

Bundesamt für Justiz

# Machbarkeit und Kosten einer einheitlichen Telefonnummer für die Opferhilfe

Schlussbericht  
12.06.2017

Susanne Stern, Deborah Britt und Thomas von Stokar, INFRAS  
Michele Fabrizio, AWK

# **Impressum**

## **Machbarkeit und Kosten einer einheitlichen Telefonnummer für die Opferhilfe**

Schlussbericht

12.6.2017

Einheitliche Telefonnummer Opferhilfe\_Schlussbericht\_INFRAS AWK\_def.docx

### **Auftraggeber**

Bundesamt für Justiz

### **Autorinnen und Autoren**

Susanne Stern, Deborah Britt und Thomas von Stokar

INFRAS, Binzstrasse 23, 8045 Zürich

[www.infras.ch](http://www.infras.ch)

Michele Fabrizio

AWK Group, Leutschenbachstrasse 45, CH-8050 Zürich

[www.awk.ch](http://www.awk.ch)

### **Begleitgruppe**

Valerie Berset, Bundesamt für Justiz

Monique Cossali, Bundesamt für Justiz

Florian Dueblin, Konferenz der kantonalen Justiz- und Polizeidirektorinnen und -direktoren

Pascale Haldimann, Schweizerische Verbindungsstellen-Konferenz Opferhilfegesetz

Iringo Hockley, Bundesamt für Justiz

Beat Hofmann, Bundesamt für Kommunikation

Manuela Krasniqi, Bundesamt für Sozialversicherungen

Hanna-Louise Nahmias, Bundesamt für Justiz

Veronika Neruda, Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren

Susanne Nielsen Gangwisch, Schweizerische Verbindungsstellen-Konferenz Opferhilfegesetz

Ursula Thomet, Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann

## Inhalt

<b>Zusammenfassung</b>	<b>5</b>
<b>1. Einleitung</b>	<b>8</b>
1.1. Hintergrund, Ziel und Fragestellungen der Studie	8
1.2. Methodisches Vorgehen	10
<b>2. Bestandsaufnahme</b>	<b>12</b>
2.1. Erkenntnisse aus bisherigen Studien	12
2.2. Datenanalyse zur Ist-Situation der Opferhilfeberatungsstellen	14
2.2.1. Telefonische Beratung	14
2.2.2. 24h-Erreichbarkeit	16
2.2.3. Online-Beratung	17
2.3. Vertiefung zu ausgewählten Beratungsangeboten	19
2.3.1. Beispiele für die telefonische 24h-Erreichbarkeit	19
2.3.2. Beispiele Online-Beratung	22
2.4. Fazit	24
<b>3. Umsetzungsmodelle</b>	<b>26</b>
3.1. Telefonie: Basismodul	27
3.1.1. Anforderungen	27
3.1.2. Technische Umsetzung	27
3.1.3. Organisatorische Umsetzung	32
3.2. Telefonie: 24h-Erreichbarkeit	34
3.2.1. Anforderungen	34
3.2.2. Technische Umsetzung	34
3.2.3. Organisatorische Umsetzung	34
3.3. Onlineangebot	36
3.3.1. Anforderungen	36
3.3.2. Technische Umsetzung	36
3.3.3. Organisatorische Umsetzung	37
<b>4. Bewertung der Modelle aus Sicht der betroffenen Akteure</b>	<b>38</b>
4.1. Telefonie: Basismodul	38

4.2.	Telefonie: 24h-Erreichbarkeit _____	41
4.3.	Onlineangebot _____	42
<b>5.</b>	<b>Kostenschätzung _____</b>	<b>45</b>
5.1.	Telefonie: Basismodul _____	45
5.2.	Telefonie: 24h-Erreichbarkeit _____	49
5.3.	Onlineangebot _____	51
5.4.	Gesamtkosten _____	52
<b>6.</b>	<b>Gesamtbeurteilung _____</b>	<b>55</b>
6.1.	Bewertung der Varianten Telefonie: Basismodul _____	55
6.2.	Bewertung der Varianten Telefonie: 24h-Erreichbarkeit _____	56
6.3.	Bewertung Varianten Onlineangebot _____	57
6.4.	Folgerungen _____	58
<b>Annex</b>	<b>_____</b>	<b>61</b>
A1.	Befragte Personen _____	61
A2.	Detaillierte Untersuchungsfragen _____	62
<b>Literatur</b>	<b>_____</b>	<b>65</b>

## Zusammenfassung

Das Bundesamt für Justiz hat die Arbeitsgemeinschaft INFRAS/AWK mit einer Machbarkeitsstudie zu einer einheitlichen Telefonnummer für die Opferhilfe beauftragt. Die Studie zeigt, wie eine solche Nummer organisatorisch und technisch operationalisierbar wäre. Vorgabe für das Untersuchungsdesign war, dass die nationale Nummer auf die bestehenden kantonalen Opferhilfeangebote umgeleitet wird. Es würde somit kein neues Angebot geschaffen. Auch die bisherigen Telefonnummern der Opferhilfeberatungsstellen bleiben bestehen. Weiter wurden in der vorliegenden Studie auch die Machbarkeit und Kosten einer Erweiterung dieses Angebots um eine 24h- Erreichbarkeit und eine Online-Beratung geprüft.

### **Einheitliche Telefonnummer und 24h-Erreichbarkeit technisch einfach umsetzbar**

Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass die Einführung einer einheitlichen Telefonnummer für die Opferhilfe mit einer 0800-Nummer - basierend auf einem Cloud-Service der Swisscom - technisch gut realisierbar wäre. Organisatorisch dürfte eine kantonale Lösung im Vordergrund stehen, das heisst die Anrufenden werden gemäss ihrem Standort automatisch an die zuständige kantonale Stelle weitergeleitet. Diese Variante hat den Vorteil, dass die Opfer bezüglich der kantonalen Unterstützungsleistungen und -angebote umfassend und korrekt beraten und nicht von einer Fachperson zur nächsten «weitergereicht» werden. Zudem können die kantonalen Stellen ihre bisherige Beratungspraxis im Prinzip beibehalten – eine Abstimmung der verschiedenen kantonalen Beratungskonzepte ist bei dieser Variante nicht zwingend nötig. Die kantonale Lösung hat aber auch klare Nachteile: So werden die Stellen – abhängig von den verfügbaren Kapazitäten - nicht immer alle Anrufe entgegennehmen können und die Anrufe laufen teilweise ins Leere. Auch die 24h-Erreichbarkeit lässt sich mit der vorgeschlagenen technischen Lösung einfach umsetzen: Es muss lediglich definiert werden, zu welcher Stelle die Anrufe ausserhalb der regulären Büroöffnungszeiten weitergeleitet werden.

### **Bessere Erreichbarkeit führt zu Mehraufwand bei den kantonalen Beratungsstellen**

Bei der Realisierung der einheitlichen Telefonnummer fallen bei der öffentlichen Hand Kosten für die technische Umsetzung und – weil die neue Nummer für die Opfer gratis ist - auch Gesprächsgebühren an. Weit stärker ins Gewicht fällt jedoch der personelle Mehraufwand, der bei den Opferhilfeberatungsstellen entsteht. Wenn die Nummer gut vermarktet wird und die Opferhilfe damit besser sichtbar und erreichbar ist, steigt auch die Zahl der Beratungen. Wir rechnen im Rahmen der sehr groben Kostenschätzung mit einem Anstieg der Beratungen um 11-14% im Vergleich zu heute. Dies wäre mit einem beträchtlichen personellen Mehraufwand bei den kantonalen Opferhilfeberatungsstellen verbunden.

### **24h-Erreichbarkeit kann kostengünstig realisiert werden**

Für die 24h-Erreichbarkeit entstehen keine technischen Umsetzungskosten. Auch die zusätzlich anfallenden Gesprächsgebühren sind vernachlässigbar. Einzig bei Kantonen, die bisher noch kein Angebot für die 24h-Erreichbarkeit haben, fallen Zusatzkosten an. Wie hoch diese sein werden, hängt sehr stark von den spezifischen kantonalen Rahmenbedingungen ab, z.B. ob es ein Frauenhaus gibt, das den 24h-Dienst übernehmen könnte oder von den Konditionen der Dargebotenen Hand. Gerade bei der Variante mit der Dargebotenen Hand handelt es sich um eine relativ kostengünstige Lösung, die sich in verschiedenen Kantonen bewährt hat.

### **Klarer Bedarf für einen neuen, einheitlichen Internetauftritt der Opferhilfeberatungsstellen**

Bei den Abklärungen zum Onlineangebot zeigte sich ein klarer Bedarf für einen neuen, einheitlichen Internetauftritt der Opferhilfe. Dafür würde sich eine nationale Lösung – Einstiegswebseite in den drei Landessprachen – am besten eignen. Das eigentliche Onlineberatungsangebot in erster Linie Beratung via gesichertes Mail – könnte dann wieder kantonal organisiert sein. Kostenseitig fallen beim Onlineangebot zum einen die einmaligen Anfangsinvestitionen für den Aufbau einer neuen Webseite ins Gewicht, wobei die Lösung mit einer virtuellen Beratungsplattform rund viermal teurer ist wie eine einfache CMS-Lösung. Weiter entsteht bei den kantonalen Opferhilfeberatungsstellen ein wiederkehrender Aufwand für die Durchführung der Mailberatung.

### **Wiederkehrende jährliche Kosten in einer groben Grössenordnung von 2 Mio. CHF**

Insgesamt belaufen sich die wiederkehrenden Kosten gemäss unserer Schätzung inkl. Mehraufwand der Opferhilfeberatungsstellen in Folge der zusätzlichen Triage- und Beratungsleistungen auf eine Bandbreite von rund 1.8 bis 2.3 Mio. CHF pro Jahr. Damit liegen die geschätzten Kosten etwas tiefer als die Kosten, die für die Nationale Helpline Häusliche Gewalt abgeschätzt wurden (siehe SKP 2013)<sup>1</sup>. Die folgende Tabelle zeigt die Kostenschätzung für alle untersuchten Module im Überblick:

---

<sup>1</sup> In der SKP-Studie (2013) wurden folgende Kosten für die Nationale Helpline Häusliche Gewalt ausgewiesen: 1.67-3.11 Mio. CHF im zentralen Modell und 3.07-5.87 Mio. CHF im dezentralen Modell.

Tabelle 1: Kostenübersicht

Kostenstellen	Einmalige Kosten		Wiederkehrende Kosten p.a.	
	Unterer Rand	Oberer Rand	Unterer Rand	Oberer Rand
<b>1. Basismodul</b>				
Aufbau und Betrieb der einheitlichen Telefonnummer	4'500	4'500	72'000	97'000
Mehraufwand OH-Stellen für zusätzliche Triage und Beratung	-	-	1'341'000**	1'788'000**
<b>Total Basismodul (gerundet)</b>	<b>4'500</b>	<b>4'500</b>	<b>1'413'000</b>	<b>1'885'000</b>
			<i>1'649'000 (Mittelwert)</i>	
<b>2. 24h-Erreichbarkeit</b>				
Technische Umsetzung	-	-	-	-
Gesprächsgebühren	-	-	14'000*	14'000*
Mehraufwand OH-Stellen für die Gewährleistung 24h-Erreichbarkeit	-	-	<i>Bsp. Opferhilfe AG-SO: Pauschalbeitrag CHF 22'000 an die Dargebotene Hand</i>	
<b>Total 24-Erreichbarkeit</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14'000*</b>	<b>14'000*</b>
			<i>+ Zusatzaufwand für OH-Stellen, die heute noch keine 24h-Erreichbarkeit anbieten</i>	
<b>3. Onlineangebot</b>				
Aufbau Webseite, Software, Lizenzen	44'000	171'000	-	-
Hosting und Content Management	-	-	7'000	7'000
Mehraufwand OH-Stellen für die Durchführung der Mailberatung	-	-	383'000	383'000
<b>Total Onlineangebot</b>	<b>44'000***</b>	<b>171'000****</b>	<b>390'000</b>	<b>390'000</b>
<b>Kosten alle Module (gerundet)</b>	<b>49'000</b>	<b>176'000</b>	<b>1'817'000</b>	<b>2'289'000</b>
			<i>2'053'000 (Mittelwert)</i>	
			<i>+Zusatzaufwand für OH-Stellen, die heute noch keine 24h-Erreichbarkeit anbieten</i>	

Tabelle INFRAS. \*Grobschätzung INFRAS aufgrund verschiedener Annahmen zur Anzahl Anrufe und zur durchschnittlichen Gesprächsdauer. \*\*\* Einfache CMS-Lösung (Webseite mit Option gesichertes Mail). \*\*Sehr grobe Schätzung. Mit dem zusätzlichen Personalaufwand könnten rund 11-14% mehr Personen beraten werden. \*\*\*\*Umfassende Lösung mit virtueller Beratungsplattform.

### Einheitliche Telefonnummer als Chance für die Öffentlichkeitsarbeit

Sowohl die einheitliche Telefonnummer wie auch das Onlineangebot wären eine Chance, um die Anstrengungen der Kantone im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit zu bündeln und damit die Sichtbarkeit der Opferhilfeberatungsstellen in der Bevölkerung zu erhöhen. Die Einführung einer einheitlichen Telefonnummer macht in unseren Augen nur dann Sinn, wenn gleichzeitig auch mehr Ressourcen für die Öffentlichkeitsarbeit bereitgestellt werden.

## 1. Einleitung

### 1.1. Hintergrund, Ziel und Fragestellungen der Studie

#### Hintergrund

In der Schweiz gibt es rund 50 kantonal anerkannte Opferberatungsstellen. Die stark fragmentierte Angebotslandschaft mit vielen kleinen Organisationen ist für die Ratsuchenden unübersichtlich. Um einen niederschweligen Zugang zu den Beratungsstellen zu gewährleisten und die Erreichbarkeit der Beratungsstellen zu verbessern, möchten Bund und Kantone die Einführung einer einheitlichen Telefonnummer für die Opferhilfe prüfen. Zielgruppe sind die Opfer von Straftaten nach dem Opferhilfegesetz (OHG), Angehörige oder Personen aus dem sozialen Umfeld der Opfer und Personen, welche Opfer beruflich oder ehrenamtlich beraten.

Hintergrund für diesen Auftrag ist der Bericht in Umsetzung des Postulats Fehr 09.3878 „Mehr Anzeigen, mehr Abschreckung“ vom 27. Februar 2013<sup>2</sup>. Darin wurde aufgezeigt, dass die Erreichbarkeit und Sichtbarkeit der Opferhilfeberatungsstellen in der Schweiz noch verstärkt werden könnten. Eine einheitliche Telefonnummer für die Opferhilfe könnte ein Mittel sein, um für Opfer von Straftaten in der ganzen Schweiz einen niederschwelligeren Zugang zu den bestehenden Opferberatungsangeboten zu schaffen und wäre gesamtschweizerisch für die Öffentlichkeitsarbeit zum Thema Opferhilfe einsetzbar. Die vom Büro econcept in Zusammenarbeit mit DemoSCOPE im Sommer 2014 im Auftrag des Bundesamts für Justiz (BJ) erarbeitete Studie zur Öffentlichkeitsarbeit der Kantone und zum Kenntnisstand der Bevölkerung bezüglich Opferhilfe zeigte grosse Informationsdefizite.<sup>3</sup>

Eine weitere Triebfeder für die Einführung der einheitlichen Telefonnummer ist das Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt (Istanbul-Konvention). Der Bundesrat hat dem Parlament den entsprechenden Entwurf des Bundesbeschlusses mit Antrag auf Zustimmung unterbreitet (siehe die Botschaft 16.081 des Bundesrates vom 2.12.2016)<sup>4</sup>. Das Parlament hat der Konvention am 31. 5.2017 zugestimmt. Artikel 24 der Istanbul-Konvention verpflichtet die Vertragsstaaten, eine kostenlose, landesweite, vertrauliche und anonyme, sowie täglich rund um die Uhr erreichbare Telefonberatung für Opfer aller Formen von Gewalt gemäss Konvention einzurichten. Schliesslich hat das Institut für Strafrecht und Kriminologie der Universität Bern in der im Auftrag des BJ Ende 2015 durchgeführten Evaluation des Opferhilfegesetzes empfohlen, die Schaffung einer gemeinsamen Opferhilfe-Notfallnummer für die gesamte Schweiz oder je für die drei

---

<sup>2</sup> <https://www.bj.admin.ch/bj/de/home/gesellschaft/opferhilfe/publikationen.html>

<sup>3</sup> <https://www.bj.admin.ch/bj/de/home/gesellschaft/opferhilfe/publikationen.html>

<sup>4</sup> BBl 2017 185

Sprachregionen zu prüfen, so dass die Erreichbarkeit von Beratungsstellen während 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche gewährleistet werden kann.<sup>5</sup> Die Nummer könnte zudem eine kriminalpräventive Funktion entfalten, insbesondere im Zusammenhang mit häuslicher Gewalt, wo oft nach ersten leichten Straftaten schwerere Delikte angedroht werden.

Vor rund drei Jahren war in Zusammenhang mit dem Projekt „Nationale Helpline Häusliche Gewalt“ bereits über ein ähnliches Anliegen diskutiert worden. Nach einer Vernehmlassung bei den Kantonen hat die Konferenz der Kantonalen Justiz- und Polizeidirektorinnen und -direktoren (KKJPD) im Herbst 2013 entschieden, das Projekt nicht weiterzuverfolgen. Eine Mehrheit der Kantone war der Ansicht, dass die bestehenden kantonalen Beratungs- und Interventionsangebote genügen. Statt neue Angebote zu schaffen, die Doppelspurigkeiten und weitere Schnittstellen mit sich bringen könnten, sollten eher die bestehenden Angebote gestärkt werden. Ausserdem kritisieren die Kantone die hohen Kosten. An die Kritikpunkte der Kantone anknüpfend soll das neue Projekt auf dem Angebot der bestehenden Opferberatungsstellen aufbauen. Zudem ist die Zielgruppe weiter gefasst, indem die Telefonnummer nicht nur Betroffenen von häuslicher Gewalt, sondern allen Opfern von Straftaten nach OHG offensteht. Weiter soll es sich um ein modulares Angebot handeln, bei welchem das Basismodul einheitliche Telefonnummer mit einem Modul Online-Beratung und einem Modul 24h-Erreichbarkeit ergänzt werden kann.

### **Ziele und Fragestellungen**

Das Bundesamt für Justiz hat die Arbeitsgemeinschaft INFRAS/AWK mit einer Machbarkeitsstudie zu einer einheitlichen Telefonnummer für die Opferhilfe beauftragt. Ziel der Studie ist es, darzustellen, wie eine solche Nummer organisatorisch und technisch operationalisierbar wäre. Vorgabe für das Untersuchungsdesign ist, dass die zentrale nationale Nummer auf die bestehenden kantonalen Opferhilfeangebote umgeleitet wird. Es würde somit kein neues zusätzliches Angebot geschaffen. Weiter sollen auch die Machbarkeit und Kosten einer Erweiterung dieses Angebots um eine 24h- Erreichbarkeit und eine Online-Beratung geprüft werden. Die wichtigsten Untersuchungsfragen lauten:

- Wie lassen sich eine einheitliche Telefonnummer für die Opferhilfe wie auch die möglichen Erweiterungen (24h-Erreichbarkeit, Onlineangebot) technisch und organisatorisch umsetzen?
- Was kosten Aufbau und Betrieb der einheitlichen Telefonnummer und der möglichen Erweiterungen (24h-Erreichbarkeit und Onlineangebot)?

---

<sup>5</sup> <https://www.bj.admin.ch/bj/de/home/gesellschaft/opferhilfe/publikationen.html>

- In welchem Umfang bieten die kantonalen Opferhilfeberatungsstellen heute bereits telefonische Erstberatung und Onlineberatung an und wie sind sie ausserhalb der normalen Büroöffnungszeiten erreichbar?
- Mit welchem Zusatzaufwand ist bei den bestehenden Opferhilfeberatungsstellen aufgrund der einheitlichen Telefonnummer und der möglichen Erweiterungen (24h-Erreichbarkeit und Onlineangebot) zu rechnen?
- Wie sind die möglichen Umsetzungsvarianten in Bezug auf die technische Machbarkeit, die Kosten, die Qualität und die Akzeptanz bei den betroffenen Akteuren zu bewerten?

In Annex A2 sind die Untersuchungsfragen detailliert aufgelistet.

## 1.2. Methodisches Vorgehen

Die Machbarkeitsstudie wurde in vier Schritten durchgeführt, die nachfolgend kurz beschrieben sind:

### 1. Bestandsaufnahme

Um zweckmässige Ausgestaltungsvarianten für die einheitliche Telefonnummer vorschlagen zu können, wurde zunächst ein Überblick über die Ist-Situation (heutiger Umfang der telefonischen Beratung der Opferhilfeberatungsstellen, Erreichbarkeit der Stellen ausserhalb der Bürozeiten, bestehendes Online-Beratungsangebot. etc.) erstellt. Dazu wurden bisherige Studien zum Thema (SKP 2013, INFRAS 2014, Econcept 2014 und FHS 2012) sowie bestehende Daten (insbesondere Daten aus der Erhebung von Ernst&Young 2011 im Rahmen der «Helpline-Studie» der SKP) ausgewertet. Des Weiteren wurden einzelne Angebote, die bereits heute eine Telefon-Hotline mit 24h-Erreichbarkeit oder eine Onlineberatung anbieten, in Bezug auf die organisatorische und technische Realisierung und die Kosten vertieft untersucht. Dazu wurden telefonische, leitfadengestützte Interviews mit insgesamt 6 Anbietern durchgeführt (siehe Excel-Liste mit InterviewpartnerInnen im Annex A1). Die Ergebnisse der Bestandsaufnahme sind in Kapitel 2 des vorliegenden Berichts zusammengefasst.

### 2. Auslegeordnung möglicher Modelle

Basierend auf der Bestandsaufnahme wurden im zweiten Schritt verschiedene Modelle für die organisatorische und technische Umsetzung der drei gewünschten Module (Basismodul, Modul 24h-Erreichbarkeit und Modul Onlineberatung) skizziert. Diese Modelle wurden der Auftraggeberin und Begleitgruppe im Rahmen einer Sitzung präsentiert. Die vorgeschlagenen Modelle sind in Kapitel 3 dargestellt.

**3. Technische, organisatorische und finanzielle Variantenanalyse**

Anschliessend wurden die Modelle und die technische Umsetzung konkretisiert und vertieft abgeklärt. Dazu wurde auch Rücksprache mit potenziellen Providern und Anbietern genommen. Auf dieser Basis wurden dann die Kosten der Modelle grob abgeschätzt (siehe Kapitel 5).

**4. Bewertung**

Für die Bewertung der Modelle wurde zweistufig vorgegangen. In einem ersten Schritt wurden die betroffenen Akteure – insbesondere VertreterInnen der für die Opferhilfe zuständigen kantonalen Stellen und von Opferhilfeberatungsstellen – zu ihrer Meinung bezüglich der skizzierten Umsetzungsmodelle befragt. Es wurden zwei Hearings sowie sieben leitfadengestützte, telefonische Interviews durchgeführt (siehe Annex A1). Die Bewertung aus Sicht der befragten Akteure ist in Kapitel 4 dargestellt. Anschliessend nahmen INFRAS/AWK eine Bewertung aus externer Sicht entlang verschiedener Kriterien vor. Kapitel 6 zeigt das Ergebnis unserer Bewertung und die daraus resultierenden Folgerungen.

## 2. Bestandsaufnahme

Ziel der vorliegenden Bestandsaufnahme war es, einen Überblick über die Ist-Situation der Opferhilfeberatungsstellen bezüglich Umfang der telefonischen Beratung, Erreichbarkeit ausserhalb der Bürozeiten und Online-Beratungsangebot zu erhalten sowie bestehende Angebote mit 24h-Erreichbarkeit und Online-Beratung vertieft anzuschauen. Dazu wurden zum einen die verfügbaren Daten und Studien ausgewertet und zum anderen Interviews mit VertreterInnen von sechs ausgewählten Beratungsangeboten durchgeführt.

### 2.1. Erkenntnisse aus bisherigen Studien

Der Bericht der Schweizerischen Kriminalprävention zur «Nationalen Helpline häusliche Gewalt» (SKP 2013) enthält u.a. eine Analyse der in den einzelnen Kantonen vorhandenen Beratungsangebote für Opfer von häuslicher Gewalt. Opfer von häuslicher Gewalt sind eine wichtige Zielgruppe der geplanten einheitlichen Telefonnummer für die Opferhilfe. Die SKP kam zum Schluss, dass für Opfer häuslicher Gewalt zwar zahlreiche Beratungsangebote existieren, diese jedoch hinsichtlich Zielgruppen und Erreichbarkeit vielfach eingeschränkt sind. Bei der Telefonberatung bestehen laut Studie in der Mehrheit der Kantone spezifische Beratungsangebote, die aber entweder nicht rund um die Uhr erreichbar sind oder nicht sämtlichen Zielgruppen offenstehen. Im Bereich Online-Beratung bieten die Kantone mehrheitlich punktuelle E-Mailberatung, doch kein ausgebautes Onlineberatungsangebot für sämtliche Zielgruppen an.

Die Studie zur Ist- und Bedarfssituation der Frauenhäuser von INFRAS (2014) liefert einen Überblick über das Leistungs- und Beratungsangebot der Frauenhäuser, die eine zentrale Anlaufstelle für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder sind. Gemäss dieser Studie sind 13 der 18 Frauenhäuser in der Schweiz rund um die Uhr für hilfesuchende Frauen telefonisch erreichbar. In diesen Frauenhäusern können Frauen auch nachts beraten werden. Sieben Frauenhäuser bieten nachts Betreuung durch pikettdienstleistende Mitarbeiterinnen an. Bei zehn Frauenhäusern ist nachts eine Betreuungsperson vor Ort anwesend. Sechs Frauenhäuser sind gleichzeitig eine vom Kanton anerkannte Opferberatungsstelle. Dies bedeutet, dass die Erstabklärung, ob eine Frau den Opferstatus gemäss Opferhilfegesetz erfüllt, vom Frauenhaus übernommen wird und das Frauenhaus gewisse Leistungen im Rahmen der Soforthilfe selber sprechen kann. Weitere sieben Frauenhäuser führen auf eigene Rechnung ein Beratungsangebot.

Im Auftrag des Bundesamts für Justiz führte Econcept in Zusammenarbeit mit Demoscope im Jahr 2014 eine Befragung zur Öffentlichkeitsarbeit der Kantone und über den Kenntnisstand der Bevölkerung zur Opferhilfe durch (Econcept 2014). Die Studie zeigt basierend auf einer repräsentativen Befragung von 600 Personen, dass der Begriff «Opferhilfe» mit Vielem in Beziehung gesetzt wird, das nichts mit dem Opferhilfegesetz zu tun hat, wie beispielsweise Spenden,

Hilfswerke oder Katastrophenhilfe. «Opferhilfe» ist demnach kein selbsterklärender, eindeutiger Begriff. Vom Opferhilfegesetz hat nur ein Drittel der Bevölkerung gehört. Darüber, dass es Opferhilfeberatungsstellen gibt, ist rund die Hälfte der Bevölkerung informiert. Als primäre Ansprechpartnerin für Opfer wird mit grossem Abstand die Polizei gesehen. An zweiter Stelle folgen Familienmitglieder bzw. Vertrauenspersonen. Auch medizinische Stellen (Spital, Hausarzt etc.) und spezialisierte Beratungsstellen werden genannt. Die Befragung offenbart verschiedene Informationsdefizite in der Bevölkerung, insbesondere in der Altersgruppe 16-29 Jahre. Es wird empfohlen, trotz der bereits bestehenden Öffentlichkeitsarbeit der Kantone, Massnahmen zur Verbesserung des Wissensstandes über Opferhilfe bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen anzustreben. Zudem sei die Information über Opferhilfe von Personen, die sich erst seit kurzem in der Schweiz aufhalten, zu verbessern. Die Ausbildung und Sensibilisierung von Fachleuten (medizinische Fachleute, Polizei, pädagogische Fachleute) als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sei ebenfalls als eine wirkungsvolle Massnahme weiterzuvollziehen. Weiter empfehlen die AutorInnen zu prüfen, inwiefern ein einheitliches Auftreten der Opferhilfeberatungsstellen die Sichtbarkeit der Opferhilfeberatungsstellen in der Bevölkerung erhöhen könnte. Schliesslich kommt die Studie zum Ergebnis, dass gemäss Aussagen der kantonalen Akteure für Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit meist nur wenig Ressourcen zur Verfügung stehen.

Zwei Jahre zuvor hat die Opferhilfe SG/Al/AR durch Studierende der Fachhochschule St. Gallen eine Untersuchung über den Bekanntheitsgrad der Opferhilfe bei jungen Erwachsenen durchführen lassen (FHS 2012). Als Massnahmen für eine bessere Bekanntmachung der Opferhilfe schlugen die AutorInnen vor, eine telefonische 7x24h Erreichbarkeit einzuführen. Dies entspreche dem Bedürfnis nach einem raschen Erstkontakt, z.B. um dabei abzuklären, ob und welche nächsten Schritte unternommen werden müssen. Es wurden auch verschiedene Vorschläge zur Überarbeitung des Auftretens der Opferhilfe gemacht. Zum Beispiel sollten die Flyer einfacher, klarer und ansprechender gestaltet sein. Auch eine einfache und vor allem einheitliche Telefonnummer wurde vorgeschlagen.

Schliesslich wurde jüngst eine Studie aus dem europäischen Forschungsprojekt «T@LK – online support for victims of crime» zur Nutzung von distanzbasierten Beratungsangeboten für Gewaltopfer publiziert (T@LK 2016). Dabei wurden 60 Opferberatungsstellen aus 28 EU Mitgliedstaaten zur Nutzung von telefonischen und Online-Beratungskanälen befragt. 40% der befragten Stellen bieten sowohl eine Telefonhelpline wie auch Online Support an. 17% der Befragten nutzen keinen der beiden Kanäle. Die restlichen Stellen bieten entweder nur eine Helpline (18%) oder nur Onlineberatung (25%) an. Bei der Onlineberatung werden Email und/oder Webseite als am häufigsten genutzte Beratungskanäle genannt. Mit deutlichem Abstand folgen

Chat Support und Social Media Networks. Onlineberatung wird nur von vier Stellen rund um die Uhr angeboten.

## 2.2. Datenanalyse zur Ist-Situation der Opferhilfeberatungsstellen

Um ein genaueres Bild zum Telefon- und Online-Beratungsangebot der Opferhilfeberatungsstellen zu erhalten, haben wir im Rahmen der vorliegenden Machbarkeitsstudie die für die „Helpline-Studie“ erhobenen Daten der Befragung von Ernst&Young aus dem Jahr 2011 in Bezug auf unsere Fragestellungen ausgewertet (EY 2011). Diese Erhebung erfasste sämtliche Organisationen, die Beratung (Telefon, Online, Face-to-Face) im Bereich häusliche Gewalt anbieten und die durch die öffentliche Hand (Bund, Kanton, Gemeinde) finanziell unterstützt werden. Weiter wurden die Ergebnisse einer Abklärung des Bundesamts für Justiz zum Angebot der offiziellen OHG-Beratungsstellen gemäss deren Website (Stand Oktober/Dezember 2015) herangezogen (BJ 2015).

Die verfügbaren Daten zeigen jedoch nur ein unvollständiges Bild der Ist-Situation und kommen teilweise auch zu unterschiedlichen Ergebnissen. Dies liegt zum einen daran, dass sich die beiden Datenquellen auf unterschiedliche Zeitpunkte beziehen. Zudem beschränkte sich die EY-Erhebung bzw. Helpline-Studie (SKP 2013) auf Beratung im Bereich häuslicher Gewalt. Insgesamt scheint es uns deshalb schwierig, ein aussagekräftiges Bild der Ist-Situation zu zeichnen. Wir beschränken uns deshalb nachfolgend auf punktuelle Auswertungen zu ausgewählten Aspekten.

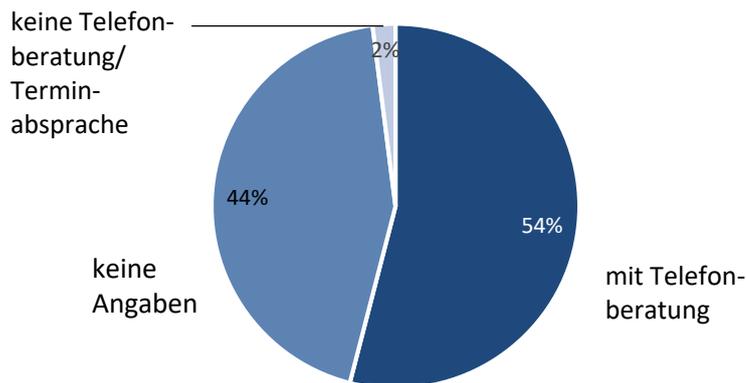
### 2.2.1. Telefonische Beratung

Zur Anzahl telefonischer Beratungen gibt es in den ausgewerteten Daten widersprüchliche Angaben. Das BJ zählte 2015 lediglich 10 anerkannte Opferhilfeberatungsstellen, welche explizit auf ihrer Webseite eine telefonische Beratung zu Bürozeiten als Dienstleistung aufführen. In der Befragung von EY (2011) gaben hingegen die meisten Stellen an, telefonische Beratungen durchzuführen. Diese Unterschiede sind u.a. auf die unterschiedliche Art der Datenerhebung zurückzuführen. Das BJ stützt sich auf die Angaben auf den Webseiten der Stellen, während die Erhebung EY (2011) auf einer Selbstdeklaration der Opferhilfeberatungsstellen beruht.

Gemäss Daten EY (2011) bieten 54 Prozent der befragten Opferhilfeberatungsstellen eine Beratung am Telefon an. 2 Prozent der Opferhilfeberatungsstellen bieten keine telefonische Beratung an oder nutzen den telefonischen Kontakt lediglich für Terminvereinbarungen. Beispielsweise wird in den kantonalen Opferberatungsstellen Schwyz und Wallis der Telefonkontakt sehr kurz gehalten und die eigentlichen Beratungen finden später persönlich statt. Auch das Zürcher Frauennottelefon bietet Telefonberatung nur in Ausnahmefällen an, ansonsten

wird das Telefongespräch nur zur Terminvereinbarung genützt. 22 Opferhilfeberatungsstellen (44 Prozent) machten keine Angaben zu Telefonberatungen.

Abbildung 1: Telefonberatungen



Angaben der befragten Opferhilfeberatungsstellen, zur Frage, ob sie telefonische Beratung anbieten. N= 50

Grafik INFRAS. Quelle: Daten EY 2011.

Die Daten aus der Erhebung von Ernst&Young (2011) zeigen weiter, dass die Zahl der telefonischen Beratungen zwischen den Opferhilfeberatungsstellen, die dazu Angaben gemacht haben, sehr stark variieren (zwischen 5 und 3'000 Beratungen pro Jahr). Diese grosse Bandbreite ist zum einen durch die unterschiedliche Grösse der Kantone zu erklären. Zum anderen zeigt sich aber auch, dass die Opferhilfeberatungsstellen unter «telefonischer Beratungen» nicht immer das gleiche verstehen. Es scheint uns, dass gewisse Stellen in der Umfrage die Gesamtzahl der telefonischen Kontakte und nicht Anzahl der tatsächlichen Beratungen angegeben haben.

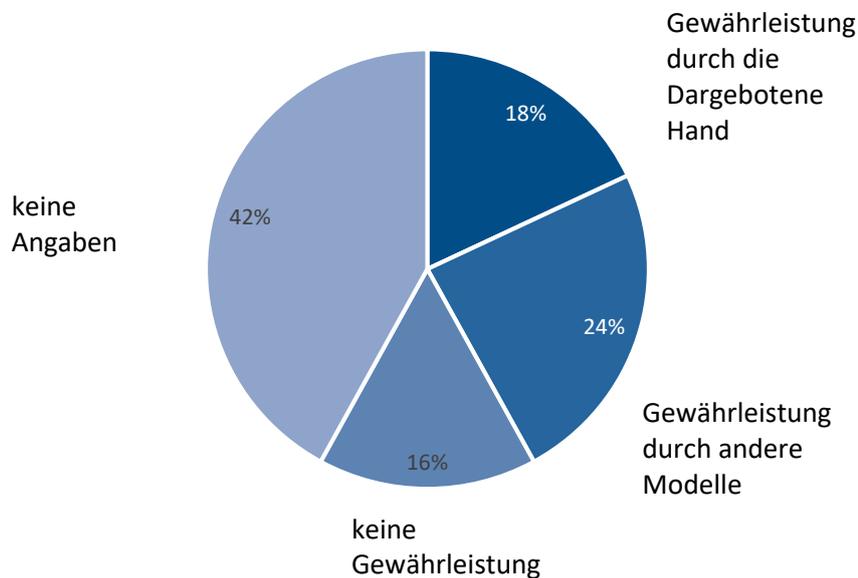
Die Ernst&Young-Erhebung liefert auch Angaben zur durchschnittlichen Dauer einer telefonischen Beratung. Gemäss den EY-Daten liegt die durchschnittliche telefonische Beratungszeit zwischen 20 und 30 Minuten. Auch hier zeigt sich jedoch eine grosse Variation. Beispielsweise dauern Erstgespräche und weiterführende Gespräche in gewissen Stellen im Durchschnitt etwa 1.5 Stunden, während eine andere Stelle eine Dauer von 15' angibt. Auch diesen Unterschied führen wir auf ein unterschiedliches Verständnis von telefonischer Beratung zurück.

Neben Deutsch, Französisch und Italienisch bietet die Mehrheit der Opferhilfeberatungsstellen Telefonberatungen vor allem auch in Englisch und Spanisch an (EY, 2011). Zwei Opferhilfeberatungsstellen ziehen auch Dolmetscher bei. Von 20 Beratungsstellen bieten zwei anerkannte Opferhilfeberatungsstellen telefonische Beratungen nur in ihrer Ortssprache an.

### 2.2.2. 24h-Erreichbarkeit

Gemäss EY (2011) und eigenen Recherchen stellen von 50 Opferhilfeberatungsstellen 21 (42%) eine 24h erreichbare Telefonnummer zur Verfügung. 9 dieser 21 Opferhilfeberatungsstellen haben eine Leistungsvereinbarung mit der Dargebotenen Hand.

Abbildung 2: Gewährleistung der 24h-Erreichbarkeit



N=50. Angaben der Opferhilfeberatungsstellen zur Frage, wie sie bei Notfall ausserhalb der Öffnungszeiten erreichbar sind.

Grafik INFRAS. Quelle: EY 2011 und eigene Recherchen

In 12 Opferhilfeberatungsstellen kommen weitere Modelle zur Gewährleistung der 24-Erreichbarkeit zur Anwendung. Diese werden im Folgenden kurz erläutert:

- Die Opferhilfeberatungsstellen in Graubünden und Uri organisieren rund um die Uhr einen Pikett-Dienst (Stand 2011). Auch das Frauenhaus und die Opferberatungsstelle in Fribourg sowie die Fachstelle für Gewaltbetroffene und das Frauenhaus in Schaffhausen sind 24h erreichbar.
- Die Opferhilfe-Beratung der Kantone Obwalden und Nidwalden sowie die Benefo-Stiftung im Kanton Thurgau leiten ausserhalb der Bürozeiten Anrufe an die Psychiatrie OW/NW beziehungsweise Klinik Münsterlingen weiter.
- Der Kanton St. Gallen bietet ein Notfalltelefon für die Soforthilfe für vergewaltigte Frauen und Jugendliche an.

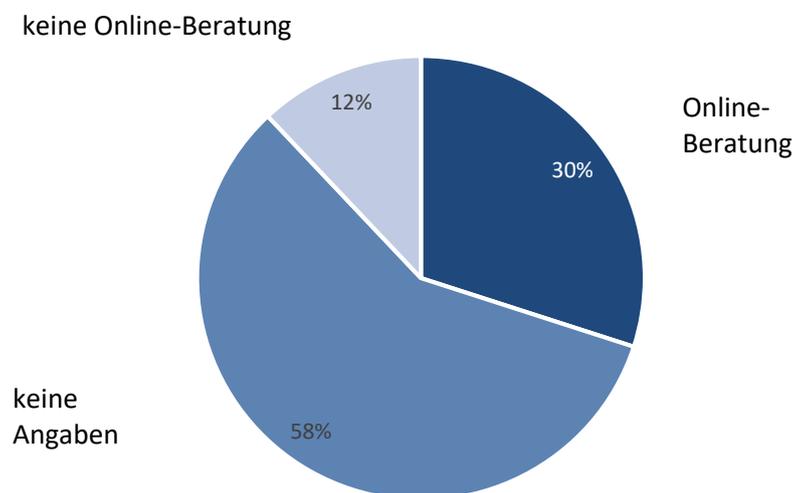
- Im Kanton Genf gibt es eine Telefon-Hotline für Betroffene von häuslicher Gewalt.
- Im Falle des Kantons Waadt wird die 24h-Erreichbarkeit in Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Call Center gewährleistet, welches Anrufe ausserhalb der Bürozeiten entgegennimmt.

Weitere 8 Opferhilfeberatungsstellen können nur zu Bürozeiten kontaktiert werden. Zu diesen 8 Stellen zählen wir auch Stellen, welche auf ihrer Internetseite oder auf dem Telefonbeantworter auf die Telefonnummer der Dargebotene Hand oder den Polizeinotruf verweisen (Beispiele Opferberatungsstelle Kantone JU und ZG). Für 21 Opferhilfeberatungsstellen (42%) sind keine Daten vorhanden.

### 2.2.3. Online-Beratung

Die beiden ausgewerteten Datenquellen, BJ (2015) und EY (2011); kommen aufgrund der unterschiedlichen Erhebungsart auf sehr unterschiedliche Resultate. Daher werden in der Abbildung 3 ausschliesslich die Angaben der EY-Erhebung (2011) berücksichtigt. 15 der offiziellen Opferhilfeberatungsstellen bieten gemäss EY-Erhebung (2011) eine Online-Beratung an. Dies macht einen Anteil von 30 % aus. Jedoch muss darauf hingewiesen werden, dass die ausgewerteten EY Daten (2011) zur Online-Beratung keinen Aufschluss darüber geben, wie umfassend eine solche Online-Beratung gestaltet ist. 6 Opferhilfeberatungsstellen beraten explizit nicht Online und/oder nutzen die Online-Kommunikation lediglich zur Terminabsprache, wie beispielsweise die Opferhilfe-Beratungsstelle des Kantons Obwalden und das Frauenhaus Unterschlupf im Kanton Wallis. Für 29 Beratungsstellen sind keine Angaben vorhanden.

Abbildung 3: Online-Beratungen



N=50

Grafik INFRAS. Quelle: EY 2011

Die BJ Studie (2015), welche in der Abbildung 3 nicht berücksichtigt wurde, weist nur auf zwei Opferhilfeberatungsstellen hin, die explizit eine Online-Beratung per E-Mail auf ihrer Webseite anbieten. Auch zeigt die Auswertung des BJ (2015), dass keine Beratungsstelle ein Angebot im Bereich Beratung per Chat zur Verfügung stellt.

Wie in Tabelle 2 ersichtlich, variiert die Anzahl der Online-Beratungen stark. Es gibt einzelne Stellen mit sehr vielen Beratungen (BIF ca. 1300 pro Jahr oder Opferhilfe beider Basel ca. 200 pro Jahr) und andere mit ganz wenigen (1-2 Mails pro Jahr). Die Dauer der Beratungen reicht von 10' bis 60'.

**Tabelle 2: Anzahl und durchschnittliche Dauer Online-Beratungen einzelner Opferhilfeberatungsstellen**

OH-Stelle	Anzahl Online-Beratungen			Durchschnittliche Dauer pro Beratung
	2011	2010	2009	
Opferhilfe beider Basel	ca. 200	150	150	-
Beratungsstelle Opferhilfe Bern	-	-	-	Ca. 10 Min. (oft kam es nach der Onlineberatung zu einer persönlichen Beratung im Büro.)
Opferberatungsstelle des Kantons Glarus	10	6	5	ca. 30 Min
Kantonales Sozialamt Obwalden, kantonale Opferhilfeberatungsstelle	E-Mail 1-2 x pro Jahr (Anfragen Opferhilfe via Mail)	-	-	-
Fachstelle für Gewaltbetroffene und Frauenhaus (SH)	-	-	-	ca. 10 Min (sehr selten).
BENEFO-STIFTUNG (Fachstelle Opferhilfe Thurgau und Beratungsstelle für Fragen bei Kindsmisshandlung)	10	5	5	-
BIF Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft (ZH)	1300	1300	1300	30 Min.
eff-zett das Fachzentrum Opferberatung (ZG)	1	6	10	30 -60 Min.

Tabelle INFRAS. Quelle: EY 2011

### 2.3. Vertiefung zu ausgewählten Beratungsangeboten

Um einen vertieften Einblick in technische und organisatorische Lösungen für die Online-Beratung und die telefonische 24h-Erreichbarkeit zu erhalten, wurden sieben Telefon- und/oder Online-Beratungsangebote für eine etwas vertieftere Analyse ausgewählt. Dabei wurden nicht nur Beispiele aus dem Bereich Opferhilfe und häusliche Gewalt, sondern auch aus verwandten Bereichen (Notruf für Kinder und Jugendliche, Suchtberatung) angeschaut.

#### 2.3.1. Beispiele für die telefonische 24h-Erreichbarkeit

Die folgende Tabelle zeigt die untersuchten Beratungsangebote im Überblick. Zum einen wurden drei kantonale Lösungen im Bereich Opferhilfe und häusliche Gewalt angeschaut: Die von der Dargebotenen Hand betriebene Telefonhotline «Violences domestiques» des Kantons Genf, die Zusammenarbeit der Opferhilfeberatungsstelle im Kanton Waadt mit einem spezialisierten Callcenter und die Lösung der Opferhilfeberatungsstelle im Kanton Zug, welche auf ihrem Telefonbeantworter auf die Dargebotene Hand und den Polizeinotruf verweist. Zudem wurde der Telefonnotruf von Pro Juventute und das Hilfstelefon Gewalt gegen Frauen aus Deutschland angeschaut.

**Tabelle 3: Übersicht über die vertieft untersuchten Beratungsstellen**

<b>Name der Stelle</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>
Kanton Genf: Zusammenarbeit mit Dargebotener Hand; Hotline «Violences domestiques»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zielgruppe: Opfer von häuslicher Gewalt, Nahestehende, Zeugen und Tatpersonen</li> <li>▪ Hotline wird von der Dargebotenen Hand geführt</li> <li>▪ Angebot: Zuhören und an spezialisierte Stellen weiterleiten (nur falls Opfer bereit ist, seine Personalien anzugeben; ansonsten anonym), 7/7, 24h</li> <li>▪ Zusammenarbeit/Austausch mit Polizei und weiteren Fachstellen (Frauenhaus, etc.)</li> <li>▪ Nummer in Genf kommuniziert, aber offen für die ganze Schweiz</li> <li>▪ Sprache: Französisch</li> </ul>
Kanton Vaud: Zusammenarbeit mit spezialisiertem Call Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zielgruppe: Opfer gemäss OHG und Nahestehende</li> <li>▪ Private Stiftung führt Opferberatungsstelle</li> <li>▪ Anrufe werden tagsüber bei mehreren gleichzeitigen Anrufen und ausserhalb der Öffnungszeiten an Call Center weitergeleitet, 7/7, 24h</li> <li>▪ Call Center mit administrativem Personal, gezielte Schulung, arbeitet auch für Anwaltskanzleien</li> <li>▪ Angaben zu Motiv und Person werden per Mail an Opferberatungsstelle weitergeleitet; bei Notfällen werden Telefonnummer von Polizei, Spital, Dargebotene Hand etc. angegeben.</li> <li>▪ Sprache: Französisch</li> </ul>
Kanton Zug: Telefonbeantworter	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausserhalb der normalen Öffnungszeiten ist der Telefonbeantworter eingeschaltet mit Verweis auf Notruf Polizei und Angebot der Dargebotenen Hand</li> <li>▪ Keine formelle Vereinbarung mit der Polizei oder der Dargebotenen Hand. Zusammenarbeit mit Polizei ist aber institutionalisiert, z.B. runder Tisch. Polizei weist ihre KlientInnen auf Angebot der OH-Stelle hin. Falls die KlientInnen eine Beratung wünschen, wird OH-Stelle avisiert. Keine spezifische Zusammenarbeit mit der Dargebotenen Hand.</li> <li>▪ Pro Wochenende ca. 1-2 Anrufe bei OH-Stelle (auf Telefondisplay sichtbar)</li> <li>▪ Das gewählte Modell genügt aus Sicht OH-Stelle für einen kleinen Kanton.</li> </ul>
Pro Juventute: 147	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zielgruppe: Kinder und Jugendliche, die Hilfe suchen</li> <li>▪ Gratis Telefonnummer; professionelle Beratung durch Fachpersonen</li> <li>▪ 7/7, 24h</li> <li>▪ Rasche und unkomplizierte Notfallhilfe/Erstberatung; Vermittlung an geeignete regionale Fachstelle</li> <li>▪ enge Zusammenarbeit mit Opferhilfeberatungsstellen</li> <li>▪ Sprachen: Deutsch, Französisch, Italienisch</li> </ul>
Deutschland: Hilfstelefon Gewalt gegen Frauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zielgruppen: Gewaltbetroffene Frauen und unterstützenden Personen/Fachpersonen</li> <li>▪ Getragen vom Bundesamt für Familien und zivilgesellschaftliche Aufgaben</li> <li>▪ Kostenlose Erstberatung und Information zum Thema Gewalt gegen Frauen («Lotsenfunktion»: Info über Dienste in der Region, Weitervermittlung an regionale Fachstellen auf Wunsch der Anrufenden)</li> <li>▪ 7/7, 24h</li> <li>▪ 15 Sprachen (mit Hilfe von Dolmetschern)</li> </ul>

Tabelle INFRAS. Quelle: Internetrecherche und Interviews mit den zuständigen Stellen.

In der folgenden Tabelle werden ausgewählte Merkmale der untersuchten Angebote beschrieben. Ein Vergleich bezüglich dieser Merkmale zeigt u.a. Folgendes:

- Die Qualität der Beratung bzw. die Qualifikation der BeraterInnen ist sehr unterschiedlich: Vom «menschlichen Anrufbeantworter» (VD) über «Zuhören» (GE) bis zu qualifizierter Fachberatung (147, Hilfstelefon Deutschland).
- Die telefonische Beratung ist in der Regel kurz (durchschnittliche Gesprächsdauer 10-15'). Hauptziel der Beratung ist die Notfallhilfe und/oder die Information über das regional verfügbare Beratungsangebot und bei Bedarf Weitervermittlung an eine regionale Fachstelle für eine persönliche Beratung.
- Die Mehrheit der Beispiele bietet Beratungen in der Ortssprache bzw. den Landessprachen an; nur beim Beispiel aus Deutschland (Hilfstelefon) werden Dolmetscher beigezogen.

**Tabelle 4: Quervergleich Beratungsangebote Telefonie: Modelle für 24h-Erreichbarkeit**

Merkmale	Kanton VD	Kanton GE	Telefon 147	Hilfstelefon für Frauen (Deutschland)
Trägerschaft	öffentlich	öffentlich	privat	öffentlich
Leistungserbringer	privat (Call Center)	privat (Dargebotene Hand)	privat (Pro Juventute)	öffentlich (Bundesamt)
(verlängerte) Öffnungszeit	24h, 7/7	24h, 7/7	24h, 7/7	24h, 7/7
Zielgruppe	Opfer gemäss OHG	Opfer und Tatpersonen häusliche Gewalt	Kinder und Jugendliche	Gewaltbetroffene Frauen, Fachpersonen
Sprache	Ortssprache (F)	Ortssprache (F)	Alle Landessprachen (D/F/I)	Landessprache + Dolmetscher in 15 Sprachen
Organisation	bilaterale Vereinbarung	zentral	zentral (mit versch. sprachregionalen Sub-Stellen)	zentral
Qualifikation Personal	Administratives Personal, gezielte Schulung	Laien (ehrenamtlich), intensive Schulung und enges Coaching	Fachpersonen	Fachpersonen
Inhalt/Zweck der Beratung	Personalien erfassen und per Mail an OH-Stelle weiterleiten; Notfallnummern angeben	Zuhören, Information über Notfallhilfe und Beratungsangebot, (auf Wunsch) Weitervermittlung an Fachstelle	Notfallhilfe, Erstberatung; (auf Wunsch) Vermittlung an geeignete regionale Fachstelle	Erstberatung, Information über Beratungsangebot, (auf Wunsch) Weitervermittlung an regionale Fachstelle
Anzahl telefonische Beratungen	ca. 12 pro Tag (auch tagsüber wenn besetzt)	ca. 1 pro Tag	ca. 140 pro Tag, stark schwankend (bis zu 300)	ca. 75 pro Tag
Dauer des Gesprächs	3-5'	15-20'	10-30'	12'
Online-Beratung	Nein	Nein	Ja	Ja

Tabelle INFRAS. Quelle: Dokumentenanalysen und Interviews. Modell Zug (nur Telefonbeantworter mit Hinweis auf Polizeinotruf und Dargebotene Hand) wurde hier nicht mehr aufgeführt.

### 2.3.2. Beispiele Online-Beratung

Als Beispiele für Onlineberatung wurden das Beratungsportal der französischsprachigen Kantone violencequefaire.ch für Opfer und Tatpersonen im Bereich häuslicher Gewalt sowie das Beratungsportal SafeZone.ch für Suchtberatung näher untersucht. Zudem wurden das Online-Beratungsangebot von Pro Juventute (147.ch) und dem deutschen Hilfstelefon Gewalt gegen Frauen angeschaut, die beide auch Telefonberatung anbieten (siehe Kapitel 2.3.1).

**Tabelle 5: Übersicht über die vertieft untersuchten Online-Beratungsstellen**

Name der Stelle	Kurzbeschreibung
violencequefaire.ch	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gemeinsame Trägerschaft aller Kantone der Romandie: GE, BE, NE, VS, JU, VD</li> <li>▪ Zielgruppe: Opfer häuslicher Gewalt und Nahestehende, Tatpersonen</li> <li>▪ Professionelle Beratung durch Fachpersonen (z.T. Mitarbeitende kantonaler Fachstellen, z.T. Externe)</li> <li>▪ Sprachen: Webseite f und e; Antworten Französisch; Fragen in verschiedenen Sprachen möglich; demnächst werden die Infos auf der Webseite übersetzt.</li> <li>▪ Kanäle: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mail-Beratung (gesichertes Mail, anonymisiert; Antwort innerhalb von 3 Arbeitstagen)</li> <li>▪ Veröffentlichung aller Mailanfragen und Antworten (in anonymisierter Form zum Nachlesen)</li> <li>▪ Diskussionsforum (geringe Nachfrage!)</li> </ul> </li> </ul>
SafeZone.ch	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zielgruppe: Suchtbetroffene, Nahestehende und Fachpersonen</li> <li>▪ Beratung zu Suchtfragen in Zusammenhang mit Alkohol, Cannabis, Medikamenten, und weiteren Substanzen bzw. anderen Suchtarten (Gamesucht, etc.); Weitervermittlung an Suchtberatungsstellen</li> <li>▪ Trägerschaft: BAG; Leistungserbringer: Infodrog (RADIX)</li> <li>▪ Virtuelle Beratungsstelle: Beratung durch Mitarbeitende verschiedener Suchtberatungsstellen (20 Institutionen aus 10 Kantonen)</li> <li>▪ Sprachen: Deutsch, Französisch (ab 2017), Italienisch</li> <li>▪ Kanäle: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mail-Beratung (gesichertes Mail; anonymisiert, Beantwortung innerhalb von 3 Arbeitstagen)</li> <li>▪ Einzelchat (Sprechstunde)</li> <li>▪ Gruppenchat (synchron)</li> <li>▪ Forum (asynchron)</li> <li>▪ Selbsttests</li> <li>▪ Datenbank Suchtindex (Hilfe vor Ort)</li> </ul> </li> </ul>
147.ch	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analoges Angebot zu Telefon 147; verschiedene Online-Kanäle: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chat-Beratung (Einzel, Mo-Sa 18-21h und Sonntag 16-18h)</li> <li>▪ Gesicherte Mail-Beratung (Antwort innerhalb 24h)</li> <li>▪ SMS-Beratung (Antwort innerhalb 24h)</li> <li>▪ Webseite mit umfassenden Infos, Adressen</li> </ul> </li> </ul>
Deutschland: Hilfstelefon Gewalt gegen Frauen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analoges Angebot zu Telefonhotline; verschiedene Online-Kanäle: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sofort-Chat (12-20h) und Einzelchat mit Terminvereinbarung</li> <li>▪ Mail-Beratung (gesichertes Mail; anonymisiert, Beantwortung innerhalb von 24h)</li> </ul> </li> </ul>

Tabelle INFRAS. Quelle: Internetrecherche und Interviews mit den zuständigen Stellen.

Die vier Beispiele werden in der folgenden Tabelle anhand ausgewählter Merkmale detaillierter beschrieben. Aus dem Vergleich der Angebote und den Gesprächen mit den Betreibern resultieren folgende Erkenntnisse:

- Die Online-Beratung erfolgt in der Regel über verschiedene Kanäle:
  - Mailberatung (gesichertes Mail) ist der Hauptkanal. Die Beantwortungszeit liegt zwischen 3 Tagen (violencequefaire.ch, SafeZone) und 24h (147.ch, Hilfstelefon). Gemäss den Befragten ist Mailberatung nicht für Notfälle/Krisenintervention geeignet (asynchrone Kommunikation).
  - Einzelchat werde zwar stark nachgefragt, wird aber nur sehr eingeschränkt angeboten («Sprechstunden»). Geeignet auch für Krisenintervention.
  - Gruppenchats/Diskussionsforen sind laut den Aussagen der Befragten weniger geeignet, wenn es um heikle Themen geht.
  - Gezielte Informationen zu wichtigen Fragen und zum Beratungsangebot auf der Webseite sind ein weiterer wichtiger Aspekt der Online-Beratung. Gemäss 147 reicht für viele Personen die Information auf der Webseite; viele brauchen dann gar keine weitere Beratung.
- Aus Sicht SafeZone.ch und violencequefaire.ch ist die Anonymität ein sehr wichtiger Aspekt der Online-Beratung. Diese sei bei der Beratung via gesichertes Mail oder auch beim Chat gewährleistet.
- Gemäss SafeZone konnten mit der Mailberatung neue Zielgruppen erreicht werden: Personen, die vorher noch nie professionelle Beratung in Anspruch genommen haben.
- Der Aufwand für eine Mailberatung ist laut den Befragten relativ hoch: Die Angaben reichen von 30' bis zu 2h pro Beratung.
- Sprache: Die Beratung wird entweder in der Ortssprache oder in den Landessprachen angeboten. Nur beim deutschen Hilfstelefon gibt es eine Übersetzung in weitere Sprachen.
- Qualifikation: Die Onlineberatung wird überall durch Fachpersonen geleistet. Laut den Befragten sind spezifische Skills für Online-Beratung nötig. Es brauche auch für erfahrene BeraterInnen/Fachpersonen eine zusätzliche Schulung.
- Organisation: Violencequefaire.ch und SafeZone.ch sind interessante Beispiele für die Zusammenarbeit von Fachpersonen aus verschiedenen Stellen in einem virtuellen Netzwerk. Virtuelles Netzwerk heisst, dass sich die dezentral verorteten Fachleute (Mitarbeitende von verschiedenen kantonalen Stellen, z.T. auch private Anbieter) via Software untereinander austauschen und die Arbeit koordinieren.

Tabelle 6: Quervergleich Online-Angebote

Merkmale	Modelle/ violencequefaire.ch	SafeZone.ch	147.ch	Hilfstelefon für Frauen (Deutschland)
Trägerschaft	öffentlich (Kantone)	öffentlich (BAG)	privat (Pro Juventute)	öffentlich (Bundesamt)
Leistungserbringer	privat (Association vivre sans violence)	privat (Infodrog)	privat (Pro Juventute)	öffentlich (Bundesamt)
Zielgruppe	Opfer häuslicher Gewalt, Tatpersonen	Suchtbetroffene und Fachpersonen	Kinder und Jugendliche	Gewaltbetroffene Frauen, Fachpersonen
Sprache	F (Fragen stellen auch in anderen Sprachen möglich)	D und I (F ab 2017)	Alle Landessprachen (D/F/I)	Landessprache + Übersetzung in 15 Sprachen
Organisation	Virtuelles Netzwerk (MA aus versch. Fachstellen, zentrale Koordination)	Virtuelles Netzwerk (MA aus verschiedenen Fachstellen, spezielle Software für Koordination)	zentral (mit versch. sprachregionalen Sub-Stellen)	zentral
Qualifikation Personal	Fachpersonen	Fachpersonen	Fachpersonen	Fachpersonen
Beratungskanäle				
Webseite mit wichtigen Informationen	X	X	X	X
Mail-Beratung (gesichert/anonym)	X	X	X	X
Einzelchat		X	X	
Gruppenchat		X		
Forum	X			
SMS			X	
Inhalt/Zweck der Beratung	Information und Beratung (keine Notfälle), Vermittlung an geeignete regionale Fachstelle	Information und Beratung, Vermittlung an geeignete regionale Fachstelle	Notfallhilfe, Erstberatung; Vermittlung an geeignete regionale Fachstelle	Erstberatung, Vermittlung an geeignete regionale Fachstelle
Anzahl Online-Beratungen	ca. 3 pro Tag	6 pro Tag	ca. 4 Mail- und 4 Chatberatungen pro Tag (Chat eingeschränkte Zeiten), 12 SMS-Beratungen	8-9 pro Tag (v.a. Sofort-Chat, eingeschränkte Öffnungszeiten)
Aufwand pro Beratung	2h (inkl. Koordinationsaufwand)	45'-1.5h	ca. 45' (Chat und Mailberatung)	30'

Tabelle INFRAS. Quelle: Dokumentenanalysen und Interviews.

## 2.4. Fazit

Aufgrund der sehr schlechten Datenlage ist es schwierig, eine Aussage über die Ist-Situation der Opferhilfeberatungsstellen in Bezug auf den Umfang der telefonischen und der Onlineberatung zu machen. Um hier einen Schritt weiter zu kommen, wäre eine erneute Befragung der Opferhilfeberatungsstellen nötig.

Aus den vorliegenden Angaben – insbesondere auch der vielen fehlenden Angaben – entsteht der Eindruck, dass weder die telefonische Erstberatung noch die Online-Beratung bei den Opferhilfeberatungsstellen sehr verbreitet sind. Die sehr unterschiedlichen Angaben zur Dauer der Beratungen sind ein Hinweis, dass die Opferhilfeberatungsstellen ein sehr unterschiedliches Verständnis davon haben, was eine telefonische Erstberatung oder eine Onlineberatung ist. Wir interpretieren die Angaben vieler Stellen so, dass der telefonische Austausch wie auch der Austausch per Email vornehmlich für die Vermittlung von einfachen Informationen oder auch für die Vereinbarung eines persönlichen Treffens genutzt wird. Wirklich umfassende Erstberatungen per Telefon oder Email durch eine Fachperson sind gemäss unserer Einschätzung eher selten. Es gibt hier jedoch Ausnahmen wie z.B. das Angebot von «violencequefaire.ch» in der Romandie.

Interessant ist auch ein Vergleich zwischen den näher betrachteten Beispielen der Telefon- und der Onlineberatung:

- Bei Anbietern, die sowohl Telefon- wie auch Onlineberatung anbieten (147 und Hilfstelefon Deutschland) überwiegt nach wie vor die Nutzung der Telefonberatung. In Deutschland zeigte sich aber, dass die jungen Frauen die Onlineberatung stärker nutzen als das Telefon.
- Während die Telefonberatung – zumindest in den Rand- und Nachtstunden – in verschiedenen Beispielen durch nicht qualifizierte Fachpersonen geleistet wird, kommen bei der Onlineberatung ausschliesslich Fachpersonen zum Einsatz.
- Der Aufwand pro Beratung ist in den untersuchten Beispielen bei der Telefonberatung tiefer als bei Mail- oder Chat-Beratung.

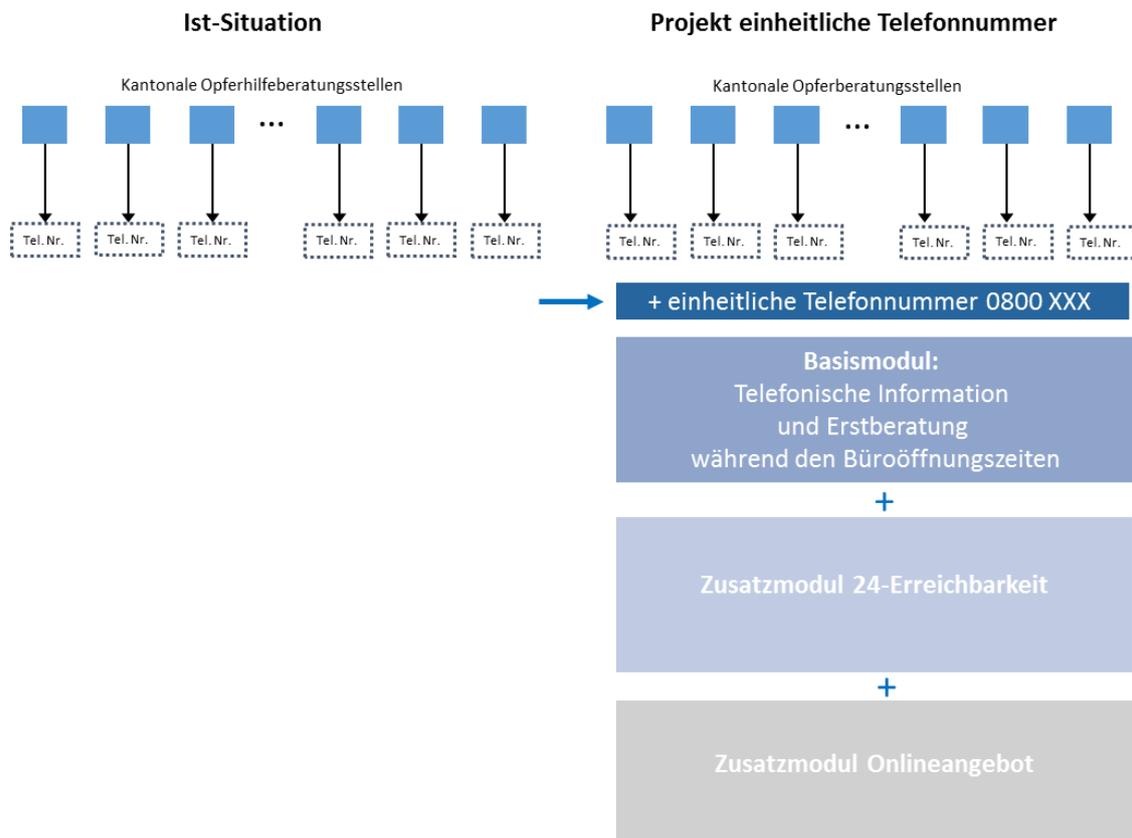
Betreffend Erreichbarkeit der Opferberatungsstellen am Abend, in der Nacht und am Wochenende stellen wir eine breite Palette von Lösungen fest. Es gibt den Pikett-Dienst durch eigene Mitarbeitende, die Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen/Frauenhäusern, die Zusammenarbeit mit der Dargebotenen Hand oder die Lösung mit einem Call Center. Eine richtige «Hotline» oder «Helpline» wird nur in vereinzelt Fällen für ganz spezifische Gruppen angeboten (Hotline «Violences domestiques» Kanton Genf, Notruf Pro Juventute, Hilfstelefon für Frauen in Deutschland.). Eine telefonische Erstberatung durch eine Fachperson, wie sie bei der einheitlichen Telefonnummer anvisiert wird, wäre nur beim Pikett-Dienste durch eigene Mitarbeitende der Opferhilfeberatungsstellen und bei der Zusammenarbeit mit einer anderen Fachstelle (z.B. einem Frauenhaus) gewährleistet.

### 3. Umsetzungsmodelle

Im Folgenden werden verschiedene Modelle für die Umsetzung der einheitlichen Telefonnummer präsentiert. Im Projekt «einheitliche Telefonnummer Opferhilfe» werden drei Module unterschieden (siehe auch Abbildung):

1. Das **Basismodul** (einheitliche Telefonnummer für Erstberatung während der regulären Öffnungszeiten der Opferhilfeberatungsstellen),
2. die Ausweitung des Basismoduls um eine **24h-Erreichbarkeit** (einheitliche Telefonnummer für Erstberatung in den Abend- und Nachstunden und am Wochenende) und
3. die Ausweitung um ein **Onlineangebot** (zusätzliches Onlineberatungsangebot für die gleiche Zielgruppe).

Abbildung 4: Übersicht über das Projekt einheitliche Telefonnummer und mögliche Erweiterungen



Grafik INFRAS.

Für jedes der drei Module werden nachfolgend jeweils zuerst die Anforderungen an die Ausgestaltung des Angebots beschrieben, wie sie von der Arbeitsgruppe des Bundesamts für Justiz formuliert wurden. Anschliessend werden die technische Umsetzung und mögliche organisatorische Umsetzungsmodelle erläutert. Die hier präsentierten Modelle wurden in Absprache mit der Auftraggeberin und der Projektbegleitgruppe erarbeitet.

### 3.1. Telefonie: Basismodul

#### 3.1.1. Anforderungen

Im Pflichtenheft für den Auftrag an INFRAS/AWK zur Abschätzung der Machbarkeit und der Kosten einer einheitlichen Telefonnummer wurden die folgenden qualitativen und technischen Anforderungen an die geplante Telefonnummer definiert:

- Qualitative Anforderungen:
  - Beratung für alle Opfer von Straftaten gemäss OHG
  - Direkte Verbindung zu einer qualifizierten Fachperson bei einer kantonal anerkannten OH-Beratungsstelle (kein Telefonbeantworter)
  - Erstberatung und Vermittlung von Lösungsansätzen sowie Information über weiterführende Angebote und Rechte gemäss OHG durch eine einzige Person.
  - Beratung in der Ortssprache.
  - Eventuell Angebot in weiteren Sprachen (z.B. unter Beizug des nationalen Telefondolmetschdienstes 0842 442 442).
- Technische Anforderungen:
  - eine einheitliche, einfach zu merkende Telefonnummer für die ganze Schweiz (die bisherigen Nummern der Opferhilfeberatungsstellen bleiben bestehen).
  - Weiterleitung des Anrufs gemäss Sprache der Anrufsregion.
  - Anruf für die anrufende Person in jedem Fall unentgeltlich.
  - Anruf in der Telefonrechnung der anrufenden Person nicht sichtbar.
  - eventuell Integration des Angebots in geeignete Notfall-Apps.

#### 3.1.2. Technische Umsetzung

Für die technische Umsetzung der oben genannten Anforderungen können Dienste der Swisscom herangezogen werden, welche übergreifend für alle Opferhilfeberatungsstellen nach Bedarf konfiguriert werden können<sup>6</sup>. Bei diesen Diensten handelt es sich um eine einheitliche Rufnummer z.B. 0800 123 456 oder eine Kurzwahlnummer z.B. 123. Für die Nutzung dieser Dienste sind keine technischen Veränderungen resp. Massnahmen an den bestehenden Telefonsystemen der Akteure (Opferhilfeberatungsstellen) notwendig.

---

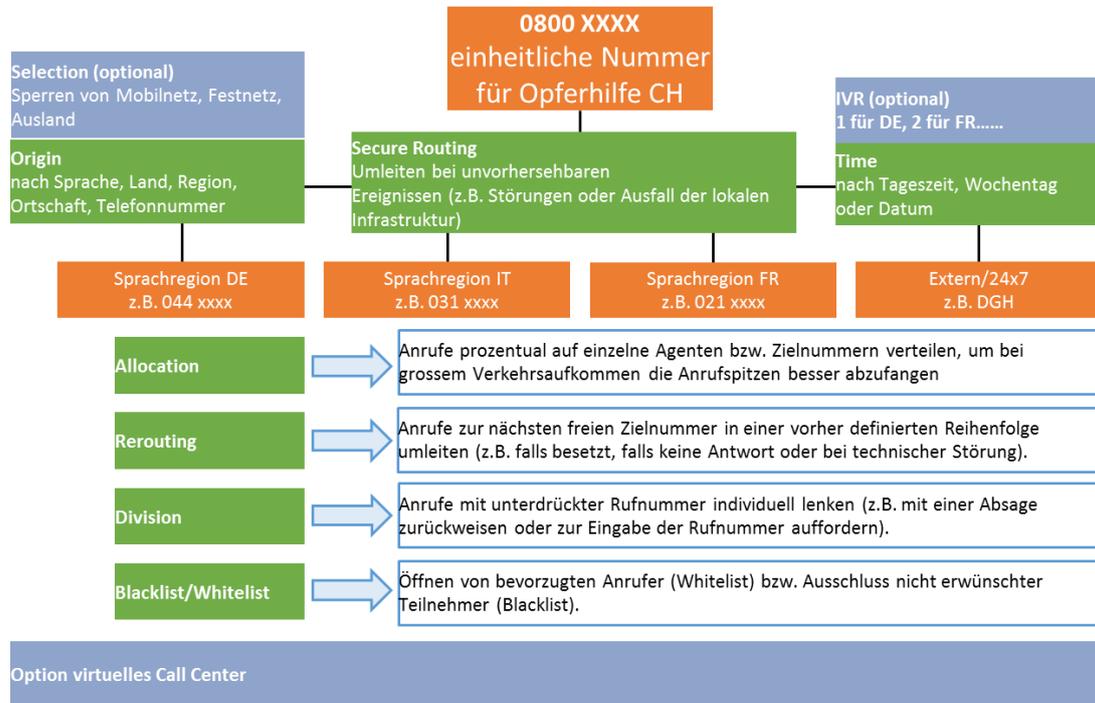
<sup>6</sup> Swisscom bietet die umfassendsten Leistungen an. Andere Provider mit analogem Angebot wurden nicht gefunden.

Ein Vergleich von 0800-Nummer und Kurzwahlnummer kommt zum Ergebnis, dass sich eine 0800-Nummer für das geplante Vorhaben besser eignet. Die Kurzwahlnummer ist in der Verwaltung und den Funktionalitäten eingeschränkt. Ein wichtiges Argument gegen die 3-stellige Kurzwahlnummer ist auch der beschränkte Support. Bei Problemen wird nur im Best-Effort gearbeitet ohne jegliches Service Level Agreement. Daher wird in diesem Kapitel nur die Lösung mit einer einheitlichen 0800-Nummer (0800 xxx) dargestellt.

Die einheitliche 0800-Nummer ist eine virtuelle Nummer, die für Anrufende keine Kosten verursacht, welche jedoch pro Anruf Gebühren im Minutentakt für die 0800-Nummerninhaberin generiert. Das Prinzip der 0800-Nummer basiert auf einem Cloud-Service der Swisscom. Jegliche Einstellungen und Verhaltensregeln, Zielnummern werden auf dem System (Webportal) der Swisscom eingestellt resp. aktiviert. Für diesen konkreten Fall und unabhängig von der festgelegten Organisationsvariante (siehe dazu Kapitel 3.1.3) kommen zur einheitlichen 0800-Nummer die optionalen Zusatzdienste hinzu (siehe untenstehende Abbildung):

- Origin: Der Anruf wird je nach Standort/Lokation des Anrufenden zur definierten Zielrufnummer (definierte kantonale Opferberatungsstelle) weitergeleitet.
- Time: Der Anruf wird gemässe Zeiteinstellung an die definierten Zielrufnummer weitergeleitet (sinnvoll bei 7x24 h Erreichbarkeit).
- Rerouting: der Anruf wird zur nächsten freien und definierten Zielrufnummer weitergeleitet, je nach Einstellungen im Webportal (sinnvoll bei einer regionalen Organisationsvariante).
- Rufnummernanzeige: Anrufe auf der 0800 Nummer werden auf das Display des Mitarbeiters angezeigt, sodass eine Identifikation möglich ist.

Abbildung 5: Übersicht über die technische Umsetzung der einheitlichen Telefonnummer



Grafik AWK.

Eine Einschränkung gibt es bei der «Origin»-Funktion der Swisscom, die für die Weiterleitung der Anrufe gemäss Standort der/des Anrufenden sorgt. Diese Funktion ist bei Anrufenden aus dem Festnetz von Swisscom zuverlässig. Bei Anrufen von allen anderen ca. 80 Festnetz-Fernmeldediensteanbieterinnen kann der Ursprung nur mittels der Anrufenden-Vorwahl, die nicht mit den Kantons Grenzen übereinstimmt, ermittelt werden. Folge dessen ist die korrekte Anrufweiterleitung zur zuständigen Opferberatungsstelle hier weniger zuverlässig.

Bei Anrufenden aus dem Mobilnetz von Swisscom erfolgt die Anrufweiterleitung zur zuständigen Opferberatungsstelle auf Grund des aktuellen Antennen-Standortes der Anrufenden, der nicht dem Wohnkanton der Anrufenden entsprechen muss. Bei Anrufenden der übrigen Mobilnetzanbieterinnen kann keine automatische Information für die Anrufweiterleitung eruiert werden. Solche Anrufe müssten manuell oder mittels sprachgeführter Menüführung (IVR) beantwortet und an die zuständige Opferberatungsstelle weitergeleitet werden.

Die Verwaltung der 0800-Nummer wird über ein Webportal der Swisscom zur Verfügung gestellt. Der zuständige Administrator kann hierbei die Anpassungen an den jeweiligen aktivierten Zusatzdiensten konfigurieren. Es empfiehlt sich ein zentraler Ansprechpartner für die Administration und Koordination, da Änderungen am System ohne Vorwissen zu Problemen führen können. Die nachstehende Abbildung zeigt ein Beispiel für das Webportal.

Abbildung 6: Beispiel Webportal Swisscom

**Konfiguration**  
Hier haben Sie die Möglichkeit, die Konfiguration (d.h. den Routingtree) zu **benennen**, zu **speichern**, oder auf eine gewünschte Zeit/ein Datum zu **terminieren**

**Routingtree & Building Blocks**  
An dieser Stelle sehen Sie die **Struktur Ihres Call-Routings**.  
Durch „Doppelklicken“ auf die einzelnen Building Blocks (Routingmodule, Zielnummern od. Ansagen) können sie sämtliche **Einstellungen modifizieren**

**Toolbox**  
Zeigt sämtliche, **abonnierten Module** der einzelnen Business-/Corporate Numbers, sowie **Zielnummern und Ansagen**

Grafik Swisscom.

Neben den erwähnten Funktionalitäten bietet die 0800-Nummer gewisse Statistikfunktionen, um den Erfolg resp. Verwendung der 0800-Nummer zu analysieren. Die Statistikfunktion kann einmalig als Dienst bezogen werden und steht in unterschiedlichen Ausprägungen (BNU, Light und Premium) zur Verfügung. Die nächste Abbildung zeigt die diversen Funktionalitäten im Hinblick auf die Statistikfunktion.

Abbildung 7: Mögliche Statistikfunktionen

Funktionen und Kosten (in CHF, exkl. MWSt)	BNU <sup>1</sup>	light	premium
Sicherer, einfacher Online-Zugriff	●	●	●
Cockpit mit wichtigsten Auswertungen und Informationen	●	●	●
Ansicht der Verbindungsnachweise während sechs Monaten (Verbindungen ansehen)		●	●
Zentrale Übersicht aller Rechnungen (keine PDF-Ansicht der Originalrechnungen)		●	●
Verwenden sämtlicher Standardauswertungen (aktueller Monat)	●	●	●
Abonnieren von Auswertungen (z.B. gleiche Auswertung jeden Monat)	●	●	●
Abspeichern eigener Auswertungen (Abfragen)	●	●	●
Freie Wahl der Tabellenspalten für eigene Auswertungen (Tabellen definieren)	●		●
Strukturieren der Kosten nach Kostenträgern (Option Reference Management)			●
Auswerten und Archivieren der BNU-Statistikdaten während sechs Monaten	●		
Detailanalysen von Verbindungsdaten (Fest-/Mobilnetz) während sechs Monaten			●
Detailanalysen von Rechnungspositionen und Verbindungskosten während 24 Monaten			●
Exportieren der Daten (.CSV und .PDF)	●	●	●
Beziehen umfassender Invoice-Reporting-Rohdaten (Option Raw Data)			●
Versenden von Auswertungen an Empfänger mit Invoice-Reporting-Benutzerkonto	●	●	●
Versenden von Auswertungen an Empfänger ohne Invoice-Reporting-Benutzerkonto (Option E-Mails mit temporärem Direktzugriff)			●
Versenden der monatlichen Verbindungsnachweise an alle Mitarbeitenden			●
Einschränken der Datenrechte für einzelne Benutzer (Telco Manager)			●

Grafik Swisscom.

Als weitere Funktion zur 0800-Nummer gibt es für den professionellen Telefoniebereich ein Callcenter-Modul, welches auf der 0800-Nummer mit den genannten Optionen basiert. Im sogenannten virtuellen Callcenter-Modul (ACD) der Swisscom können zur 0800-Nummer fixe Agenten zugewiesen werden, die sich am System an- und abmelden können. So ist eine ständige Erreichbarkeit der Akteure (Opferhilfeberatungsstellen) gewährleistet. Darüber hinaus können «Skill-Gruppen» definiert werden, bei dem der Anruf zur entsprechenden «Skill-Gruppe» oder FachspezialistIn weitergeleitet werden kann. Das Callcenter-Modul enthält viele weitere Funktionen, welche hier nicht näher erläutert werden.

Nicht erfüllbar, ist die Anforderung, dass der Anruf nicht auf der Telefonrechnung der/des Anrufenden erscheinen darf. Grund dafür ist laut BAKOM, dass dies in der Verordnung über Fernmeldedienste (FDV) nicht verlangt wird. Swisscom würde es grundsätzlich für ihr Netz zulassen. Andere Provider wie Sunrise, Cablecom, und weitere ca. 80 Fernmeldedienstanbieterinnen noch nicht. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass eine Anonymisierung der Anrufe auf der Telefonrechnung keinen genügenden Schutz für die Anrufenden darstellt. Die meisten Kundinnen und Kunden können heute bei ihrer Fernmeldedienstanbieterin auf einem Kundenportal im Internet die Anruflisten ihrer Telefonverbindungen abrufen. Zudem werden in den meisten Festnetz- und Mobiltelefonen die Listen der getätigten, erhaltenen und verpassten Anrufe ebenfalls gespeichert.

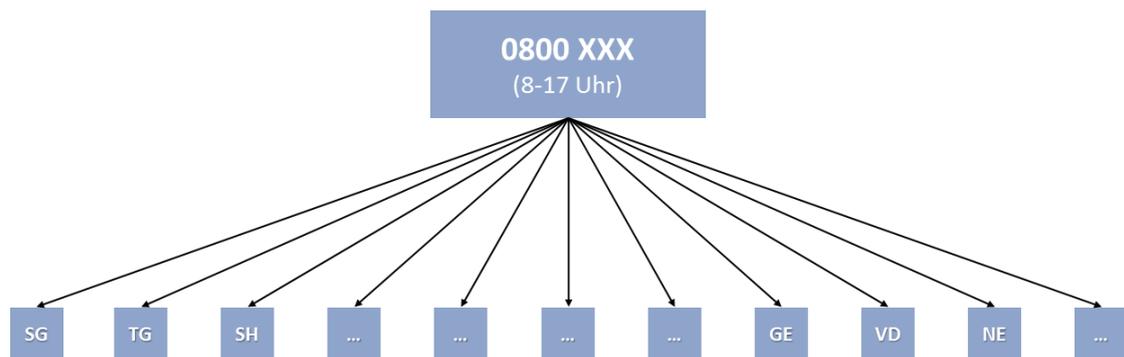
### 3.1.3. Organisatorische Umsetzung

Die vorgeschlagene technische Umsetzung mit der 0800-Nummer lässt Freiraum für verschiedene organisatorische Lösungen. Im Rahmen der vorliegenden Machbarkeitsstudie wurden zwei Modelle näher angeschaut: Eine kantonale und eine (sprach-)regionale Umsetzungsvariante.

#### Kantonale Umsetzungsvariante

Die Anrufe werden an die Fachstelle(n) des jeweiligen Kantons weitergeleitet (Routing je nach Standort der/des Anrufenden; «Origin»). Wenn die Stelle den Anruf nicht entgegennehmen kann, ertönt z.B. das «Besetztzeichen» oder ein Anrufbeantworter.

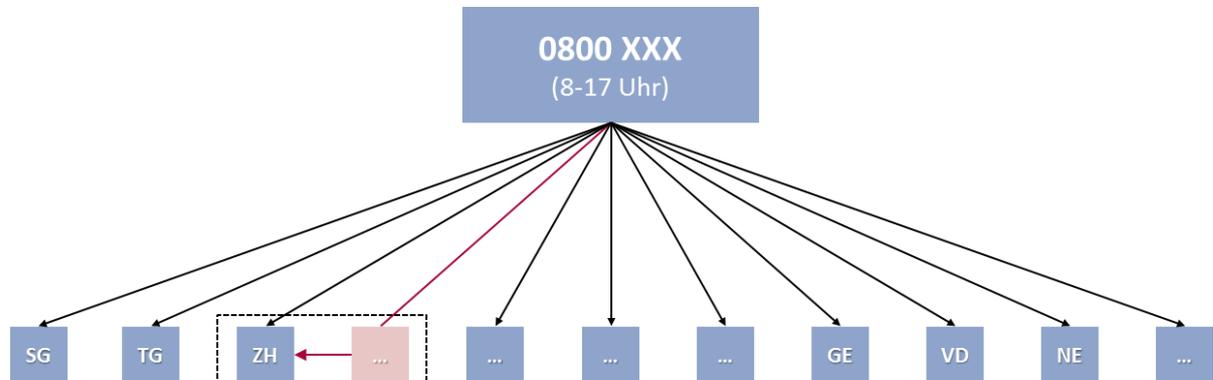
Abbildung 8: Kantonale Variante



Grafik INFRAS.

Innerhalb der kantonalen Variante sind auch bilaterale Abmachungen zwischen einzelnen Kantonen denkbar. Dann würden die Anrufe aus gewissen Kantonen gemäss Abmachung an einen anderen Kanton weitergeleitet:

Abbildung 9: Kantonale Variante mit bilateraler Zusammenarbeit zwischen einzelnen Kantonen



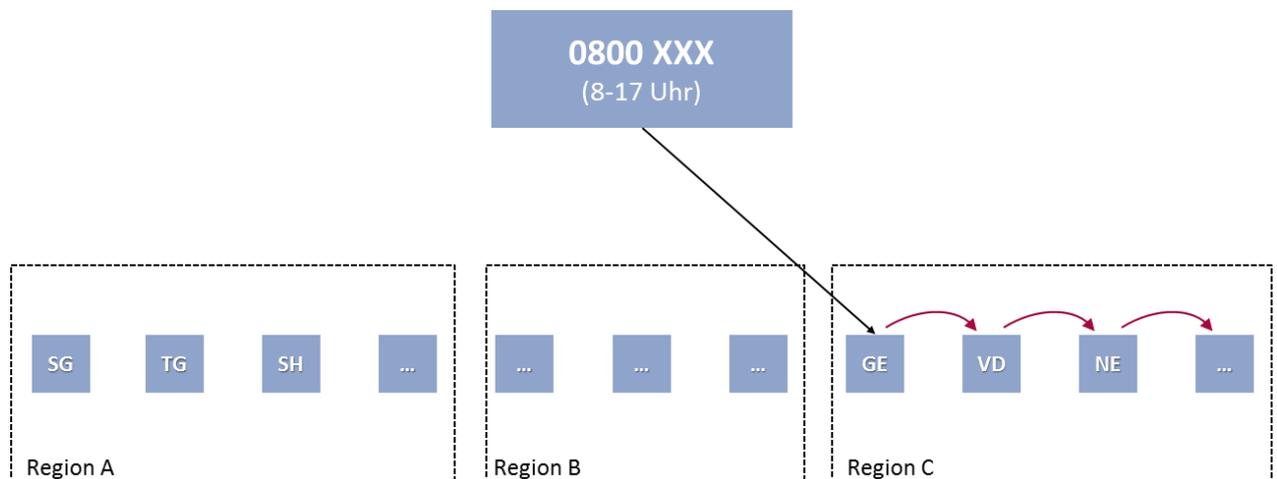
-> bilaterale Abmachungen zwischen Kantonen sind möglich

Grafik INFRAS.

### Regionale Umsetzungsvariante

Innerhalb einer Region (z.B. Opferhilferegion oder Sprachregion) wird definiert, welche Stelle zu welchen Zeiten die eingehenden Anrufe aus der Region übernimmt (eine einzige oder mehrere Stellen alternierend). Es wird auch geregelt, welche Stelle die Anrufe übernimmt, wenn die zuständige Stelle den Anruf gerade nicht entgegennehmen kann (Weiterleitung bzw. Re-Routing des Anrufs wenn besetzt).

Abbildung 10: Regionale Umsetzungsvariante



Nach Tag/Zeit programmierbare Zuordnung zu einer kantonalen Stelle innerhalb der Region; Weiterleiten wenn besetzt.

Grafik INFRAS.

## 3.2. Telefonie: 24h-Erreichbarkeit

### 3.2.1. Anforderungen

Für die 24h-Erreichbarkeit gelten im Prinzip die gleichen qualitativen Anforderungen wie für das Basismodul. Im Rahmen des vorliegenden Auftrags sollte jedoch auch eine Variante geprüft werden, bei der das Beratungsangebot für Randstunden, Nacht und am Wochenende in Zusammenarbeit mit einem externen Anbieter bzw. mit weniger qualifizierten Beratungspersonen sichergestellt wird.

### 3.2.2. Technische Umsetzung

Die 24x7-Erreichbarkeit basiert auf der Time-Option und der Rerouting-Option der 0800-Nummer. Hierfür sind keine weiteren technischen Massnahmen notwendig. Es muss lediglich im Webportal die Zeiteinstellung und die Zielrufnummer z.B. ab 18:00 Uhr – 07:00 Uhr der Dargebotenen Hand oder einem sonstigen Dienstleister angepasst werden. Das Gleiche gilt für die Wochenenden, für die eine eigene Regel erstellt werden kann. Somit fallen keine weiteren Zusatzkosten für den Dienst bzw. die Optionen an, jedoch muss mit Gesprächsgebühren gerechnet werden. Das Aufkommen der Anrufe muss hierbei geschätzt werden (siehe Kapitel 5.2).

### 3.2.3. Organisatorische Umsetzung

Im Prinzip lässt sich die telefonische Beratung für den 24h-Betrieb ähnlich organisieren wie tagsüber (kantonales oder (sprach-)regionales Modell). Darüber hinaus muss festgelegt werden, ob die gleiche Stelle wie tagsüber die 24h-Erreichbarkeit gewährleistet oder ob die Anrufe in den Randstunden, während der Nacht und am Wochenende an eine Drittstelle weitergeleitet werden. Aus diesen Überlegungen ergeben sich folgende Varianten und Untervarianten:

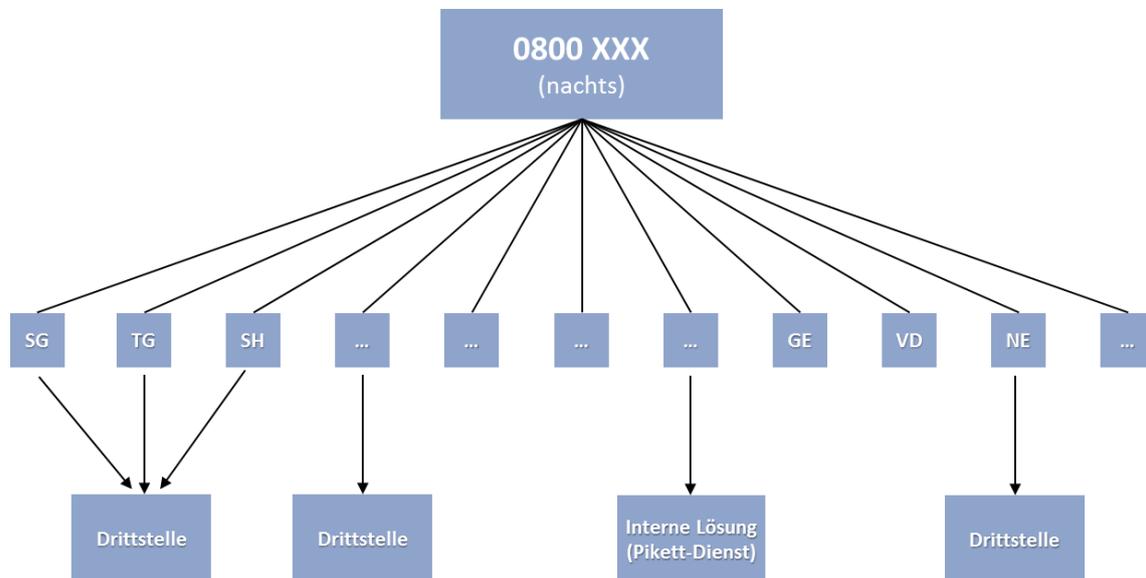
- **Interne Lösung mit Pikett-Dienst:** Anrufe ausserhalb der regulären Öffnungszeiten der OH-Stelle werden auf das Diensthandy einer diensthabenden MitarbeiterIn der Opferhilfeberatungsstelle weitergeleitet.
- **Externe Lösung:**
  - **Mit anderer Fachstelle** (z.B. Frauenhaus): Wenn es im Kanton eine andere geeignete Stelle gibt, die 24h geöffnet ist und genügend Kapazitäten hat, könnten die Anrufe auf das Telefon dieser Stelle weitergeleitet werden. Der grosse Vorteil dieser Variante ist, dass die Beratung wie beim Basismodul durch eine qualifizierte Fachperson wahrgenommen wird. Allenfalls ist eine zusätzliche Schulung dieser Stelle nötig.
  - **Mit Dargebotener Hand:** In vielen Kantonen hat sich die Zusammenarbeit mit der Dargebotenen Hand ausserhalb der regulären Öffnungszeiten der Opferhilfeberatungsstel-

len bewährt (siehe auch Kapitel 4.2). Die Regionalstellen der Dargebotenen Hand werden in der Regel speziell für die Fälle gemäss OHG geschult und können so kompetent über das kantonale Beratungsangebot Auskunft geben. Es handelt sich jedoch bei der Mitarbeitenden der Dargebotenen Hand nicht um Fachpersonen. Ihre Hauptfunktion besteht darin, den Anrufenden zuzuhören und über Unterstützungsangebote zu informieren. In akuten Notsituationen können sie die Anrufenden motivieren, die Polizei einzuschalten.

- **Mit Call Center:** Diese Lösung eignet sich vor allem dazu, die Namen und Koordinaten der Anrufenden aufzunehmen, damit sich die OH-Stelle am nächsten Tag bei der betreffenden Person melden kann.

Die folgende Grafik zeigt beispielhaft die kantonale Umsetzungsvariante für die 24h-Erreichbarkeit. Dabei würde jeder Kanton selber entscheiden, zu welcher Stelle die Anrufe weitergeleitet werden. Es können auch verschiedene Kantone mit der gleichen Stelle zusammenarbeiten.

**Abbildung 11: Kantonale Umsetzung 24h-Erreichbarkeit**



Grafik INFRAS.

### 3.3. Onlineangebot

#### 3.3.1. Anforderungen

Gemäss Pflichtenheft des BJ soll das Online-Angebot in materieller Hinsicht jenem der einheitlichen Telefonnummer entsprechen: Information, Erstberatung, Vermittlung von Lösungsansätzen und Kontakten, Bearbeitung durch eine Fachperson. In technischer Hinsicht ist dafür zu sorgen, dass der Besuch der Einstiegswebseite und der Kontakt auf Wunsch anonym und ohne Hinterlassen irgendwelcher Spuren erfolgen können (bspw. durch Aufschalten von Anweisungen zum erforderlichen Vorgehen).

Aktuell gibt es zwei Einstiegswebseiten für die Opferhilfe auf gesamtschweizerischer Ebene. Die Webseite des Bundesamts für Justiz (<https://www.bj.admin.ch/bj/de/home/gesellschaft/opferhilfe.html>) bietet Informationen für Opfer und Angehörige an. Im Wesentlichen handelt es sich um die Broschüre «Opferhilfe nach einer Straftat in der Schweiz» und eine Broschüre zur Opferhilfe bei einer Straftat im Ausland. Die zweite relevante Webseite auf gesamtschweizerischer Ebene ist [www.opferhilfe-schweiz.ch](http://www.opferhilfe-schweiz.ch), die Webseite der Schweizerischen Verbindungsstellen Konferenz Opferhilfegesetz (SVK-OHG) und kantonalen Konferenz der Sozialdirektorinnen und -direktoren SODK. Diese Webseite bietet ebenfalls gewisse allgemeine Informationen zur Opferhilfe (was bedeutet Opferhilfe? was beinhaltet Opferhilfe?), sie richtet sich jedoch eher an Fachpersonen als an Opfer und ihre Angehörigen. Weiter bietet die Webseite Zugang zu einer Adressliste der kantonalen Opferberatungsstellen und Entschädigungsstellen.

#### 3.3.2. Technische Umsetzung

Entsprechend den genannten Anforderungen beinhaltet die Online-Beratung im Minimum die folgenden Module:

- Einstiegswebseite mit verschiedenen Informationen.
- Möglichkeit der Mailberatung mit gesichertem Mail.

Weitere Beratungskanäle, wie sie in Kapitel 2.3.2 aufgezeigt wurden, sind denkbar, z.B. Einzelchat, Gruppenchat, Online-Diskussionforen oder Social Media. Dafür stehen gemäss unseren Abklärungen folgende technischen Umsetzungsvarianten im Vordergrund:

- **Variante A: Einfache Lösung mit Einstiegswebseite und gesichertem Mail<sup>7</sup>:** Die Einstiegswebseite mit verschiedenen Informationen zur Opferhilfe und zu den entsprechenden Beratungsstellen kann auf Basis eines beliebigen Content Management Systems (CMS) erstellt werden. Wichtig ist, dass das gewählte CMS auch die Funktionalität einer anonymen Mailanfrage bietet. Die meisten CMS-Lösungen enthalten auch weitere Standard-Funktionalitäten

<sup>7</sup> Personen können eine Art «Benutzerkonto» erstellen, über das sie ihre Fragen stellen und die Antworten abrufen können; sie müssen dafür nicht ihre Mailadresse angeben – sie bleiben somit anonym.

wie PDF-Downloads, Newsletter oder Blog. Auch Social Media Anbindungen lassen sich in der Regel integrieren.

- **Variante B: Umfassende Lösung mit spezifischer Online-Beratungssoftware (z.B. virtuelle Beratungsstelle):** Die umfassendere Lösung sieht die Einrichtung einer nationalen Beratungsplattform im Stil von SaveZone.ch (siehe Kapitel 2.3.2) vor. Die Beratungsplattform bietet Möglichkeiten für Mail-Beratung, Einzel-Chat-Beratung, offene Sprechstunde, Gruppen-Chat, Themen-Chat und ein moderiertes Forum. Die Software «virtuelle Beratungsstelle», wie sie bei SaveZone verwendet wird, ermöglicht eine Zusammenarbeit von verschiedenen Opferberatungsstellen. Das heisst via Software wird gesteuert, welche Opferberatungsstelle welche Mails beantwortet oder welche weiteren Beratungsleistungen (z.B. Sprechstunde, Einzelchat) anbietet.

### 3.3.3. Organisatorische Umsetzung

Organisatorisch steht für beide technischen Umsetzungsvarianten eine Lösung mit einer **nationalen Einstiegswebseite in drei Sprachen** im Vordergrund. Im Prinzip ist es auch denkbar, dass einzelne Kantone zusammen eine gemeinsame Webseite aufbauen. Dies würde aber der Logik eines einfacheren und einheitlicheren Zugangs zur Opferhilfe widersprechen.

Die eigentliche **Online-Beratung** (Mail, Chat, etc.) könnte wiederum **kantonal oder (sprach-)regional** umgesetzt werden. Dies setzt voraus, dass die anonymen User bei einer Mailanfrage jeweils den Wohnsitzkanton oder den Kanton von dem sie ihre Anfrage beantwortet haben wollen, angeben. Ihre Anfrage wird dann zur entsprechenden Stelle weitergeleitet und von dieser innert einer bestimmten Bearbeitungszeit (z.B. 3 Arbeitstage) bearbeitet.

Bei der virtuellen Beratungsstelle wäre es so, dass die Kantone untereinander vereinbaren, wer welche Beratungen übernimmt. Organisatorisch bedingt die Zusammenarbeit im Rahmen einer virtuellen Beratungsplattform einen deutlich höheren Grad an interkantonalen Koordination und Abstimmung als die einfache Variante. Denkbar wäre auch, dass sich nur einzelne kantonale Stellen im Rahmen der virtuellen Beratungsplattform engagieren, längere Beratungen für ausserkantonale Personen jedoch gemäss den «Empfehlungen der Schweizerischen Verbindungsstellen-Konferenz Opferhilfegesetz (SVK-OHG) zur Kostenverteilung zwischen den Kantonen bei Beratungen ausserhalb des Wohnsitzkantons» abgegolten werden. Der Anspruch auf Abgeltung setzt eine Beratung von mindestens 30 Minuten und/oder die Ausrichtung von finanzieller Soforthilfe, längerfristiger Hilfe oder einen Kostenbeitrag für längerfristige Hilfe Dritter voraus.

## 4. Bewertung der Modelle aus Sicht der betroffenen Akteure

Die in Kapitel 3 skizzierten organisatorischen Umsetzungsmodelle und die entsprechenden technischen Lösungen wurden im Rahmen von zwei Hearings mit den SVK-OHG-Regionalkonferenzen Westschweiz/Tessin und Ostschweiz (am 3. und 15.11.2016) sowie sieben telefonischen Interviews mit ausgewählten Akteuren präsentiert und ihre Meinung dazu eingeholt. Annex A1 gibt einen Überblick über die befragten Personen. Es handelt sich mehrheitlich um VertreterInnen der für die Opferhilfe zuständigen kantonalen Stellen und der Opferhilfeberatungsstellen. Zudem wurden auch je eine Vertreterin/ein Vertreter der Polizei, eines Frauenhauses und der Dargebotenen Hand interviewt. Bei der Auswahl der InterviewpartnerInnen wurde auf eine ausgewogene regionale Verteilung geachtet.

### 4.1. Telefonie: Basismodul

#### **Generelle Einschätzung der einheitlichen Telefonnummer**

Die Befragten sind sich weitgehend einig, dass bei der telefonischen Erstberatung vor allem die kompetente Information der Betroffenen, die Motivation der Betroffenen für eine persönliche Face-to-Face-Beratung und die Vermittlung an eine geeignete Beratungsstelle im Vordergrund stehen. Eine umfassende (juristische) Beratung ist laut den Befragten am Telefon kaum möglich.

In den Interviews und Hearings kam die Rede immer wieder auf die Frage, ob es eine einheitliche Telefonnummer für die Opferhilfe braucht und ob damit das Ziel einer besseren Erreichbarkeit der Opferhilfeberatungsstellen erreicht werden kann. Obwohl die Istanbul-Konvention die Frage beantwortet, wurde sie kontrovers diskutiert. Nachfolgend werden die meist genannten Pro- und Contra-Argumente aufgelistet. Sie geben Hinweise zur Akzeptanz des Projektes.

#### **Pro-Argumente:**

- Die neue Nummer sei für die Anrufenden kostenlos.
- Eine einheitliche Nummer vermittelt den Anrufenden ein Gefühl von Anonymität.
- Der telefonische Erstkontakt mit einer kompetenten Fachperson sei sehr wertvoll. Bedingung sei, dass diese die richtigen Informationen gibt und/oder die Person an die richtige Stelle vermittelt. Wichtig seien vor allem Kenntnisse zu lokalen gesetzlichen Rahmenbedingungen und Unterstützungsangeboten.
- Die einheitliche Nummer sei eine grosse Chance für die Öffentlichkeitsarbeit. Es bestünde z.B. die Möglichkeit für eine nationale Sensibilisierungskampagne. Anstatt, dass jeder Kanton

seine eigene Nummer bzw. Beratungsstelle bewirbt, könnten die Kräfte gebündelt werden. Die verbesserte Öffentlichkeitsarbeit wiederum könne die Bekanntheit der Opferhilfeberatungsstellen erhöhen und damit die Erreichbarkeit für die Zielgruppen verbessern. Gerade in Kantonen, die heute wenig Öffentlichkeitsarbeit machen, könnte die Sichtbarkeit und Erreichbarkeit verbessert werden. Wichtig wäre u.a. eine gute Aufklärungsarbeit darüber, wer ein Opfer gemäss OHG ist und damit Anspruch auf Beratung und Unterstützung hat.

- Der Zugang zur Opferhilfe werde v.a. dort vereinfacht, wo es mehrere Stellen pro Kanton gibt<sup>8</sup>. Dies bedeute jedoch, dass eine Stelle im Kanton die Triagefunktion übernimmt.

#### **Contra-Argumente:**

- Das Prinzip der freien Wahl der OH-Stelle wäre bei der einheitlichen Nummer eingeschränkt (Personen werden automatisch an eine bestimmte Stelle weitergeleitet).
- Eine einheitliche Nummer bringe wenig, wenn die Opferhilfeberatungsstellen keine einheitlichen Öffnungszeiten haben. Damit Anrufe nicht ins Leere oder zu einem Anrufbeantworter laufen, müssten die Stellen laut Aussagen einiger Befragter mindestens zwischen 8 und 17h besetzt sein. In gewissen Kantonen wäre somit eine Verlängerung der Öffnungszeiten nötig, was mit Mehrkosten verbunden wäre.
- Generell seien die Opferhilfeberatungsstellen mit persönlichen Beratungen meist sehr gut ausgelastet. Es bestünden somit nur sehr beschränkte Kapazitäten für die telefonische Erstberatung durch Fachpersonen. Mit anderen Worten: Wenn die Opferhilfeberatungsstellen nicht gleichzeitig mehr Ressourcen erhielten, könne es sein, dass die einheitliche Telefonnummer ihren Zweck verfehlt und die Leitung immer «besetzt» ist. Da die öffentliche Hand in den meisten Kantonen sparen müsse, betrachten viele Befragte eine Ressourcenerhöhung für die Opferhilfe jedoch als unwahrscheinlich.
- Weiter wird befürchtet, dass vor allem mehr Personen anrufen, die gar nicht Opfer nach OHG sind. Das heisst, es werden nicht unbedingt mehr «richtige Opfer» erreicht.
- Der telefonische Erstkontakt ersetze nicht die persönliche Beratung. Gerade für fremdsprachige Personen sei der Erstkontakt am Telefon schwierig, weil es schwierig ist, einen Dolmetscher/eine Dolmetscherin beizuziehen.
- Die bessere Erreichbarkeit und Sichtbarkeit hat für viele Befragte nicht erste Priorität. Andere Aspekte der Beratung, z.B. Beratung in zusätzlichen Sprachen, erscheinen ihnen wichtiger.

---

<sup>8</sup> Dies ist auch das Ergebnis einer Studie der FH St. Gallen zur Erreichbarkeit der OH FHS (2012). Die Studie wurde im Rahmen eines Hearings zitiert.

Generell überwiegt bei den Befragten eine leichte Skepsis gegenüber der Einführung einer einheitlichen Telefonnummer, insbesondere vor dem Hintergrund der angespannten finanziellen Situation der kantonalen Haushalte. Aus den Antworten lässt sich ableiten, dass die telefonische Beratung nicht das «Kerngeschäft» der OH-Beratungsstellen ist. Ihr Fokus liegt auf der Face-to-Face-Beratung im persönlichen Gespräch. Auch verspricht sich niemand von der einheitlichen Nummer eine starke Wirkung in Hinblick auf die bessere Zielgruppenerreichung. Die Zahl der Beratungen für «richtige OH-Fälle» dürfte sich aus Sicht der meisten Befragten höchstens geringfügig erhöhen. Auch neue Zielgruppen (z.B. Jugendliche und junge Erwachsene) dürften laut der Mehrheit der Befragten über den Kanal der einheitlichen Telefonnummer nicht unbedingt erreicht werden.

Die skeptische Haltung der Befragten ist in unseren Augen in erster Linie Ausdruck der Befürchtung, dass die Opferhilfeberatungsstellen mit Einführung der neuen Telefonnummer ihr Angebot erweitern müssten, ohne dafür zusätzliche Ressourcen (Stellenprozente, finanzielle Mittel) zu erhalten.

#### **Diskussion der vorgeschlagenen Organisationsmodelle**

In den Hearings und Interviews haben sich alle Befragten klar für die kantonale Lösung ausgesprochen. Auch Lösungen mit zwei kooperierenden Kantonen (z.B. BL/BS oder AG/SO) werden der kantonalen Variante zugerechnet. Die Präferenz für die kantonale Variante wird dadurch begründet, dass sich die kantonalen Angebotslandschaften wie auch die gesetzlichen Grundlagen (z.B. im Bereich der häuslichen Gewalt) teilweise stark unterscheiden. Es bestehe somit die Gefahr, dass die Ratsuchenden falsch informiert oder von Stelle zu Stelle weitergereicht werden. In fast allen Interviews kam klar zum Ausdruck, dass es unbedingt einen Erstkontakt mit der zuständigen kantonalen Stelle brauche und dass der Kontakt mit einer Stelle eines anderen Kantons nicht zielführend wäre.

Einen gewissen Vorbehalt gegenüber der kantonalen Variante ist von Seiten der grösseren Kantone mit mehreren, spezialisierten OH-Beratungsstellen spürbar. Damit die einheitliche Telefonnummer funktioniere und der Zugang zur Opferhilfe wirklich vereinfacht werde, müsste eine Stelle die Erstberatungs- und Triagefunktion übernehmen. Dies wird als heikel erachtet, vermutlich weil dadurch unter den verschiedenen Stellen eine Konkurrenzsituation entsteht.

## 4.2. Telefonie: 24h-Erreichbarkeit

### **Einschätzung des Bedarfs für eine Ausweitung der Erreichbarkeit auf 24h/7 Tage**

Auch die Frage, ob die OH-Beratungsstellen rund um die Uhr telefonisch erreichbar sein sollen, wurde kontrovers diskutiert:

Die Befürworter der 24h-Erreichbarkeit nannten vor allem die folgenden Gründe:

- Es gibt viele Gewaltvorfälle bei denen die Opfer Hemmungen haben die Polizei einzuschalten. In solchen Fällen wäre es gut, wenn sich die Betroffenen sofort an die Opferhilfe wenden könnten. Gerade im Bereich der häuslichen Gewalt kommt es häufig in der Nacht und am Wochenende zu Gewaltvorfällen und Bedrohungssituationen. Deshalb wäre eine Ausweitung der Öffnungszeiten auf die Abendstunden und das Wochenende sinnvoll.
- Zudem sei die Hemmschwelle sich an eine Beratungsstelle zu wenden, unmittelbar nach einem Gewaltvorfall kleiner, als wenn die Stelle erst am nächsten Tag wieder erreichbar ist. Oft erhalten die Personen die Nummer der Opferhilfe von der Polizei<sup>9</sup> mit dem Hinweis, dass sie die Stelle am nächsten Tag anrufen sollen. Häufig wird dieser Empfehlung dann aber nicht Folge geleistet.

Viele äusserten sich jedoch kritisch zur Notwendigkeit der 24h-Erreichbarkeit. Dabei wurden folgende Gründe genannt:

- Die Opferhilfe ist nicht für akute Notfälle zuständig. Es gebe bereits genügend andere Stellen, die im Notfall zum Einsatz kommen, in erster Linie die Polizei. In wirklich akuten Gewaltsituationen sei es fast immer notwendig, die Polizei einzuschalten.
- Weiter sei das Frauenhaus eine sehr gute Anlaufstelle, v.a. bei häuslicher Gewalt. Diese sei in vielen Kantonen bereits 24h erreichbar.

### **Diskussion der verschiedenen Organisationsmodelle**

Auch für die 24h-Erreichbarkeit sprechen sich die Befragten klar für eine kantonale Lösung aus. Weiter haben sich die Befragten zu den Varianten «Pikett-Dienst» oder «Zusammenarbeit mit einer Drittstelle» wie folgt geäussert:

- Die Variante mit Pikett-Dienst wird von den meisten Befragten kritisch beurteilt. Verschiedene Kantone erwähnen, dass sie früher einen Pikett-Dienst hatten, diesen aber wieder abgeschafft haben (u.a. BL, GR, VD). Hauptgrund für die Abschaffung sei gewesen, dass der Dienst relativ teuer war und nur selten genutzt wurde. Ein Befragter erwähnt, dass sich

---

<sup>9</sup> Der Anteil der Fälle, welcher via Polizei an die Opferhilfeberatungsstellen gelangt bzw. der Anteil der Personen, die selber auf die Idee kommen zur OH-Stelle zu gehen oder über andere Kanäle, variiert zwischen den Kantonen stark. Genaue Daten dazu liegen nicht vor.

kaum «richtige» Opfer gemeldet hätten. Es hätten vor allem einsame, häufig alkoholisierte Personen, die sich nicht in einer akuten Bedrohungslage befanden, angerufen. VertreterInnen aus anderen Kantonen berichten, dass es zudem andere Pikett-Dienste gäbe, die bei Bedarf von der Polizei eingeschaltet werden (z.B. Pikettdienst des kantonalen Sozialamts, der teilweise bei Schutzplatzierungen beigezogen wird).

- Der Variante «Zusammenarbeit mit einer Drittstelle» stehen die Befragten offener gegenüber. Sie äussern aber auch hier Vorbehalte:
  - Weiterleitung der Anrufe an die Polizei: Dies wird als unangemessen betrachtet. Viele Opfer hätten Hemmungen sich an die Polizei zu wenden.
  - Weiterleitung der Anrufe an eine andere Fachstelle: Hier werden v.a. die Frauenhäuser als mögliche geeignete Stelle genannt. Das Personal müsste jedoch für die «anderen» Fälle (männliche Opfer, keine häusliche Gewalt) geschult werden.
  - Weiterleitung zur Dargebotenen Hand: Die Mehrheit der Befragten steht der Dargebotenen Hand positiv gegenüber, auch wenn dort nur Laien zum Einsatz kommen. Wenn das Personal gut geschult werde, sei die Dargebotene Hand eine gute Anlaufstelle, auch in einer Notsituation. Die Mitarbeitenden der Dargebotenen Hand könnten gut zuhören und die Betroffenen beruhigen. Manchmal könnten sie die Betroffenen auch dazu bewegen, die Polizei einzuschalten oder am nächsten Tag ein Beratungsangebot aufzusuchen. Diejenigen befragten Kantone, welche bereits eine Zusammenarbeit mit der Dargebotenen Hand etabliert haben, äussern sich zufrieden. VertreterInnen einzelner anderer Kantone sind wiederum sehr kritisch eingestellt und bemängeln die fehlende Professionalität der Beratung.
  - Weiterleitung an ein Callcenter: Diese Variante wurde nicht vertieft diskutiert. Einzelne Befragte berichten jedoch, dass gerade zwischen 16 und 18h häufig Sekretariatsdienste benötigt werden (z.B. Anrufe von Anwälten, die sich ärgern, wenn die Stelle bereits um 16 oder 17h nicht mehr besetzt ist).

### 4.3. Onlineangebot

#### **Einschätzung des Bedarfs und des Nutzens von Online-Beratung**

Die Gespräche zeigten, dass beim Online-Angebot zwischen dem reinen Informations- und dem Beratungsaspekt unterschieden werden muss:

- **Online-Informationen (Einstiegswebseite für Opfer und Betroffene):** Hier sehen alle Befragten einen Ausbaubedarf. Viele Befragten fänden eine nationale Webseite sinnvoll, welche alle relevanten Informationen zum Thema Opferhilfe einfach und verständlich zur Verfügung

stellt. Eine Webseite könne auch einen Blog oder eine Rubrik mit «häufigen Fragen und Antworten» enthalten. Viele Betroffene erhielten so bereits genügend Informationen und bräuchten gar keine weitere Beratung. Eine Webseite sei auch geeignet, um Merkblätter in verschiedenen Sprachen oder auch gewisse Online-Formulare bereit zu stellen. Weiter könnte die nationale Webseite einen guten Überblick über die kantonalen Beratungsstellen geben. Die nationale Webseite könnte u.a. die wichtigsten Kontaktangaben (Telefonnummer, Email-Adressen, Link zur kantonalen Webseite) liefern und auch weitere Informationen zu kantonalen Unterstützungsangeboten, finanziellen Leistungen etc. verständlich darstellen.

- **Online-Beratung:** Die meisten Befragten sind der Ansicht, dass die Möglichkeiten der Online-Beratung (v.a. Mailberatung) limitiert sind. Zur Klärung der häufig komplexen Situation brauche es fast immer eine persönliche Beratung. Bei der Mailberatung bestehe die Gefahr von Missverständnissen und Fehlinformationen. Auch können sich gerade bildungsferne Personen, schriftlich nicht so gut ausdrücken wie mündlich. Per Mail könnten Betroffene in erster Linie motiviert werden, sich persönlich beraten zu lassen. Weiter geben die Befragten, welche bereits Erfahrung mit Onlineberatung haben, zu bedenken, dass diese sehr aufwändig sei und eine zusätzliche Schulung der Mitarbeitenden der Opferhilfeberatungsstellen bedinge. Im Einzelchat wäre eine umfassende, persönliche Beratung im Prinzip denkbar, doch es fehlten dazu die konkreten Erfahrungen.

#### **Bewertung verschiedener Online-Beratungskanäle**

- **Mailberatung:** Die Möglichkeit mit der OH-Stelle via gesichertes Mail Kontakt aufzunehmen, wird mehrheitlich begrüsst. Wie bereits oben ausgeführt wurde, wird die Mailkommunikation aber nicht als Kanal für eine umfassende Beratung, sondern als Weg für eine erste Kontaktaufnahme oder die Bereitstellung einfacher Informationen gesehen. Viele Opferhilfeberatungsstellen machen auch gute Erfahrungen mit normaler Mailkommunikation.
- Die Erfahrungen in der Romandie (mit violencequefaire.ch) zeigten, dass Mailberatung relativ aufwändig ist und genügend Ressourcen bereitgestellt werden müssen. Es wird berichtet, dass man aufgrund knapper Personalressourcen Mühe habe, die 72h-Antwortfrist einzuhalten und sich deshalb auch wieder über die Abschaffung der Mailberatung Gedanken mache.
- **Einzelchat:** Verschiedentlich wird erwähnt, dass Chat eher einem Bedürfnis entspreche als Mailberatung. Insbesondere Jugendliche würden diesen Kanal bevorzugen. Chat sei aber sehr ressourcenintensiv und wird deshalb mehrheitlich skeptisch beurteilt.
- **Gruppenchat/Diskussionsforen:** Dieser Kanal wird v.a. für den Erfahrungsaustausch unter Betroffenen begrüsst. Die Befragten waren sich jedoch nicht sicher, ob das Einbringen einer professionellen Sichtweise einen Mehrwert bringen würde.

Daneben werden weitere Kommunikationskanäle wie SMS, Facebook oder Whatsapp genannt, die teilweise erfolgreich in der Kommunikation mit Jugendlichen oder jungen Erwachsenen eingesetzt werden.

### **Bewertung verschiedener Organisationsformen**

Während sich die Webseite sehr gut national umsetzen liesse, sprechen sie die Befragten bei der Online-Beratung (Mailberatung, Chat, etc.) wie bereits bei der telefonischen Beratung klar für eine kantonale Lösung aus. Die Begründung ist identisch wie bei der einheitlichen Telefonnummer: Nur eine kantonale Stelle könne kompetent Auskunft geben über die rechtlichen Rahmenbedingungen im Kanton oder die kantonalen Unterstützungsangebote und -leistungen.

Weiter wurde mehrfach geäußert, dass die Kantone selber entscheiden sollen, wie stark sie auf Online-Beratung setzen und wie viele Ressourcen sie dafür aufwenden wollen. Online-Beratung sei eine Investition in die Zukunft, bei der sich nicht alle Kantone im gleichen Tempo bewegen würden.

## 5. Kostenschätzung

### 5.1. Telefonie: Basismodul

#### **Kosten für Aufbau und Betrieb der einheitlichen Telefonnummer**

Nachfolgend werden die Kosten für den Aufbau und den Betrieb der einheitlichen Telefonnummer abgeschätzt. In dieser Schätzung sind allfällige Anpassungen des Leistungsumfangs der kantonalen Opferhilfeberatungsstellen (Anzahl Beratungen telefonisch/persönlich) und damit auch des Personalbestands noch nicht enthalten. Diese Kosten werden weiter unten für verschiedene Szenarien ausgewiesen. Zunächst betrachten wir nur die folgenden drei Kostenarten:

- **Kosten für die technische Infrastruktur (einmalig und wiederkehrend):** Diese beinhalten die Verwaltungskosten des BAKOM wie auch die Gebühren, welche die Swisscom für den Betrieb einer 0800er-Nummer verlangt. Dies beinhaltet die in Kapitel 3.1.2 beschriebenen Dienste wie die Umleitung auf bestimmte Ziele (Rerouting), während bestimmter Zeiten (Time) und abhängig vom Standort des Anrufers (Origin). Weiter wurden Kosten für die Rufnummeranzeige und die Callcenter-Funktion eingerechnet. Bei den Opferhilfeberatungsstellen selber fallen keine Kosten für die technische Umsetzung an.
- **Gesprächsgebühren (wiederkehrend):** Da es sich gemäss Konzept um eine Gratisnummer handelt, fallen die Gesprächsgebühren vollumfänglich bei der öffentlichen Hand an. Die Höhe der Gebühren ist abhängig von der Anzahl Anrufe. Das eine Prognose hierzu sehr schwierig ist, geben wir nachfolgend eine Bandbreite an. Weiter ist auch die Gesprächsdauer ein Kostenfaktor. Aufgrund der im Rahmen der Bestandsaufnahme ausgewerteten Daten (siehe Kapitel 2) gehen wir von einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 15' aus.
- **Koordinationskosten (wiederkehrend):** Es braucht eine Person/Stelle, die für das Management der Telefonnummer auf Seiten der Kantone verantwortlich ist und die Schnittstelle zum Provider bildet. Dieser Stelle kommt z.B. die Aufgabe zu, die für das Einrichten der oben genannten Umleitungen (Rerouting, Time, Origin) erforderlichen Angaben sowie allfällige Änderungswünsche, die sich unter dem Jahr ergeben, an den Provider weiterzuleiten. Diese Koordinationsfunktion könnte auch in einem externen Mandat geleistet werden. Der Aufwand dafür ist gemäss unserer Schätzung eher gering.

Die einmaligen Kosten für Aufbau und Betrieb der einheitlichen Telefonnummer belaufen sich auf rund CHF 4'500 und die wiederkehrenden Kosten auf CHF 72'000 bis 97'000 pro Jahr (siehe Tabelle).

Tabelle 7: Kostenschätzung Basismodul: Aufbau und Betrieb der einheitlichen Telefonnummer

Kostenstellen	Einmalige Kosten	Wiederkehrende Kosten		Quelle/ Annahmen
<b>1. Technische Umsetzung</b>		Annahme: Laufzeit 36 Monate		
Einmalige Zuteilungsgebühr BAKOM	CHF 80.-	-		Bakom
Jährliche Kosten (Grundgebühr)	-	CHF 42.-		Bakom
Jährliche Kosten (Verwaltungsgebühr)	-	CHF 12.-		Bakom
Bereitstellung einer 0800xxx Nummer	CHF 0.-	CHF 420.-		Swisscom
Dienst: Rerouting (Umleitung auf bestimmte Ziele)	CHF 40.-	CHF 216.-		Swisscom
Dienst: Time (Umleitung während einer bestimmten Zeit)	CHF 80.-	CHF 384.-		Swisscom
Dienst: Origin (Umleitung abhängig vom Standort des Anrufers)	CHF 150.-	CHF 420.-		Swisscom
Dienst: Rufnummeranzeige	CHF 10.-	CHF 36.-		Swisscom
Optional: Kosten CallCenter Funktion	CHF 4'200.-	CHF 17'472.-		Swisscom
<b>Total technische Umsetzung (gerundet)</b>	<b>CHF 4'500</b>	<b>CHF 19'000</b>		
<b>2. Gesprächsgebühren (Bandbreite)</b>		<b>Unterer Rand</b>	<b>Oberer Rand</b>	
Anzahl Anrufe auf 0800-Nummer (Total)		16'500	24'500	Unterer Wert: 50% aller jährlichen OHG-Fälle; oberer Wert: 75% aller Fälle (OH-Statistik 2014: 32'768 Fälle)
davon vom CH-Mobilnetz (Anzahl Anrufe)		11'500	17'500	0.256 (gemäss Swisscom)
davon vom CH-Festnetz (Anzahl Anrufe)		4'700	7'000	0.064 (gemäss Swisscom)
Kosten Anrufe vom Festnetz im Hochtarif (8.00 - 17:00)		CHF 4'500	CHF 6'700	Annahme: Gesprächsdauer 15'
Kosten Anrufe vom Mobilnetz im Hochtarif (8.00 - 17:00)		CHF 45'000	CHF 67'500	
<b>Total Gesprächsgebühren (gerundet)</b>		<b>CHF 50'000</b>	<b>CHF 75'000</b>	
<b>3. Koordinationsaufwand</b>				
Koordination mit Swisscom (Bewirtschaftung des Routings, etc.)		CHF 3'000		Schätzung: 4 mal 4 Stunden à CHF 180
Koordinationsaufwand zwischen den Kantonen		CHF 0.00		kein Zusatzaufwand
<b>Total Koordinationsaufwand (gerundet)</b>		<b>CHF 3'000</b>		
<b>Total Kosten Aufbau und Betrieb</b>	<b>CHF 4'500</b>	<b>CHF 72'000</b>	<b>CHF 97'000</b>	

Tabelle INFRAS.

Wie aus der Tabelle ersichtlich wird, bilden die Gesprächsgebühren mit jährlich 50'000 bis 75'000 CHF den grössten Kostenblock. Wir möchten betonen, dass es sich hier nur um eine

sehr grobe Schätzung handelt. Die Bandbreite der geschätzten Gesprächsgebühren ergibt sich aufgrund unserer Annahmen zur Anzahl Anrufe auf die Gratisnummer:

- Beim tieferen Wert nehmen wir an, dass die Hälfte aller Beratungsfälle gemäss Opferhilfestatistik erstmals über die neue Telefonnummer mit der Opferberatungsstelle Kontakt aufnimmt. Die andere Hälfte wird gemäss dieser Annahme via Polizei oder andere Personen direkt an die Opferhilfeberatungsstellen verwiesen oder nimmt über die bisherige, «lokale» Nummer Kontakt auf.
- Beim höheren Wert nehmen wir an, dass rund 75% aller Beratungsfälle gemäss Opferhilfestatistik via Gratisnummer mit den Stellen Kontakt aufnehmen.

In beiden Fällen wird von der heutigen Anzahl Opfer bzw. beratenen Personen ausgegangen. Zusätzliche Anrufe aufgrund der besseren Sichtbarkeit und Erreichbarkeit der Opferhilfe werden erst in der nachfolgenden Kostenschätzung zu erforderlichen Leistungsausweitung bei den Opferhilfeberatungsstellen berücksichtigt.

Für die Kostenschätzung spielt es im Prinzip keine Rolle, ob die kantonale oder (sprach-)regionale Umsetzungsvariante gewählt wird. Nur bei den Koordinationskosten dürften im (sprach-)regionalen Modell etwas höhere Kosten anfallen. Wir gehen jedoch davon aus, dass die Koordination im Rahmen bestehender Koordinationsgefässe stattfinden würde.

### **Abschätzung der erforderlichen Leistungsausweitung bei den Opferhilfeberatungsstellen**

In der obigen Kostenschätzung nicht enthalten, ist der (personelle) Mehraufwand, der in Folge der Einführung der neuen Telefonnummer bei den kantonalen Opferhilfeberatungsstellen anfällt. Die einheitliche Nummer hat zum Ziel, die Stellen für die Opfer besser zugänglich zu machen. Folglich ist mit zusätzlichen Anrufen und entsprechend zusätzlichen Beratungen zu rechnen. Die Auswirkungen auf den Aufwand der Opferhilfeberatungsstellen sind sehr schwierig abzuschätzen. Wir unterscheiden nachfolgend zwischen dem Mehraufwand aufgrund der vermehrten Triage-Leistungen und dem Mehraufwand aufgrund der zusätzlich nachgefragten Beratungen:

- **Mehraufwand «Triage-Funktion»:** Es scheint wahrscheinlich, dass – eine gute Öffentlichkeitsarbeit vorausgesetzt – die Einführung der einheitlichen Telefonnummer zu zusätzlichen Anrufen führt. Dies führt in den Opferhilfeberatungsstellen zunächst zu einem erhöhten Triageaufwand. Unter Triage verstehen wir hier einen kurzen telefonischen Kontakt, bei dem abgeklärt wird, ob die Person Anspruch auf eine Beratung durch die Opferberatungsstelle hat und allenfalls eine kurze Information über andere geeignete regionale Beratungsangebote. Diese Triagefunktion kann von einer Fachperson oder einer sehr erfahrenen Sekretariatsperson geleistet werden.

- **Mehraufwand «Beratungen»:** Weiter gehen wir davon aus, dass die Opferberatungsstellen aufgrund der einheitlichen Telefonnummer nicht nur mehr Triage, sondern in der Folge auch mehr telefonische oder persönliche Beratung leisten. Entsprechend braucht es mehr Stellenprozent für die Beratungstätigkeit. Diese wird zwingend durch eine Fachperson geleistet.

Der Mehraufwand der Beratungsstellen aufgrund der einheitlichen Telefonnummer kann hier nur sehr grob abgeschätzt werden. Nachfolgend weisen wir eine Bandbreite der geschätzten Mehrkosten basierend auf unterschiedlichen Annahmen zur Zahl der zusätzlichen Anrufe respektive Beratungen aus (siehe Tabelle). Die geschätzte Anzahl der zusätzlichen Anrufe basiert auf den Daten der Hotline «Violences domestiques» im Kanton Genf (siehe Kapitel 2.3.1). Die Genfer Hotline der Dargebotenen Hand erhält pro Tag durchschnittlich einen Anruf. Für das «hohe» Szenario haben wir diese Zahl (1 Anruf pro Tag bei der EinwohnerInnenzahl des Kantons Genf) auf die ganze Schweiz - entsprechend der ständigen Wohnbevölkerung im Alter von 20-64 Jahren - hochgerechnet. Im «tiefen» Szenario sind wir von einer leicht tieferen Anruferzahl (0.75 Anrufe pro Tag bei der EinwohnerInnenzahl des Kantons Genf) ausgegangen. Um die Kosten der zusätzlichen «Triageleistung» zu berechnen, sind wir zudem von einer durchschnittlichen Anrufzeit von 15' und einem Stundenansatz von CHF 60 ausgegangen.

Weiter haben wir angenommen, dass es sich bei 75%<sup>10</sup> der Anrufenden um Opfer gemäss OHG handelt und diese anschliessend an den telefonischen Erstkontakt auch eine Beratung in Anspruch nehmen. Die Kosten für den zusätzlichen Beratungsaufwand wurden basierend auf einer durchschnittlichen Beratungszeit von 6h pro beratene Person<sup>11</sup> und einem Stundensatz von CHF 60 berechnet. Da der grösste Teil der Beratungen vermutlich persönlich und nicht telefonisch stattfinden wird, haben wir keine weiteren Gesprächsgebühren einberechnet. Insgesamt beläuft sich der geschätzte Mehraufwand für alle Opferhilfeberatungsstellen zusammen auf eine Bandbreite von CHF 1.3 Mio. bis 1.8 Mio. CHF pro Jahr. Mit den hier ausgewiesenen Kosten könnten rund 11-14% mehr Personen beraten werden als dies heute der Fall ist<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> Gemäss Angaben der Opferhilfeberatungsstellen AG-SO und VD handelt es sich bei einem grossen Anteil der Anrufenden um Opfer gemäss OHG. Der Anteil der Nicht-OHG-Fälle variiert zwischen 5 und 20%. Die Annahme, dass 75% der Anrufenden Opfer gemäss OHG sind, ist demgemäss eher konservativ einzustufen.

<sup>11</sup> Die Annahme zur durchschnittlichen Beratungszeit basiert auf Erfahrungswerten der Opferhilfeberatungsstellen AG-SO und VD. Der Aufwand variiert zwischen 6 und 7h pro beratene Person. Wir haben für die Schätzung den tieferen Wert verwendet.

<sup>12</sup> Die Opferhilfestatistik wies im Jahr 2014 32'768 beratene Personen aus. Unsere Schätzung von 3492 respektive 4656 zusätzlichen Beratungen würde einem Anstieg der beratenen Personen um 11 respektive 14% entsprechen.

Tabelle 8: Grobschätzung zusätzlicher Aufwand Opferhilfeberatungsstellen

Szenarien Leistungsausweitung	Zusatzaufwand pro Jahr	
	tief	hoch
<b>Mehraufwand «zusätzliche Triage»</b>		
Anzahl zusätzliche Anrufe*	4656	6208
Durchschnittliche Dauer des Anrufs (in Stunden)	0.25	0.25
Durchschnittlicher Stundensatz Fachperson Triage	CHF 60	CHF 60
Zusätzliche Personalkosten	CHF 69840	CHF 93120
Zusätzliche Gesprächsgebühren	CHF 14057	CHF 18743
<b>Total Zusatzaufwand (gerundet)</b>	<b>CHF 84'000</b>	<b>CHF 112'000</b>
<b>Mehraufwand «zusätzliche Beratung»</b>		
Anzahl zusätzliche Beratungen**	3492	4656
Durchschnittliche Dauer der Beratung (in Stunden)	6	6
Durchschnittlicher Stundensatz Fachperson Beratung	CHF 60	CHF 60
<b>Total Zusatzaufwand (gerundet; entspricht den Personalkosten)</b>	<b>CHF 1'257'000</b>	<b>CHF 1'676'000</b>
<b>Leistungsausweitung insgesamt (gerundet)</b>	<b>CHF 1'341'000</b>	<b>CHF 1'788'000</b>

Tabelle INFRAS. \*Basis für die Schätzung der zusätzlichen Anrufe sind die Anzahl Anrufe auf die Hotline im Kanton Genf. \*\*Wir nehmen an, dass 75% der zusätzlichen Anrufe zu einer Beratung führen.

In den in der Tabelle oben aufgeführten Mehrkosten der Opferhilfeberatungsstellen sind keine **Aus- und Weiterbildungskosten** enthalten. Ebenfalls nicht enthalten sind **Kosten für die Öffentlichkeitsarbeit**. Auch zusätzliche Übersetzungskosten wurden nicht eingerechnet, da uns keine Beispiele bekannt sind, wo der Telefon-Dolmetschdienst bei einer telefonischen Beratung beigezogen wurde.

## 5.2. Telefonie: 24h-Erreichbarkeit

Die hier vorgeschlagene technische Umsetzung der einheitlichen Telefonnummer für die Opferhilfe ist ohne Zusatzkosten auch für die 24h-Erreichbarkeit anwendbar. Die Kantone müssen einfach angeben, an welche Nummer die Anrufe ausserhalb der Öffnungszeiten der kantonalen Opferhilfeberatungsstelle weitergeleitet werden. Mehrkosten entstehen lediglich durch die Gesprächsgebühren, welche bisher von den Anrufern getragen wurden und neu bei der öffentlichen Hand anfallen. Die Höhe dieser Kosten hängt wiederum stark von der Anzahl Anrufe und der durchschnittlichen Gesprächsdauer ab. Gemäss einer sehr groben Schätzung dürften sich die **Gesprächsgebühren auf CHF 14'400 pro Jahr** belaufen (Annahme: 5'900 Anrufe<sup>13</sup> à 15').

Zusätzliche Kosten entstehen auch dann, wenn ein Kanton, welcher bisher die 24h-Erreichbarkeit nicht sicherstellt, neu eine Stelle mit der Gewährleistung der 24h-Erreichbarkeit beauf-

<sup>13</sup> Diese Schätzung basieren auf den Angaben des Pikett-Dienstes der Opferhilfeberatungsstelle AG/SO, welcher durch die Dargebote Hand gewährleistet wird. Die Anzahl Anrufe während der Nacht und an Wochenenden entspricht 18% der Opferhilfeberatungsfälle. Bei einem grossen Teil der Anrufern (89%) handelt es sich nicht um eigentliche Opferhilfeberatungsfälle.

trägt. Je nachdem welche Stelle beauftragt wird, können die Kosten wiederum sehr stark variieren. Nachfolgend möchten wir ganz grob ein paar qualitative Überlegungen zu möglichen Kosten der verschiedenen Varianten anstellen:

- **Variante Pikett-Dienst mit Mitarbeitenden der Opferhilfeberatungsstelle:** Der grösste Kostenfaktor sind bei dieser Variante die (zusätzlichen) Personalkosten, die bei der Opferhilfeberatungsstelle anfallen. Die Höhe der Kosten hängt stark von der Einwohnerzahl des Kantons, der Anzahl Opferhilfeberatungsfälle und selbstverständlich der Bekanntheit der Opferhilfeberatungsstelle ab.
- **Variante Weiterleitung an Frauenhaus oder andere geeignete Fachstelle mit 24h-Öffnungszeiten:** Wenn die genannten Stellen über genügend Kapazitäten für die Beantwortung der zusätzlichen Anrufe via einheitliche Telefonnummer der Opferhilfe verfügen, entstehen bei dieser Variante keine zusätzlichen Kosten. Reichen die Personalkapazitäten der Stelle jedoch nicht aus, ist mit einem entsprechenden Mehraufwand zu rechnen. Zudem entstehen Schulungskosten, um die Mitarbeitenden der betreffenden Stellen für die Beratung von Opfern nach OHG weiterzubilden.
- **Variante Weiterleitung an die Dargebotene Hand:** Die Kosten hängen von den Konditionen der entsprechenden Regionalstelle der Dargebotenen Hand ab. In den Kantonen AG/SO wird der Pikett-Dienst der Dargebotenen Hand für die Opferhilfe in den Abend-, Nacht- und Wochenendstunden mit einer jährlichen Pauschale abgegolten. Zudem leistet der Kanton einen jährlichen Sockelbeitrag an die Finanzierung der Dargebotenen Hand.
- **Variante Weiterleitung an Call Center:** Es handelt sich hier um eine relativ kostengünstige Variante. Die konkreten Kosten hängen von den Konditionen der lokalen Anbieter ab.

Eine detaillierte Kostenschätzung für die verschiedenen Varianten war im Rahmen des vorliegenden Mandats nicht möglich. Exemplarisch können die Kosten der Opferberatung AG-SO aufgeführt werden. Sie bezahlt für den Telefondienst der Dargebotenen Hand am Abend, in der Nacht und am Wochenende einen pauschalen Beitrag von CHF 22'000 pro Jahr.

### 5.3. Onlineangebot

Die folgende Tabelle zeigt grob, die Kosten für den Aufbau einer nationalen Einstiegswebseite

- Variante A: Einfache CMS-Lösung mit Möglichkeit gesichertes Mail.
- Variante B: Umfassende Lösung mit spezifischer Onlineberatungssoftware (virtuelle Beratungsstelle).

**Tabelle 9: Kostenschätzung Onlineangebot (technische Umsetzung, ohne Mehraufwand der Beratungsstellen)**

Kostenstelle	Einmalig	Jährlich	Quelle
<b>Variante A: Einfach</b>			
Kosten für den Aufbau der Webseite (Konzept, Design, Programmierung)	CHF 44'000.00		Offerte IT-Dienstleister
Kosten für laufende Bewirtschaftung der Webseite (Hosting)		CHF 2'000.00	Annahme INFRAS
Kosten für die laufende Bewirtschaftung der Webseite (Content Management)		CHF 5'000.00	Annahme INFRAS
<b>Total Variante A</b>	<b>CHF 44'000</b>	<b>CHF 7'000</b>	
<b>Variante B: Umfassend</b>			
Kosten für den Aufbau der Webseite (Konzept, Design, Programmierung inkl. Schnittstellen zu Beratungssoftware)	CHF 82'000.00		Angaben Infodrog (Kosten SaveZone)
Kosten Softwarelösung Beratungsplattform (z.B. www.virtuelleberatungsstelle.de)	CHF 89'000.00		Angaben Infodrog (Kosten SaveZone)
Kosten für laufende Bewirtschaften der Webseite (Hosting)		CHF 2'000.00	Annahme INFRAS
Kosten für die laufende Bewirtschaftung der Webseite (Content Management)		CHF 5'000.00	Annahme INFRAS
<b>Total Kosten Variante B</b>	<b>CHF 171'000</b>	<b>CHF 7'000</b>	

Tabelle INFRAS.

Bei Variante A sind die Anfangsinvestitionen deutlich tiefer als bei Variante B. Die jährlichen Bewirtschaftungskosten sind hingegen ähnlich. In den in der Tabelle dargestellten Kosten sind Lizenzgebühren wie auch der Aufwand eines externen IT-Dienstleisters für Konzeption, Design und Programmierung der Webseite enthalten. **Nicht enthalten ist der Aufwand der Koordinationsstelle für die Teilnahme an Sitzungen mit dem externen IT-Dienstleister, die Bereitstellung spezifischer Inhalte** (z.B. Angaben zum Unterstützungsangebot der kantonalen Beratungsstellen, zu den rechtlichen Grundlagen der Kantone, etc.) **und die Koordination unter den Kantonen**. Die Koordinationskosten unter den Kantonen dürften bei Variante B deutlich höher sein als bei Variante A.

Zu den technischen Umsetzungskosten kommt noch der **personelle Aufwand der kantonalen Stellen für die Durchführung der Online-Beratung**. Dieser kann hier nur sehr grob abgeschätzt werden. Basierend auf dem heutigen Beratungsvolumen von violencequefaire.ch in der

Romandie (3 Mailberatungen pro Tag) – hochgerechnet auf die EinwohnerInnenzahl der gesamten Schweiz – gehen wir grob von rund 4'300 Mailberatungen pro Jahr aus. Bei einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 1.5h pro Mail (Erfahrungswert von violencequefaire.ch) und einem Stundensatz von CHF 60 beläuft sich der Aufwand für Mailberatung schweizweit so auf rund 400'000 CHF pro Jahr (siehe Tabelle):

**Tabelle 10: Grobschätzung zusätzlicher Aufwand Opferhilfeberatungsstellen**

	<b>Kosten pro Jahr</b>
<b>Szenario «Aufwand Mailberatung»</b>	
Geschätzte Anzahl Mailberatungen	4'258
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	1.5
Stundensatz Fachperson Mailberatung	CHF 60
<b>Total Personalaufwand (gerundet)</b>	<b>CHF 383'000</b>

Tabelle INFRAS.

Es ist gut möglich, dass es sich beim hier ausgewiesenen Aufwand für Mailberatung nicht nur um «Zusatzaufwand» handelt, da gewisse Kantone – z.B. in der Romandie mit violencequefaire.ch – bereits heute Mailberatung leisten.

## 5.4. Gesamtkosten

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis unserer groben Kostenschätzung für den Aufbau und Betrieb der einheitlichen Telefonnummer inkl. Mehraufwand der Opferhilfeberatungsstellen für zusätzliche Leistungen aufgrund der besseren Bekanntheit und des niederschwelligeren Zugangs:

Tabelle 11: Kostenübersicht

Kostenstellen	Einmalige Kosten		Wiederkehrende Kosten p.a.	
	Unterer Rand	Oberer Rand	Unterer Rand	Oberer Rand
<b>1. Basismodul</b>				
Aufbau und Betrieb der einheitlichen Telefonnummer	4'500	4'500	72'000	97'000
Mehraufwand OH-Stellen für zusätzliche Triage und Beratung	-	-	1'341'000**	1'788'000**
<b>Total Basismodul (gerundet)</b>	<b>4'500</b>	<b>4'500</b>	<b>1'413'000</b>	<b>1'885'000</b>
			<i>1'649'000 (Mittelwert)</i>	
<b>2. 24h-Erreichbarkeit</b>				
Technische Umsetzung	-	-	-	-
Gesprächsgebühren	-	-	14'000*	14'000*
Mehraufwand OH-Stellen für die Gewährleistung 24h-Erreichbarkeit	-	-	<i>Bsp. Opferhilfe AG-SO: Pauschalbeitrag CHF 22'000 an die Dargebotene Hand</i>	
<b>Total 24-Erreichbarkeit</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14'000*</b>	<b>14'000*</b>
			<i>+ Zusatzaufwand für OH-Stellen, die heute noch keine 24h-Erreichbarkeit anbieten</i>	
<b>3. Onlineangebot</b>				
Aufbau Webseite, Software, Lizenzen	44'000	171'000	-	-
Hosting und Content Management	-	-	7'000	7'000
Mehraufwand OH-Stellen für die Durchführung der Mailberatung	-	-	383'000	383'000
<b>Total Onlineangebot</b>	<b>44'000***</b>	<b>171'000****</b>	<b>390'000</b>	<b>390'000</b>
<b>Kosten alle Module (gerundet)</b>	<b>49'000</b>	<b>176'000</b>	<b>1'817'000</b>	<b>2'289'000</b>
			<i>2'053'000 (Mittelwert)</i>	
			<i>+Zusatzaufwand für OH-Stellen, die heute noch keine 24h-Erreichbarkeit anbieten</i>	

Tabelle INFRAS. \*Grobschätzung INFRAS aufgrund verschiedener Annahmen zur Anzahl Anrufe und zur durchschnittlichen Gesprächsdauer. \*\*\* Einfache CMS-Lösung (Webseite mit Option gesichertes Mail). \*\*Sehr grobe Schätzung. Mit dem zusätzlichen Personalaufwand könnten rund 11-14% mehr Personen beraten werden. \*\*\*\*Umfassende Lösung mit virtueller Beratungsplattform.

Insgesamt belaufen sich die wiederkehrenden Kosten inkl. Mehraufwand der Opferhilfeberatungsstellen in Folge der zusätzlichen Triage- und Beratungsleistungen gemäss unserer groben Schätzung auf eine Bandbreite von rund 1.8 bis 2.3 Mio. CHF pro Jahr. Damit liegen die geschätzten Kosten etwas tiefer als die Kosten, die für die Nationale Helpline Häusliche Gewalt abgeschätzt wurden (siehe SKP 2013)<sup>14</sup>. Für die einzelnen Module kommen wir zu folgendem Fazit bezüglich Kosten:

<sup>14</sup> In der SKP-Studie (2013) wurden folgende Kosten für die Nationale Helpline Häusliche Gewalt ausgewiesen: 1.67-3.11 Mio. CHF im zentralen Modell und 3.07-5.87 Mio. CHF im dezentralen Modell.

- Die wiederkehrenden Gesamtkosten des Basismoduls belaufen sich auf eine Bandbreite von CHF 1.4 Mio. bis CHF 1.9 Mio. CHF. Im Basismodul fallen zum einen Kosten für die technische Umsetzung sowie Gesprächsgebühren und zum anderen Kosten für die Bearbeitung der zusätzlichen Anrufe und Beratungen durch die Opferhilfeberatungsstellen an. Insgesamt fällt der Aufwand der Opferhilfeberatungsstellen für die Bearbeitung der zusätzlichen Anrufe und Beratungen am stärksten ins Gewicht. Diesem Aufwand steht jedoch auch ein klarer, direkter Nutzen gegenüber. Mit den hier ausgewiesenen Kosten könnten rund 11-14% mehr Personen beraten werden als dies heute der Fall ist.
- Für die 24h-Erreichbarkeit entstehen bei der technischen Infrastruktur keine Zusatzkosten. Die für die Weiterleitung der Anrufe nötigen Funktionen sind bereits im Basismodul enthalten. Auch die zusätzlich anfallenden Gesprächsgebühren sind vernachlässigbar. Einzig bei Kantonen, die bisher noch kein Angebot für die 24-Erreichbarkeit haben, fallen Zusatzkosten an. Exemplarisch können hier die Kosten der Opferhilfe AG-SO aufgeführt werden, die dafür pro Jahr einen Pauschalbetrag von CHF 22'000 an die Dargebotene Hand entrichtet.
- Beim Onlineangebot fallen zum einen die einmaligen Anfangsinvestitionen für den Aufbau einer Webseite und allenfalls einer virtuellen Beratungsplattform ins Gewicht. Es wird hier zwischen einer einfachen und einer umfassenden Variante unterschieden, wobei die Lösung mit einer virtuellen Beratungsplattform rund viermal teurer ist wie die einfache CMS-Lösung. Weiter entsteht bei den kantonalen Opferhilfeberatungsstellen ein wiederkehrender Aufwand für die Durchführung der Mailberatung. Insgesamt schätzen wir den wiederkehrenden Aufwand für die Onlineberatung auf rund 390'000 CHF pro Jahr.

## 6. Gesamtbeurteilung

Basierend auf den im Rahmen der vorliegenden Machbarkeitsstudie durchgeführten Abklärungen und Befragungen nehmen wir nachfolgend eine Bewertung der diskutierten Umsetzungsmodelle aus Sicht INFRAS/AWK vor. Für die Bewertung der Umsetzungsmodelle orientieren wir uns an folgenden Kriterien:

- Technische Machbarkeit,
- Qualität der Beratung (u.a. in Bezug auf Erreichbarkeit, Kompetenz der Beratung, Fallübergabe/Vermittlung an weitere Beratungsstellen in der Wohnregion der Opfer),
- Kosten bzw. Kosten-Nutzen-Verhältnis,
- Akzeptanz durch die betroffenen Akteure.

Die Bewertung der einzelnen Varianten wird nachfolgend erläutert.

### 6.1. Bewertung der Varianten Telefonie: Basismodul

#### **Gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis**

Die vorliegenden Abklärungen zeigen, dass die einheitliche Telefonnummer – unabhängig vom gewählten organisatorischen Umsetzungsmodell - technisch relativ einfach umsetzbar wäre und auch keine nennenswerten Kosten verursacht. Mehrkosten entstünden vor allem dann, wenn die Personalkapazitäten der Opferhilfeberatungsstellen ausgebaut würden, um mehr Anrufe entgegen nehmen zu können und in der Folge auch mehr Beratung anzubieten. Wir gehen gemäss einer sehr groben Schätzung davon aus, dass aufgrund des niederschwelligeren Zugangs und der besseren Sichtbarkeit der Opferhilfeberatungsstellen die Zahl der beratenen Personen um rund 11-14% steigen dürfte. Die dadurch entstehenden Kosten bringen jedoch auch einen direkten Nutzen, in dem mehr Opfer Zugang zu Beratung haben.

### **Die kantonale Variante ist besser akzeptiert, bringt jedoch Nachteile punkto Erreichbarkeit**

Die beiden Varianten (kantonal vs. (sprach-)regional) schneiden hinsichtlich der meisten Bewertungskriterien gleichwertig ab. Die technische Lösung und die Kosten sind identisch. Bezüglich Qualität haben beide Modelle ihre Vor- und Nachteile: Das kantonale Modell kann die Fallführung aus einer Hand wie auch die Kenntnis der lokalen Rahmenbedingungen am besten sicherstellen. Bezüglich Erreichbarkeit (Anruf wird von Fachperson entgegengenommen; kein «Besetzt-Zeichen») schneidet das (sprach)regionale Modell dagegen besser ab. Wenn man davon ausgeht, dass die Personalkapazitäten der Opferhilfeberatungsstellen nicht sofort in einem nennenswerten Umfang ausgebaut werden, gibt es bei beiden Modellen punkto Qualität der Beratung gewisse Abstriche. Entweder ist die Erreichbarkeit der Fachpersonen nicht sichergestellt, weil die kantonalen Stellen nur beschränkte Kapazitäten haben, oder dann gelangen Anrufende an eine Fachperson aus einem anderen Kanton und die Wahrscheinlichkeit ist gross, dass sie ihre Geschichte im persönlichen Beratungsgespräch dann nochmals einer anderen Fachperson erzählen muss. Der grösste Unterschied zwischen den beiden Varianten ergibt sich beim Kriterium Akzeptanz: Wie die Interviews und Hearings zeigen, dürfte das (sprach-)regionale Modell bei den kantonalen Stellen auf Ablehnung stossen. Deshalb würden wir die kantonale Umsetzungsvariante empfehlen.

## 6.2. Bewertung der Varianten Telefonie: 24h-Erreichbarkeit

### **24h-Erreichbarkeit würde technisch keine Zusatzkosten verursachen**

Die technische Umsetzung der 24h-Erreichbarkeit ist sehr einfach und würde mit der für das Basismodul installierten technischen Lösung keine nennenswerten Zusatzkosten verursachen. Mehrkosten entstehen vor allem für diejenigen Kantone, die heute noch keine 24h-Abdeckung haben. Wie hoch diese sein werden, hängt sehr stark von den spezifischen kantonalen Rahmenbedingungen ab, z.B. ob es ein Frauenhaus gibt, das den 24h-Dienst übernehmen könnte oder von den Konditionen der Dargebotenen Hand. Gerade bei der Variante mit der Dargebotenen Hand handelt es sich um eine relativ kostengünstige Lösung, die sich in verschiedenen Kantonen bewährt hat.

### **Die 24h-Erreichbarkeit wird am besten über eine externe Stelle sichergestellt**

In unserer Einschätzung überwiegen bei den untersuchten Modellen zur Gewährleistung der 24h-Erreichbarkeit die Vorteile einer externen Lösung: Entweder die Variante mit einer anderen Fachstelle oder mit der Dargebotenen Hand. Die Variante «Call Center» kann dem Anspruch einer telefonischen Erstberatung unseres Erachtens zu wenig gerecht werden. Auch eine interne Lösung würden wir nicht empfehlen, insbesondere weil sie mit hohen Kosten verbunden wäre und einige Kantone negative Erfahrungen mit diesem Modell gemacht haben. Die Variante «Dargebotene Hand» und «Fachstelle» schneiden in unserer Bewertung insgesamt gleich gut ab. Bei der Variante «Fachstelle» besteht der Vorteil darin, dass die Erstberatung von einer Fachperson durchgeführt wird, allenfalls mit zusätzlicher Schulung zum Thema Opferhilfe. Die Variante «Dargebotene Hand» dürfte dagegen bezüglich der Kosten besser abschneiden. Schlussendlich hängt die Wahl der geeigneten Variante stark von den bestehenden Angeboten im Kanton ab. Im Rahmen des kantonalen Umsetzungsmodells könnte jeder Kanton selber entscheiden, welche Variante aus Sicht des Kantons am sinnvollsten ist.

## **6.3. Bewertung Varianten Onlineangebot**

### **Es besteht Bedarf für eine neue, nationale Webseite**

Ziel der Abklärungen zum Onlineangebot war, die Machbarkeit und die Kosten aufzuzeigen. Ein wichtiges Ergebnis ist, dass es dabei nicht nur um Onlineberatung im engeren Sinn – Mailberatung, Chat, etc. – geht, sondern auch ganz grundsätzlich um eine Einstiegswebseite für betroffene Personen, die die wichtigsten Informationen zum Thema, zu den Unterstützungsleistungen und zu den kantonalen Beratungsstellen bereitstellt. Der Bedarf für eine neue, nationale Einstiegswebseite ist klar gegeben. Die bestehende Webseite [www.opferhilfe-schweiz.ch](http://www.opferhilfe-schweiz.ch) richtet sich in erster Linie an Fachpersonen und ist für Laien nicht verständlich. Auch die Webseite des Bundesamts für Justiz liefert nur wenige Informationen für Betroffene. Die vorliegenden Abklärungen zeigen, dass der Aufbau einer einfachen Webseite nicht mit grossen Kosten verbunden wäre und auch die Bewirtschaftung einer solchen Webseite mit vertretbarem Aufwand machbar wäre. Die nationale Webseite wäre zudem eine Chance, das Auftreten der Opferhilfeberatungsstellen zu vereinheitlichen und deren Sichtbarkeit in der Bevölkerung zu erhöhen. Bereits in der Studie von Econcept 2014 war vorgeschlagen worden, die Corporate Identity der Opferhilfeberatungsstellen zu verbessern (gemeinsames Logo, gemeinsamer Name, gemeinsame Internetseite).

### **Onlineberatung wäre für die Beratungsstellen mit spürbarem Mehraufwand verbunden**

Während ein neuer, einheitlicher Internetauftritt auf der Hand liegt, stellt sich die Frage, welche zusätzlichen Online-Beratungsangebote sinnvoll sind und von wem diese bereitgestellt werden sollen. Die Möglichkeit der anonymen Beratung via gesichertes Mail wird grösstenteils begrüsst, aber teilweise auch kritisch beurteilt. Insbesondere weil die Mailberatung aufwändig ist und die Gefahr von Missverständnissen und Fehlinformationen besteht. Technisch wäre das gesicherte Mail relativ einfach umsetzbar und auch organisatorisch wäre eine kantonale Umsetzung gut möglich. Es stellt sich aber die Frage, ob die Opferhilfeberatungsstellen mit den gegebenen Kapazitäten tatsächlich in der Lage sind, die Mailanfragen innert einer sinnvollen Frist (z.B. 3 Arbeitstage) zu beantworten. Wenn sich Bund und Kantone für die schweizweite Einführung eines solchen Beratungsangebots entscheiden, entstünde bei den Stellen ein spürbarer Mehraufwand – insbesondere bei den Stellen, die heute noch kaum Online-Beratung anbieten.

### **Schrittweises Vorgehen zur Umsetzung der Onlineberatung sinnvoll**

Dass die Onlineberatung in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen wird, liegt im Zeitalter von Digitalisierung und Social Media auf der Hand. In unseren Augen wäre die Einrichtung einer nationalen Einstiegswebseite – allenfalls mit der Option gesichertes Mail als Einstieg in die Onlineberatung – ein erster Schritt in diese Richtung. Weitere Beratungskanäle wie z.B. Einzelchats könnten später dazu kommen. Einzelne Kantone könnten hier auch mit gutem Beispiel vorangehen und erste Erfahrungen sammeln. Angesichts der insgesamt angespannten Ressourcensituation der Kantone und der beschränkten Kapazitäten bei den Opferhilfeberatungsstellen fänden wir es sinnvoll, schrittweise vorzugehen. Die umfassende Lösung mit einer Beratungsplattform à la SaveZone ist vergleichsweise teuer und scheint im Moment noch nicht umsetzbar. Eine virtuelle Beratungsstelle macht in unseren Augen vor allem dann Sinn, wenn die kantonalen Stellen enger zusammenarbeiten möchten. Es ist aber durchaus denkbar, dass in ein paar Jahren die Frage eines weiteren Ausbaus der Onlineberatung wieder auf den Tisch kommt.

## **6.4. Folgerungen**

### **Umsetzung der einheitlichen Telefonnummer ist technisch und organisatorisch machbar...**

Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass die Einführung einer einheitlichen Telefonnummer technisch gut realisierbar wäre. Auch die technischen Umsetzungskosten sind überschaubar. Organisatorisch dürfte eine kantonale Lösung im Vordergrund stehen, das heisst die Anrufer werden gemäss ihrem Standort an die zuständige kantonale Stelle weitergeleitet. Diese Variante hat den Vorteil, dass die Opfer bezüglich der kantonalen Unterstützungsleistungen

und -angebote umfassend und korrekt beraten und nicht von einer Fachperson zur nächsten «weitergereicht» werden. Zudem können die kantonalen Stellen ihre bisherige Beratungspraxis im Prinzip beibehalten – eine Abstimmung der verschiedenen kantonalen Beratungskonzepte ist bei dieser Variante nicht zwingend nötig. Die kantonale Lösung hat aber auch klare Nachteile: So werden die Stellen – abhängig von den verfügbaren Kapazitäten - nicht immer alle Anrufe entgegennehmen können und die Anrufe laufen teilweise ins Leere.

**... aber es muss mit Mehraufwand bei den Opferhilfeberatungsstellen gerechnet werden**

Es stellt sich aber grundsätzlich die Frage, ob die kantonalen Stellen in der Lage sein werden, die (zusätzlichen) Anrufe auf die einheitliche Telefonnummer mit den bestehenden Ressourcen zu bewältigen. In den Interviews zeigte sich eine tendenziell skeptische Haltung der Beratungsstellen gegenüber der einheitlichen Telefonnummer. Hauptgrund dafür dürfte die Befürchtung der Stellen sein, dass sie zusätzliche Leistungen anbieten müssen, ohne dafür mehr Mittel zu erhalten. Doch wenn die einheitliche Telefonnummer ihr Ziel erreicht und die Sichtbarkeit der Opferhilfe verbessert und der Zugang vereinfacht wird, dann dürfte auch die Zahl der Anrufe von Opfern steigen. Dies wiederum führt zu vermehrtem Triageaufwand und zu zusätzlichen Beratungsleistungen der Opferhilfeberatungsstellen. In welchem Umfang dies der Fall sein wird, lässt sich aufgrund der verfügbaren Daten nur sehr grob abschätzen: Wir gehen schweizweit von rund 11-14% mehr Beratungen aus.

**Erweiterungen mit 24h-Erreichbarkeit und Online-Beratung grundsätzlich sinnvoll**

Die diskutierten Erweiterungen mit 24-Erreichbarkeit und Onlineberatung sind aus unserer Sicht ebenfalls sinnvoll. Die 24h-Erreichbarkeit kann relativ kostengünstig umgesetzt werden, z.B. im Rahmen einer Vereinbarung mit der Dargebotenen Hand. Beim Onlineangebot zeigt sich ein klarer Bedarf für einen neuen, einheitlichen Internetauftritt der Opferhilfe. Dafür würde sich eine nationale Lösung – Einstiegswebseite in den drei Landessprachen – am besten eignen. Das eigentliche Onlineberatungsangebot in erster Linie Beratung via gesichertes Mail – könnte dann wieder kantonal organisiert sein. Dies würde jedoch insbesondere für die kantonalen Opferhilfeberatungsstellen, die heute noch keine Mailberatung machen, einen Zusatzaufwand bedeuten.

**Gezielte Vermarktung erfordert zusätzliche Ressourcen für die Öffentlichkeitsarbeit**

Die Einführung einer einheitlichen Telefonnummer macht in unseren Augen nur dann Sinn, wenn gleichzeitig auch mehr Ressourcen für die Öffentlichkeitsarbeit bereitgestellt werden. Bereits in der Studie von Econcept (2014) wurde empfohlen, die Öffentlichkeitsarbeit im Bereich

Opferhilfe auszubauen. Die AutorInnen stellten fest, dass in den meisten Kantonen wenig Ressourcen für Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung stehen und deshalb zu diskutieren sei, inwiefern der Bund eine aktivere Rolle übernehmen sollte, z.B. in Form einer nationalen Kampagne zur Opferhilfe. Dieser Empfehlung würden wir uns auf Basis der Ergebnisse der vorliegenden Machbarkeitsstudie anschliessen.

Sowohl die einheitliche Telefonnummer wie auch das Onlineangebot wären aus unserer Sicht eine Chance, um die Anstrengungen der Kantone im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit zu bündeln und damit die Sichtbarkeit der Opferhilfeberatungsstellen in der Bevölkerung zu erhöhen. In unseren Augen wäre es klug, die einheitliche Telefonnummer und das Onlineangebot möglichst gleichzeitig zu realisieren, damit beides zusammen bekanntgemacht werden kann.

#### **Neuer, einheitlicher Internetauftritt als Alternative zur einheitlichen Telefonnummer?**

Als externe Beobachter möchten wir zum Schluss ganz grundsätzlich die Frage aufwerfen, ob ein guter, einheitlicher Internetauftritt mit ersten Ansätzen von Onlineberatung (gesichertes Mail) nicht eine valable Alternative zu einer einheitlichen Telefonnummer wäre. Viele Opfer und Betroffene informieren sich heute zuerst im Internet. Wenn sie hier eine gute Übersichtsseite vorfinden und mit wenigen Klicks sehen, welche Beratungsstellen es gibt und wie und zu welchen Zeiten diese erreichbar sind, würde der Zugang zur Opferhilfe bereits stark vereinfacht. Via Smartphone und Tablet kann auch der Telefonkontakt zu den Beratungsstellen direkt via Webseite erfolgen. Der einheitliche telefonische Zugang zu den Opferhilfeberatungsstellen wäre somit über die neue, nationale Einstiegswebseite auch ohne einheitliche Telefonnummer sichergestellt. Durch eine gute Information auf der Webseite könnte zudem Anrufen von Personen, die nicht zur Zielgruppe der Opferhilfe gehören, entgegengewirkt werden. Damit verringert sich der Triageaufwand der Opferhilfeberatungsstellen.

Der Zugang zu den Opferhilfeberatungsstellen via nationale Webseite würde den Kantonen wie bisher viel Freiraum bei der Umsetzung der Beratung einräumen: Es bliebe den kantonalen Stellen überlassen, wie sie Mail und Telefon verwenden wollen. Die einen werden beide Kanäle vorab dafür verwenden, den KlientInnen einfache Informationen zu geben und einen persönlichen Termin für eine Beratung zu vereinbaren. Andere wiederum können eine telefonische Erstberatung durch eine Fachperson oder auch eine umfassende Mailberatung anbieten, abhängig von den in den Opferhilfeberatungsstellen verfügbaren Kapazitäten. Weitere Vorteile der Internetseite wären die Mehrsprachigkeit und die Erreichbarkeit rund um die Uhr.

Allerdings würden mit diesem Modell nicht alle Anforderungen gemäss Artikel 24 der Istanbul-Konvention an eine Telefonberatung für die von der Konvention geschützten Opfer erfüllt werden (kostenlos, landesweit, vertraulich und anonym sowie täglich rund um die Uhr erreichbar).

## Annex

### A1. Befragte Personen

**Tabelle 12: Übersicht InterviewpartnerInnen Machbarkeitsstudie**

Organisation	Name	Vorname	Funktion
<b>1. Bestandsaufnahme</b>			
Telefonhotline Violences Domestiques (GE) violencequefaire.ch	Yaël	Liebkind	Directrice de la main tendue à Geneve
	Anna	Golisciano	Directrice de violence-quefaire
Centre LAVI, Canton de Vaud	Christophe	Dubrit	chef de service du Centre de consultation LAVI à Lausanne
SaveZone.ch	Franziska	Eckmann	Leiterin Infodrog
	Alwin	Bachmann	wissenschaftlicher Projektleiter von SafeZone
Beratung + Hilfe 147 von Pro Juventute	Tanja	Oswald	Abteilungsleiterin Beratung & Unterstützung
	Thomas	Brunner	Leiter Beratung
Opferhilfeberatungsstelle Zug (eff zett)	Marie-Therese	Elsener	Abteilungsleiterin
<b>2. Bewertung: Interviews</b>			
Stiftung gegen Gewalt an Frauen und Kindern (Frauenhäuser Bern und Thun-Berner Oberland, Opferhilfeberatungsstellen Lantana und Vista)	Marlies	Haller	Geschäftsführerin
Opferhilfe beider Basel	Esther	Stich	Geschäftsführerin
Opferhilfe Aargau Solothurn	Susanne	Nielen Gangwisch	Stellenleiterin
Opferberatungsstelle Schwyz	Evelyne	Maricante	Stellenleiterin
Frauenhaus und Bildungsstelle Häusliche Gewalt Luzern	Andrea	Wechlin	Geschäftsleitung
KaPO Zürich	Reinhard	Brunner	Leiter Präventionsabteilung
Dargebotene Hand Aargau/Solothurn-Ost	Denise	Brunner	Co-Leitung Telefonberatung und Schulung
<b>3. Bewertung: Hearings</b>			
Regionalkonferenz 1: Westschweiz (3.11.2016)	Vertretungen der Westschweiz und des Tessins (BE, FR, GE, JU, NE, TI, VS, VD: Entschädigungsstellen, OH-Beratungsstellen)		
Regionalkonferenz 4: Ostschweiz (15.11.2016)	Vertretungen der Ostschweiz (AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG, TH, ZH: Entschädigungsstellen, OH-Beratungsstellen)		

Tabelle INFRAS.

## A2. Detaillierte Untersuchungsfragen

**Tabelle 13: Untersuchungsfragen**

Gegenstände	Detaillierte Untersuchungsfragen
<b>1. Telefonie: Basismodul</b>	
1a Ist-Situation und künftiges Beratungsvolumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In welchem Umfang bieten die Opferberatungsstellen bereits heute telefonische Beratung durch qualifizierte Fachpersonen an (Anzahl und Dauer der Beratungen; Zielgruppe der Beratung (rufen auch Kinder und Jugendliche an?))?</li> <li>▪ Wie hoch ist der Anteil Opfer, deren erster Kontakt mit der Beratungsstelle via Telefon erfolgte?</li> <li>▪ Mit wie vielen Telefonberatungen ist <u>zusätzlich</u> zu rechnen (aufgrund der besseren und niederschwelligeren Erreichbarkeit)?</li> </ul>
1b Organisatorische Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Organisationsmodelle sind für die Erbringung des Basisangebots geeignet?</li> <li>▪ Welche Anforderungen müssten die Beratungsstellen und –personen für die Erbringung des Basisangebots erfüllen (Mindestgrösse, verfügbare Kapazitäten, Sprach- und Fachkompetenzen der Mitarbeitenden, etc.)?</li> </ul>
1c Technische Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Nummernmöglichkeiten gibt es (Kurznummer, 0800er-Nummer, internationale Kurznummer 1160066, etc.) und welches sind die Vor- und Nachteile der verschiedenen Möglichkeiten?</li> <li>▪ Wie geschieht die Vernetzung mit den Opferberatungsstellen (z.B. Leitweglenkung und Standortidentifikation; Standortidentifikation bei Mobiltelefonen?)?</li> <li>▪ Welche Koordinationsmassnahmen sind für den Betrieb der Telefonnummer notwendig (z.B. Zusammenarbeit mit technischen Partnern)?</li> <li>▪ Wie lässt sich der Beizug des Telefon-Dolmetscherdienstes am besten umsetzen?</li> <li>▪ Sind bestimmte Anrufstatistiken (Anzahl Anrufe, Wartezeiten, abgebrochene Anrufe etc.) für die zentrale Nummer erwünscht?</li> <li>▪ Soll eine Rufnummernerkennung implementiert werden?</li> <li>▪ Sollen auch Anrufe aus dem Ausland möglich sein? (z.B. Ferien- oder Auslandsaufenthalt etc.)</li> <li>▪ Sollen bestimmte Service Level Agreements eingehalten werden (z.B. Wartezeit pro Anruf, Beratungsqualität etc.)</li> <li>▪ Sind Cloud-Technologien grundsätzlich denkbar und vertretbar?</li> <li>▪ Sollen die Beratungsstellen untereinander kollaborieren können (mittels Mail, Chat, Telefonkonferenz etc. -&gt;Stichwort: Unified Communication)</li> <li>▪ Wie wird die Anonymität der Anrufenden sichergestellt? Gibt es eine Möglichkeit, dass Anruf nicht auf der Telefonrechnung erscheint?</li> <li>▪ Sollen Schnittstellen zu bestimmten Tools/Programmen zur Verfügung gestellt werden (z.B. Falldatenbank etc.)?</li> <li>▪ Welche Projekte zur Ablösung der Telefonie sind bei den Beratungsstellen bereits vorgesehen? (Stichwort All IP und Umstellung des PSTN-Festnetzes der swisscom auf Ende 2017)</li> <li>▪ Werden die Zeitaufwände der Mitarbeiter pro Beratungsstelle oder zentral erfasst? Inwiefern soll die entsprechende Zeiterfassung zentral unterstützt werden?</li> </ul>

Gegenstände	Detaillierte Untersuchungsfragen
1d Kosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie hoch sind die Kosten für den Aufbau und den Betrieb des Basismoduls (Schätzung für verschiedene organisatorische und technische Varianten)?               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personalaufwand (zusätzliche Stellenprozent)</li> <li>▪ Sachaufwand (v.a. technische Infrastruktur)</li> <li>▪ Koordinationskosten</li> </ul> </li> </ul>
<b>2. Telefonie: 24h-Erreichbarkeit</b>	
2a Ist-Situation und künftiges Beratungsvolumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Stellen bieten bereits heute 24h-Telefonberatung für Opfer gemäss OHG bzw. für einzelne Gruppen von Opfern (z.B. Frauen, Opfer häuslicher Gewalt, etc.) an?</li> <li>▪ Welche Organisationsmodelle gibt es für die 24h-Erreichbarkeit?</li> <li>▪ Welche technischen Lösungen gibt es?</li> <li>▪ Wie viele telefonische Beratungen führen diese Stellen ausserhalb der regulären Öffnungszeiten der Opferberatungsstellen durch?</li> <li>▪ Welche Gruppen nutzen das Angebot ausserhalb der regulären Öffnungszeiten besonders häufig?</li> <li>▪ Mit welchem Beratungsvolumen ist künftig (mit der einheitlichen Telefonnummer) ausserhalb der regulären Öffnungszeiten zu rechnen?</li> <li>▪ Wie viele <u>zusätzliche</u> Telefonberatungen gibt es aufgrund der 24h-Erreichbarkeit (ein Teil der Telefonberatungen könnte sich auch einfach in die Abend- und Wochenendstunden verlagern; Substitutionseffekt)?</li> <li>▪ Werden bisherige Angebote (z.B. Dargebotene Hand oder 24h-Beratungsangebot der Frauenhäuser) durch das neue Angebot entlastet? Wenn ja: In welchem Umfang?</li> </ul>
2b Organisatorische Aspekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mit welchen Organisationsmodellen wird die 24h-Erreichbarkeit am besten sichergestellt?               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dezentrale versus zentrale Lösung</li> <li>▪ Angebot durch Opferberatungsstellen bzw. durch andere Stelle: z.B. Dargebotene Hand oder polizeiliche Fachstelle</li> <li>▪ etc.</li> </ul> </li> <li>▪ Welche Anforderungen müssten die Beratungsstellen und –personen für erfüllen (Mindestgrösse, verfügbare Kapazitäten, Sprach- und Fachkompetenzen der Mitarbeitenden, etc.)?</li> </ul>

<b>Gegenstände</b>	<b>Detaillierte Untersuchungsfragen</b>
2c Technische Aspekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sind Homeoffice-Möglichkeiten gewünscht (z.B. Pikett und Erreichbarkeit am Wochenende)?</li> </ul>
2d Kosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie hoch sind die Kosten für die Erweiterung auf einen 24h-Betrieb? (Schätzung für verschiedene organisatorische und technische Varianten) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personalaufwand (zusätzliche Stellenprozente, Mehrarbeit, Pikett etc.)</li> <li>▪ Sachaufwand (v.a. technische Infrastruktur, 7x24 SLA mit dem Telefoniepartner)</li> <li>▪ Koordinationskosten</li> </ul> </li> </ul>
<b>3. Online-Angebot</b>	
3a Ist-Situation und künftiges Beratungsvolumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Stellen bieten bereits heute Onlineberatung für Opfer gemäss OHG bzw. für einzelne Gruppen von Opfern an?</li> <li>▪ Wie ist das Onlineberatungsangebot dieser Stellen konkret ausgestaltet (z.B. Rückmeldung innert welcher Frist; Besetzung am Wochenende oder am Abend, Chat-Option, Datensicherheit, etc.)?</li> <li>▪ Wie hoch ist der Anteil Opfer, deren erster Kontakt mit der Beratungsstelle via Email erfolgte?</li> <li>▪ Mit welchem Online-Beratungsvolumen ist zu rechnen (Aufwand pro Beratung und insgesamt)?</li> <li>▪ Werden bisherige Online-Angebote (z.B. Online-Beratung und Chat der Dargebotenen Hand oder bestehende Online-Beratungsangebote von Opferhilfeberatungsstellen oder Frauenhäusern) durch das neue Angebot entlastet? Wenn ja: In welchem Umfang?</li> </ul>
3b Organisatorische Aspekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Organisationsmodelle eignen sich (zentrale/dezentrale Lösungen)?</li> </ul>
3c Technische Aspekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche technischen Lösungen werden von den bestehenden Beratungsangeboten verwendet?</li> <li>▪ Welche technischen Plattformen eignen sich für das geplante Angebot?</li> </ul>
3d Kosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie hoch sind die Kosten für Aufbau und Betrieb der Online-Beratung? (Schätzung für verschiedene Varianten) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personalaufwand (Stellenprozente)</li> <li>▪ Sachaufwand (v.a. technische Infrastruktur)</li> <li>▪ Koordinationskosten</li> </ul> </li> </ul>

Tabelle INFRAS.

## Literatur

**Bundesamt für Justiz 2015:** Internes Papier mit einer Grobübersicht über die das telefonische und Online-Beratungsangebot der offiziellen OHG-Beratungsstellen und Frauenhäuser gemäss deren Webseite (Stand Oktober/Dezember 2015).

**Econcept 2014:** Opferhilfe: Befragung zur Öffentlichkeitsarbeit der Kantone und über den Kenntnisstand der Bevölkerung. Schlussbericht. 10. Juli 2014. Im Auftrag des Bundesamts für Justiz.

**FHS St. Gallen (2012).** Opferhilfe für die Kantone SG / AI / AR. Untersuchung über den Bekanntheitsgrad der Opferhilfe bei jungen Erwachsenen und Überprüfung des Auftrittes und Angebotes für diese Zielgruppe. Studie der FHS St. Gallen im Auftrag der Beratungsstelle Opferhilfe SG / AI / AR.

**INFRAS 2014:** Ist- und Bedarfsanalyse Frauenhäuser Schweiz. Im Auftrag von EBG und SODK.

**Schweizerischer Bundesrat (2013).** Bericht des Bundesrats in Erfüllung des Postulats Fehr 09.3878 «Mehr Anzeigen, mehr Abschreckung» vom 24. Dezember 2009.

**Schweizerische Kriminalprävention SKP (2013):** Nationale Helpline Häusliche Gewalt. Schlussbericht der Schweizerischen Kriminalprävention SKP vom 7. Januar 2013.

**T@LK (2016):** Survey about distance-based support for victims of crime. Report.