b>	Das Andere Büro, Sozialforschung, Zürich
<b>DH</b>	Dargebotene Hand
<b>EPD</b>	Externer Psychiatrischer Dienst
<b>FEVR</b>	European Federation of Road Traffic Victims
<b>FR</b>	Kanton Freiburg
<b>FZ</b>	Frauenzentrale Aargau
<b>GL</b>	Kanton Glarus
<b>IASP</b>	International Association for Suicid Prevention
<b>IFOTES</b>	International Federation of Telephone Emergency Services
<b>KAPO</b>	Kantonspolizei
<b>KJPD</b>	Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst
<b>KSD</b>	Kantonaler Sozialdienst
<b>LAKO</b>	Schweizerische Landeskonferenz für Sozialwesen
<b>LAVI</b>	Loi sur l'Aide aux Victimes d'Infractions
<b>NFP</b>	Nationales Forschungsprogramm
<b>OH</b>	Opferhilfe
<b>OHG</b>	Opferhilfegesetz
<b>OHV</b>	Opferhilfeverordnung
<b>SPIN</b>	Schweizerisches Polizeiinstitut Neuenburg
<b>SVK</b>	Schweizerische Verbindungsstellen-Konferenz
<b>vfs</b>	Vereinigung für Familien der Strassenopfer
<b>ZH</b>	Kanton Zürich

- Debriefing** Psychologische Interventionsform, die sich an durch ein Gewalterlebnis traumatisierte Personen oder Gruppen richtet, und zwar mit dem Ziel, das Geschehene kognitiv einzuordnen und über überwältigende Gefühle kognitive Kontrolle zu erlangen. Bei Gruppeninterventionen geht es zusätzlich um die gegenseitige Unterstützung bei der Verarbeitung der Traumatisierung (Institut für Weiterbildung, Berner Fachhochschule).
- Monitoring** Monitoring ist der englische Begriff für Beobachtung oder Überwachung und wird hier im Sinne von ->*Qualitätssicherung* verwendet.
- Prävention** *Primäre Prävention* will mögliche Ursachen späterer Störungen beseitigen oder so beeinflussen, dass Störungen, bzw. physische und psychische Beeinträchtigungen gar nicht auftreten. Primärprävention im Gewaltbereich richtet ihr Augenmerk auf Bedingungen, die ein sozial verträgliches, gesundes und gewaltfreies Zusammenleben ermöglichen.
- Sekundäre Prävention* ist Früherkennung und -behandlung. Obwohl die beiden Bereiche Primär- und Sekundärprävention grundsätzlich unterschiedlichen Zeit-, Handlungs- und Zielvorgaben zuzuordnen sind, sind sie in der Realität nicht immer eindeutig zu trennen.
- Tertiäre Prävention* soll helfen, Folgeschäden von Problemverhalten, wie Desintegration, Krankheit, Rückfall und Verelendung zu vermeiden. (Hanetseder & Meyer 1998; Godenzi 1993).
- psychosoziale Beratung** Im Opferhilfegesetz erscheint der Begriff der "psychosozialen Beratung" nicht, sondern es werden die Bezeichnungen "psychologische" und "soziale Hilfe" verwendet (OHG Art. 3, Abs.2a).
- Psychologische Hilfe* ist das ureigene Gebiet der Beratungsstellen und umfasst das einfühlsame Anhören und Betreuen von Opfern von Gewalt. Die notwendigen Massnahmen zur Überwindung des Schocks sind anzuordnen und zu treffen.
- Soziale Hilfe* umfasst vorwiegend organisatorische Tätigkeiten, die der Stabilisierung der Lebenslage der betroffenen Person dienen. (z.B. Unterstützung bei der Suche einer Unterkunft bzw. Wohnungssuche, Vermittlung einer Haushalthilfe, Absprache mit ArbeitgeberIn, Organisation eines Krippenplatzes, Abklärung von Versicherungsleistungen etc.).
- (Gomm et al. 1995).
- Qualitätssicherung** Mit dem Begriff Qualitätssicherung sind in dieser Studie Bemühungen gemeint, die die Überwachung der OH-Beratungspraxis beinhalten. Instrumente zur Sicherstellung der Qualität der Beratung können beispielsweise Supervision oder statistische Erfassungen sein. Die Wahl der geeigneten Methode zur Qualitätssicherung ist von der individuellen Definition von Beratungsqualität abhängig.

**Supervision/  
Intervision**

*Supervision* ist eine Institution, deren erste Funktion es ist, die Psychodynamik von professionellen Beziehungen, seien es Beziehungen zwischen Professionellen und ihren KlientInnen oder zwischen den Professionellen, z.B. Teammitgliedern, zu analysieren. Zweitens hat Supervision die Funktion, die Rollenhaftigkeit dieser Beziehungen zu untersuchen. Sie fragt nach den Auswirkungen der Institution, in der Professional und KlientIn oder Professional mit Professional zusammenkommen, auf deren Beziehungen. Und drittens vermittelt Supervision beide Analyseebenen und klärt das Zusammen- bzw. Gegeneinanderwirken von psychischen und institutionellen Strukturen in professionellen Beziehungen. (Rappe-Giesecke 1994).

Supervision kann entweder von einer externen Fachperson durchgeführt werden oder als kollegiale Beratung im Team (Kreft & Mielenz 1980).

*Intervision* entspricht einer kollegialen Beratung oder Konsultation, dient aber darüber hinaus auch der Selbstreflexion der Beteiligten. Die weiteren Funktionen, zu denen Intervision und kollegiale Konsultation dienen, wären:

- Unterstützung bei der gedanklichen Strukturierung einer komplexen, schlecht durchschaubaren und schlecht strukturierten Situation, um ihr eine bearbeitbare Form zu geben;
- Überprüfung von Einschätzungen;
- Weichenstellung in kritischen Situationen;
- Ressourcensuche;
- Abstützung bei heiklen Entscheiden.

(Institut für Weiterbildung, Berner Fachhochschule).

**Triage**

Triage ist der französische Begriff für Auslesen, Sortieren, Sichten. Beratungsstellen mit Triagefunktion leisten vorwiegend Vermittlungsarbeit.

## Synoptische Übersicht über die Ergebnisse der untersuchten Kantone

	Kanton Aarau	Kanton Freiburg	Kanton Glarus	Kanton Zürich
<b>Kantonaler Kontext<sup>1</sup></b> -Struktur -Kantonale Richtlinien zum OHG -Angebot der Stellen	534'028 EinwohnerInnen. Der Kanton Aarau verfügt über verschiedene kleinere regionale Zentren, Agglomerationen und ländliche Gebiete. Kantonale Verordnung seit 13.1.1993. Es gibt eine spezialisierte OH-Beratungsstelle; diese wurde neu geschaffen und muss sich erst etablieren. 290 Stellenprozent; drei Angestellte aus sozialer, einer aus juristischer Fachrichtung. Beratene Fälle pro Jahr (1998): 251.	229'947 EinwohnerInnen. Der Kanton Freiburg ist eher ländlich mit der Stadt Freiburg als Zentrum. Speziell zu erwähnen ist die Zweisprachigkeit (Französisch und Deutsch). Ausführungsgesetz seit 1.1.1993. Es gibt drei spezialisierte OH-Beratungsstellen (davon waren zwei Gegenstand der Untersuchung). Die OH-Stellen wurden in zwei bereits bestehende Stellen integriert und vom Kanton ergänzt, um Lücken zu schliessen. Stellenprozent: OH-Stelle für Frauen 5 Angestellte aus sozialer Fachrichtung 40-80%, Stellvertreterinnen 45% und 9 "Nachtfrauen"; 80% OH-Stelle für Männer und Verkehrssopfer, zwei Angestellte aus sozialer Fachrichtung. Beratene Fälle pro Jahr (1998): OH-Stelle für Frauen 101, OH-Stelle für Männer und Verkehrssopfer 40.	38'735 EinwohnerInnen. Der Kanton Glarus ist ein ländlicher Bergkanton. Durch die geringe Bevölkerungszahl ist er sehr überschaubar und die Leute kennen einander. Die Stadt Glarus hat Zentrumsfunktion. Regierungsratsbeschluss seit dem 5.5.1992. Geplant ist eine landrätliche Verordnung. Es gibt eine unspezialisierte, neu geschaffene OH-Beratungsstelle. Die Beratungsstelle ist mit 40 Stellenprozent (Psychologin) dotiert. Beratene Fälle pro Jahr (1998): 34.	1'181'614 EinwohnerInnen Im Kanton Zürich findet eine starke Orientierung an den beiden urbanen Zentren Zürich und Winterthur statt. Neben diesen bevölkerungsreichen Städten gibt es eine Reihe von regionalen Zentren, Agglomerationen und ländlich strukturierte Regionen. Einführungsgesetz am 25.6.1995 vom Volk angenommen. OH-Verordnung ist in Vernehmlassung. Es gibt zehn verschiedene spezialisierte OH-Beratungsstellen (davon waren vier Gegenstand der Untersuchung), wobei bei der Einführung des OHG auf ein bestehendes Angebot zurückgegriffen werden konnte, das z.T. aus sozialen Bewegungen entstanden ist. <i>bitte umblättern</i>

<sup>1</sup> EinwohnerInnen pro Kanton gemäss Bundesamt für Statistik 1997. Statistische Angaben zu den beratenen Fällen pro Jahr stammen aus der Berichterstattung der OHG-Beratungsstellen zuhanden des Bundes (Berichtsperiode 1997/98).

	Kanton Aarau	Kanton Freiburg	Kanton Glarus	Kanton Zürich
<i>Fortsetzung Kantonalen Kontext</i>				<p>Stellenprozentage (Stellen): vsf 100% (2), DH 135% (3) und ca. 90% Freiwillige, Kinderschutzgruppe 205% (4), Nottelefon 450% (7). Angestellte aus medizinischer, sozialer und psychologischer Fachrichtung.</p> <p>Beratene Fälle pro Jahr (1998): vfs 124, DH 612, Kinderschutzgruppe 330, Nottelefon 788.</p>
<p><b>Soforthilfe</b></p> <p>-Definition</p> <p>-Bewertung</p>	<p>Richtlinien: 14 Tage Notunterkunft (30 Tage längerfristige Hilfe), 14 Tage Überbrückungsgeld (Lebensunterhalt), 5 Stunden juristische Beratung, 10 Stunden psychologische Beratung, Kosten für Transport, Reparaturen und dringliche medizinische Massnahmen.</p> <p>Die Soforthilfe wird als gut bezeichnet.</p>	<p>Es gibt keine Limite für die materielle Soforthilfe. Normalerweise können 30 Tage Frauenhausaufenthalt und 1 juristische Beratung von den BeraterInnen direkt ausbezahlt werden. Für weitere materielle Soforthilfe muss jeweils ein Gesuch an den Kantonalen Sozialdienst gestellt werden.</p> <p>Die Soforthilfe wird als zufriedenstellend bezeichnet.</p>	<p>Die OH-Beratungsstelle kann als Teil des Kantonalen Sozialdienstes Soforthilfe nach eigenem Ermessen leisten.</p> <p>Die Soforthilfe wird als zufriedenstellend bezeichnet.</p>	<p>Materielle Soforthilfe ist auf einen Wert von Fr. 500.- beschränkt. Für Ausgaben, die diesen Wert übersteigen, ist die Kantonale Opferhilfe zuständig.</p> <p>Die Soforthilfe wird als ungenügend bezeichnet.</p>
<p><b>Informationsvermittlung</b></p> <p>-Hol- resp. Bringprinzip</p> <p>-Öffentlichkeitsarbeit</p> <p>-Erreichbarkeit der Stelle</p>	<p>Mischform von Hol- und Bringprinzip.</p> <p>Der Opferbegriff in der Bezeichnung der Beratungsstelle bedeutet eine Hemmschwelle für Betroffene.</p> <p>Informationsmaterial liegt selektiv auf.</p> <p>Es bestehen verschiedene Bemühungen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit/ Prävention, es fehlen allerdings Ressourcen.</p>	<p>Mischform von Hol- und Bringprinzip.</p> <p>Die Informationsvermittlung ist zweisprachig (Deutsch und Französisch). Die kantonale Broschüre wird selektiv aufgelegt. Die OH-Stelle für Frauen leistet breitere Öffentlichkeitsarbeit.</p> <p>Der Kantonale OHG-Informationstag, der 1998 stattfand, ist ein gutes Beispiel von Präventions-/Öffentlichkeitsarbeit.</p>	<p>Mischform von Hol- und Bringprinzip.</p> <p>Der Opferbegriff in der Bezeichnung der Beratungsstelle bedeutet eine Hemmschwelle für Betroffene.</p> <p>OH-Beratungsstelle und Polizei haben gemeinsam eine OHG-Broschüre ausgearbeitet, die selektiv aufgelegt wird.</p> <p>Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit und Prävention wären notwendig.</p>	<p>Mischform von Hol- und Bringprinzip.</p> <p>Die Zürcher OH-Beratungsstellen haben alle einen Auftritt im Internet (anonyme Information). Die Stellen haben individuelles Informationsmaterial.</p> <p>Es bestehen verschiedene Bemühungen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit/ Prävention, es fehlen allerdings Ressourcen.</p>



	<p>Kanton Aarau</p> <p>Die OH-Stelle funktioniert vorwiegend nach dem Triageprinzip. Die Zusammenarbeit ist deshalb wichtig. Mit einzelnen Stellen der Polizei (Bereich Frauen- und Kinderkriminalität) besteht eine gute Kooperation.</p>	<p>Kanton Freiburg</p> <p>Die Zusammenarbeit zwischen den OH-Beratungsstellen ist institutionalisiert und wird vom Kantonalen Sozialdienst organisiert. Die Zusammenarbeit wird als gut bezeichnet. Auch die Kooperation mit der Polizei hat sich in den letzten Jahren verbessert. Allerdings sei bei der Polizei das Problem-bewusstsein bezüglich Gewalt im sozialen Nahraum noch ungenügend. Die Zusammenarbeit mit dem Spital ist noch ausbaufähig.</p>	<p>Kanton Glarus</p> <p>Die Zusammenarbeit ist gut und unbürokratisch, die verschiedenen AkteurInnen kennen sich persönlich. Die Qualität der Zusammenarbeit ist deshalb auch personenabhängig. Anonymität zu wahren ist durch die Kleinräumigkeit ein Problem.</p>	<p>Kanton Zürich</p> <p>Die verschiedenen Stellen arbeiten kaum zusammen, was auf ihre unabhängige Entstehungsgeschichte zurückgeführt werden kann. Einzelne Kooperationen entstehen über persönliche Kontakte und Sympathie. Die Zusammenarbeit mit der Polizei hat sich in den letzten Jahren verbessert. Die Polizei ist problembewusster und offener geworden.</p>
<p><b>Qualitätsaspekte der Beratung</b></p> <p>-Spektrum des Angebotes</p> <p>-Weiterbildung</p> <p>-Qualitätssicherung/ Monitoring</p> <p>-Verhältnis Administration/ Beratung</p>	<p>Das Spektrum an OH-Beratung ist nicht abgedeckt. Die OH-Beratungsstelle ist insbesondere auf die Beratung von Opfern häuslicher Gewalt ausgerichtet. Sie leistet psychosoziale und juristische Beratung. Weitere Soforthilfe wird vermittelt.</p> <p>Das vom Bund subventionierte Aus- und Weiterbildungsangebot an Fachhochschulen wird positiv beurteilt.</p> <p>Ein Monitoring könnte nach Meinung der MitarbeiterInnen über quantitative Erfassungen oder durch die Rücksprache mit Opfern durchgeführt werden.</p> <p>Es besteht die Tendenz zu zuviel Administration.</p>	<p>Die OH-Beratung ist zielgruppenorientiert organisiert und das Spektrum an OH-Beratung wird abgedeckt. Die OH-Beratungsstellen leisten psychosoziale und juristische Beratung, sowie erste materielle Soforthilfe. Weitere Hilfe wird vermittelt.</p> <p>Das Weiterbildungsangebot in der Westschweiz ist wesentlich kleiner als in der Deutschschweiz.</p>	<p>Das Spektrum an OH-Beratung ist nicht abgedeckt, was insbesondere darauf zurückzuführen ist, dass die OH-Beratungsstelle nur mit einer Beratungsperson bestückt ist. Diese leistet psychosoziale und juristische Beratung, sowie materielle Soforthilfe. Weitere Hilfe wird vermittelt.</p> <p>Der vom Bund subventionierte Opferhilfekurs an der Fachhochschule Bern vermittelt die ganze Bandbreite des Wissens über das OHG, was der unspezialisierten OH-Beratungsstelle in Glarus sehr entgegenkommt.</p>	<p>Die OH-Beratung ist zielgruppenorientiert organisiert und es besteht ein breites Spektrum an Angeboten. Die Kinderschutzgruppe leistet psychosoziale und medizinische Soforthilfe; Nottelefon, v/s und die DH psychosoziale und juristische Beratung. Die OH-Stellen leisten begrenzt auch materielle Soforthilfe. Weitere Soforthilfe wird vermittelt.</p> <p><i>bitte umblättern</i></p>

<i>Fortsetzung Qualitätsaspekte der Beratung</i>	Kanton Aarau	Kanton Freiburg	Kanton Glarus	Kanton Zürich
		<p>Die BeraterInnen im Kanton Freiburg befürchten, dass mit der Übertragung der Finanzierung zu Lasten des Kantons die Zusammenarbeit bürokratischer werden könnte. Mehr administrativen Aufwand für quantitatives Monitoring lehnen sie ab. Die Beratungsstellen führen bereits ein Eigenmonitoring durch.</p> <p>Befürchtet wird, dass der administrative Aufwand in Zukunft zunimmt.</p>	<p>Wegen der Kleinräumigkeit des Kantons Glarus wäre ein ausserkantonales und somit unabhängiges Monitoring erwünscht. Im Kanton selber findet die Opferhilfe wenig politische Unterstützung. Ein Ausbau der Beratungsstelle hinsichtlich Stellenprozenze ist deshalb trotz bestehender Nachfrage nicht abzusehen.</p> <p>Durch die unbürokratische Zusammenarbeit im Kanton kann der administrative Aufwand in Grenzen gehalten werden.</p>	<p>Die Beratungsstellen in Zürich wünschten sich anstelle der vom Bund finanzierten und eher allgemein gehaltenen Kursangebote in Bern eine staatl. oder kant. finanzielle Unterstützung, um selber sehr spezifische Kurse organisieren zu können. Solche Kurse, für die Fachpersonen eingeladen werden, finden bereits statt.</p> <p>Ein Monitoring sollte entweder durch die SVK oder autonom mittels Super- und Intervention geschehen.</p> <p>Der administrative Aufwand ist zu hoch.</p>

## **1 Einleitung**

DAB, Das Andere Büro, Sozialforschung in Zürich, wurde vom Bundesamt für Justiz beauftragt, im Hinblick auf die kommende Gesetzesrevision die 3. Teilevaluation zu Vollzug und Wirksamkeit des Opferhilfegesetzes (OHG) durchzuführen. Im Zentrum der Untersuchung steht die Soforthilfe und damit Fragen der Informationsvermittlung, der Koordination zwischen Beratungsstellen, Spitälern, Polizei und weiteren AkteurInnen sowie die Qualitätsaspekte der Beratung. Die 3. Teilevaluation soll den Überblick über die Umsetzung des OHG in den Kantonen und die damit verbundenen Erfahrungen vervollständigen. Gemeinsam mit den bisherigen Evaluationen wird so eine Gesamtbeurteilung der Opferhilfepraxis und des Opferhilfegesetzes ermöglicht.

Die 1. und 2. Teilevaluation des OHG wurden vom CETEL, Centre d'Etude de Technique et d'Evaluation Législatives, an der Universität in Genf durchgeführt. Im Unterschied zu diesen ersten beiden Studien untersucht die 3. Teilevaluation von Mai bis November 1999 das OHG aus einem qualitativen, sozialwissenschaftlichen Blickwinkel.

Die 3. Teilevaluation wurde durch eine Begleitgruppe mitgetragen. Diese setzte sich zusammen aus Werner Bussmann, Vertreter des Bundesamtes für Justiz, Christa Hanetseder, Dr. phil., Psychologin und wissenschaftliche Mitarbeiterin am Pestalozzianum Zürich, Mitglied der Expertenkommission des NFP 40 "Gewalt im Alltag und Organisierte Kriminalität" sowie Pascale Bärswyl, lic. jur. und lic. phil. I, Juristin und Historikerin, Leiterin des Projektes "Halt Gewalt. Ein öffentlich privates Interventionsmodell gegen Gewalt im sozialen Nahraum".

## **2 Untersuchungsanlage**

### **2.1 Auswahl der Kantone**

Für die 3. Teilevaluation des OHG wurde die Umsetzung des Bundesgesetzes in den Kantonen Aargau, Freiburg, Glarus und Zürich untersucht. Ausschlaggebend für diese Auswahl waren die folgenden Kriterien:

- Die untersuchten Kantone sollten bei der 1. und 2. Teilevaluation möglichst noch nicht berücksichtigt worden sein;
- sie sollten möglicherweise über eine sehr spezifische Opferberatungsstelle verfügen (Beratungsstelle für Strassenverkehrsofper ZH; Beratungsstelle für Männer FR);

- ländliche, städtische und Berggebiete umfassen;
- und es sollten die deutsche und die französische Sprachregion vertreten sein.

## **2.2 Auswahl der GesprächspartnerInnen**

Die Auswahl der GesprächspartnerInnen erfolgte durch Nachfragen bei den massgeblichen Institutionen. PartnerInnen bei Spital und Polizei wurden teilweise auf Hinweis der Opferhilfestellen, teilweise durch Anfrage bei den entsprechenden Sekretariaten gefunden. Die Betroffenen wurden mit einer Ausnahme durch die Beratungsstellen vermittelt. Im Kanton Freiburg verwies die Polizei auf eine betroffene Frau. Um den Kontakt mit den Betroffenen herzustellen, wurde ein Brief verfasst, in welchem das Projekt vorgestellt wurde und die Betroffenen gebeten wurden, sich für ein Gespräch über ihre Erfahrungen mit der Opferhilfe bei DAB anzumelden. Dieser Brief wurde durch die Beratungsstellen weitergegeben. Auf diese Weise meldeten sich insgesamt zwölf Betroffene, zehn konnten für ein Gespräch motiviert werden.

Die Motivation der Betroffenen, an unserer Befragung teilzunehmen, kann auf ein Bedürfnis nach Öffentlichkeit zurückgeführt werden. Dieses gilt einerseits dem OHG, resp. der entsprechenden Beratungsstelle im Sinne einer Gegenleistung, andererseits aber auch der eigenen Geschichte, der Mitteilung der eigenen Erfahrungen, d.h. eigenen Lernprozessen und dem damit verknüpften Erfolg. Die generelle Zufriedenheit mit den Leistungen des OHG und der entsprechenden Beratungsstellen korrespondiert ausserdem mit den Resultaten der 1. Teilevaluation des Opferhilfegesetzes<sup>2</sup>. Inwieweit die Beratungsstellen eine positive Selektion der Betroffenen vorgenommen, also nur an jene Personen eine Interviewanfrage gerichtet haben, welche mit der Beratung sehr zufrieden waren, kann nicht beurteilt werden. Möglicherweise hat auch eine Selbstselektion von Personen stattgefunden, für die die Opferhilfe eine sehr positive Erfahrung war. Solche Selektionseffekte können nicht ausgeschlossen werden. Die vorliegende Studie kann allerdings schon durch den qualitativen methodischen Ansatz keine Repräsentativität im statistischen Sinne beanspruchen. Die durchgeführte Befragung der Betroffenen zielt auf die Art und Weise der erhaltenen Beratung und die als positiv erlebten Beratungsleistungen ab.

---

<sup>2</sup> Hilfe an Opfer von Straftaten, Bericht des Bundesamts für Justiz an den Bundesrat über den Vollzug und die Wirksamkeit der Opferhilfe in den Jahren 1993-1994. Bern, Februar 1996. S. 11, Kap. 10.2.

Die Verteilung der Delikte auf die befragten Betroffenen stimmt mit den Befunden des 3. Berichts über den Vollzug und die Wirksamkeit der Opferhilfe<sup>3</sup> überein. Acht der zehn Befragten sind von körperlicher und/oder sexueller Gewalt betroffen. Gemäss Bericht des Bundesamtes für Justiz (BJ) finden 79% der Beratungen aufgrund von Körperverletzungs- resp. Sexualdelikten statt. Im Bericht wird weiter ausgeführt, dass rund 22% der beratenen Personen männlichen und 76% weiblichen Geschlechts sind<sup>4</sup>. Von den zehn befragten Betroffenen handelt es sich um acht Frauen und zwei Männer. Es kann daher davon ausgegangen werden, dass die von den Betroffenen angesprochenen Aspekte der Informationsvermittlung, Kooperation/Koordination und Qualitätsaspekte der Beratung ein breites Spektrum abdecken. Die folgende Auflistung gibt Auskunft über die allgemeinen und die in den Kantonen geführten Vorgespräche sowie über die Interviews. Bei den Betroffenen werden zudem Gründe/Delikte für die Inanspruchnahme des OHG erwähnt.

#### ***Allgemeine Abklärungs- und Informationsgespräche***

- Programmleitung NFP 40 "Gewalt im Alltag und organisierte Kriminalität"
- Sekretariat der Schweizerischen Verbindungsstellen-Konferenz Opferhilfe-Gesetz SVK-OHG
- Kursleiter OHG, Schweizerisches Polizeiinstitut Neuenburg
- Teammitglied Leadinghouse Weiterbildung OHG, Institut für Weiterbildung, Berner Fachhochschule, Hochschule für Sozialarbeit

---

<sup>3</sup> Hilfe an Opfer von Straftaten, Dritter Bericht des Bundesamtes für Justiz an den Bundesrat über den Vollzug und die Wirksamkeit der Opferhilfe (1993-1998). Teilentwurf für die OHG-Tagung vom 5. November 1999. Bern 1999. S. 12.

<sup>4</sup> Ebd. S. 9.

**Gespräche mit VertreterInnen folgender Organisationen**

<b>Kanton Aargau</b>	<b>Kanton Freiburg</b>	<b>Kanton Glarus</b>	<b>Kanton Zürich</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aarg. Frauenzentrale</li> <li>• Kantonaler Sozialdienst, Fachbereich Opferhilfe</li> <li>• Rechtsdienst Gesundheitsdepartement</li> <li>• Gewerkschaftliche Frauenberatung des Aarg. Gewerkschaftsbundes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantonaler Sozialdienst (OHG-Koordination)</li> <li>• OHG-Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialarbeiterin Kantonsspital Glarus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwältin</li> <li>• Castagna, Beratungsstelle für Frauen, Kinder und Jugendliche</li> <li>• Mannebüro</li> <li>• Weisser Ring</li> </ul>

**Interviews mit VertreterInnen folgender Organisationen (AkteurInnen)**

<b>Kanton Aargau</b>	<b>Kanton Freiburg</b>	<b>Kanton Glarus</b>	<b>Kanton Zürich:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opferhilfe Aargau</li> <li>• Frauenhaus Aargau</li> <li>• Kinderschutzgruppe Aarau</li> <li>• Kantonspolizei Aargau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OHG-Beratungsstelle für Frauen</li> <li>• OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer</li> <li>• Kantonsspital Freiburg</li> <li>• Kantonspolizei Freiburg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opferberatungsstelle Glarus</li> <li>• Spitalpfarrer Glarus</li> <li>• Kantonspolizei Glarus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opferhilfe-Beratungsstelle der Dargebotenen Hand</li> <li>• Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen - gegen sexuelle Gewalt</li> <li>• Vereinigung für Familien der Strassenopfer</li> <li>• Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle des Kinderspitals Zürich</li> <li>• Stadtpolizei Zürich</li> </ul>

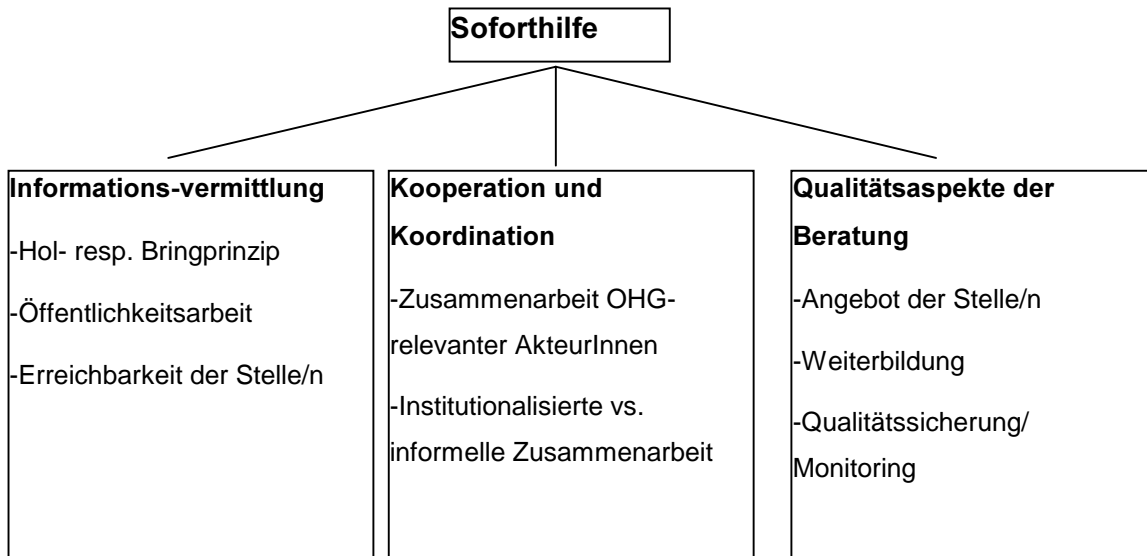
**Interviews mit Betroffenen in den Kantonen**

<b>Kanton Aargau</b>	<b>Kanton Freiburg</b>	<b>Kanton Glarus</b>	<b>Kanton Zürich</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau A. physische und sexuelle Gewalt</li> <li>• Frau B. physische und sexuelle Gewalt</li> <li>• Frau C. gewalttätiger Überfall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau D. Geschichte unbekannt</li> <li>• Frau E. Vergewaltigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau F. physische Gewalt</li> <li>• Herr G. physische und psychische Gewalt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau H. Vergewaltigung der minderjährigen Tochter</li> <li>• Frau I. physische und psychische Gewalt, Freiheitsberaubung</li> <li>• Herr K. Tod des Sohnes bei Verkehrsunfall</li> </ul>

**2.3 Methodisches Vorgehen in Kürze***Thematische Schwerpunkte*

Die Evaluation der Soforthilfe unterteilt sich in drei Bereiche: die Informationsvermittlung, die Koordination und Kooperation sowie die Qualitätsaspekte der Beratung.

Besonders interessierende Punkte in Zusammenhang mit der Informationsvermittlung sind das Hol- resp. Bringprinzip und die Öffentlichkeitsarbeit. Die Themenbereiche Koordination und Kooperation konzentrieren sich insbesondere auf die Zusammenarbeit der Opferhilfestellen mit Polizei und Spitälern. Weiter ist zu untersuchen, ob die Zusammenarbeit in einem institutionalisierten Rahmen oder informell stattfindet. Die Qualität der Beratung wird anhand der Dienstleistungen der Stellen, der Aus- und Weiterbildung von Beratungspersonen sowie der Qualitätssicherung der Beratung (Monitoring) evaluiert.



### *Durchführung*

Um eine Kontextualisierung der Soforthilfe in den Kantonen vornehmen zu können, wurden in einem ersten Schritt bestehende Berichte und Literatur zum OHG sowie kantonale Unterlagen (Verordnungen, Gesetze) recherchiert. Zusätzlich wurde Informationsmaterial der Beratungsstellen (Broschüren, Jahresberichte, Flyers, Websites etc.) zusammengetragen und analysiert. Nach einer Reihe von telefonischen und persönlichen Vorgesprächen mit verschiedenen Fachleuten im Bereich OHG (vgl. Kap. 2.2), wurden die Leitfäden für die ca. einstündigen qualitativen Interviews mit AkteurInnen (Beratungsstellen, Spitäler, Polizei) sowie ein Leitfaden für Gespräche mit Betroffenen ausgearbeitet.<sup>5</sup> In Bezug auf die Informationsvermittlung wurde beispielsweise die Frage gestellt, wie KlientInnen an eine Organisation gelangen. Zur Kooperation und Koordination wurde unter anderem gefragt: "Mit welchen Fachpersonen, Organisationen oder Institutionen arbeiten Sie vor allem zusammen?" Ein Beispiel zum thematischen Bereich der Qualitätsaspekte der Beratung ist die Frage: "Wie könnte ein Monitoring (kontinuierliche Beobachtung und Evaluation) der Beratungsstelle aussehen?"

Die Durchführung von Interviews mit Betroffenen ist eine besonders delikate Aufgabe. Die Vergegenwärtigung von eigenen Erfahrungen als Opfer von Gewalt im Gespräch kann das

<sup>5</sup> Im Anhang befindet sich der Leitfaden für die Beratungsstellen (Kap. 5.1). Die Leitfäden für Spital, Polizei und Betroffene entsprechen derselben Struktur, wurden jedoch inhaltlich angepasst resp. ein Teil der Fragen wurde weggelassen oder umformuliert.



Aufleben von negativen Emotionen evozieren. BeraterInnen von OH-Beratungsstellen waren behilflich bei der Auswahl von InterviewpartnerInnen und bei der Einschätzung der Zumutbarkeit einer Befragung.<sup>6</sup>

Die Gespräche wurden auf Tonband aufgenommen und anschliessend transkribiert. Die so entstandenen Texte wurden nach Kategorien, die in einer Analysestruktur gemäss dem Leitfaden festgelegt wurden, inhaltsanalytisch ausgewertet. Das heisst, die Aussagen der Befragten wurden in Stichworten zusammengefasst, thematisch gebündelt (Informationsvermittlung, Öffentlichkeitsarbeit etc.) und beschreibend synthetisiert (vgl. Mayring 1983).

Die deskriptiv gehaltenen Kapitel zum "Kantonalen Kontext" der vier untersuchten Kantone basieren auf verschiedenen schriftlichen Unterlagen (vgl. Kap. 6.1). Die weiteren Kapitel zu den jeweiligen Kantonen haben analytischen Charakter und gründen auf Interviewtexten. Die Ergebnisse zu den einzelnen Aspekten der Soforthilfe in den vier Kantonen wurden in einem weiteren Schritt verglichen und zu einem Gesamtbild verdichtet. Aus der Gesamtschau liessen sich Kriterien für einen raschen Vollzug und die Wirksamkeit der Soforthilfe entwickeln sowie entsprechende Empfehlungen ausarbeiten.

### *Theoretischer Hintergrund*

Die Autorinnen gehen davon aus, dass ein rascher Vollzug sowie eine hohe Wirksamkeit der Soforthilfe idealtypisch dann gewährleistet ist, wenn einerseits die vom Kanton geschaffenen Rahmenbedingungen (gesetzliche Grundlagen, Verordnungen, Richtlinien für Soforthilfe, Finanzen) die Kompetenzen der Beratungsstellen im Umgang mit Betroffenen anerkennen und ihnen einen ausreichenden Handlungsspielraum zugestehen und andererseits die Stellen die Anforderungen rasch und qualifiziert umsetzen. Deshalb wurde einerseits danach gefragt, inwiefern Rahmenbedingungen die Arbeit von OH-BeraterInnen tangieren und mit welchen Konsequenzen für Betroffene. Andererseits interessierte die Frage, wie die Qualität der Umsetzung aussieht und was u.a. auch in den Augen von Betroffenen Beratungsqualität ausmacht. Vor diesem Hintergrund wird in der vorliegenden Evaluation die Soforthilfe in den untersuchten Kantonen analysiert und beurteilt.

---

<sup>6</sup> Bei der Durchführung der Interviews mit Betroffenen wurden das Bundesgesetz über den Datenschutz (19. Juni 1992), der Artikel zur Schweigepflicht (Artikel 4 OHG) und des Persönlichkeitsschutzes (Artikel 5 OHG) berücksichtigt.

## **3 Die vier Kantone im Vergleich: Ergebnisse**

### **3.1 Informationsvermittlung**

#### **3.1.1 Wege zur Opferhilfe**

Die Wege, die zur Opferhilfe führen, erweisen sich als unterschiedlich und vielfältig. Gelangen die Betroffenen erst einmal zur Polizei, untersteht diese der gesetzlichen Pflicht über die Opferhilfe zu informieren. Obwohl die Polizei der Informationspflicht nachkommt (Bringprinzip), konnten die befragten Betroffenen sich nicht immer direkt für das Angebot motivieren lassen. Sie benötigten zusätzlich Hinweise und Aufforderungen von FreundInnen, Bekannten, Fachleuten oder von Personen anderer Einrichtungen (z.B. Spital, Frauenhaus). Gründe für das indirekte Vorgehen sind möglicherweise darin zu sehen, dass einzelne PolizeibeamtInnen die Informationen zu wenig genau ausführen, so dass sich Betroffene bei der Einvernahme zu wenig offen resp. empfänglich für die Möglichkeiten des OHG zeigen konnten. Eventuell ist der Zeitpunkt während der polizeilichen Einvernahme von Hilfe zu sprechen ungünstig gewählt. Die Opfer brauchen Zeit, sich an die Situation oder den Gedanken an Unterstützung zu gewöhnen. Hinzu kommt für die Betroffenen oft die Schwierigkeit, sich mit der Opferrolle zu identifizieren: Zu gross sind dann die Hemmschwellen, Opferhilfe zu beanspruchen. Eine Mischform aus Hol- und Bringprinzip manifestiert sich in der Realität und wer den Schritt zu einer Beratungsstelle wagt, wird ausführlich und sachgemäss über seine/ihre Rechte im Rahmen des OHG informiert. In Bezug auf das Angebot lassen sich kantonale Unterschiede aufzeigen. Sie sind auf unterschiedlichen politischen Willen, das Gesetz umzusetzen, zurückzuführen. Zürich in seiner deutschschweizerischen Zentrumsfunktion nimmt bezüglich des Beratungsangebotes eine Vorreiterrolle ein. Die Entstehungsgeschichten der einzelnen Beratungsstellen zeigen zwei für ihr Funktionieren grundsätzlich unterschiedliche Tendenzen auf: In den urbanen Zentren Zürich und Winterthur wie auch z.T. in der Stadt Freiburg konnte bei der Einführung des OHG auf bereits bestehende und selbständig funktionierende Sozial- bzw. Fachstellen mit festen Strukturen und einem ausgebildeten Know-how zurückgegriffen werden. In den Kantonen Aargau und Glarus hingegen mussten zuerst entsprechende Anlaufstellen durch die Eingliederung an schon vorhandene kantonale Einrichtungen (Glarus: Sozialstelle), bzw. den Abschluss eines Leistungsvertrages durch den Kanton mit einer Trägerschaft (Aargau: Frauenzentrale) aufgebaut werden. Ob Rückgriffe auf schon vorhandene Kompetenzen von unabhängigen Beratungsstellen möglich sind, hat Einfluss auf die Informationsvermittlung. Die bereits vorhandenen Stellen sind häufig schon lokal bekannt, während sich die neu gegründeten Stellen erst einmal eine Identität und Netzwerke aufbauen müssen.

### 3.1.2 Öffentlichkeitsarbeit

Aus der Sicht von Betroffenen ist das OHG in der Öffentlichkeit zu wenig bekannt. Vorschläge für eine bessere Bekanntmachung gehen in Richtung vermehrter Kontakte zu Schulen und ÄrztInnen sowie häufigere Präsenz in Radio, Fernsehen und Presse. BeraterInnen selber sehen in der Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere in der Prävention einen wichtigen Aspekt ihrer Arbeit. Aus Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen muss teilweise auf diesen Anspruch verzichtet werden. Nach öffentlichen Auftritten hingegen steigen die Nachfragen auf Beratung für die Stellen in kaum bewältigbarem Ausmass, so dass einzelne Beratungsstellen sogar absichtlich auf solche verzichten.

Die Medienarbeit geschieht generell eher reaktiv. Die einzelnen Beratungsstellen verfügen über Broschüren, Faltblätter, Flyers und Jahresberichte, die mehrheitlich über die Organisation im allgemeinen informieren und die Opferhilfe miteinbeziehen. Die Unterlagen liegen vor allem in deutscher Sprache vor. Diese Tatsache bemängeln einige BeraterInnen. Ausnahmen bilden der Kanton Freiburg, der alles zweisprachig (Französisch und Deutsch) drucken lässt, und einzelne Frauenberatungsstellen, die mit mehrsprachigen Faltprospekten eine breite Information sichern.

Für die Beratungsstellen gibt es grundsätzlich zwei Zielgruppen der Öffentlichkeitsarbeit: einerseits die potentiell Betroffenen selber, also eine breite Öffentlichkeit, andererseits die von der Triagefunktion der Beratungsstelle tangierten Fachpersonen (z.B. ÄrztInnen, PsychologInnen, AnwältInnen). Die Beratungsstellen favorisieren im Rahmen der Informationsvermittlung das Holprinzip. Sie beliefern mit ihren Informationsunterlagen gezielt Einrichtungen und Fachleute, welche von Betroffenen potentiell aufgesucht werden. Dadurch wird einerseits das Angebot der Stellen den entsprechenden Fachleuten vorgestellt und damit Grundlagen für eine Vernetzung geschaffen. Andererseits liegen Informationsunterlagen in den Eingangsbereichen oder Wartezimmern auf und können von Betroffenen mitgenommen werden. Betroffene, welche sich in keiner Form Hilfe organisieren, erfahren auf diese Weise nicht vom OHG.

### **3.1.3 Erreichbarkeit**

Alle untersuchten Beratungsstellen - mit Ausnahme der in einem Zürcher Aussenquartier ansässigen Vereinigung für Familien der Strassenopfer - sind zentral in den jeweiligen Kantonshauptstädten gelegen. Mehrheitlich sind die Stellen zu Bürozeiten geöffnet. Eine Erreichbarkeit rund um die Uhr wird entweder durch die Polizei, das Spital, die Notrufnummer 143 der Dargebotenen Hand und/oder durch das Frauenhaus gewährleistet. Grundsätzlich beurteilen Betroffene die Präsenzzeiten als ausreichend und zufriedenstellend, da sich gemäss ihren Erfahrungen die BeraterInnen als relativ flexibel bei der Vereinbarung von Terminen zeigen.

### **3.2 Koordination und Kooperation**

Für die befragten Beratungsstellen beinhaltet die Koordination bzw. Kooperation eine gegenseitige Vermittlung oder Weiterleitung von Betroffenen, einen Informationsaustausch v.a. bei Mehrfachbetroffenen sowie die Vermittlung von Fachpersonen (AnwältInnen, TherapeutInnen) an Betroffene. Obwohl einzelne Ansätze zu einer eigentlichen Zusammenarbeit mit gemeinsamer Zielausarbeitung und –verfolgung vorhanden sind, funktionieren vor allem diejenigen Stellen, die bereits seit Jahren mit der Opferfrage betraut sind, in der Alltagspraxis sehr unabhängig und kooperieren hauptsächlich auf informeller Ebene. Formen der Vernetzungsarbeit sind bei solchen Organisationen grösstenteils individuell resp. persönlich motiviert, entstehen materiell aufgrund der Erarbeitung gleicher Themen aus allenfalls verschiedenen Perspektiven, vorwiegend aus Kostenminimierungsgründen. In verschiedenen Kantonen haben sich jedoch institutionalisierte Formen der Kooperation herauskristallisiert, die durch Richtlinien bzw. eine übergeordnete Einrichtung koordiniert werden und die mittels Rückgriff auf Fachkompetenzen anderer Einrichtungen versuchen, Lücken zu schliessen: Die kooperative Tätigkeit wird dabei als Erweiterung des Handlungsbedarfs und nicht als Gefahr für das autonome Funktionieren einzelner Stellen verstanden und genutzt.

Da eine zentrale Opferhilfestelle kaum das gesamte Spektrum an Straftaten abdecken kann, erhält ihre Arbeit vermehrt einen Vermittlungscharakter zwischen Kanton und einzelnen Spezialangeboten. In jenen Kantonen, die auf ein bestehendes Angebot zurückgegriffen haben, profitieren die bisher unabhängigen Stellen von der Finanzierung durch das OHG. Dadurch verändert sich ihre Position gegenüber dem Staat, sie sind dem öffentlichen Kostenträger vermehrt Rechenschaft schuldig und müssen für die Finanzierung bestimmte Kriterien erfüllen. Es ver-

ändert sich der zeitliche Aufwand von Beratung zu Administration, was sich auf Kosten der Beratungstätigkeit auswirken dürfte.

Die Kontakte der Beratungsstellen zur Polizei haben sich über die sechs Jahre hinweg - seit Einführung des OHG - verbessert. Sie gestalten sich mit Ausnahme von Kontakten zu einzelnen BeamtInnen vorwiegend formalisiert. Die Polizei bemüht sich weitgehend darum, ihren gesetzlichen Auftrag im Rahmen des OHG zu erfüllen. Als ein grundlegendes Problem beider Parteien kristallisieren sich die unterschiedlichen Aufgabenschwerpunkte und häufig auch das fehlende gegenseitige Verständnis heraus. Die Polizei ist mit der möglichst detailgetreuen Aufnahme des Tatbestandes betraut, die BeraterInnen hingegen haben sofortige Hilfe zugunsten der Opfer zu leisten. Dieser Aspekt verweist auch auf strukturelle Unterschiede der beiden Einrichtungen. Die Institution Polizei weist durch ihre Organisationsform und ihre gesetzlich klar formulierten und damit auch einschränkenden Pflichten eine andere Bewegungsfreiheit und Flexibilität als die eher (basis-) demokratisch strukturierten Beratungsstellen auf, die sofort agieren können. Es wird festgestellt, dass deshalb besonders das Engagement einzelner BeamtInnen für die Zusammenarbeit und den Austausch sehr wichtig ist. Es stellt sich aber die Frage, ob nicht eine bessere Institutionalisierung der Wahrnehmung dieser Aufgabenbereiche bei der Polizei möglich wäre, z.B. durch vermehrte Schulung spezifisch geeigneter BeamtInnen.

Da Spitäler keiner OH-Gesetzespflicht unterliegen, findet eine eigentliche Zusammenarbeit mit Beratungsstellen – ausser im Rahmen der Kinderschutzgruppen - kaum statt, bzw. das Interesse daran liegt eher auf Seite der Opferhilfestellen. Ein wichtiger Aspekt ist sicherlich, dass Spitäler institutionsintern über eigene Möglichkeiten verfügen, PatientInnen an geeignete Fachleute weiterzuleiten. Dadurch können sie als quasi geschlossene Systeme fungieren. Beratungsstellen weisen hingegen gelegentlich Betroffene zur Abklärung ins Spital, dies betrifft insbesondere Kinder, um ärztlich-medizinische Hilfe zu beanspruchen. In welcher Weise auch Spitäler von den Kompetenzen der Beratungsstellen profitieren könnten, wäre zu überprüfen.

Anhand der Interviews ergibt sich, dass Betroffene die Koordinationstätigkeit zwischen verschiedenen Stellen und AkteurInnen kaum bewusst wahrnehmen. Das Engagement der einzelnen BeraterInnen bezüglich der Anliegen der Betroffenen ist bestimmt unterschiedlich, dennoch kann grundsätzlich von einem professionellen Handeln und Delegieren zugunsten der KlientInnen ausgegangen werden. Die Vermittlung von Fachpersonen schätzen die Betroffenen sehr, denn oft stellt sich aus finanziellen Gründen oder aus Ängsten vor Autoritäten die Schwierigkeit, sich an ExpertInnen zu wenden. Mit Unterstützung des erfahrenen

Beratungspersonals können aber solche Beziehungen realisiert und etabliert werden, ohne dass die betroffenen Personen den manchmal damit verbundenen Aufwand wahrnehmen.

Auf der interkantonalen bzw. nationalen Ebene findet zwischen den OHG-Beratungsstellen ein weitgehend institutionalisierter Austausch im Rahmen der Schweizerischen Verbindungsstellen-Konferenz, der Regionalgruppen und für die Romandie der COROLA (Coordination Romande des Practiciens des Centres LAVI) statt. Diese Treffen ermöglichen Lobbyarbeit und die Ausarbeitung von Empfehlungen zuhanden des Bundes. Die Stellen messen diesen Einrichtungen unterschiedliche Bedeutung bei, da die föderalistische Umsetzung des OHG von vielen BeraterInnen als problematisch empfunden wird, und sich somit die Diskussion häufig um Detailfragen ("Aber bei uns ist das ganz anders...") drehen. Seit dem Auslaufen der Bundeshilfe besteht für BeraterInnen auf Grund der knappen kantonalen Finanzen ein gewisser Druck, vermehrt darauf zu achten, einzig Betroffene aus dem Standortkanton zu beraten. Durch diese Weisung sind die BeraterInnen immer weniger auf eine interkantonale Zusammenarbeit angewiesen, obwohl diese Praxis stark im Widerspruch zur gesetzlich formulierten Wahlfreiheit bei der Beratungsstelle steht.

### **3.3 Qualitätsaspekte der Beratung**

#### **3.3.1 Beratungspraxis**

Die MitarbeiterInnen der Beratungsstellen stammen meistens aus sozialen oder akademischen Berufen (SozialarbeiterInnen; SozialberaterInnen; TherapeutInnen; PsychologInnen etc.) und bieten ihren KlientInnen vor allem psychosoziale Beratungen an. Dabei orientieren sich die BeraterInnen mehrheitlich an einem praxisnahen Ansatz und sind darum besorgt, den Betroffenen möglichst rasch Hilfe zu leisten. Die Entwicklungen in der Opferhilfe, die steigende Bekanntheit des Gesetzes und die Übergabe an die Kantone bringen allerdings einige Aspekte mit sich, die hier diskutiert werden sollen.

Neben dem Kernangebot im Rahmen der Opferhilfe, welches folgende Bereiche beinhaltet - psychosoziale Beratung, Unterbringung in einem Frauenhaus o.ä., juristische Basisinformationen, Vermittlung von juristischer, medizinischer und therapeutischer Hilfe, Administration - umfasst sie weitere Tätigkeiten wie Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit, Organisation von sowie Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen. Diese Bereiche sind in ihrer Gesamtheit Teil eines umfassenden Qualitätsmanagements. Obwohl durch den zunehmenden Bekanntheitsgrad der Opferhilfe die Beratungsnachfrage zusehends steigt und die

administrativen Aufwände (Anträge, Gesuche, Statistiken, etc.) einen immer grösseren Teil der Arbeitszeit einnehmen, bemühen sich die BeraterInnen in jedem Fall um eine kompetente Beratung ihrer KlientInnen.

Insbesondere Teammitglieder von unspezifischen Beratungsstellen können nicht in allen Gebieten der Opferhilfe ExpertInnen sein. Infolge einer immer ausdifferenzierteren Aufgabenteilung befürchten die Stellen nun, dass beratungsrelevante Aspekte zunehmend ausgelagert werden müssen und zugunsten einer immer zeitraubenderen Administration bzw. Bürokratie verloren gehen. Ausserdem gefährdet der starke Legitimationsdruck des Bezuges finanzieller Mittel ein Stück weit die Parteinahme der Stellen für die Betroffenen. Es besteht die Gefahr, dass die Stellen aufgrund der Bewilligungspraxis durch den Kanton eine Selektion der Betroffenen vornehmen, da es sich bei bestimmten Fällen gar nicht mehr lohnt, ein Gesuch für Beratung und Hilfeleistung zu stellen. Hier stellt sich die Frage, wie stark die Stellen die Sparpolitik mittragen müssen und ob sie vor diesem Hintergrund überhaupt noch eine Gleichbehandlung der OHG-Fälle garantieren können.

Wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung in Bezug auf die Beratung sind für die Mehrheit der BeraterInnen Inter- und Supervision, des weiteren werden auch die Jahresberichte, welche über die Tätigkeit der Beratungsstellen gegenüber einer gewissen Öffentlichkeit Transparenz vermitteln, oder z.B. kantonale geführte Begleitkommissionen der Opferhilfe erwähnt.

Mit den empfangenen sachkundigen Hilfeleistungen der Beratungsstellen waren die Betroffenen sehr zufrieden. Sie schätzten vor allem die Empathie der BeraterInnen, die den Betroffenen das Gefühl vermittelten, jederzeit für sie da zu sein. Dies verweist darauf, dass Hilfesuchende zumindest bezüglich ihrer Probleme häufig einsam und unverstanden sind, d.h. soziale Institutionen wie Familie, Freundeskreis, Arbeitsumfeld oder Schule in solchen Augenblicken gar nicht oder ungenügend tragen. In Bezug auf die erhaltenen Soforthilfe stand klar die psychosoziale Unterstützung im Vordergrund. Aber auch die Dienstleistungen im materiellen Bereich, wie z.B. eine Finanzierung des Frauenhausaufenthaltes, waren wiederum in psychosozialer Hinsicht von Bedeutung.

Für eine kritische Beurteilung der Beratungsqualität fehlen den befragten Betroffenen allerdings Vergleichsmöglichkeiten. Bereits das Auffinden einer Anlaufstelle für Sorgen und Nöte brachte für viele eine grosse Erleichterung und Entlastung. Eine Beratungsperson, die fähig ist, ein unmittelbares Hilfsangebot zu überblicken und damit kompetent umzugehen, wirkt in solchen Fällen offensichtlich erleichternd und ermöglicht Unterstützung für längerfristige Entwicklungsprozesse. Ein grosses Plus der Beratungsstellen ist ihre Praxisnähe und die

grosse Kompetenz im Umgang mit den Betroffenen. Das Angebot stellt eine alltagsnahe, pragmatische Hilfe dar und wird von den befragten Betroffenen sehr geschätzt.

### **3.3.2 Weiterbildung**

Der vom Bund subventionierte Opferhilfekurs an der Fachhochschule Bern (Leading House für die Kurse in der Deutschschweiz) und am CEFOC<sup>7</sup> in Genf (Französische Schweiz) vermittelt die ganze Bandbreite des Wissenswerten über das OHG. Der angebotene Überblick wird als qualitativ gut beurteilt. Für beratende SpezialistInnen einzelner Fachgebiete greifen die Informationen allerdings zu wenig tief. Beratungsstellen mit spezifischen Schwerpunkten und einer klar umrissenen Zielgruppe eilen bezüglich ihres Wissens und ihres Erfahrungsschatzes den staatlichen Einrichtungen voraus. Aus diesem Grund würden sie es vorziehen, mit kantonalen oder Bundesgeldern nach eigenem thematischen Bedarf Weiter- und Fortbildungen zu organisieren. Eine Tendenz zur Selbsthilfe manifestiert sich schon bei einigen Stellen, die selbst Fachpersonal organisieren.

Aus der Sicht einer Mitarbeiterin des Leading House für die Kurse in der Deutschschweiz konzentrieren sich die OpferhilfeberaterInnen zu sehr auf die Vermittlung von psychologischen Hilfeleistungen wie Debriefing oder Therapie und vernachlässigen tendenziell den sozialen Bereich. Dies gilt aus ihrer Sicht insbesondere für Opferhilfeberatungsstellen, die ihre Funktion primär in der Triagearbeit sehen. Betroffene würden von Stelle zu Stelle weitergereicht und niemand behielte den Überblick über den betreffenden Fall.

Sowohl PolizistInnen wie auch BeraterInnen von OH-Beratungsstellen sind der Meinung, dass sich das Bewusstsein im Umgang mit Opfern bei der Polizei in den letzten Jahren positiv entwickelt hat, auch wenn sich BeamtInnen bisher einen täterzentrierten Blick gewohnt waren.

Die vom Schweizerischen Polizeiinstitut in Neuenburg (SPIN) angebotene nationale OHG-Ausbildung beurteilen die PolizistInnen grundsätzlich als gut. Absolviert wird diese allerdings nur von BeamtInnen, die korpsintern und auf kantonaler Ebene ihrerseits die Ausbildung von PolizistInnen übernehmen. Die Verbreitung des Wissens zum OHG unter BeamtInnen auf kantonaler Ebene wird individuell gehandhabt. Die Datenbasis der vorliegenden Studie erlaubt keine Bewertung der Qualität der jeweiligen kantonalen Schulungen. Die jüngeren BeamtInnen erfahren von den polizeirelevanten Artikeln des OHG im Rahmen ihrer Grundausbildung. Die

---

<sup>7</sup> CEFOC: Centre d'études et de formation continue pour travailleurs sociaux.



Aus- und Weiterbildung über Opferhilfe für PolizistInnen wird zwar wahrgenommen, aber der Umgang mit den entsprechenden Betroffenen kann erst durch die Alltagspraxis Gestalt annehmen.

Spitäler führen offiziell keine Aus- und Weiterbildung im OHG-Bereich. Bemühungen zur Weitergabe von Informationen in dieser Hinsicht bestehen seitens TeammitarbeiterInnen von Kinderschutzgruppen und spitalinternen Beratungsstellen (z.B. Zürich und Aarau). Diese führen regelmässig Weiterbildungsveranstaltungen durch und/oder arbeiten in Fachgremien mit. Im Kantonsspital Freiburg beteiligen sich Angestellte des Notfalldienstes - insbesondere Krankenschwestern - fortlaufend freiwillig an OHG-Kolloquien.

### **3.3.3 Monitoring**

Gedanken oder Vorstellungen über den Ausbau eines zukünftigen Monitoring sind bei den BeraterInnen kaum von Thema und Aktualität. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Beratungsteams schon verschiedene Instrumente der Qualitätskontrolle anwenden. Dazu gehören vor allem Fallbesprechungen im Team, in welchen einzelne Probleme diskutiert und gemeinsam Lösungen gesucht werden, aber auch Inter- und Supervision. Dieses Selbst-Monitoring entspricht den Bedürfnissen der BeraterInnen. Sie haben diese Instrumente der Qualitätskontrolle teilweise aus ihrem Beratungsalltag selber entwickelt. Die quantitativen Erfassungen (Statistikblätter) zuhanden des Bundesamtes für Statistik belasten hingegen viele BeraterInnen. Sie stellen einerseits einen zusätzlichen administrativen Aufwand dar. Andererseits tauchen Zweifel bezüglich des Datenschutzes auf. Die Meinungen, wie sinnvoll quantitative Erfassungen und Statistiken als Monitoring sind, sind geteilt. Während zwar durchaus eingesehen wird, dass für Kostenabschätzungen eine gewisse Quantifizierung der geleisteten Arbeit vonnöten ist, sehen die BeraterInnen nicht, in welcher Form die erhobenen Daten für die Berufspraxis relevant sind. So werden diese Formen der Datengewinnung gelegentlich als Kontrollinstrumente und Misstrauensvoten verstanden, insbesondere wenn sie mit Sparbemühungen seitens der öffentlichen Hand in Verbindung gebracht werden. Es stellt sich zudem die Frage, wie gross der Aufwand der Erfassung für die Beratungsstellen ist, welche Konsequenzen aus den Zahlen gezogen werden und wie in jedem Kanton die Massstäbe gesetzt werden. Auch hängt die Beurteilung der statistischen Erfassungen sicherlich damit zusammen, was als Informationen oder Resultate wieder in die Beratungsstellen zurückfliesst.

---

### **3.4 Kriterien für die Beurteilung der Soforthilfe**

Aufgrund der durchgeführten Gespräche, der inhaltsanalytischen Auswertung und der Diskussion im Forschungsteam ergeben sich insbesondere drei grundlegende Kriterien als Basis für eine rasche und kompetente Soforthilfe:

- die ausreichende Information der Betroffenen;
- die Autonomie und Handlungsfähigkeit der Beratungsstellen;
- das Engagement des Kantons.

Im folgenden werden anhand dieser drei Kriterien Aspekte der Qualitätssicherung für die Soforthilfe in den Kantonen erläutert.

#### 3.4.1 Ausreichende Information der Betroffenen

##### *Wahrnehmung der Informationspflicht durch die Polizei*

Wie stark PolizeibeamtInnen das OHG gewichten, wie ausführlich und nachhaltig sie die Betroffenen informieren, hängt mit ihrem Tätigkeitsbereich zusammen. Abteilungen, die Sexualdelikte untersuchen, kennen das OHG in der Regel besser als solche, die Verkehrsunfälle betreuen. Um die Einhaltung der Eröffnung des OHG zu überwachen, wurden in den Kantonen Aargau und Zürich polizeiintern verschiedene Kontrollinstrumente<sup>8</sup> ausgearbeitet. In Freiburg, Glarus und Zürich sind zudem bestimmte BeamtInnen ausdrücklich für Fragen rund um das OHG zuständig. Im Kanton Aargau ist insbesondere die Abteilung, welche sich mit Sexualdelikten und Gewalt in der Ehe und Partnerschaft befasst mit dem OHG speziell vertraut und wird für Fragen diesbezüglich angegangen.

Wie die einzelnen BeamtInnen die Eröffnung des OHG vornehmen, dafür gibt es bislang keine Qualitätssicherungsinstrumente. Dass diesbezüglich grosse Unterschiede bestehen, wird von Seiten der Polizei zugegeben.

PolizeibeamtInnen und auch Beratungsstellen weisen darauf hin, dass das Bringprinzip der Informationsvermittlung durch die Polizei auch fragwürdig sei. So haben Betroffene im Moment der Einvernahme häufig andere Prioritäten oder sogar das Gefühl, sie hätten Hilfe nicht nötig.

---

<sup>8</sup> vgl. EDV-Systeme: Kanton Aargau siehe Kapitel 4.1.2. und Kanton Zürich siehe Kapitel 4.4.2.

Nur mehrmalige Hinweise auf die Möglichkeiten der Opferhilfe oder ein Insistieren der/des Beamten führen in solchen Fällen zum Erfolg.

#### *Entwicklung einer Informationsvermittlungspraxis zum OHG durch Spitäler*

Spitäler unterliegen keiner Informationspflicht zum OHG und damit auch keiner Qualitätskontrolle und Vergleichbarkeit. Sie bilden eigentliche Systeme in sich. Dank ihrer Grösse und auch ihrer Aufgaben können sie entsprechende Probleme selber weiter behandeln und verzichten daher häufig auf Zusammenarbeit und z.B. Weiterverweisung von Betroffenen an Beratungsstellen. Hingegen werden von Seiten der Opferhilfe die spezifischen Kompetenzen der Spitäler zur Abklärung bestimmter Fälle genutzt. In den Kantonen Freiburg und Glarus gibt es Ansätze, die Möglichkeiten des OHG in den Spitalalltag zu integrieren. In den Kantonen Aargau und Zürich beschäftigen sich vor allem die Kinderschutzgruppen mit dem OHG. Ihre Mitglieder verstehen sich selber als ExpertInnen bezüglich gewaltbetroffener Kinder. Da sie sich bereits eigene Verfahrensweisen mit entsprechenden Fällen gewohnt sind, ist für sie eine Zusammenarbeit mit der Opferhilfe nicht interessant, ausser sie seien wie in Zürich selber Opferhilfe-Beratungsstelle.

#### *Breite des Beratungsangebotes*

Ein breites Beratungsangebot hat den Vorteil, dass sich verschiedene Zielgruppen von unterschiedlichen Angeboten angesprochen fühlen. Dies ist insbesondere im Falle häuslicher Gewalt relevant, da in diesem Zusammenhang häufig auf eine Anzeige verzichtet wird. Betroffene haben oft bestimmte Vorstellungen, für welche Zielgruppen welche Beratungsstellen eingerichtet sind. Wenn verschiedene Stellen zur Auswahl stehen, fühlen sie sich möglicherweise durch ein bestimmtes Angebot eher angesprochen. Vorhandene Berührungängste können minimiert werden. Zudem ist es auf diese Weise möglich, eine grosse Bandbreite an Wissen im Umgang mit Betroffenen sicherzustellen.

In den Kantonen Zürich und Freiburg wurde bei der Einführung des OHG auf bestehende Angebote zurückgegriffen. Dabei schloss der Kanton Freiburg bewusst Lücken, indem neu eine Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche geschaffen wurde. Der Kanton Aargau hat eine neue Opferhilfeberatungsstelle geschaffen und im Kanton Glarus wurde eine

Opferhilfeberatungsstelle der bereits bestehenden Sozialberatungsstelle angegliedert. Spezialisierte Angebote, welche diese Aufgabe hätten wahrnehmen können, waren nicht vorhanden (Glarus) oder wurden - wie dies im Kanton Aargau der Fall ist - nicht mandatiert. Der Kanton Aargau stand nach dem Scheitern des "Weissen Ringes" stark unter Handlungsdruck und wollte nur eine einzige Opferhilfestelle einrichten. Im Bereich der Informationsvermittlung stellt dies klar einen Nachteil dar. Zudem können einzelne Stellen kaum das ganze Spektrum von Betroffenen abdecken. Dadurch ergeben sich Lücken, resp. es müssen Formen der Zusammenarbeit mit anderen Fachgruppen entwickelt werden.

#### *KlientInnenangepasste Bezeichnung der Beratungsstellen*

Die Namen der verschiedenen Beratungsstellen umschreiben in den Kantonen Zürich und Freiburg teilweise recht genau, welche Betroffenenengruppen angesprochen sind. Es gibt aber auch allgemeine Organisationen, wie z.B. die Dargebotene Hand. Die Namen sind generell auf Niederschwelligkeit ausgerichtet und im Hinblick auf die Beratung sehr bewusst ausgewählt (z.B. "Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen - gegen sexuelle Gewalt"). Die Bezeichnung "Opferhilfe" hingegen erweist sich als grosses Hindernis, das Beratungsangebot zu vermitteln. Sie umschreibt die Funktion der Stelle kaum und verhindert eine Identifikation. Der Name wird mit Deklassierung und Stigmatisierung, der Begriff Opfer mit Machtlosigkeit und Handlungsunfähigkeit assoziiert. Betroffene müssen erst eine unnötige und dem Sinne des OHG widersprechende eigene innere Hemmschwelle überwinden, bevor sie an eine Opferhilfestelle gelangen.

#### *Informationspolitik gegenüber verschiedenen AnbieterInnen*

Die Informationsarbeit der Beratungsstellen verläuft weniger gemäss einem Streuprinzip, sondern ist bemüht, durch gezielte Abgabe von Informationsmaterial Betroffene zu erreichen. So werden Unterlagen an andere Beratungsstellen, TherapeutInnen, ÄrztInnen usw. geschickt, damit diese einerseits selber über die Möglichkeiten des OHG informiert werden, andererseits auf indirekte Weise potentielle BeratungsklientInnen auf das Angebot der Stelle aufmerksam gemacht werden (Niederschwelligkeit). Zudem ergibt sich eine Zusammenarbeit unterschiedlicher Fachpersonen und Einrichtungen bezüglich Informationen zum OHG, aber auch eine mögliche Kooperation, da Betroffene weiterverwiesen werden können. Die Beratungsstellen tendieren aus Kostengründen zu einem Ausbau des Holprinzips der Informationsvermittlung.

Für sie steht eine bedarfsorientierte Informationsvermittlung im Vordergrund. Andererseits wird auf diese Weise jedoch eine bessere Information persönlich Betroffener - die sich nirgendwohin wenden - blockiert. Um diesen Mangel zu beheben, wären koordinierte und breite Informations- resp. Präventionskampagnen notwendig.

#### *Angemessene Öffentlichkeitsarbeit*

Allgemein wird festgestellt, dass die Öffentlichkeitsarbeit zu kurz kommt, obwohl sie - wenn öffentliche Veranstaltungen organisiert und wahrgenommen werden - sehr erfolgreich ist, was sich in einer Zunahme der Anfragen niederschlägt. Obwohl die Beratungsstellen Laiinnen bezüglich Öffentlichkeitsarbeit sind, ist ihr Umgang mit dieser Aufgabe von hoher Reflexion und grossem Problembewusstsein geprägt. In Zusammenhang mit der Öffentlichkeitsarbeit wird zudem das Problem des Sensationsjournalismus angesprochen, welcher eine fundierte Aufklärung über die Opferhilfe, resp. die Folgen eines Vorfalles für die Betroffenen häufig verhindert. Dennoch leisten sämtliche Stellen Öffentlichkeitsarbeit, indem sie beispielsweise ihre Arbeit in ausführlichen Jahresberichten dokumentieren und dadurch ein Stück weit legitimieren und gewichten. Es stellt sich die Frage in welcher Form die Öffentlichkeitsarbeit - insbesondere im Umgang mit den Medien - professionalisiert werden soll.

### *Ausbaufähigkeit der Präventionsarbeit*

In Zusammenhang mit der Informationsvermittlung zum OHG kommt gerade der Präventionsarbeit im Sinne einer Bewusstseinsbildung grosse Bedeutung zu. In Zürich und Freiburg sind einzelne Beratungsstellen in Präventionsprojekte eingebunden. Die Prävention wird vom Kanton bzw. zusätzlich von der Stadt finanziert, läuft also nicht über Opferhilfegelder. Dass die Finanzierung von Präventionsarbeit über diese Gelder nicht möglich ist, stellt für die Stelle im Aargau ein Problem dar. Präventionsarbeit kommt dadurch stets zu kurz. Im Kanton Glarus werden Präventionsprojekte durch fehlende Stellenprozente bei der Opferhilfeberatungsstelle verhindert.

### 3.4.2 Autonomie und Handlungsfähigkeit der Beratungsstelle

#### *Angebot an Soforthilfe*

Die Festlegung der Soforthilfe spielt eine grosse Rolle für die Autonomie der Stelle, d.h. für die Möglichkeit ein breites, vielfältiges und personenbezogenes Hilfsangebot zu wahren. Die Soforthilfe ist in den Kantonen Aargau und Freiburg relativ grosszügig als Sachhilfe (Frauenhausaufenthalt, juristische Beratung, psychologische Beratung usw.) definiert. Im Kanton Glarus hängt aufgrund fehlender kantonaler Richtlinien das Ausmass der Soforthilfe vom Ermessen der Beratungsperson ab. Der Kanton Zürich beschränkt die Soforthilfe in Form von materieller Hilfe auf Fr. 500.--. Diese Definition wird von einzelnen BeraterInnen als nachteilig empfunden. Einig sind sich jedoch alle darin, dass die Fr. 500.-- Soforthilfe zu knapp bemessen sind.

#### *Wissensstand der BeraterInnen*

Die Kompetenzen der BeraterInnen sind allgemein hoch, vor allem in jenen Bereichen, die sie zu ihren Spezialgebieten zählen. Die BeraterInnen sind mit den Problemen und Gefühlslagen der Betroffenen in der Regel gut vertraut und können diesen grosse Empathie und Verständnis entgegenbringen. Es gelingt ihnen, unmittelbare Handlungsfelder aufzuzeigen und bedürfnisgerecht zu beraten. Wo die Kompetenzen fehlen, wird weiterverwiesen, resp. triagiert. Es stellt sich die Frage, wie beurteilt werden kann, wann Know-how sinngemäss eingesetzt wird und wann nicht.

### *Möglichkeiten der Qualitätssicherungen*

Zudem sind die MitarbeiterInnen der Beratungsstellen in der Lage, eine eigene Qualitätssicherung vorzunehmen. Sie tun dies mittels Instrumenten, die aus der sozialarbeiterischen Beratungspraxis entwickelt wurden. Die Qualitätssicherung stellt durchaus ein grosses Bedürfnis der Beratungspersonen dar. So werden die Instrumente Inter- und Supervision seit Jahren traditionell angewendet, dies insbesondere von jenen Beratungsstellen, die bereits vor der Einführung des Opferhilfegesetzes bestanden haben und z.B. aus der Frauenbewegung hervorgegangen sind. Eine grosse Bedeutung kommt auch den Jahresberichten zu. Diese ermöglichen eine chronologische Vergleichbarkeit der Arbeit der Stellen und zeigen Veränderungen in der Beratungspraxis auf.

### *Einsatzmöglichkeit der Kompetenzen*

Die Zunahme der administrativen Tätigkeiten der OH-Stellen, die Zunahme der Anfragen, rücken Fragen nach den Funktionen der Beratungsstellen weiter in den Vordergrund. Es zeigt sich, dass die einzelnen Stellen willens und durchaus fähig wären, den steigenden Nachfragen ein qualifiziertes Angebot zur Verfügung zu stellen, nicht zuletzt indem sie ihre eigenen Spezialisierungen weiter ausbauten. Die Ergebnisse zeigen aber, dass lediglich dann, wenn der administrative Aufwand in einem vernünftigen Verhältnis zur Beratungstätigkeit steht, die BeraterInnen wirklich handlungsfähig bleiben. Spardruck und permanente Belastung durch das Schreiben von Gesuchen, Kostengutsprachen usw. gehen zu Lasten der Zeit für die Beratung Betroffener. Damit wird es schwierig, Standortbestimmungen und Beratungen in der erforderlichen Sorgfalt vornehmen zu können und die Qualität der Soforthilfe verschlechtert sich auf die Dauer.

### *Wissenstransfer*

Inwiefern eine Stelle vernetzt ist, hängt stark von ihren Entstehungsbedingungen und ihren Organisationsstrukturen ab. Handelt es sich bei der Opferhilfestelle um eine zentrale Stelle, so ist eine gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen und spezialisierten AnbieterInnen unabdingbar. Diese Vernetzung wird in den Kantonen Aargau und Freiburg durch den Kanton gefördert. Im Auftrag des Kantons Aargau arbeiten in verschiedenen Kommissionen Fachleute und Organisationen zusammen, um bestehende Lücken im Beratungsangebot zu schliessen. Im Kanton Freiburg wird eine gut funktionierende kantonale Opferhilfekoordination durch eine

mit dieser Aufgabe betraute Stelle im Sozialdienst wahrgenommen. Im Kanton Zürich verfügen die einzelnen Stellen über eigene Netzwerke, die teilweise schon vor der Einführung des OHG bestanden haben. Es zeigt sich dabei, dass die Zusammenarbeit von Stellen, die sich politisch und historisch unterschiedlich situieren, kaum stattfindet. Im Kanton Glarus fehlen spezialisierte Fachleute (TherapeutInnen; AnwältInnen) in ausreichendem Masse. Hier muss auf Kompetenzen ausserhalb des Kantons zurückgegriffen werden.

Eine Zusammenarbeit beschränkt sich im Kanton Zürich auf die Weiterweisung von Betroffenen sowie auf Informations- und Erfahrungsaustausch. In den Kantonen Aargau und Glarus, wo es je nur eine Opferhilfestelle gibt, wird gelegentlich auf die Fachkompetenz anderer Stellen (z.B. Kinderschutz, ausserkantonale Stellen) zurückgegriffen. Vereinzelt treten Stellen in der Präventions- und Informationsarbeit gemeinsam auf, z.B. in Freiburg (Informationstag) oder in Zürich (Gewaltprävention). Kooperative Vernetzungen schaffen Synergien und sind aufgrund ihrer Effizienz Beispiele mit Zukunft. In welcher Weise sie konkret umgesetzt werden sollen, ist möglichst praxisnah und falladäquat zu entscheiden.

#### 3.4.3 Aufgabenwahrnehmung durch den Kanton

Den Kantonen kommen bisher vor allem die Aufgaben der politischen Umsetzung, der Koordination und Vernetzung der Stellen, der Delegation der Aufgabenschwerpunkte und der Festlegung der materiellen Aufwendungen zu.

Das Traktandum Opferhilfe wird im Kanton Glarus von politischer Seite als wenig prioritär betrachtet. Es wurden noch keine kantonalen gesetzlichen Richtlinien für die Umsetzung des OHG ausgearbeitet und die Opferberatungsstelle ist mit nur 40 Stellenprozenten personell deutlich unterdotiert. Für kleine Opferberatungsstellen wäre es denn sinnvoll, ein externes Monitoring zu etablieren, um mehr Rückhalt auf politischer Ebene zu erhalten. Die Art der politischen Handhabung spielt für die Praxis der Stellen eine entscheidende Rolle. Die Kantone bedürfen ihrerseits durchaus einer Aufsicht.

Die Kantone Aargau und Freiburg engagieren sich vor allem im Bereich Vernetzung und Koordination. Im Kanton Freiburg betrifft dies insbesondere die Prävention und Koordination der Information der Beratungsstellen. Im Kanton Aargau laufen Bestrebungen, bestehende Lücken im Beratungs- und Betreuungsangebot zu schliessen, resp. entsprechende Angebote zu koordinieren.

Im Kanton Zürich unterstützt der Kanton den Betrieb von zehn Stellen, die er mit der Opfer-



hilfeberatung mandatiert hat. Dadurch anerkennt er die vorhandene Kompetenzen und profitiert von den bereits bestehenden Angebotsstrukturen. Der Kanton Zürich ist in der Lage, die Aufgaben der Opferhilfe zu delegieren. Die Beratungsstellen ihrerseits sind für ihre Ausgaben rechenschaftspflichtig. Dies stellt ein gewisser Verlust an Autonomie dar und erhöht den administrativen Aufwand.

Ein wichtige Rolle spielt das kantonale Engagement auch im Bereich der Finanzen und der Festlegung des Umfangs der Soforthilfe. Damit hängt auch zusammen, wie viel administrativer Aufwand den Beratungsstellen für die Bewilligung der Gelder überantwortet wird. Diesbezüglich wird insbesondere die Praxis im Kanton Zürich als sehr arbeitsintensiv geschildert. Aber auch in den Kantonen Aargau und Freiburg wird in Zukunft - nach der Umstellung von Bundes- auf Kantongelder - mit mehr Spardruck und einem entsprechenden zusätzlichen administrativen Aufwand gerechnet. Für die Beratungsstellen ist klar, dass dies bei gleichbleibender personeller Dotierung der Stellen zu Lasten der Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit aber auch der Beratungsqualität ginge. Zu untersuchen, resp. zu bedenken ist, wie die Kantone das OHG in Zeiten grossen Spardruckes, ohne Qualitätseinbusse zu erleiden, umsetzen können. Es gilt zu bedenken, inwiefern z.B. verwaltungsintern Ressourcen für administrative Arbeiten genutzt werden können.

### **3.5 Weiterführende Überlegungen und Empfehlungen**

#### **3.5.1 Ausreichende Information an die Betroffenen**

##### *Einhaltung einer ausreichenden Informationspflicht durch die Polizei*

Die Polizei oder auch die Opferhilfestelle sollte die Möglichkeit wahrnehmen, eine gewisse Zeitspanne, z.B. einen Monat nach dem Ereignis, jene Betroffenen, die ihre Adresse nicht an die Beratungsstelle weiterleiten liessen, nochmals z.B. mit einem Informationsblatt o.ä. auf die Möglichkeit der Beratung aufmerksam zu machen.

*Entwicklung einer Informationsvermittlungspraxis zum OHG durch Spitäler*

Im Spital muss das Bringprinzip der Informationsvermittlung ausgebaut, respektive aufgebaut werden. Möglichkeiten bestehen z.B. darin, dass bei der Notfallaufnahme Unterlagen von Beratungsstellen abgegeben werden (ähnlich wie im Kanton Freiburg). Für die stationären Abteilungen des Spitals wäre es sinnvoll, wenn spitalinterne SozialarbeiterInnen auf Hinweis von Pflegepersonal oder ÄrztInnen bei einzelnen Personen vorbeigehen und eine Kontaktaufnahme vornehmen könnten. Im Kanton Glarus nimmt der Spitalpfarrer diese Funktion ein Stück weit wahr.

*Breite des Beratungsangebotes*

Die Informationsvermittlung mittels Holprinzip wird durch ein breites Beratungsangebot, das verschiedene Betroffenenengruppen anspricht, erleichtert. Sofern bereits Angebote für verschiedene Zielgruppen bestehen, sollten sie auf jeden Fall für die Opferhilfe genutzt werden (Kanton Zürich, Kanton Freiburg). Ansonsten muss mit Unterstützung des Kantons dieses Angebot auf- (Kanton Glarus) resp. ausgebaut (Kanton Aargau) werden.

*KlientInnenangepasste Bezeichnung der Beratungsstellen*

Die Opferhilfestellen (Kanton Aargau, Kanton Glarus) sollten umbenannt werden. Der Begriff "Opfer" sollte vermieden werden. Der Name sollte das Angebot der Stelle umschreiben und die Identifikation für die Betroffenen erleichtern.

*Informationspolitik an verschiedene AnbieterInnen*

Um den Wissenstransfer zu garantieren, muss sich der Kanton insbesondere, wenn es nur eine Opferhilfestelle gibt, sehr stark für die Vernetzung der verschiedenen Angebote engagieren.

Für die Wahrnehmung einer Triagefunktion sind breite Abklärungen notwendig. Auch hier gilt: vorhandene Erfahrungen mit AnwältInnen und TherapeutInnen, z.B. von Seiten des Frauenhauses, sollten genutzt werden. Wo dieses Angebot im eigenen Kanton zu gering ist (Kanton Glarus), ist der Rückgriff auf ExpertInnen aus anderen Kantonen unvermeidbar. Falls Betroffene an OH-Beratungsstellen oder Frauenhäuser in anderen Kantonen vermittelt werden, muss jedoch ein interkantonaler Kostenausgleich stattfinden.

### *Angemessene Öffentlichkeitsarbeit*

Gemeinsame Aktionen, die beispielsweise von kantonaler Seite koordiniert und vorangetrieben werden (Kanton Aargau, Kanton Freiburg), stellen eine gute Möglichkeit dar, die Opferhilfe bekannt zu machen. Vereinzelt gemeinsame Aktivitäten sollten auf jeden Fall gefördert werden, wie z.B. ein gemeinsamer Internet-Auftritt (Kanton Zürich), eine gemeinsame Broschüre (Kanton Glarus). Internet-Auftritte bieten den Vorteil, dass sich Betroffene mit Internetzugang zunächst einmal anonym informieren können.

### *Ausbaufähigkeit der Präventionsarbeit*

Präventionskampagnen zu bestimmten Themen sind der Information der breiten Öffentlichkeit durchaus förderlich. Im Kanton Zürich wird dies beispielsweise heute durch ZIP oder HIBO<sup>9</sup> wahrgenommen. Im Kanton Freiburg wurde dies bereits früher durch das Projekt "Halt Gewalt" geleistet. Es wäre sicherlich fruchtbar, wenn sich für solche Kampagnen auch andernorts verschiedene Stellen unter Koordination des Kantons zusammenschliessen könnten. Das Mannebüro in Zürich führt u.a. Gewaltpräventionsprojekte mit Knaben durch. Solche innovativen pädagogischen Interventionen wären vermehrt zu fördern. Ein verstärktes Engagement von Bund und Kantonen im Bereich Verkehrsunfall- und Gewaltprävention ist unabdingbar.

## 3.5.2 Autonomie und Handlungsfähigkeit der Beratungsstellen

### *Angebot an Soforthilfe*

Je genauer und sachbezogener die Soforthilfe festgelegt ist, desto einfacher ist es für die Beratungsstelle, sie zu leisten. Wichtig bleibt aber: es braucht eine gewisse Bandbreite an Möglichkeiten, da es im Beratungsalltag kaum standardisierte Fälle gibt.

### *Wissensstand der BeraterInnen*

Bei der Beratungsqualität der Beratungsstellen handelt es sich um erworbene Kompetenzen. Die Stellen verfügen über grosse Praxisnähe, favorisieren einen Ansatz der Hilfe zur Selbsthilfe

---

<sup>9</sup> Siehe Kapitel 4.4.1.

und sind sich trotz Parteilichkeit durchaus ihrer Verantwortung gegenüber Kostenträgern aber auch KlientInnen bewusst.

#### *Möglichkeiten der Qualitätssicherung*

Falls ein Qualitätsmanagement von übergeordneter Seite auf- bzw. ausgebaut werden soll, ist darauf zu achten, nicht die bürokratischen Wege der Absicherung, z.B. starre Zeitlimiten, festgeschürte Massnahmenpakete oder Abläufe zu formulieren, sondern vielmehr den selbstorganisatorischen Charakter der Beratungsstellen und ihren ExpertInnenstatus aufzugreifen und auf diesen Kompetenzen aufzubauen.

#### *Einsatzmöglichkeiten der Kompetenzen*

Der administrative Aufwand für die Opferhilfeberatungsstellen darf ein bestimmtes Ausmass nicht überschreiten. Ein zu grosser Anstieg gefährdet die Beratungsqualität und demotiviert die BeraterInnen. Auf Dauer wäre dann eine Dequalifizierung der Angestellten und eine Deprofessionalisierung des Angebotes zu erwarten.

#### *Wissenstransfer*

Die Vernetzung der Stellen mit dem Angebot anderer AnbieterInnen ist insbesondere für die Verbreiterung des Angebotes zentral. Für die Opferhilfe müssen alle vorhandenen Kompetenzen genutzt werden können. In kleinen Kantonen (Kanton Glarus) ist über die Kantonsgrenzen hinweg eine Form der Zusammenarbeit zu entwickeln.

#### 3.5.3 Aufgabenwahrnehmung durch den Kanton

Eine Möglichkeit der Kantone, ihr Engagement im Bereich der Opferhilfe zu stärken, liegt in der Wahrnehmung der Vernetzung und Koordination des vorhandenen Wissens.

Um in allen Kantonen eine gleichwertige Opferhilfepraxis zu garantieren und die Unterschiede in den Kantonen zu minimieren, sollte der Bund eine Form der Aufsicht über die Umsetzung und die Praxis des OHG beibehalten. Zudem müssen die Kantone die Kompetenzen der

Beratungsstellen im Umgang mit den Betroffenen anerkennen und offen für unterschiedliche Beratungs- und Hilfemöglichkeiten sein. Nur wenn das Angebot der Soforthilfe relativ breit bezüglich Massnahmen und Beratungskompetenzen ist, kann diese rasch und wirksam erfolgen.

### **3.6 Fazit**

Anhand der Aspekte Informationsvermittlung, Kooperation und Koordination sowie Qualität der Beratung wurde in dieser 3. Teilevaluation des OHG schwerpunktmässig die Soforthilfe in den vier ausgewählten Kantonen untersucht. Die Untersuchung fand aufgrund von Gesprächen mit Betroffenen und Fachleuten aus der Praxis, die verschiedene Organisationen und Institutionen repräsentieren, statt. Die vorliegende Evaluation hatte somit zum Ziel, die Praxis der Opferhilfe in den erwähnten Kantonen zu erfassen und zu beschreiben, um eine Beurteilung der Soforthilfe abschliessend vorzunehmen.

Einige Punkte sind in diesem Zusammenhang als besonders relevant evaluiert worden und werden an dieser Stelle deshalb diskutiert:

- Die Informationsvermittlung verläuft heute partiell nach dem Bring- zumeist aber nach dem Holprinzip. Die betroffenen Personen finden sehr häufig auf eigene Initiative bzw. durch Bekannte zur Opferhilfestelle.

Die Informationsvermittlung zum OHG vermehrt über Präventionskampagnen wahrzunehmen, würde auf eine breitere Bewusstseinsbildung der Bevölkerung zielen. Einzelne Projekte werden bereits durchgeführt und weitere Ansätze sind vorhanden. Solche Aktivitäten sind durch Kantone und Bund unbedingt zu unterstützen.

- Die Polizei untersteht einer Informationspflicht, während die Tätigkeiten im Rahmen des OHG durch Spitäler häufig auf Freiwilligkeit beruhen. Beides bringt entsprechend Probleme mit sich. Bei der Polizei wird zwar die Weitervermittlung routinemässig angeboten und kontrolliert, gleichwohl ist der Umgang mit Opfer bzw. das Vorherrschen des täterzentrierten Blickes nach wie vor von den individuellen Kompetenzen und persönlichen Interessen einzelner BeamtInnen abhängig. Eine entsprechende Qualitätskontrolle fehlt. Der Wissenstransfer zwischen Spitälern und Opferhilfestellen kommt aufgrund der Grösse und Eigenleistungen der Spitäler bisher etwas zu kurz.

Hinsichtlich dieser Feststellung sind Polizei und Spitäler weiterhin für die Opferhilfe zu sensibilisieren. Insbesondere in den Spitälern ist die Informationspraxis zur Opferhilfe

ausbaufähig.

- Das Ausmass und die Formen der Kooperation und Vernetzung zeigen sich kantonal sehr unterschiedlich. Die Koordination einzelner Stellen durch eine zentrale resp. integrative Organisation (wie z.B. im Kanton Freiburg), die auch gemeinsame Treffen, Informationsaustausche und öffentliche Auftritte organisiert, erweist sich als sinnvoll. Ausserdem ist nicht zu vergessen, dass zahlreiche, über Jahre hinweg entstandene informelle Netzwerke wichtige Dienste im Zuge von Informationstransfers zu leisten vermögen, ohne dass sie sicht- oder gar messbar würden.

Anhand von Vernetzung und Zusammenarbeit ist sicherzustellen, dass Betroffene - egal an welche Stelle oder welche Fachperson sie sich wenden - auf Informationen über das OHG stossen. Dies stellt einen Ausbau des Holprinzips dar. Die Beratungsstellen müssen in ihren Vernetzungsbemühungen von den Kantonen unterstützt werden.

- Die Betroffenen weisen eine hohe Zufriedenheit bezüglich erhaltener Dienstleistungen auf. Was den Umgang mit Betroffenen betrifft, so liegen die Kompetenzen eindeutig bei den Beratungsstellen. Eine gute und praxisnahe Hilfe mit Sofortwirkung wird bereits geleistet.
- Die meisten Stellen führen schon Formen der Qualitätssicherung durch. Inwiefern diese mit einer kantonalen Aufsichtspflicht abgestimmt werden könnten, wäre vorteilhaft in gemeinsamer Konzeptualisierung zu entwickeln. Es stellt sich die Frage, ob anstelle administrativ aufwendiger statistischer Kontrollverfahren andere Instrumente eingeführt werden könnten, z.B. regelmässig stattfindende "Runde Tische", an denen problemzentriert diskutiert und gemeinsame Lösungen gesucht werden könnten. Kontrolle hat - in soziologischer Perspektive - mit Vertrauen zu tun. Wie solches entwickelt werden könnte, ist gemeinsam zu erarbeiten.
- Eine Kontrollfunktion sollte der Bund dort einnehmen, wo es um die Umsetzung des OHG in den Kantonen geht. Gerade dort, wo der politische Wille fehlt, in die Opferhilfe zu investieren, stehen BeraterInnen und Engagierte mit dem Gesetzesauftrag sehr alleine da. Mit einem solchen Alleingang ist häufig eine Überlastung der Stelle verbunden und dies wirkt sich zu Lasten des Leistungsauftrages aus.

- Die Autonomie, Parteilichkeit und somit auch die Unabhängigkeit der Stellen sind am besten dort gewährt, wo klare Vorgaben zur Soforthilfe bestehen. Sie müssen dann jedoch eine gewisse Breite beinhalten. Die Empfehlungen der Schweizerischen Verbindungsstellen-Konferenz-OHG liefern dafür gute Grundlagen.
- Wo der administrative Aufwand einen vernünftigen Rahmen zu sprengen beginnt, wird ein Qualitätsverlust in der Beratung befürchtet.

## 4 Fallstudien

### 4.1 Kanton Aargau

#### 4.1.1 Kantonaler Kontext

Obwohl der Aargau mit rund 540 000 EinwohnerInnen ein bevölkerungsreicher Kanton ist, gibt es kein eigentliches kantonales Zentrum. Vielmehr verfügt er über regionale Kleinzentren mit einem Agglomerationsgürtel, ist jedoch ausserhalb dieser Bereiche sehr ländlich und dörflich strukturiert. Laut Gewaltbericht<sup>10</sup> verfügt der Kanton Aargau über fünf Anlauf- resp.

Beratungsstellen für gewaltbetroffene Menschen: Die Opferhilfe Aargau, das Frauenhaus Aargau, die Dargebotene Hand, die Kinderschutzgruppe Baden und die Kinderschutzgruppe Aarau. Der Gewaltbericht hält u.a. fest, dass insbesondere zuwenig stationäre Plazierungsmöglichkeiten für gewaltbetroffene Frauen vorhanden sind, resp. für Jugendliche und Kinder vollständig fehlen. Zudem gibt es keine Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen<sup>11</sup>.

Seit 1. Januar 1993 sind durch den Regierungsrat des Kantons Aargau die Ausführungsbestimmungen zum OHG in einer Kantonalen Verordnung<sup>12</sup> festgelegt. Für den Vollzug des OHG ist der Kantonale Sozialdienst (KSD) unter der Aufsicht des Gesundheitsdepartementes (GD) zuständig. Der Regierungsrat hat zur Wahrnehmung der Aufsichtspflicht eine Begleitkommission eingesetzt<sup>13</sup>.

Die Aufgaben der Opferhilfe, so legt die Verordnung fest, sollen durch eine zentral geführte Stelle wahrgenommen werden, die fachlich selbständig arbeitet. Die Opferhilfe Aargau ist klar als Triagestelle konzipiert. Die Aufgaben der Stelle beinhalten das Leisten und Vermitteln von Soforthilfe, die Beratung der Opfer und die Abklärung und Orientierung der Opfer über das Angebot geeigneter Fachberatungsstellen. Die Leistungen der Opferhilfestelle und die Soforthilfe sind für das Opfer unentgeltlich. Des weiteren engagiert sich der KSD gemeinsam mit der OH-Stelle und weiteren Fachkräften für die geeignete Information der Öffentlichkeit. Der

---

<sup>10</sup> Kantonale Fachstelle für die Gleichstellung von Frauen und Männern: Gewalt an Frauen und Kindern im sozialen Nahraum, Bericht. Aarau 1999, S. 21.

<sup>11</sup> Ebd. S. 31.

<sup>12</sup> Regierungsrat des Kantons Aargau: Verordnung zur Bundesgesetzgebung über die Hilfe an Opfer von Straftaten vom 13. Januar 1993.

<sup>13</sup> In die Begleitkommission Opferhilfe haben folgende Institutionen und Organisationen Einsitz: Rechtsdienst Gesundheitsdepartement, Abteilung Opferhilfe Gesundheitsdepartement, Kantonspolizei Aargau, Aargauer Frauenzentrale, Evangelische Volkspartei, Dargebotene Hand und Stiftungsrat des Frauenhauses Aargau. In: Kanton Aargau: Staatskalender 1999/2000, Verzeichnis der Behörden und Amtsstellen. S. 155.



Kanton unterstützt zudem die Ausbildung der im OH-Bereich tätigen Personen.

Der Umfang der Soforthilfe ist ihrerseits in Richtlinien<sup>14</sup> definiert. Die Soforthilfe umfasst sachliche Leistungen wie 14 Tage Frauenhausaufenthalt, 5 Stunden juristische Beratung oder 10 Stunden Therapie. Die materielle Soforthilfe ist auf Fr. 200.-- festgelegt.

Im Herbst 1994 wurde die Opferhilfe Aargau, nachdem die bisherige Trägerschaft, der Weisse Ring, die Erwartungen des Kantons nicht erfüllen konnte, neu organisiert. Als Trägerschaft fungiert seither die Aargauer Frauenzentrale FZ, eine Dachorganisation von Frauenorganisationen im Aargau. Die FZ ist ein Verein, dem sowohl Frauenberufsorganisationen, wie auch politische Frauenorganisationen angeschlossen sind.

In Zusammenarbeit mit dem KSD und dem GD erarbeitete die FZ einen Leistungsauftrag. Dieser umfasst den Betrieb der Opferhilfestelle und die Entschädigung für die Trägerschaft, wofür gemäss Aussagen der Präsidentin der FZ jährlich ein Globalbudget beantragt und gesprochen wird. Im Leistungsvertrag sind folgende Aufgaben festgelegt: Vollzug des OHG als Auftrag, Soforthilfe (spezifische Kompetenzen der Stelle) und Richtlinien für weitergehende Hilfe. Bestehende Räumlichkeiten und MitarbeiterInnen übernahm die FZ vom Weissen Ring. Die Büros der Opferhilfe befinden sich nach einem Umzug 1997 an einem zentralen Ort in Aarau. Seit Mitte 1995 gibt es eine Stellenleitung und seit 1997 eine vierte MitarbeiterIn. Die Stelle wurde von 140 Stellenprozenten auf 290 Stellenprozent ausgebaut, wovon 50% für die Stellenleitung reserviert sind. Die "Zentrale Opferhilfestelle Aargau" heisst seit 1998 "Opferhilfe Aargau, Beratungsstelle für Opfer von Straftaten".

Das Team besteht aus zwei Sozialberaterinnen (je 60%) einer Sozialarbeiterin HFS (70%) und einem Juristen (50% Beratung, 50% Stellenleitung). Die Teammitglieder arbeiten nach fachlichen Kompetenzen und Neigungen. Frauen werden auf Wunsch von Frauen beraten.

Das Angebot beinhaltet gemäss Auskunft der Stelle: psychosoziale und juristische Begleitung und Beratung, Standortbestimmung, Triagearbeit, Information und Beratung von Institutionen und Fachleuten sowie Öffentlichkeitsarbeit. Die Opferhilfe Aargau ist von Montag bis Freitag zwischen 8.30 Uhr und 12.00 Uhr, 14.00 Uhr bis 17.30 Uhr geöffnet. In der übrigen Zeit bietet Nr. 143, die Dargebotene Hand (DH), rund um die Uhr telefonische Beratung und die Vermittlung von Hilfe an. Die DH hat diesbezüglich mit dem Kanton einen eigenen

---

<sup>14</sup> Gesundheitsdepartement des Kantons Aargau, Vorsteherin: Richtlinien über die Übernahme weiterer Kosten gemäss Art. 3 Abs. 4 OHG vom 1. Januar 1997, überarbeitet auf den 1. Oktober 1997. Richtlinien für die Anwendung des Opferhilfegesetzes im Kanton Aargau vom 1. März 1999.

Leistungsvertrag abgeschlossen.

Verstärkte Zusammenarbeit findet gemäss Jahresberichten 1997 und 1998<sup>15</sup> mit folgenden Institutionen und Organisationen statt: mit dem Kantonalen Sozialdienst (KSD), mit der Dargebotenen Hand (DH), mit der Kantonspolizei Aargau (KAPO), insbesondere mit dem Polizeikommando und einzelnen Polizeiposten, mit dem Frauenhaus Aargau und den Frauenhäusern in umliegenden Kantonen, mit dem Externen Psychiatrischen Dienst (EPD), mit dem Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst (KJPD).

Als weitere wichtige PartnerInnen werden von einem Mitarbeiter der Opferhilfe genannt: AnwältInnen, PsychologInnen, Frauenberatungsstellen, die Kinderschutzgruppe des Kantonsspitals Aarau sowie Beratungs- und Opferhilfestellen in Zürich, die über ein spezialisiertes Angebot verfügen.

#### **4.1.2 Informationsvermittlung**

##### ***Hol- und Bringprinzip***

Nach einem Vorfall, bzw. nachdem die BeamtInnen eine erste Befragung vor Ort vorgenommen haben, wird das Opfer zur Einvernahme auf den Posten gebracht. Handelt es sich um eine Frau oder ein Kind, wird eine Beamtin zur Einvernahme aufgeboten. In diesem Zusammenhang wird dem Opfer, nebst anderen verfahrensrechtlichen Dingen, das OHG eröffnet. Für den Umgang mit Personen, die von Gewalt oder einem Schockzustand betroffen sind, sind die BeamtInnen nach Ansicht der KAPO ausreichend psychologisch geschult. Sie müssen sich - so ist es im Dienstbefehl formuliert - um eine "verständnisvolle Aufnahme und die einführende Begleitung des Opfers" bemühen (Beamter der KAPO). Bei der Einführung des OHG wurde ein "Opferhilfe Informationsblatt"<sup>16</sup> ausgearbeitet. Die Unterschrift der Betroffenen auf diesem Blatt belegt, dass ihnen die Rechte und Möglichkeiten der Opferhilfe bekannt gegeben worden sind. Dieses Blatt wird - falls die betroffene Person damit einverstanden ist - an die Opferhilfe weitergeleitet. In jedem Fall wird das Opferhilfe Informationsblatt oder eine Kopie davon den

Untersuchungsakten beigelegt. Somit ist stets überprüfbar, ob die Betroffenen über die Opferhilfe orientiert wurden. Zusätzlich erscheint bei der Einvernahme durch die BeamtInnen auf dem Computerbildschirm eine Maske, die nochmals auf die Orientierungspflicht zum OHG

---

<sup>15</sup> FZ Frauenzentrale Aargau, Opferhilfe Aargau, Tel. 143: Jahresbericht 1997 und Jahresbericht 1998.

<sup>16</sup> Kantonspolizei Aargau: Opferhilfe Informationsblatt.

hinweist. Die befragten BeamtInnen räumen ein, dass die Gewichtung des OHG stark mit den Arbeitsbereichen der einzelnen BeamtInnen zusammenhängt. Beschäftigen sie sich mit Sexual- oder Gewaltdelikten, ist ihnen das OHG in der Regel sehr vertraut, da es auch in Zusammenhang mit dem Gerichtsverfahren eine wichtige Rolle spielt.

Es zeigt sich, dass die Betroffenen bei der Einvernahme auf dem Posten die Notwendigkeit einer Beratung häufig nicht einsehen. "Im ersten Moment, wenn das OHG eröffnet wird, verstehen die Betroffenen oft gar nicht, wozu dies nützlich sein soll," stellt eine Beamtin der Kantonspolizei fest. Insbesondere Verkehrsoffer, so die Erfahrungen der Beamtin, möchten keine Hilfe in Anspruch nehmen. Bei Verkehrsunfällen steht der materielle Schaden, der von der Haftpflichtversicherung abgedeckt wird, oft im Vordergrund. Die psychische Belastung, die ein solches Ereignis darstellt, kommt erst mit der Zeit zum Vorschein. Daher macht es Sinn, dass einige BeamtInnen den Betroffenen das Informationsblatt und das Faltblatt der Opferhilfestelle mit nach Hause geben. Dieses Verhalten hängt stark vom "Gspüri" (Beamtin KAPO) der BeamtIn ab. Daher ist es wichtig, die Wege zur Opferhilfe möglichst gangbar und offen darzustellen. Bedauert wird, dass das Faltblatt der Beratungsstelle nicht mehrsprachig vorliegt. Dies wäre aus der Sicht der befragten Beamtin sehr wünschenswert, da insbesondere Fremdsprachige oft sehr dankbar für den Hinweis auf ein Hilfsangebot sind.

Im Interview mit einer Betroffenen zeigt sich, dass sie von PolizeibeamtInnen mehrmals aufgefordert wurde, sich an die Opferhilfestelle zu wenden. Da die BeamtInnen zu ihrem persönlichen Bekanntenkreis gehörten und Frau C. selber nach und nach von zunehmenden Ängsten geplagt wurde, wandte sie sich schliesslich an die Stelle. Dies zeigt, dass mehrmalige Hinweise wichtig und nötig sein können und schlussendlich auch zum Erfolg führen.

Die Kontaktaufnahme durch die Opferhilfe erfolgt aufgrund der Zusendung des "Opferhilfe Informationsblattes" durch die Kantonspolizei Aargau. In einzelnen Fällen erfolgt der erste Kontakt telefonisch. Es gibt Fälle, in denen die Polizei bei der Opferhilfe auf dieses Vorgehen drängt. Dies erscheint dem befragten Teammitglied der Opferhilfe jedoch problematisch, da die betroffenen Personen den Hinweis auf ein Hilfsangebot als Einmischung, resp. Belästigung empfinden könnten.

Unsicherheit äussert ein Teammitglied der Stelle bezüglich der Informationsvermittlung durch die Polizei insbesondere im Bereich der Verkehrsoffer. Die Beratungsstelle muss Polizei, Untersuchungs- und Gerichtsbehörden immer wieder darauf hinweisen, wie wichtig die

---

Opferhilfe, resp. Soforthilfe für Verkehrsoffer tatsächlich ist.

In Zusammenarbeit mit dem Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst (KJPD) strebt die Opferhilfe Aargau einen Ausbau des Bringprinzips an. Bei Unfällen sollen durch die Bereitschaftsdienste (Feuerwehr, Polizei) bereits vor Ort sogenannte Debriefing-Angebote geschaffen werden. Damit könnten v.a. psychische Spätfolgen von Unfallopfern bereits rechtzeitig vermieden oder zumindest gemindert werden.

Es gelangen jedoch längst nicht alle KlientInnen durch die Polizei zur Opferhilfe Aargau. Die Interviews mit Betroffenen zeigen, dass es verschiedene Möglichkeiten und Wege gibt, zur Opferhilfestelle zu gelangen. Betroffene, welche Schutz und Hilfe im Frauenhaus gesucht haben, werden zum Gespräch mit der Opferhilfestelle geschickt. Aus der Sicht des Frauenhauses bietet dies den Vorteil, dass die Frauen dadurch bereits mit einem Beratungsangebot ausserhalb des Frauenhauses vernetzt werden. Dies ist im Hinblick auf die Nachbetreuung nach dem stationären Aufenthalt relevant. Auch zeigt sich anhand der Interviews, dass die Betroffenen von AnwältInnen, Beratungsstellen sowie der Telefonnummer 143 auf die Möglichkeit der Opferhilfeberatung aufmerksam gemacht wurden. Frau A. und Frau B. waren jedoch nicht motiviert, die Opferhilfe in Anspruch zu nehmen. Sie begründen dies mit der fehlenden Identifikationsmöglichkeit des Opferbegriffs.

Die Beratungsstelle sucht die Informationsvermittlung vermehrt über eine verstärkte Vernetzung und Zusammenarbeit mit AnbieterInnen und entsprechenden Stellen zu verbessern. So führte die Opferhilfe 1997 eine Umfrage bei PsychotherapeutInnen mit Praxisbewilligung im Kanton Aargau durch. Damit wurden zwei Ziele verfolgt: die Vertiefung des (Triage-) Angebots und die Notwendigkeit der Bekanntmachung der Stelle<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Vgl. FZ Frauenzentrale Aargau, Opferhilfe Aargau, Tel. 143: Jahresbericht 1997, S. 10.

**Öffentlichkeitsarbeit**

Die Öffentlichkeitsarbeit zielt darauf ab, auf die Opferhilfe Aargau aufmerksam zu machen und entsprechenden interessierten Stellen und Fachpersonen (AnwältInnen, PsychologInnen) die Möglichkeiten des OHG vorzustellen resp. in Erinnerung zu rufen. Das befragte Teammitglied der Stelle schätzt jedoch, dass die Opferhilfe Aargau trotz dieser Bemühungen wenig bekannt ist.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Stelle beinhaltet gemäss Aussage eines Teammitgliedes, die jährliche öffentliche Präsentation des Jahresberichtes<sup>18</sup>, das Faltblatt für Polizei und weitere Interessierte<sup>19</sup>, eine jährliche Halbtagesveranstaltung in Zusammenarbeit mit Behörden und Fachleuten, die Mitarbeit am Gewaltbericht<sup>20</sup>, resp. der Gewaltkampagne 1997, sowie bei aktuellen Fällen Stellungnahmen an die Medien. Die Öffentlichkeitsarbeit kann jedoch aus Sicht der Stelle nicht im gewünschten Ausmass geleistet werden. Dafür fehlen die Kapazitäten.

Die interviewten Betroffenen würden eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit der Opferhilfestelle begrüßen. Sie kannten zwar verschiedene Hilfsangebote, wussten jedoch zuwenig genau Bescheid über die einzelnen Dienstleistungen. Frau A. kannte sogar das Opferhilfegesetz, wusste jedoch nicht, dass sie über die Soforthilfe 14 Tage Frauenhausaufenthalt finanzieren lassen konnte. Diesbezüglich genau informiert wurden sie im Frauenhaus, resp. von der Opferhilfestelle. So wünscht sich z.B. Frau B. im Nachhinein eine zentrale Informationsstelle, welche über sämtliche Hilfs- und Beratungsangebote im Aargau Bescheid weiss. Während Frau C. von der Polizei über die Leistungen Opferhilfe aufgeklärt wurde, erfuhr sie erst durch die Opferhilfestelle, worin diese Unterstützung genau besteht. Frau A. und Frau B. wurden im Frauenhaus über die Leistungen der Opferhilfe informiert.

**Erreichbarkeit**

Alle drei Befragten waren mit der Präsenzzeit und der Erreichbarkeit der Stelle zufrieden. Die befragten Betroffenen sind sich darin einig, dass das OHG bei der Bevölkerung zuwenig bekannt ist.

---

<sup>18</sup> FZ Frauenzentrale Aargau, Opferhilfe Aargau, Tel. 143: Jahresbericht 1997 und Jahresbericht 1998.

<sup>19</sup> FZ Frauenzentrale Aargau: Opferhilfe Aargau, Beratungsstelle für Opfer von Straftaten.

<sup>20</sup> Kantonale Fachstelle für die Gleichstellung von Frauen und Männern: Gewalt an Frauen und Kindern im sozialen Nahraum, Bericht. Aarau 1999.

### **4.1.3 Koordination und Kooperation**

#### ***Zusammenarbeit OHG-relevanter Stellen***

Nach einer intensiven Aufbauphase in Kooperation mit dem Kantonalen Sozialdienst (KSD) hat die Opferhilfe Aargau nach Aussage eines Teammitgliedes eine gewisse Selbständigkeit erreicht. Die Zusammenarbeit verläuft des weiteren mit der Dargebotenen Hand, dem Frauenhaus, dem EPD und dem KJPD sowie der Kantonspolizei sehr gut. Die Abläufe zwischen den Stellen sind routiniert, das Weiterverweisen von Betroffenen klappt reibungslos. Bei der Dargebotenen Hand, deren Telefondienst von Freiwilligen geleistet wird, möchte die Opferhilfe im Bereich der Ansprachevorgaben und Vorgehensweisen am Telefon Einfluss gewinnen. Dies ist jedoch nicht sehr vordringlich und aus Kapazitätsgründen auch in nächster Zeit nicht realisierbar.

Für die Abklärung einzelner Fälle wird die Fachkompetenz der Kinderschutzgruppe Aarau beansprucht. Eine sehr unmittelbare und rasche Zusammenarbeit existiert mit dem Frauenhaus Aargau.

Aus Gründen des Datenschutzes und des Amtsgeheimnisses ist für die KAPO ein Zusammenarbeit nur mit staatlichen Stellen wirklich möglich, bei den laufenden Verfahren mit den Bezirksamtämtern. Weiter arbeitet die KAPO mit dem KJPD, mit Schulpflegern, teilweise mit ÄrztInnen, mit den Kantonsspitalern Aarau und Baden, insbesondere mit den Kinderspitälern und der Gynäkologie und auch mit der Opferhilfe zusammen. Die Intensität des Kontakts mit der Opferhilfe hat stark damit zu tun, welche Abteilung, resp. welche untersuchte Deliktgruppe, betroffen ist. Im Bereich der Sexualdelikte besteht ein recht enger Kontakt zur Opferhilfe, der manchmal auch von anderen Polizeiabteilungen stellvertretend genutzt wird. Eine Verbesserung der Zusammenarbeit wäre aus Sicht einer befragten Beamtin eher zwischen Bezirksamtämtern und Staatsanwaltschaft notwendig, damit die Strafverfahren schneller abgewickelt werden könnten. Zudem geht durch die Tatsache, dass mit der Opferhilfe und der Staatsanwaltschaft schon zwei Departemente involviert sind, Zeit verloren.

Sowohl von Seiten des Frauenhauses Aargau wie auch der Opferhilfe wird der Kantonspolizei Aargau attestiert, sie bemühe sich und sei durchaus offen für Anliegen und Zusammenarbeit im Bereich gewaltbetroffener Frauen.

Bei Verdacht auf sexuelle Übergriffe wird die Kinderschutzgruppe von der Opferhilfestelle für Abklärungen angefragt. Dies wird jedoch nicht als eigentliche Zusammenarbeit wahrgenommen. Was den Bereich der Beratung und Betreuung sowie der medizinischen Abklärung und Versorgung betrifft, ist die Kinderschutzgruppe durch ihre interdisziplinäre Zusammensetzung nach eigener Einschätzung der Opferhilfe deutlich überlegen. Die Erreichbarkeit rund um die Uhr, sowie die Möglichkeit Notfälle aufzunehmen, aber auch Beratung zu leisten, machen eine Weiterweisung an die Opferhilfe aus der Sicht des Kinderschutzes überflüssig. Es bestehen Abmachungen, die die Übernahme von Kosten durch die Opferhilfe betreffen.

Da Kinder und Jugendliche im Kanton Aargau nicht stationär (not)plaziert werden können, muss sich der Kinderschutz selber um Lösungen für die Betroffenen kümmern. Hier verfügt er über eigene Kontakte und Erfahrungen mit anderen Kinderschutzgruppen, mit verschiedenen Gemeindemitgliedern, mit Vormundschaftsbehörden, mit Sozialdiensten usw. Auch in diesem Zusammenhang vermag die Opferhilfestelle nicht zu konkurrieren.

Es besteht also zwischen Kinderschutz und Opferhilfe eine Form Arbeitsteilung, wobei die Kinderschutzgruppe nicht vom Kanton finanziert wird. "Bei der Einführung des OHG im Aargau ging der Kinderschutz vergessen", so die Aussage eines Gruppenmitgliedes. Dass die Anliegen der Kinder und Jugendlichen im Kanton bisher zu wenig beachtet wurden, ist inzwischen dank des Engagements der Kinderschutzgruppen Aarau und Baden vom Regierungsrat eingesehen worden. Der Kanton formulierte an die Kinderspitäler einen Auftrag bezüglich Kinderschutz. Damit ist jedoch weder eine personelle noch finanzielle Aufstockung der Ressourcen verbunden, so ganz im Stil "saugt es Euch selber aus den Fingern", wie es ein Mitglied der Kinderschutzgruppe ausdrückt. Seit Anfang 1999 gibt es eine vom Regierungsrat eingesetzte kantonale Kinderschutzkommission, deren Ziel es ist, die Lücken im Kinderschutz zu schliessen und die bestehenden Ansätze zu koordinieren.

Die Zusammenarbeit mit der Opferhilfe wird von einer Mitarbeiterin des Frauenhauses als sehr befriedigend bezeichnet. Da die Opferhilfe die Soforthilfe rasch sprechen kann, ist es auch für die betroffenen Frauen möglich, ohne Angst vor finanziellen Konsequenzen Schutz und Hilfe im Frauenhaus zu suchen. Für den Kontakt zum Frauenhaus ist insbesondere eine Mitarbeiterin der Opferhilfe zuständig, die für den Arbeitsbereich gewaltbetroffene Frauen spezialisiert ist. Dies erleichtert die Zusammenarbeit stark. Da die Opferhilfe die finanziellen Aspekte des Frauenhausaufenthaltes gegenüber dem KSD rechtfertigen muss, insbesondere was die Gesuche um weitergehende Hilfe anbelangt, ist das Frauenhaus von administrativen Arbeiten stark entlastet.

Da die betroffenen Frauen für die weitergehende Hilfe bei der Opferhilfe, resp. der entsprechenden Teammitarbeiterin vorsprechen müssen, lernen sie gleichzeitig das Beratungsangebot der Opferhilfestelle kennen. Dennoch fehlt aus der Sicht der befragten Frauenhausmitarbeiterin eine Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen. Daran arbeitet eine Arbeitsgruppe, welcher u.a. das Frauenhaus und die Opferhilfe angehören. Dass die Frauen die Opferhilfe als Beratungsstelle beanspruchen können, entlastet das Frauenhaus und ermöglicht eine Konzentration auf die stationäre Krisenintervention, die der wesentliche Zweck des Frauenhauses darstellt.

Die Betroffenen nehmen die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Stellen nur ansatzweise wahr. Aus der Sicht von Frau A. und Frau B. funktioniert die Zusammenarbeit Frauenhaus - Opferhilfe routiniert und rasch. Frau C. wurde von der Opferhilfe eine Psychologin vermittelt. Sie stellt fest, dass ihre Beraterin und die Psychologin miteinander in Kontakt stehen, kann diesen Austausch jedoch qualitativ nicht beurteilen.

### ***Institutionalisierte Formen der Zusammenarbeit***

#### *Innerkantonal*

Es bestehen folgende Arbeitsgruppen, Kommissionen und Projekte, welchen die Opferhilfestelle angehört:

#### Arbeitsgruppe "Gesamtkonzeption für den Akutbedarf von traumatisierten Unfallbetroffenen"

Ziel dieser Konzeption ist es, Möglichkeiten einer lückenlosen Erfassung Traumatisierter, und die Schaffung eines lückenlosen Debriefing-Angebotes<sup>21</sup> vor Ort um Spätfolgen der Ereignisse vorzubeugen. Federführend ist der KJPD.

---



Interventionsprojekt "Gewalt an Frauen und Kinder in Ehe und Partnerschaft"

Vom Regierungsrat eingesetzt als Folge, resp. Reaktion auf den Gewaltbericht<sup>22</sup>. Das Ziel des Kantons ist, bestehende Lücken im Angebot zu schliessen. Mitarbeit leisten VertreterInnen des Frauenhauses, der Polizei, der Fremdenpolizei und weitere.

Arbeitsgruppe "Beratungskonzept für gewaltbetroffene Frauen"

Initiative des Frauenhauses und der Opferhilfe Aargau mit dem Ziel, eine Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen zu schaffen.

Kantonale Kinderschutzkommission

Vom Regierungsrat eingesetzte ExpertInnenkommission in welche VertreterInnen des Kinderschutzes und weiteren ExpertInnen zusammenkommen. Ziel ist es, die bestehenden Lücken im Bereich Kinderschutz zu schliessen.

*Interkantonal*

Ein für das befragte Teammitglied der Opferhilfe wichtiger Punkt ist das Engagement der Stelle in der Regionalgruppe II, Nordwestschweiz. Diese Gruppen und Treffen dienen v.a. der Lobbyarbeit beim Bund und dem Erfahrungsaustausch.

**4.1.4 Qualitätsaspekte der Beratung*****Beratungspraxis***

Das Kernangebot der Stelle umfasst psychosoziale und juristische Begleitung und Beratung, Standortbestimmung sowie Triagearbeit. Die Bereiche Prävention, Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung können aufgrund der Arbeitsbelastung durch den bürokratischen Aufwand kaum wahrgenommen werden. Die Angestellten verfügen über langjährige Erfahrungen in Beratungsarbeit und haben verschiedene Weiterbildungen besucht, u.a. vom Bund subventionierte Opferhilfekurse an Fachhochschulen.

Laut Aussage der Opferhilfe Aargau bieten die Teammitglieder eine parteiliche, seriöse und professionell funktionierende Beratung. Diese steht im Spannungsfeld zwischen zu erbringender Leistung und der Rechtfertigung gegenüber dem Kanton als örtlichem Kostenträger. Das heisst

---

<sup>22</sup> Kantonale Fachstelle für die Gleichstellung von Frauen und Männern: Gewalt an Frauen und Kindern im sozialen Nahraum, Bericht. Aarau 1999.

auch, dass die Beratungsstelle immer bestrebt sein muss, dem Subsidiaritätsprinzip zu folgen und andere Kostenträger als den Kanton für die Hilfeleistungen zu finden.<sup>23</sup> Weiter sieht sich die Beratungsstelle mit der Tatsache konfrontiert, dass anhand der Deliktschwere das Ausmass der zu beanspruchenden Hilfeleistung nicht so ohne weiteres bemessen werden kann. Häufig lösen die Vorfälle spezifische Beeinträchtigungen aus, denen spezifische Geschichten zugrunde liegen. So kommt Verdrängtes zum Vorschein und obwohl der unmittelbare Schaden durch das Ereignis gering ist, erfordert die Kumulation von alten und neuen Problemen einen grösseren Beratungs- resp. Therapieaufwand. Dies ist gegenüber dem Kanton schwer zu begründen.

Der Spielraum der Soforthilfe wird vom befragten Teammitglied als "breit und ausreichend" betrachtet, "wir können sofort entscheiden, rasch und unbürokratisch". Das befragte Teammitglied ist der Ansicht, dass mit den vorhandenen Mitteln der Soforthilfe eine erste Abklärung durchgeführt, resp. der Bedarf an möglicher weiterer Hilfe gut abgeklärt werden kann. Es macht einen wichtigen Teil der Qualitätsaspekte der Beratung aus, dass für gewisse Erfordernisse sehr schnell eine finanzielle Sicherung durch die Soforthilfe geboten wird. Einen Mangel beim OHG stellt das befragte Teammitglied bezüglich den Vorschussleistungen fest, wenn Versicherungsleistungen nicht sofort zum Tragen kommen. Hier hat die Stelle zuwenig Möglichkeiten.

Generell erschwert Misstrauen gegenüber Betroffenen - eine Folge des Spardruckes - die Arbeit der Opferhilfe. Missbräuche der Opferhilfe werden jedoch äusserst selten festgestellt.

Die Polizei ist gemäss Aussage eines befragten Beamten in der Lage, bei der Einvernahme Krisenintervention zu leisten. Grundlage für diese Fähigkeiten werden in der Polizeischule erworben. Allerdings spielt die Erfahrung der BeamtInnen beim Umgang mit Betroffenen eine wesentliche Rolle.

Betroffene Kinder und Jugendliche werden von der Kinderschutzgruppe Aarau medizinisch, sozial und auch psychologisch aufgefangen. Falls nötig wird eine Betreuungsmöglichkeit oder Platzierung für das betroffene Kind gesucht. Für diese Aufgaben verfügt das Spital über eigenen Verbindungen, Vorgehensweisen und Kompetenzen. Die Opferhilfe muss dafür kaum beansprucht werden. Die Beratungstätigkeit der Opferhilfe Aargau ist aus Sicht der Kinderschutzgruppe nicht für Kinder und Jugendliche eingerichtet, da an die spezifische

---

<sup>23</sup> So machen z.B. die Bewohnerinnen des Frauenhauses in der Regel eine Abtretung gegenüber der Opferhilfe, damit diese die entstandenen Kosten bei Tätern einfordern kann.

Problematik von minderjährigen Betroffenen nicht gedacht wurde.

Beratungs- und Betreuungskonzepte unterscheiden sich von denjenigen der Opferhilfe. Gemäss Faltblatt der Kinderschutzgruppen<sup>24</sup> wird "möglichst rasch eine Gesamtbeurteilung der medizinischen, psychologischen und sozialen Situation" angestrebt. In die Beratung und Betreuung von Kindern und Jugendlichen sind somit stets verschiedene AkteurInnen involviert. Eine sofortige und praktische Hilfe gestaltet sich aufgrund des Minderjährigenstatus der Betroffenen schwierig. Die Mitglieder der Kinderschutzgruppen verstehen sich als SpezialistInnen, was die Betreuung und Beratung von Kindern und Jugendlichen betrifft. Ihr allgemeines Ziel ist die Sensibilisierung der Behörden für den Umgang mit dieser speziellen Betroffenenengruppe. Dieser ExpertInnenstatus gilt auch gegenüber der Opferhilfe.

Das Frauenhaus berät die Frauen bezüglich ihrer Möglichkeiten und strebt eine sofortige Vernetzung der Frauen an. In diesem Zusammenhang ist die Opferhilfestelle wichtig. Aus der Sicht des Frauenhauses könnte jedoch die Beratung und Betreuung gewaltbetroffener Frauen durch eine entsprechende Beratungsstelle vereinfacht, resp. effizienter gestaltet werden. So könnte schon vor dem Eintritt ins Frauenhaus eine Form der Beratung angeboten sowie die Nachbetreuung nach dem Austritt aus dem Frauenhaus besser wahrgenommen werden.

Frau A. schämte sich sehr, für das was ihr Mann mit ihr gemacht hatte. Sie bezeichnet sich als verstockt, glaubte nicht daran, sich bei der Beraterin aussprechen zu können. Sie befürchtete, im Beratungsgespräch in Tränen auszubrechen und nicht mehr mit dem Weinen aufhören zu können. Die Beratung und Betreuung durch die Opferhilfe stellte für sie eine grosse Erleichterung dar. Sie war in der Lage über alles, was ihr in ihrer Ehe widerfahren war, zu sprechen. Die Beraterin der Opferhilfe hatte sie als "sehr einfühlsam" erlebt. Diese habe immer Zuversicht ausgestrahlt und Mut gemacht, stets habe es Lösungsmöglichkeiten gegeben. Frau A. hat die Beratungsstelle häufig aufgesucht und viele Gespräche mit ihrer Beraterin gehabt. Diese vermittelte Frau A. das Gefühl, stets für sie da zu sein.

Frau A. ist durch ihren Frauenhausaufenthalt und die Beratung und Betreuung der Opferhilfe in der Lage, für sich und ihre Tochter Lebensperspektiven zu entwickeln und umsetzen. Ihre Geschichte ist eine Erfolgsgeschichte. Sie ist sowohl der Opferhilfe als auch dem Frauenhaus für die erfahrenen Leistungen sehr dankbar. Heute kann sie über ihre Erlebnisse sprechen, also Öffentlichkeit schaffen. Sie konnte ihre grossen Schamgefühle überwinden.

---

<sup>24</sup> Kinderklinik Aarau, Kinderabteilung Baden: Kinderschutzgruppen der Kantonsspitäler.

Für Frau B. stand die Finanzierung des Frauenhausaufenthaltes als Leistung der Opferhilfe im Vordergrund. Sie suchte die Beratungsstelle nur einmal persönlich auf. Über die Opferhilfe wurde ihr eine Therapeutin vermittelt. Telefonisch hat sie sich noch ein oder zwei mal an die Opferhilfe Aargau gewandt. Als sie wieder in ihre ursprüngliche Wohnung zurückkehrte, war sie erneut mit Drohungen ihres Ehemannes konfrontiert. Zudem hielt er sich in der Umgebung auf, schlich um Haus und Garten. Für diese Situationen hätte sie sich eine Form der Nachbegleitung gewünscht.

Frau B. war schon länger dazu entschlossen, die Scheidung einzureichen. Obwohl sie das Opferhilfegesetz kannte, wusste Frau B. nicht, dass ihr Aufenthalt im Frauenhaus von der Soforthilfe bezahlt würde. Diese Tatsache stellte für sie eine enorme Entlastung dar. Insofern beurteilt sie ihre Erfahrungen mit der Opferhilfe Aargau sehr positiv, auch wenn sie nicht viel Kontakt mit ihr hatte.

In den Augen von Frau C. war die Beraterin der Opferhilfe sehr kompetent. Auch Frau C. schämte sich dafür, was passiert war und wandte sich erst nach einigen Monaten an die Beratungsstelle. Nach dem Anruf auf der Opferhilfe fand aber sehr schnell ein erstes Gespräch statt. Die Beraterin kam mit ihr zur Gerichtsverhandlung und erledigte für sie sehr viele Schreibarbeiten. Zudem vermittelte ihr die Opferhilfe eine Therapeutin. All diese Dienstleistungen haben Frau C. sehr geholfen, mit den erlittenen Gewalttaten fertigzuwerden und ihre Ängste zu überwinden. Frau C. fühlte sich von der Beraterin ernst genommen. Ihre Einstellung gegenüber Hilfsangeboten hat sich geändert. Obwohl gewohnt, sich selber zu helfen, gibt ihr das Angebot der Opferhilfe eine grosse Sicherheit und ein Bewusstsein dafür, dass erlittene Gewalttaten ein Recht auf Hilfe miteinschliessen könnten.

### **Weiterbildung**

Das vom Bund subventionierte Aus- und Weiterbildungsangebot an Fachhochschulen wird von einem Teammitglied der Opferhilfe positiv beurteilt. Schwerpunkte sollten jedoch - seiner Ansicht nach - bei Gesprächsführungstechniken, beim Versicherungsrecht sowie bei juristischen Fragen (Strafprozessordnungen, Strafverfahren) gesetzt werden.

Seit der Einführung des OHG, wurden bisher am Polizeinstitut in Neuenburg insgesamt drei Kurse zu diesem Gesetz durchgeführt. Die Kurse haben zum Ziel, die Vermittlung des OHG an die Betroffenen bei den Einvernahmen zu verbessern. Sie werden von den befragten PolizeibeamtInnen als ausreichend beurteilt. Ausschlaggebend für den Umgang mit Betroffenen ist aus der Sicht der BeamtInnen ohnehin die Routine, die sich erst im Laufe der Praxis beim Umgang mit den Betroffenen einstellt.

Frauenhaus und Kinderschutzgruppe können das Angebot des Bundes im Bereich Opferhilfe nicht beurteilen, da sie es nicht kennen und ihre eigenen Kompetenzen bezüglich Aus- und Weiterbildungen im Umgang mit Betroffenen haben.

Aus der Sicht der Betroffenen kann das Angebot nicht beurteilt werden.

### **Monitoring**

Die Funktion der Qualitätssicherung der Opferhilfe Aargau wird zum einen von der jährlich stattfindenden Halbtagesveranstaltung zu Themen der Opferhilfe wahrgenommen. Der allgemeine Austausch und die Vertiefung einzelner Themenbereiche ermöglicht der Stelle, sich zu positionieren und Rückmeldungen zu ihrer Arbeit zu erhalten. Des weiteren nimmt die Begleitkommission Opferhilfe die Qualitätskontrolle, resp. eine Form des Monitoring war.

Diese vom Regierungsrat eingesetzte Begleitkommission Opferhilfe hat die Aufgabe, die Opferhilfestelle zu beaufsichtigen. Sie setzt sich aus VertreterInnen folgender Organisationen zusammen. Rechtsdienst des Gesundheitsdepartementes, Abteilung Opferhilfe des Gesundheitsdepartementes, Kantonspolizei Aargau, Aargauer Frauenzentrale, Evangelische Volkspartei, Dargebotene Hand und Stiftungsrat des Frauenhauses Aargau.

Das befragte Teammitglied kann sich zudem folgende Formen eines Monitorings vorstellen:

Eine statistische Datenerfassung : die "Fälle" werden bezüglich Aufwendungen in der Beratung, der Administration, der bezogenen Leistungen usw. in einem Fragebogen erfasst. Damit sollen zeitliche und auch finanzielle Rahmenbedingungen für ein optimales Funktionieren der Stelle erhoben werden.

Rücksprache mit Betroffenen: die Betroffenen erhalten Gelegenheit, sich zu den Leistungen der Opferhilfe zu äussern, indem z.B. mit ihnen ein Abschlussgespräch geführt wird.

#### 4.1.5 Zusammenfassung Kanton Aargau

Die Opferhilfe Aargau, Beratungsstelle für Opfer von Straftaten, entstand in ihrer heutigen Form durch ein starkes Engagement des Kantons und der Aargauer Frauenzentrale, mit welcher ein Leistungsvertrag abgeschlossen wurde. Sie situiert sich ideell im Bereich der professionalisierten gemeinnützigen Frauenarbeit in der Tradition der ersten Frauenbewegung. Damit geschieht eine Fokussierung auf weibliche Opfer sexueller Gewalt, welche durchaus vom OHG auch intendiert ist. Gleichzeitig ist jedoch durch die Tatsache, dass es nur eine Opferhilfestelle im Aargau geben darf<sup>25</sup> die Gefahr gross, dass andere Betroffenenengruppen wie Kinder, Jugendliche oder auch Verkehrsoffer, durch das Angebot der Stelle zuwenig angesprochen werden. In der Praxis des Kantons zeigt sich denn auch, dass eine Stelle kaum alle Bedürfnisse abdecken kann. Insofern ist die Vernetzung und Zusammenarbeit der Opferhilfe Aargau mit anderen Stellen auch auf fachlicher Ebene sehr wichtig. Im Anschluss an den Gewaltbericht und die Interventionen der Kinderschutzgruppen Aarau und Baden strebt der Kanton nun auch die Schliessung der Lücken im Bereich der Beratungs- und Hilfeleistungen an. Die Fokussierung des Kantons auf den Aufbau und die Führung einer einzigen und zentralen Opferhilfeberatungsstelle hat zwar den Vorteil, dass die Kantonalen Behörden ihre Aufsichtspflicht mit weniger Koordinationsaufwand wahrnehmen können. Andererseits muss sich die Beratungsstelle zuerst im Kontext bestehender Angebote einnisten, d.h. ihr Angebot bekanntmachen, Zusammenarbeit suchen sowie die Vernetzung mit LeistungsanbieterInnen im Sozialbereich anstreben. Formen der Zusammenarbeit müssen entwickelt und gefunden werden, bestehende Abläufe bei Hilfeleistungen z.T. verändert werden. Da im Kanton Aargau das Beratungs- und Hilfsangebot für gewaltbetroffene Menschen sehr beschränkt ist, stellt dies, wie die Praxis zeigt, keine besondere Schwierigkeit dar. Es zeigt sich, dass Betroffene häufig über Umwege an die Opferhilfe gelangen. Die Strategie der Stelle, die DienstleisterInnen im Kanton auf das Angebot aufmerksam zu machen, greift insofern, als offenbar verschiedene Stellen und Personen in der Lage sind, auf die Opferhilfe zu verweisen. Wer sich also Unterstützung holen will, sich nach Möglichkeiten erkundigt, wird das Angebot der Opferhilfe früher oder später kennenlernen. Aus der Befragung Betroffener wird zudem deutlich, dass die Identifikation mit dem Begriff Opferhilfe schwer fällt. Der Begriff umschreibt die Leistungen der Beratungsstelle ungenügend, resp. weckt falsche Assoziationen. Opfer sowie Hilfe sind mit

---

<sup>25</sup> Siehe Regierungsrat des Kantons Aargau: Verordnung zur Bundesgesetzgebung über die Hilfe an Opfer von Straftaten vom 13. Januar 1993.

Scham, Angst vor Deklassierung und Stigmatisierung verknüpft. Um so zufriedener sind die Betroffenen dann mit den erhaltenen Leistungen. Sie werden in ihren Anliegen ernst genommen, erhalten Unterstützung und werden nicht beurteilt oder bevormundet. Die Leistungen sind konkret und zielen auf unmittelbare und eine schrittweise Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten ab.

Obwohl die Polizei gesetzlich verpflichtet ist, das OHG den Betroffenen zu eröffnen und diesem Auftrag - soweit einschätzbar - auch nachkommt, wirkt der unmittelbare Hinweis auf ein Hilfsangebot für viele Betroffene abschreckend oder wird kaum wahrgenommen. Hier hat das Engagement der einzelnen BeamtInnen einen nicht zu unterschätzenden Einfluss. Aus Sicht der Polizei wäre es zudem wünschenswert, wenn die Informationen in den wichtigsten Fremdsprachen vorliegen würde.

Die Festlegung der Soforthilfe durch die Vorsteherin des Gesundheitsdepartementes gewährt der Opferhilfestelle eine grosse Autonomie und garantiert tatsächlich eine schnelle Hilfe.

## **4.2 Kanton Freiburg**

### **4.2.1 Kantonaler Kontext**

Der Kanton Freiburg umfasst gut 200'000 EinwohnerInnen und ist ländlich strukturiert und verfügt über ein grösseres Zentrum; die Stadt Freiburg (32'054 Einw.). Die Zweisprachigkeit (Französisch und Deutsch) dieses Kantons stellt u.a. für die Beratungstätigkeit eine besondere Herausforderung dar.

Der grosse Rat des Kantons Freiburg setzte das Ausführungsgesetz zum OHG auf den 1. Januar 1993 als rechtliche Grundlage für die kantonale Umsetzung in Kraft. Das Ausführungsgesetz legt die folgenden Zuständigkeiten für Behörden und Organe fest: Der Staatsrat ist u.a. für die Berichterstattung über die Verwendung der Finanzhilfe des Bundes zuständig. Die Gesundheits- und Sozialfürsorgedirektion ist die kantonale Vollzugsbehörde. Insbesondere sorgt sie für die Beratungsstellen, die gemäss OHG Sofort- und längerfristige Hilfe leisten. Eine zentrale Rolle kommt dem Kantonalen Sozialdienst zu: Er ist zuständig für finanzielle Belange, Öffentlichkeitsarbeit im Bereich der Opferhilfe und die Fachausbildung für die mit der Hilfe an Opfern betrauten Personen.

Die Kantonspolizei Freiburg - insbesondere die "brigade des mineurs et des moeurs" - übernimmt die polizeiliche Informations- und Meldepflicht und sie sorgt für die Fachausbildung der mit der Hilfe an Opfer betrauten BeamtInnen.

Im Kanton Freiburg wurde keine Kostenlimite für die materielle Soforthilfe festgelegt. Normalerweise kann eine Soforthilfe von 30 Tagen Frauenhausaufenthalt und eine juristische Beratung von der Beratungsstelle direkt gutgesprochen werden. Für die anderen materiellen Ausgaben im Rahmen der Soforthilfe muss von den OHG-BeraterInnen ein Gesuch an den kantonalen Sozialdienst gestellt werden.

Die Beratungsstellen in Freiburg wurden alle in bereits bestehende Institutionen und Organisationen eingegliedert. Es gibt drei OHG-Beratungsstellen: Diejenige für Kinder und Jugendliche im Jugendamt (seit 1996), eine für alle Frauen, welche Opfer von Straftaten wurden, im Frauenhaus (seit 1993) und eine für Männer und Verkehrsoffer im psychosozialen Zentrum (seit 1993). Die letzten beiden wurden im Rahmen dieser Studie untersucht und sollen deshalb im Folgenden näher vorgestellt werden.



Das Frauenhaus Freiburg entstand aus der zweiten Frauenbewegung und wurde 1984 als Verein gegründet. Bei der Einführung des OHG bewarben sich Frauenhausmitarbeiterinnen beim Kantonalen Sozialdienst, eine OHG-Beratungsstelle für Frauen zu eröffnen, was auch bewilligt wurde.

Im Team des Frauenhauses und der OHG-Beratungsstelle für Frauen arbeiten vier Frauen mit einem Pensum von 55-80 Stellenprozenten. Zusätzlich arbeitet eine Frau, die speziell für Kinder verantwortlich ist, zu 40% im Frauenhaus. Weiter gibt es noch zwei Stellvertreterinnen (20-25%) und neun sogenannte Nachtfrauen, die nachts und am Wochenende arbeiten.

Das Frauenhaus bietet einen Telefondienst, Beratung und Unterstützung und Unterkunft für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder rund um die Uhr. Das Frauenhaus leistet zudem im Rahmen der Soforthilfe allgemeine psychosoziale Unterstützung und juristische Beratung. Es vermittelt ärztlich Hilfe, materielle Hilfe, Therapien und AnwältInnen.

Die OHG-Beratungsstelle für Frauen befindet sich an zentraler Lage in der Stadt Freiburg. Die Beratungsstelle kooperiert mit der Kantonspolizei, dem Kantonsspital, HausärztInnen, JuristInnen, TherapeutInnen, Sozialdiensten, dem kantonalen Jugendamt und dem Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst (KJPD). Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit verfügen das Frauenhaus und die OHG-Beratungsstelle für Frauen über einen Faltprospekt, die kantonale OHG-Broschüre und einen Jahresbericht. Zusätzlich haben die Frauenhausmitarbeiterinnen regelmässige Auftritte in verschiedenen Medien (Presse, Radio, Fernsehen). Aus Anlass des zehnjährigen Jubiläums trat das Frauenhaus 1996 vermehrt in der Öffentlichkeit auf (Presseveranstaltung, Tischsets in Restaurants, Kartonschilder in Bussen). 1997 nahmen Mitarbeiterinnen des Frauenhauses an der nationalen "Halt-Gewalt-Kampagne" und 1998 am kantonalen OHG-Informationstag teil.

Bei der Einführung des Opferhilfegesetzes 1993 wurde aufgrund eines Mandates der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Freiburg eine OHG-Beratungsstelle innerhalb des seit 1969 bestehenden psychosozialen Zentrums eingerichtet.

Das psychosoziale Zentrum ist rund um die Uhr erreichbar. Die Stelle ist zu Bürozeiten besetzt und für Anrufe nachts oder am Wochenende hat sie ein Abkommen mit der Dargebotenen Hand (Biel). Diese OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer bietet in erster Linie psychosoziale Beratung und finanzielle Soforthilfe an und gibt erste juristische Informationen ab. Offiziell ist die Beratungsstelle auf Männer und Verkehrsoffer spezialisiert, es werden aber auch Frauen und Kinder beraten, die keine Verkehrsoffer sind. Das Team der OHG-

Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer besteht aus zwei Mitarbeitern, die zusammen etwa 80% für die Opferhilfe tätig sind und je nach weitere Aufgaben im Rahmen des psychosozialen Zentrums übernehmen.

Das psychosoziale Zentrum liegt in einem relativ zentralen Wohnquartier in der Stadt Freiburg. Die OHG-Beratungsstelle kooperiert intern im psychosozialen Zentrum, des weiteren mit der Kantonspolizei, dem Kantonsspital, ASADE (Verein für erwachsene Opfer sexueller Misshandlung in der Kindheit), AnwältInnen, ÄrztInnen und TherapeutInnen.

Die Öffentlichkeitsarbeit der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer beschränkt sich auf die Abgabe der kantonalen OHG-Broschüre und einem alljährlichen Tag der offenen Türe im psychosozialen Zentrum. Am kantonalen OHG-Informationstag 1998 war die OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer auch beteiligt.

#### **4.2.2 Informationsvermittlung**

##### ***Hol- und Bringprinzip***

Seit der Einführung des OHG wurde die mündliche Einvernahme bei der Kantonspolizei um die Frage ergänzt: "Wir informieren Sie, dass es ein Gesetz zugunsten von Opfern gibt. Möchten Sie, dass wir Ihren Namen an eine Beratungsstelle weitergeben?" Wenn es sich um einen Fall von sexueller Gewalt handelt, wird auch noch die zusätzliche Frage gestellt, ob das Opfer von einer Person gleichen Geschlechts angehört werden will (Richter oder Richterin). Wünscht eine betroffene Person eine Vermittlung, sendet die Polizei per Fax oder per Post ein Formular mit Adresse, Name und Geburtsdatum des Opfers an die zuständige Beratungsstelle und behält selber eine Kopie des Formulars. Ansonsten bleibt das Original bei der Kantonspolizei.

Frau E. erfuhr bei der Anzeigeerstattung wegen Vergewaltigung bei der Polizei, dass es die Opferberatungsstelle für Frauen gibt. Die Information durch die Polizei sei sehr knapp gewesen und sie hätte erst nach der persönlichen Konsultation eines Bekannten, der bei der Kantonspolizei Freiburg arbeitet, den Schritt gewagt, die Beratungsstelle aufzusuchen. Frau E. würde von der Polizei erwarten, dass sie ausführlichere Informationen darüber abliefern, was die OHG-Beratungsstellen genau anbieten.

Die OHG-BeraterInnen nehmen, nachdem sie eine Meldung der Polizei erhalten haben, Kontakt auf mit der betroffenen Person. Der Kontakt wird normalerweise telefonisch hergestellt, in besonders heiklen Fällen auch schriftlich. Dies geschieht z.B. im Falle eines Todesfalles in einer Familie (indirekte Verkehrsoffer), weil ein Telefonanruf für Trauernde einen zu grossen Eingriff in die Privatsphäre darstellen kann, oder bei sexuellem Missbrauch von Kindern, um zu verhindern, dass womöglich der Täter den Anruf entgegennimmt.

Die Informationsvermittlung an Opfer gemäss OHG verläuft keineswegs immer nach dem Bringprinzip. Fast ebenso typisch erscheinen Fälle, in denen Betroffene vom OHG-Beratungsangebot eher zufällig erfahren, d.h. über Personen, die keiner Informationspflicht unterstehen. Betroffene werden beispielsweise von Verwandten, Bekannten, Fachleuten (ÄrztInnen, AnwältInnen, LehrerInnen, PsychiaterInnen etc.), vom Kantonalen Sozialdienst, mittels einem Zeitungsinserat, über die Telefonnummern 111 (Auskunft) oder 143 (Dargebotene Hand) über OHG-Beratungsstellen informiert. Diese Personen vermitteln die Betroffenen daraufhin an eine OHG-Beratungsstelle oder sie nehmen selber per Telefon den Kontakt auf.

Frau D. hat durch ihre Mutter erfahren, dass es die OHG-Beratungsstelle für Frauen gibt. Es kostete sie aber einige Überwindung, diese aufzusuchen, da sie mit anderen Beratungsstellen (Berufsberatung) schon schlechte Erfahrungen gemacht hatte.

Im Nachhinein waren Frau D. und Frau E. sehr zufrieden mit den Informationen zum OHG, die sie bei der OHG-Beratungsstelle für Frauen erhalten hatten.

Im Kantonsspital Freiburg gibt es keine einheitliche Informationspolitik in Bezug auf die Opferhilfe. Im Notfalldienst sind es vorwiegend Krankenschwestern, die betroffene PatientInnen mündlich über das OHG informieren und ihnen ein Informationsblatt mit der Adresse der passenden Opferberatungsstelle (Kinder und Jugendliche; Frauen oder Männer und Verkehrsoffer) aushändigen. Interessant ist es zu erwähnen, dass eine Krankenschwester im Jahresbericht (1997) des Frauenhauses Freiburg einen Artikel mit dem Titel "Constat de coups - Constat de détresse" (Befund von Schlägen - Befund von Misshandlung) geschrieben hat, in dem über die Praxis im Bereich Opferhilfe im Notfalldienst berichtet wird. Die ÄrztInnen beschränken sich im Allgemeinen auf die medizinischen Hilfeleistungen. Auch unter den Krankenschwestern gibt es solche, die sich mehr und andere, die sich weniger für psychosoziale Themen und die Opferhilfe interessieren ("De toute façon dans une équipe il y a toujours des personnes qui sont plus penchées vers le social que d'autres." Krankenschwester, Notfalldienst, Kantonsspital Freiburg). Die Informationsvermittlung im Spital ist also vom

Engagement Einzelner abhängig. Die Information verläuft auch aus anderen Gründen nicht immer lückenlos. Vor allem bei Verkehrsoptionen kommt es vor, dass sie den Notfalldienst wieder verlassen oder in die stationäre Abteilung verlegt werden, bevor sie über das OHG informiert worden sind. Ein Teammitglied des Notfalldienstes vermutet, dass auch die Abteilungen Gynäkologie und Pädiatrie des Kantonsspitals über die Opferhilfe informiert sind bzw. informieren.

Die kantonale Broschüre mit Adressen und Informationen zum OHG wird bei allen Beratungsstellen und bei der Polizei aufgelegt. Bis der Wartesaal des Notfalldienstes des Kantonsspitals wegen Platzmangel abgeschafft wurde, lagen die Broschüren auch dort bereit. Die kantonale OHG-Broschüre ist, wie das ganze Informationsmaterial im Kanton Freiburg, in Französisch und Deutsch verfasst.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Die OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoptionen leistet praktisch keine Öffentlichkeitsarbeit und ist dazu gemäss dem kantonalen Ausführungsgesetz auch nicht verpflichtet. Eine Ausnahme stellt der alljährliche Tag der offenen Türe des psychosozialen Zentrums dar, der sich an LehrerInnen, SozialarbeiterInnen, Krankenschwestern, AnwältInnen, HausärztInnen und andere Fachleute richtet. Erwähnenswert ist, dass sich einer der Berater der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoptionen auch auf wissenschaftlicher Ebene mit dem Thema Opferhilfe auseinandersetzt.

Offiziell zuständig für die Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen des OHG ist die Kantonale OHG-Koordinationsstelle des Sozialdienstes. 1998 organisierte sie einen Kantonalen Informationstag, der sich an Fachleute richtete. An diesem Informationstag haben auch OHG-BeraterInnen, Polizei- und SpitalvertreterInnen teilgenommen. Es konnte ein Austausch unter Fachleuten stattfinden, Informationslücken gefüllt werden und aus Sicht der Polizei hatte dieser Tag auch präventiven Charakter für die Opferhilfe. Die OHG-Beratungsstellen stellten in den Monaten nach diesem Ereignis einen markanten Nachfrageanstieg fest, ein Phänomen, das auch nach anderen öffentlichen Auftritten bemerkt wurde. Voraussichtlich wird im Jahre 2000 wieder ein Informationstag durchgeführt.

Die Mitarbeiterinnen des Frauenhauses und der OHG-Beratungsstelle sind sehr aktiv in Sachen Öffentlichkeitsarbeit. Sie achten darauf, dass sie auf Drucksachen immer beide Namen - Frauenhaus und OHG-Beratungsstelle für Frauen - erwähnen. Einerseits ist es ihnen ein Anliegen, zu kommunizieren, dass die OHG-Beratungsstelle für Frauen für alle Frauen und nicht nur für "geschlagene Frauen" offen ist, was ein häufiges Missverständnis darstellt. Die OHG-Beratungsstelle für Frauen verhilft dem Frauenhaus andererseits auch zu mehr Anerkennung von Leuten, die vorher das Vorurteil hegten, die Mitarbeiterinnen des Frauenhauses seien Extremfeministinnen und als Fachfrauen nicht wirklich ernst zu nehmen.

Ein neuer Prospekt für das Frauenhaus soll in ca. neun verschiedenen Sprachen gedruckt werden (Französisch, Deutsch, Italienisch, Türkisch, Albanisch, Serbokroatisch, Portugiesisch, Spanisch, Englisch). Jedes Jahr geben das Frauenhaus und die OHG-Beratungsstelle für Frauen gemeinsam einen umfangreichen und informativen Jahresbericht heraus. Über tausend Exemplare werden jedes Jahr sehr breit im Kanton verschickt (an Fachleute, Polizei, Spitäler, Verwaltung, etc.).

Die OHG-Beratungsstellen werden auch in einer Broschüre mit dem Titel "Misshandlungen und sexuelle Ausbeutung von Kindern - an wen kann man sich wenden im Kanton Freiburg?" erwähnt, die der Kantonale Sozialdienst herausgibt. Von den drei OHG-Beratungsstellen in Freiburg ist erst die Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche im Internet vertreten.<sup>26</sup>

Frau D. war erstaunt, dass sich die OHG-Beratungsstelle für Frauen so nahe der Schule befindet, die sie selber besucht hatte, und sie sie dennoch nicht kannte. Auch Frau E. ist der Meinung, dass das OHG zu wenig bekannt ist in der Bevölkerung. Sie schlagen vor, dass OHG-Broschüren auch in Schulen und Arztpraxen aufgelegt werden und dass Fachleute vermehrt im Fernsehen auftreten.

### ***Erreichbarkeit***

Die OHG-Beratungsstelle für Frauen ist nach Einschätzung von Betroffenen sowohl räumlich wie auch zeitlich gut erreichbar. Aufgrund der Lage, der Öffnungszeiten und dem Engagement der Berater kann davon ausgegangen werden, dass dies auch für die OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer gilt.

---

<sup>26</sup> Informationen für Jugendliche in der Französischen Schweiz: [www.ciao.ch](http://www.ciao.ch).

Frau D. und Frau E. sagen, die Mitarbeiterinnen der OHG-Beratungsstelle für Frauen seien relativ flexibel, so dass es auch möglich sei, beispielsweise mal über Mittag in die Beratung zu gehen, und sie könnten das Gefühl vermitteln, für einem da zu sein.

#### **4.2.3 Koordination und Kooperation**

##### ***Zusammenarbeit OHG-relevanter AkteurlInnen***

Sowohl die Beraterinnen der OHG-Beratungsstelle für Frauen als auch die Berater der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer leisten vor allem psychosoziale Hilfe im Rahmen der Soforthilfe, vermitteln juristische Basisinformationen zum OHG und leisten materielle Hilfe. Die einzelnen Opferhilfeberatungsstellen verfügen über kein eigenes Budget und müssen für materielle Hilfeleistungen jeweils einen Antrag an den Kantonalen Sozialdienst stellen. Für medizinische und fundierte juristische Hilfe leiten sie die Betroffenen an ÄrztInnen (Spital oder HausärztInnen) und AnwältInnen weiter. Für Therapien werden PsychologInnen und PsychiaterInnen vermittelt. Beim ersten Kontakt mit Betroffenen geht es zunächst darum, Bedürfnisse abzuklären.

Frau D. und Frau E. wurde je ein Anwalt und Frau E. zusätzlich eine Therapeutin vermittelt. Diese Vermittlung durch die OHG-Beratungsstelle für Frauen schätzten sie sehr, da es für sie selber schwierig gewesen wäre, für ihren Fall spezialisierte Fachpersonen zu finden. Frau D. war auch froh darum, dass sie von einer Mitarbeiterin der OHG-Beratungsstelle für Frauen zum ersten Beratungsgespräch mit dem Anwalt begleitet wurde, da sie sich so sicherer fühlen konnte.

Die Kooperation zwischen den OHG-Beratungsstellen beschränkt sich auf der informellen Ebene auf Kontaktaufnahmen, die notwendig sind, wenn verschiedene Stellen in denselben Opferhilfefall involviert sind oder eine betroffene Person an eine andere Stelle weitergeleitet werden muss. Beides kommt aber eher selten vor.

Eine Zusammenarbeit besteht zwischen der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer und ASADE (Adultes sexuellement abusés durant l'enfance), einem Freiburger Verein, der sich für erwachsene Opfer sexueller Misshandlung in der Kindheit einsetzt. Es wurden beispielsweise gemeinsam Massstäbe ausgearbeitet über die Art und Weise, wie ein Erstkontakt und die weitere Hilfe für Opfer aussehen sollen.

Die Zusammenarbeit mit der Polizei wird von Seiten des Frauenhauses und der OHG-

Beratungsstelle für Frauen so eingeschätzt, dass die Polizei vor allem von der Arbeit der Frauenhausmitarbeiterinnen und OHG-Beraterinnen profitiert. In Notfällen werden die Mitarbeiterinnen der OHG-Stelle für Frauen und des Frauenhauses sogar persönlich auf den Polizeiposten gerufen. Es sei auch schon der Eindruck entstanden, dass sich die Polizei selber vor gewalttätigen Männern fürchte, und die Frauen der OHG-Beratungsstelle und des Frauenhauses dann als "Retterinnen in der Not" gerufen würden. Auch die Mitarbeiter der Beratungsstelle für Männer und Verkehrsofopfer kritisieren, dass sie von der Polizei manchmal relativ kurzfristig gerufen werden, um ein Debriefing mit einem Opfer durchzuführen. Es komme vor - erzählt ein Teammitglied der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsofopfer -, dass schon relativ viel Geschirr zerbrochen sei, weil sich ein Opfer ganz alleine durchzuschlagen versucht habe (z.B. bezüglich Versicherungen), bis es eine professionelle Soforthilfe erhalte und unterstützt werde bei der Verarbeitung der Traumatisierung. Die Opfer müssten zum Teil nach einer Gewalttat Stunden auf dem Polizeiposten verbringen und verstünden nicht, was mit ihnen geschehe, da sie doch unschuldig seien. Die MitarbeiterInnen der Beratungsstellen merken an, eine tatsächlich rasche Soforthilfe leisten zu wollen und deshalb darauf angewiesen zu sein, dass sie von der Polizei frühzeitig informiert werden.

Aus der Sicht der OHG-Beraterinnen für Frauen hat sich die Zusammenarbeit mit der Polizei in den letzten Jahren aber verbessert und sie läuft ihrer Ansicht nach heute recht gut.

Die Mitarbeiter der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsofopfer lassen sich im Fall von tödlich verlaufenen Verkehrsunfällen informell per Telefon von der Polizei näher informieren, z.B. darüber, wer die verstorbene Person und die nächsten Angehörigen waren. Dies ist nötig, weil die offiziellen Formulare der Polizei sehr knapp gehalten sind.

Sowohl die Polizei als auch der Notfalldienst des Kantonsspitals arbeiteten schon vor der Einführung des OHG mit dem Frauenhaus zusammen. Seit 1993 verstärkte sich das Bewusstsein des Spitalpersonals in Bezug auf die Opferhilfe und es werden auch Opfer an die OHG-Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche und für Männer und Verkehrsofopfer vermittelt. Allerdings steckt diese Zusammenarbeit noch in den Kinderschuhen und könnte, wie ein Mitarbeiter der Beratungsstelle für Männer und Verkehrsofopfer sagt, ausgebaut werden. Eine Krankenschwester des Notfalldienstes erwähnt, dass die Sensibilisierung des Spitalpersonals gegenüber männlichen Opfern mangelhaft sei. Auch die Zusammenarbeit zwischen Spital und Polizei müsste ihrer Meinung nach verbessert werden, da sie sich auf einen relativ formalisierten Kontakt beschränkt. Die befragte Krankenschwester meint auch, dass es ziemlich häufig vorkomme, dass die Polizei Opfer gemäss OHG zum Notfalldienst bringe. Die

BeamtInnen würden jeweils nicht gerade mit offenen Armen empfangen, weil die Räumlichkeiten des Notfalldienstes recht eng seien und die PolizistInnen meistens lange warten müssten.

### ***Institutionalisierte Formen der Zusammenarbeit***

Die *innerkantonale* Zusammenarbeit wird im Kanton Freiburg von der zentralen OHG-Koordinationsstelle organisiert. Es gibt zwei institutionalisierte Gefässe der Kooperation: die Zusammenkünfte von VertreterInnen der drei kantonalen OHG-Beratungsstellen und die Kantonale OHG-Kommission, in der neben den OHG-BeraterInnen noch weitere Fachleute vertreten sind. Der Stellenwert dieser Zusammenarbeit wird zwar als relativ gering eingeschätzt, dennoch wird dieser fachliche Austausch geschätzt.

Die Beratungsstellen für Frauen und für Männer und Verkehrsoffer sind beide interkantonale in der Regionalgruppe (Region 2) und im Netzwerk der OHG-BeraterInnen der Französischen Schweiz COROLA ("Coordination Romande des Practiciens des Centres LAVI") vertreten. Trotz zusätzlichem Aufwand wegen der Sitzungen wird die Arbeit, die dort geleistet wird als wichtig angesehen. Wegen der föderalistischen Umsetzung des OHG ist die interkantonale Diskussion manchmal schwierig ("aber bei uns ist das ganz anders") und dreht sich häufig um Detailfragen. Eine Vereinheitlichung der Opferhilfe-Praxis würde deshalb begrüsst. Auch aus der Sicht des befragten Polizeivertreters wäre es nötig, dass Opfer in der ganzen Schweiz die selben Rechte hätten und in allen Kantonen gleich behandelt würden.

Fälle von "Opfertourismus" gab es bisher keine im Kanton Freiburg und OHG-BeraterInnen meinen, dass eine solche Tendenz eher vom Kanton Bern befürchtet werde. In Freiburg hingegen wird das Thema Opfertourismus als ärgerlich empfunden. "La première fois que je l'ai (tourisme de victimes) entendue à Interlaken ça a provoqué une montée d'adrénaline en moi. C'était en 1994." (Teammitglied, OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer).



#### **4.2.4 Qualitätsaspekte der Beratung**

##### ***Beratungspraxis***

Sowohl bei der OHG-Beratungsstelle für Frauen wie auch bei jener für Männer und Verkehrsoffer besteht das Problem, dass gewisse Vorurteile eine Hemmschwelle für Betroffene bedeuten, sich bei diesen Stellen zu melden. Da sich die OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer im psychosozialen Zentrum befindet, haben manche Leute das Gefühl, sie müssten sich in psychiatrische Behandlung begeben, wenn sie sich bei der Opferhilfestelle melden. Gegenüber der OHG-Beratungsstelle für Frauen, die sich im Frauenhaus befindet, besteht das Vorurteil, dass diese Einrichtung ausschliesslich für "geschlagene Frauen" sei, und so werden andere Opfer von Gewalt abgeschreckt.

Dass sich die Beratungsstelle, die offiziell für Männer und Verkehrsoffer zuständig ist, auch noch um andere Opfer kümmert (Frauen und Kinder, die keine Verkehrsoffer sind), wird als eine Bereicherung und nicht als Nachteil angeschaut. Bei einer Spezialisierung auf eine Gruppe, wird zugestanden, wäre die Beratung allerdings eventuell effektiver. In der momentanen Situation sind die beiden Berater auf die Unterstützung von weiteren Fachleuten und JuristInnen angewiesen. Dieses unspezifische Beratungsangebot bietet die Möglichkeit, dass sich z.B. eine Frau für eine Beratung zuerst an das Frauenhaus wendet und dann zu der Beratung im psycho-sozialen Zentrum wechselt. Diese Wahlmöglichkeit in Bezug auf die Beratung wird von Seiten der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer als positiv gewertet, da sie das Ziel unterstützt, dass eine betroffene Person die Beratung findet, die ihr zusagt.

Bei der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer wird bedauert, dass sie im Moment keine Frau im Beraterteam mehr haben. Die gegenwärtigen Berater decken immerhin die beiden in Freiburg gesprochenen Sprachen Französisch und Deutsch ab. Bei der OHG-Beratungsstelle für Frauen gibt es ebenfalls französisch- und deutschsprachige Beraterinnen und die Geschlechterfrage stellt sich hier nicht. Von der OHG-Beratungsstelle für Frauen wird es als zusätzlich wichtiges Qualitätsmerkmal der Beratung angesehen, dass auch Frauen, die nicht Französisch oder Deutsch sprechen, eine adäquate Hilfe erhalten. Ob die Sprache für gewisse Frauen ein Hindernis bedeutet, sich für eine OHG-Beratung anzumelden, ist schwierig abzuschätzen.

Die beiden evaluierten Beratungsstellen sehen beide ein Problem darin, dass sich im Kanton Freiburg viele Opfer zuerst bei der Polizei melden, bevor sie fundiert über ihre Rechte und die

möglichen Konsequenzen einer Anzeige informiert werden. Viele Betroffene sind sich nicht im Klaren darüber, dass die Äusserung eines Officialdeliktes gegenüber der Polizei einen jahrelangen juristischen Prozess nach sich zieht, der für die Opfer eine erhebliche zusätzliche psychische Belastung bedeutet. Die Soforthilfe müsste demnach vorher einsetzen. In Städten, in denen es ein Nottelefon gibt, sei es eher so, dass sich die Opfer zuerst bei einer Beratungsstelle melden würden, bevor sie gegebenenfalls bei der Polizei Anzeige erstatten würden. Von Seiten der BeraterInnen wird der Wunsch ausgedrückt, schneller handeln zu können. Gewünscht wird zum Beispiel, dass bereits auf dem Polizeiposten eine OHG-Beratungsperson ein Debriefing mit einem Opfer von Gewalt machen könnte und somit tatsächliche Soforthilfe leisten könnte. Zur schnellen Intervention gehört auch die Möglichkeit, in Notfällen sofort an Fachleute weiterverweisen zu können, was normalerweise auch möglich ist.

Die Arbeit im Frauenhaus und bei der OHG-Beratungsstelle für Frauen nimmt in den letzten Jahren konstant zu, d.h. die Zahl der Übernachtungen im Frauenhaus und diejenigen der Frauen, die in die Beratung kommen, steigt an. Zudem nimmt die Arbeit auch dadurch zu, dass sich die Begleitung von Frauen während dem Strafprozess über mehrere Jahre hinziehen kann, so dass zusammen mit neuen Fällen eine Kumulierung stattfindet. Um den Arbeitsaufwand auch in Zukunft bewältigen zu können, wird nun das Team um eine Stelle erweitert.

Von verschiedenen BeraterInnen wird befürchtet, dass die Beendigung der Aufbauhilfe durch den Bund eine Verschlechterung der Opferhilfe mit sich bringen könnte, wenn der Kanton nicht genügend eigene finanzielle Mittel bereitstellt: eine bürokratischere Zusammenarbeit mit dem Kanton, weniger Zahlungen an Opfer (Genugtuungen und Entschädigungen), nur noch 14 Tage bezahlter Frauenhausaufenthalt im Rahmen der Soforthilfe, Ausschluss der Verkehrsoffer und der indirekten Opfer aus dem OHG etc. wären Reduktionen mit einschneidender Wirkung. "La collaboration risque de devenir moins humaine et plus administrative." meint ein Teammitglied der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer.

Für Frau E. und Frau D. war die Beratung durch die OHG-Beratungsstelle für Frauen eine grosse Hilfe. Ein Aspekt, den sie besonders wichtig finden, ist die Einfühlsamkeit der Beraterinnen, die sich in die Opfer hineinversetzen könnten und wüssten wovon sie redeten. "Dass sie einem das Gefühl gab, dass man verstanden wird, das fand ich sehr wichtig." (Frau D., Betroffene). Betont wurde auch, dass es eine gute Erfahrung war, dass eine neutrale Person da war, ohne zu verurteilen. Obwohl sie zweisprachig ist, fand es Frau D. besonders gut, dass die Beratung auch in Deutsch angeboten werde, da ihr diese Sprache näher liege als das Französische. Frau E. meint, dass sie es geschätzt hätte, wenn sich die Beraterinnen auch

nach der Gerichtsverhandlung mal bei ihr gemeldet hätten und einfach mal nachgefragt hätten, wie es so geht.

Aus der Perspektive des Polizeivertreters hat das OHG den Vorteil, dass Opfern von Gewalt sofort Hilfe vermittelt werden kann. Ein weiterer Vorteil bieten die OHG-Beratungsstellen, die der Polizei während 24 Stunden Entlastung bieten. Das Verständnis für die Opfer sei bei der Polizei seit der Einführung des OHG gewachsen. Es herrschten heute weniger Vorurteile und der täterzentrierte Blickwinkel konnte teilweise überwunden werden.

### **Weiterbildung**

Die Aus- und Weiterbildung ist als ein wichtiges Qualitätskriterium für die Soforthilfe zu betrachten. Bei den OHG-Beratungsstellen für Frauen und für Männer und Verkehrsopfer arbeiten vorwiegend SozialarbeiterInnen als BeraterInnen. Die deutschsprachigen BeraterInnen besuchen OHG-spezifische Weiterbildungskurse an verschiedenen Fachhochschulen (Bern, Luzern, Solothurn), manchmal auch Kurse in der Romandie (Genf, Lausanne). Von einer Beraterin wird bedauert, dass der Post-Graduate-Kurs in Opferhilfe an der Fachhochschule in Bern nicht zustande gekommen ist. Die französischsprachigen OHG-BeraterInnen besuchen die Kurse des CEFOC (Centre d'études et de formation continue pour travailleurs sociaux). Das Kursangebot im Opferhilfebereich ist in der Deutschschweiz wesentlich grösser als in der französischen Schweiz. Sowohl in der Deutschschweiz als auch in der Romandie wird das OHG-Weiterbildungsangebot als gut, wenn auch als etwas zu breit und zu wenig tiefgreifend angeschaut.

Die Polizei ist ebenso wie die Beratungsstellen dazu gezwungen, sowohl französischsprachiges wie auch deutschsprachiges Personal einzustellen, um der Zweisprachigkeit im Kanton Freiburg gerecht zu werden. Kurse zur Aus- und Weiterbildung von PolizistInnen im Bereich Opferhilfe werden durch das Schweizerische Polizeiinstitut Neuenburg durchgeführt. Diese Kurse besuchen die PolizistInnen der "brigade des mineurs et des moeurs". Auf kantonaler Ebene wurde in Freiburg zunächst einmal eine halbtägige Schulung über die allgemeinen Implikationen des OHG für 50 PolizistInnen durchgeführt. Diese Basisinformationen waren ungenügend, wie die Polizei schnell feststellte. Deshalb wurde in Zusammenarbeit mit dem Juristen der Polizei ein Informationsblatt gestaltet, auf dem in Deutsch und Französisch erläutert wird, was ein Opfer gemäss OHG ist. Dieses Informationsblatt wurde dann an die 400 KantonspolizistInnen aller acht Bezirke der Polizei in Freiburg abgegeben. Anschliessend wurde für alle BeamtInnen

ein Kurs über die Frage des Opferbegriffes durchgeführt. Das Ziel war, den PolizistInnen konkrete Informationen zu vermitteln für die Entscheidung, wann es sich um ein Opfer gemäss OHG handelt und wann nicht. Diese Frage stellt für die Polizei immer wieder ein Problem dar, insbesondere im Strassenverkehr. Die Polizei verfährt so, dass bei schweren Unfällen oder im Zweifelsfall immer Informationen zum OHG abgegeben werden.

Nach Einschätzung der befragten Person ist das Ausbildungsangebot der Polizei im Bereich Opferhilfe ausreichend. Allerdings muss eine dauernde Weiterbildung stattfinden. Das Problem liegt darin, dass es PolizistInnen gibt, die sich weiterbilden wollen und andere, die sich nicht dafür interessieren.

Bei der Aus- und Weiterbildung von PolizistInnen werden von Seiten der OHG-BeraterInnen Lücken festgestellt: Unter PolizistInnen werde Gewalt gegen Frauen immer noch häufig als Krach in der Familie oder Privatangelegenheit abgetan. Zudem wird eine gewisse Hilflosigkeit gegenüber dem Täter festgestellt.

Frau E., die bei der Polizei Anzeige wegen Vergewaltigung erstattete, beurteilt die Einvernahme als äusserst unangenehm. Obwohl sie von einer Frau verhört wurde, wurde sie sehr uneinfühlsam und schonungslos direkt befragt. Sie fände es wichtig, dass die PolizistInnen psychologisch geschult würden, damit sie Opfer von Gewalt feinfühlig und diplomatischer empfangen würden. Für die Betroffene brauchte es grosse Überwindung, um überhaupt Anzeige zu erstatten, und sie fände es deshalb angemessen, dass von der Polizei mehr Ermutigung und Unterstützung vermittelt würde.

Nach Meinung von OHG-BeraterInnen müsste sich sowohl die Polizei als auch das Spital vermehrt mit dem Thema Opferhilfe auseinandersetzen, um im konkreten Fall besser vorbereitet zu sein.

Ein offizielles Weiterbildungsangebot im Bereich der Opferhilfe steht den Spitalangestellten nicht zur Verfügung. Aus der Perspektive des Notfalldienstes würde eine klare Definition der Rolle der Krankenschwestern und eine gleichmässig verteilte Wissensbasis im Rahmen der Soforthilfe eine Qualitätsverbesserung mit sich bringen. "Par exemple, si je prends l'équipe avec laquelle je travaille, tout le monde n'a pas la même information" (Krankenschwester, Notfalldienst des Kantonsspital Freiburg). Eine Weiterbildung zum OHG müsste aber auch die ÄrztInnen miteinbeziehen. Wenn sie besser informiert wären, könnten sie auch zu einer verbesserten Zusammenarbeit in der Soforthilfe beitragen, da die Arbeit der Krankenschwestern sehr stark von der der ÄrztInnen abhängig ist. Diejenigen MitarbeiterInnen des

Notfalldienstes, die sich für das OHG interessieren, nahmen am kantonalen Informationstag, der im April 1998 stattfand, teil und erwarben so Kenntnisse über die Opferhilfe. In der Folge wurde notfalldienstintern ein Kolloquium zum Thema OHG durchgeführt, an dem sich die Teammitglieder freiwillig beteiligen konnten.

### **Monitoring**

Als Monitoring oder als interne Qualitätskontrolle haben alle OHG-Beratungsstellen in Freiburg eine Supervision. Die OHG-Beratungsstelle für Frauen macht auch Fallbesprechungen im Team und gibt jedes Jahr einen Jahresbericht heraus. Wenn in Zukunft nur noch Zeiterhebungen als Qualitätskontrolle verwendet würden, würde das von Seiten der Beraterinnen der OHG-Beratungsstelle für Frauen als eine sehr negative Entwicklung beurteilt. Die Zeiterhebung zehrt einerseits von der Arbeitszeit der BeraterInnen. Andererseits befürchten sie, dass eine daraus folgende Limitierung der Beratung Einschränkungen (z.B. 5 Beratungsstunden im Rahmen der Soforthilfe) zur Folge hätten. Bevor irgendwelche Massnahmen ergriffen werden, haben manche Opfer das Bedürfnis, nur zu reden, ihre Gefühle auszudrücken oder auch zu weinen. In anderen Fällen muss sofort gehandelt werden. Deshalb wird die Meinung vertreten, Opfer sollten das Recht haben, so oft sie wollten die Beratung zu beanspruchen. Zudem wird kritisiert, dass alle Opfer unterschiedliche Bedürfnisse hätten, denen ein Standardhilfebündel nicht gerecht werden könne.

### **4.2.5 Zusammenfassung**

Das Beratungsangebot im Kanton Freiburg ist breit und ermöglicht Opfern gemäss OHG durch die Kombination von spezialisierten OHG-Beratungsstellen (für Frauen; für Kinder und Jugendliche) und einer unspezialisierten OHG-Beratungsstelle (offiziell für Männer und Verkehrsoffer) eine gewisse Auswahlmöglichkeit. Durch diese Wahlmöglichkeit haben Betroffene eher die Gelegenheit, eine Beratung zu finden, die ihnen entspricht.

Die Tatsache, dass die Beratungsstellen in bereits bestehende Organisationen und Institutionen eingebunden wurden, ist einerseits ungünstig, da gegenüber diesen Stellen gewisse Vorurteile bestehen. Andererseits konnte mit dieser Taktik auf bestehende Kompetenzen und Fachkräfte zurückgegriffen werden. Möglicherweise lässt sich das gut ausgebaute Beratungsangebot und das Problembewusstsein im Bereich der Opferhilfe damit erklären, dass Freiburg im gesamtschweizerischen Vergleich die "Hochburg der Sozialen Arbeit" darstellt, da diese Disziplin auf universitärer Ebene nur an der Universität Freiburg angeboten wird. Das gute Klima für die Ausübung der OHG-Beratung im Kanton Freiburg wird von OHG-BeraterInnen geschätzt. Allerdings bestehen Ängste, dass der Kanton nach Beendigung der Aufbauhilfe durch den Bund Leistungen im Rahmen der Soforthilfe kürzt und die Koordinationsarbeit bürokratischer werden könnte. An dieser Stelle wäre es die Aufgabe des Bundes und des Kantons Freiburg, die nötigen Leistungen zu erbringen, so dass die OHG-Beratung auch in Zukunft das heutige Qualitätsniveau halten kann.

Als ein Instrument der Qualitätsverbesserung der Opferhilfe wären verschiedene Rückmelde-mechanismen wertvoll: OHG-BeraterInnen fehlt ein Feedback von ihren KlientInnen, den KlientInnen fehlt eine Nachfrage nach der Soforthilfe über ihr Befinden. Den Angestellten des Notfalldienstes fehlt ein Feedback der OHG-Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche und der OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsoffer. In diesem Zusammenhang wird der Jahresbericht der OHG-Beratungsstelle für Frauen und des Frauenhauses sehr geschätzt. Er gibt einen Überblick über die Leistungen, die dort erbracht werden.

Für die OHG-BeraterInnen scheint es schwierig zu sein, ihre Anliegen für eine effektive Opferhilfe gegenüber den relativ geschlossenen Institutionen wie dem Kantonsspital und der Kantonspolizei durchzusetzen. Im Spital herrscht immer noch die Mentalität vor, sich vorwiegend für physische Beschwerden zuständig zu fühlen und Seelisches und Soziales auszuklammern. Eine interdisziplinäre Zusammenarbeit, die über die Institution des Spitals hinausgeht, ist nicht vorgesehen und findet auch kaum statt. Um eine effektive Zusammenarbeit im Bereich der Soforthilfe zu erreichen, müsste von Seiten des Spitals die Bereitschaft bestehen, sich mit dem Thema Opferhilfe auseinanderzusetzen und eine eigene Politik für den Umgang mit Betroffenen entwickeln.

Für die reibungslose Koordination zwischen OHG-BeraterInnen und Polizei wäre es wichtig, dass die Polizei die OHG-Beratungsstellen als KooperationspartnerInnen Ernst nehmen würde und eine verstärkte Zusammenarbeit anstreben würde. Zur Zeit ist die Koordination aus Sicht von OHG-BeraterInnen noch zu wenig zufriedenstellend, da die Polizei sie teilweise daran

hindert, eine rasche Soforthilfe zu vermitteln, sie aber gleichzeitig in letzter Minute als "RetterInnen in der Not" benutzt. Die Polizei könnte auch vom Fachwissen der OHG-BeraterInnen für interne Schulungen zum Thema Gewalt und Opferhilfe profitieren.

Gemäss Aussagen von GesprächspartnerInnen liegen die Hauptprobleme bei der Umsetzung des OHG im Kanton Freiburg nicht bei der Soforthilfe, sondern beim Umgang mit Betroffenen vor Gericht. Diese Kritik richtet sich insbesondere an RichterInnen und PolizistInnen im Umgang mit betroffenen Kindern.

### **4.3 Kanton Glarus**

#### **4.3.1 Kantonaler Kontext**

Der Kanton Glarus wurde für diese Evaluation aufgrund seiner ländlichen und gebirgigen Struktur ausgewählt. Er verfügt über rund 39 000 EinwohnerInnen. In Gesprächen wird immer wieder betont, dass man sich im Kanton Glarus persönlich kenne, dass der Kanton überschaubar sei. Dies stellt - wie die Evaluation zeigt - ein besonderer Vorteil, aber auch ein Nachteil des Kantons Glarus dar. Spezialisierte Opferhilfeangebote gibt es im Kanton Glarus nicht. Die nächsten Frauenhäuser befinden sich beispielsweise in der Stadt Zürich und in Chur, die in einer guten Stunde Fahrt erreicht werden können.

Der Vollzug des Opferhilfegesetzes wird im Kanton Glarus vorläufig gemäss dem Beschluss des Regierungsrates vom 5. Mai 1992<sup>27</sup> geregelt. Eine definitive gesetzliche Grundlage oder Verordnung fehlt bisher. Mittelfristig ist geplant, den regierungsrätlichen Beschluss durch eine landrätliche Verordnung zu ersetzen.

Gemäss dem Regierungsratsbeschluss vom 5. Mai 1992<sup>28</sup> gilt die Fürsorgedirektion als erstinstanzliche Behörde und das Verwaltungsgericht als letztinstanzliche Beschwerdestelle in Bezug auf das Opferhilfegesetz. Die Polizeidirektion und die Verwaltungskommission der Gerichte werden angewiesen, dafür zu sorgen, dass Beamtinnen und Richterinnen zur Verfügung stehen, damit im Fall einer Straftat gegen die sexuelle Integrität den Bestimmungen des OHG nachgekommen werden kann. Für die finanzielle Soforthilfe ist die Opferberatungsstelle zuständig und es besteht keine Limitierung der Zahlungen.

Im Kanton Glarus wurde zwar seit 1993 dafür gesorgt, dass die nötige Infrastruktur zur Umsetzung der Opferhilfe geschaffen werden konnte, dennoch ist die Aufbauarbeit für die Opferhilfe noch nicht abgeschlossen: Es fehlen wie schon erwähnt die gesetzlichen Grundlagen. Eine Umstrukturierung - allerdings kein Ausbau - der bestehenden Beratungsstelle ist seit längerer Zeit geplant.

1993 wurde die Opferhilfestelle im Gebäude der sogenannten Winkelburg in Glarus der seit 1991 bestehenden Sozialberatungsstelle des Kanton Glarus angeschlossen. Sie untersteht somit der Fürsorgedirektion. Dieser Entscheid wurde dadurch begünstigt, dass die Sozialberatungsstelle bereits über das nötige Fachpersonal in den Bereichen Psychologie und

---

<sup>27</sup> Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Glarus vom 5. Mai 1992 § 373.

<sup>28</sup> Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Glarus vom 5. Mai 1992 § 373.



Sozialarbeit verfügte. Die diskutierte Alternative, nämlich eine Opferhilfestelle von der Opferhilfe-Organisation "Weisser Ring" einrichten zu lassen, wurde vom Regierungsrat aus Kostengründen verworfen. Seit 1996 ist die Opferberatungsstelle Teil des damals neu geschaffenen Kantonalen Sozialdienstes. Zwei Personen besuchten bei der Gründung der Opferberatungsstelle einen OHG-Fachkurs. Für ein Jahr war die Opferberatungsstelle dann im Amtsgebäude der Fürsorge-direktion untergebracht und wurde anschliessend 1997 wegen Platzmangel wieder in das Gebäude der ehemaligen Winkelburg ausquartiert. Neben dem zweimaligen Umzug gab es personell verschiedene Wechsel und Vakanzen.

Seit September 1997 wird die Opferberatungsstelle von einer Psychologin lic. phil. I mit 40 Stellenprozenten betreut. Zusätzlich ist sie mit einem äquivalenten Pensum auch für die Suchtberatung und -prävention zuständig. Eine zweite Frau, die innerhalb des Sozialdienstes für Kinder- und Jugendberatung zuständig ist, hat ebenfalls einen OHG-Fachkurs besucht. Sie leistet jeweils montags Opferhilfe und macht Vertretungen. Der Notfalldienst des Kantonsspital Glarus und die Dargebotene Hand sind ausserhalb der Bürozeiten für die Opferhilfe zuständig.

Die Opferhilfestelle leistet selber psychosoziale Beratung, Information zum OHG und materielle Soforthilfe. In Ausnahmefällen werden durch die Beraterin selber Therapien im Rahmen der Beratung angeboten. Für die materielle Soforthilfe gibt es keine Limite. Die Opferhilfestelle verfügt über ein Konto, das für die Zahlung der Soforthilfe zur Verfügung steht, und von der Staatskasse gespiesen wird.

Die Opferhilfestelle kooperiert mit der Kantonspolizei Glarus, mit der Fürsorgedirektion, mit TherapeutInnen, JuristInnen, GynäkologInnen und HausärztInnen und in bescheidenem Ausmass auch mit der Dargebotenen Hand (St. Gallen), aber eigentlich kaum mit dem Kantonsspital. Sie befindet sich an zentraler Lage. Für die Öffentlichkeitsarbeit hat die Opferberatungsstelle zusammen mit der Kantonspolizei Glarus eine OHG- Informationsbroschüre ausgearbeitet.

Im Laufe der nächsten beiden Jahre ist die Einrichtung eines sozialmedizinischen Dienstes im Kantonsspital Glarus vorgesehen. Zunächst war geplant, dass die Opferhilfe diesem Dienst angeschlossen werden soll. Nun wurde aber beschlossen, dass der sozialmedizinische Dienst vorwiegend für den Bereich Therapie zuständig sein soll und der Bereich Beratung in der ehemaligen Winkelburg bestehen bleiben soll. Die Opferhilfestelle wird also keine räumliche Unabhängigkeit vom Kantonalen Sozialdienst erhalten. Es zeichnet sich aber insofern eine Verbesserung ab, als dass zumindest Bemühungen bestehen, ihr eine vom Kantonalen Sozialdienst unabhängigere Identität zu verleihen (z.B. eine eigene Telefonnummer und

Adresse).

### **4.3.2 Informationsvermittlung**

#### ***Hol- und Bringprinzip***

Der Ablauf, wie die Betroffenen von der Polizei informiert werden, variiert von Fall zu Fall. Gelangen Betroffene über die Opferhilfestelle zur Polizei, sind sie bereits über ihre Rechte informiert. In anderen Fällen wird in einem ersten Schritt das Opfer informiert. Danach findet die Einvernahme statt.

Schwierig gestaltet sich gelegentlich die Information der Verkehrsofper, weil für die eintreffende Polizei nicht sofort eindeutig feststellen kann, wer Opfer und wer TäterIn ist. Im Zweifelsfall gibt die Polizei Informationen zum OHG ab. Betroffene Personen werden persönlich über ihre Rechte informiert, d.h. das OHG-Formular der Polizei wird mit ihnen besprochen und die OHG-Broschüre<sup>29</sup> wird ihnen als Zusatzinformation ausgehändigt. Ansonsten versucht die Polizei, die Opfer telefonisch zu erreichen. Gelingt dies nicht, wird das Formular per Post zugestellt. Die Kantonspolizei gibt die Opferhilfe-Informationsbroschüre<sup>30</sup> auch an weitere Interessierte ab. Sie liegt bei allen vier Stützpunkten auf. Zusätzlich wird sie bei öffentlichen Anlässen, z.B. am Stand während der Weihnachts- oder Gewerbeausstellung aufgelegt.

Ausserhalb der Dienstzeiten verfügt die Polizei über einen Pikettdienst. Da die Opferhilfestelle nur zu Bürozeiten geöffnet ist, muss die Polizei ausserhalb dieser Öffnungszeiten bei der Betreuung von Opferhilfefällen improvisieren. Es gibt zwar den Notfalldienst des Spitals und verschiedene ausserkantonale Angebote für Opferhilfe, aber diese Einrichtungen decken nur teilweise die Bedürfnisse von Hilfesuchenden ab.

Auch im Rahmen der stationären Behandlung von PatientInnen im Spital werden Betroffene durch den Spitalpfarrer als "Fachmann für Psychodynamik" (Aussage Spitalpfarrer) betreut, falls das Pflegepersonal oder die ÄrztInnen den Eindruck haben, jemand brauche Beratung oder Unterstützung. Falls nötig, weist der Spitalpfarrer Betroffene seinerseits auf das OHG, resp. die entsprechende Beratung hin. Allerdings geschieht der Hinweis auf das OHG bislang sehr selten.

---

<sup>29</sup> Sozialdienst des Kantons Glarus, Opferberatungsstelle und Kantonspolizei Glarus: Hilfe für Opfer von Gewalt.

<sup>30</sup> Sozialdienst des Kantons Glarus, Opferberatungsstelle und Kantonspolizei Glarus: Hilfe für Opfer von Gewalt.

Frau F. wurde durch die Sozialberatung des Kantons auf die Opferhilfe aufmerksam gemacht. Die Telefonnummer hatte sie dem Telefonbuch entnommen. Ihr erstes Gespräch - zu welchem sie nur mit grosser Überwindung gegangen ist - beinhaltete die Aufklärung über die Möglichkeiten des OHG. Im Nachhinein fiel Frau F. auf, dass die Adresse der Opferhilfe regelmässig in den Medien des Kantons publiziert wird. Die Bezeichnung Opferhilfe habe sie nicht als Hilfemöglichkeit für sich und Menschen aus ihrem Bekanntenkreis verstanden. Den Begriff Opfer assoziiert Frau F. mit sozial Schwachen, mit sozial Benachteiligten, mit Alkoholproblemen.

Bevor Herr G. zur Opferhilfe gelangte, war er schon bei vielen verschiedenen Stellen gewesen. Als seine Frau die Scheidung einreichte, nahm er sich eine Anwältin. Diese riet im, zur Opferhilfe zu gehen. Herr G. empfand sich nicht als Opfer, denn für ihn ist ein Opfer handlungsunfähig. Zwar kannte Herr G. die Opferhilfe schon vorher. Einerseits weil er die Entstehung des Gesetzes mitverfolgt hatte, andererseits aufgrund eines Falles, den er am Rande begleitet hatte. Dennoch war ihm nicht bewusst, dass die Opferhilfe auch für ihn eine Möglichkeit darstellen könnte. Sowohl die mangelnde Identifikation mit dem Opferbegriff als auch die Situierung des Gesetzes im Bereich der sexuellen Übergriffe und Missbräuche verhinderten für ihn als Mann die Inanspruchnahme vorerst. Herr G. war vorerst überzeugt, nicht zur Zielgruppe zu gehören. Monate nach dem Hinweis seiner Anwältin - die selber glaubte, das Gesetz sei in erster Linie für Frauen - wendet sich Herr G. dennoch an die Beratung der Opferhilfe.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Der Kanton Glarus lässt sich bei der Öffentlichkeitsarbeit im Bereich OHG von einem OHG-Experten beraten. Er verfolgt dessen Strategie, dass relevante Stellen gezielt informiert werden sollen. Von der Opferhilfestelle aus wird deshalb die OHG-Informationsbroschüre<sup>31</sup>, die von der Opferhilfestelle und der Kantonspolizei gemeinsam herausgegeben wird, an verschiedene Institutionen wie zum Beispiel Schulen, Vormundschaftsbehörden, Stützpunkte der Kantonspolizei usw. verschickt. Die Broschüre liegt allerdings nur bei der Opferhilfestelle und den vier Stützpunkten der Kantonspolizei auf. Ab und zu wird die Opferhilfe in Zeitungsberichten erwähnt oder von der Opferhilfestelle aus werden LehrerInnen- oder Elterninformationen und

---

<sup>31</sup> Sozialdienst des Kantons Glarus, Opferberatungsstelle und Kantonspolizei Glarus: Hilfe für Opfer von Gewalt.

ähnliches veranstaltet. Der kantonale Sozialdienst schreibt regelmässig einen Jahresbericht<sup>32</sup>, in dem der Opferhilfe auch ein Kapitel gewidmet wird. Ein Internet-Auftritt ist geplant.

Aus verschiedenen Gesprächen wird deutlich, dass eine breitere Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden müsste, als dies zur Zeit geschieht, damit mehr Betroffene den Weg zur Opferhilfestelle finden. Allerdings müssten dann auch die Mittel aufgebracht werden, um den Mehraufwand an Beratung und Hilfeleistung zu decken, der als Folge einer erhöhten Bekanntheit anfallen würde.

### ***Erreichbarkeit***

Während für Herrn G die Lage der Stelle in der ehemaligen Winkelburg einen Vorteil darstellte, bedeutete der Gang zur Opferhilfestelle für Frau F. eine grosse Qual. Die Angst davor, stigmatisiert zu werden, Gerüchten über ihre Person und ihre Familie Vorschub zu leisten, die Angst, dem Spott der Leute ausgesetzt zu sein, wenn im Städtlein beobachtet wird, wie sie zur Winkelburg geht, wo sich früher die Sozialberatungsstelle des Kantons befand, stellte für Frau F. ein grosses Hindernis dar. Zudem waren ihr einzelne Angestellte des Sozialdienstes persönlich bekannt. Sie schämte sich für das Vorgefallene und lernte erst im Laufe der Gespräche mit der Beraterin, darüber zu sprechen. "Es braucht Mut, sich helfen zu lassen", so die Aussage von Frau F.

### **4.3.3 Koordination und Kooperation**

#### ***Zusammenarbeit OHG-relevanter Stellen***

Die Opferhilfestelle Glarus kooperiert mit der Kantonspolizei, mit der Fürsorgedirektion, JuristInnen, mit TherapeutInnen, GynäkologInnen und HausärztInnen. Die Zusammenarbeit mit dem Zuständigen für die Opferhilfe von der Kantonspolizei wird von der befragten Beraterin sehr gut beurteilt. Schwieriger ist die Kooperation mit den weiteren Polizeiposten im Kanton. Die Opferhilfeformulare werden zwar vorschriftsgemäss ausgefüllt, aber es ist auch schon vorgekommen, dass zum Beispiel einem Opfer voreilig abgeraten wurde, eine Anzeige zu erstatten.

Die wichtigsten Informationen zum OHG können von der Opferhilfestelle selber abgegeben werden. Für weiterführende juristische Fragen und Beratung werden die Fürsorgedirektion und

---

<sup>32</sup> Sozialdienst des Kantons Glarus: Jahresbericht 1998.

verschiedene lokale und ausserkantonale JuristInnen beigezogen. Die Arbeit von lokalen JuristInnen wird als z.T. sehr mangelhaft beurteilt.

Die Opferhilfestelle arbeitet mit lokalen TherapeutInnen zusammen und führt nur in Ausnahmefällen selber Therapien durch, d.h. wenn sich eine Person beispielsweise weigert, zu einer Psychotherapeutin oder zu einem Psychotherapeuten zu gehen. Leider gibt es nur wenige TherapeutInnen in Glarus und sie verfügen teilweise nur über geringe Kapazitäten.

Für die medizinische Hilfe kooperiert die Opferhilfestelle mit einer auch mit Kindern erfahrenen Gynäkologin und mit HausärztInnen. Zwischen der Opferhilfestelle und dem Kantonsspital gibt es kaum Kontakte.

Im Kantonalen Sozialdienst wird im Bereich der Vertretung intern eine Zusammenarbeit geleistet: eine Person der Kinder- und Jugendberatung vertritt die Beraterin der Opferhilfestelle und ein Mann vom Kantonalen Sozialdienst führt nach dem Erstgespräch die Beratung von männlichen Opfern auf Wunsch weiter.

Da es in Glarus kein Frauenhaus gibt, arbeitet die Opferhilfestelle mit den Frauenhäusern in Chur und Zürich zusammen. Die Kooperation wird als angenehm erlebt und beruht auf persönlichen Kontakten. Es bestehen auch weitere Kontakte wie zum Beispiel derjenige zum Mädchenhaus in Zürich. Die Opferhilfestelle kann allerdings in einem gewissen Umfang auch lokale Notunterkünfte für Opfer nach OHG beanspruchen. In Glarus gibt es einen Verein, der eine Wohnung betreut, die als Notunterkunft für bis zu acht erwachsene Personen dient. Für Kinder besteht die Möglichkeit, bei einer Pflegefamilie vorübergehend aufgenommen zu werden.

Von Seiten der Kantonspolizei wird festgestellt, dass die Kooperation von SozialarbeiterInnen und PolizistInnen oft durch gegenseitige Vorurteile erschwert wird. Vorgeschlagen wird, das gegenseitige Verständnis bereits in der Ausbildung zu fördern. So würde in der Praxis die Zusammenarbeit leichter fallen. Innerhalb der Polizei sei das Verständnis für Opfer seit der Einführung des Opferhilfegesetzes sehr gestiegen. Es komme heute kaum mehr vor, dass ein Polizist gegenüber einem Opfer eine zusätzlich verletzende Bemerkung fallen lasse, so die Aussage eines Polizeibeamten.

Die Tatsache, dass die Opferhilfestelle im Kanton Glarus nicht Tag und Nacht geöffnet ist, zwingt die Polizei bei nächtlichen Einsätzen jeweils zu improvisieren. Durch die Übersichtlichkeit des Kantons ist allerdings unbürokratisches Handeln eher möglich, so dass zum Beispiel ein Opfer vorübergehend in einem Hotelzimmer untergebracht werden kann. Denkbar wäre auch, dass der Kanton Glarus in Bezug auf den 24-h-Dienst mit einem anderen kleinen Kanton zusammenarbeiten würde. Andererseits gibt es im Moment sehr wenig Opferhilfefälle, so dass im konkreten Fall immer eine Lösung gefunden werden kann.

Von der Kantonspolizei wird die Zusammenarbeit mit der Opferhilfestelle zur Zeit als sehr gut eingeschätzt. Da im Kanton Glarus nur wenige Personen in der Opferhilfe beschäftigt sind, hängt die Qualität der Zusammenarbeit stark von den jeweiligen Personen ab. Im Moment herrscht aus der Sicht der Kantonspolizei ein sehr gutes Klima.

Das Spital verfügt über eine sozialarbeiterische Stelle. Die dort tätige Sozialarbeiterin kennt zwar das Opferhilfegesetz, hatte aber bisher keinen Kontakt mit Betroffenen. Sie verweist auf den Spitalpfarrer.

Dieser wird von der Landeskirche besoldet und ist insofern in den Spitalbetrieb integriert, als er auf PatientInnen aufmerksam gemacht wird, bei welchen seelische oder psychische Probleme vermutet werden. Daneben führt er eine vom Spital unabhängige Beratungsstelle mit einem bewusst niederschweligen Zugang. Ab und zu befinden sich Menschen in der Beratung, die Opferhilfefälle sind. Diese werden an die Opferhilfe weiterverwiesen, wenn sie dies wünschen. Als die Opferhilfestelle noch nicht bestand, wurden Gewaltopfer teilweise an eine Therapeutin der Ehe-, Familien- und Sexualberatung weitergeleitet. Seit der Einführung des OHG sind die Zuständigkeiten eindeutiger und es ist klarer, dass Frauen besonders im Bereich der Sexualdelikte von Frauen beraten und betreut werden sollten. Von der Opferhilfe gehört hat der Spitalpfarrer im Rahmen der Interessengemeinschaft Sozialarbeitender.

Der Spitalpfarrer schätzt die Bekanntheit des OHG bei den Chef- und OberärztInnen gut ein, zumindest im Bereich der Medizin, mit dem er zu tun hat.

### ***Institutionalisierte Formen der Zusammenarbeit***

Interkantonal bestehen persönliche Kontakte (z.B. in der Regionalgruppe). Da die Opferhilfestelle nur durch eine Person betreut wird, ist diese auch immer Delegierte vom Kanton Glarus in interkantonalen Gremien.

Innerkantonal ist die Zusammenarbeit durch die Kleinräumigkeit sehr persönlich und unbürokratisch, "alle kennen einander", und oft genügt ein Telefonanruf, um eine Sache zu regeln.

Die Befragten weisen beide darauf hin, dass man sich im Kanton gegenseitig kennt, dass man persönlich vorbeigeht, dass man voneinander weiss. Die Anwältin von Herrn G. arbeitet gemäss seiner Aussage eng mit der Opferhilfe zusammen.

### **4.3.4 Qualitätsaspekte der Beratung**

#### ***Beratungspraxis***

Die Opferhilfestelle Glarus leistet psychosoziale Beratung, Information zum OHG und materielle Soforthilfe sowie in Ausnahmefällen Psychotherapien. 40 Stellenprozente sind jedoch aus Sicht der Beraterin zu wenig für die anfallende Arbeit. Der Arbeitsaufwand in der Opferhilfe übersteigt das Pensum von zwei Wochentagen. Der Beratungsstelle fehlt bisher auch eine männliche Beratungsperson zur Beratung von männlichen Opfern. Sie ist daher auf die Aushilfe von einem Angestellten des Kantonalen Sozialdienstes angewiesen. Die föderalistische Umsetzung des OHG stellt für die Opferhilfe Glarus ein Problem dar. Der Kanton interessiert sich zuwenig für die Umsetzung des Gesetzes und betreibt eine kurzsichtige Politik. Da der Kanton unter Spardruck steht, die Opferhilfe von Beginn weg jedoch teuer ist, bleibt die Situation unbefriedigend. Zudem fehlt der politische Rückhalt und teilweise das Problembewusstsein für die Situation von Gewaltbetroffenen und Opfern von Straftaten.

Die Beratungsqualität wird in einer unspezialisierten und kleinen, personell unterdotierten Beratungsstelle dadurch eingeschränkt, dass die Beratungsperson sich nicht in allen Gebieten gleichermassen auskennt. Für die Soforthilfe steht der Beraterin ein nach oben offener Geldbetrag zur Verfügung. Materiell gesehen ist diese Hilfeleistung grosszügig bemessen. Andererseits fehlen im Kanton spezialisierte TherapeutInnen und AnwältInnen beziehungsweise verfügen sie nur über begrenzte zeitliche Kapazitäten. Daher ist es für die Beraterin der Opferhilfe schwierig, in Bereichen, in welchen sie selber nur über wenig Fachwissen verfügt,

eine qualitativ gute Soforthilfe zu vermitteln.

Der Gang zur Opferhilfe kostete Frau F. enorme Überwindung. Sie war sehr aufgebracht über das Vorgefallene und schämte sich gleichzeitig. Die Parteilichkeit und das Verständnis der Beratung für ihren Gefühlszustand hat ihr sehr gut getan. Dass sie heute über den Vorfall sprechen kann, sowohl in ihrem Bekanntenkreis, als auch in einer erweiterten Öffentlichkeit, ihr Selbstbewusstsein wiedererlangen konnte und über der Deklassierung steht, die mit der Inanspruchnahme von Hilfe verbunden ist, führt sie auf die therapeutischen Gespräche mit der OH-Beraterin zurück. Ihrem Empfinden nach hat die OH-Beraterin ihr sehr geholfen. Für das weitere Zusammenleben mit dem Partner konnten Lösungen gefunden werden. Frau F. hat sich von ihrem Schock und ihrem schlechten gesundheitlichen Zustand weitgehend erholt.

Herr G. wurde durch die OH-Beratung in seinem Innersten berührt. Die Tatsache, dass er mit seinen Sorgen, Befürchtungen und Anliegen ernst genommen wurde, dass er nicht abgewimmelt wurde, war für ihn eine grosse Erleichterung. In der Beratung selber wurde seine Situation analysiert, "sortiert", wie Herr G. dies nennt. Die Beraterin diskutierte mit ihm Möglichkeiten, konnte jedoch nicht für alles eine Lösung aufzeigen. Dies war für ihn frustrierend. Für Herrn G. war es dennoch sehr wichtig zu erfahren, dass es eine Stelle gibt, die ihn mit seinen Anliegen ernst nimmt. Sein persönlicher Erkenntnisprozess hat ihn zudem zu einer Umdeutung des Opferbegriffs geführt.

### **Weiterbildung**

Die Opferhilfeausbildung, wie sie an Fachhochschulen angeboten wird, ist für die Praxis im Kanton Glarus sehr hilfreich. Diese Ausbildung vermittelt die ganze Bandbreite von Opferhilfe und entspricht deshalb dem Angebot der einzelnen Beratungsstelle mit einer einzigen Beraterin in Glarus. Da die Situation in Glarus aber eher ein Sonderfall darstellt, ist die Frage, wie sinnvoll dieses Angebot ist.

Die Personen - ein Mann und eine Frau -, die für die Aus- und Weiterbildung der PolizistInnen der Kantonspolizei im Bereich OHG zuständig sind, haben selber die Schulung des Schweizerischen Polizeiinstitutes in Neuenburg absolviert. Die Kursinhalte waren anfangs noch etwas allgemein und somit weit vom Polizeialltag entfernt. Die Folgekurse zu einem konkreten Thema werden sehr positiv beurteilt. Falls bei der Handhabung des OHG eine Lücke festgestellt wird, werden von den für die interne Weiterbildung zuständigen PolizistInnen an den Abteilungsrapporten Informationen abgegeben. Jüngere PolizistInnen wurden bereits in der



Polizeischule ausführlich über das Opferhilfegesetz unterrichtet.

### **Monitoring**

Eine Art Monitoring besteht zur Zeit in der Zuständigkeit der Fürsorgedirektion für allfällige Klagen über die Opferberatung. Weiter pflegen Opferhilfestelle und Polizei einen Austausch, suchen gegenseitig Rat und vergleichen ein bis zwei Mal im Jahr ihre Opfer-Statistiken und beobachten und evaluieren so gegenseitig ihre Aktivitäten v.a. auch im Hinblick auf die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.

Weiter wünscht sich die Beratungsstelle ein externes Monitoring, z.B. durch den Bund. Eine wesentliche Rolle spielt dabei, dass sie kantonsintern wenig Rückhalt und Beachtung erhält. Die Opferhilfe wird im Kanton Glarus nicht prioritär behandelt. Hier sollte aus Sicht der Beratungsstelle etwas Druck und Kontrolle vom Bund ausgeübt werden. Zusätzlich mangelt es an Fachleuten, die sich inhaltlich auf Opfer von Straftaten und Gewaltbetroffene spezialisiert haben. Auch aus diesem Grunde wäre ein Monitoring z.B. durch Fachleute eines anderen Kantons für die Opferhilfe Glarus bedeutsam.

### **4.3.5 Zusammenfassung Kanton Glarus**

Die Kleinräumigkeit des Kantons ist zwar in Bezug auf die fehlende Anonymität ein Problem, bietet aber den Vorteil, dass im Kanton Glarus in der Opferhilfe tatsächlich unbürokratisch vorgegangen werden kann. Die Zusammenarbeit ist stark an einzelne Personen gebunden. Diese kennen sich grösstenteils persönlich. Eine bessere Institutionalisierung der Opferhilfe durch mehr Stellenprozente und eine Verankerung auf Verordnungsstufe würde diesen informellen Charakter der Opferhilfe überwinden helfen und die Position der Stelle im Beratungsangebot des Kantons verstärken. Ein Stück weit gelingt es der Stelle, durch eine gute Zusammenarbeit mit der Polizei diesen Mangel aufzuheben. Beide Stellen, Polizei und Beratungsstelle, sind unmittelbar mit einem bundesgesetzlichen Auftrag zur Opferhilfe ausgestattet. Darüber hinaus scheint sich niemand für die Belange der Betroffenen wirklich zu interessieren. Das bisherige Beratungsangebot des Kantons weist auf einen Mangel an Problembewusstsein gegenüber Gewaltbetroffenen und Opfern von Straftaten hin. Sowohl im Bereich der Therapieangebote als auch bei AnwältInnen gibt es wenige in diesem Bereich spezialisierte Personen. Dadurch kann die Soforthilfe nicht immer in qualitativ ausreichendem Mass gewährt werden, obwohl sie finanziell nicht limitiert ist. Der Rückgriff auf Angebote aus

anderen Kantonen ist unumgänglich. Die Beratungsstelle führt gemeinsam mit der Kantonspolizei bereits ein Monitoring durch, wünscht sich jedoch zusätzlich ein ausserkantonales Instrument, resp. ein Monitoring des Bundes, um mehr Druck auf den Kanton ausüben zu können.

Im Kanton Glarus erweist sich nicht nur die Bezeichnung Opferhilfe als Hindernis, die Beratungsstelle aufzusuchen, auch die unmittelbare örtliche und inhaltliche Anbindung an den Kantonalen Sozialdienst stellt eine Barriere dar. Hier sollten dringend Lösungen gefunden werden, die die Unabhängigkeit und Parteilichkeit des Angebotes besser transparent machen.

Ein Ausbau der Stelle ist nicht nur notwendig, damit die Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit in ausreichendem Mass geleistet werden kann, vielmehr braucht es mehrere Beratungspersonen, damit verschiedene Betroffenenengruppen angemessen beraten werden können. Mit nur einer Person sind Lücken im Beratungsangebot unausweichlich.

## **4.4 Kanton Zürich**

### **4.4.1 Kantonaler Kontext**

Derzeit verfügt der Kanton Zürich mit 1'175'457 EinwohnerInnen über insgesamt zehn anerkannte Opferhilfeberatungsstellen, die sich auf die beiden urbanen Zentren Zürich und Winterthur konzentrieren. Zürich in seiner deutschschweizerischen Zentrumsfunktion, als auch als Ort von sozialen Bewegungen nimmt in Bezug auf das Beratungsangebot für die ganze Schweiz eine Vorreiterrolle ein.

Massgebend für den Vollzug des Bundesgesetzes über die Hilfe an Opfer schwerer Straftaten (Opferhilfegesetz) war sowohl das Einführungsgesetz zum Opferhilfegesetz sowie die kantonale Opferhilfeverordnung. Am 25. Juni 1995 nahmen die Zürcher Stimmberechtigten das kantonale Einführungsgesetz zum Opferhilfegesetz an, welches per 1. Januar 1996 in Kraft trat. Die vom Regierungsrat beschlossene Verordnung wirkt seit dem 1. Juni 1996. Sie regelt die Anerkennung von Beratungsstellen, die Mitfinanzierung von anerkannten Beratungsstellen, die Aufsicht über Beratungsstellen, deren Aufgaben und die Organisation der kantonalen Opferhilfestelle, also im wesentlichen die Zusammenarbeit zwischen der Aufsichtsbehörde und den Beratungsstellen sowie die Voraussetzungen der Anerkennung und der damit verbundenen finanziellen Unterstützung durch den Kanton.

Seit ihrer Inkraftsetzung wurden weder das Einführungsgesetz zum Opferhilfegesetz als auch die Opferhilfeverordnung je einer Revision unterzogen.

Bereits vor der Einführung des Bundesgesetzes existierten im Kanton Zürich spezialisierte Fach- bzw. Sozialberatungsstellen für Betroffene schwerer Straftaten, die entweder aus der Neuen Frauenbewegung (z.B. Nottelefon), der Tradition der klassischen Hilfsorganisationen (z.B. Dargebotene Hand), der politisch-ökologischen Bewegung (z.B. Vereinigung der Familien der Strassenopfer) oder auf Amerikanisierungstendenzen und die Anfänge eines Diskurses über Sexualität in der Medizin (Kinderschutzgruppe) entstanden sind. Der Kanton entschloss sich, diese Einrichtungen als Opferhilfeberatungsstellen anzuerkennen und konnte somit auf ein bereits bestehendes Angebot und Know-how nicht staatlicher Fachkräfte zurückgreifen. Der in der kantonalen Opferhilfeverordnung vom 1. Juni 1996 formulierte Antrag der Justizdirektion auf Anerkennung von Beratungsstellen lautet folgendermassen: Die Beratungsstelle muss a) einem Bedürfnis entsprechen, b) aufgrund ihrer Organisation, ihrer Öffnungszeiten und ihrer geographischen Lage Gewähr bieten, dass Opfer rasch und einfach geeignete Hilfe erhalten, c) dass die Stellen über eine angemessene Zahl an Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen mit

fachlicher Ausbildung im sozialen oder therapeutischen Bereich oder mit mehrjähriger gleichwertiger Berufserfahrung verfügen, d) dass durch eine regelmässige Supervision die sachgerechte Beratung sichergestellt ist und e) Beziehungen zu weiteren Fachpersonen beider Geschlechter vorhanden sind, um den Opfern geeignete Hilfe zu vermitteln (Kantonale Opferhilfeverordnung vom 1. 6. 1999, § 3. a)-e)).

Die administrative Aufsicht über die Opferberatungsstellen liegt bei der kantonalen Opferhilfestelle der Justizdirektion. Zur Beratungstätigkeit ist sie nicht befugt, sondern ausschliesslich zur Beurteilung der finanziellen Gesuche, welche die im Kanton Zürich als Soforthilfe geregelten Fr. 500.- übersteigen. Zudem kontrolliert sie anhand der jährlichen Berichte der Beratungsstellen deren Tätigkeit sowie Verwendung der Kostenanteile und fungiert als Ansprechpartnerin für Bund und Kanton. Die Oberaufsicht hat der Regierungsrat.

Im folgenden nun eine Darstellung der in der Stadt Zürich und Winterthur ansässigen Opferhilfe-Beratungsstellen. Es handelt sich dabei im Vergleich zu den anderen untersuchten Kantonen mit Ausnahme der Dargebotenen Hand um spezialisierte und auf bestimmte Zielgruppen ausgerichtete Fach- bzw. Sozialstellen:

#### *Beratungsstelle für Frauen, Kinder und Jugendliche*

- Beratungs- und Informationsstelle Castagna  
Beratungsstelle für sexuell ausgebeutete Kinder, weibliche Jugendliche und in der Kindheit ausgebeutete Frauen

#### *Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche*

- Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle des Kinderspitals Zürich  
Medizinische, psychologische, soziale Untersuchung und Beratung bei allen Formen der Kindsmisshandlung
- Fachstelle für Kinderschutz und Opferhilfeberatung Winterthur  
Ambulante Beratung und Betreuung von Kindern und Jugendlichen, die Opfer einer Gewalttat oder von sexuellen Übergriffen wurden
- Schlupfhuus Zürich (Sorgentelefon und HELP-O-FON)  
Telefonische und ambulante Beratung für Kinder und Jugendliche; vorübergehende Unterkunft für 13- bis 18jährige Jugendliche in akuten Krisensituationen; Hilfe für misshandelte und sexuell ausgebeutet Jugendliche
- Beratungsstelle des Mädchenhauses Zürich

Notunterkunft sowie Betreuung und Beratung für weibliche Jugendliche in akuten Krisensituationen

#### *Allgemeine Beratungsstelle*

- Opferhilfe-Beratungsstelle der Dargebotenen Hand  
Persönliche Beratung, Begleitung und Unterstützung für Opfer von Gewalttaten

#### *Beratungsstelle für Verkehrsoffer*

- Vereinigung für Familien der Strassenopfer  
Telefonische Beratung, insbesondere rechtliche Erstberatung von Opfern des Strassenverkehrs sowie deren Angehörigen

#### *Beratungsstelle für weibliche Opfer von Sexualdelikten*

- Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen - gegen sexuelle Gewalt  
Beratungsstelle für vergewaltigte oder mit anderen Formen sexueller Gewalt konfrontierte Frauen
- Frauen-Nottelefon, Beratungsstelle gegen sexuelle Gewalt, Winterthur  
Krisenintervention, Unterstützung und Betreuung von Frauen, denen sexuelle Gewalt widerfahren ist

#### *Beratungsstelle für männliche Opfer von Sexualdelikten*

- Beratungsstelle für männliche Opfer sexueller Gewalt  
Beratungsstelle für sexuell ausgebeutete Knaben, Jugendliche und Männer, für Opfer von antischwuler Gewalt und für Männer, die in gleichgeschlechtlichen Beziehungen Gewalt erleben

Bemühungen zur Schaffung einer Beratungsstelle für Opfer von Beziehungsdelikten sind zurzeit in Gange. Seit dem 1. November 1998 ist bei der Zürcher Bezirksanwaltschaft für eine Versuchsdauer von zwei Jahren nun auch eine spezialisierte Gruppe von neun BezirksanwältInnen für sogenannte HIBO-Fälle ("Hilfe für bedrohte Opfer") zuständig. Ziel dieser der Staatsanwaltschaft unterstehenden Arbeitsgruppe ist es, Interventionsstrategien zu entwickeln, um Ausführungen von Gewaltandrohungen bzw. die weitere Gewaltanwendung innerhalb partnerschaftlicher Beziehung zu verhindern.

#### ***Opferhilfe-Beratungsstelle der Dargebotenen Hand***

Die historischen Wurzeln der Dargebotenen Hand liegen in der Geschichte der Telefonseelsorge, die in London in den 50er-Jahren dieses Jahrhunderts ihren Anfang nahm. Am 11. Oktober 1957 wurde in Zürich unter dem von Gottlieb Duttweiler gegebenen Namen "Die dargebotene Hand" die erste Telefonseelsorgestelle mit Hilfe der finanziellen Unterstützung der reformierten Kirche eröffnet.

Seit 1993 ist die Dargebotene Hand in Zürich eine offiziell anerkannte Opferhilfestelle. Allgemeine Ziele der Organisation fliessen nun auch in die Opferhilfe ein (Mitarbeiterin Dargebotene Hand). In der Schweiz besitzt die als politisch und konfessionell neutral konstituierte Dargebotene Hand<sup>33</sup> zwölf Dienststellen. Sie ist ausserdem interkantonal wie über die Landesgrenzen hinweg mit Einrichtungen vernetzt: seit 1980 mit der Schweizerischen Landeskongress für Sozialwesen (LAKO) und seit 1960 mit der International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES) und dem Verband für Selbstmordverhütung (IASP – International Association for Suicid Prevention).

Die zunehmende finanzielle Unterstützung der evangelisch-reformierten und römisch-katholischen Kirche führte u.a. dazu, dass sich die Institution von der Zürcher Stadtmission<sup>34</sup> ablösen konnte. Seit 1981 ist die Dargebotene Hand ein unabhängiger Verein, vertreten durch die MitarbeiterInnen der Institution sowie durch die evangelisch-reformierte und römisch-katholische Kirche und die Evangelischen Gesellschaft des Kantons Zürich. Die Trägerschaft liegt heute neben den Kirchen bei der Justizdirektion des Kantons Zürich und privaten Spendern sowie bei der Evangelischen Gesellschaft.

Für die Opferberatungsstelle sind bei der Zürcher Dienststelle zur Zeit 135 Stellenprozent vorgesehen, die sich auf zwei Fach- und eine Sekretariatsstelle verteilen. Zum Team gehören auch die 85 bis 90 Freiwilligen. Sie leisten bei der Opferstelle Basisarbeit, d.h. den 143er-Telefondienst. Die Beratungsstelle der Dargebotenen Hand bietet allen Menschen, die Opfer einer Gewalttat wurden, unabhängig von Geschlecht, Alter und Problemstellung telefonische Beratung rund um die Uhr sowie persönliche Begleitung und Unterstützung.

Zum Informationsmaterial der Dargebotenen Hand gehören der jährlich erscheinende

---

<sup>33</sup> Der Name der Dargebotenen Hand bzw. La Main Tendue ist in der deutschen und französischen Schweiz ein Begriff. Im Tessin nennt sich die Dienststelle Telefono Amico.

<sup>34</sup> Die Stadtmission ging aus der Evangelischen Gesellschaft und aus der Initiative des Notars Franz Meyer-Usteri (1801-1879) im Jahre 1862 hervor. Sie ist als diakonischer Dienst zu verstehen, d.h. als "Ergänzung der pfarramtlichen Tätigkeit innerhalb der Kirchengemeinden in Form von praktischer Liebestätigkeit und Seelsorge" (125 Jahre Zürcher Stadtmission, Bericht, 1978, 7-9).

Jahresbericht, ein Gönnerbrief sowie die Zeitschrift "zuhören - écoute - l'ascolto", die bis heute zweimal vom Schweizerischen Verband "Die Dargebotene Hand" 143 herausgegeben wurde.

### ***Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen - gegen sexuelle Gewalt, Zürich***

Unter dem Namen "Nottelefon für vergewaltigte Frauen"<sup>35</sup> wurde im Herbst 1981 die Informations- und Anlaufstelle für Frauen gegründet. Historisch betrachtet entstand sie aus der Frauenbewegung heraus. Die Nottelefon-Gründerinnen verstanden sich als Beraterinnen und als politisch denkende Frauen. Eigentliches Ziel ihrer Arbeit war die Enttabuisierung der sexuellen Gewalt gegen Frauen in der Öffentlichkeit.

Seit 1993 ist das Nottelefon als Beratungsstelle vom Kanton anerkannt und blieb als unabhängiger Verein organisiert. Nach Jahren ausschliesslicher Gratisarbeit wurde die Beratungsstelle ab 1987 durch Stadt, Kanton, Gemeinden, Kirchen, Stiftungen und Private unterstützt. Derzeit sind 450 Stellenprozent bewilligt, die von sieben zu 60 bis 70 Prozent (basis-) demokratisch, d.h. in Teamleitung, arbeitenden Frauen besetzt sind.

Das Nottelefon bietet Frauen nach einer Belästigung oder Gewalterfahrung telefonische oder nach Absprache persönliche (Krisen-)Beratungen, unabhängig davon, wie lange die Gewalterfahrung zurückliegt. Neben der Einzelberatung haben Frauen auch die Möglichkeit in Gruppen ihre Erfahrungen auszutauschen. Zuständig für die Betroffenen ist ein interdisziplinäres Team bestehend aus sieben Frauen mit abgeschlossener Ausbildung im sozialen und/oder psychologischen Bereich. Die Beraterinnen arbeiten in einem Hinterhaus von Zürich (die genaue Adresse wird nicht öffentlich bekanntgegeben) montags bis freitags von 10.00 bis 18.30 Uhr.

Die Öffentlichkeitsarbeit ist ein wesentlicher Teil des Konzeptes der Beratungsstelle. Das aktuelle Info-Material besteht aus einer in sechs Sprachen übersetzten Broschüre, einem Faltblatt (Flyer), einem in zwölf Sprachen verfassten "Himmel und Hölle"-Faltblatt und aus einem kurzen Jahresrückblick. Innovativ und offen gegenüber der fremdsprachigen Wohnbevölkerung zeigt sich das Nottelefon mittels der in mehrere Sprachen übersetzten Prospekte.

---

<sup>35</sup>Um alle Frauen anzusprechen, wurde der Name auf "Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen – gegen sexuelle Gewalt" geändert.

***Vereinigung für Familien der Strassenopfer (vfs)***

Die Vereinigung für Familien der Strassenopfer (vfs) wurde vor über zehn Jahren (1989) gegründet. Anlass zur Gründung war eine Abstimmungsinitiative vom 26. November 1989 zur Erhöhung der Geschwindigkeitslimiten. Eine kleine Gruppe von ÄrztInnen, AnwältInnen, und PolitikerInnen startete eine Aufklärungskampagne mit dem Titel "Tempo tötet!". Seit dem 1. Januar 1999 ist die Vereinigung der Familien für Strassenopfer eine offiziell anerkannte Beratungsstelle. Bereits die Jahre davor bot die Einrichtung in Zürich vor allem kostenlose Rechtsberatung für Verkehrsoffer der gesamten Schweiz an.

Die Vereinigung für Familien der Strassenopfer besitzt mehrere Sektionen innerhalb der Schweiz. Die Sektion in Zürich führt eine offiziell anerkannte Opferhilfe-Beratungsstelle. Zwei zu je fünfzig Prozent arbeitende Frauen übernehmen derzeit die Opferberatung für den Kanton Zürich. Die seit der Gründerzeit vom amtierenden Nationalrat Roland Wiederkehr präsierte Vereinigung ist als Verein organisiert.

Da die vfs Schweiz sich auch mit den europäischen Standards bei der Durchsetzung von Massnahmen auseinandersetzen muss, arbeitet sie mit gleichgerichteten Organisationen anderer Ländern zusammen und ist Mitglied des europäischen Dachverbandes der European Federation of Road Traffic Victims (FEVR).

Für die Opferhilfe arbeiten derzeit zwei Sozialarbeiterinnen und eine Sekretärin, die Montag bis Freitag von 09.00 bis 12.00 Uhr und von 14.00 bis 17.00 Uhr telefonisch zu erreichen sind.

Der Jahresbericht und die Broschüre "Was nun?" informieren über die Vereinigung ganz allgemein, deren Hauptanliegen die Verminderung der Strassenopfer ist.



***Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle des Kinderspitals Zürich***

1969 entstand am Kinderspital Zürich die erste Kinderschutzgruppe der Schweiz nach dem Modell der multidisziplinären Kinderschutzgruppen der USA. Anfänglich bestand diese aus einer Sozialarbeiterin, einem Pädiater und einem Kinderpsychiater. Im Jahre 1988 wurde die Kinderschutzgruppe durch Fachkräfte aus den Bereichen Kindergynäkologie, Kinderchirurgie, Psychologie und Pflegedienst erweitert. Seit dem 1. Januar 1994 existiert im Kinderspital die Opferberatungsstelle. Konnte in den Jahren zuvor wegen personeller Knappheit nur "Kinderschutz" gemacht werden, d.h. eine Behandlung von stationären Kindern, so ist mit der Anerkennung zur Beratungsstelle auch Kapazität für die Beratung ambulanter Fälle vorhanden. Für die Kinderschutzgruppe und Beratungsstelle sind seit 1994 eigene Räumlichkeiten und ein selbständiges, interdisziplinär arbeitendes Team vorgesehen. Trägerschaft der Einrichtung ist die der Gesundheits- und Erziehungsdirektion unterstehende Universitätskinderklinik Zürich - Eleonoren-Stiftung - und die Justizdirektion des Kantons Zürich.

Die Kinderschutzgruppe und die Opferberatungsstelle befassen sich mit Säuglingen, Kindern und Jugendlichen, die gesichert oder vermutlich Opfer einer Misshandlung wurden oder gefährdet sind, misshandelt zu werden.

Durch ihre Angliederung an die Institution Spital ermöglicht die Beratungsstelle, geführt von einem Oberarzt für Psychosomatik und Psychiatrie, einer Sozialarbeiterin und einer Psychologin und mit insgesamt 205 Stellenprozenten dotiert, einen 24-h-Betrieb sowie eine Weiterleitung der KlientInnen an Fachkräfte innerhalb der Einrichtung, wie beispielsweise an qualifizierte Personen der Kinderschutzgruppe, die unabhängig vom OHG entlohnt werden. Die Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle veröffentlichen einen mehrseitigen Jahresbericht und eine Broschüre mit Informationen über Aufgaben und Zielsetzungen der Stellen.

**4.4.2 Informationsvermittlung**

Zur Illustration sollen an dieser Stelle die Erfahrungen der drei befragten Betroffenen im Rahmen der Soforthilfe kurz dargestellt werden.

Frau H. ist Mutter einer dreizehnjährigen Tochter, die vor zwei Jahren von einem unbekanntem Serientäter vergewaltigt wurde. An dem Abend des Vorfalles wurde unmittelbar die Polizei informiert und Anzeige gegen unbekannt erstattet. Gemäss der Aussage von Frau H. wurde den Eltern zuerst empfohlen, den eigenen Arzt zu benachrichtigen, danach verwies die Polizei auf

die Kinderschutzgruppe und Beratungsstelle des Kinderspitals Zürich. Da es bereits nach zehn Uhr abends war, entschieden sich die Eltern, direkt ins Kinderspital zur Gynäkologin zu fahren. Heute ist die Mutter froh, dass sie sich gegen den Hausarzt und für eine spezialisierte Ärztin entschied. Über die Kinderschutzgruppe wurde mit den Eltern ein Termin bei der Mitarbeiterin der Beratungsstelle vereinbart, um sie über die Möglichkeiten der Opferhilfe zu informieren. Ein Anwalt wurde ebenfalls für die juristischen Belange über die Stelle eingeschaltet, zudem wurde der Tochter Therapie beim Kinder- und Jugendpsychologischen Dienst in der Nähe ihres Wohnortes verschrieben. Etwa alle drei Monate konsultierten auch die Eltern die Psychologin ihrer Tochter, um die ganze Familiensituation zu besprechen. Über die von der Beratungsstelle vermittelte Psychologin via Beratungsstelle äusserte sich die Befragte etwas negativ, da ihrer Meinung nach der Therapeutin für diesen speziellen Fall offenbar die Kompetenzen gefehlt hatten.

Von einer Arbeitskollegin, die selbst einmal Klientin bei der Dargebotenen Hand war, erhielt Frau I. die Telefonnummer einer dortigen Beraterin, um Hilfe gegen ihren Mann und für die in Ex-Jugoslawien bei den Stiefeltern festgehaltene Tochter zu holen. Bevor sie sich an die Beratungsstelle wandte, suchte sie einen Anwalt auf, um die Scheidung einzureichen. Als dieser ihr vorrechnete, wieviel Frau I. zu bezahlen habe, telefonierte sie mit der Dargebotenen Hand, deren Teammitglied sie sofort aufsuchte. Von der Beraterin erhielt sie die nötigsten OH-Informationen und die Fr. 500.- Soforthilfe. Von Oktober bis April des folgenden Jahres suchte Frau B. regelmässig die Beratungsstelle auf, um den Ablauf der Kindsrückführung sowie das Scheidungsverfahren zu besprechen resp. einzuleiten. Bis das Kind wieder in der Schweiz und die Scheidung vollzogen war, konsultierte die Betroffene ein bis zwei mal wöchentlich die Dargebotene Hand. Die Mitarbeiterin beriet sie sowohl bei der Wohnungssuche wie beim Zahlungsaufschub von Rechnungen und übernahm neben der beraterischen/psychosozialen Umsorgung die ganze Korrespondenz.

Zurückblickend kann Frau I. es bis heute eigentlich kaum fassen, was sie dank der Dargebotenen Hand alles erreichen konnte. Anfänglich schien ihr ihre Situation derart ausweglos, dass sie sich einen "normalen" Alltag mit ihrer Tochter kaum mehr vorstellen konnte. Gerne würde die Betroffene die empfangene Hilfe, die sie mit einem Dankeschön nicht erwidern könne, jemand anderem weitergeben.

An der Unfallstelle, so Herr K., nahm eine Korporalin der Stadtpolizei Zürich das Unfallprotokoll auf. Von einem Aspiranten (Korporal) der Polizei wurde dem Ehepaar Tage später das Opferformular zur Unterschrift persönlich vorbeigebracht, das vorerst einmal einfach

unterschrieben wurde. Das Opfermerkblatt wurde von der Polizei deponiert. Wie lange es dauerte, bis das Ehepaar von der Polizei über die Möglichkeit der Inanspruchnahme der Opferhilfe informiert wurde, weiss Herr K. heute nicht mehr genau. Auf jeden Fall erinnert er sich, dass die Polizei dazumal zu wenig schnell reagiert hätte, zumindest hätte er einen früheren mündlichen Bescheid angebracht empfunden. Herr K. ging damals auch zur Wache, um sich über die genaue Unfallursache zu erkundigen. Die Begegnung mit den Beamten sei derart unmöglich gewesen, dass der Betroffene mit ihm fast Streit bekam: "(...) wahrscheinlich machen Uniformen unsensibel" kommentierte Herr K. diesen Vorfall. Auf dem Opferformular hatte Herr K. zwar angekreuzt, dass sich die Beratungsstelle schriftlich bei ihm melden sollte, solange wollte und konnte er aber nicht mehr warten. So entschied er sich, die Opferstelle selber aufzusuchen. Gemäss den Angaben sowohl auf dem Opfer-Merkblatt der Stadtpolizei als auch im Telefonbuch ging Herr K. zur Löwenstrasse, wo sich die vfs bis Ende 1998 befand. Daraufhin telefonierte er einem Anwalt, der ihm die genaue Adresse in Oerlikon gab. Beim ersten Gespräch mit der Beraterin wurden erste Informationen vermittelt und dem Ehepaar geraten, einen Anwalt zu nehmen. Über den Umfang des Angebotes zeigt sich Herr K. überrascht, "es war also mehr als ein Trostpflasterchen". Nach dem Gespräch mit dem über die Beratungsstelle vermittelten Anwalt war gemäss der Aussage von Herrn K. "die Sache initiiert". Für Herrn K. wurde nun vielmehr die psychologische Beratung bzw. das Gespräch mit der Beraterin von Bedeutung. Acht Mal kam es zu Treffen zwischen der Beraterin und ihrem Klienten, jetzt verlässt diese die Stelle, und die Frage taucht auf, ob sich Herr K. an einen Psychologen weiter verweisen lassen möchte. Eine Kostenübernahme durch die Versicherung des Unfallverursachers ist mit grosser Wahrscheinlichkeit gewährleistet.

Herr K. ist heute sehr froh, dass er das Angebot der Beratungsstelle beansprucht hat, um die Trauer um seinen verlorenen Sohn zu verarbeiten. Seine Frau hingegen nahm dieses Beratungsangebot nicht in Anspruch, sondern liess sich von einer Psychologin, die sie bereits in einem anderen Zusammenhang einmal aufgesucht hatte, behandeln.

***Hol- und Bringprinzip***

Obwohl die Mehrheit der befragten Betroffenen bereits vor dem Geschehnis Kenntnis vom Opferhilfegesetz oder dem dazugehörigen Beratungsangebot z. B. über die Presse oder die Abstimmung genommen hatten, gelang es ihnen nicht, sich im Moment der Krisensituation als Opfer zu sehen und Hilfe zu empfangen. Gefühle der Scham und Ängste vor einer sozialen Deklassierung verunmöglichten häufig die Identifikation mit der Opferrolle. Die KlientInnen verschiedenster Delikte kamen unterschiedlich zur Information. Wenn eine Anzeige der Tat erfolgte, erhielten sie von der Polizei – die von Amtes wegen dazu verpflichtet ist, bei einer ersten Einvernahme oder am Unfall- bzw. Tatort über die Inanspruchnahme der Opferhilfe zu informieren und auf Wunsch die Betroffenen an eine entsprechende Beratungsstelle weiterzuleiten, - den Hinweis. Dieser Informationspflicht erfolgend nach dem Bringprinzip komme die Mehrheit der BeamtInnen nach, lautete die Äusserung eines Beamten. Weiter führte er aus, dass über dienstliche Handlungen Rapporte verfasst würden. Zusätzlich sei das EDV-System so eingerichtet und automatisiert, dass Formulierungen direkt erschienen und das Programm nur bei Eingabe von Daten funktioniere.

Sobald die Beratungsstellen das Opfermeldeformular von der Polizei zugesandt erhalten, melden sie sich je nach Wahl der Betroffenen schriftlich oder telefonisch bei ihren KlientInnen. Eine Mitarbeiterin des Nottelefons äusserte sich skeptisch über diesen Ablauf. Ihrer Meinung nach sei eine Kontaktaufnahme durch die betroffenen Personen sinnvoller, denn somit würden diese selber über den geeigneten Moment ihres Handlungsbedarfs entscheiden. Die vfs erhält die Betroffenen des Strassenverkehrs in der Regel via Polizei vermittelt. Zukünftiges Ziel der Beratungsstelle sei aber zumindest die schriftliche Erfassung aller Strassenverkehrsoffer (Mitarbeiterin vfs). Anders verläuft die Information bei Opfern sexueller Gewalt: Bei einer Vielzahl von Delikten wird die Polizei erst zu einem späteren Zeitpunkt oder überhaupt nicht eingeschaltet. Die folgende Äusserung eines Teammitgliedes des Nottelefons ist in dieser Hinsicht aufschlussreich: "Die Mehrzahl der Frauen kommt nicht auf polizeiliche Meldung zu uns. Wir haben vielleicht etwa 40 bis 50 Polizeimeldungen pro Jahr. (...) sicher (haben wir jährlich) 600 bis 700 Anrufe."

In solchen Situationen, geht aus der Befragung hervor, erfahren Betroffene auf informellen Wegen, von FreundInnen oder Bekannten, die vielleicht bereits ähnliches durchlebt haben. Zwei interviewte "indirekt" Betroffene erinnern sich, dass sie zwar zur Tatzeit von der Polizei über das Gesetz und das Beratungsangebot informiert wurden, sich aber erst aufgrund eines nochmaligen Hinweises von aussen (Spital bzw. Anwalt) mit einer Anlaufstelle in Verbindung

setzen. Für die Realität muss also in Bezug auf die Informationsvermittlung von einer Mischform von Hol- und Bringprinzip ausgegangen werden.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Alle befragten Beratungsstellen verfügen über eigenes Einrichtung und Tätigkeit der Organisation erläuterndes Informationsmaterial, wie Broschüren, Jahresberichte, Faltblätter und/oder Flyers, worin neben den Mitteilungen allgemein zur Organisation, diejenigen zur Opferhilfe einfließen. Besonders auffällig sind die vom Nottelefon in sechs bzw. zwölf verschiedenen Sprachen übersetzten ("Himmel- und Hölle"-) Faltblätter. Einzelne Einrichtungen verschicken die Unterlagen hauptsächlich an ihre Vereinsmitglieder, andere lancieren einen Versand an verschiedene Sozial- und Fachstellen, wobei die BeraterInnen eine gezielte und persönliche Erreichbarkeit zusehends einem breiten Versand vorziehen. Neben der Präsenz auf dem Internet<sup>36</sup>, wobei eine mangelnde Wartung wegen personellen und finanziellen Engpässen beklagt wird, sind die Beratungsstellen um öffentliche Auftritte an Veranstaltungen, in Fernseh- und Radiosendungen (DRS, Tele 24), wie auch in der Presse (Tages Anzeiger, Neue Zürcher Zeitung) bemüht, obwohl daraufhin die Zahl der Opfermeldungen bei den Stellen steigt. Stellvertretend die Äusserung eines Teammitgliedes der Beratungsstelle am Kinderspital: "Präsenz in den Medien heisst für uns in den nächsten Tagen oder Wochen Mehrarbeit".

Grosses Bedauern äussern die BeraterInnen, dass der Bereich der Prävention im Opferhilfegesetz nicht enthalten ist. Ein Unverständnis macht sich breit, dass ihnen vom Bund keine Gelder für präventive Massnahmen zur Verfügung gestellt werden, da sie Prävention im Zusammenhang mit der Opferhilfethematik als sehr wichtig erachten.

Für eine allfällige Verbesserung der Informationspflicht bedarf es gemäss den Befragten unbedingt einer präventiven Öffentlichkeitsarbeit in der Opferhilfe, um sich in akuten Krisensituationen ohne Scham und Stigmatisierungsgängste einem entsprechenden Beratungsangebot zu zuwenden. In der Presse sollten hin und wieder Inserate der Stellen veröffentlicht werden, so dass "die Leute (...) das Chip Opferhilfestelle drin hätten" (Betroffener). Frauen, die Opfer eines Sexualdeliktes werden, so eine Mitarbeiterin des Nottelefons, sind nach dem Vorfall oft voller Scham und nicht in der Lage sich als Betroffene zu "outen", um Hilfe zu

---

<sup>36</sup> vfs: [www.strassenopfer.ch](http://www.strassenopfer.ch)  
Nottelefon: [www.stadt-zuerich.ch/kap10/gewalt/nottelefon.htm](http://www.stadt-zuerich.ch/kap10/gewalt/nottelefon.htm)  
Kinderschutzgruppe: [www.kisp.unizh.ch/kgs/index.html](http://www.kisp.unizh.ch/kgs/index.html)

organisieren und zu empfangen. Sich mit der Opferrolle zu identifizieren, fiel den Befragten schwierig. Erst wenn der Schock nachlässt und Krisenmomente manifester werden, zeigt sich allenfalls ein Bedürfnis der Betroffenen auf aussenstehende und professionelle Hilfe.

Die Polizei sollte den Zeitpunkt der Informationspflicht schneller und feinfühlicher wählen sowie den Ablauf weniger routiniert und formalisiert gestalten, monierten Betroffene. Schwierig kristallisiert sich dabei der Umgang mit dem OHG heraus: "Wenn Sie einfach einen Fackel ausfüllen und gar keine Ahnung haben, was das für Stellen sind", so eine Betroffene, ist es auch schwierig, einen Bezug zu dieser Hilfe herzustellen.

Der Moment vom Unfallgeschehen bis zur Information, sei der wichtigste. In dieser Zeit machen sich grosse Ängste und Verzweiflung breit. Aus diesem Grund müsse die Polizei unbedingt angemessen agieren, wird von einem Betroffenen gefordert.

### **Erreichbarkeit**

Bis auf die vfs sind die befragten Beratungsstellen zentrumsnah gelegen. Die periphere Lage der in Oerlikon ansässigen Beratungsstelle für Strassenopfer empfand ein Betroffener als sehr unangenehm und schildert die Stelle folgendermassen: "(...) ein verschupfter Ort (...) es scheint so, als müsse sich die Stelle eigentlich schämen. Man darf nur daran denken, dass man dort oben etwas Gutes bekommt." (Betroffener)

Die telefonische Erreichbarkeit der befragten Anlaufstellen beschränkt sich mit Ausnahme der DH, deren gesamtschweizerisch eingerichteter 143<sup>37</sup>-Telefondienst eine Erreichbarkeit rund um die Uhr an 365 Tagen und eine flächendeckende psychosoziale Grundversorgung gewährleistet, und der Kinderschutzgruppe und Beratungsstelle des Kinderspitals Zürich, welche durch die Angliederung ans Spital einen Pager-Service von ebenfalls 24 Stunden anbietet, auf die Bürozeiten.

Das Ausmass des Bedürfnisses nach sofortiger Erreichbarkeit rund um die Uhr wird, nach Aussagen einzelner Beratungsstellen, überschätzt. So wurde beispielsweise beim Notteléfono der Pikettdienst aufgehoben, weil sich die Frauen erfahrungsgemäss oft erst Tage oder Wochen nach der Tat meldeten und dies normalerweise zu Bürozeiten.

Im Moment eines akuten Handlungsbedarfs scheint für die Betroffenen allerdings eine

---

<sup>37</sup> 1976 stellte die PTT der Dargebotenen Hand eine dreistellige Notrufnummer zur Verfügung. Mit der Einführung der Nummer 143 wurde in Zürich begonnen.

maximale Erreichbarkeit von Nöten. Eine Betroffene erzählt: "Ich habe ein paar Mal probiert. Also wenn jetzt wirklich etwas wäre, hätte ich Mühe gehabt, sie (die Sozialarbeiterin) sofort zu erreichen. Von daher bin ich froh gewesen, sind wir nicht dorthin (zur Beratungsstelle), sondern ins Spital, als wir ein Problem hatten."

Sonst ist aber ein Mehraufwand (vgl. mehrmaliges Telefonieren) geleistet bzw. Geduld aufgebracht worden, denn die Befragten wussten zumindest theoretisch, dass sie sofort und jederzeit einen persönlichen Termin hätten vereinbaren können.

Aus der Sicht des befragten Beamten der Stadtpolizei Zürich hingegen besteht ein Bedürfnis nach einer Sozial- oder Beratungsstelle, die eine Personenpräsenz ausserhalb der Bürozeiten gewährleistet, an die sich Betroffene insbesondere von häuslicher Gewalt auch nachts wenden können. "Wir haben gerade in Bezug auf häusliche Gewalt, die sich in einem Eskalationsschema abspielt, einen Anspruch, die Personen nicht alleine lassen zu müssen. Solche Beratungen haben wir vorwiegend in der Nacht." (Beamte der Stadtpolizei)

#### **4.4.3 Koordination und Kooperation**

##### ***Zusammenarbeit OHG-relevanter AkteurlInnen***

Die befragten Beratungsstellen deklarieren Zusammenarbeit als Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit. Unter Vernetzungsarbeit wird beispielsweise die gemeinsame Gestaltung von PR-Aktionen sowie die Lancierung von kooperativen Veranstaltungen verstanden. Diese Form von Vernetzungsarbeit, welche vornehmlich auf informellen Kanälen basiert und hauptsächlich individuell resp. persönlich motiviert ist, entsteht materiell, aufgrund der Erarbeitung gleicher Themen aus allenfalls verschiedenen Perspektiven. Dies geschieht vorwiegend aus Kostenminimierungsgründen. An Veranstaltungen in gemischten Schulklassen nimmt das Nottelefon fast ausschliesslich mit dem Mannebüro teil, damit die Jugendlichen sich über die jeweilige Identität als Mann oder als Frau konfrontieren könnten, so ein Teammitglied des Nottelefons: "Wenn ich als Frau dastehe, dann tauchen bei den Männern nur Schuldgefühle auf" (Mitarbeiterin Nottelefon).

Im Rahmen der Vermittlungsarbeit werden Fachpersonen eingeschaltet oder KlientInnen an eine adäquatere Beratungsstelle weitergeleitet. Zudem beinhaltet die Kooperation auch die Weitergabe und den Austausch von Erfahrungen wie Informationen der BeraterInnen

---

verschiedener Stellen. Von einer effektiven und engen Zusammenarbeit könne, gemäss der Befragten, aber nur in einzelnen Situationen die Rede sein. Dazu seien die Tätigkeitsfelder und Problemstellungen zu unterschiedlich gelagert.

Den BeraterInnen ist es grundsätzlich wichtig, mit Fachpersonen (AnwältInnen, TherapeutInnen, ÄrztInnen usw.) zusammenzuarbeiten, welche die Interessen der KlientInnen vertreten und so zu Vertrauenspersonen heranwachsen. Eine Mitarbeiterin der vfs schildert: "Wir haben Anwälte, die sich verpflichtet haben, die erste Sitzung unentgeltlich zu machen und nicht die Interessen von Versicherungen zu vertreten. Wir machen uns auch eine gegenseitige Vollmacht, so dass wir vom Berufsgeheimnis entbunden sind."

Von Bedeutung für die Koordination sind auch Beziehungen zu weiteren Sozial- oder Fachstellen (Jugendsekretariaten, Elternnotruf, Schulpsychologischer Dienst, Bezirksanwaltschaften etc.), um Abklärungen zu treffen oder allenfalls KlientInnen weiterverweisen zu können.

Die Beziehungen zur Polizei hätten sich seit der Einführung des Opferhilfegesetzes von Jahr zu Jahr verbessert, seien aber noch nicht optimal und von einer engen Zusammenarbeit könne aus Gründen der Verfolgung unterschiedlicher Interessen nicht die Rede sein. Ein Mitglied des Nottelphons bemängelt teilweise die Unvorsichtigkeit der BeamtInnen im Umgang mit Betroffenen bei Offizialdelikten. Die Polizei komme ihrer Pflicht nach, die Informationen der Frauen aufzunehmen, ohne ihnen anfänglich mitzuteilen, welche Konsequenzen damit verbunden seien.

Der Interviewte der Stadtpolizei Zürich pflegt als OHG-Ausbildner selbst keinen Kontakt zu den Beratungsstellen. Ob einzelne Vernetzungen mit anderen Stellen noch spielen, wie es anfänglich bei der Einführung des Gesetzes der Fall war, wisse er nicht. Eine Zusammenarbeit beurteilte er auch für die Zukunft als unangebracht, da das Gesetz eine Schweigepflicht formuliere. Bei Tötungsdelikten, dies führt der befragte Beamte der Stadtpolizei weiter aus, empfehle er den Betroffenen eine private von PsychotherapeutInnen und Pfarrern geführte Institution in Winterthur, die zwar kostenpflichtig sei, ihm aber trotzdem sehr sinnvoll erscheine, weil sie das Rituelle betone und eine Art Debriefing mache.

### ***Institutionalisierte Formen der Zusammenarbeit***

Aufgrund der regelmässig stattfindenden und überkantonale organisierten Treffen der Schweizerischen Verbindungsstellen-Konferenz (SVK) sowie der vier Regionalgruppen nimmt



die Kooperation zwischen den verschiedenen Beratungsstellen eine institutionalisierte Form an. Für eine effektive Zusammenarbeit wirke der Föderalismus mit uneinheitlichen kantonalen Richtlinien jedoch hinderlich. In dieser Hinsicht basierten die Beziehungen inner- wie interkantonal grösstenteils auf informellen Kanälen und seien hauptsächlich individuell und persönlich motiviert. So wissen BeraterInnen, bei wem sie sich zu einem speziellen Problem Rat holen oder mit wem sie Informationen austauschen können. Kontakte über die kantonale Grenze hinweg finden bei denjenigen Organisationen statt, die Dienststellen in anderen Kantonen führen und sich regelmässig zu Weiterbildungswochenenden oder Fachtagungen treffen (vgl. DH, vfs).

Die Polizei pflegt auch keinen OHG-relevanten inner- bzw. interkantonalen Austausch. Für den befragten Beamten der Stadtpolizei Zürich ist die Arbeit mit den Beratungsstellen durch die Weiterleitung des Opferhilfeformulars rein bürokratischer Art.

Folgt man den befragten Betroffenen wird die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen beteiligten Instanzen und AkteurInnen kaum bewusst wahrgenommen, es sei denn, die Koordination zwischen den Beteiligten verlaufe ungünstig (z.B. Vermittlung von ungeeigneten Fachpersonen, schlechte Koordination unter den AkteurInnen).

#### **4.4.4 Qualitätsaspekte der Beratung**

##### ***Beratungspraxis***

Die Teams der Beratungsstellen sind mehrheitlich interdisziplinär strukturiert: Beim Notteléfono arbeiten Sozialarbeiterinnen, -pädagoginnen und Psychologinnen, bei der DH eine Paar- und Familientherapeutin, eine Psychotherapeutin sowie ein Theologe, im Kinderspital ein Oberarzt für Psychosomatik und Psychiatrie, eine Sozialarbeiterin und eine Psychologin, bei der vfs zwei Sozialarbeiterinnen. Die meisten Stellen verfügen über wenige Stellenprozentante für Sekretariatsarbeiten. Ein wichtiger Teil der Soforthilfe, nämlich den Notruf 143, übernehmen bei der DH die Freiwilligen bestehend aus Personen unterschiedlichster Berufsausrichtungen. Einrichtungen, die durch ihre historisch-politische Entstehungsgeschichte (basis-) demokratisch organisiert sind (z.B. Organisationen aus der Neuen Frauenbewegung), haben Teamleitung, d.h. die Beraterinnen arbeiten nach ihren Domänen, sind somit für bestimmte Ressorts zuständig, leiten aber die Stelle und die Projekte gemeinsam. Zum Kernangebot der Soforthilfe gehört die psychosoziale Betreuung der Betroffenen mit einem parteilich und professionell geführten Ansatz. Beim Notteléfono beispielsweise konzentriert sich die Praxis auf die

Rückgewinnung der Autonomie der Betroffenen, die durch eine Vermeidung von Macht in den Gesprächssituationen erreicht werden soll (Teammitglied Nottelefon). Geschätzt würde von den Betroffenen, so einzelne BeraterInnen, die Möglichkeit ihres anonymen Meldens und das Einhalten der Schweigepflicht. Neben der psychosozialen Grundversorgung sind juristischen Abklärungen im Rahmen des OHG, Verfahrensberatungen und/oder die Vermittlung von Fachleuten etc. von Bedeutung. Die therapeutische Betreuung delegieren die Stellen explizit an externe Fachleute. Zudem ist eine therapeutische Hilfe ihrer Erfahrung gemäss direkt nach der Tat oft nicht angesagt.<sup>38</sup>

Den eigenen Handlungsspielraum in bezug auf Beratungen stufen die BeraterInnen als sehr grosszügig ein. Trotz der Qualitätskontrolle durch Inter- und Supervision könne die Arbeit ziemlich frei gestaltet werden. Letztendlich würde der Spielraum, so die Mehrheit der Befragten, durch den Spardruck des Kantons, der sich auf die Stelle selbst (z.B. personelle Unterdotierung), aber auch auf die finanzielle Soforthilfe auswirke, eingeschränkt. Alle Beratungsstellen konstatieren eine jährliche Zunahme ihrer KlientInnenzahl, die ohne Aufstockung der BeraterInnenkapazität bewältigt werden muss. Mangel an Zeit bzw. Personal wirke sich negativ auf eine seriöse Betreuung und Begleitung der Betroffenen aus (Mitarbeiterin vfs). Insbesondere Drittberatungen müssten zunehmend am Telefon erledigt werden, um zeitsparender arbeiten zu können (Mitarbeiter Beratungsstelle Kinderspital). Im Kanton Zürich ist die Soforthilfe in Form von materieller Hilfe, welche die Beratungsstellen ohne Gesuchsstellung an die Justizdirektion den Betroffenen abgeben können, auf Fr. 500.- beschränkt. Gemäss BeraterInnen ist diese Grenze zu tief angesetzt. Gesuche seien einerseits mit einem wahnsinnigen bürokratischen Aufwand verbunden, andererseits stellten sie eine den KlientInnen gegenüber eher unzumutbare Situation dar (Teammitglieder Nottelefon und DH). Diesen oft schwer traumatisierten Menschen müsse der lange und schwierige Weg durch die Bürokratie erleichtert werden. Eine ärztlich oder psychotherapeutisch attestierte eindeutige Symptomatik sollte als Beweis für erlittene Traumatisierungen reichen, findet eine Mitarbeiterin des Nottelefons.

Schwierigkeiten in der alltäglichen Praxis ergeben sich auch in den Abgrenzungen der Zielgruppen. Obwohl die Wahlfreiheit bei den Beratungsstellen eine Eigenheit des Opferhilfegesetzes ist - der Persönlichkeitsschutz war massgebend bei dieser Regelung - ,

---

<sup>38</sup> Es ist nicht auszuschliessen, dass es bei Begleitungen von KlientInnen über einen längeren Zeitraum hinweg zu Überlappungen von einer psychosozialen und therapeutischen Tätigkeit kommt.

können von den BeraterInnen wegen personeller Unterdotierung und der kantonalen Finanzierung kaum mehr nicht in Zürich ansässige KlientInnen aufgenommen werden. Dies geschieht höchstens dann, wenn es das Opfer ausdrücklich verlange, weil in seinem Kanton die Anonymität nicht gewährleistet oder wenn im jeweiligen Kanton keine entsprechende Beratungsstelle vorhanden sei. Eine Mitarbeiterin erläutert die Pattsituation der vfs: "Weil wir vom Kanton finanziert werden, möchte dieser, dass wir unsere Arbeit auf Zürich beschränken. Dies ist ein herrschender Konflikt, da die vfs Ansprechpartnerin für die ganze Schweiz sein will. Wir haben einzelne Anfragen aus anderen Kantonen. Vermittlungsarbeit leiste ich, aber ich nehme sie nicht als KlientInnen auf."

Die gesetzlich verankerte Wahlfreiheit der Beratungsstellen steht daher im Widerspruch zur Praxis der OH-Einrichtungen, auch wenn die Regelung zu Lasten derjenigen Kantone geht, die ein entsprechendes Beratungsangebot aufgebaut haben.

Auch nach mehrmaligen Nachhaken äusserten sich die befragten Betroffenen kaum negativ über ihre Bezugspersonen bzw. die von ihnen erhaltenen Dienstleistungen. Besonders die professionelle Hilfe der BeraterInnen im Moment der Krise, muss bei den KlientInnen bereits bei einem ersten Gespräch eine derart wohlthuende Erfahrung ausgelöst haben, dass die BetreuerInnen in ein unverzerrbares Bild rückten. Auf einmal ist jemand da, der/die sich empathisch zeigt, und dies gerade in Momenten der "akuten seelischen Not", eine Person, die sich mit den Problemen der Betroffenen immer wieder auf deren Wunsch hin beschäftigt und sich die Zeit nimmt, ihnen in den unterschiedlichen Belangen (Rechtsfragen, Administration, Wohnungssuche usw.) sowohl sachkundige als auch kompetente Auskunft sowie Hilfeleistungen zu geben. Zu bewähren scheint sich vor allem eine praxisnahe Beratung, die sich von einer kanonisierten Spezialberatung (z.B. Psychotherapie), die Aufdeckungsarbeit leistet und die Betroffenen mit Detailfragen konfrontiert, abgrenzt. Der Betroffene Herr K. schätzte in dieser Hinsicht die unaufdringliche Art seiner Beraterin: "Sie wollte nicht gleich alles auf den Tisch gelegt haben".

Aus der Sicht der BeraterInnen erfahren wir hingegen, dass Betroffene nicht immer mit der Beratungsstelle zufrieden seien. Dies sei vor allem dann der Fall, wenn die hohen Erwartungen an das Angebot vor allem finanzieller Art seien (Teammitglieder Kinderspital). So äussert sich auch eine Mitarbeiterin des Nottelefons: "Wenn ich Gesuche mit den Frauen machen muss, deckt sich ihr Bedürfnis mit den Hilfeleistungen der Opferhilfestelle kaum oder nicht". Dabei käme es oft zu Enttäuschungen. Die BeraterInnen betonen aber, dass Geldgutsprachen als Ausdruck für die Schuldlosigkeit der Betroffenen und für die Ungerechtigkeit, die ihnen

widerfahren ist, zu verstehen seien.

Die auf eine bestimmte Zielgruppe ausgerichtete Spezialisierung der Beratungsstellen ermöglicht gegenüber den KlientInnen eine kompetent geführte psychosoziale und sachkundige Beratung, die zusehends immer mehr unter Druck der steigenden Administration und Bürokratie gelangt. Die finanzielle Soforthilfe von Fr. 500.- wird zwar fast nur noch an sozial Schwache ausbezahlt, ist aber gemäss der BeraterInnen im kantonalen Vergleich viel zu gering bemessen. Eine Erhöhung des Betrages, auch wenn dieser klar an bestimmte Konditionen gebunden wäre, sei wünschenswert.

Die Erfassung der Zufriedenheit der Betroffenen bezüglich des Beratungsangebotes ist auch für die BeraterInnen schwierig, denn wenn die Betroffenen, so eine Mitarbeiterin des Nottelefons, den Weg wieder zurück ins Leben gefunden hätten, würden sie sich nicht mehr bei der Beratungsstelle melden. Betroffene ihrerseits blieben wiederum mit dem Gefühl zurück, die empfangene Hilfe anderen sich in Krisen befindenden Menschen weitergeben zu müssen.

### **Weiterbildung**

Das durch den Bund subventionierte Aus- bzw. Weiterbildungsangebot an Fachhochschulen vermittele gemäss den Aussagen der Befragten einen allgemeinen Überblick in der Opferhilfe. Eine Vertiefung der Materie und handfeste Informationen zu einzelnen Spezialgebieten werden hingegen zu wenig vermittelt. Zudem sei das Angebot nicht überreichlich und zuwenig auf die aktuellen Problemfelder der Beratungsstellen ausgerichtet. Deshalb tendieren BeraterInnen bzw. die Stellen immer mehr dazu, selbst zu bestimmten Themen Fachkräfte zu organisieren, die ihnen die benötigte Hilfe und Information vermitteln, oder andernorts angebotene Kurse zu besuchen. Eine Mitarbeiterin des Nottelefons erzählt: "Es kommt vor, dass wir selber eine Fachperson zu einem Thema, das uns gerade beschäftigt und worüber keine von uns vertiefte Kenntnisse hat, organisieren. Davon profitiere ich sehr, wenn ich im Moment entscheiden kann, welche Weiter- oder Fortbildung gebraucht wird."

### **Monitoring**

Mit Fragen, die auf eine zukünftige Qualitätssicherung der Beratungen (Monitoring) abzielen, haben sich die BeraterInnen kaum auseinandergesetzt. Zu fest scheinen sie von der Alltagspraxis beansprucht zu sein, als dass sie sich mit Struktur- und Kompetenzveränderungen

beschäftigen könnten. Geeignetes Mittel der Qualitätskontrolle sei aber gemäss der Mehrheit der Befragten, die bereits praktizierte Inter- und Supervision. Denn nur MitarbeiterInnen der Stelle hätten Einsicht in die Tätigkeit ihrer KollegInnen und könnten eine seriöse Kontrollfunktion wahrnehmen. Die vom Bundesamt für Statistik durchgeführten Erhebungen (Statistikblätter), die von den Befragten in diesem Zusammenhang immer wieder zur Sprache kommen, werden kritisiert. Abgesehen vom bürokratischen Mehraufwand sei auch der Datenschutz nicht gewährleistet und die Konsequenzen, die daraus gezogen würden, fragwürdig. Für eine Interviewte obliegt die Aufgabe des Monitoring der Stellenleiter-Konferenz (Teammitglied DH), für eine weitere Befragte einer übergeordneten, objektiv beurteilenden und kontrollierenden Instanz (Mitarbeiterin vfs).

Das OHG ist bei der Stadtpolizei Zürich mit drei Stunden in die Grundausbildung integriert. Von Wichtigkeit seien die sechs polizeirelevanten Artikel, intern würden keine zusätzlichen Weiter- bzw. Fortbildungen angeboten, lauten die Äusserungen eines Beamten der Stadtpolizei.

#### **4.4.5 Zusammenfassung**

Die Soforthilfe im Kanton Zürich beinhaltet zwei Aspekte: einerseits die beraterische Tätigkeit, andererseits die finanzielle Hilfe von maximal Fr. 500.-, welche die Beratungsstellen ohne Gesuchstellung an die kantonale Justizdirektion ihren KlientInnen auszahlen können. Kernpunkte der Beratung sind – wie wir bereits erläutert haben – die praxisnah orientierte psychosoziale Betreuung der Betroffenen, die juristischen Basisinformationen zum OHG, die Vermittlungen von Fachkräften (AnwältInnen, TherapeutInnen u.a.) sowie die Hilfeleistungen bezüglich der Administration. Des weiteren umfasst die sofortige Hilfe die Vernetzungstätigkeit, die Öffentlichkeitsarbeit insbesondere die Prävention sowie die Organisation von Fort- und Weiterbildung. Im Vergleich zur finanziellen Soforthilfe, die bei BeraterInnen auf harsche Kritik stösst, werden die Grundpfeiler der beraterischen Soforthilfe auch dank der Handlungsfreiheit als zufriedenstellend beurteilt. In Bezug auf die personellen Ressourcen wünschen sich die Befragten sowie die Betroffenen einen Ausbau der Soforthilfe, um die im Steigen begriffene Nachfrage zu bewältigen. Die materielle Soforthilfe von Fr. 500.- dient, auch wenn sie kaum vergeben wird, abgesehen z.B. von Rückvergütungen der Fahrkarten-, Taxi- oder Übersetzungskosten bei sozial schwachen Personen, der Hilfe zur Selbsthilfe anstelle der Schaffung finanzieller Abhängigkeiten. Sie ist gemäss den BeraterInnen eindeutig zu knapp bemessen. Verbesserungsvorschläge der BeraterInnen tendieren ganz klar in Richtung einer Erhöhung des Betrages, auch wenn dieser an bestimmte Konditionen gebunden sein sollte (z.B.

bestimmte Anzahl Stunden für juristische und therapeutische (Vor-) Abklärungen). Dabei haben die zum Teil in anderen Kantonen grosszügiger festgelegten Soforthilfen (z.B. Zug, St. Gallen, Graubünden) für die Zürcher BeraterInnen Vorbildcharakter. Die fest in einem Einführungsgesetz bzw. einer Verordnung verankerten Regeln, erleichtern die Geltendmachung von klarem Recht sowie die administrativen Aufwände. Ausformulierte Bedingungen sind zudem weniger der Willkür und der Ermessensfrage von BeraterInnen ausgesetzt. Eine klar geregelte Triage wirkt sich allerdings in einem Kanton mit unterschiedlichem Beratungsangebot nachteilig aus, da es die einzelnen BeraterInnen kaum mit standardisierbaren Fällen von Betroffenen zu tun haben. Von Vorteil könnte sich eine von den Stellen selbst vorgenommene Triage gemäss der Dringlichkeit und Notwendigkeit der Bedürfnisse von Betroffenen entpuppen, denn nur die BeraterInnen selbst haben durch das Gespräch mit KlientInnen die Möglichkeit abzuwägen, welche Hilfeleistungen kurz-, mittel- oder längerfristig für eine einzelne Person von Bedeutung sind.

## 5. Anhang

### 5.1 Leitfaden (OH-Beratungsstellen)

#### 1. Einstiegsfrage

- 1.1. Bitte erzählen Sie uns die Entstehungsgeschichte Ihrer Beratungsstelle resp. Organisation?
- Organisationsstruktur, Kontext der Entstehung
  - Einfluss der Einführung des OHG im Laufe der Zeit auf die Organisation (z.B. Veränderung der Rechtsform, Autonomie/ Abhängigkeit)
  - Teamzusammensetzung (Qualifikationsstruktur)

#### 2. Soforthilfe

- 2.1. Wie sieht die Soforthilfe in Ihrer Organisation aus?
- Umgang mit Opfern gemäss OHG
  - Dauer der Hilfeleistungen an Opfer im Durchschnitt
  - Hauptzielgruppe
  - Anliegen der Betroffenen
  - Handlungsspielräume in Bezug auf das OHG
- 2.2. Welche Hilfeleistungen vermitteln Sie, welche können Sie selbst ohne den Beizug Dritter erbringen?
- 2.3. Mit welchen Bedürfnissen von Opfern sind Sie konfrontiert? Decken sich diese mit dem Angebot und den Strukturen Ihrer Organisation?
- Beratungsangebot
  - Präsenzzeiten
  - Anzahl Mitarbeiter/innen
  - Rückmeldungen von Opfern
- 2.4. Wie könnte die Soforthilfe verbessert werden?
- Umfang Stellenprozente
  - Verhältnis von professionellen und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen
  - interdisziplinäre Zusammenarbeit
  - Kooperation mit anderen Stellen

- Verbesserungsmöglichkeiten im Bereich der finanziellen/materiellen Soforthilfe

### **3. Kooperation mit anderen Stellen**

- 3.1. Mit welchen Fachpersonen, Organisationen oder Institutionen arbeiten Sie vor allem zusammen?
- 3.2. Wie nehmen Sie die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Organisationen, AkteurInnen und Institutionen wahr?
- konkrete Beschreibung
  - Verbesserungsmöglichkeiten
  - interkantonale Zusammenarbeit (informell oder bürokratisch)
  - Opferzuweisungen von anderen Stellen/ AkteurInnen
  - Opferweiterleitungen an andere Stellen/ AkteurInnen
  - Scheitern von Zusammenarbeit mit gewissen Stellen (auf personeller oder institutioneller Ebene)

### **4. Öffentlichkeitsarbeit**

- 4.1. Wie gelangen KlientInnen an Ihre Organisation?
- Aufmerksamwerden auf mögliche Hilfe im Rahmen des OHG
  - Information über Rechte, Kenntnis OHG
  - Rolle anderer AkteurInnen
  - Polizei, Spital, per Telefon, Frauenhaus
- 4.2. Wie sieht Ihre Öffentlichkeitsarbeit aus?
- Zuständigkeit, Arbeitsteilung
  - Medienkanäle für Informationsvermittlung  
(Broschüren, Plakate, Flyers, Internet, Radio, TV etc.)
  - Auflegen von Informationen (andere Stellen; Tram; etc.)
  - Vorträge, Informationsveranstaltungen
- 4.3. Was wollen Sie mit Ihrer Öffentlichkeitsarbeit im OHG-Bereich in erster Linie bewirken?
- Prävention
  - Sensibilisierung von bestimmten Zielgruppen (AnwältInnen; ÄrztInnen usw.)

### **5. Weiterbildung**



- 5.1. Wie beurteilen Sie das Aus- und Weiterbildungsangebot in der Opferhilfe?
- Über- und/oder Unterangebot in Bezug auf bestimmte Bereiche
  - Angemessenheit von Aus- und Weiterbildungsangebot
  - Ausrichtung des Aus- und Weiterbildungsangebot auf verschiedene gesellschaftliche Gruppen
  - Veränderungs- und Verbesserungsmöglichkeiten

- 5.2. Wie beurteilen Sie die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für PolizistInnen sowie ÄrztInnen und Spitalpersonal?
- Veränderungs- oder Verbesserungsmöglichkeiten

## **6. Überkantonale Aspekte**

- 6.1. Wie beurteilen Sie das Engagement des Bundes bzw. des Kantons bezüglich des OHG?
- Übertragung von Bundes- auf Kantongelder
  - gesetzliche Grundlagen in den Kantonen
  - Kontrolle, Freiräume
- 6.2. Wie könnte ein Monitoring (kontinuierliche Beobachtung und Evaluation) der Beratungsstellen aussehen?
- Kriterien für eine Qualitätskontrolle (z.B. Öffnungszeiten, Profil der BeraterInnen)
  - Fremd- oder ein Eigenmonitoring
  - Bund, Kanton, ExpertInnengruppe
- 6.3. Wie nehmen Sie die Kantonalen Unterschiede in der Handhabung des OHG wahr?
- "Opfer-Tourismus"
  - Vergleich mit eigener Situation

**7. Vorzüge, Lücken und Mängel des OHG im Bereich der Soforthilfe**

7.1. Welche Vorzüge und welche Lücken und Mängel des OHG nehmen Sie im Bereich der Soforthilfe wahr?

- alltägliche Probleme
- Finanzen
- Prävention
- Gewaltopfer
- besonders verletzte Opfer
- Subsidiaritätsprinzip
- indirekte Opfer

7.2. Sehen Sie Verbesserungs- bzw. Änderungsvorschläge zu Gunsten der Opfer und ihrer Angehörigen innerhalb der geltenden gesetzlichen Bedingungen?

**8. Nachfrageteil**

8.1. Haben Sie weitere Anmerkungen, die Ihnen wichtig sind im Zusammenhang mit dem Thema Soforthilfe, die jetzt noch nicht zur Sprache gekommen sind?

## **6. Bibliographie**

### **6.1 Quellen**

#### **Kanton Aargau**

Frauenzentrale Aargau: Jahresbericht 1997. Opferhilfe Aargau, Tel. 143.

Frauenzentrale Aargau: Jahresbericht 1998. Opferhilfe Aargau, Tel. 143.

Frauenzentrale Aargau: Opferhilfe Aargau. Beratungsstelle für Opfer von Straftaten. (Faltblatt).

Gesundheitsdepartement des Kantons Aargau. Vorsteherin: Richtlinien für die Anwendung des Opferhilfegesetzes im Kanton Aargau vom 1. März 1999.

Kanton Aargau: Staatskalender 1999/2000, Verzeichnis der Behörden und Amtsstellen.

Kantonale Fachstelle für die Gleichstellung von Frauen und Männern: Gewalt an Frauen und Kindern im sozialen Nahraum, Bericht. Aarau 1999.

Kantonspolizei Aargau: Opferhilfeinformationsblatt.

Kinderklinik Aarau, Kinderabteilung Baden: Kinderschutzgruppen der Kantonsspitäler. (Faltblatt).

Regierungsrat des Kantons Aargau: Verordnung zur Bundesgesetzgebung über die Hilfe an Opfer von Straftaten vom 13. Januar 1993.

#### **Kanton Freiburg**

Der Grosse Rat des Kanton Freiburg: Ausführungsgesetz vom 8. Oktober 1992 zur Bundesgesetzgebung über die Hilfe an Opfer von Straftaten, 8. Februar 1993.

Gutierrez, Carmen (1997). "Constat de coups - Constat de détresse". In: Frauenhaus, Jahresbericht.

Kantonaler Sozialdienst: La Commission cantonale (CC) LAVI, 30 septembre 1999. (Mitgliederliste).

Kantonaler Sozialdienst: Loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI). Journée thématique du 30 avril 1998 à Grangeneuve, 16 janvier 1998. (Programm)

Kantonaler Sozialdienst: Misshandlungen und sexuelle Ausbeutung von Kindern. An wen kann man sich wenden im Kanton Freiburg. (Broschüre).

Kantonspolizei Freiburg: OHG - Sind Sie Opfer einer Straftat. - LAVI - Vous avez été victime d'une infraction. (Formular).

Kantonspolizei Freiburg: Wer gilt als Opfer von Straftaten? - Qui est victime d'infractions? (internes Informationsblatt).

Kantonsspital Freiburg: Informationskarten für PatientInnen.

Le Conseil d'Etat du Canton de Fribourg: Aide aux victimes d'infractions.- Rapport des Cantons. 1997/1998, 1 Juin 1999.

OHG-Beratungsstelle für Frauen: Gewalt gegen Frauen kommt in allen Gesellschaftsschichten vor. (Faltblatt).

OHG-Beratungsstelle für Frauen: Jahresbericht 1998.

OHG-Beratungsstelle für Kinder und Jugendliche: homepage [www.ciao.ch](http://www.ciao.ch) (Informationen für Kinder und Jugendliche in der Französischen Schweiz).

Opferhilfe Kanton Freiburg: Aide aux victimes d'infractions. Opferhilfe. Kanton Freiburg. (Faltblatt und Broschüre).

### **Kanton Glarus**

Regierungsrat des Kantons Glarus. Fürsorgewesen: Vollzug des Opferhilfegesetzes. Beitrag an "Die Dargebotene Hand". Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Glarus, 20. März 1995.

Regierungsrat des Kantons Glarus. Justizwesen: Bundesgesetz über die Hilfe an Opfer von Straftaten (Opferhilfegesetz, OHG). Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Glarus, 5. Mai 1992.

Regierungsrat des Kantons Glarus: Motionen. Erich Leuzinger, Riedern, betreffend Einführungsgesetzgebung zum Opferhilfegesetz (OHG). Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Glarus, 30. Juni 1997.

Sanitäts- und Fürsorgedirektion des Kantons Glarus: Bericht für den Vollzug des Opferhilfegesetzes 1995/1996 im Kanton Glarus, 9. Mai 1997.

Sanitäts- und Fürsorgedirektion des Kantons Glarus: Bericht für den Vollzug des Opferhilfegesetzes 1997/1998 im Kanton Glarus, 30. März 1999.

Sozialdienst des Kanton Glarus, Opferberatungsstelle und Kantonspolizei Glarus: Hilfe für Opfer von Gewalt. (Broschüre)

Sozialdienst des Kantons Glarus: Jahresbericht 1998.

### **Kanton Zürich**

Arbeitsgemeinschaft Gesundheit und Sicherheit auf der Strasse: Tempo tötet! Werbeplakat für die Volksabstimmung vom 26. November 1989.

Castagna: Castagna. Beratungs- und Informationsstelle. (Faltblatt).

Castagna: Für Mädchen und Jugendliche. Castagna. (Faltblatt).

Castagna: Jahresbericht 1997.

Castagna: Weiterbildungen 1999. (Broschüre).

Die Dargebotene Hand, Telefon 143: Zuhören und verstehen. Zuhören ohne zu urteilen. Zuhören und weiterhelfen. (Faltblatt).

Die Dargebotene Hand: 125 Jahre Zürcher Stadtmission, Bericht. 1978, 7-9.

Die Dargebotene Hand: Die Dargebotene Hand - Telefon 143 und Opferhilfe-Beratungsstelle. (Faltblatt).

Die Dargebotene Hand: Jahresbericht 1998. (Broschüre).

Die Dargebotene Hand: Zur Geschichte der Telefonseelsorge. (Faltblatt).

Direktion der Justiz und des Innern des Kantons Zürich: Opferhilfe. Richtlinien über die Übernahme von Anwaltskosten. 21. November 1994, Zürich.

Direktion der Justiz und des Innern des Kantons Zürich: Bericht der Direktion der Justiz und des Innern des Kantons Zürich. Kantonale Opferhilfestelle für die Jahre 1997 und 1998. 7. Mai 1999, Zürich.

Fachstelle Gewalt gegen Frauen und Kinder, Sozialdepartement der Stadt Zürich: Merkblatt zur Fachstelle Gewalt gegen Frauen und Kinder.

Fachstelle Gewalt gegen Frauen und Kinder, Sozialdepartement der Stadt Zürich: Merkblatt

zum Reglement über Hilfeleistungen an Opfer von Gewalt.

Fachstelle Gewalt gegen Frauen und Kinder, Sozialdepartement der Stadt Zürich: Literaturliste.

Fachstelle Gewalt gegen Frauen und Kinder, Sozialdepartement der Stadt Zürich: Gewalt gegen Frauen und Kinder. Beratung - Prävention. Überblick über die Angebote in der Stadt Zürich. (Broschüre).

Fachstelle Gewalt gegen Frauen und Kinder, Sozialdepartement der Stadt Zürich: Hilfe für Opfer von Gewalt. Beiträge der Stadt Zürich. (Faltblatt).

Fachstelle Gewalt gegen Frauen und Kinder, Sozialdepartement der Stadt Zürich: Angst beginnt im Kopf - Mut auch! Praktische Hinweise zu mehr Sicherheit für Frauen. (Broschüre).

Frauenhaus Zürich: Jahresbericht 1998.

Kantonale Opferhilfestelle, Justizdirektion des Kantons Zürich: INFOHG. Informationen für Opfer von Gewalttaten. (Broschüre).

Kantonale Opferhilfestelle, Justizdirektion des Kantons Zürich: OH! Zeitschrift für Opferhilfe in der Praxis. 1/97, 2/97, 3/97.

Kantonale Opferhilfestelle, Justizdirektion des Kantons Zürich: Vom Kanton Zürich anerkannte Beratungsstellen. (Informationsblatt).

Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle des Kinderspitals Zürich: Jahresbericht 1998 der Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle des Kinderspitals Zürich. (Broschüre).

Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle des Kinderspitals Zürich: Info-Broschüre.

Kontaktstelle Opferhilfe (1995): Hilfe an Opfer von Sexualdelikten. Wo und wie kann geholfen werden? Sozialamt der Stadt Zürich.

Kontaktstelle Opferhilfe (Hg.) (1997): Selbstbewusst & aufmerksam. Frauen, Alter und Sicherheit. Sozialdepartement der Stadt Zürich.

mannebüro züri: Das Beratungsangebot für Männer gegen Gewalt. (Faltblatt).

mannebüro züri: Gewalt gegenüber Frauen ist ein Problem auch für den Mann. Hilfe anbieten, Hilfe annehmen. (Faltblatt).

mannebüro züri: Jahresbericht 1998.

mannebüro züri: Was soll das. (Faltblatt).

Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen gegen sexuelle Gewalt: Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen gegen sexuelle Gewalt. (Faltblatt).

Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen gegen sexuelle Gewalt: Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen gegen sexuelle Gewalt. (Broschüre).

Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen gegen sexuelle Gewalt: Sie haben das Recht auf Unterstützung. (Faltblatt in 12 Sprachen).

Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen gegen sexuelle Gewalt: Jahresrückblick 1998.

Nottelefon und Beratungsstelle für Frauen gegen sexuelle Gewalt: Sexuelle Gewalt gegen Frauen mit Behinderung - alltäglich. (Faltblatt).

Regierungsrat des Kantons Zürich: Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich. 22. Mai 1996, Zürich.

Regierungsrat des Kantons Zürich: Einführungsgesetz zum Opferhilfegesetz vom 25. Juni 1995.

Regierungsrat des Kantons Zürich: Kantonale Opferhilfeverordnung. 13. Mai 1996, Zürich

Schweiz. Verband "Die Dargebotene Hand" 143: zuhören. Zeitschrift des aktiven Zuhörens von Telefon 143. Nr. 1 - 1997/98., Nr. 2 - 1998/99.

Vereinigung für Familien der Strassenopfer vfs: Fédération européenne des victimes de la route. FEVR. "Leistet emotionale, praktische und rechtliche Unterstützung für Strassenopfer". Aus: <http://www.fevr.org/Execgerm.html>.

Vereinigung für Familien der Strassenopfer vfs: Jahresbericht 1998. April 1999.

Vereinigung für Familien der Strassenopfer vfs: Was nun? Info-Broschüre.

Weisser Ring: Jahresbericht 1997/98 der Schweizer Opferhilfe-Organisation Weisser Ring.

Weisser Ring: Pallas. Selbstverteidigung für Frauen und Mädchen. (Faltblatt).

Weisser Ring: Spiegelbilder. Reflexionen über Gewalt und eine sanfte Art, sie zu meistern. Gerti Senger. (Broschüre).

Weisser Ring: Verständnis und Geduld. Hilfe für Opfer von Straftaten. Weisser Ring. (Faltblatt).

Weisser Ring: Wir helfen Opfern von Gewalt. (Faltkärtchen.)

ZIP. Zürcher Interventionsprojekt gegen Männergewalt: Gewalt stoppen - Opfer schützen - Täter belangen. (Faltblatt).

ZIP. Zürcher Interventionsprojekt gegen Männergewalt: Jede Frau kann sich selbst verteidigen. (Faltblatt).

ZIP. Zürcher Interventionsprojekt gegen Männergewalt: Selbstbewusst und aufmerksam. Frauen, Alter und Sicherheit. (Broschüre).

### **Schweizerische Eidgenossenschaft**

Schweizerische Eidgenossenschaft: Bundesgesetz über die Hilfe an Opfer von Straftaten (Opferhilfegesetz, OHG) vom 4. Oktober 1991, in Kraft seit 1.1.1993.

Schweizerische Eidgenossenschaft: Verordnung über die Hilfe an Opfer von Straftaten (Opferhilfeverordnung, OHV) vom 18.11.1992.



## **6.2 Literatur**

Bantli Keller, R., Weder, U., Meier, K. (1995): Anwendungsprobleme des Opferhilfegesetzes. In: plädoyer, 5, 30-44.

Bigler-Eggenberger M. & C. Kaufmann (1997): Kommentar zum Gleichstellungsgesetz. Helbing und Lichtenhahn, Basel, Frankfurt/M., 97-126.

Binkert, M. & K. Wyss (1997): Die Gleichstellung von Frau und Mann im Ehescheidungsrecht. Basel und Frankfurt/M., Helbing & Lichtenhahn.

Boggio, Y. et al. (1995): Le point de vue des victimes sur l'application de la LAVI. Genf: CETEL.

Bühler, P., Gurski Baumann, I. & Lobsiger, D. (1997): Das Opferhilfegesetz (OHG). Erfahrungen bei der Umsetzung im Kanton Bern aus sozialarbeiterischer Sicht. Bern: Diplomarbeit der Höheren Fachschule für Sozialarbeit Bern.

Bundesamt für Justiz (1996): Hilfe an Opfer von Straftaten. Bericht des Bundesamts für Justiz an den Bundesrat über den Vollzug und die Wirksamkeit der Opferhilfe in den Jahren 1993-1994. Bern: Bundesamt für Justiz.

Bundesamt für Justiz (1998): Hilfe an Opfer von Straftaten. Zweiter Bericht des Bundesamts für Justiz an den Bundesrat über den Vollzug und die Wirksamkeit der Opferhilfe (1993-1996). Bern: Bundesamt für Justiz.

Charrière, E. (1993): Le viol: oser en parler. Editions réalités sociales, Lausanne.

Derrer, S. (1996): Schützt das geltende Recht vor sexueller Belästigung am Arbeits- oder Ausbildungsplatz? In: K. F. Soziologie (Hg.), Sexualität-Macht-Organisationen. Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz und an der Hochschule. Rüegger, Chur/Zürich, 135-146.

Doering-Striening, G. (1988): Die Versagung von Opferhilfeentschädigungen gemäss Art. 2 Abs. 1 OEG. Zugleich ein Beitrag über Handhabung und Bedeutung von Art. 2 Abs. 1 in der Praxis. Peter Lang, Frankfurt a.M., Bern, New York, Paris.

DuBois J. (1995): Das Opferhilfegesetz (OHG). In: Eidg. Kommission für Frauenfragen (Hg.). Viel erreicht - wenig verändert? Zur Situation der Frauen in der Schweiz. Eidg. Drucksachen- und Materialzentrale, Bern, 205-208.

Duttweiler, C. (Hg.) (1990): Wo Frauen sich erheben. Daten, Fakten, Adressen aus der anderen Hälfte der Schweiz. Lenos Verlag, Basel.

Ebert, F. (1981): Hilfe für Verbrechenopfer - Die Bewältigung einer staatlichen Aufgabe mit

dem Gesetz über die Entschädigung für Opfer von Gewalttaten (OEG). Inaugural-Dissertation zur Erlangung der Doktorwürde einer Hohen Juristischen Fakultät der Ludwig-Maximilians-Universität zu München.

Eder-Rieder, M. A. (1998): Der Opferschutz. Schutz und Hilfe für Opfer einer Straftat in Österreich. Springer, Wien und New York.

Gassmann, V., Fink, J. (1994): Das Opferhilfegesetz (OHG). Eine Auseinandersetzung aus der Sicht der Sozialarbeit unter besonderer Berücksichtigung der Situation im Kanton Luzern. Diplomarbeit Schule für Soziale Arbeit, Luzern.

Giger, G., Kuriger, H. (1996): Frauenhaus und Opferhilfe. Ein Leitfaden für die Sozialarbeit im Frauenhaus (Opferberatungsstelle OHG). Diplomarbeit Schule für Soziale Arbeit, Zürich.

Gisler, P., Emmenegger, B. (1998): "Die Grenze ist ja, wie wir wissen, furchtbar schwer zu ziehen..." Geschlechtsspezifische Schliessungsprozesse und Sexualität am Beispiel zweier Organisationen der höheren Ausbildung. In: Zeitschrift für Personalforschung, 12 (2), 143-166.

Godenzi, A. (1993). Gewalt im sozialen Nahraum. Basel und Frankfurt a. M.: Helbing&Lichtenhahn.

Gomm, P., Stein, P., Zehntner, D. (1995): Der Opferbegriff gemäss OHG. In: plädoyer, 2, 28-34.

Gouldner, A. W. (1960): The norm of reciprocity: a preliminary statement. American Sociological Review, 25, 161-178.

Häller, J., Knobel, A., Roos, T., Stocker-Ming, S. (1995): Sozialarbeit und sexualisierte Gewalt. Gegenüberstellung von Sozialberatung und Psychotherapie. Beratungstätigkeit bei Opfern sexualisierter Gewalt. Diplomarbeit. Höhere Fachschule im Sozialbereich, Luzern.

Hanetseder, C. & Meyer, K. (1998). Gewaltprävention an den Basler Schulen. Basiskonzept. Pilotprojekte. (zu Handen der Steuergruppe). Basel (ohne Verlag), im Dezember.

Kreft, D. & Mielenz, I. (Hg.) (1980). Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe, Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Kunz, E., Zellner, G. (1995): Opferhilfeentschädigungsgesetz. Kommentar. Beck Verlag, München.

Mayring, P. (1983): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz.

Nadai, Eva (1996): Gemeinsinn und Eigennutz. Freiwilliges Engagement im Sozialbereich. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt.

Rappe- Giesecke, K. (1994). Supervision. Berlin: Springer-Verlag.

Rennefeld, B. (1993): Institutionelle Hilfen für Opfer von sexuellem Missbrauch. Ansätze und Arbeitsformen in den USA. KT-Verlag, Bielefeld.

Rössler, K. (1997): Opferhilfe im Umfeld von struktureller Gewalt. Grundlagen, Konzepte und Massnahmen zur Opferhilfe bei Männern, die Sex mit Männern haben. Abschlussarbeit der HFS Aarau.

Roth, R. et al. (1997): La protection de la victime dans la procédure pénale. Genf: CETEL.

Schmidt, T. (1996): «Auf das Opfer darf keiner sich berufen» Opferdiskurse in der öffentlichen Diskussion zu sexueller Gewalt gegen Mädchen. Kleine Verlag, Bielefeld.

Von Heeren, M. (1997): Opfersituation/ Opferhilfe. Eine Auseinandersetzung mit dem Thema aus verschiedenen Gesichtspunkten. Abschlussarbeit der HFS Aarau.

Weishaupt, E. (1998): Die verfahrensrechtlichen Bestimmungen des Opferhilfegesetzes (OHG). Schulthess Polygraphischer Verlag, Zürich.

Witzel, A. (1985): Verfahren der qualitativen Sozialforschung: Überblick und Alternativen. Frankfurt a.M. und New York: Campus.

Zanatta, L. (1997). La portée du sens et de l'accompagnement. In: Cahiers médico-sociaux, 41, 267-274.

## Protokoll der Ergebnisse des Hearings

### "Umsetzung der Ergebnisse der 3. Teilevaluation des OHG (Soforthilfe)" vom 24. Mai 2000, 14-17.30 Uhr, im Hotel Bellevue Palace in Bern, Saal 117

---

**teilgenommen haben:**

Elisabeth Aeschlimann, Opferhilfeberatungsstelle der Dargebotenen Hand, Zürich  
Dr. Gerald Berthet, Kinderschutzgruppe Kinderklinik Aarau, Aarau  
Ursula Fiechter, DAB - Das Andere Büro, Sozialforschung, Zürich  
Priska Gisler, DAB - Das Andere Büro, Sozialforschung, Zürich  
Christa Hanetseder, Pestalozzianum, Zürich (Moderation)  
Sonja Kundert, DAB - Das Andere Büro, Sozialforschung, Zürich (Protokoll)  
Ruth Meier, Nottelphon und Beratungsstelle für Frauen - Gegen sexuelle Gewalt, Zürich  
Claudia Meyer, OHG-Beratungsstelle für Frauen - Frauenhaus, Freiburg  
Doris Mittelholzer, Frauenhaus Aarau, Aarau  
Hanna-Louise Nahmias, Bundesamt für Justiz, Bern  
Claudia Riboni, DAB - Das Andere Büro, Sozialforschung, Zürich  
Thomazine von Witzleben, Bundesamt für Justiz, Bern

**entschuldigt haben sich:**

Christof Burkard, Opferhilfe Aarau, Aarau  
Vera Frohofer-Kressig und Dr. Marc Zortea, Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle des  
Kinderspitals Zürich, Zürich  
Sabine Meyer, Opferberatungsstelle Glarus, Glarus  
Silvie Ricci, OHG-Beratungsstelle für Frauen - Frauenhaus, Freiburg  
Verena Schüppach, Vereinigung für Familien der Strassenopfer, Zürich  
Pfarrer Urs Steiner, Kantonsspital Glarus, Glarus  
Lionello Zanatta, OHG-Beratungsstelle für Männer und Verkehrsopfer, Freiburg

---

Die Ergebnisse des Hearings aus den Diskussionen in Gruppen und im Plenum werden unter den Punkten a) bis l) dargestellt. Anschliessend wird die Rückmeldung von Seiten des Bundesamtes für Justiz zusammengefasst, in welcher ein Ausblick über die Verwendung der Ergebnisse des Hearings gegeben wird.

**a) Entwicklung einer Informationspraxis zum OHG durch Spitäler**

Um eine wirkungsvolle Informationspraxis in Spitälern zu entwickeln, wäre es wichtig sowohl ÄrztInnen, als auch Pflegepersonal und den spitalinternen Sozialdienst einzubeziehen. Wegen der hierarchischen Organisation von Spitälern, muss dies im Einverständnis mit den Leitungsgremien der Spitäler erfolgen. BeraterInnen wären bereit, das Gespräch mit Spitälern zu suchen und beispielsweise Vorträge anzubieten. Günstig wäre es, wenn verschiedene OH-Beratungsstellen gemeinsam mit dem Anliegen einer verbesserten Informationspraxis an Spitäler gelangen würden. Das Ziel wäre, den medizinischen mit dem sozialarbeiterischen Diskurs zusammenzubringen.

Erwähnt wird auch, dass Kenntnisse über das OHG bereits in die Ausbildung einfließen sollten (Medizinstudium; Pflegeausbildung). Das Frauenhaus Freiburg bietet beispielsweise Kurse in der Krankenpflegeschule zu diesem Thema an. Ein Problem, das vor allem die Polizei belastet, besteht darin, dass Beweismaterial häufig im Spital verschwindet (z.B. Kleidungsstücke, die gewaschen werden). Vorgeschlagen wird, dass beispielsweise unter Mitwirkung von Bezirksanwaltschaft, Polizei, OH-Beratungsstellen und Spitälern ein runder Tisch geschaffen wird, um eine Zusammenarbeit zu etablieren.

**b) KlientInnenangepasste Bezeichnung der Beratungsstellen**

Die Bezeichnung "Opferhilfeberatung" ist problematisch, weil sie eine dreifache Entwertung beinhaltet: Die Bestandteile "Opfer", "Hilfe" und "Beratung" verhindern eine neutrale oder positive Identifikation. Vorgeschlagen werden beispielsweise Bezeichnungen wie "Informationsstelle" an Stelle von "Beratungsstelle", "Betroffene" anstelle von "Opfern" oder der Gebrauch von symbolischen Namen. Festgehalten wurde, dass es zum Teil schwierig sei, eine passende Bezeichnung zu finden, die das Angebot der Stelle umschreibt und dennoch nicht zu lange ist. Bei der Entgegennahme von Telefongesprächen sind lange Bezeichnungen umständlich, insbesondere wenn der Namen in Deutsch und Französisch genannt wird. Es ist schwierig bis unmöglich, den Opferbegriff zu vermeiden. Es gibt auch Betroffene, die explizit den Opferstatus beanspruchen (z.B. im Fall von Raubüberfällen). Damit die Beratungsstellen mit dem OHG in Verbindung gebracht und zum Beispiel im Telefonbuch unter O gefunden werden können ist es sinnvoll, in der Bezeichnung der Beratungsstellen der Begriff der Opferhilfe zu gebrauchen. Als Lösungsvorschlag wurde vorgebracht, dass durch eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit der Begriff des Opfers in Zukunft weniger negativ konnotiert würde. Mit einer gezielten Informationsverbreitung könnte der Begriff der Opferhilfe mit den konkreten Inhalten des OHG in Verbindung gebracht werden.

Im Zusammenhang mit der Diskussion um die Bezeichnung der Beratungsstellen wird auch erwähnt, dass es wichtig ist, kenntlich zu machen, dass die Beratungsstellen unabhängig von staatlichen Einrichtungen sind. Betroffene äussern oft Ängste vor Weiterverweisungen und Kontrolle. Die Schweigepflicht von BeraterInnen muss bekannt gemacht werden.

**c) Angemessene Öffentlichkeitsarbeit**

Das Ziel der Öffentlichkeitsarbeit besteht in der Information und Prävention oder wie es eine Teilnehmerin ausdrückte: Im überflüssig machen der Opferhilfe (vgl. Punkte a), b), d), h).

**d) Ausbaufähigkeit der Präventionsarbeit**

Der Begriff der Prävention ist bislang nicht im OHG erwähnt. Es besteht Einigkeit darüber, dass eine verstärkte Präventionsarbeit in diesem Bereich wichtig wäre. Vorgeschlagen wird, dass einerseits die einzelnen Opferhilfestellen unterstützt werden, um vermehrt Präventionsprojekte durchführen zu können. Zusätzlich wäre es sinnvoll, eine zentrale Stelle einzurichten, die professionelle Präventionsprojekte gegen Gewalt durchführen würde.

Es wurde auch gefragt, was Prävention kostet. In Freiburg hat die "Halt-Gewalt"-Plakatkampagne einige tausend Franken gekostet. Vorträge beispielsweise in Schulen richten sich kostenmässig nach dem Stundenansatz der referierenden Fachleute.

Prävention wirkt sich in einer langfristigen Perspektive positiv auf die Kosten im OHG-Bereich aus, da sie neben Früherkennung und Behandlung und der Vermeidung von Folgeschäden auch die Verminderung der Zahl der Betroffenen zum Ziel hat.

**e) Inwieweit wird das OHG Kindern und Jugendlichen gerecht? Muss die Opferhilfe ausgeweitet werden?**

Das OHG trägt Kindern und Jugendlichen zu wenig Rechnung. Nicht alle Kantone verfügen über eine Kinderschutzgruppe und die Notwendigkeit, Kinderschutz zu leisten, wird auch nicht überall gesehen. Die Frage, inwieweit die gesetzlichen Grundlagen Körperstrafe in der Schweiz verbieten, wurde diskutiert. Der Stellenwert des Kindes in der Gesellschaft soll aufgewertet werden. Epidemiologische Studien zeigen, dass Eltern, die in der Kindheit Gewalt ausgesetzt waren, auch als Erwachsene eher Gewalt in der Erziehung akzeptieren.

Offen geblieben ist die Frage, ob der Kinderschutz unter der Opferhilfe laufen soll oder ob er unabhängig bleiben will. Gefordert wird, dass sich in jeder Beratungsstelle eine im Kinderschutz kompetente Person um die Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen kümmert. Bei der Revision des Gesetzes ist der besonderen Situation von Säuglingen und Kindern Rechnung zu tragen, die durch einen Elternteil misshandelt werden und niemanden haben, der zu ihnen steht.

**f) Vereinheitlichung der Praxis durch die Oberaufsicht des Bundes**

Insbesondere bei der Arbeit im Frauenhaus, das oft über die Kantons Grenzen hinweg Betroffene betreut, zeigt sich bei der Soforthilfe das Problem des Föderalismus. Es bestehen zwar Richtlinien, aber die haben keinen verpflichtenden Charakter. Es besteht deshalb der Wunsch an den Bund, eine Vereinheitlichung voranzutreiben und den Lastenausgleich zu regeln.

**g) Wirkungen und Anregungen durch die 3. Teilevaluation des OHG in den Kantonen**

- Die 3. Teilevaluation des OHG bestärkt BeraterInnen, auf Handlungsbedarf, der bereits bekannt war, zu reagieren und vermittelt ihnen Sicherheit. Allerdings enthält sie keine fertigen Konzepte zur Umsetzung, solche müssen noch ausgearbeitet werden.

- Verschiedene OH-Stellen haben unterschiedliche KlientInnengruppen und daher andere Bedürfnisse im Bezug auf die Opferhilfe. Das OHG sollte diesen Unterschieden Rechnung tragen. Es darf nicht zu einer Konkurrenzsituation von verschiedenen Angeboten kommen.

**h) Soforthilfe rund um die Uhr als umstrittenes Ziel**

Soforthilfe wird heute von vielen Stellen nicht rund um die Uhr geleistet. In einigen Regionen übernimmt die Telefonnummer 143 den 24-Stunden-Dienst. Die Nummer 143 leistet allerdings keine eigentliche Soforthilfe und die Betroffenen müssen anderntags ein zweites Mal zum Telefonhörer greifen, um Soforthilfe zu erhalten. Es stellt sich die Frage, ob über die Telefonnummer 143 Soforthilfe während 24-Stunden gesamtschweizerisch, flächendeckend geleistet werden soll und kann. Verschiedene Pro- und Kontra-Argumente werden gesammelt:

- wichtig ist, dass Betroffene innerhalb von 24 Stunden Soforthilfe erhalten. OH-BeraterInnen müssen nicht rund um die Uhr erreichbar sein.

- Die Freiwilligen, die bei der Telefonnummer 143 arbeiten, sind nicht qualifiziert, um Soforthilfe zu leisten. Soforthilfe muss von professionellen BeraterInnen geleistet

werden.

- Ein 24-Stunden-Dienst ist nicht für alle Betroffenenengruppen gleich relevant. Während sich beispielsweise Opfer sexueller Gewalt häufig erst Stunden, Wochen, Monate oder Jahre nach der Tat bei einer OH-Stelle melden, wäre z.B. im Falle von Tötungsdelikten eine unmittelbare Soforthilfe wichtig.
- Festgestellt wird, dass die Polizei sehr an einem 24-Stunden-Dienst interessiert wäre. Vermutet wird, dass dieses Interesse auch mit Gefühlen der Hilflosigkeit von PolizistInnen gegenüber Opfern zusammenhängt.
- Wenn Betroffene mehrmals anrufen müssen, bis sie Soforthilfe erhalten, wirkt dies entmutigend. Viele melden sich kein zweites Mal.
- Eine Möglichkeit wäre, dass über die Telefonnummer 143 die Adressen von Betroffenen aufgenommen werden, wenn dies deren Wunsch entspricht, und an zuständige OH-Stellen weitergeleitet werden. Die OH-BeraterInnen können anderntags mit den Betroffenen Kontakt aufnehmen. Problematisch ist dabei einerseits, dass die Nummer 143 an sich Anonymität zusichert und andererseits würde sich die Selektion von Betroffenen, die unter das OHG fallen, schwierig gestalten.
- Ein engagiertes Votum beinhaltet die Forderung, dass die Inhalte des OHG und das Angebot von OH-Stellen bekannter gemacht werden müssen, damit Betroffene wissen, wohin sie sich wenden müssen. Information und Öffentlichkeitsarbeit seien wichtiger als ein 24-Stunden-Dienst.
- Insbesondere Betroffene häuslicher und sexueller Gewalt brauchen nach einer Tat in erster Linie Schutz vor dem Täter. Die Bedürfnisse sind auch sehr individuell: Einige brauchen vor allem Ruhe, andere wenden sich an nahe Bezugspersonen usw. Wenn eine kompetente Beratung im Rahmen der Soforthilfe erst am nächsten Morgen geleistet wird, genügt das.

#### **i) Stellenwert der Weiterbildung als Qualitätssicherung**

Die Weiterbildung ist ein wichtiger Teil der Qualitätssicherung. Professionalität und Know-How sind ganz grundlegend für die Qualität der Opferhilfe. Weiter werden Inter- und Supervision und Persönlichkeitsbildung genannt als wichtige Instrumente für eine verantwortungsbewusste Opferhilfe. Die Teilnehmenden würden es sehr begrüßen, wenn der Bund weiterhin Weiterbildungskurse subventionieren würde. Andere organisieren sich ihre Weiterbildung selber und fänden eine finanzielle Unterstützung des Bundes für diesen Zweck wichtig. Formalisierte Qualitätskontrollinstrumente wie z.B. Zeiterfassungen werden als wenig sinnvoll eingeschätzt.

**k) Täter-Opfer-Ausgleich**

In Bern und Zürich laufen zur Zeit Pilotversuche zur Methode des Täter-Opfer-Ausgleiches (bzw. Strafmediation). Befürchtet wird, dass von dieser Methode vor allem die Täterseite profitiert und die Illusion geweckt werde, dass mit einem solchen Verfahren eine Gewalttat quasi wieder "gut gemacht" werden könne. Deshalb wurde auch die Meinung vertreten, dass sich ExpertInnen der Opferseite an solchen Pilotversuchen unbedingt beteiligen sollten. Als unabdingbar erscheint, dass für Betroffene die absolute Freiwilligkeit einer Konfrontation mit dem Täter gewährleistet bleibt.

Es stellt sich die Frage, inwiefern im OHG solche neuen Methoden berücksichtigt werden sollen.

**l) Opferhilfe-Kosten**

Bundesrätin Metzler hat erklärt, dass die Opferhilfe in Zukunft nicht mehr als heute kosten darf. Wird also für einzelne Bereiche mehr finanzielle Unterstützung gefordert, müssen andernorts Abstriche gemacht werden. Problematisch ist der laufende Anstieg der Kosten für die Genugtuungen. Hier stellt sich die Frage, was Genugtuungen für die psychische Verarbeitung helfen.

BeraterInnen befürchten, dass spektakuläre Zahlungen auf Kosten von Durchschnittsfällen im Vordergrund stehen (z.B. der Fall "Luxor"). Sie gehen davon aus, dass in vielen Fällen mit drei bis fünftausend Franken eine beträchtliche psychische Entlastung bewirkt werden kann.

**Wie geht es weiter? Eine Rückmeldung vom Bundesamt für Justiz auf das Hearing:**

Die Ergebnisse des Hearings werden zusammen mit den Ergebnissen der 3. Teilevaluation des OHG im Abschlussbericht des Bundesamtes für Justiz publiziert. Dieser Bericht geht an die ExpertInnenkommission der Gesetzesrevision und die Befunde fliessen gemeinsam mit den Resultaten der 1. und 2. Teilevaluation, dem 3. Opferhilfe-Bericht und verschiedenen ExpertInnenpositionen in die OHG-Revision ein.

27. Mai 2000/SK