

# Bundesweites Hilfetelefon für von Gewalt betroffene Frauen

Im Interview: Renate Augstein und Dr. Birgit Schweikert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

**Renate Augstein und Dr. Birgit Schweikert berichten im Interview mit Angelina Bemb von der FHK e.V. über die Einrichtung des bundesweiten Hilfetelefons für von Gewalt betroffene Frauen und ihre Erwartungen an das neue Angebot. Renate Augstein ist Unterabteilungsleiterin der Abteilung „Gleichstellung, Chancengleichheit“ im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Dr. Birgit Schweikert leitet das Referat „Schutz von Frauen vor Gewalt“ im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.**

*Vor kurzem habe ich im Jahresreport 2010 von Women Against Violence Europe (WAVE) die Übersicht und Informationen zu Nationalen Notruftelefon-Nummern gelesen. Danach gibt es in einem Drittel der europäischen Länder nationale Notrufnummern bei Gewalt gegen Frauen, die ein kostenloses und täglich 24 Stunden erreichbares Angebot vorhalten. Welche Gründe hatte die Bundesregierung für die Einrichtung des bundesweiten Hilfetelefons?*

**Dr. Birgit Schweikert:** Ein wichtiger Grund waren die Ergebnisse unserer repräsentativen Untersuchung zu Gewalt gegen Frauen, durch die wir zum einen festgestellt haben, wie hoch die Verbreitung von Gewalt gegen Frauen in Deutschland ist und wie wichtig es ist, dass diese Frauen Hilfe bekommen. Wir haben zum anderen festgestellt, dass ein hoher Anteil der Frauen, nämlich fast 80%, nicht im Hilfesystem ankommt, was durchaus sehr unterschiedliche Gründe haben kann: Individuelle, subjektive, aber auch Gründe, die im Hilfesystem selbst liegen. Und damit ist deutlich geworden, dass wir ein sehr niedrigschwelliges Angebot brauchen: ein Hilfetelefon, das 24 Stunden am Tag jederzeit erreichbar ist.

Im qualitativen Teil dieser Studie ist deutlich geworden, dass viele gewaltbetroffene Frauen ein niedrigschwelliges Angebot gerade zu dem Zeitpunkt brauchen, zu dem sie in der Lage sind, sich nach außen zu wenden. Sie haben gesagt: ‚Für den ersten Schritt hätten wir ein anonymes, jederzeit erreichbares Angebot gebraucht.‘ Das sind Erkenntnisse, die nicht nur für Deutschland zutreffen, sondern für eine Vielzahl anderer Länder. Die Frauen benötigen Beratung, aber bevor sie vor Ort ankommen, brauchen sie aus Gründen der Selbstvergewisserung, der ersten Orientierung häufig eine Stelle, an die sie sich jederzeit, auch anonym, wenden können.

### *Wie ordnet sich das Vorhaben „Hilfetelefon“ in die internationalen Verpflichtungen und Aufgaben der Bundesregierung ein?*

**Renate Augstein:** Wir haben die neue Europaratskonvention zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt auf dem Tisch liegen. In ihr ist unter anderem vorgesehen, dass die Länder, die dieser Konvention beitreten, auch nationale Hilfetelefone einrichten sollen.

**Dr. Birgit Schweikert:** Deutschland hat als einer der ersten Staaten diese Konvention gezeichnet, das heißt, die Absicht bekundet, die Verpflichtungen umzusetzen und zu ratifizieren. Die Europaratskonvention enthält einen mehrgleisigen Weg der Verpflichtungen zum Vorhalten von Unterstützungseinrichtungen. Es geht einmal darum, dass der Europarat es für unabdingbar hält, spezialisierte Unterstützungseinrichtungen vor Ort für alle Formen von Gewalt gegen Frauen vorzuhalten. Hier sind die Bundesländer und auch die Kommunen gefordert. Und der Bund ist im Rahmen des Artikels 24 der Konvention angesprochen. Um diese Regelung umzusetzen, sind anonyme, jederzeit erreichbare nationale Hilfetelefone zu allen Formen von Gewalt notwendig.

**Renate Augstein:** Außerdem gibt es von der Europäischen Union das Angebot, demnächst eine EU-weite Rufnummer zu Gewalt gegen Frauen zu übernehmen, die in allen europäischen Staaten gleich ist. Das heißt, in allen Ländern gibt es dann ein Angebot unter derselben Telefonnummer. Dafür muss das Hilfetelefon barrierefrei, 24-stündig erreichbar und vor allen Dingen gebührenfrei sein.

### *Welche kurzfristigen und langfristigen Erwartungen verbindet die Bundesregierung mit der Einrichtung des bundesweiten Hilfetelefons?*

**Renate Augstein:** Wir erhoffen uns davon eine wichtige Brückenfunktion. Wir wollen Frauen erreichen, die sich jetzt noch an niemanden wenden wollen oder können, und wir wollen ihnen in dem Moment, in dem sie diese Hilfe brauchen, auch Hilfe anbieten und sie dann an die richtige Stelle vermitteln können. Wichtig dazu ist, dass die Frauen ohne Warteschleifen sofort zum Hilfetelefon durchkommen und eine Erstberatung bekommen. So können sie zeitnah an weitere Beratung und Unterstützung gelangen. Diese Brückenfunktion ins Hilfesystem ist eine der Erwartungen, die wir haben.

Und wir hoffen auch, dass es eine gewisse Entlastung geben wird für das Hilfesystem. Wegen des hohen Spezialisierungsgrades der Beratungs- und Unterstützungsangebote vor Ort ist es für von Gewalt betroffene Frauen gar nicht so einfach, die passende Stelle zu finden. Wenn wir diesen Weg für die Frauen mit dem Hilfetelefon vereinfachen, entlasten wir auch die Beratungsstellen, weil die Frauen direkt bei der richtigen Stelle ankommen. Sicher wird auch nicht jede Frau, die anruft, einen Frauenhausplatz brauchen.

**Dr. Birgit Schweikert:** Ich erwarte, dass über das bundesweite Hilfetelefon Frauen erreicht werden können, die sich bislang aus subjektiven oder objektiven Gründen nicht an eine Unterstützungseinrichtung vor Ort gewendet haben. Ich erwarte mir auch, dass Frauen, die Hilfe suchen, dies dann früher tun. Das bundesweite Hilfetelefon setzt ein öffentliches Signal

zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen, und ich erhoffe mir dadurch, dass das Thema Gewalt gegen Frauen in allen seinen Facetten eine wesentlich größere Rolle in der gesellschaftspolitischen Debatte spielen wird. Dazu muss das Hilfetelefon mit kompetenten Beraterinnen rund um die Uhr besetzt und mit einer entsprechenden Öffentlichkeitsarbeit bekannt gemacht werden. Ich erwarte mir, dass dieses Hilfetelefon die Situation und auch die Finanzierung von Unterstützungseinrichtungen vor Ort stärkt, denn es wird sehr deutlich werden, welche wichtige Rolle die Unterstützungseinrichtungen vor Ort spielen. Es wird noch sichtbar werden, was sie leisten, und es werden sich möglicherweise Lücken zeigen. Ich erwarte mir, dass sich das öffentliche Bewusstsein zu Gewalt an Frauen ändert. Und ich hoffe sehr, dass der soziale Nahraum, der für gewaltbetroffene Frauen eine ganz große Rolle spielt, darin bestärkt wird, betroffene Frauen zu unterstützen. Und ich erwarte mir, dass Menschen, die mit gewaltbetroffenen Frauen zu tun haben – sei es ehrenamtlich, sei es im beruflichen Kontext –, früher als bisher um Informationen nachsuchen und wissen, dass es eine Stelle gibt, an die sie sich jederzeit wenden können.

**Renate Augstein:** Für mich ist wichtig, dass das Hilfetelefon eine Stelle sein wird, die alle Formen von Gewalt gegen Frauen abgedeckt. Das heißt, die Frauen werden erstmals eine Erstanlaufstelle haben, wo alle diese Gewalterfahrungen zusammenlaufen. Erstmals wird eine bundesweit tätige Organisation ansprechbar sein, die eine Brücke zu den verschiedenen Anlaufstellen für Opfer von häuslicher Gewalt oder Menschenhandel oder von Zwangsverheiratung oder von Genitalverstümmelungen bildet.

**Dr. Birgit Schweikert:** Wir wissen durch die repräsentative Studie, dass das Risiko, im Erwachsenenleben Opfer von Gewalt zu werden, signifikant höher ist, wenn in der Kindheit Gewalt erlebt wurde oder sexueller Missbrauch stattgefunden hat. Durch die Erfahrungen des Telefons der Unabhängigen Beauftragten für die Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs ist bekannt, dass hier viele Betroffene anrufen, die sich bislang noch nie in ihrem gesamten Leben an eine Unterstützungseinrichtung gewandt haben. Wir wissen, dass Frauen, die Gewalt und sexualisierte Gewalt in der Kindheit erfahren haben, sich oft erst als Erwachsene an Einrichtungen wenden.

Wir haben zwar aus durchaus guten Gründen eine Differenzierung von Beratungs- und Unterstützungsangeboten für die verschiedenen Gewaltbereiche. In der Realität sind viele Frauen und Mädchen jedoch von multiplen und sich überschneidenden Gewaltformen betroffen und so ist es wichtig, dass das Hilfetelefon für alle Gewaltarten und Lebenskrisen im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen eine zentrale erste Anlaufstelle bietet. Wichtig ist, dass eine Erstberatung stattfinden kann und die Frauen dann bei Bedarf und Möglichkeit an die geeignete Unterstützungseinrichtungen vor Ort vermittelt werden können.

*Wie müssen wir uns die Strukturen und die Arbeitsweise des bundesweiten Hilfetelefons vorstellen?*

**Dr. Birgit Schweikert:** Man muss sich vor Augen halten, welche Größenordnung dieses Hilfetelefon hat. Für die Größe ist entscheidend, von welchen Anruhzahlen wir ausgehen müssen. Nach vorsichtigen Schätzungen, die auf den Zahlen der repräsentativen Studie, auf den Erfahrungen vergleichbarer Hilfetelefone aus dem In- und Ausland und auf Daten des

statistischen Bundesamtes und auf weiterem Datenmaterial aus Deutschland beruhen, gehen wir davon aus, dass wir mit circa 255.000 Beratungsgesprächen im Jahr rechnen müssen, daher mit circa 700 Beratungsgesprächen pro Tag. Hieraus folgt ein geschätzter Personalumfang von circa 90 Stellen für Beraterinnen, die Leitung und Verwaltung des Hilfetelefons. Diese Berechnung berücksichtigt, dass kompetente Beraterinnen 24 Stunden rund um die Uhr bereitstehen müssen und die Betroffenen nicht in Warteschleifen landen.

### *Wo wird das Hilfetelefon seinen Sitz haben?*

**Dr. Birgit Schweikert:** Das Hilfetelefon wird unter dem Dach des Bundesamtes für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben in Köln angesiedelt werden, das mit Blick auf diese Größenordnung auch die infrastrukturellen, strategischen und Managementvoraussetzungen bietet. Wichtig ist uns, hier noch einmal zu betonen, unter dem Dach des Bundesamtes entsteht etwas Neues: das Hilfetelefon. Für dieses Hilfetelefon werden neue Beraterinnen eingestellt, die über die entsprechende sozialpädagogische oder sozialarbeiterische Berufsausbildung verfügen und über eine entsprechende Berufserfahrung. Denn das ist ganz wichtig im Umgang mit häufig auch traumatisierten Frauen. Wir sprechen über häusliche Gewalt, wir sprechen über sexualisierte Gewalt, wir sprechen über Menschenhandel, Genitalverstümmelung, Zwangsverheiratung, sexuelle Belästigung – über alle Gewaltformen. Und hier muss bei den Beraterinnen eine breite Kompetenz vorliegen, um den Frauen weiterhelfen zu können.

Zusätzlich werden zwei Leiterinnen für das Hilfetelefon eingestellt. Aus dem Personalbestand des Bundesamtes für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben kommen Fachkräfte für organisatorische Arbeiten, wie IT-Betreuung und die Personalverwaltung, dazu.

**Renate Augstein:** Zur Struktur ist noch wichtig zu erwähnen: Das bundesweite Hilfetelefon soll die Frauen an die Hilfeinrichtungen vor Ort weitervermitteln. Dafür muss eine sehr gute Datenbank vorgehalten werden, in der alle die Einrichtungen, Hilfsdienste, Ämter enthalten sind, an welche die Frauen weitervermittelt werden oder deren Adressen an sie weitergegeben werden. Das ist eine Herkules-Aufgabe, und so sind wir dankbar, dass das Bundesamt durch andere bundesweite telefonische Serviceangebote schon über entsprechende Erfahrungen mit dem Aufbau und die Nutzung von Datenbanken verfügt. Um diese Datenbank zu erstellen, setzen wir auf die Mithilfe des Unterstützungssystems, auch der Frauenhauskoordinierung. Wir hoffen auch auf die Unterstützung der Länder. Hierbei geht es um öffentlich zugängliche Daten. Wir brauchen für das Hilfetelefon ja kein Geheimwissen, sondern es geht darum, dass wir die Institutionen erfassen, die für die betroffenen Frauen wichtig sein könnten, sowie deren Aufgabenbereiche und Angebote, deren Öffnungszeiten oder Erreichbarkeiten.

**Dr. Birgit Schweikert:** Zur Struktur stellen wir uns zwei Frauen als Leiterinnen des Hilfetelefons vor, eine Leiterin, eine stellvertretende Leiterin. Daneben wird es Fachbereichsleiterinnen geben, Frauen, die also bestimmte thematische Fachbereiche bearbeiten, aber auch in die Beratung tätig sind. Die Beraterinnen werden in Schichten arbeiten. Nach den Erfahrungen anderer Hilfetelefone wird ein signifikanter Anteil von

betroffenen Frauen in den Nachtzeiten anrufen. Das erklärt sich auch damit, dass das häufig die Zeit ist, in der die Frauen unbeobachtet anrufen können.

**Renate Augstein:** Frauen mit Behinderungen sollen barrierefrei einen Zugang zum Hilfetelefon erhalten. Und wir wollen für Frauen, die der deutschen Sprache nicht so mächtig sind, Angebote bereithalten, das heißt, nach Möglichkeit sollen mehrsprachige Beraterinnen eingestellt werden bzw. Dolmetscherdienste vorhalten werden, wenn Frauen aus dem entsprechenden Sprachbereich anrufen. Auch Sicherheitsfragen für die Beraterinnen müssen bedacht werden. Hier ist es hilfreich, auf die Infrastruktur des Bundesamtes, wie dem Sicherheitsdienst, zurückgreifen zu können.

*Welche weiteren Angebote beinhaltet das bundesweite Hilfetelefon über die konkrete telefonische Beratung hinaus?*

**Dr. Birgit Schweikert:** Es geht im Kern um Erstberatung und Information und – entsprechend dem Wunsch der Anrufenden – um Weitervermittlung an Einrichtungen vor Ort. Das Hilfetelefon vermittelt die betroffenen Frauen je nach Tageszeit direkt an die Unterstützungseinrichtung vor Ort oder übermittelt den Wunsch der Frau nach Kontaktaufnahme an die Beratungseinrichtung. Die Unterstützungseinrichtung entscheidet dann im Rahmen ihrer Kompetenz, ob und wie sie den Kontakt zu der Frau aufnimmt. Das Hilfetelefon ist sozusagen „Bote“ der betroffenen Frau.

**Renate Augstein:** Das Hilfetelefon kann nicht die Verantwortung dafür übernehmen, ob die Stelle, an die dann weitergegeben wurde, der Frau dann tatsächlich hilft oder helfen kann. Das bleibt in der Verantwortung der jeweiligen Einrichtung vor Ort. Wenn Ihre Frage auf weitere Möglichkeiten als der telefonischen Kontaktaufnahme abzielt: Wir wollen, dass das Hilfetelefon auch einen Internet-Service anbietet, per Mail antwortet und einen Chat einrichtet. Daneben wird es im Internet auch Informationen für Fachkräfte geben. Aber Priorität hat die Beratung für die Frauen.

*Das Hilfetelefon als bundesweites, rund um die Uhr erreichbares Beratungsangebot ist neu in der Hilfelandschaft. Mich würde interessieren, wie sich das bundesweite Hilfetelefon dann in das Frauenunterstützungssystem einordnet. Es gibt bereits Hilfetelefone zum Thema in einigen Bundesländern. Werden deren Erfahrungen auch aufgenommen?*

**Renate Augstein:** Als wir das Konzept des Hilfetelefons entwickelt haben, wurden vorher viele Gespräche, auch mit den bestehenden Hilfetelefonen der Länder, geführt. Diese Erfahrungen sind natürlich berücksichtigt worden. Dabei muss allerdings gesehen werden, dass die Hilfetelefone in den Bundesländern jeweils eingegrenzte Themenbereiche oder eingegrenzte Erreichbarkeitszeiten haben. Ansonsten sind wir angewiesen auf die Unterstützungslandschaft vor Ort. Die können und wollen wir nicht ersetzen. Das Hilfetelefon ist eine Brücke dorthin.

**Dr. Birgit Schweikert:** Das bundesweite Hilfetelefon ergänzt als eigenes Unterstützungsangebot des Bundes die Einrichtungen, die auf Länder- und kommunaler Ebene vorgehalten werden. Das heißt, es geht hier darum, dass jede staatliche Ebene ihre Verantwortung trägt und das umsetzt, was ihr möglich ist. Der Bund zeigt durch das Hilfetelefon, dass er im Rahmen seiner verfassungsrechtlichen Möglichkeiten Verantwortung übernimmt und dafür Geld in die Hand nimmt. Das sind für den Vollbetrieb circa sechs Millionen Euro im Jahr. Der größte Posten sind dabei die Ausgaben für das Personal. Es ist ein wichtiges Signal, dass alle staatlichen Ebenen in der Pflicht sind, die Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen als eine Pflichtaufgabe zu begreifen und eine entsprechende Verantwortung und – damit auch eine finanzielle Verantwortung – zu übernehmen.

**Renate Augstein:** Für diese Verantwortung des Bundes gibt es konkrete Verpflichtungen, insbesondere die menschenrechtlichen Konventionen, die die Bundesregierung bei den Vereinten Nationen und beim Europarat unterzeichnet hat. Das sind u.a. der Wirtschafts- und Sozialpakt, die Frauenkonvention und auch der Zivilpakt. Danach ist der Bund verpflichtet, Menschenrechtsverletzungen nicht nur zu bekämpfen, sondern auch die Opfer von Menschenrechtsverletzungen nachhaltig zu unterstützen. Und von daher ist das Hilfetelefon eine Einlösung dieser menschenrechtlichen Pflicht, den Opfern zu helfen, die der Bund hier umsetzt.

*Ich komme noch mal auf die Infrastruktur zurück. Es gibt ja eine bewährte Hilfeinfrastruktur in den Ländern und Kommunen für gewaltbetroffene Frauen, bestehend aus den Frauenhäusern, Beratungs-, Interventionsstellen, Koordinierungsstellen. An wen richtet sich das bundesweite Hilfetelefon insbesondere, welche Frauen werden möglicherweise erst durch das bundesweite Hilfetelefon erreicht?*

**Renate Augstein:** Das sind beispielsweise Frauen, die sich noch nicht im Klaren sind, ob sie Opfer von Gewalt sind, ob sie Hilfe brauchen und wenn ja, welche Hilfe. Wir müssen ja bedenken, dass diese Frauen häufig in keiner guten psychischen Verfassung sind, gerade, wenn sie schon jahrelang Opfer von häuslicher Gewalt sind. Sich in dieser Situation per Telefonbuch oder im Internet zurechtzufinden, ist nicht so einfach. Auch Profis haben da oft Schwierigkeiten, genau zu erkennen: Welches ist die richtige Anlaufstelle. Und es wird auch Frauen geben, die wirklich nur Informationen wollen. Sie können sich weitestgehend selbst helfen, wenn sie die richtigen Informationen erhalten.

**Dr. Birgit Schweikert:** Die Primärfunktion ist, die Frauen zu erreichen, die bislang aus bestimmten Gründen nicht im Unterstützungssystem angekommen sind. Mich bewegt, dass gerade Frauen, die von schwerer bis schwerster Gewalt betroffen sind, häufig nicht sagen können, dass sie Gewaltopfer sind. Sie brauchen aufgrund dieser langjährigen Misshandlung eine Selbstvergewisserung: Ist das wirklich Gewalt? Bin ich es wert, Hilfe zu erhalten? Mache ich mich lächerlich? Ist die Schwelle überschritten, um mich jetzt an jemand Außenstehendes wenden zu können? Wir haben hierzu auch Informationen aus den Bundesländern. So hat Mecklenburg-Vorpommern im Frühjahr 2011 eine Untersuchung zu seinem Unterstützungssystem vorgelegt. Da gibt es interessante Hinweise, die das bestätigen, was wir aus unserer

repräsentativen Untersuchung und den sekundär-analytischen Auswertungen wissen. Es gibt bestimmte Gruppen, die besonders schwer zu erreichen sind. Das sind z.B. ältere Frauen, das sind Frauen aus dem bürgerlichen Milieu, also aus gehobenen Einkommens- und Bildungsschichten, die sehr schwer diesen Weg finden. Es sind Frauen mit Behinderungen, und es sind auch häufig Migrantinnen, obwohl sie überproportional häufig in einigen Unterstützungseinrichtungen vertreten sind.

Hier spielt eine zielgruppendifferenzierte Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefons eine ganz wichtige Rolle. So sollen möglichst viele unterschiedliche Gruppen gewaltbetroffener Frauen erreichen werden. Wichtig ist mir: Gewalt ist nicht gleich, und Gewalt macht auch nicht gleich. Die individuelle Situation der betroffenen Frauen ist häufig nicht vergleichbar, und ein Angebot passt eben nicht für alle. Mir geht es darum, dass wir nichts unversucht lassen, um jede einzelne Frau zu erreichen und ihr etwas Passendes anbieten zu können. Genau darum geht es: Durch die Öffentlichkeitsarbeit das gesamte Unterstützungssystem und das Thema als solches in den Blick zu nehmen und durch eine zielgruppendifferenzierte Öffentlichkeitsarbeit möglichst viele Frauen zu erreichen.

**Renate Augstein:** Ich könnte mir auch vorstellen, dass bestimmte Opfergruppen mit dem Hilfetelefon besser erreichbar sind, wie zum Beispiel Opfer von Menschenhandel. Sie kommen oft aus Ländern, wo sie sehr schlechte Erfahrungen mit korrupter Polizei und korrupten Ämtern gemacht haben, oder sie haben keine Gelegenheit, Hilfe zu suchen, weil sie eingesperrt sind. Denkbar ist auch ein einfacherer Zugang für die Opfer von – drohender – Genitalverstümmelung oder Zwangsverheiratung.

**Dr. Birgit Schweikert:** Unterstreichen möchte ich in dem Zusammenhang noch einmal die Anonymität. Von dem, was wir aus Befragungen betroffener Frauen wissen, ist es ganz wichtig für Frauen, erst einmal anonym zu bleiben, um dann den Mut zu finden und den Schritt über die Schwelle in eine Beratungseinrichtung vor Ort gehen zu können.

*Frau Dr. Schweikert, Sie haben die Wahrnehmung des Hilfetelefons in der Öffentlichkeit angesprochen. Wir wissen aus internationalen Erfahrungen mit anderen Notrufnummern, insbesondere aus Österreich, dass die Inanspruchnahme entscheidend vom Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung abhängt. Und mich würde interessieren, wie das Hilfetelefon als neues Hilfeangebot für gewaltbetroffene Frauen in der Öffentlichkeit bekannt werden soll und welche Schritte Sie geplant haben.*

**Dr. Birgit Schweikert:** Sie sprechen einen ganz entscheidenden Punkt an. Wir wissen, mit der Öffentlichkeitsarbeit steht und fällt der Erfolg des Hilfetelefons. Es geht im ersten Schritt um die Bekanntmachung: Die Bekanntmachung einer einfachen, einprägsamen Nummer, um dort Erstberatung und Unterstützung zu bekommen. Das Hilfetelefon muss von einer sehr breiten multimedialen Öffentlichkeitsarbeit begleitet sein, auch in verschiedenen Sprachen. Und dann brauchen wir eine konstante Begleitung durch Öffentlichkeitsarbeit, um die Nummer bekannt zu halten.

**Renate Augstein:** Wie wir das im Einzelnen machen? Dafür wird ein professionelles Konzept entwickelt werden, das haben wir jetzt noch nicht vorliegen. Dafür ist noch etwas Zeit.

**Dr. Birgit Schweikert:** Wir möchten zur Begleitung des Hilfetelefons einen Beirat einrichten, und in diesem Beirat werden natürlich Vertreterinnen des Unterstützungssystems beteiligt sein. Wir wünschen uns eine sehr praktische Begleitung, um alle „lebensnotwendigen“ Fragen des Hilfetelefons in guter und praktisch-fachlicher Art und Weise klären zu können. Dazu wird auch gehören, dass wir die Erfahrungen des Unterstützungssystems zur Öffentlichkeitsarbeit einbeziehen werden.

*Die Bundesregierung hat sich mit dem Hilfetelefon sehr hohe Ziele gesteckt, und so gibt es große Erwartungen an das bundesweite Hilfetelefon. Was planen Sie, um den Erfolg und den Weiterentwicklungsbedarf sichtbar zu machen?*

**Renate Augstein:** Wir werden das Hilfetelefon laufend auswerten lassen. Da geht es um Fragen wie: Wer ruft an? Welche Themen werden benannt? Welche Hilfe wird benötigt? Welche Sprachen sind erforderlich? Wie werden Frauen mit Behinderungen erreicht? Reicht das Personal aus? Wie viele rufen an? Reichen die anderen Angebote im Internet aus? Wird vielleicht der Chat viel mehr in Anspruch genommen, als wir uns das vorgestellt haben? Diese Fakten sollen regelmäßig erhoben und in einem jährlichen Sachstandsbericht deutlich werden. Und darüber hinaus planen wir eine Evaluation, um zu sehen, ob das Hilfetelefon die Erwartungen auch erfüllen kann und ob die Ausstattung angemessen ist. Das war eine wichtige Forderung des Bundesfinanzministeriums, weil wir derzeit nur auf der Grundlage von Schätzungen agieren können. In dem Gesetzentwurf der Bundesregierung für das Hilfetelefon ist festgehalten, dass die erforderliche Personalanzahl sichergestellt werden muss. Und es geht darum, dass die anrufenden Frauen nicht in Warteschleifen, sondern bei einer Beraterin ankommen. Mit jährlichen Berichten und einer vertieften Evaluation haben wir die Möglichkeit, die personelle Ausstattung an das tatsächlich Erforderliche anzupassen. Wenn es wesentlich mehr Anrufe geben sollte oder die Anrufe länger dauern, braucht das Hilfetelefon mehr Personal. Natürlich kann es auch sein, dass es weniger Personal bedarf, das wissen wir bisher nicht.

*Das bundesweite Hilfetelefon ist eines der größten Projekte der Bundesregierung in den vergangenen 10 Jahren zum Thema Gewalt gegen Frauen. Wie sehen Sie die Entwicklung des bundesweiten Hilfetelefons in den nächsten 10 Jahren? Was sind für Sie im Ausblick wichtige Aufgaben?*

**Dr. Birgit Schweikert:** Meine Erfahrung aus vielen Jahren Antigewalt-Arbeit an verschiedenen Stellen ist, dass sich aus jeder Veränderung weitere Veränderungen ergeben: Aus den Frauenhäusern haben sich nachgehende Beratungsstellen entwickelt. Aus den Kooperations- und Interventionsprojekten bei häuslicher Gewalt haben sich Interventionsstellen entwickelt. Es hat sich der pro-aktive Beratungsansatz entwickelt, die aufsuchende Arbeit für gewaltbetroffene Frauen. Eine Zusammenarbeit zwischen



Frauenunterstützungseinrichtungen und Einrichtungen der Täterarbeit ist am Anfang der Entwicklung.

Ich bin sehr gespannt, was sich nach fünf oder zehn Jahren Hilfetelefon entwickelt haben wird, wie die Erfahrungen dann sind. Aus meiner Sicht werden wir drei Jahre brauchen, damit das Angebot bekannt ist und sich auf einem guten Level eingependelt hat.

Ich bin überzeugt davon, dass auch das Hilfetelefon nicht das Ende der Entwicklung ist. Ich habe die Vision, dass das Thema Gewalt gegen Frauen einen festen Platz in der gesellschaftspolitischen Debatte einnehmen wird, dass damit auch eine Ressourcenstärkung auf allen staatlichen Ebenen erreicht wird. Das heißt, dass nicht nur der Bund, der mit einem soliden Beitrag für ein dauerhaft eingerichtetes Projekt hier in der Pflicht ist, sondern dass auch die Länder weiterhin ihrer Verantwortung nachkommen und dort, wo in der Abdeckung von Unterstützungsbedarf vor Ort Lücken sind oder Änderungsbedarf besteht, nachbessern oder umsteuern und ergänzen. Ich habe die optimistische Erwartung, dass es hier zu positiven Anpassungsprozessen kommt und dass das Thema sowohl auf Länder- als auch auf kommunaler Ebene einen gefestigteren Stellenwert bekommt.

**Renate Augstein:** Ich erwarte mir durch das Hilfetelefon mehr Erkenntnisse über den konkreten und differenzierten Hilfebedarf von gewaltbetroffenen Frauen, dass wir weniger im Nebel rumstochern, was deren konkrete Bedürfnisse betrifft.

Von vielen Frauen kennen wir ihre konkreten Unterstützungsbedürfnisse nicht, da wir sie derzeit nicht über das Hilfesystem erreichen.

Das heißt, es wird dadurch Erkenntnisse für zukünftige Gesetzgebung geben. So können wir zu verschiedenen Fragen Wissen sammeln: Funktioniert das Gewaltschutzgesetz zum Beispiel – oder funktioniert es nicht? Wenn es Probleme mit dem rechtlichen Rahmen gibt, warum funktioniert es nicht? Wo kann nachgebessert werden? Bis hin zu der Frage: Welche genaue Art von Hilfe brauchen diese Frauen im Unterstützungssystem? Brauchen sie viele Frauenhäuser, brauchen sie spezielle Beratungen, brauchen sie Begleitung zu Behördengängen? Brauchen sie mehr Rechtsberatung? Darauf erwarten wir deutliche Antworten.

**Dr. Birgit Schweikert:** Ich wünsche mir, dass das bundesweite Hilfetelefon für betroffene Frauen und Kinder Hoffnung bedeutet und Auswege und neue Wege sichtbar machen wird.