



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# Evaluation des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“



# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| Abbildungsverzeichnis .....  | 6         |
| Tabellenverzeichnis .....  | 8         |
| Verzeichnis der fallspezifischen Vertiefungen .....  | 9         |
| Verzeichnis der Textboxen .....  | 10        |
| <b>1</b> Einleitung .....  | <b>11</b> |
| <b>2</b> Hintergrund, Auftrag und Vorgehen der Evaluation .....  | <b>12</b> |
| 2.1 Untersuchungsgegenstand und gesetzlicher Hintergrund .....   | 12        |
| 2.2 Auftrag und Erkenntnisziele .....  | 14        |
| 2.3 Methodisches Vorgehen und Herausforderungen bei der Befragung<br>von Nutzerinnen und Nutzern .....             | 15        |
| 2.4 Datengrundlage des Endberichtes .....  | 18        |
| <b>3</b> Implementierung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ .....   | <b>20</b> |
| 3.1 Das Angebot im Überblick .....   | 20        |
| 3.2 Organisation des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ .....   | 22        |
| 3.2.1 Aufbau und Struktur .....  | 22        |
| 3.2.2 Weiterentwicklungen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Angebot .....                                    | 24        |
| 3.2.3 Fachpolitische Einbindung und Vernetzung .....   | 29        |
| 3.3 Besonderheiten und spezifische Herausforderungen in der Beratungstätigkeit<br>aus Sicht der Beraterinnen ..... | 30        |
| 3.4 Öffentlichkeitsarbeit für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ .....   | 33        |
| 3.4.1 Die Kampagnen .....  | 33        |
| 3.4.2 Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit .....  | 34        |
| <b>4</b> Bekanntheit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ .....   | <b>37</b> |
| 4.1 Bekanntheit in der Bevölkerung (Fokus: weibliche Bevölkerung) .....  | 37        |
| 4.1.1 Bekanntheit von Hilfsangeboten für von Gewalt betroffene Frauen<br>(„ungestützte Abfrage“) .....             | 38        |
| 4.1.2 Suchstrategien bei Hilfe- und Unterstützungsbedarf (Fokus: Internet) .....                                   | 41        |
| 4.1.3 Bekanntheit und Informiertheit über das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“<br>(„gestützte Abfrage“) .....    | 41        |
| 4.1.4 Quellen der Bekanntheit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ .....  | 43        |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.2   | Bekanntheit bei spezifischen Zielgruppen .....                               | 44 |
| 4.2.1 | Erkenntnisse aus der Bevölkerungsbefragung zu spezifischen Zielgruppen ..... | 45 |
| 4.2.2 | Erkenntnisse aus explorativen Erhebungen zu weiteren Zielgruppen .....       | 45 |
| 4.3   | Auffindbarkeit und Nutzung der Webseite .....                                | 48 |
| 4.3.1 | Zugangswege zur Webseite .....   | 48 |
| 4.3.2 | Nutzung der Webseite und ihrer Bereiche .....                                | 49 |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>5</b> | <b>Inanspruchnahme des Beratungsangebots des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ .....</b> | <b>50</b> |
| 5.1      | Hinweise zur Datenbasis, zu den Herausforderungen und Leitlinien für die Auswertung ....   | 50        |
| 5.1.1    | Herausforderungen und Leitlinien bei der Auswertung der Vorgangsdaten .....                | 51        |
| 5.1.2    | Aufbau und Umfang der Vorgangsdatendokumentation .....                                     | 51        |
| 5.2      | Kontaktaufnahmen insgesamt im Untersuchungszeitraum .....                                  | 53        |
| 5.2.1    | Kontaktaufnahmen im zeitlichen Verlauf .....   | 53        |
| 5.2.2    | Kontaktaufnahmen nach Uhrzeit .....  | 54        |
| 5.2.3    | Kontaktaufnahmen nach Kontaktform .....  | 55        |
| 5.2.4    | Kontaktaufnahmen nach Art der Anfrage .....  | 56        |
| 5.3      | Beratungskontakte insgesamt .....  | 58        |
| 5.3.1    | Beratungskontakte nach Art des Anliegens .....   | 58        |
| 5.3.2    | Erkenntnisse zur Mehrfach- und Dauernutzung .....  | 60        |
| 5.4      | Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ .....   | 63        |
| 5.4.1    | Beratungskontakte nach Zielgruppe .....  | 63        |
| 5.4.2    | Erkenntnisse zur Beratungssituation und zu Beratungsverläufen .....                        | 64        |
| 5.4.3    | Erkenntnisse zum Kontext der Gewalterfahrung .....   | 71        |
| 5.4.4    | Erkenntnisse zu von Gewalt Betroffenen .....   | 74        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>6</b> | <b>Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern .....</b> | <b>79</b> |
| 6.1      | Beratungsverläufe und Möglichkeiten der (Erst-)Beratung .....   | 81        |
| 6.2      | Wirkungen der (Erst-)Beratungen bei Nutzerinnen und Nutzern .....   | 83        |
| 6.2.1    | Von Gewalt Betroffene .....   | 83        |
| 6.2.2    | Unterstützerinnen und Unterstützer aus dem sozialen Umfeld .....  | 85        |
| 6.2.3    | Fachkräfte .....  | 87        |
| 6.3      | Zufriedenheit bei Nutzerinnen und Nutzern .....   | 89        |
| 6.4      | Weitervermittlung von Nutzerinnen und Nutzern („Lotsen“) .....  | 92        |
| 6.4.1    | Umfang und Wege der Weitervermittlung .....   | 93        |
| 6.4.2    | Ziele der Weitervermittlung (Einrichtungen vor Ort) .....   | 95        |
| 6.4.3    | Hinweise zu erfolgreichen Weitervermittlungen .....   | 95        |
| 6.4.4    | Hemmnisse der Weitervermittlung .....   | 99        |

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| <b>7</b> | <b>Akzeptanz und Wirksamkeit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ im Hilfe- und Unterstützungssystem .....</b>      | <b>106</b> |
| 7.1      | Schnittstellen zwischen dem örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem und dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ..... | 107        |
| 7.1.1    | Informationsweitergabe und wechselseitige Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit .....                                | 107        |
| 7.1.2    | Fachlicher Austausch .....   | 109        |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| 7.1.3     | Fachkräfte des örtlichen Systems als Nutzerinnen beziehungsweise Nutzer des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ .....                          | 109        |
| 7.1.4     | Weitervermittlungen durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ – und vice versa .....   | 112        |
| 7.2       | Auswirkungen auf die Arbeit von Fachkräften im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem .....  | 115        |
| 7.2.1     | Inanspruchnahme von Angeboten vor Ort .....   | 115        |
| 7.2.2     | Weiterführende Beratung vor Ort .....   | 116        |
| 7.2.3     | Möglichkeit des Verweisens an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ .....  | 118        |
| 7.3       | Erkenntnisse zur Zielgruppenerreichung .....  | 119        |
| 7.3.1     | Von Gewalt Betroffene, die noch nicht ins Hilfe- und Unterstützungssystem eingebunden sind .....  | 119        |
| 7.3.2     | Spezifische Zielgruppen .....   | 122        |
| 7.3.3     | Von Gewalt Betroffene, die bereits in das Hilfesystem eingebunden sind .....  | 125        |
| 7.4       | Erkenntnisse zu (weiteren) Auswirkungen im Hilfe- und Unterstützungssystem .....  | 128        |
| 7.4.1     | Ergänzungen und Synergien .....   | 129        |
| 7.4.2     | Konkurrenz .....  | 134        |
| 7.4.3     | Einschränkungen des Wirkpotenzials und problematische Verschiebungen .....  | 135        |
| <b>8</b>  | <b>Zusammenfassung und Fazit .....</b>  | <b>137</b> |
| 8.1       | Zentrale Erkenntnisse zur Implementierung .....   | 137        |
| 8.2       | Zentrale Erkenntnisse zur Bekanntheit .....   | 138        |
| 8.3       | Zentrale Erkenntnisse zur Inanspruchnahme .....   | 139        |
| 8.4       | Zentrale Erkenntnisse zu Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei den Nutzerinnen und Nutzern ..... | 142        |
| 8.5       | Zentrale Erkenntnisse zu Akzeptanz und Wirksamkeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Hilfe- und Unterstützungssystem .....            | 145        |
| 8.6       | Fazit und Empfehlungen der Evaluation .....   | 149        |
| <b>9</b>  | <b>Literaturverzeichnis .....</b>   | <b>151</b> |
| <b>10</b> | <b>Anhang .....</b>   | <b>153</b> |
| 10.1      | Ergänzende Tabellen zu Kapitel 2 .....  | 153        |
| 10.2      | Ergänzende Tabellen zu Kapitel 4 .....  | 155        |
| 10.3      | Ergänzende Erläuterungen, Abbildungen und Tabellen zu Kapitel 5 .....   | 158        |
| 10.4      | Ergänzende Abbildungen zu Kapitel 6 .....   | 163        |
| 10.5      | Ergänzende Tabellen und Erläuterungen zu Kapitel 7 .....  | 168        |

# Abbildungsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| <b>Abbildung 1:</b> Bewertung der fachlichen Unterstützungsangebote beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch die Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....                         | 26 |
| <b>Abbildung 2:</b> Bewertung der technischen Unterstützungsangebote beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch die Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....                        | 28 |
| <b>Abbildung 3:</b> Herausforderungen in der Beratungstätigkeit aus Sicht der online befragten Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 31 |
| <b>Abbildung 4:</b> Spontannennungen weiblicher Befragter zu Anlaufstellen für von Gewalt betroffene Frauen (Bevölkerungsbefragung 2018) .....  | 40 |
| <b>Abbildung 5:</b> Bekanntheit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ bei Frauen und Grad ihrer Informiertheit (Bevölkerungsbefragung 2018) .....   | 43 |
| <b>Abbildung 6:</b> Schematischer Aufbau der Vorgangsdokumentation im BAFzA .....   | 52 |
| <b>Abbildung 7:</b> Entwicklung der Kontaktaufnahmen im Zeitverlauf (Vorgangsdokumentation, 2013–2018) .....  | 54 |
| <b>Abbildung 8:</b> Kontaktaufnahmen nach Uhrzeit (Vorgangsdokumentation, 2013–2018) .....  | 54 |
| <b>Abbildung 9:</b> Kontaktaufnahmen nach Kontaktform (Vorgangsdokumentation, 2018) .....   | 55 |
| <b>Abbildung 10:</b> Kontaktaufnahmen nach Art der Anfrage (Vorgangsdokumentation, 2016–2018) .....   | 56 |
| <b>Abbildung 11:</b> Kontaktaufnahmen nach Anliegen/Grund der Anfrage (Vorgangsdokumentation, 2017–2018) .....  | 58 |
| <b>Abbildung 12:</b> Entwicklung der Kontaktaufnahmen und Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ im Zeitverlauf (Vorgangsdokumentation, 2013–2018) ..... | 59 |
| <b>Abbildung 13:</b> Gründe für die Mehrfach- und Dauernutzung aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 61 |
| <b>Abbildung 14:</b> Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G nach Zielgruppe (Vorgangsdokumentation, 2016–2018) .....   | 64 |
| <b>Abbildung 15:</b> Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G nach Uhrzeit für alle drei Zielgruppen des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) .....                             | 65 |
| <b>Abbildung 16:</b> Erfahrungen der Beraterinnen mit gedolmetschten Beratungen (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 66 |
| <b>Abbildung 17:</b> Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G nach Beratungsschwerpunkten (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) .....   | 69 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Abbildung 18:</b> Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G nach zusätzlichen Beratungsthemen (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) .....  | 70  |
| <b>Abbildung 19:</b> Vorfallzeit der Gewalt bezogen auf Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2017–2018) .....   | 73  |
| <b>Abbildung 20:</b> Zeitraum der Gewalterfahrung bezogen auf Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) .....   | 74  |
| <b>Abbildung 21:</b> Geschlecht der betroffenen Personen bezogen auf Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) .....   | 75  |
| <b>Abbildung 22:</b> Behinderungen der von Gewalt Betroffenen bezogen auf Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) .....  | 76  |
| <b>Abbildung 23:</b> Möglichkeiten in der Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....   | 81  |
| <b>Abbildung 24:</b> Anteil der Weitervermittlungen ins örtliche Hilfesystem an allen Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) .....  | 94  |
| <b>Abbildung 25:</b> Gründe, aus denen sich Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen für eine Frau an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewandt haben (Fachkräftebefragung 2018/19) .....  | 110 |
| <b>Abbildung 26:</b> Gründe, aus denen Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen eine von Gewalt betroffene Frau an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verwiesen haben (Fachkräftebefragung 2018/19) .....                                     | 114 |
| <b>Abbildung 27:</b> Bestehende Einbindung der von Gewalt betroffenen Person ins Hilfesystem (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) .....  | 120 |
| <b>Abbildung 28:</b> Einschätzung der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen zur Ergänzung des Hilfesystems durch die Angebotsausgestaltung des HT-G (Fachkräftebefragung 2018/19) .....  | 130 |
| <b>Abbildung 29:</b> Einschätzung der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen bezüglich des Beitrags des HT-G zu gesteigerter Aufmerksamkeit/Sensibilität für die Problemlagen von Gewalt betroffener Frauen (Fachkräftebefragung 2018/19) ..... | 133 |
| <b>Abbildung 30:</b> Übersicht über Veränderungen der Variablen in der Vorgangsdokumentation im Zeitverlauf .....  | 161 |
| <b>Abbildung 31:</b> Wirkungen der Beratungen bei von Gewalt Betroffenen aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....   | 163 |
| <b>Abbildung 32:</b> Wirkungen der Beratungen bei Unterstützerinnen und Unterstützern aus dem sozialen Umfeld aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 164 |
| <b>Abbildung 33:</b> Wirkungen der Beratungen bei Fachkräften aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 164 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Abbildung 34:</b> Wege, über die Beraterinnen Rückmeldungen zu Vermittlungsverläufen erhalten haben (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 165 |
| <b>Abbildung 35:</b> Vermittlungsverläufe bei den Beraterinnen bekannt gewordenen Fällen (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 165 |
| <b>Abbildung 36:</b> Gründe, weswegen von Gewalt Betroffene nicht weitervermittelt werden möchten (aus Sicht der Beraterinnen) (Beraterinnenbefragung 2018) .....                        | 166 |
| <b>Abbildung 37:</b> Verhalten der Beraterinnen, wenn sie im elektronischen Telefonbuch (ETB) keine passende Einrichtung zur Weitervermittlung finden (Beraterinnenbefragung 2018) ..... | 166 |
| <b>Abbildung 38:</b> Verhalten der Beraterinnen, wenn die Einrichtung im ETB keine Kapazitäten hat (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 167 |
| <b>Abbildung 39:</b> Zielgruppenspezifische Engpässe bei der Vermittlung in das Hilfesystem vor Ort aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018) .....                        | 167 |
| <b>Abbildung 40:</b> Einschätzung der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen zur Zielgruppenerreichung (Fachkräftebefragung 2018/19) .....                    | 168 |
| <b>Abbildung 41:</b> Einschätzung der kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten zur Zielgruppenerreichung (Fachkräftebefragung 2018/19) .....                                   | 169 |

## Tabellenverzeichnis

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabelle 1:</b> Übersicht über die Datengrundlage der Evaluation .....  | 18  |
| <b>Tabelle 2:</b> Quellen, über die Frauen vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfahren haben (Bevölkerungsbefragung 2018) .....                                       | 44  |
| <b>Tabelle 3:</b> Wohnort der von Gewalt Betroffenen (Bundesländer) bezogen auf die Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018) ..... | 78  |
| <b>Tabelle 4:</b> Expertinnen-Interviews zur Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ .....   | 153 |
| <b>Tabelle 5:</b> Expertinnen-/Experten-Interviews zur Akzeptanz und Wirksamkeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Hilfe- und Unterstützungssystem .....          | 154 |
| <b>Tabelle 6:</b> Gesamtdaten Bevölkerungsbefragung 2018 .....  | 155 |
| <b>Tabelle 7:</b> Gruppenunterschiede weibliche und männliche Befragte (Bevölkerungsbefragung 2018) ...   | 156 |
| <b>Tabelle 8:</b> Regressionsanalysen Aspekte Bekanntheit (Hilfesystem insgesamt, Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ spezifisch) (Bevölkerungsbefragung 2018) .....       | 157 |
| <b>Tabelle 9:</b> Primäre Gewaltformen bezogen auf Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2017–2018) .....                           | 162 |
| <b>Tabelle 10:</b> Befragungsbeteiligung der Fachkräfte nach Einrichtung (Fachkräftebefragung 2018/19) ...  | 168 |

## Verzeichnis der fallspezifischen Vertiefungen

|   |     |
|---|-----|
| <b>Vertiefung 1:</b> Vielfältige Möglichkeiten der Beratung für eine von sexualisierter Gewalt betroffene Frau .....  | 82  |
| <b>Vertiefung 2:</b> Umsetzung konkreter Schritte zur Beendigung der Gewaltsituation nach Erstberatung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ .....        | 84  |
| <b>Vertiefung 3:</b> Professionelle Hilfe für Unterstützerinnen als Ko-Betroffene .....   | 86  |
| <b>Vertiefung 4:</b> Entscheidungshilfe für eine Unterstützerin und Aktivierung des sozialen Umfelds .....  | 88  |
| <b>Vertiefung 5:</b> Unzufriedenheit einer „Dauernutzerin“ als Ausdruck der Grenzen der Möglichkeiten des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ .....          | 92  |
| <b>Vertiefung 6:</b> Erfolgreiche Weitervermittlung nach wiederholter Beratung .....  | 96  |
| <b>Vertiefung 7:</b> Erfolgreiche Schritte zur Beendigung der Gewaltsituation nach wiederholter Beratung .....  | 98  |
| <b>Vertiefung 8:</b> Unmittelbare Entlastung und Stabilisierung ohne Weitervermittlung, da bereits gute Kenntnis des Hilfe- und Unterstützungssystems ..... | 100 |
| <b>Vertiefung 9:</b> Weitervermittlungspraxis als Heraus- beziehungsweise Überforderung .....   | 102 |
| <b>Vertiefung 10:</b> Hoffnung auf Aufnahme in ein Frauenhaus durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ .....  | 104 |
| <b>Vertiefung 11:</b> Erneuter unmittelbarer Unterstützungsbedarf nach Konfrontation mit Gewalterfahrung in der Vergangenheit .....                         | 126 |
| <b>Vertiefung 12:</b> Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ als „Notanker“ in wiederkehrenden Krisensituationen .....                                      | 128 |
| <b>Vertiefung 13:</b> Erfolgreiche Vermittlung einer von Gewalt betroffenen Frau durch Stärkung und Beratung einer Unterstützerin .....                     | 130 |

## Verzeichnis der Textboxen

|  |     |
|--|-----|
| <b>Textbox 1:</b> Begriffsbestimmung „Gewalt gegen Frauen“ .....   | 13  |
| <b>Textbox 2:</b> Methodische Herausforderungen und Erfahrungen: Zugang zu Nutzerinnen und Nutzern des anonymen Angebots, Befragung der Zielgruppe von Gewalt betroffener Frauen ..... | 16  |
| <b>Textbox 3:</b> Auswertung von anonymisierten Vorgangsdaten (Modul 3) – Dokumentation des Datenmanagements und des Vorgehens bei der Analyse .....                                   | 158 |
| <b>Textbox 4:</b> Anforderungen eines Monitorings – Empfehlung der Evaluation .....  | 160 |
| <b>Textbox 5:</b> Einschätzungen der Beraterinnen zum Themenspektrum des Beratungsangebots (Beraterinnenbefragung 2018) .....  | 170 |

# 1

## Einleitung

Auf Grundlage des Gesetzes zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (Hilfetelefontgesetz vom 7. März 2012) wurde ein bundesweites Angebot der Erstberatung und Weitervermittlung für von Gewalt betroffene Frauen, Unterstützerinnen und Unterstützer sowie Personen, die durch ihren Beruf oder durch ehrenamtliche Tätigkeit mit von Gewalt betroffenen Frauen in Kontakt sind, geschaffen. Das Angebot wurde am 6. März 2013 beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA) in Betrieb genommen.

Fünf Jahre nach Freischaltung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (Hilfetelefon, HT-G) wurde, gemäß § 7 Absatz 2 des Hilfetelefontgesetzes, erstmals seine **Akzeptanz und Wirksamkeit** untersucht.

Im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) führte die InterVal GmbH mit fachlicher Beratung durch Prof. Dr. Regina-Maria Dackweiler und Prof. Dr. Reinhild Schäfer von Mai 2018 bis September 2019 die Evaluation des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch.

Der vorliegende Endbericht der Evaluation stellt die Ergebnisse der empirischen Erhebungen und Analysen dar. Der Bericht ist thematisch aufge-

baut und geht nach einführenden Informationen zu Auftrag und methodischem Vorgehen der Evaluation (Kapitel 2) detailliert auf Ergebnisse zu den zu untersuchenden Themen **Implementierung, Bekanntheit, Inanspruchnahme und Wirkungen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“** ein (Kapitel 3 bis 7). Ergebnisse aus den einzelnen empirischen Erhebungen und Analysen fließen dabei in mehrere Kapitel ein. Abschließend werden zentrale Erkenntnisse zusammengefasst und ein Fazit gezogen (Kapitel 8). Der Anhang enthält zusätzliche statistische Detailinformationen.

Das Evaluationsteam dankt allen, die durch ihre Auskunftsbereitschaft in Interviews und schriftlichen Erhebungen und/oder durch ihre Unterstützung beim Zugang zu Befragten zum Gelingen der Evaluation beigetragen haben: Leitung und Fachkräften des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, Mitgliedern des Beirats des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, Fachkräften des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems und – nicht zuletzt! – Nutzerinnen und Nutzern des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

# 2

## Hintergrund, Auftrag und Vorgehen der Evaluation

Wie eingangs erwähnt, ist die Evaluation des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gesetzlich verankert. Im folgenden Kapitel werden kurze zentrale Erkenntnisse zur Ausgangslage und zum gesetzlichen Hintergrund des Angebots dargestellt und dann der Auftrag, das methodische Vorgehen und die Datenbasis der Evaluation berichtet.

### 2.1 Untersuchungsgegenstand und gesetzlicher Hintergrund

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde auf der Basis von Erkenntnissen aus empirischen Studien eingerichtet, welche zeigen, dass **nur ein kleiner Teil der von Gewalt betroffenen Frauen von den bestehenden Hilfestrukturen erreicht** wird. Den Ergebnissen der 2004 vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend herausgegebenen repräsentativen Studie „Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland“ zufolge haben 20 Prozent aller Frauen, die sexuelle Gewalt erlebten, 19 Pro-

zent aller Frauen, die körperliche Gewalt mit Verletzungsfolgen erlebten, und 26 Prozent aller Frauen, die körperliche oder sexuelle Gewalt in Partnerschaften erlebten, Hilfe in Anspruch genommen (Schröttle/Müller 2004: 160; nachfolgend Prävalenzstudie genannt). Auch eine im Rahmen der 2012 vorgelegten Bestandsaufnahme zur Situation des Unterstützungssystems durchgeführte repräsentative Befragung von Frauen kommt zu dem Befund, dass auf eine Frau, die Gewalt erfahren und Beratung gesucht hat, zwei Frauen mit Gewalterfahrung kommen, die keinen Kontakt zu Beratung hatten (Helfferich et al. 2012: 206). **Gründe für die Nichtinanspruchnahme** werden unter anderem darin gesehen, dass Betroffene oftmals wenige Informationen über Unterstützungsmöglichkeiten haben. Eine Sekundärauswertung von Daten aus der Prävalenzstudie veranschaulicht, dass dies insbesondere auf Frauen zutrifft, die häufig oder besonders schwer von Gewalt betroffen waren, sowie auf Frauen, die stärkere Ausprägungen von psychischer Gewalt durch den aktuellen Partner erlitten hatten, zudem auf Frauen mit körperlichen Behinderungen sowie auf Migrantinnen (Schröttle 2009: 45; Schröttle/Müller 2004: 168 ff.; vergleiche auch Schröttle et al. 2012).

### Textbox 1: Begriffsbestimmung „Gewalt gegen Frauen“



Unter dem Begriff „Gewalt gegen Frauen“ werden Handlungen, einschließlich der Androhung von Handlungen, die zu **körperlichen, sexuellen, psychischen oder ökonomischen** Schäden oder Leiden bei Frauen führen oder führen können, verstanden.

Die unterschiedlichen Formen von Gewalt (körperliche, sexuelle, psychische oder ökonomische Gewalt) betreffen sowohl **Gewalt in Paarbeziehungen** unter Erwachsenen (oftmals synonym: „häusliche Gewalt“) als auch **außerhalb von Paarbeziehungen**.

Die Befunde der Studien machen deutlich, dass es neben anderen Maßnahmen insbesondere eines **niederschweligen Unterstützungs- und Beratungsangebots** wie auch gezielter **Öffentlichkeitsarbeit** bedarf, um von Gewalt betroffene Frauen in den unterschiedlichsten Lebenssituationen früher und besser zu erreichen. Als besonders hilfreich erachten die Autorinnen mehr Informationen über den Zugang zu Hilfe, mehr Beratungsstellen und vor allem auch Notrufhotlines (vergleiche. zusammenfassend Hohendorf 2014: 82 ff.).

Um einige der Barrieren abzubauen, die von Gewalt betroffene Frauen daran hindern, externe Hilfe in Anspruch zu nehmen, wurde das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ als ein niedrigschwelliges Angebot geschaffen. Das Hilfefongesetz, das zum 8. März 2012 in Kraft getreten ist, definiert zwei unterschiedliche Aufgaben des Hilfefons „Gewalt gegen Frauen“:

- Erstens geht es darum, „kostenlos Erstberatung und Informationen zu Hilfemöglichkeiten bei allen Formen von Gewalt gegen Frauen“ anzubieten.
- Zweitens soll das Telefon eine Lotsenfunktion erfüllen und Rat suchende Frauen an andere Dienste in ihrer Region heranzuführen – dies kann je nach Bedarf von spezialisierten Beratungsstellen bis hin zur Polizei reichen.

Das Gesetz differenziert **drei Zielgruppen** des Hilfefons „Gewalt gegen Frauen“: von Gewalt betroffene Frauen, Personen des sozialen Umfelds sowie Fachkräfte, „die bei ihrer beruflichen oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit der Beratung und Unterstützung oder Intervention bei Gewalt gegen Frauen konfrontiert sind“. Aus der Gesetzesbegründung ist dabei abzuleiten, dass es als spezielle Aufgabe gilt, jene von Gewalt betroffenen Frauen zu erreichen, „die bislang nicht bei den Einrichtungen ankommen“. Knapp ein Jahr später, am 6. März 2013, nahm das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ unter der Rufnummer 08000 116016 den Betrieb auf.

Neben dieser Aufgabendefinition erhält das Gesetz **ergänzende Bestimmungen**, die sich teils als Qualitätsmerkmale verstehen lassen, teils als notwendige Anforderung, um die Zielgruppen zu erreichen (Vorgaben zur personellen Besetzung mit weiblichen qualifizierten Fachkräften, zum Datenschutz, zur Barrierefreiheit und Mehrsprachigkeit, zur Erreichbarkeit über 24 Stunden pro Tag oder die Ergänzung des Angebots über elektronische Kommunikation). § 6 formuliert dabei explizit die Aufgabe, das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ nicht nur einmalig durch Öffentlichkeitsarbeit bundesweit bekannt zu machen, sondern auch kontinuierlich bekannt zu halten.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfüllt die Voraussetzungen für „Telefonberatung“ zu allen Formen von Gewalt gegen Frauen, die im **„Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt“** (Istanbul Konvention) verpflichtend vorgesehen ist (Artikel 24).<sup>1</sup> Die Umsetzung der Konvention in Deutschland wurde 2017 gesetzlich beschlossen.

## 2.2 Auftrag und Erkenntnisziele

Ausgangspunkt für das Aufgabenverständnis der Evaluation war die Leistungsbeschreibung, welche die Aufgaben zunächst **inhaltlich als Beantwortung einer Reihe von Fragen** definierte. Hierzu zählten vor dem Hintergrund der gesetzlichen Vorgaben:

1. **Fragen zur Umsetzung**, dies umfasste
  - die Umsetzung des Hilfetelefontgesetzes aus operativer Sicht,
  - die Umsetzung aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer (unter anderem Zufriedenheit mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“) und
  - Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit.
2. **Fragen zu den Wirkungen**, dies betraf
  - das Ziel, die Frauen frühzeitig in das Hilfesystem vor Ort zu lotsen,
  - unmittelbare (und punktuell gegebenenfalls längerfristig zu beobachtende) Wirkungen auf die Situation der Nutzerinnen und Nutzer und
  - Auswirkungen auf das Hilfe- und Unterstützungssystem vor Ort (durch Weitervermittlung oder durch Ergänzung).

3. Fragen zu der zentralen **Rahmenbedingung**, inwieweit das Angebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ **bekannt** ist.
4. Quer zu diesen drei Ebenen (Umsetzung, Wirkungen, Bekanntheit) war zu berücksichtigen, welche Antworten speziell für die Frauen gelten, die bislang vom Hilfesystem „Gewalt gegen Frauen“ nicht oder nur schwer erreicht wurden.

Über die inhaltlichen Anforderungen hinaus machte die Leistungsbeschreibung **Vorgaben zum Vorgehen**, zum Beispiel zur Einbeziehung des Beirats, zur Ergänzung einer Auswertung der Vorgangsdaten durch qualitative und/oder quantitative Erhebungen bei den Zielgruppen (von Gewalt betroffene Frauen, ihrem sozialen Umfeld sowie Fachpersonen), zur Möglichkeit für darauf aufbauende Erhebungen und eine enge Abstimmung mit der Auftraggeberin (und den im BAFzA Beteiligten) sowie zur Zeitplanung. Diese wurden im Evaluationsdesign berücksichtigt (vergleiche Abschnitt 2.3).

Schließlich war das Aufgabenverständnis der Evaluation insbesondere durch die Leitlinie geprägt, dass die Evaluation den **Anonymitätswünschen und Anonymitätsbedarfen** der Zielgruppen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ gerecht werden musste. Auch der Untersuchungsgegenstand erforderte es, sensibel mit den **Problemlagen** umzugehen, um durch die Ansprache oder Inhalte der Erhebung die von Gewalt betroffenen Frauen nicht zusätzlich zu belasten – oder das Vertrauensverhältnis zwischen den Frauen und den Beratungsfachkräften des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ zu beeinträchtigen (für eine ausführlichere Darstellung der methodischen Herausforderungen siehe Abschnitt 2.3).

.....  
1 „Die Vertragsparteien treffen die erforderlichen gesetzgeberischen oder sonstigen Maßnahmen, um eine kostenlose, landesweite und täglich rund um die Uhr erreichbare Telefonberatung einzurichten, um Anruferinnen und Anrufer vertraulich oder unter Berücksichtigung ihrer Anonymität im Zusammenhang mit allen in den Geltungsbereich dieses Übereinkommens fallenden Formen von Gewalt zu beraten.“ (Gesetz zu dem Übereinkommen des Europarats vom 11. Mai 2011 zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt vom 17. Juli 2017, Bundesgesetzblatt Jahrgang 2017 Teil II Nr. 19, ausgegeben zu Bonn am 26. Juli 2017: 1038)

## 2.3 Methodisches Vorgehen und Herausforderungen bei der Befragung von Nutzerinnen und Nutzern

Die Evaluation wurde in **neun Forschungsmodulen** umgesetzt, wobei verschiedene Untersuchungsfragen in der Regel durch mehrere Forschungsmodule sowie mittels quantitativer und qualitativer Methoden beantwortet werden sollten:

1. **Abstimmungsprozesse:** Die Kommunikation mit Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, BAFzA und Beirat sicherte eine Ausrichtung auf die prioritären Ziele der Auftraggeberin, möglichst reibungslose Abläufe und Akzeptanz der Beteiligten sowie die Qualitätssicherung durch Einbeziehung der im Beirat vorhandenen Expertise (Modul 1).
2. Erhebungen bei den **Fachkräften des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“:** Explorative und leitfadengestützte Interviews lieferten zentrale Erkenntnisse zu den Rahmenbedingungen (Organisation und Unterstützungsstrukturen) und den Abläufen beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“. In einer Online-Befragung der Beraterinnen wurden zudem erfahrungsgestützte Einschätzungen zu Abläufen, Ergebnissen sowie zu den Wirkungen der Beratung erhoben. Diese Erkenntnisse wurden in einer strukturierten Gruppendiskussion mit sechs Beraterinnen und einer Fachbereichsleiterin vertieft (Modul 2).
3. Auswertung **anonymisierter Vorgangsdaten:** Im Rahmen der Evaluation wurden die im BAFzA erfassten Vorgangsdaten erstmals in einem Datensatz aggregiert betrachtet und ausgewertet. Auf Basis der Analyse wurden neue quantitative Ergebnisse zur Inanspruchnahme und Zielgruppenerreichung des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gewonnen und transparent aufbereitet (Modul 3).
4. Untersuchung zur **Bekanntheit des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“:** Diese erfolgte durch eine repräsentative Bevölkerungsbefragung von 1.250 Personen (im Rahmen einer telefonischen Mehrthemenbefragung) und wurde durch qualitative Erhebungen zu jenen Zielgruppen, die in Haushaltsbefragungen nicht erreicht werden, ergänzt. Zur Untersuchung der Bekanntheit zählt auch eine Analyse des Online-Zugangs zum Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ (Auffindbarkeit und Nutzung der Webseite) (Modul 4).
5. Eine siebenschprachige **Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“: Diese hatte Abläufe des Zugangs, Erfahrungen mit dem Beratungsangebot und Folgen der Beratung oder Lotsenfunktion zum Thema (Modul 5).
6. **Vertiefungsinterviews mit Nutzerinnen und Nutzern:** Diese telefonischen Interviews mit von Gewalt betroffenen Frauen und Personen aus dem sozialen Umfeld zielten auf die qualitative Vertiefung von Ergebnissen der Online-Befragung (Modul 6). Die Online-Befragung diente zugleich dazu, den Zugang zu mitwirkungsbereiten Personen zu erhalten (siehe Ausführungen zu den methodischen Herausforderungen weiter unten).
7. **Befragungen von Fachkräften des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems:** Es wurden unterschiedliche Professionen befragt, angefangen von auf gleiche Zielgruppen spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen bis hin zu Einrichtungen mit Schnittstellen im weiteren Sinne (zum Beispiel Opferhilfe) und Multiplikatorinnen (zum Beispiel die kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten). Die Befragungen in diesem Modul (standardisiert und qualitativ) lieferten Daten zu den Wirkungen des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ im Hilfe- und Unterstützungssystem (Modul 7).

## 2 Hintergrund, Auftrag und Vorgehen der Evaluation

8. **Integrierte Datenanalyse:** Die empirischen Ergebnisse aus den einzelnen Forschungsmodulen wurden qualitätssichernd und erkenntnisvertiefend zusammengeführt, um aus der Gesamtschau qualitativer und quantitativer Daten zu in sich konsistenten Erkenntnissen zu gelangen (Modul 8).
9. **Ergebnissicherung:** Diese umfasste die Berichtslegung (Zwischenbericht zum 28. Februar 2019, Endbericht zum 30. September 2019) und Präsentationen (Modul 9).

Textbox 2: Methodische Herausforderungen und Erfahrungen: Zugang zu Nutzerinnen und Nutzern des anonymen Angebots, Befragung der Zielgruppe von Gewalt betroffener Frauen



In § 7 des Hilfetelefongesetzes ist festgelegt, dass im Rahmen der Evaluation des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ auch die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer zu untersuchen ist. Diese Anforderung hat die Evaluation vor die besondere methodische Herausforderung gestellt, einen Zugang zu Nutzerinnen und Nutzern des Hilfetelefons herzustellen und diese zu befragen. Dies stellte in zweierlei Hinsicht eine Herausforderung dar:

Erstens ist das Angebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ **vollständig anonym**. Es werden keinerlei Kontaktdaten von Nutzerinnen und Nutzern erfasst, die die Evaluation nutzen könnte, um selbst auf Nutzerinnen und Nutzer zuzugehen. Eine Erfassung von Kontaktdaten war ebenso ausgeschlossen wie eine Befragung durch die Evaluation direkt in oder im Anschluss an Beratungen.

Vor diesem Hintergrund war es wichtig, ein Zugangsverfahren zu entwickeln, bei dem **die Anonymität absolut gewährleistet** bleibt, die Beratungssituation nicht durch die Intervention Dritter gestört wird und das Vertrauensverhältnis zwischen Beraterin und Nutzerin beziehungsweise Nutzer keinesfalls durch die Weitergabe persönlicher Informationen untergraben wird.

Zweitens ist **geschlechtsbezogene Gewalt ein Tabuthema**. Es wird zwar in der Öffentlichkeit zu bestimmten Anlässen (Internationaler Tag zur Beseitigung von Gewalt gegen Frauen am 25. November, „#MeToo-Debatte“ und Ähnliche) darüber gesprochen, für betroffene Frauen ist es aber aus

verschiedenen Gründen schwierig, über die erlittene Gewalt zu sprechen und sich Hilfe zu suchen. Weibliche Opfer von physischer, sexualisierter und psychischer Gewalt schämen sich wie bei keiner anderen Straftat für das, was ihnen innerhalb und außerhalb von Beziehungen durch den Täter oder die Täterin angetan wird, und es fällt ihnen aufgrund dessen häufig schwer, über die erlittene Gewalt zu sprechen (vergleiche Brzank 2012; Hohendorf 2014; Ueckerth 2014; Krause 2016). Emotionale Bindungen zum Täter beziehungsweise zur Täterin (insbesondere im Fall von häuslicher Gewalt) und die Sorge, dass ihnen kein Glaube geschenkt wird oder man sie für die Taten mitverantwortlich machen könnte, kommen erschwerend hinzu. Folglich musste bei der Wahl des Zugangswegs und bei der Umsetzung der Befragung berücksichtigt werden, dass ein hohes Maß an Vertrauen der Nutzerinnen und Nutzer in die Evaluation notwendig ist, um über ihre Erfahrungen mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sprechen zu können.

Vor diesem Hintergrund wurde ein **mehrstufiges Zugangsverfahren** gewählt:

1. Die Nutzerinnen beziehungsweise Nutzer wurden von den Beraterinnen am Ende einer Beratung gebeten, sich über die Webseite des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ an einer anonymen Online-Befragung zu beteiligen. Die fachliche Entscheidung darüber, ob in einem bestimmten Beratungssetting der Hinweis auf die Befragung gegeben werden kann, lag dabei allein bei der jeweiligen Beraterin.

2. Der Zugang zur Online-Befragung erfolgte über einen Link auf der Startseite der Webseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de). Die Verlinkung wurde auch auf den fremdsprachigen Webseitenversionen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ umgesetzt.
3. Am Ende der Online-Befragung wurde die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer über eine separate Abfrage nach ihrer beziehungsweise seiner Bereitschaft für ein vertiefendes qualitatives Telefoninterview gefragt.

Es kann bilanziert werden, dass mit diesem mehrstufigen Verfahren **auskunftsbereite Nutzerinnen und Nutzer für schriftliche wie telefonische Befragungen durch die Evaluation gewonnen** werden konnten. Dabei wurde sichergestellt, dass die **Anonymität** der Frauen und Männer, die das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ genutzt hatten, gegenüber der Evaluation **vollständig gewahrt blieb**.

In Kauf genommen werden musste bei dem gewählten Verfahren, dass sich nur ein kleiner Teil der Nutzerinnen und Nutzer beziehungsweise ein Teil jener, die von Beraterinnen auf die Studie hingewiesen wurden, eigenaktiv an der Befragung beteiligte (vergleiche zu den Zahlen zum Rücklauf Tabelle 1). Wie oft der Hinweis auf

die Beratungen gegeben wurde (das heißt wie groß die Bruttostichprobe für die Befragung der Nutzerinnen und Nutzer war), ist unbekannt, da es vonseiten des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ nicht möglich war, Daten dazu zu erfassen. Die über die Online-Befragung erhobenen Daten wurden einer umfangreichen Plausibilitätsprüfung unterzogen.<sup>2</sup>

Die aus der Online-Befragung gewonnene Stichprobe deckte ein breites Nutzungsspektrum ab (vergleiche Kapitel 6). Dies gilt auch für die insgesamt 15 qualitativen Vertiefungsinterviews. Varianz besteht: hinsichtlich der Zielgruppe (selbst Betroffene und unterstützende Personen), der Kontaktform (telefonisch und per Chat Beratene), der Kontaktart (Erstnutzerinnen und Mehrfachnutzerinnen) und der spezifischen Gewalterfahrung (Varianz bei der Form der Gewalt, dem Zeitpunkt der Gewalt und dem Zeitraum der Gewalterfahrung). Die Vertiefungsinterviews offenbarten zudem eine große Bandbreite heterogener Ausgangslagen (Kontext der Gewalterfahrung) sowie individueller Beratungsbedarfe und Erwartungen (Information, Entlastung/Stabilisierung, Weitervermittlung) und halfen, individuelle Wirkungen und Zufriedenheit zu interpretieren (vergleiche Textboxen zu fallspezifischen Vertiefungen).

2 Geprüft wurde, ob es 1) Nutzerinnen beziehungsweise Nutzer gab, die systematisch alle in der Befragung zur Auswahl stehenden Möglichkeiten der Beratung mit „nein“ beantwortet hatten, da dies ein Indiz für eine „undifferenzierte Unzufriedenheit“ (zum Beispiel von sogenannten „Dauernutzerinnen“) wäre, deren Bewertung auf das Angebot als Ganzes, nicht jedoch auf eine bestimmte (Erst-)Beratung zielt. Dies waren nur zwei von insgesamt 133 Fällen. 2) wurde geprüft, ob es kritische Angaben gab (zum Beispiel zu Gesprächsabbrüchen), die „nur“ von gewaltbetroffenen Personen gemacht wurden, nicht aber von Unterstützenden oder Fachkräften. Dies war lediglich vereinzelt in Bezug auf Gesprächsabbrüche durch technische Probleme der Fall.

## 2.4 Datengrundlage des Endberichtes

Der vorliegende Bericht basiert auf empirischen Ergebnissen folgender Erhebungen und Datenauswertungen (vergleiche Tabelle 1):

Tabelle 1: Übersicht über die Datengrundlage der Evaluation

| Modul    | Erhebungen/Analyse Sekundärdaten/Untersuchungsschritte  | Stichprobe |         | Laufzeit/Datum    |
|----------|---|------------|---------|-------------------|
|          |   | brutto     | netto   |                   |
| <b>2</b> | <b>Erhebungen bei Fachkräften des HT-G</b>  |            |         |                   |
|          | Leitfadeninterviews mit der Leitung des HT-G und der Öffentlichkeitsarbeit                      | 2          | 2       | 07.06.18–28.06.18 |
|          | Explorative Interviews mit Beraterinnen und Fachbereichsleiterinnen                             | 4          | 4       | 15.06.18–21.06.18 |
|          | Online-Befragung der Beraterinnen <sup>3</sup>  | 76         | 45 (44) | 01.10.18–02.12.18 |
|          | Qualitative Vertiefung: Gruppendiskussion mit Beraterinnen (n=6) und einer Fachbereichsleiterin |            | 7       | 07.05.19          |
| <b>3</b> | <b>Auswertung von anonymisierten Vorgangsdaten</b>  |            |         |                   |
|          | Erste Datenübermittlung durch BAFzA   | 334.790    | 334.790 | 01.08.18          |
|          | Zweite Datenübermittlung (Aktualisierung)   | 48.666     | 48.666  | 15.05.19          |
| <b>4</b> | <b>Untersuchung der Bekanntheit</b>   |            |         |                   |
|          | Bevölkerungsbefragung („Omnibus“) <sup>4</sup>  | 1.257      | 1.257   | 27.11.18–06.12.18 |
|          | Explorative Interviews mit Expertinnen <sup>5</sup>   |            | 10      | 07.05.19–05.08.19 |
|          | Kurzbefragung Frauen in Einrichtungen <sup>6</sup>  |            | 36      | 23.05.19–21.06.19 |
|          | Auswertung von Daten zu Online-Suchstrategien   |            |         | 4. Quartal 18     |
| <b>5</b> | <b>Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern<sup>7</sup></b>                                 |            |         |                   |
|          | Befragte mit Beratungserfahrung   | 133        | 133     | 23.10.18–22.07.19 |
|          | Befragte ohne Beratungserfahrung <sup>8</sup>   | 8          | 8       | 23.10.18–22.07.19 |

- .....
- 3 Versand über die Leitung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit einem Begleitschreiben von InterVal; in einem Fall wurde die Befragung ohne Beantwortung einer Frage abgeschlossen. Dieser wurde ausgeschlossen, der Auswertung liegt folglich eine Fallzahl von n=44 zugrunde.
  - 4 Telefonische Befragung im Rahmen einer Mehrthemenbefragung („Omnibus“) durch Kantar EMNID, repräsentative Aussagen für die deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren; Repräsentativität durch Gewichtung nach Geschlecht, Alter, Schulbildung, Berufstätigkeit, Haushaltsgröße, Haushaltsnettoeinkommen, BIK-Stadtregion, Ländergebieten nach Nielsen; es wurde eine deutlich höhere Zahl an Frauen (n=1.002 von 1.257) befragt, um für die Hauptzielgruppe genauere Aussagen zu ermöglichen. Im Bericht werden ausschließlich gewichtete Daten dargestellt.
  - 5 Institutioneller Hintergrund der Befragten siehe Tabelle 4 im Anhang
  - 6 Es konnten Erhebungen an drei Standorten (in drei unterschiedlichen Bundesländern) realisiert werden. Dafür wurden Kurzfragebögen (verkürzte Version der Fragen aus der Bevölkerungsbefragung, in sechs Sprachen) eingesetzt und an zwei Standorten zusätzlich explorative Gespräche durch eine Mitarbeiterin des Evaluationsteams geführt: stationäre Einrichtung für wohnungslose Frauen (schriftlich, postalisch) n=13, Notunterkunft für wohnungslose Frauen (schriftlich und persönlich, vor Ort) n=7, Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete (schriftlich und persönlich, vor Ort) n=16.
  - 7 Auf Deutsch, Arabisch, Dari, Englisch, Französisch, Russisch, Türkisch
  - 8 Diese Fälle wurden für die Analyse von Möglichkeiten und Wirkungen der (Erst-)Beratungen sowie der Nutzer/-innen-Zufriedenheit ausgeschlossen.

Fortsetzung Tabelle 1:

| Modul    | Erhebungen/Analyse Sekundärdaten/Untersuchungsschritte                            | Stichprobe |       | Laufzeit/Datum    |
|----------|---|------------|-------|-------------------|
|          |   | brutto     | netto |                   |
| <b>6</b> | <b>Vertiefende Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern</b>                         |            |       |                   |
|          | Von Gewalt betroffene Frauen  | 14         | 10    | 05.12.18–13.08.18 |
|          | Unterstützerinnen/Unterstützer  | 7          | 5     | 05.12.18–13.08.18 |
|          | Unbekannt   | 1          | 0     | –                 |
| <b>7</b> | <b>Befragungen von Fachkräften des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems</b> |            |       |                   |
|          | Online-Befragung von Schutz- und Beratungseinrichtungen <sup>9</sup>              | 926        | 388   | 12.12.18–04.03.19 |
|          | Online-Befragung kommunale Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte <sup>10</sup>   | 1.575      | 181   | 06.12.18–04.03.19 |
|          | Qualitative Vertiefung: Interviews mit Expertinnen und Experten <sup>11</sup>     |            | 20    | 08.05.19–18.06.19 |
| <b>8</b> | <b>Integrierte Datenanalyse</b>   |            |       | 1.–3. Quartal 19  |

Quelle: Eigene Auflistung

- .....
- 9 Verteiler erstellt durch InterVal auf Basis der öffentlich zugänglichen E-Mail-Kontaktdaten auf den Webseiten von bff, FHK, KOK, Weibernetz; Versand durch InterVal an die Leitungen und Teams der Einrichtungen, mit Begleitschreiben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bundesverband der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe e.V. (bff), Frauenhauskoordinierung e.V. (FHK), Zentrale Informationsstelle autonome Frauenhäuser (ZIF) und Bundesweiter Koordinierungskreis gegen Menschenhandel e.V. (KOK) sowie mit Empfehlung von Weibernetz e.V.
- 10 Versand über die Geschäftsstelle der Bundesarbeitsgemeinschaft kommunaler Frauen- und Gleichstellungsbeauftragter mit Anschreiben von InterVal und Begleitschreiben des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- 11 Institutioneller Hintergrund der Befragten siehe Tabelle 5 im Anhang

# 3

## Implementierung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde ein neues Angebot geschaffen, bei dessen Einrichtung nicht auf vergleichbare (Vorläufer-) Angebote zurückgegriffen werden konnte. Nach einer Vorbereitungsphase ab August 2012 wurde das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ am 6. März 2013 als **dauerhaftes Hilfsangebot** in Betrieb genommen. Zum Angebot zählen die

- Erstberatung zum Thema „Gewalt gegen Frauen“;
- Informationsweitergabe zum existierenden Beratungs- und Unterstützungssystem und
- Weitervermittlung an ein konkretes Hilfsangebot in Wohnortnähe.

Für die Umsetzung dieses Angebots und zur Unterstützung der Beraterinnen in ihrer Tätigkeit wurden im BAFzA **umfangreiche Strukturen aufgebaut und kontinuierlich weiterentwickelt**. Im folgenden Kapitel werden Erkenntnisse zur Implementierung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ dargelegt, die auf mehreren Erhebungs- und Auswertungsschritten der Evaluation basieren.

Neben den öffentlich zugänglichen Dokumenten zum Hilfetelefontgesetz, den veröffentlichten Jahresberichten des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und den Darstellungen auf der Webseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) wurden der Evaluation vom BAFzA Konzeptpapiere, Informationen zum Wissensmanagement, anonymisierte Vorgangsdaten und zentrale Kennzahlen zur Öffentlichkeitsarbeit

zur Verfügung gestellt. Weitere Unterlagen beziehungsweise Konzeptpapiere zur Organisation und operativen Umsetzung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ lagen der Evaluation nicht vor. Aus diesem Grund wurden für die Darstellung des Aufbaus und der Struktur des Angebots sowie dessen kontinuierliche konzeptionelle und fachliche Weiterentwicklung und Einbettung wesentliche Informationen im Rahmen von explorativen Interviews mit Leitungsverantwortlichen und der beziehungsweise dem Zuständigen für das Wissensmanagement des Hilfetelefon erhoben. Die Auswertung der genannten Dokumente und der Interviews bildet die Grundlage für die Ausführungen in den nachfolgenden Abschnitten. Zu ausgewählten Strukturmerkmalen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ konnten zudem die Einschätzungen der online befragten Beraterinnen in die Darstellung integriert werden.

### 3.1 Das Angebot im Überblick

Das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ richtet sich gemäß Hilfetelefontgesetz an

- von Gewalt betroffene Frauen (Zielgruppe 1),
- Personen aus dem sozialen Umfeld der von Gewalt betroffenen Frauen (Zielgruppe 2) sowie

- Menschen, die in ihrer beruflichen oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit der Beratung und Unterstützung bei Gewalt gegen Frauen befasst sind (Zielgruppe 3).<sup>12</sup>

Bei der Implementierung des Hilfetelefon wurden zentrale **Qualitätsmerkmale** umgesetzt:

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist **täglich rund um die Uhr** unter der Telefonnummer 08000 116 016 **erreichbar**. Die Rufnummer entspricht dem europaweit einheitlichen Nummernbereich, der für kostenfreie Hilfetelefone für weibliche Opfer von geschlechtsspezifischer Gewalt reserviert ist (116 016).<sup>13</sup>

Zusätzlich zur telefonischen Beratung gibt es eine Online-Beratung per E-Mail und Terminbeziehungsweise Sofortchat. Den Sofortchat gibt es seit 2015.<sup>14</sup> Dieser steht täglich von 12 bis 20 Uhr zur Verfügung. Für die (Erst-)Beratung per Sofortchat sind Zeitfenster von jeweils 20 Minuten vorgesehen. Der Zugang zur Online-Beratung erfolgt über die Internetseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de).

Das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist **mehrsprachig**. Das Beratungsangebot steht 24 Stunden in 17 Fremdsprachen zur Verfügung.<sup>15</sup> Die mehrsprachige Beratung wird mit einem externen Sprachdienstleistungsunternehmen umgesetzt, das über einen Pool von rund 500 Dolmetscherinnen verfügt. Von diesen sind für jede Sprache stets ein bis drei Dolmetscherinnen „eingeloggt“ beziehungsweise als Nachrückerin in Bereitschaft verfügbar, falls die zuerst kontaktierte Dolmetscherin nicht erreichbar ist. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass die fremdsprachige Beratung innerhalb von 60 Sekunden beginnen kann. Zum Teil können fremdsprachige

Beratungen auch „intern“ von mehrsprachigen Beraterinnen durchgeführt werden.

Das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist **barrierefrei**. Über die Internetseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) ist ein barrierefreier Zugang zu Informationen zum Thema Gewalt gegen Frauen und zur Beratung gewährleistet: Die Seite enthält Gebärdensprachvideos sowie Informationen in Leichter Sprache. Seit September 2018 ist rund um die Uhr Beratung in Deutscher Gebärdensprache möglich (zuvor von 8 bis 23 Uhr).

Das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist **kostenfrei**. Das gilt sowohl für Verbindungen aus dem Festnetz als auch aus dem Mobilfunknetz innerhalb Deutschlands.<sup>16</sup>

Die Beratung wird durch **weibliche qualifizierte Fachkräfte** durchgeführt, die Nutzerinnen und Nutzer des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ **zu allen Formen von Gewalt gegen Frauen** beraten und unterstützen. Insgesamt sind bei dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ 76 Beraterinnen tätig (= 60,8 Vollzeitäquivalente, Stand: 1. November 2018). Sie beraten unter anderem zu:<sup>17</sup>

- Häuslicher Gewalt (psychische, physische und sexualisierte Gewalt innerhalb von (Paar-)Beziehungen)
- Psychischer, physischer und sexualisierter Gewalt außerhalb von (Paar-)Beziehungen
- Stalking
- Zwangsheirat
- Mobbing<sup>18</sup>
- Digitaler Gewalt
- Gewalt im Namen der „Ehre“
- Menschenhandel

12 Von dieser Zielgruppeneinteilung abweichend wird die Gruppe der ehrenamtlichen Unterstützerinnen und Unterstützer beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (auch in der Vorgangsdokumentation) zu der Gruppe der Personen aus dem sozialen Umfeld der von Gewalt betroffenen Personen gezählt (Zielgruppe 2).

13 Vergleiche Entscheidung der Kommission vom 15. Februar 2007 über die Reservierung der mit „116“ beginnenden nationalen Nummernbereiche für einheitliche Rufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert, (bekannt gegeben unter Aktenzeichen K(2007) 249), Amtsblatt der Europäischen Union vom 17.02.2007

In Ergänzung dazu wurde die „016“ für Telefonangebote zur Information und Beratung weiblicher Opfer von „Gender-Based Violence“ festgelegt.

14 Beim Sofortchat kann eine anonyme Beratung unmittelbar ohne vorherige Registrierung/Anmeldung erfolgen.

15 Das Sprachangebot wurde von anfänglich 15 auf inzwischen 17 Sprachen erweitert. Als neue Sprachen sind im Jahr 2017 Albanisch und Kurdisch hinzugekommen.

16 Die Rufnummer des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist nur innerhalb Deutschlands erreichbar (vergleiche <https://www.hilfetelefon.de/das-hilfetelefon/beratung/telefon-beratung.html> (letzter Aufruf am 19. Februar 2018)).

17 Vergleiche <https://www.hilfetelefon.de/das-hilfetelefon/angebot-im-ueberblick.html> (letzter Aufruf am 21. Februar 2019)

18 Die Gewaltformen „Mobbing“ und „Digitale Gewalt“ werden im Hilfetelefongesetz nicht explizit benannt. Laut Vorgangsdokumentation des BAFZA sind diese jedoch seit dem Jahr 2013 („Mobbing“) beziehungsweise 2015 (zunächst dokumentiert als „Cybergewalt“ dann als „Digitale Gewalt“) Gegenstand der (Erst-)Beratungen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

- Gewalt im Rahmen von Prostitution
- Genitalverstümmelung
- Sexueller Belästigung am Arbeitsplatz
- Sexueller Belästigung im öffentlichen Raum
- Speziellen Gewaltkontexten, wie zum Beispiel in Pflegesituationen

Parallel zu ihrer Beratungstätigkeit für das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ nehmen die Beraterinnen zudem noch alle Beratungskontakte (telefonisch und online) des Hilfefonens „Schwangere in Not“ entgegen.

Die Beratung beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ orientiert sich an **definierten Grundsätzen**. Beratungen sollen demnach erfolgen:

- **vertraulich und auf Wunsch anonym:** Beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ sind alle Vorkehrungen so getroffen, dass die vollständige Anonymität der anrufenden Person und der Beraterin gewahrt wird.
- **individuell:** Der Beratungsverlauf orientiert sich ausschließlich an den spezifischen Bedürfnissen der anrufenden Person. Die Beraterinnen greifen grundsätzlich nicht auf standardisierte/im System angelegte Beratungsszenarien zurück.
- **ressourcenorientiert:** Die Beraterinnen orientieren sich an den Stärken und Möglichkeiten der Ratsuchenden.
- **ergebnisoffen:** Für die Rat suchende Person entsteht keine Verbindlichkeit. Sie entscheidet nach dem Ende der Beratung selbst, welche Hinweise sie aufgreift und was sie gegebenenfalls umsetzt.

Zur Sicherstellung der Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben sowie der Grundsätze des Angebots wurden im Zuge des Aufbaus des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ mehrere **Formate zum fachlich-inhaltlichen Austausch sowie zur Qualitätssicherung** implementiert. Diese werden im folgenden Abschnitt näher beschrieben.

## 3.2 Organisation des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“

Das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ ist im Referat 501 im BAFzA angesiedelt (Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“, Hilfefonens „Schwangere in Not“). Das Referat ist für die operative Umsetzung und Weiterentwicklung des Angebots zuständig. Die Leiterin und einige Fachbereichsleiterinnen waren in den Jahren 2012 und 2013 auch maßgeblich in die Konzeption und den Aufbau des Angebots eingebunden. Fachpolitisch begleitet wird das BAFzA von der Fachaufsicht im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Referat 403) und einem eigens eingesetzten Beirat. Im Folgenden werden der Aufbau und die Struktur (Abschnitt 3.2.1), Weiterentwicklungen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Angebot (Abschnitt 3.2.2) sowie die fachpolitische Einbindung und Vernetzung des Angebots (Abschnitt 3.2.3) beschrieben.

### 3.2.1 Aufbau und Struktur

Der Aufbau und die Inbetriebnahme des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ wurde von den durch die Evaluation befragten, damals beteiligten Personen aus der Leitungsebene in zweierlei Hinsicht als herausfordernd beschrieben. Zum einen erfolgte die Implementierung des Angebots innerhalb von nur wenigen Monaten, um im März 2013 den Betrieb aufnehmen zu können. Zum anderen konnte für den Aufbau fast ausschließlich auf die im Gesetzestext festgeschriebenen Vorgaben zurückgegriffen werden. Detaillierte organisationale oder konzeptionelle Festlegungen, die für die Gestaltung des Angebots hätten leitend sein können, standen nicht zur Verfügung oder konnten nicht umgesetzt werden<sup>19</sup> und mussten von den für den Aufbau des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zuständigen Personen in Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und im BAFzA erst erarbeitet werden.<sup>20</sup> Folglich standen

19 Die im Organisationsgutachten zum Aufbau des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ empfohlene Organisationsstruktur hat sich nach Aussage der Leiterin des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ in der Aufbauphase als nicht praktikabel erwiesen.

20 Hierzu wurden in der Aufbauphase eine extern moderierte Lenkungsgruppe mit Mitarbeitenden des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Referat 403, UALin 40) und des BAFzA (Referat 501, Referat 502, ALin 1 und AL3) sowie eine BAFzA-interne Steuerungsgruppe eingerichtet.

diese vor der Herausforderung, das Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ als Organisation als vollständig neues Angebot zu planen und den gesetzlichen Vorgaben entsprechend in Betrieb zu nehmen.

In der Evaluation zeigt sich, dass auf unterschiedlichsten Ebenen spezifische Strukturen aufgebaut werden mussten:

- technisch: unter anderem besondere Sicherheitsvorkehrungen bei der Implementierung der Telefonanlage<sup>21</sup> und der Umsetzung von webbasierten Beratungen (Anonymität), Erstellung und Pflege einer elektronischen Kontaktdatenbank
- räumlich: unter anderem Berücksichtigung besonderer Sicherheitserfordernisse für die (auch nachts arbeitenden) Beraterinnen
- strukturell: unter anderem Definition und Einteilung von Leitungs-, Verwaltungs- und Fachbereichen; zum Teil Erarbeitung und Implementierung von neuen Stellenprofilen (Fachbereichsleiterinnen, Beraterinnen)
- organisational: unter anderem Konzeption und Implementierung unterschiedlicher Formate zum arbeitsorganisatorischen und fachlichen Austausch
- personell: unter anderem Erarbeitung von Leitlinien für die Rekrutierung von Fachpersonal, Implementierung eines Schichtplansystems für die Beraterinnen, Umgang mit Belastungen für die Beraterinnen in einem anspruchsvollen (Wechsel-)Schichtdienstsystem
- fachlich-inhaltlich: unter anderem Erarbeitung von thematischen Profilen und Inhalten und des Beratungskonzepts; fachlicher Austausch und Begleitung der Beraterinnen; Aufbau eines Wissensmanagement- und Dokumentationsystems

Für das Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ sind Leitungspersonal, Beraterinnen (siehe Abschnitt 3.2.2.1) und Verwaltungsfachkräfte tätig.<sup>22</sup>

Zur **Leitungsebene**, die neben administrativen Leitungsaufgaben für die gesetzeskonforme Umsetzung und Weiterentwicklung des Beratungskonzepts sowie die Vertretung des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“ nach außen verantwortlich/zuständig ist, zählen neben der Referatsleiterin und ihrer Stellvertreterin bis zu fünf Fachbereichsleiterinnen.

Jeder **Fachbereich** hat ein bestimmtes thematisches Profil. Sie decken inhaltlich zum Beispiel eine bestimmte Gewaltform und/oder eine von Gewalt betroffene Personengruppe und/oder einen weiteren übergreifenden Beratungsaspekt (wie zum Beispiel Krisenintervention) ab. Der Zuschnitt der Fachbereiche ist dabei nicht statisch, sondern orientiert sich an aktuellen Entwicklungen (zum Beispiel neue Betroffenengruppe der Geflüchteten ab dem Jahr 2015) und der fachlichen Expertise der Fachbereichsleiterinnen. Die **Fachbereichsleiterinnen** sind die Fachverantwortlichen für diese Themenbereiche und geben Fachwissen/-informationen intern an die Beraterinnen weiter (unter anderem im Rahmen von Fachgesprächen, Dienstgruppen- und Fallbesprechungen; darüber hinaus sind die aktualisierten Wissensdatensätze sowie digitalen Informationen des Teams ein wichtiger Baustein für den internen Wissenstransfer und Informationsfluss). Sie vertreten das Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ zudem nach außen, zum Beispiel im Rahmen von Fachveranstaltungen. Neben ihrer fachlichen Zuständigkeit übernehmen die Fachbereichsleiterinnen auch Overhead-Aufgaben (sie sind zum Beispiel Ansprechpartnerinnen für Vorgangsdokumentation oder den externen Dolmetscheringenservice). Außerdem haben sie für eine feste Gruppe von Beraterinnen (**Dienstgruppe**) Personalverantwortung.

21 Zwar bestehen gewisse technische Überschneidungen mit dem „Servicetelefon“ des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, das ebenfalls im BAFzA angesiedelt ist, dieses entspricht in seinen Sicherheitsstandards jedoch nicht den Ansprüchen eines anonymen psychosozialen Beratungsangebots.

22 Vergleiche <https://www.hilfeftelefon.de/das-hilfeftelefon/organisation.html> (letzter Aufruf am 22. Oktober 2018)

Die **Verwaltung** übernimmt zentrale Aufgaben in den Bereichen Infrastruktur/IT, Wissensmanagement und Schichtdienstplanung und stellt damit den laufenden Betrieb des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und die Einhaltung der (Sicherheits-)Standards sicher.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verfügt außerdem über eine eigene **Öffentlichkeitsarbeit**. Diese ist im Referat „Presse- und Öffentlichkeitsarbeit“ im BAFzA angesiedelt. Hier werden die Maßnahmen zur Bekanntmachung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in Abstimmung mit der Leitung geplant und gesteuert. Durch das BAFzA wird jährlich ein mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend abzustimmendes Kommunikationskonzept erarbeitet. Unterstützt wird die Öffentlichkeitsarbeit von einer externen Partneragentur, die vom BAFzA seit 2012 mit der Implementierung und konzeptionellen Weiterentwicklung der Informations- und Öffentlichkeitskampagne beauftragt ist. Die Agentur setzt im Rahmen des Auftrags zentrale Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für das BAFzA um. Hiervon ausgenommen sind unter anderem aus datenschutzrechtlichen Gründen die Betreuung der Webseite und der Newsletter-Versand. Für die Online-Beratung gibt es einen weiteren Dienstleister, der die anonymisierte E-Mail- und Chat-Beratung über die Webseite des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sicherstellt. Weitere Maßnahmen, die das BAFzA ohne den Dienstleister umsetzt, sind unter anderem die Produktion und der Versand von Informationsmaterialien, die Vorstellung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei Fach- und Informationsveranstaltungen, die Pressearbeit sowie die Erstellung von Artikeln und Beiträgen für eigene und Fremdpublikationen (vergleiche Abschnitt 3.4).

#### 3.2.2 Weiterentwicklungen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Angebot

Das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde seit seiner Inbetriebnahme immer wieder **angepasst und weiterentwickelt**. Damit wurde auch neuen Anforderungen, die sich erst im laufenden Betrieb gezeigt haben, begegnet. Aus Evaluationssicht betrifft dies

- den **Umfang und Zugang zum Beratungsangebot** (unter anderem nachträgliche Implementierung eines Sofortchats, Ausweitung des Sprachangebots),
- **organisatorische und personalspezifische Festlegungen** (zum Beispiel die Gestaltung und Umsetzung des Schichtdienstplans) wie auch
- **fachlich-inhaltliche Aspekte** der Beratung (zum Beispiel Entwicklung neuer Leitfäden/ qualitätsgesicherter Standards für die psychosoziale Beratung).

Zu den fachlich-inhaltlichen Aspekten zählen neben dem kontinuierlichen Ausbau der Fachlichkeit in der Beratung (zum Beispiel Umgang mit spezifischen Zielgruppen, Beratung zu spezifischer Gewaltform) auch Entscheidungen darüber, welche Themen und Inhalte in die neu geschaffene Wissensdatenbank des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgenommen werden und welche Informationen die Beraterinnen nach einem Beratungsgespräch/-kontakt im Rahmen der Vorgangsdokumentation erfassen. Des Weiteren mussten Strategien zum Umgang mit „Dauernutzerinnen“ und Belästigungen und Beleidigungen zum Schutz der Beraterinnen entwickelt werden, zwei Phänomene, die sich erst im laufenden Betrieb zeigten und die Arbeit der Beraterinnen beeinträchtigen (vergleiche Abschnitt 5.3.2).<sup>23</sup>

23 Insbesondere die Dauernutzung ist immer wieder Gegenstand des internen Erfahrungs- und Fachaustauschs. Auf dieser Grundlage wurde ein interner Leitfaden zum Umgang mit den sogenannten „Dauernutzerinnen“ erarbeitet, der Eingang in den Beratungsansatz des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gefunden hat und der von den Beraterinnen als eine Richtschnur und Stütze im Umgang mit dieser Nutzerinnen- und Nutzergruppe herangezogen werden kann. Einen weiteren Leitfaden gibt es für den Umgang mit problematischen Anrufen, worunter zum Beispiel Grenzen überschreitende Anrufe durch Belästigung fallen.

Die Anpassungen stehen für einen **kontinuierlichen Lern- und Entwicklungsprozess** innerhalb des BAFZA, in dessen Rahmen neue Erkenntnisse, die im Zuge der Beratungspraxis gewonnen und in den unterschiedlichen Formaten des fachlichen Austauschs reflektiert werden, kontinuierlich an das Wissensmanagement „zurückgespielt“ werden. In der Evaluation zeigt sich deutlich, dass durch dieses Vorgehen das Wissensmanagement und die Vorgangsdokumentation seit der Inbetriebnahme des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“ fachlich immer wieder an den „aktuellen Stand“ der Beratungspraxis angepasst und in fachlich-inhaltlicher Sicht präzisiert wurden.<sup>24</sup> Eingebettet ist dieser Prozess in ein **umfangreiches Set von Maßnahmen zur Qualitätssicherung**, das aus mehreren Komponenten besteht (siehe die folgenden Abschnitte).

#### 3.2.2.1 Sicherstellung von Personalkompetenz und Einheitlichkeit im Beratungsansatz

Beim Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten ausschließlich weibliche Fachkräfte, die durch Zusatzqualifizierungen speziell auf ihre Tätigkeit beim Hilfef Telefon vorbereitet werden. Die Beraterinnen bringen ein **fachbezogenes Studium** sowie **Erfahrung in der psychosozialen Beratung** mit. Wie die Online-Befragung der Beraterinnen zeigt, zählen Soziale Arbeit und Psychologie zu den häufigsten Studienabschlüssen der Beraterinnen.<sup>25</sup> Zum Teil verfügen sie über spezifische Weiterbildungen und Zusatzausbildungen, unter anderem als systemische Beraterin oder eine Ausbildung für ehrenamtlich Mitarbeitende bei der Telefonsorge.

Dem Tätigkeitsbeginn ist außerdem eine vierwöchige **Einarbeitungsphase** vorgeschaltet, in der die Mitarbeiterinnen spezielle Schulungen erhalten. Zu den geschulten Inhalten zählen sowohl Fachthemen des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“ als auch Aspekte der zielgruppen-gerechten Beratung, darunter Beratung in Krisensituationen, Beratung in Leichter Sprache, Online-Beratung und interkulturelle Kompetenz in der Beratung. Jede neue Mitarbeiterin bekommt zudem eine erfahrene Kollegin als „Patin“ an die

Seite gestellt, die sie in der Anfangszeit begleitet und auf ihre Tätigkeit mit vorbereitet.

Um die fachliche Qualität der Beratung dauerhaft aufrechtzuerhalten, nehmen alle Beraterinnen mindestens dreimal jährlich an **Schulungen zu Fachthemen** mit externen Referentinnen und Referenten teil. Hinzukommen regelmäßige **interne Fachbesprechungen**, in denen die Beraterinnen von einer der Fachbereichsleiterinnen zu einem bestimmten Thema informiert beziehungsweise geschult werden. Die Wahl der Schulungs- und Fachthemen orientiert sich dabei auch an Erkenntnissen, die in der Beratungspraxis gewonnen werden, und dem daraus entstehenden konkreten Bedarf bei den Beraterinnen.

Die Beraterinnen nehmen zudem an **Supervisionen** teil, in denen sie ihre Beratungsarbeit mit einer externen Fachkraft reflektieren können. Dafür hat das Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ externe Supervisorinnen unter Vertrag. Im Schnitt sind für eine Beraterin (Vollzeitkraft) circa zehn Supervisionen pro Jahr vorgesehen.

In den internen **Fallbesprechungen**, die im Rahmen der Dienstgruppensitzungen oder bilateral mit der Fachbereichsleiterin stattfinden, berichten die Beraterinnen von besonderen oder schwierigen Beratungsfällen und reflektieren diese im Gespräch mit anderen Beraterinnen beziehungsweise der jeweiligen Fachbereichsleiterin. Die Gespräche dienen dazu, ein einheitliches Verständnis zum Umgang mit bestimmten Situationen herzustellen und wiederkehrende Herausforderungen sowie Tendenzen und Entwicklungen in der Beratungspraxis zu identifizieren. Zentrale Erkenntnisse aus diesem Austausch werden von den Fachbereichsleiterinnen in die **Leitungsbesprechungen** eingebracht, in denen schließlich entschieden wird, auf welche Erkenntnisse reagiert werden muss und für welche Fälle gegebenenfalls neue Leitlinien/Verfahren erarbeitet und an die Beraterinnen weitergegeben werden müssen. Neue Leitlinien beziehungsweise Verfahren werden dann im Rahmen der Dienstgruppenbesprechungen und durch das **Wissensmanagement-**

24 Gleichzeitig setzt diese Praxis den statistischen Auswertungsmöglichkeiten enge Grenzen. Zu den Anpassungen bei der Vorgangsdokumentation und damit einhergehenden Implikationen für die Auswertung siehe auch Abschnitt 5.1.

25 Weitere Hochschulabschlüsse der Beraterinnen kommen aus den Bereichen Pädagogik, Kommunikations- und Sozialwissenschaften, Gender Studies.

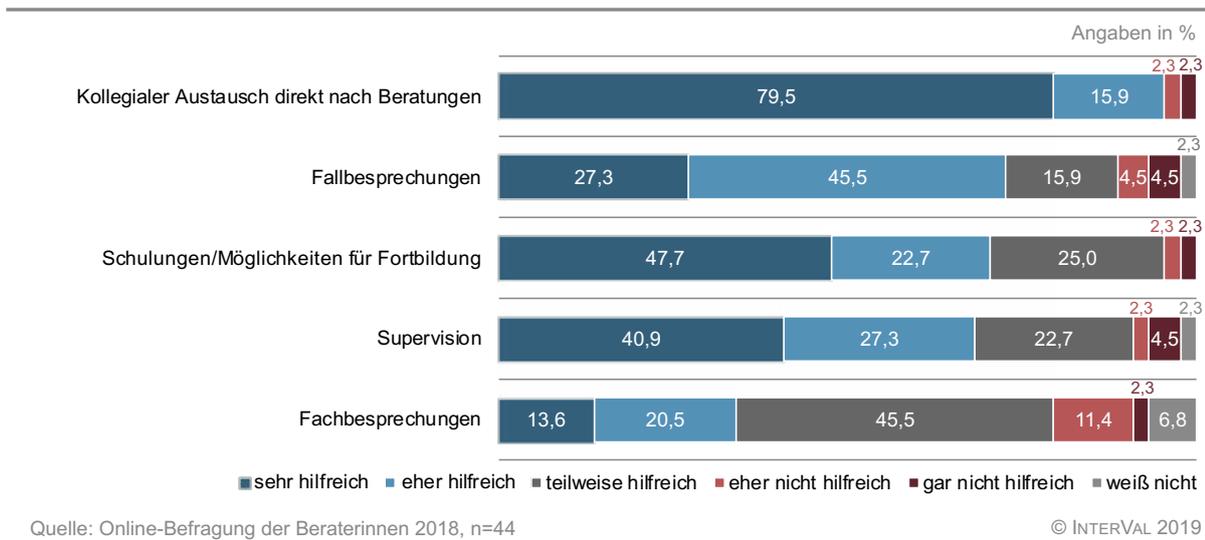
### 3 Implementierung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

**system** (siehe ausführlicher nächster Abschnitt) an die Beraterinnen zurück kommuniziert. Auf diese Weise sollen in der Praxis gewonnene Erkenntnisse in die Beratungsgrundsätze einfließen, ohne dass dadurch die Einheitlichkeit im Verständnis des Beratungsansatzes gefährdet ist.

Wie aus der Online-Befragung der Beraterinnen hervorgeht, haben die Beraterinnen die vorhandene fachliche Unterstützung mit einer Ausnahme mehrheitlich als hilfreich oder sehr hilfreich für ihre Beratungstätigkeit angesehen (vergleiche Abbildung 1). Lediglich in Bezug auf die Fachbe-

sprechungen gab es eine etwas größere Gruppe von 13,7 Prozent der Beraterinnen, die dieses Format als eher nicht oder gar nicht hilfreich für ihre Tätigkeit einstufte.<sup>26</sup> Am besten bewerteten die Beraterinnen den kollegialen Austausch direkt nach einer Beratung. Der Anteil derer, die dieses Format als hilfreich oder sehr hilfreich ansahen, lag hier bei 95,5 Prozent. Fallbesprechungen wurden von 72,7 Prozent und Schulungen und Fortbildungen von 70,5 Prozent der befragten Beraterinnen als hilfreich oder sehr hilfreich eingestuft. Der Wert für das Supervisionsangebot fiel mit 68,2 Prozent etwas niedriger aus.

Abbildung 1: Bewertung der fachlichen Unterstützungsangebote beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch die Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)



Wie die weiteren Ausführungen der Beraterinnen (offene Textangaben) zeigen, wünschen sich viele Beraterinnen einen **Ausbau und eine Flexibilisierung der Möglichkeiten für Supervision**.<sup>27</sup> Weitere Anmerkungen der befragten Beraterinnen bezogen sich auf: Bedarf an stärkerer Diffe-

renzierung im Schulungsangebot für Beraterinnen,<sup>28</sup> mehr Weiterbildungen im rechtlichen und administrativen Bereich<sup>29</sup> sowie mehr Unterstützung beim Umgang mit emotionalen Belastungen.<sup>30</sup>

26 Gleichzeitig ist der Anteil derer, die das Format als teilweise hilfreich einstufen, mit 45,5 Prozent besonders hoch. Das deutet darauf hin, dass die Inhalte der Fachbesprechungen sehr unterschiedlich sind und eine pauschale Einstufung für die Beraterinnen schwierig ist.

27 17 Beraterinnen äußerten sich diesbezüglich. Genannt wurden der Wunsch nach der Wiedereinführung dienstgruppenübergreifender Supervision beziehungsweise Supervision in flexiblen Teams, damit der Austausch nicht immer in derselben Gruppe stattfinden muss, nach flexibleren Supervisionsterminen (auch kurzfristiger, wenn ein konkreter Bedarf auftritt), Einzelsupervision und einer freien Wahl der Supervisorin.

28 Hier wurde der Hinweis gegeben, dass die internen Schulungsangebote angesichts der hohen Fluktuation unter den Beraterinnen den unterschiedlichen Wissensständen der Beraterinnen zum Teil nicht gerecht werden und Beraterinnen dabei unterstützt werden sollten, individuell auch externe Fortbildungen wahrzunehmen.

29 In diesem Kontext wurde einerseits der Wunsch nach kurzen Wiederholungen von spezifischen Schulungen zur Auffrischung geäußert. Andererseits bestehe der Wunsch, von Personen aus der Praxis mehr über die Arbeitsweisen von Einrichtungen vor Ort zu erfahren, wie zum Beispiel dem Amtsgericht, dem Jugendamt, der Polizei oder auch Frauenhäusern, um mehr Informationen an die Beratenden weitergeben zu können.

30 Zum Beispiel durch mehr Raum für kollegialen Austausch (auch dienstgruppenübergreifend) und mehr Fallbesprechungen (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018)

#### 3.2.2.2 Computergestützte Umsetzung der Beratung

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verfügt über ein **eigenständiges Wissensmanagementsystem**, das die Arbeit der Beraterinnen unterstützen und den weiteren Fachkräften sowie der Leitung Aufschluss über die Inanspruchnahme des Hilfetelefon geben soll. Das Wissensmanagementsystem umfasst drei Komponenten:

1. **Das elektronische Telefonbuch (ETB)** enthält Informationen zu Hilfe- und Unterstützungseinrichtungen in ganz Deutschland und zu thematischen Helplines weltweit. Neben Kontaktinformationen beinhalten die einzelnen Adressdatensätze im ETB zum Teil auch weiterführende und für die Weitervermittlung wichtige Informationen zu den Einrichtungen, zum Beispiel ob eine Konferenzschaltung möglich ist oder ob nur Telefonnummer oder auch Anschrift weitergegeben werden soll. Das ETB wurde kontinuierlich erweitert und umfasst neben den Fachberatungsstellen und Schutzeinrichtungen (Frauen- und Mädchenhäuser, Notunterkünfte) unter anderem auch Daten zu Rettungsstellen und rechtsmedizinischen Instituten, die anonyme Spurensicherung anbieten. Da diese Stellen zum Teil nicht bundesweit organisiert sind, müssen Kontaktinformationen einzeln recherchiert werden. Eine zentrale qualitätssichernde Maßnahme ist, dass es für die Aufnahme einer Einrichtung in die Datenbank festgelegte Kriterien gibt. Gegenüber der Evaluation genannt wurde die örtliche Vernetzung oder die Zugehörigkeit zu einem Wohlfahrtsverband/großen Träger, zu einem Dachverband oder einer Vernetzungsstelle; rein ehrenamtliche Initiativen und Initiativen ohne Anbindung an ein örtliches Netzwerk (zum Beispiel bei Selbsthilfegruppen häufig der Fall) werden grundsätzlich ausgeschlossen, da keine individuelle Überprüfung einzelner Angebote möglich ist und die Qualität der Angebote im ETB sichergestellt sein muss.

Die Pflege des ETB ist eine dauerhafte Aufgabe. Hierfür wurde zum Zeitpunkt der Interviews (2018) ein neues Verfahren entwickelt, bei dem die eingetragenen Stellen per Link die Möglichkeit bekommen sollen, ihre Daten selbst in eine Adressdatenbank einzustellen und zu bearbeiten.

2. **Die Wissens- und Praxisdatensätze** enthalten Fachinformationen, die von der Beraterin jederzeit zum Selbstlernen und zur Wissensaktualisierung oder – bei Bedarf – auch während der Beratung aufgerufen werden können (per Inhaltsverzeichnis oder Schlagwortsuche). Die Fachinformationen stehen zum Beispiel für Definitionen und Ausprägungen bestimmter Gewaltformen (zum Beispiel Formen „sexualisierte Gewalt“) oder für bestimmte Kontexte von Gewalt (zum Beispiel „Flucht/Migration“) zur Verfügung. Darüber hinaus beinhalten die Datensätze Handlungsleitfäden mit Vorgaben, die alle Beraterinnen einhalten sollen. Neben grundlegenden Beratungsgrundsätzen (zum Beispiel „Es findet keine rechtliche Beratung beim Hilfetelefon ‚Gewalt gegen Frauen‘ statt.“) beziehen sich diese auf klar abgrenzbare Beratungssettings (zum Beispiel Beratungen, in denen eine externe Dolmetscherin oder die Polizei involviert ist). Die Wissensdatenbank wird fortlaufend um neue Inhalte erweitert, wobei neue Datensätze, so die Einschätzung der Befragten, häufig Ergebnis des internen fachlichen Austauschs zwischen Beraterinnen und Fachbereichsleitungen seien und von diesen gemeinsam erarbeitet würden. Die Datensätze sind im Wissensmanagementsystem für alle Beraterinnen jederzeit zugänglich.
3. **Die Vorgangsdokumentation** ist ein eigens für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ entwickeltes Instrument zur Erfassung der beim Hilfetelefon eingehenden Kontakte durch die Beraterinnen. Damit werden statistische Daten zur Nutzung wie Kontaktzahlen und Uhrzeiten, aber auch Informationen zu Gewalterfahrungen, Beratungsinhalten und Weitervermittlungen erfasst. Dazu öffnet sich nach jedem Kontakt eine Dokumentationsmaske, in welche die Beraterin den Kontakt nach einem festgelegten Schema dokumentiert. Es werden keine Namen und Kontaktdaten erfasst. Die Dokumentation ermöglicht Auswertungen zur Nutzung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und bildet die Grundlage für die Statistiken und Berichte an das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, die das BAFzA monatlich beziehungsweise quartalsweise erstellt, sowie die nach dem Hilfetelefontelefongesetz vorgeschriebenen jährlichen Sachstandsberichte.

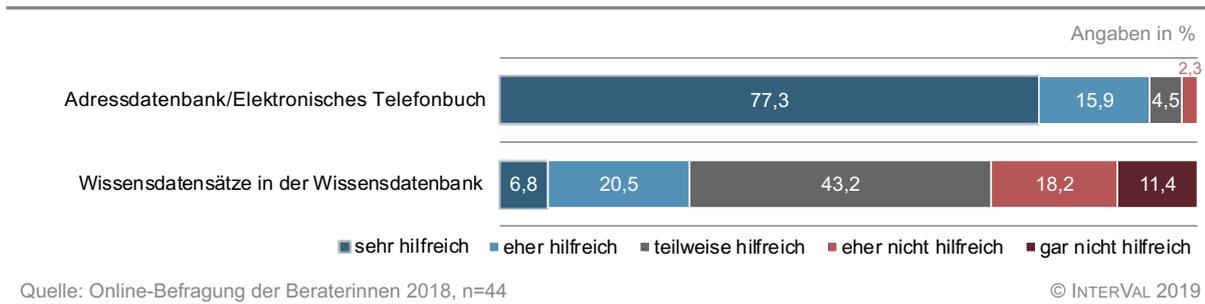
### 3 Implementierung des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“

Auch die Vorgangsdokumentation wurde seit der Inbetriebnahme des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“ als Reaktion auf neue Erkenntnisse und Herausforderungen inhaltlich immer wieder angepasst.<sup>31</sup> Gegenstand der Anpassungen waren unter anderem Veränderungen in der Menüführung, um die Navigation in der Anwendung zu erleichtern, Erweiterungen,<sup>32</sup> inhaltliche und strukturelle Veränderungen bei erfassten Merkmalen. Dieser Aspekt umfasst zum einen Anpassungen innerhalb einer Variable (zum Beispiel Umbenennung des Variablennamens, Umbenennung/Ergänzung/Streichung einer Variablenausprägung). Zum anderen wurden bestehende Variablen im Zeitverlauf aber auch in

andere oder neue Variablen überführt, was zur Folge hat, dass im Gesamtdatensatz Informationen mit zusammengehörigem inhaltlichem Bezug auf mehrere Variablen verteilt sind.

Die Beraterinnen bewerteten die zwei Elemente des Wissensmanagementsystems, die die Beratung unterstützen sollen, differenziert (vergleiche Abbildung 2). Während die Adressdatenbank (elektronisches Telefonbuch) von 93,2 Prozent der Beraterinnen als hilfreich oder sehr hilfreich gesehen wurde, gab es bei den Wissensdatensätzen in der Wissensdatenbank eine Gruppe von 29,6 Prozent, die dieses Element als eher nicht hilfreich oder gar nicht hilfreich einstufte.

Abbildung 2: Bewertung der technischen Unterstützungsangebote beim Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ durch die Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)



Aus den offenen Angaben geht hervor, dass es **Kritik an der derzeitigen Strukturierung der Wissensdatenbank** gibt. Mehrere Beraterinnen beschrieben, dass es für sie schwierig ist, a) die richtigen Datensätze in der während einer Beratung verfügbaren Zeit zu finden und b) sich darin dann in kurzer Zeit zurechtzufinden. Konkretes Verbesserungspotenzial werde folglich in einer größeren Einheitlichkeit des Aufbaus der einzelnen Wissensdatensätze sowie einer besseren Verschlagwortung gesehen mit dem Ziel, Verzögerungen in den Beratungen zu vermeiden. Einzelne Beraterinnen gaben an, dass die Datenbank sehr langsam und für telefonische Beratungen daher

eher ungeeignet sei, oder wünschen sich einen höheren Informationsgehalt innerhalb der einzelnen Wissensdatensätze.

Zusätzlich gibt es eine Reihe von Anmerkungen, die sich auf die **allgemeine Ausstattung des Arbeitsplatzes** beziehen. Am häufigsten wurden der Wunsch nach kabellosen Headsets<sup>33</sup> und mehr Möglichkeiten, den eigenen Arbeitsplatz individuell zu gestalten, genannt, zum Beispiel was die Beleuchtung im Büro, den Ruhemodus des PC oder Möglichkeiten für ungestörte kurze Pausen bei Meditation oder Ähnliches betrifft. Weitere Kommentare bezogen sich auf den Umgang mit

31 Die vielfältigen Anpassungen in der Vorgangsdokumentation wirken sich negativ auf die Möglichkeiten einer aggregierten Auswertung aus (vergleiche Abschnitt 5.1).

32 Zum Beispiel wurden in die Dokumentation ganze Themenblöcke (und damit einhergehend neue Variablengruppen) erst nachträglich in die Erfassung aufgenommen. Dies gilt unter anderem für die Erfassung weiterer Gewaltformen (seit Januar 2014, inhaltlich nochmals adaptiert ab Januar 2015), unterschiedliche Ausprägungen von Behinderungen (seit Januar 2015) sowie Vermittlungshemmnisse (seit Januar 2017).

33 Hierin wird eine Möglichkeit gesehen, den kollegialen Austausch direkt nach Beratungen zu erleichtern, da man nicht ständig am Telefonplatz sitzen müsse.

Nutzerinnen und Nutzern in der Warteschleife<sup>34</sup>, zusätzlich gab es Vorschläge beziehungsweise Wünsche, die sich auf den Umgang mit Belästigungen, Bedrohungen und Schweigeanrufen beziehen.<sup>35</sup>

#### 3.2.3 Fachpolitische Einbindung und Vernetzung

Eine zentrale Aufgabe der Implementierung war, das neu geschaffene Angebot im bestehenden Hilfe- und Unterstützungssystem bekannt zu machen und sich mit den bestehenden Einrichtungen zu vernetzen. Die fachpolitische Einbindung und Vernetzung ist aus zwei Gründen von Bedeutung: Zum einen sind die Fachkräfte des Hilfe- und Unterstützungssystems eine Zielgruppe des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Um sie zu erreichen und beraten beziehungsweise informieren zu können, musste das Angebot auch dieser Zielgruppe bekannt gemacht werden. Zum anderen ist das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf die Zulieferung von Kontaktdaten aus dem bestehenden Hilfe- und Unterstützungssystem angewiesen, um die „Lotsenfunktion“, wie vom Gesetzgeber vorgesehen, ausüben zu können.

Die Erhebungen zeigen, dass die fachpolitische Einbindung und Vernetzung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf zwei Ebenen stattfindet:<sup>36</sup>

- **Fachpolitische Einbindung** durch den Beirat und Fachbeiträge
- **Kooperationsnetzwerk** zur Unterstützung der Verankerung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde ein eigener **Beirat** eingerichtet, der den Aufbau begleitet hat und die Weiterentwicklung des Angebots fachpolitisch unterstützt. In dem 15-köpfigen Gremium vertreten sind

- Expertinnen und Experten aus dem Unterstützungssystem für von Gewalt betroffene Frauen,
- leitende Mitarbeitende der Länder und Kommunen beziehungsweise kommunaler Spitzenverbände sowie
- Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler.

Die Mitglieder des Beirats werden vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend ernannt, die Amtsperiode dauert drei Jahre; eine Wiederberufung ist möglich. Laut Aussage der Leiterin und der Beiratsvorsitzenden des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sei der Beirat wichtig für die Vernetzung mit den wichtigsten Dachverbänden der Einrichtungen im Unterstützungssystem für von Gewalt betroffene Frauen und leiste damit einen wichtigen Beitrag zur Einbindung des Angebots in das bestehende Unterstützungssystem. Zum anderen böten die Beiratstreffen die Möglichkeit, sich über Erfahrungen aus der Beratungs- und Weitervermittlungspraxis und gegebenenfalls auftretende Probleme fachlich-inhaltlich auszutauschen und gemeinsam an Lösungen zu arbeiten.

Die bundesweite Vernetzung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wird zusätzlich unterstützt durch eine **aktive Gremienarbeit** und eigene Fachbeiträge durch die Mitarbeiterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist Mitglied in den Bund-Länder-Arbeitsgruppen „Häusliche Gewalt“ und „Menschenhandel“. Die Leiterin und Fachbereichsleiterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ besuchen außerdem Fachveranstaltungen auf Bundes- und

34 Eine Beraterin regt an, die Wartelistenplätze in der Online-Beratung zu erfassen und eine Statistik über nicht erfolgte Beratungen im Chat zu führen, wenn Personen zu lange warten mussten. Die Erfassung wird seit Mitte 2019 erprobt. Die Vorgangsdaten enthalten keine Informationen zu Wartezeiten.

35 Eine Beraterin wünscht sich, dass sexuelle Belästiger (es handelt sich in der Regel um männliche Personen) „dauerhaft oder zumindest über einen langen Zeitraum und ohne großen bürokratischen und zeitlichen Aufwand“ gesperrt werden können (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018). Derzeit ist es möglich, nach mehrfachen Sperrungen durch Beraterinnen eine Sperrung von 90 Tagen zu veranlassen (technisch ist gewährleistet, dass bei den Sperrungen die Anonymität der Anrufenden jederzeit erhalten bleibt). Dies bedarf der Zustimmung der Referatsleitung. Eine andere Beraterin fände es sehr hilfreich, wenn die Dokumentation von Kontakten ohne Beratungsanliegen (Belästigungen, Bedrohungen, Schweigeanrufe) deutlich vereinfacht würde.

36 Die Erkenntnisse basieren auf Interviews mit der Beiratsvorsitzenden und der Leiterin des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sowie auf Informationen zu Fachbeiträgen der Mitarbeitenden des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Sie werden gestützt von den Ergebnissen der Befragung der Fachkräfte aus dem örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem (vergleiche Abschnitt 7.1).

Länderebene, um am Fachdiskurs teilzunehmen und über das Angebot zu informieren, unter anderem an Tagungen von Einrichtungen des Frauenunterstützungssystems, der Landespräventionsräte und an Kongressen bundesweiter Fachverbände. Zusätzlich ist das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ regelmäßig mit Informationsständen auf Fachmessen und Kongressen vertreten.<sup>37</sup> Laut Dokumentation der Öffentlichkeitsarbeit im BAFzA wurden im Zeitraum 2013 bis 2018 pro Jahr circa 20 Fachveranstaltungen besucht, also über 100 seit Inbetriebnahme des Hilfetelefon.

Um das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ **dauerhaft im Unterstützungssystem zu verankern**, wurde im BAFzA ein breit gefächertes **Unterstützungsnetzwerk aus Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern** aufgebaut, über das zahlreiche Maßnahmen zur Bekanntmachung und fachpolitischen Einbindung des Hilfetelefon umgesetzt werden. Das Netzwerk umfasst Vertretungen der Bundesländer sowie Organisationen des bundesweiten Unterstützungsnetzwerks im Bereich Gewalt gegen Frauen.<sup>38</sup>

Die Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner unterstützen die **Bekanntmachung des Angebots** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ unter anderem dadurch, dass sie

- von ihrer eigenen Webseite auf die Webseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) verlinken beziehungsweise das Logo des Hilfetelefon in ihren Webauftritt integrieren.
- die vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zur Verfügung gestellten Materialien aufhängen beziehungsweise auslegen.
- Anzeigen schalten beziehungsweise ihre eigene Öffentlichkeit nutzen, um auf das Hilfetelefon aufmerksam zu machen.

Das bundesweite Unterstützungsnetzwerk spielt damit auch eine wichtige Rolle für die Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und wird in zentrale Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit – die in Abschnitt 3.4 ausführlicher dargestellt werden – eingebunden, zum Beispiel über den Beirat.

## 3.3 Besonderheiten und spezifische Herausforderungen in der Beratungstätigkeit aus Sicht der Beraterinnen

Wie in Abschnitt 3.1 beschrieben, wurde mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ein neues Angebot implementiert, dessen Aufbau und Betrieb nach Aussage der befragten Leitungsverantwortlichen aufgrund der Breite seines Angebots (kostenfrei, rund um die Uhr, bundesweit, fremdsprachig, breites fachliches Beratungsspektrum) anspruchsvoll sei und daher einer kontinuierlichen fachlichen Begleitung und Weiterentwicklung bedürfe.

Die Perspektive der online befragten Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bestätigt diese Einschätzung. Wie Abbildung 3 zeigt, wurde die Beratungstätigkeit beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ von den Beraterinnen insgesamt als herausfordernd bewertet. Die zur Auswahl stehenden Aspekte wurden jeweils von einer überwiegenden Mehrheit der Befragten als Herausforderung oder große Herausforderung benannt.

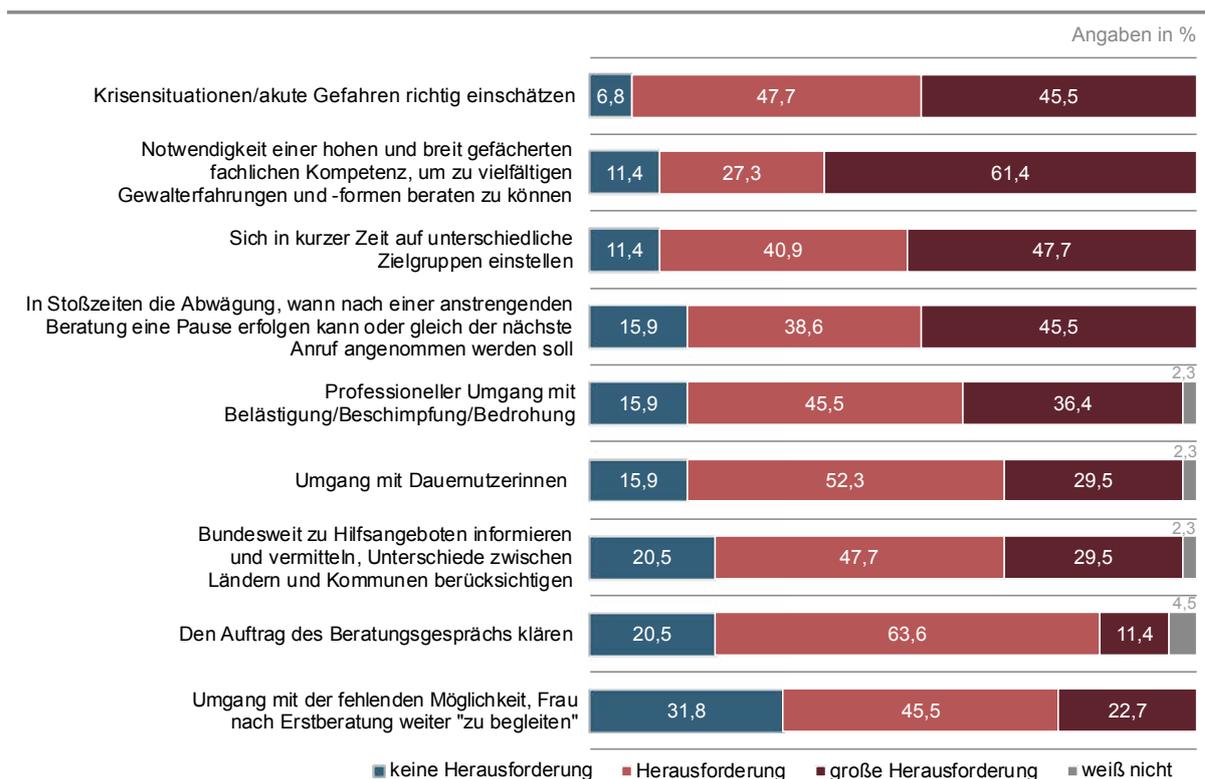
Dies betrifft vor allem folgende Punkte (jeweils über 80 Prozent der Beraterinnen bezeichneten diese als „Herausforderung“ oder „große Herausforderung“):

37 Unter anderem auf dem Deutschen Seniorenkongress, dem Bundeskongress der kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten oder dem Deutschen Präventionstag

38 Eine vollständige Übersicht über die Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sowie zentrale Partnerinnen und Partner der Öffentlichkeitsarbeit ist unter <https://www.hilfetelefon.de/das-hilfetelefon/kooperationen.html> einsehbar (letzter Aufruf am 17. Mai 2019).

- Krisensituation und akute Gefahren richtig einschätzen
- Notwendigkeit einer hohen und breit gefächerten fachlichen Kompetenz, um zu vielfältigen Gewalterfahrungen und -formen beraten zu können
- Notwendigkeit, sich in kurzer Zeit auf unterschiedliche Zielgruppen einzustellen
- In Stoßzeiten die Abwägung, wann nach einer anstrengenden Beratung eine Pause erfolgen kann oder gleich der nächste Anruf angenommen werden soll
- Professioneller Umgang mit Belästigungen, Beschimpfungen und Bedrohungen (Ergebnisse zum Umfang dieser Kontakte werden in Kapitel 5 dargestellt)
- Umgang mit „Dauernutzerinnen“ (nähere Ausführungen zur Mehrfach- und Dauernutzung folgen in Abschnitt 5.3.2)

Abbildung 3: Herausforderungen in der Beratungstätigkeit aus Sicht der online befragten Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)



Quelle: Online-Befragung der Beraterinnen 2018, n=44

© INTERVAL 2019

### 3 Implementierung des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“

Eine zusätzliche Herausforderung besteht darin, dass die Beraterinnen zusätzlich und parallel zu ihrer Tätigkeit beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ (also in derselben Schicht) auch Nutzerinnen des Hilfefonens „Schwangere in Not“ beraten.

Eine nähere Analyse zeigt, dass das Ausmaß der genannten Herausforderungen **weitgehend unabhängig von der Beschäftigungsdauer** der Beraterinnen beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ ist. Einen signifikanten Unterschied in der Bewertung gibt es lediglich in Bezug auf den Umgang mit der fehlenden Möglichkeit, die Nutzerin nach der Erstberatung weiter „zu begleiten“. Dieser Aspekt wird von den „neuen Beraterinnen“ (seit 2017 oder 2018 beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ tätig) in stärkerem Maße als Herausforderung gesehen als von den Beraterinnen, die seit 2016 oder länger beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ tätig sind.<sup>39</sup>

In den offenen Angaben wurden diese Eindrücke spezifiziert und zum Teil noch weitere Herausforderungen benannt. Dabei zeigt sich, dass es insgesamt als belastend empfunden wird, dass die Beratung beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ **in der Praxis über die gesetzlich festgelegten Aufgaben hinausgeht**. Die Vielfalt der Nutzerinnen und Nutzer, die sich an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ wendet, und die damit einhergehende **Bandbreite an Erwartungen und (thematischen) Anfragen** an die Beraterinnen wurden als große Herausforderung beschrieben. Besonders hoch ist der Druck für die Beraterinnen dann, wenn es sich um Nutzerinnen oder Nutzer in akuten Situationen handelt, die nicht zur gesetzlich definierten Zielgruppe des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zählen und nicht weitervermittelt werden können. Eine Beraterin formulierte dies so:

„Als weitere Herausforderung kommt hinzu, dass immer wieder Anrufe zu Themen kommen, die eigentlich nicht zum Auftrag des Hilfefonens gehören, aber auch nicht einfach abgelehnt oder weitervermittelt werden können. Hierzu zählen Anrufe von psychisch kranken Personen und vor allem akute (suizidale) Krisen, besonders außerhalb regulärer Öffnungszeiten.“

(Quelle: Beraterinnenbefragung 2018).

Als weitere Belastung wurde der Umgang mit Personen benannt, die offensichtlich „betrunken seien oder nicht mehr ganz bei Bewusstsein“, die sich offen oder latent rassistisch beziehungsweise diskriminierend äußerten, sowie Männer, die sich als Opfer darstellten und beleidigend oder erniedrigend über Frauen sprachen. Eine Beraterin schilderte es als schwierig,

„dass man niemals die Möglichkeit hat, sich auf ein eingehendes Telefonat vorzubereiten. Jedes Klingeln des Telefons verbirgt eine ‚Überraschung‘ bezüglich dessen, mit welcher (krisenhaften) Situation ich konfrontiert werde“

(Quelle: Beraterinnenbefragung 2018).

Weitere Anmerkungen bezogen sich auf das Arbeitspensum in der Beratungstätigkeit. Allgemein wurde es als Herausforderung beschrieben,

„[i]n Stoßzeiten Kolleginnen eine fachlich gute kollegiale Fallberatung zu bieten“<sup>40</sup>

(Quelle: Beraterinnenbefragung 2018).

Zugleich wurde der Hinweis gegeben, dass das **Empfinden der Herausforderung relativ ist** und davon abhängt, wie groß die Arbeitsbelastung an dem Tag/in der jeweiligen Schicht schon gewesen sei. So könne es sein, dass bestimmte Vorkomm-

39 Ein Drittel der „neuen Beraterinnen“ benannte diesen Aspekt als „große Herausforderung“. Bei den Beraterinnen, die seit 2016 oder länger beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ tätig sind, liegt dieser Anteil bei 13,0 Prozent. Der Unterschied in der Bewertung ist signifikant (sign. 0,027), das heißt, dass er nicht durch zufällige Antwortverteilungen zustande gekommen ist.

40 Das deckt sich mit den geäußerten Wünschen nach mehr Raum für kollegiale Beratung (vergleiche Abschnitt 3.2.2).

nisse zu Beginn einer Schicht noch keine Herausforderung darstellen, während derselbe Vorfall am Ende einer anstrengenden Schicht zur Belastung für die Beraterin werden könne. Die von den Beraterinnen beschriebenen Herausforderungen in der Beratung und die Möglichkeiten der Weitervermittlung werden in den Kapitel 5 und 6 näher beleuchtet.

Zusätzlich zu diesen Hinweisen haben die Beraterinnen in der Online-Befragung Situationen beschrieben, in denen sie an die **Grenzen der Beratungsmöglichkeiten** und der Möglichkeiten, die das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bieten könne, stießen. Das Spektrum der beschriebenen Schwierigkeiten ist groß und betrifft sowohl Engpässe im Hilfesystem vor Ort (zum Beispiel die Angebote des Hilfesystems wurden bereits ausgeschöpft oder stehen nicht zur Verfügung) als auch individuelle Hindernisse, die bei der Nutzerin oder dem Nutzer selbst liegen (zum Beispiel Nutzerin will keine Hilfe annehmen). Nähere Ausführungen hierzu erfolgen in den Abschnitten 6.4.4 und 7.3.3.

## 3.4 Öffentlichkeitsarbeit für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“<sup>41</sup>

Die Öffentlichkeitsarbeit für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist im Hilfetelefongesetz verankert und dort als Daueraufgabe festgeschrieben. In § 6 heißt es, dass das „Hilfetelefon durch Öffentlichkeitsarbeit bundesweit bekannt gemacht und kontinuierlich bekannt gehalten wird.“ Hieraus leiten sich die beiden übergeordneten **Ziele der Informations- und Öffentlichkeits-**

**kampagne** für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ab, die das Angebot seit seiner Freischaltung flankiert, nämlich das Angebot bundesweit und flächendeckend bekannt zu machen sowie es dauerhaft bekannt zu halten.

### 3.4.1 Die Kampagnen

Um das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu seinem Start möglichst vielen potenziellen Nutzerinnen und Nutzern bekannt zu machen, wurde ab Ende 2012 eine mehrmonatige, medienübergreifende **Auftaktkampagne** umgesetzt, in der zahlreiche Werbemaßnahmen parallel und konzentriert zum Einsatz kamen. Ergänzend hierzu wurde, als zweiter Strang der Kampagne, ein Konzept für eine **dauerhafte und nachhaltige Bewerbung** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ entwickelt und umgesetzt.

Die Kampagne richtete sich an alle Frauen mit Gewalterfahrung. Wie die für die Öffentlichkeitsarbeit Zuständige ausführte, sollten mit der Kampagne bewusst alle gewaltbetroffenen Frauen angesprochen werden, ohne nach sozialen oder biografischen Faktoren zu diskriminieren.<sup>42</sup>

2018 wurde – parallel zur noch laufenden Evaluation – eine **Nachfolgekampagne** implementiert. Ziel dieser Kampagne war es, mit einer **neuen Bildsprache** die Möglichkeiten und Ressourcen einer Frau gegenüber der erfahrenen Gewalt stärker in den Vordergrund zu stellen („Empowerment-Ansatz“). Damit hat die Öffentlichkeitsarbeit auf bisherige Erfahrungen aus den Beratungen reagiert, die zeigen, dass sich die von Gewalt betroffenen Frauen häufig nicht als Opfer sehen und so auch nicht gesehen werden wollen.<sup>43</sup>

41 Grundlage für die Ausführungen in den nachfolgenden Abschnitten bilden die Ausführungen im Hilfetelefongesetz sowie interne Dokumente, die der Evaluation zu Beginn der Untersuchung von der Öffentlichkeitsarbeit des BAFzA übermittelt wurden (Kommunikationskonzepte, Leistungsbeschreibungen zur Informationskampagne), Übersichten über zentrale Kennzahlen zur Öffentlichkeitsarbeit, die im BAFzA erhoben werden und ein exploratives Interview sowie mehrere Telefonate zur Abstimmung und Klärung ausgewählter Sachverhalte mit der für die Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ Zuständigen im BAFzA.

42 Um das zu erreichen, wurden für die Werbematerialien (Plakate, Postkarten, Klappkarten, Informationsflyer) sechs Motive entwickelt, die Frauen unterschiedlichen Alters, unterschiedlicher Herkunft und Frauen in unterschiedlichen Lebenslagen und Wohnumfeldern abbilden.

43 Ein weiterer Faktor für die Neuausrichtung der Kampagne war, dass es mit den bisherigen Motiven laut Aussage der für die Öffentlichkeitsarbeit Zuständigen zum Teil schwierig war, Werbepartner beziehungsweise -plätze zu gewinnen, da die Bildsprache von Werbeträgern, wie zum Beispiel Frauenzeitschriften, zum Teil als zu drastisch und düster angesehen wurde. Ein weiterer Punkt, der in Bezug auf die erste Kampagne als nachteilig gesehen wurde, war, dass der bisherige Kampagnenspot mit einer Altersfreigabe von zwölf Jahren (FSK) vor vielen Kinofilmen, die häufiger von Frauen gesehen werden, nicht ausgestrahlt werden darf.

Um das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ dauerhaft bekannt zu machen, wird das Angebot des Hilfetelefon im Rahmen der Kampagne von zahlreichen Maßnahmen beworben. Diese werden im folgenden Abschnitt überblicksartig dargestellt.

#### 3.4.2 Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit

Die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ lassen sich drei Bereichen zuordnen:

1. Online-Kommunikation
2. Informations- und Werbematerialien sowie Out-of-Home-Maßnahmen
3. Sponsoring, Pressearbeit und Aktionen

**Online-Kommunikation:** Hierzu zählen Newsletter, Facebook, Twitter, Kampagnen- beziehungsweise Online-Filme und – ganz zentral – die Webseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de), die von der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im BAFzA gehostet wird. Die **Webseite** erfüllt mehrere Funktionen. Zum einen dient die Seite als **Informationskanal** und Werbeträger. Sie informiert über das Beratungsangebot sowie fachliche Themen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, stellt Materialien der Öffentlichkeitsarbeit zum Download zur Verfügung und berichtet über Aktuelles aus der Arbeit des Hilfetelefon. Zum anderen ist sie der **Zugang zur Chat-Beratung, E-Mail-Beratung sowie zur Beratung in Gebärdensprache** und damit ein wichtiger Kanal zur Erreichung des Angebots des Hilfetelefon (vergleiche Abschnitt 4.3).

Ausgewählte Unterseiten der Webseite stehen auch in Englisch, Französisch, Spanisch, Russisch und Türkisch zur Verfügung. Um den Zugang zur Beratung über die Webseite einer möglichst

großen Gruppe von Gewalt betroffenen Frauen zu ermöglichen (Auffindbarkeit im Netz), wird die Seite im Internet umfangreich beworben.<sup>44</sup> Dies umfasst:

- **Suchmaschinenoptimierung (SEO):** Dabei handelt es sich um Maßnahmen, die dazu dienen, dass das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei einer Internetsuche (zum Beispiel über Google) in der Trefferliste möglichst weit oben erscheint.
- **Anzeigen/gesponserte Links (Google-Search-Kampagne):** Hierbei werden über ein festes Tagesbudget Anzeigenplätze bei Google erworben. Sucht eine Nutzerin oder ein Nutzer bei Google nach zuvor festgelegten „Keywords“, erscheint an erster Stelle ein als Anzeige gekennzeichnete Link zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Der Google-Search-Kampagne liegen über 2.300 Keywords zugrunde.<sup>45</sup> Die Liste der Keywords umfasst Begriffe, die den Namen des Angebots beschreiben („Hilfetelefon Gewalt“, „Hilfetelefon Frauen“), Ausdrücke, die eine Gewalterfahrung beschreiben („Häusliche Gewalt“, „Gewalt in der Ehe“, „Mobbing Beratung“, „Vergewaltigung Hilfe“) sowie Angebote anderer Telefonangebote („Telefon Seelsorge“, „Nummer gegen Kummer“). Insgesamt wurden die Anzeigen bei Google in den Jahren 2014 bis 2017 von über drei Millionen Internetnutzerinnen und -nutzern gesehen. Von diesen sind rund 190.000 auf die Webseite des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ weitergegangen. Diese sogenannte „*Click Through Rate*“ (Anteil der Internetnutzerinnen und Internetnutzer, die auf die Zielseite gelangen, an den Sichtkontakten insgesamt) konnte kontinuierlich gesteigert werden.<sup>46</sup>

44 Nähere Ausführungen zur Auffindbarkeit im Netz folgen in Kapitel 4.3.

45 Diese Liste wird von einem Programm automatisch generiert. Ausgangspunkt hierfür ist eine Liste von Grundkeywords, die von den Verantwortlichen der Öffentlichkeitsarbeit im BAFzA vorab definiert wurden. Die Keywords, bei denen die Anzeige für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erscheint, wurde im Zeitverlauf von der Öffentlichkeitsarbeit immer wieder mit den Auswertungen der Webstatistik abgeglichen (Erkenntnisse darüber, über welche Suchbegriffe die Nutzerinnen und Nutzer auf die Webseite gelangen) und nachjustiert. Bei der Nachjustierung werden zum Beispiel auch Wortdreher und Eingabefehler, die Nutzerinnen und Nutzer bei der Internetsuche machen, berücksichtigt.

46 Sie lag gemäß den der Evaluation bereitgestellten Kennzahlen im Jahr 2015 bei 3,0 Prozent, im Jahr 2016 bei 7,1 Prozent und im Jahr 2017 bei 9,3 Prozent.

- **Digitale Bannerschaltung:** Zusätzlich wird das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ über digitale Banner beworben, die am seitlichen oder oberen Rand einer Webseite erscheinen, die mutmaßlich von potenziellen Nutzerinnen besucht wird. Im Untersuchungszeitraum wurden Werbeflächen im Wert von rund 160.000 Euro gekauft (zum Beispiel bei Webauftritten von Frauenzeitschriften). Mit diesen Bannern wurden rund 160 Millionen Sichtkontakte erzielt. In rund 290.000 Fällen haben die Kontakte auf Banner geklickt und sind auf die Webseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) gelangt.

Seit März 2013 informiert die Öffentlichkeitsarbeit auch auf **Facebook** über das Angebot. Für den Zeitraum ab 2015 liegen auswertbare Kennzahlen hierzu vor. Aus diesen geht hervor, dass sich sowohl die Zahl der Facebook-Fans als auch die Reichweite der Facebook-Posts (Anzahl individueller Nutzerinnen und Nutzer, welche die veröffentlichten Inhalte gesehen haben) zwischen 2015 und 2017 in etwa vervierfacht haben. Die Anzahl der Facebook-Fans lag im März 2017 bei knapp 50.000 (BAFzA 2017: 20) und die Reichweite der Facebook-Posts bei rund 15 Millionen. Seit November 2015 ist das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch bei **Twitter** vertreten. Die Zahl der Follower liegt dort bei über 800 (Stand: August 2019).<sup>47</sup>

Weitere Bestandteile der Online-Kommunikation sind **Kampagnenfilme** (Videostatements von Prominenten sowie Online-Filme, die die Arbeit von Beratungseinrichtungen vor Ort zu Schwer-

punktthemen zeigen) und ein **Newsletter**. Dieser wird in der Regel viermal jährlich versendet (plus Sonderausgaben) und informiert über aktuelle Entwicklungen sowohl beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ selbst als auch „aus der Praxis“ bei Angeboten vor Ort. Die Zahl der Newsletter-Abonnements lag Ende März 2017 bei rund 3.200.

**Informations- und Werbematerialien sowie Out-of-Home-Maßnahmen:** Für die Bekanntmachung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurden vielfältige Informations- und Werbematerialien entwickelt. Hierzu zählen Materialien speziell für **Multiplikatorinnen und Multiplikatoren**, in denen alle Informationen zum Angebot des Hilfetelefon enthalten sind (Flyer, spezielle Infoblätter für die Polizei und Unterstützungseinrichtungen), und Materialien, die sich an die von Gewalt betroffenen Frauen richten und im Format möglichst unauffällig und niedrigschwellig gestaltet sind (unter anderem Notfallklappkarten, Aufkleber, Abreißzettel, worauf nur die Nummer vermerkt ist, Flyer in Leichter Sprache) sowie mehrsprachig zur Verfügung stehen (Klappflyer in 17 Sprachen). Diese Materialien werden zum einen über das Partnernetzwerk der Öffentlichkeitsarbeit<sup>48</sup> versandt, das kontinuierlich ausgebaut wird.<sup>49</sup> Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wird aber auch gezielt im **öffentlichen Raum** beworben. Zu den umgesetzten Out-of-Home-Maßnahmen zählen ÖPNV-Seitenscheibenplakate, Plakatwerbung sowie die Auslage von Werbematerialien (FreeCards) in Gaststätten, Toilettenanlagen, Raststätten und Fitnessclubs. Hinzukommen Anzeigenschaltungen und Kinowerbung.

47 Vergleiche <https://twitter.com/hilfetelefon> (letzter Aufruf am 12. August 2019)

48 Zusätzlich zum fachpolitischen Netzwerk wurde im BAFzA (vergleiche Abschnitt 3.2.3) ein Partnernetzwerk für die Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit aufgebaut. Zu diesem zählen Stellen des Bundes (unter anderem Bundeskriminalamt, Bundesagentur für Arbeit, Antidiskriminierungsstelle des Bundes), kommunale Vertretungen (unter anderem Deutscher Städte- und Gemeindebund, Deutscher Landkreistag), Interessenverbände (unter anderem Deutscher Schwerhörigenbund e.V.), Berufsverbände (insbesondere aus dem Gesundheitsbereich: Deutscher Hausärzteverband e.V., Deutscher Hebammenverband e.V., Bundesverband Deutscher Apotheker e.V.), Gewerkschaften (unter anderem Deutscher Gewerkschaftsbund, Gewerkschaft der Polizei), Kassenärztliche Vereinigungen und Krankenkassen (unter anderem GKV-Spitzenverband, AOK Bundesverband, BARMER GEK), lokale Frauenschutzdienste (unter anderem agisra e.V. in Köln, frauenBeratung nürnberg), Sende- und Rundfunkanstalten (wie zum Beispiel Antenne Thüringen, ProSiebenSat.1), Verlage (unter anderem Gruner + Jahr, Walhalla Fachverlag), Unternehmen (unter anderem AVON Cosmetics, Rossmann), prominente Einzelpersonen als „Testimonials“ (darunter die Schauspielerin Elisabeth Brück und die Moderatorin Dunja Hayali).

49 Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat in den ersten fünf Jahren insgesamt 3,3 Millionen Informationsmaterialien versendet (vergleiche BAFzA 2017: 20).

### 3 Implementierung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

**Sponsoring, Pressearbeit und Aktionen:** Um das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bundesweit bei allen Zielgruppen bekannt zu machen, setzt die Öffentlichkeitsarbeit auch auf die **Bewerbung in reichweitenstarken Medien**. Diese Werbepplätze sind, gerade im Vergleich zu anderen Maßnahmen, sehr kostspielig. Die Öffentlichkeitsarbeit für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat daher explizit darauf gesetzt, sich mit Medienpartnern zu vernetzen und diese für **Sponsoring**, also das Bereitstellen von kostenfreien beziehungsweise stark rabattierten Sendeplätzen, zu gewinnen. Zwischen 2013 und 2017 konnten nach Angaben des BAFzA Werbemaßnahmen im Gegenwert von rund 5,9 Millionen Euro platziert werden.<sup>50</sup> Eine zentrale Maßnahme im Bereich der Pressearbeit ist die Platzierung der Nummer 08000 116 016 bei Berichterstattungen zum Thema Gewalt. Wie die Untersuchung zur Bekanntheit zeigt, sind die „traditionellen“ Medien Zeitung, Radio und Fernsehen zentrale Quellen, über die Frauen vom Hilfetele-

fon „Gewalt gegen Frauen“ erfahren (vergleiche Abschnitt 4.1.4). Dem Sponsoring und der Pressearbeit kommt insofern eine wichtige Bedeutung für die Bekanntmachung des Angebots zu.

Unterstützt wird die Öffentlichkeitsarbeit zudem durch besondere **Aktionen**, die vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ initiiert und gemeinsam mit seinen Partnerinnen und Partnern beworben werden und die Bekanntheit des Angebots zusätzlich steigern sollen.<sup>51</sup> Gleichzeitig werden im Unterstützungssystem vor Ort inzwischen auch unabhängig von der Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefons Aktionen umgesetzt, die das Angebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ sichtbar machen. Beispiele hierfür sind die Verteilung von Materialien auf Veranstaltungen, Beklebung von Bussen mit der Telefonnummer 08000 116 016 oder Plakataktionen, die auf das Angebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ verweisen.<sup>52</sup>

50 Reichweitenstarke Beispiele, in denen dies gelang, sind Artikel bei Focus Online (zum Thema „Love Bombing“) und ZEIT Online (zum Thema sexueller Missbrauch). Wichtige Medienpartner sind zudem die RTL-Gruppe, Antenne Thüringen und SAT.1.

51 Zwei Beispiele hierfür sind die Graphic Novel „Hinter Türen“, die in vier Online-Episoden die Geschichte von häuslicher Gewalt erzählt und aufgrund der großen Beachtung später auch als Druckbeilage in der Cosmopolitan erschien, sowie die Miniaturinstallationen „Hinsehen statt Wegschauen“, die in Hamburg umgesetzt wurden.

52 Diese Aktionen, die auch die Bekanntmachung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ vor Ort fördern, werden von den Partnerinnen und Partnern inzwischen auch eigeninitiativ und eigenständig umgesetzt.

# 4

## Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Die Auffindbarkeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist eine zentrale Voraussetzung dafür, dass das Angebot seinen gesetzlich verantworteten Auftrag durch Beratung und Lotsenfunktion voll entfalten kann. Im Rahmen der Evaluation wurden deshalb verschiedene Aspekte der „Bekanntheit“ untersucht. Bekanntheit wurde dabei nicht (alleine) daran gemessen, wie viele Frauen explizit angaben, das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu kennen (und eventuell sogar die Telefonnummer oder Webseite spontan nennen könnten). Die zentrale Frage war stattdessen, ob Frauen **grundsätzlich Kenntnis davon haben, dass es Beratungs- und Hilfsangebote gibt und sie bei Bedarf dieses Wissen in Handlung umsetzen können und Suchstrategien anwenden würden, die zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ führen.**

Bekanntheit und Auffindbarkeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurden über verschiedene Wege untersucht:

- zum ersten mit einer standardisierten, repräsentativen Bevölkerungsbefragung,
- zum zweiten über qualitative Erhebungen (Expertinnen-Interviews und explorative

Kurzbefragungen) zu speziellen Zielgruppen, die im Rahmen der Bevölkerungsbefragung nicht oder nicht ausreichend erreicht wurden (da diese als Haushaltsbefragung umgesetzt wurde und bestimmte Zielgruppen nicht in Haushalten leben), und

- zum dritten durch Auswertung von Statistiken zum Webangebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

### 4.1 Bekanntheit in der Bevölkerung (Fokus: weibliche Bevölkerung)

Eine Herausforderung bei der Untersuchung der Bekanntheit ist die **Abgrenzung** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ **gegenüber ähnlichen beziehungsweise ähnlich lautenden Angeboten.**<sup>53</sup> Für die repräsentative Bevölkerungsbefragung wurde deshalb ein Vorgehen gewählt, das eingangs eine sehr offen gehaltene Frage zum Hilfesystem für von Gewalt betroffene Frauen umfasste und erst in einem zweiten Schritt explizit (Nach-

53 Konkret: Denken die Befragten tatsächlich an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ oder an eine andere Telefonberatung, wenn sie ihre Angaben machen?

Fragen zum spezifischen Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ stellte. Im Wesentlichen umfasste die Befragung zwei thematische Blöcke:

- Im ersten Teil wurden **Fragen zur Bekanntheit von Hilfsangeboten** für von Gewalt betroffene Frauen gestellt, wobei allen Befragten eingangs eine offene Frage („ungestützte Abfrage“ ohne vorgegebene Antwortmöglichkeit<sup>54</sup>) zu möglichen Anlaufstellen gestellt wurde. Darauf folgten standardisierte Fragen nach **Suchstrategien** für Hilfsangebote und Fragen zum spezifischen Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (mittels „gestützter Abfrage“ unter expliziter Benennung des Angebots).
- Im zweiten Teil wurde nach **Gewaltbetroffenheit und Erfahrungen mit dem Hilfesystem** gefragt. Erstens durch die Frage, ob eine Frau aus dem Umfeld der befragten Person oder die befragte Person selbst schon einmal von körperlicher oder psychischer Gewalt betroffen war. Zweitens durch die Frage, ob die Frau oder die befragte Person professionellen Rat oder Hilfe gesucht hat und wenn ja, wo (offene Abfrage). Und abschließend wurde gefragt, ob die befragte Person selbst schon einmal das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ genutzt hat.<sup>55</sup> Ziel dieser Abfragen war, Zusammenhänge zwischen Bekanntheit, Betroffenheit und Erfahrungen mit Hilfsangeboten (inklusive etwaiger Nutzung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“) untersuchen zu können.

Die Darstellung der Ergebnisse im folgenden Kapitel folgt der Reihenfolge der Abfrage der Bekanntheit und führt von Aussagen zum all-

gemeinen Hilfesystem zu Aussagen zum spezifischen Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Im Rahmen der Befragung wurde die deutschsprachige Wohnbevölkerung im eigenen Haushalt erreicht. Es können somit **repräsentative Aussagen zur Bekanntheit** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ **für die deutschsprachige Wohnbevölkerung** getroffen werden. Da die primäre Zielgruppe des Hilfetelefon sind, liegt der **Fokus** in der folgenden Darstellung **auf weiblichen Befragten** (n=1.002, Darstellung gewichteter Ergebnisse).<sup>56</sup>

Von Interesse war auch, ob sich Unterschiede bei der Bekanntheit zwischen unterschiedlichen Gruppen von Frauen zeigen und welche Faktoren die Bekanntheit beeinflussen.<sup>57</sup> Wie die folgenden Abschnitte im Detail ausführen, zeigen sich bezüglich Bekanntheit und Suchstrategien **leichte Unterschiede zwischen jüngeren und älteren Frauen sowie eine leichte Differenzierung nach sozioökonomischem Hintergrund, aber keine systematischen Lücken oder Fehlstellen**, die dazu führen, dass die Bekanntheit bei bestimmten Zielgruppen stark abfällt.

### 4.1.1 Bekanntheit von Hilfsangeboten für von Gewalt betroffene Frauen („ungestützte Abfrage“)

Hinsichtlich der Bekanntheit von Hilfsangeboten insgesamt kann erstens festgehalten werden, dass die **große Mehrheit der befragten Frauen spontan Anlaufstellen für von Gewalt betroffene**

54 Die Antworten wurden durch die Interviewerinnen (Frauen wurden ausschließlich durch weibliches Personal des Befragungsinstituts Kantar EMNID befragt) aufgeschrieben und im Nachgang durch die Evaluation kategorisiert und kodiert.

55 Eine befragte Person (weiblich) gab explizit an, das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ genutzt zu haben. Die Befragte hat der Weitergabe ihrer Kontaktdaten durch das Befragungsinstitut an die Evaluation zugestimmt, ein Vertiefungsinterview mit dieser Person konnte durch die Evaluation nicht realisiert werden (Person nicht erreichbar).

56 Das heißt, es werden in den folgenden Abschnitten die Befragungsergebnisse bei Frauen dargestellt und am Ende jeweils berichtet, ob es statistische Unterschiede zu männlichen Befragten (n=255) gibt. Ergebnisse zu allen Befragten (n=1.257) werden zudem in Tabelle 6 im Anhang dargestellt.

57 Bei der Analyse der Daten wurde durchgehend geprüft, ob statistisch signifikante Zusammenhänge (Zusammenhänge, die nicht durch zufällige Antwortverteilungen zustande gekommen sein könnten) zwischen Bekanntheit von Hilfsangeboten (insbesondere dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“) und soziodemografischen Merkmalen, Gewaltbetroffenheit sowie Erfahrungen mit Hilfsangeboten bestehen. Wie erwähnt, wurde zudem geprüft, ob sich Geschlechterunterschiede (weibliche Befragte im Vergleich zu männlichen Befragten) zeigen. Es werden ausschließlich statistisch signifikante Gruppenunterschiede beziehungsweise Korrelationen berichtet (und dabei jeweils die statistische Irrtumswahrscheinlichkeit ausgewiesen).

**Frauen nennen konnte:** Auf die Frage, welche Anlaufstelle(n) für Rat und Hilfe sie einer Freundin oder Verwandten, die von körperlicher oder psychischer Gewalt betroffen ist, empfehlen würden, nannten knapp 90 Prozent der befragten Frauen eine oder mehrere Stellen. Zum überwiegenden Teil handelt es sich dabei um institutionelle Einrichtungen des Hilfe- und Unterstützungssystems (Details siehe 4.1.1.1). Vergleichsweise wenige nannten (auch) Ansprechpersonen im familiären beziehungsweise sozialen Umfeld der Frau.<sup>58</sup>

Rund ein Zehntel der Antworten entfiel demgegenüber auf die Kategorie „weiß nicht“ und – in Einzelfällen – „an niemanden“ (siehe zu dieser Gruppe die vertiefende Auswertung in 4.1.1.2).

#### 4.1.1.1 Telefonangebote und weitere spontan empfohlene Anlaufstellen

Hinsichtlich der Frage der Bekanntheit des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“ ist herauszustellen, dass in der offenen Abfrage knapp sechs Prozent der befragten Frauen angaben, dass sie einer Frau, die von körperlicher oder psychischer Gewalt betroffen ist, **telefonische Hilfsangebote** empfehlen würden. Exemplarische Nennungen dafür sind: „Telefonseelsorge“, „Sorgentelefon“, „Frauen-Notrufe“, „Gewalthotline“, „Nothilfetelefon“, „(...) es gibt für solche Missetaten eine Telefonnummer, an die man sich wenden kann“.

Weniger als ein Prozent wählte die Formulierung „Hilfetelefon“ oder „Gewalttelefon“. Einzelfälle nannten explizit das „Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen“ (exakte Formulierung).

Im Gruppenvergleich zeigt sich, dass telefonische Angebote häufiger genannt wurden von: jüngeren Frauen (sign. 0,000), Frauen mit höherer Schulbildung (sign. 0,010) und von Frauen, die im Bedarfsfall auch im Internet recherchieren würden (sign. 0,006).

Im Vergleich zu telefonischen Hilfsangeboten weitaus häufiger wurden, wie Abbildung 4 zu **allen Spontanennungen** zeigt, erwartungsgemäß die

**Polizei und medizinische Einrichtungen** (Ärztinnen und Ärzte, darunter auch spezifische Fachrichtungen, und Krankenhäuser) genannt.

Verhältnismäßig viele Frauen (rund ein Fünftel) würden zudem **spezifische Einrichtungen des Unterstützungssystems für von Gewalt betroffene Frauen** (Frauenhäuser und/oder Frauenberatungsstellen beziehungsweise Frauen- und Familienberatungsstellen) empfehlen. Fast ebenso häufig genannt wurden **psychologische beziehungsweise therapeutische Hilfen** („Psychotherapeut“, „Therapie“). Etwas seltener genannt wurden Einrichtungen aus dem sozialen Bereich, vornehmlich in Trägerschaft von Wohlfahrtsverbänden. Aus deren Bezeichnung (zum Beispiel „Caritas“, „Diakonie“, „AWO“) konnte nicht explizit auf ein Angebot der Frauen- oder Gewaltberatung geschlossen werden, gegebenenfalls bieten die genannten Stellen aber auch spezifische Hilfe für von Gewalt betroffene Frauen an. Ähnlich häufig genannt wurden die Opferhilfe durch den Weißen Ring sowie kommunale Einrichtungen und Behörden („Jugendamt“, „Gesundheitsamt“, „Sozialdienst“ und Ähnliche).

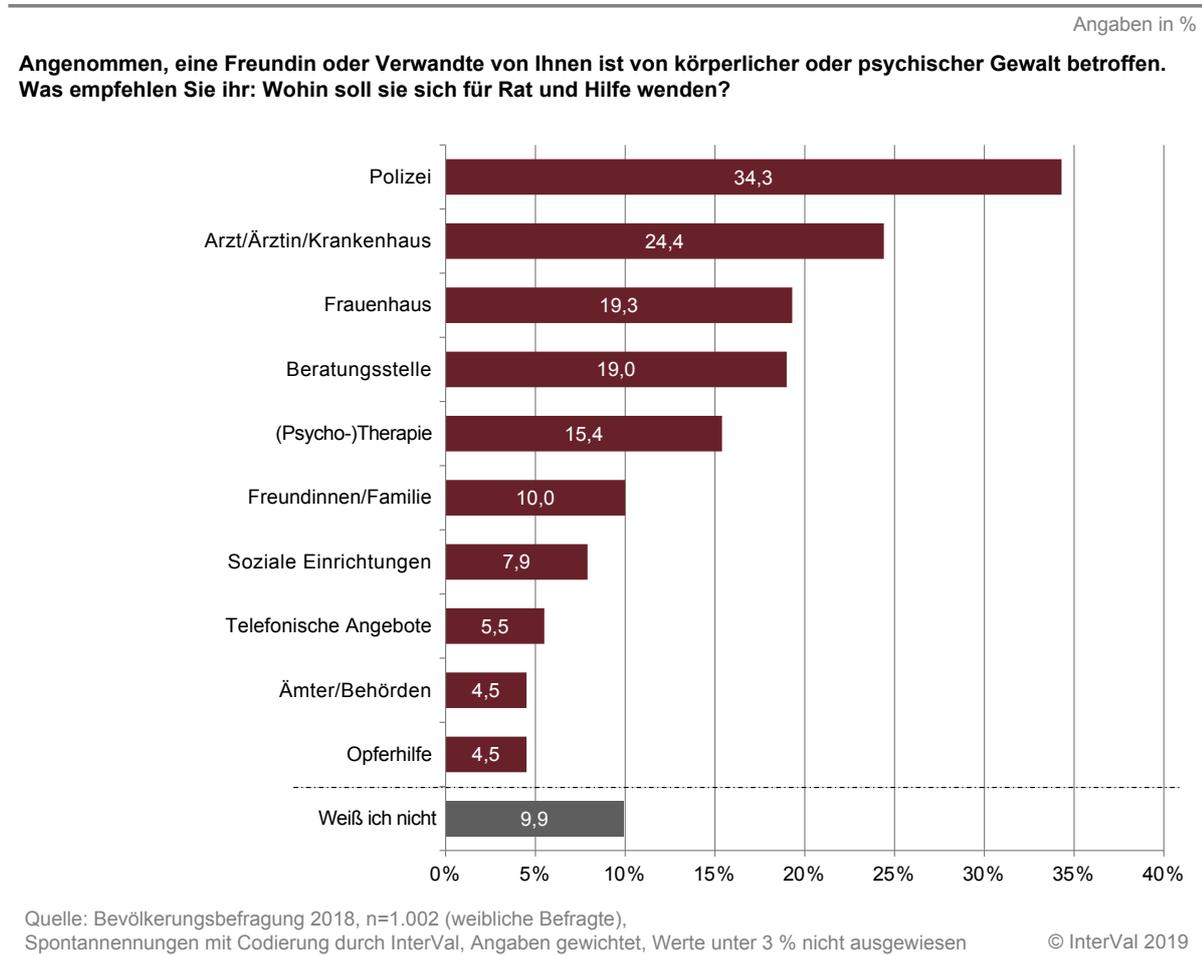
Rund ein Zehntel der Befragten bezog sich auf das **private und berufliche Umfeld**. Sie nannten Freundinnen und Freunde, Familienangehörige, Kolleginnen und Kollegen als Personen, die Rat und Hilfe geben könnten.

**Einzelne** befragte Frauen führten als Anlaufstellen bei Gewaltbetroffenheit Selbsthilfegruppen oder Anwältinnen und Anwälte an oder gaben an, sie würden im Internet nach Hilfe suchen.

Der **Geschlechtervergleich** zeigt kein eindeutiges Muster. Er ergibt, dass Frauen als Anlaufstellen signifikant eher das medizinische System, psychologische Hilfe/Therapie, soziale Einrichtungen, Ämter und Selbsthilfegruppen empfehlen würden, während Männer häufiger die Polizei, privates Umfeld, Opferhilfe und speziell Hilfef Telefone empfehlen würden (zu Signifikanzniveaus siehe Tabelle 7 im Anhang).

58 Rund zehn Prozent der befragten Frauen machten – in der Regel neben konkreten Nennungen – auch Angaben, die keiner Kategorie zugeordnet werden konnten (zum Beispiel „Institutionen“, „Anlaufstellen“, „an die zuständigen Stellen“).

Abbildung 4: Spontannennungen weiblicher Befragter zu Anlaufstellen für von Gewalt betroffene Frauen (Bevölkerungsbefragung 2018)



#### 4.1.1.2 Keine Nennung/Kenntnis von Hilfsangeboten

Wie erwähnt, nannte **knapp ein Zehntel der befragten Frauen spontan keine Anlaufstelle**, die sie einer von Gewalt betroffenen Frau empfehlen würden (Kategorie „weiß nicht“). Diese Frauen

- waren im Durchschnitt älter (sign. 0,000) als Frauen, die Anlaufstellen nannten,
- hatten eine geringere Schulbildung (sign. 0,000),
- waren häufiger nicht berufstätig (sign. 0,000),
- hatten im Durchschnitt ein geringeres Haushaltsnettoeinkommen (sign. 0,010),

- gaben seltener an, dass sie selbst oder eine Frau in ihrem Umfeld bereits von Gewalt betroffen war (sign. 0,000),
- würden im Bedarfsfall eher nicht im Internet nach Hilfsangeboten suchen (sign. 0,000) (vergleiche Ausführungen im folgenden Abschnitt 4.1.2).

Der Analyse zufolge hat ein höheres Alter, eine geringere Bildung der Befragten und die Angabe, noch nicht von Gewalt betroffen gewesen zu sein (die Befragte selbst oder eine Frau in ihrem Umfeld), Einfluss darauf, dass Bekanntheit von Hilfsangeboten nicht gegeben war (siehe Tabelle 8 im Anhang).

### 4.1.2 Suchstrategien bei Hilfe- und Unterstützungsbedarf (Fokus: Internet)

Wenn eine Frau Hilfe und Unterstützung in Anspruch nehmen möchte, können verschiedene Strategien zur Suche nach Beratung angewendet werden. In der bundesweiten Bevölkerungsbefragung wurde explizit nach einer **möglichen Nutzung des Internets** gefragt, da über diesen Kanal **ortsunabhängig eine sehr hohe Auffindbarkeit** des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ gegeben ist (siehe Abschnitt 4.3 zur Auffindbarkeit im Internet). Anhand dieser Fragestellung kann auch geprüft werden, ob beziehungsweise für welche Zielgruppen gegebenenfalls andere Formen der Ansprache erforderlich sind, wenn über das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ informiert werden soll.

Die Frage, ob sie „bei Bedarf auch im Internet nach Beratung zum Thema körperliche oder psychische Gewalt gegen Frauen suchen“ würden, beantworteten

- 63,2 Prozent der befragten Frauen mit ja,
- 34,6 Prozent mit nein, das heißt, sie würden nicht im Internet recherchieren,
- 2,2 Prozent machten dazu keine Angabe.

Der **Geschlechtervergleich** zeigt, dass weibliche Befragte eher als männliche Befragte im Internet nach Beratung suchen würden (sign. 0,023).

Frauen, die angaben, dass sie bei eigenem Hilfe- oder Unterstützungsbedarf im **Internet suchen würden**,

- waren im Durchschnitt deutlich jünger (sign. 0,000),
- verfügten über eine höhere Schulbildung (sign. 0,000),
- waren deutlich häufiger berufstätig (sign. 0,000),

- hatten ein höheres Haushaltsnettoeinkommen (sign. 0,000),
- waren persönlich oder über eine Frau im Umfeld bereits von Gewalt betroffen (sign. 0,000) und
- lebten im Durchschnitt eher im Westen als im Osten Deutschlands<sup>59</sup> (sign. 0,016).

**Positiven Einfluss auf die Nutzungswahrscheinlichkeit des Internets** bei Bedarf an Beratung und Unterstützung haben demnach ein jüngeres Alter und eine höhere Schulbildung (siehe Tabelle 8 im Anhang).

Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass ältere Frauen mit geringerer Bildung (und geringerem Beschäftigungs- sowie Einkommensniveau) im Bedarfsfall nicht über das Internet zum Hilfsangebot finden würden und für diese Gruppe Bekanntheit eher/auch über andere Medien geschaffen werden muss (siehe auch 4.1.4 zu den Quellen, über die Befragte vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört hatten).

### 4.1.3 Bekanntheit und Informiertheit über das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ („gestützte Abfrage“)

Weitere Anhaltspunkte zur Bekanntheit bieten die Ergebnisse der „gestützten“ Abfrage zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Hierbei stellte sich die Herausforderung der Abgrenzung zu etwaigen anderen telefonischen Hilfsangeboten. Um zu vermeiden, dass die Befragten das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit anderen Angeboten verwechseln, was die Ergebnisse zur Bekanntheit verzerren würde, wurden in die Frageformulierung neben der Bezeichnung Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ die Merkmale „seit 2013“, „rund um die Uhr besetzt“, „anonym“ sowie „Telefon- und Internetberatung“ aufgenommen.

59 Nielsen-Ländergebiete West: alte Bundesländer inklusive Berlin-West; Ländergebiete Ost: neue Bundesländer inklusive Berlin-Ost

#### 4 Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Die Abfrage erfolgte differenziert über zwei Stufen:

- Alle wurden gefragt, ob sie bereits vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört haben (**grundsätzliche Bekanntheit**).
- Diese Teilgruppe wurde zweitens gefragt, ob sie „nicht genau“ oder „genauer“ wissen, welche Beratung das Hilfetelefon bietet (**Grad der Informiertheit**).
- Zusammenfassend kann auf Basis dieser zweistufigen Abfragen festgehalten werden, dass
- 43,7 Prozent der Frauen angaben, nicht vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört zu haben,
- 32,6 Prozent der Frauen angaben, vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört zu haben, aber „nicht genau“ zu wissen, was es sei,
- 22,7 Prozent der Frauen angaben, davon gehört zu haben und „genauer“ zu wissen, welche Beratung das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ anbiete.<sup>60</sup>

Abbildung 5 stellt das Antwortverhalten bei „gestützter Abfrage“ grafisch dar. Hinsichtlich der **grundlegenden Bekanntheit** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zeigen sich signifikante Gruppenunterschiede.<sup>61</sup> Zu den Frauen, denen das Hilfsangebot grundsätzlich bekannt war („schon einmal vom Hilfetelefon ‚Gewalt gegen Frauen‘ gehört“), zählten eher:

- Frauen mit niedriger Schulbildung (sign. 0,003),
- Frauen in westlichen Bundesländern (sign. 0,021),
- Frauen mit Gewaltbetroffenheit (selbst/Frau im Umfeld) (sign. 0,027),
- nicht berufstätige Frauen (sign. 0,028),
- Frauen mit leicht niedrigerem Haushaltsnettoeinkommen (sign. 0,030).

Eine **geringere Schulbildung und dass die Befragte oder eine Frau in ihrem Umfeld von Gewalt betroffen war, beeinflussen (im Sinne von: verstärken) die grundsätzliche Bekanntheit** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei weiblichen Befragten. Gewaltbetroffenheit beeinflusst auch den Grad der Informiertheit (positiv) (vergleiche Tabelle 8 im Anhang).

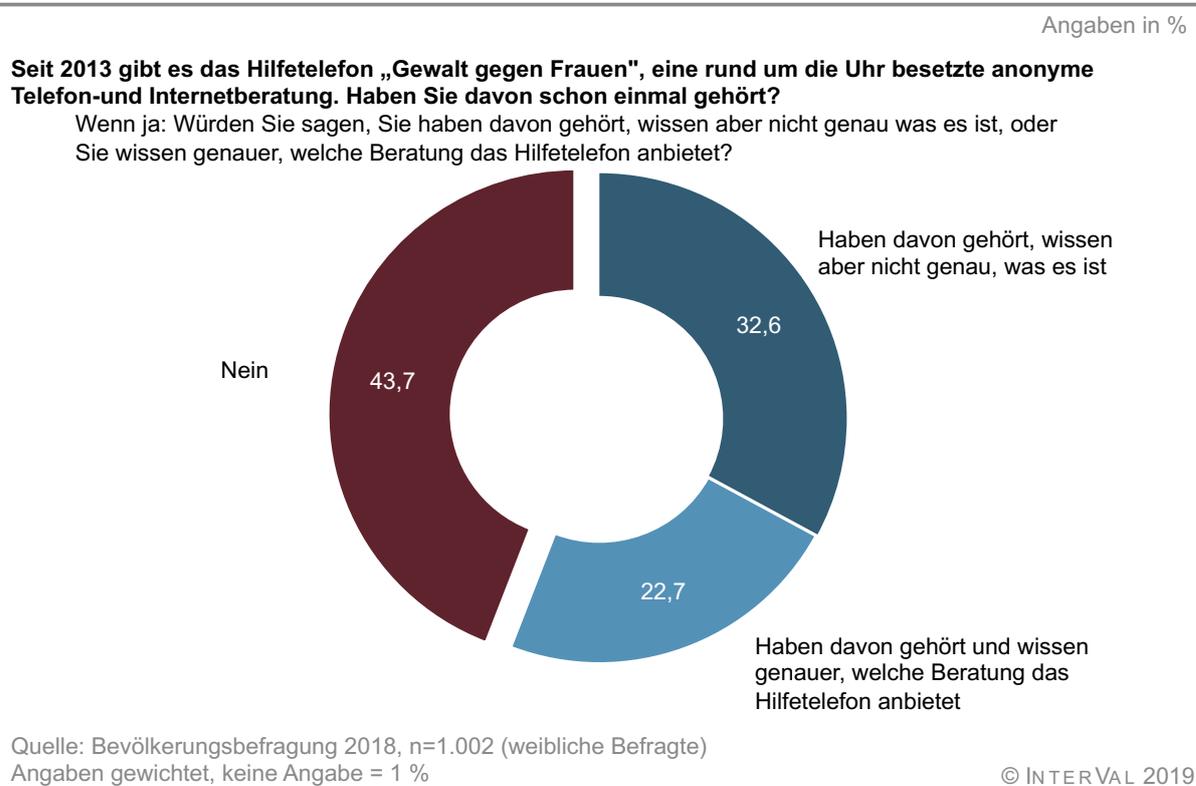
Der **Geschlechtervergleich** ergibt zudem, dass weibliche Befragte eher vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört hatten und auch genauer darüber informiert waren als männliche Befragte (zu Signifikanzniveaus siehe Tabelle 7 im Anhang).

Das **Antwortverhalten** der Befragten **war konsistent**, das heißt, Frauen, die eingangs spontan keine Anlaufstelle für von Gewalt betroffene Frauen genannt hatten, gaben auch im Rahmen der gestützten Abfrage eher an, noch nie vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört zu haben (sign. 0,033).

60 Ein Prozent machte in der Vertiefungsfrage keine Angabe.

61 Hinsichtlich des Grads der Informiertheit („wissen nicht genau/wissen genauer über das Angebot Bescheid“) zeigen sich dagegen keine signifikanten Gruppenunterschiede.

Abbildung 5: Bekanntheit des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“ bei Frauen und Grad ihrer Informiertheit (Bevölkerungsbefragung 2018)



#### 4.1.4 Quellen der Bekanntheit des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“

Es zeigt sich, dass **Zeitung, Radio oder Fernsehen** zentrale Quellen sind, über die Frauen vom Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ erfahren haben. So gaben fast 70 Prozent der Frauen, die vom Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört hatten, an, aus diesen Medien vom Hilfef Telefon erfahren zu haben. Andere Informationskanäle wurden deutlich seltener genannt (vergleiche Tabelle 2).

Deutlich seltener, aber noch vergleichsweise häufig, wurde das soziale Umfeld als Quelle der Bekanntheit angegeben. Einzelfälle benannten weitere Wege, über die sie Kenntnis vom Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ erhalten hätten: Schulen, kirchliche Stellen, Seniorenmessen, Erste-Hilfe-Kurse, Mädchen- und Frauencafés oder von Gewalt betroffene Frauen.

## 4 Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Tabelle 2: Quellen, über die Frauen vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfahren haben (Bevölkerungsbe-fragung 2018)

| Wie haben Sie vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfahren?          | in Prozent | Signifikante Gruppenunterschiede   |
|---|------------|--|
| Zeitung, Radio oder Fernsehen   | 67,9       | häufiger genannt von älteren Frauen (sign. 0,000), Frauen mit geringerer Schulbildung (sign. 0,000), nicht berufstätigen Frauen (sign. 0,006)  |
| von Freundinnen oder Freunden/Bekanntnen/<br>Nachbarinnen oder Nachbarn | 15,4       | häufiger genannt von Frauen in östlichen Bundesländern (sign. 0,047)<br>seltener genannt von männlichen Befragten (sign. 0,026)  |
| durch Plakat/Flyer/Aufkleber  | 11,9       | häufiger genannt von jüngeren Frauen (sign. 0,023), höher gebildeten Frauen (sign. 0,017), berufstätigen Frauen (sign. 0,049)<br>seltener genannt von männlichen Befragten (sign. 0,000) |
| Suche im Internet   | 12,8       | häufiger genannt von jüngeren Frauen (sign. 0,000), höher gebildeten Frauen (sign. 0,016), Frauen ohne Gewaltbetroffenheit (sign. 0,035)   |
| Ärztin oder Arzt  | 3,7        | häufiger genannt von älteren Frauen (sign. 0,030), Frauen mit geringerem HH-Nettoeinkommen (0,019)<br>seltener genannt von männlichen Befragten (sign. 0,001)                            |
| Beratungsstelle   | 2,5        | seltener genannt von männlichen Befragten (sign. 0,005)  |
| Amt oder Behörde  | 3,4        | häufiger genannt von Frauen mit Gewaltbetroffenheit (selbst/Frau im Umfeld) (sign. 0,014)  |
| Polizei   | 1,6        | häufiger genannt von Frauen mit geringerem HH-Nettoeinkommen (sign. 0,007)   |
| „Weiß ich nicht mehr“   | 4,3        |  |

Quelle: Bevölkerungsbefragung 2018, n=579 (weibliche Befragte, die vom HT-G gehört hatten), Mehrfachnennungen, Spontanennungen mit Feldvercodung während der Befragung durch das Befragungsinstitut, Angaben gewichtet

Mit diesen Daten zeigt sich auch, dass **jüngere und höher gebildete Frauen** nicht nur im Bedarfsfall nach Hilfe im **Internet** suchen würden (siehe Abschnitt 4.1.2), sondern das Internet bei dieser Gruppe auch tatsächlich bereits **häufiger Quelle für die Bekanntheit** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ war. Demgegenüber waren klassische Medien (Zeitung, Radio, Fernsehen) häufiger für ältere, weniger gebildete und nicht berufstätige Frauen, die auch angegeben hatten, nicht im Internet zu suchen, der Kanal, auf dem sie vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört hatten.

## 4.2 Bekanntheit bei spezifischen Zielgruppen

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bietet grundsätzlich Unterstützung für alle Frauen mit Gewalterfahrung an. Zudem werden aber in der Begründung zum Hilfetelefonengesetz verschiedene Zielgruppen explizit ausgewiesen, die im besonderen Maße erreicht werden sollen: „Migrantinnen, Frauen aus dem bürgerlichen Milieu, ältere Frauen, Frauen mit Behinderungen, lesbische Frauen und Opfer von Menschenhandel“<sup>62</sup> Die

62 Gesetzentwurf (BT-Drs. 17/7238) 2011: 10, rechte Spalte

Evaluation befasste sich deshalb auch mit der Frage der Bekanntheit und Suchstrategien bei diesen und, nach Abstimmung mit der Auftraggeberin, weiteren spezifischen Zielgruppen beziehungsweise Teilgruppen der oben genannten. Diese sind: geflüchtete Frauen in Sammelunterkünften (wie Gemeinschaftsunterkünften), wohnungs- beziehungsweise obdachlose Frauen, Frauen mit Behinderung in Wohneinrichtungen sowie Frauen in stationären Pflegeeinrichtungen.

Für einige der spezifischen Zielgruppen sind die aus der Bevölkerungsbefragung gewonnenen Ergebnisse gültig (vergleiche Abschnitt 4.2.1), für andere wurden weitere Erhebungen durchgeführt, um die Bekanntheit abzuschätzen (vergleiche Abschnitt 4.2.2).

#### 4.2.1 Erkenntnisse aus der Bevölkerungsbefragung zu spezifischen Zielgruppen

Mit der Bevölkerungsbefragung können repräsentative Aussagen zur Bekanntheit und zu Suchstrategien für die deutschsprachige Wohnbevölkerung getroffen werden, die in einem Haushalt leben. Somit bestehen auch Erkenntnisse zu einigen **in der Gesetzesbegründung genannten spezifischen Zielgruppen** (die befragt, jedoch **nicht als Befragtengruppe definiert** und ausgewiesen wurden).

Zielgruppen, für die die **repräsentativen Ergebnisse gültig** sind, sind „lesbische Frauen“, „Frauen aus dem bürgerlichen Milieu“ (die Analyse zeigte zwar eine leichte Differenzierung nach sozioökonomischem Hintergrund, aber keinen Hinweis darauf, dass die Bekanntheit bei besser oder schlechter situierten Frauen deutlich abweicht) und auch deutschsprachige „Migrantinnen“.

#### 4.2.2 Erkenntnisse aus explorativen Erhebungen zu weiteren Zielgruppen

Explorative Erhebungen zur Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurden bei den folgenden – in sich jeweils heterogenen<sup>63</sup> – Zielgruppen durchgeführt:

- geflüchtete Frauen in Sammelunterkünften (wie Gemeinschaftsunterkünften),
- wohnungs- beziehungsweise obdachlose Frauen,
- Frauen mit Behinderung in Wohneinrichtungen sowie
- Frauen in stationären Pflegeeinrichtungen.

Zu allen Zielgruppen wurden Expertinnen-Interviews (siehe Tabelle 4 im Anhang) geführt, in zwei Einrichtungen für wohnungslose Frauen sowie in einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete konnten zudem Bewohnerinnen direkt befragt werden. Die Ergebnisse aus den Erhebungen werden in den folgenden Abschnitten für jede spezifische Zielgruppe dargestellt. Dabei wird auch thematisiert, inwiefern diese im Internet nach Beratung zum Thema Gewalt gegen Frauen suchen würden und welche zielgruppenspezifischen Hemmnisse zur Nutzung von Hilfsangeboten für gewaltbetroffene Frauen vorliegen, die die Möglichkeiten der Bekanntmachung beziehungsweise Bekanntheit beeinflussen (Grenzen der Bekanntheit).

##### 4.2.2.1 Geflüchtete Frauen in Sammelunterkünften

Nach Aussage der befragten Expertinnen werde das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in vielen Unterkünften für Frauen mit Fluchthintergrund mit Plakaten beworben. Inwiefern dies zur Bekanntheit des Angebots bei den Bewohnerinnen führe, habe kaum eingeschätzt werden können.<sup>64</sup>

Grundsätzlich sehen die Expertinnen eine **wichtige Rolle bei den Mitarbeitenden von Sammelunterkünften** (beispielsweise Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, die in den Unterkünften direkt

63 Hinsichtlich Bildungsstand, Berufserfahrung, Alter (Ausnahme: Frauen in stationären Pflegeeinrichtungen), bisheriger Gewaltbetroffenheit

64 Es können auf Basis der Expertinnen-Interviews auch aus der tatsächlichen Nutzung keine belastbaren Rückschlüsse auf die Bekanntheit von Hilfsangeboten gezogen werden. Es zeige sich jedenfalls, so die Expertinnen, dass, selbst wenn Bedarf nach Hilfe geäußert werde, nur von einem Teil der Frauen Hilfsangebote in Anspruch genommen werden. Inwiefern sich Frauen eigenständig an Hilfsangebote wenden, bleibt unbekannt.

tätig sind) darin, Hilfsangebote für von Gewalt Betroffene im direkten Kontakt mit Bewohnerinnen und Bewohnern bekannt zu machen und sie im Bedarfsfall an Hilfsangebote heranzuführen. In Sammelunterkünften für Geflüchtete (Erstaufnahmeeinrichtungen, Gemeinschaftsunterkünfte) seien in der Regel derartige Strukturen vorhanden.<sup>65</sup> Für Bewohnerinnen und Bewohner, die kein Vertrauensverhältnis zu den Mitarbeitenden der Unterkunft oder einen größeren Anonymitätsbedarf hätten, sei es besonders wichtig, Wissen über die Existenz von Angeboten wie dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu haben, um im Bedarfsfall danach zu suchen.

Die Befragung der **Bewohnerinnen einer Gemeinschaftsunterkunft** (n=16) deutet darauf hin, dass ein bedeutender Teil von Frauen mit Fluchthintergrund keine Hilfsangebote für gewaltbetroffene Frauen kennt. Nur rund ein Drittel der Befragten nannte (offene Abfrage) Stellen, an die sich Frauen ihrer Einschätzung nach im Bedarfsfall wenden könnten, darunter „Polizei“, „Beratungsstelle“, „Sozialarbeiter“ oder auch „Psychologen“.<sup>66</sup> Einzelfälle gaben (in einer gestützten Abfrage) an, vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört zu haben. Als Informationsquellen wurden „Plakat, Flyer oder Aufkleber“, „Beratungsstelle“ oder „Amt oder Behörde“ genannt. Bezüglich der Frage, inwiefern die Bewohnerinnen und Bewohner von Flüchtlingsunterkünften auch im Internet nach Hilfsangeboten für gewaltbetroffene Frauen suchen würden, liefert die Befragung der Bewohnerinnen Hinweise darauf, dass auch geflüchtete Frauen dies mehrheitlich tun würden (auf bestehende Zugangshindernisse für diese Zielgruppe wird in Abschnitt 7.3.2 eingegangen).<sup>67</sup> De facto fehle allerdings teilweise an Standorten der Unterkünfte der dafür nötige Internetempfang.

### 4.2.2.2 Wohnungs- beziehungsweise obdachlose Frauen

Die Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und anderer Hilfsangebote für von Gewalt Betroffene steht, so das Ergebnis der Expertinnen-Interviews und der explorativen Befragung von wohnungslosen Frauen, **stark in Zusammenhang damit, ob wohnungs- beziehungsweise obdachlose Frauen an Hilfsangebote insgesamt angebunden sind.** Zu differenzieren ist zwischen wohnungslosen Frauen, die sich in einer Unterkunft (Notunterkunft, stationäre Einrichtung) aufhalten, und obdachlosen Frauen, die den Weg in eine Unterkunft nicht finden und im öffentlichen Raum „auf der Straße“ leben.

Bei **wohnungslosen Frauen**, die Kontakt zu Einrichtungen für die Zielgruppe haben, ist von einer grundlegenden Bekanntheit von Hilfsangeboten auszugehen. In der Regel, so die befragten Expertinnen, werde in Einrichtungen auch über Hilfsangebote für von Gewalt betroffene Frauen informiert (über Informationsmaterialien, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter) und im Bedarfsfall an örtliche Hilfsangeboten für gewaltbetroffene Frauen, beispielsweise Frauenhäuser, weitervermittelt. Die Frage der Bekanntheit ist insofern nachrangig, da nach Einschätzung der befragten Expertinnen eine Heranführung von Klientinnen an spezifische Hilfsangebote für gewaltbetroffene Frauen möglich sei, ohne dass diese selbst konkrete Hilfsangebote kennen würden.

Die Befragung von wohnungslosen Frauen in zwei Einrichtungen (n=20) deutet auf ähnliche Bekanntheitswerte von Hilfsangeboten für von Gewalt betroffene Frauen wie in der repräsentativen Bevölkerungsbefragung hin. So konnten fast alle Befragten mindestens ein Hilfsangebot nennen (offene Abfrage), unter anderem konkrete

65 Die befragten Expertinnen beobachteten in den letzten Jahren eine gestiegene Sensibilität für das Thema Gewalt in Flüchtlingsunterkünften, gefördert unter anderem durch Projekte wie die Bundesinitiative „Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften“, die 2016 vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und UNICEF ins Leben gerufen wurde. Die befragten Expertinnen berichteten auch, dass es in den Unterkünften, in denen sie tätig seien, umfangreiche Gewaltschutzkonzepte gibt. Hierzu gehörten die Vernetzung der Unterkünfte mit lokalen Hilfsangeboten für gewaltbetroffene Frauen (insbesondere Frauenberatungsstellen und Frauenhäuser) sowie Informationsmaterialien für Mitarbeitende über Hilfsangebote inklusive des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

66 Angaben sind aus dem Russisch und Dari übersetzt.

67 Besonders wichtig für die Bekanntheit von Hilfsangeboten unter Geflüchteten sei aus Sicht der Expertinnen zudem, dass sie in leicht verständlicher Sprache beworben werden. Mehrsprachige Informationsmaterialien (ein Aspekt, der nach Einschätzung der Evaluation durch die Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfüllt wird) sowie Piktogramme für nicht alphabetisierte Personen (ein Aspekt, bei dem noch Potenzial besteht) könnten ihrer Erfahrung nach dazu beitragen, dass Hilfsangebote stärker wahrgenommen werden.

örtliche Notrufe oder Frauenhäuser. Knapp die Hälfte der Frauen gab (in einer gestützten Abfrage) an, vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört zu haben. Informationsquellen, die genannt wurden, waren Plakate, Flyer und Aufkleber, die Frauen in Unterkünften für Wohnungslose gesehen hätten.<sup>68</sup> Mehr als die Hälfte der befragten wohnungslosen Frauen gab auch an, dass sie bei Bedarf im Internet nach Hilfsangeboten recherchieren würden.<sup>69</sup> Das weist darauf hin, dass diese Frauen – wie die in der Bevölkerungsbefragung befragten auch – Zugang zu Hilfe finden würden.

**Obdachlose Frauen** außerhalb von Unterkünften seien, nach Einschätzung der Expertinnen, grundsätzlich weniger informiert über das Hilfesystem (als diejenigen, die informiert genug seien, um die Übernachtung in einer Unterkunft zu organisieren). Ihnen stünden oftmals weder Handy noch Zugang zum Internet zur Verfügung, sodass ihre Möglichkeiten, Hilfsangebote zu suchen oder zu nutzen, stark eingeschränkt sind.

#### 4.2.2.3 Frauen mit Behinderung in Wohneinrichtungen

Wie hoch die Bekanntheit von Hilfsangeboten für gewaltbetroffene Frauen bei Bewohnerinnen von Wohneinrichtungen für Menschen mit Behinderung (körperlich oder geistig) ist, konnte aus Expertinnensicht nicht eingeschätzt werden. Eine Befragte, die eine Einrichtung als Frauenbeauftragte betreut, gehe davon aus, dass bei den Bewohnerinnen der allgemeine Krisendienst als Anlaufstelle bekannt ist, andere Angebote jedoch nicht.

Deutlich herausgestellt wurde, dass für die Erreichung der Zielgruppe von Frauen mit Behinderung, besonders für diejenigen mit kognitiven

Beeinträchtigungen, **Information zu beziehungsweise Heranführung an das Hilfesystem über Multiplikatorinnen und Multiplikatoren** von zentraler Bedeutung ist.<sup>70</sup>

Für Frauen in Wohneinrichtungen für Menschen mit Behinderung gehört die Heranführung an das Hilfesystem zu den Aufgaben der Frauenbeauftragten, die – laut den befragten Expertinnen – auch gut informiert über Hilfsangebote für gewaltbetroffene Frauen inklusive des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ seien.<sup>71</sup> Die Frauenbeauftragten hätten demnach auch engen persönlichen Kontakt zu den Bewohnerinnen und Bewohnern, sodass sie diese bei Bedarf an die entsprechenden Hilfsangebote heranführen können. Die Befragten wiesen jedoch darauf hin, dass es viele Wohneinrichtungen ohne Frauenbeauftragte gibt, da es keine bundesweite gesetzliche Regelung hierzu gebe.

Bezüglich Nutzung des Internets als Informationsquelle leiten sich aus den Expertinnen-Interviews keine zielgruppenspezifischen Aussagen zur Nutzungswahrscheinlichkeit ab. Nach Auskunft der Befragten würden viele Menschen mit Behinderung soziale Medien aktiv nutzen. Für spezifische Gruppen wie Gehörlose bestünden demnach auch beliebte Internetangebote.

#### 4.2.2.4 Frauen in stationären Pflegeeinrichtungen

Eine Bekanntheit von Hilfsangeboten für von Gewalt betroffene Frauen – inklusive des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ – sei unter den Bewohnerinnen und Bewohnern von stationären Pflegeeinrichtungen nach Einschätzung der befragten Expertinnen **kaum gegeben**. Grund hierfür seien bei dieser Zielgruppe verbreitete

68 Den befragten Expertinnen zufolge sei es für die Bekanntheit von Hilfsangeboten vor allem wichtig, dass diese an den Aufenthaltsorten von Wohnungslosen beworben werden (beispielsweise durch Plakate und Flyer in den Unterkünften). Eine Expertin berichtete zudem, dass ihre Unterkunft Informationsmaterial in Bibliotheken verteilte, weil sich viele Wohnungslose aufgrund der Wärme und des kostenlosen Internetzugangs tagsüber dort aufhielten.

69 Das Internet war zum Beispiel auch für befragte Frauen die Informationsquelle, über die sie die Notunterkünfte gefunden hatten.

70 Nach Auskunft der Expertinnen führe ein oftmals sehr geringes Selbstbewusstsein bei Frauen mit Behinderung dazu, dass sie sich nicht trauen, allein ein Hilfsangebot zu suchen. Nach den Erfahrungen der Expertinnen würden Hilfsangebote bei Gewaltbetroffenheit tatsächlich dann in Anspruch genommen, wenn sie persönlich vorgestellt würden, im Idealfall von einer Person, der sie schon vertrauten. Bei dieser persönlichen Vorstellung sei es vor allem wichtig, den Betroffenen zu kommunizieren, dass sie keine Schuld an den Gewaltereignissen haben und dass es andere Frauen mit ähnlichen Gewalterfahrungen gibt. Auch bei der Nutzung eines Hilfsangebots sei die Vertrauensbildung über den persönlichen Kontakt wichtig. Bei telefonischen oder webbasierten Hilfsangeboten, bei denen keine persönliche Beratung vorgesehen sei, könne – den Expertinnen zufolge – die Kontaktaufnahme zusammen mit einer Vertrauensperson die Nutzungswahrscheinlichkeit erhöhen. Um die Bekanntheit und Akzeptanz des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei Frauen mit Behinderung zu fördern, sei es den Expertinnen zufolge sehr wichtig, sie als Zielgruppe explizit zu nennen beziehungsweise zu adressieren und durch Bildsprache zu zeigen, dass das Angebot auch für sie gemeint und geeignet ist (auch um der Skepsis gegenüberzutreten, die aus negativen Erfahrungen mit nicht barrierefreien Angeboten resultiere).

71 Sie werden hierzu ausführlich geschult, unter anderem durch Weibernetz e.V.

Krankheitsbilder (insbesondere Demenz und psychische Erkrankungen), die kognitive Fähigkeiten zur Wahrnehmung von Informationen (stark) einschränken. Pflegebedürftige Personen seien aufgrund ihrer Krankheitsbilder vielfach auch nicht in der Lage, sich mit eigenen Gewalterfahrungen auseinanderzusetzen.

Damit auch diese Zielgruppe von Hilfs- und Unterstützungsangeboten – mittelbar – profitieren könne, sei, den befragten Expertinnen zufolge, die Bekanntheit von Beratungs- und Hilfsangeboten für gewaltbetroffene Frauen **bei professionellen Pflegekräften und Angehörigen ausschlaggebend**. Die Zielgruppe, die nicht für sich selbst Hilfe in Anspruch nehmen könne, könne mittelbar profitieren, wenn sich Pflegekräfte und Angehörige beraten ließen und dadurch Gewaltsituationen, denen Gepflegte ausgesetzt seien, vorgebeugt werden könne oder diese durch Intervention des professionellen oder sozialen Umfelds beendet werden könnten. Zur Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei Pflegekräften und Angehörigen gelten die in Abschnitt 4.1 dargestellten Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung.

Was nach Einschätzung der Expertinnen – auch bei grundsätzlicher Bekanntheit von Hilfsangeboten – einer **Nutzung durch Pflegekräfte oder Angehörige entgegenstehe**, seien eine geringe Sensibilität für das Thema Gewalt gegen Frauen in Pflegeeinrichtungen sowie Überlastung, Abhängigkeitsverhältnisse, mangelnde Alternativen.<sup>72</sup>

### 4.3 Auffindbarkeit und Nutzung der Webseite

Die Webseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) stellt **Informationen** zum Beratungsangebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sowie fachliche Informationen zum Thema Gewalt gegen Frauen zur Verfügung.<sup>73</sup> Gleichzeitig erfolgt über die Seite der

**Zugang zu den Online-Beratungsangeboten** (Chat-Beratung, E-Mail-Beratung) sowie der Zugang zu Beratung in Gebärdensprache. Die Zahlen zum Zugang und zur Nutzung der Webseite geben einen wichtigen Hinweis darauf, ob das Angebot im Internet für die Zielgruppen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auffindbar ist und in welchem Umfang die Seite besucht wurde.

#### 4.3.1 Zugangswege zur Webseite

Für den Zugang zur Webseite liegen Daten von 2016 bis April 2018 vor.<sup>74</sup> Diese zeigen, dass **Suchmaschinen eine immer zentralere Rolle spielen** und die Zugangswege Direkteingabe und Einstieg über andere Internetseiten eine abnehmende Bedeutung haben:

- Über **eine Suchmaschine** kamen im Jahr 2016 rund 38 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer auf die Seite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de). Im Jahr 2017 waren es rund 52 Prozent, und in den ersten fünf Monaten des Jahres 2018 lag der Anteil bei etwa 61 Prozent. Beim Zugang über Suchmaschinen hat Google einen entscheidenden und über die Jahre gestiegenen Anteil.<sup>75</sup> Die Steigerung korrespondiert mit steigenden Sichtkontakten im Rahmen der Google-Search-Kampagne, die von der Öffentlichkeitsarbeit des BAFzA umgesetzt wird. Die Entwicklung steht außerdem im Einklang mit einem übergeordneten Trend, wonach Suchmaschinen für die Informationssuche in den vergangenen Jahren an Bedeutung gewonnen haben, was wiederum in Zusammenhang mit dem Ausbau der Marktstellung von Google gesehen wird (vergleiche Unkel 2018).
- Andere Zugangswege sind **die Direkteingabe der URL sowie der Einstieg über andere Internetseiten** (Drittseiten). Dies umfasst unter anderem den Einstieg über digitale Bannerschaltungen oder Verlinkungen auf den Seiten von Partnerinnen und Partnern des Hilfetele-

<sup>72</sup> Es bestehe Bedarf nach mehr Informationsstrukturen in Pflegeeinrichtungen, um Bewohnerinnen und Bewohner sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren über Hilfsangebote bei Gewaltbetroffenheit zu informieren. Angehörige und Fachkräfte sollten als Zielgruppe für Beratungsangebote, zum Beispiel des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, deutlich adressiert werden.

<sup>73</sup> Darüber hinaus bietet sie im Pressebereich Informationen für Medienvertreterinnen und Medienvertreter sowie im Bereich „Kampagnen & Aktionen“ Hinweise für Partnerinnen und Partner.

<sup>74</sup> Für den Zeitraum vor 2016 liegen aufgrund umfangreicher Umstellungen in der Erfassung keine vergleichbaren Daten vor.

<sup>75</sup> In den Jahren 2016 und 2017 sowie in den ersten fünf Monaten des Jahres 2018 kamen jeweils über 90 Prozent der Suchmaschinennutzerinnen und -nutzer über Google (google.de und google.com) auf die Seite des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

fons „Gewalt gegen Frauen“ sowie Verweise von Social-Media-Seiten. Der Anteil der Einstiege über Drittseiten ist von gut 17 Prozent im Jahr 2016 auf knapp 14 Prozent im Jahr 2017 und 11 Prozent in den ersten fünf Monaten 2018 gesunken. Dieser Rückgang lässt sich durch die gestiegene Bedeutung der Suchmaschinen erklären.

Für eine Analyse der Suchbegriffe stehen ebenso ab 1. Januar 2016 Kennzahlen zur Verfügung. Die Auswertung zum Vorgehen bei der Suche im Internet zeigt, dass die Nutzerinnen und Nutzer im Internet über ein **sehr breit gestreutes Set an Begriffen** auf die Webseite des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ gelangen. Die Suchbegriffe, über die Nutzerinnen und Nutzer auf die Webseite kamen, benennen/beschreiben schwerpunktmäßig

- **das Angebot selbst**, die häufigsten Beispiele in der Webseiten-Statistik sind die Begriffe „hilfetelefon“, „hilfetelefon gewalt gegen frauen“ und „hilfetelefon.de“,
- **Gewaltformen**, Beispiele hierfür sind „häusliche gewalt“, „mobbing“ oder kombinierte Schlagworte wie „hilfe bei stalking“, sowie
- **verwandte Hilfsangebote**, Beispiele hierfür sind „telefonseelsorge“, „sorgentelefon“, „beratungsstelle“ und „frauennotruf“.

Aus der Analyse der vorliegenden Statistik der Suchbegriffe geht hervor, dass fast ausschließlich deutschsprachige Suchbegriffe zur URL <http://www.hilfetelefon.de> geführt haben.<sup>76</sup> Fremdsprachige Suchbegriffe waren demgegenüber nur vereinzelt Ausgangspunkt dafür, dass die Seite des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ aufgerufen wurde.

Interessant ist, dass sich unter den Suchbegriffen, über die die Webseite des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ gefunden wurde, auch **Suchanfragen zum örtlichen Hilfe- und Unterstützungs-**

**system** befinden (zum Beispiel „frauenhaus in bremen“, „frauenhaus los“). Dies erklärt sich durch die Google-Anzeigenkampagne, die dazu führt, dass bei der Verwendung bestimmter Schlüsselbegriffe bei einer Google-Suche das Angebot des Hilfetelefons oben auf der Trefferseite erscheint (vergleiche Abschnitt 3.4.2).

### 4.3.2 Nutzung der Webseite und ihrer Bereiche

In den Jahren 2013 bis 2017 verzeichnete die Seite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) insgesamt rund 665.000 Webseitenbesuche (vergleiche BAFzA 2017: 20). Eine detailliertere Analyse der Zugriffszahlen ist erst ab 2015 möglich, da im BAFzA in diesem Jahr das Webstatistiktool geändert wurde. Eine Analyse der verfügbaren Daten zeigt, dass

- die **Zahl der Webseitenbesuche im Zeitverlauf kontinuierlich gestiegen** ist. Es gab einen besonders starken Anstieg von 2015 auf 2016 (die Zahl der durchschnittlichen monatlichen Besuche hat sich mehr als verdoppelt), der positive Trend setzte sich danach abgeschwächt fort. Die Zahl der durchschnittlichen monatlichen Besuche lag 2015 bei 7.200 und bei rund 18.400 im Jahr 2018 (Monate Januar bis einschließlich April). Dies entspricht einem Zuwachs von rund 157 Prozent (2015 bis 2018).
- der Anstieg der Seitenzugriffe für die Bereiche „Gebärdensprache“ und „Leichte Sprache“ im selben Zeitraum (2015 bis 2018) 12,9 Prozent beziehungsweise 128,6 Prozent betrug.<sup>77</sup>
- die meisten Besucherinnen und Besucher Seiten angesteuert haben, die zur Beratung führen (und nicht zu Materialbestellung und -download oder zu Fachinformationen).<sup>78</sup>
- sich unter den in der Webstatistik ausgewiesenen am häufigsten angesteuerten Seiten keine fremdsprachigen Seiten befinden.

76 Die URL schließt fremdsprachige Unterseiten wie zum Beispiel <http://www.hilfetelefon.de/en.html> mit ein.

77 Die absolute Zahl der Besuche lag im April 2018 bei 399 (Leichte Sprache) beziehungsweise 174 (Gebärdensprache).

78 Die am häufigsten besuchten Seiten in den Jahren 2016 und 2017 waren die Seite zur Telefonberatung ([das-hilfetelefon/beratung/telefonberatung.html](http://www.hilfetelefon.de/beratung/telefonberatung.html)), die Seite zum Sofortchat ([das-hilfetelefon/beratung/sofort-chat.html](http://www.hilfetelefon.de/beratung/sofort-chat.html)) sowie der Bereich „Beratung für Frauen“ ([beratung-fuer-frauen.html](http://www.hilfetelefon.de/beratung-fuer-frauen.html)).

# 5

## Inanspruchnahme des Beratungsangebots des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

In diesem Kapitel wird die Inanspruchnahme des Beratungsangebots des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ dargestellt. Gemeint sind damit die Kontakte, die beim Hilfetelefon per Telefon, E-Mail beziehungsweise (Sofort-)Chat eingehen und gegebenenfalls in eine Beratung münden (Ergebnisse zur Auffindbarkeit und Nutzung der Webseite des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ werden in Abschnitt 4.3 dargestellt).

Die Analyse der Inanspruchnahme erfolgte zielgruppenspezifisch und umfasste drei Aspekte:

- Häufigkeit der Nutzung (dieses Kapitel),
- inhaltliche Aspekte zu Themen und Verläufen (dieses Kapitel)
- Ergebnisse der (Erst-)Beratung und Weitervermittlungen (dieser Teil wird in Kapitel 6 dargestellt)

### 5.1 Hinweise zur Datenbasis, zu den Herausforderungen und Leitlinien für die Auswertung

Die zentrale Quelle für die Auswertungen zur Inanspruchnahme des Beratungsangebots waren die **Vorgangsdaten**, die der Evaluation vom Wissensmanagement des Hilfetelefon „Gewalt

gegen Frauen“ (BAFzA) zur Verfügung gestellt wurden.<sup>79</sup>

Der von der Evaluation generierte Datensatz umfasst **alle Kontaktaufnahmen**, die beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ **zwischen dem 1. April 2013 und dem 31. Dezember 2018** per Telefon, E-Mail oder (Sofort-)Chat eingegangen sind. Zusätzlich wurde der Evaluation vom BAFzA eine **Handreichung** zur Verfügung gestellt (im Folgenden „Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation“), die Hinweise zur Befüllung der Dokumentationsmaske (im Sinne einer Ausfüllhilfe für die Beraterinnen) sowie Informationen zu Veränderungen in der Dokumentation im Zeitverlauf enthält.

Der Vorgangsdokumentation liegt eine spezifische Logik zugrunde, die den Rahmen (und die Grenzen) für die Auswertung vorgegeben hat. Daher werden in den Abschnitten 5.1.1 und 5.1.2 zunächst der Aufbau und der Umfang der Vorgangsdokumentation beschrieben und einige Hinweise zur Datenbasis, den damit einhergehenden Herausforderungen sowie den sich daraus ableitenden Leitlinien für die Auswertung gegeben.

Ergänzt wird die Darstellung um Ergebnisse aus den **Befragungen der Fachkräfte** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (Beraterinnen und Leitungsebene), die in explorativen Telefoninterviews, einer Online-Befragung sowie einer Gruppendiskussion Angaben zu ausgewählten Aspekten der Inanspruchnahme gemacht haben.

79 Die Übermittlung der Daten an die Evaluation erfolgte in zwei Wellen am 1. August 2018 und 15. Mai 2019.

### 5.1.1 Herausforderungen und Leitlinien bei der Auswertung der Vorgangsdaten

Die Auswertung der Vorgangsdaten war für die Evaluation mit methodischen Herausforderungen verbunden, was unter anderem sowohl an der Art der Datenerfassung (keine einheitliche Indikatorik für die Dokumentation im Zeitverlauf) als auch an der Art des Datenmanagements (Speicherung der Vorgangsdaten auf Monatsbasis) im BAFzA liegt (für nähere Erläuterungen zu den Herausforderungen und dem Vorgehen bei der Vorgangsdatenauswertung siehe Textbox 3 und Textbox 4 im Anhang). Die Auswertung der Vorgangsdaten war von den folgenden **Schritten, Anforderungen und Leitlinien** geprägt:

- **Systematische Sichtung und Dokumentation:** Es wurden alle Variablen identifiziert, die für die Beantwortung der Forschungsfragen der Evaluation relevant sind. Die Variablen wurden einzeln auf ihre inhaltliche Konsistenz über die Zeit hinweg geprüft. Inhaltliche Veränderungen (Umbenennungen, Veränderungen in den Ausprägungen der Variablen) wurden dokumentiert (eine schematische Übersicht über die Veränderungen im Variablenset im Zeitverlauf findet sich in Abbildung 30 im Anhang).
- **Variablenspezifisches Vorgehen:** Im Anschluss an die Sichtung und Dokumentation wurde für jede Variable der spezifische Zeitraum bestimmt, für den eine aggregierte quantitative Auswertung valide durchgeführt werden kann. Nur für einige wenige Variablen waren Auswertungen über den gesamten Untersuchungszeitraum möglich. Bei den übrigen Variablen wurden den Auswertungen jeweils die größtmöglichen Zeiträume zugrunde gelegt (Maximalprinzip). Da sich die Betrachtungszeiträume je nach Variable unterscheiden, wird bei der Darstellung der Ergebnisse für jede Variable angegeben, auf welchen Zeitraum sich die Aussagen beziehen.
- **Aktualität:** Die Auswertung greift nur auf aktuell gültige Variablen zurück. Variablen, die zwischenzeitlich einmal Bestandteil der Vorgangsdokumentation waren, im Verlauf aber wieder

gelöscht wurden, wurden bei der Auswertung nicht berücksichtigt. Variablen, die in neue Variablen überführt/integriert wurden, wurden in der gültigen Form berücksichtigt.

- **Qualitative Einordnung:** An den Stellen, an denen eine rein quantitative Betrachtung aufgrund der beschriebenen Erfassungslogik durch die Beraterinnen (keine aktive Erhebung die auf Vollständigkeit abzielt, sondern Dokumentation des Gesagten/des aus der Beratung Hervorgehenden) nicht sinnvoll erschien, fokussiert die Darstellung auf eine qualitative Betrachtung beziehungsweise Einordnung der Vorgangsdaten. Dies gilt insbesondere für soziodemografische Angaben zu den von Gewalt Betroffenen (zum Beispiel Alter, ausgewählte Diskriminierungsmerkmale).
- **Transparenz in der Darstellung:** Bei der Darstellung der Ergebnisse wurde sichergestellt, dass für die Leserin und den Leser stets deutlich wird, auf welchen Zeitraum, welche Anzahl an Kontakten und welche Personengruppe (Nutzerin/Nutzer oder spezifisch die von Gewalt betroffene Personen) sich die Aussage bezieht.

### 5.1.2 Aufbau und Umfang der Vorgangsdokumentation

Wie in Abschnitt 3.2.2.2 dargelegt, wurde mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ein eigenständiges Dokumentationssystem aufgebaut, in dem alle eingehenden Kontakte erfasst und von den Beraterinnen nach einem festgelegten Schema dokumentiert werden. Es gibt drei Arten der Dokumentation, die sich in ihrem Umfang unterscheiden:

1. Bei **Kontaktaufnahmen ohne Beratungsanliegen** wird die Dokumentation nach der Ersterfassung der Kontaktart (zum Beispiel Scherzkontakt, Schweigekontakt, Presseanfrage, ...) und einer Angabe zur Art der Kontaktaufnahme (Telefon, Chat et cetera) von der Beraterin „direkt geschlossen“. Für diese Fälle liegen insbesondere automatisch generierte technische Informationen vor, darunter zum

## 5 Inanspruchnahme des Beratungsangebots des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

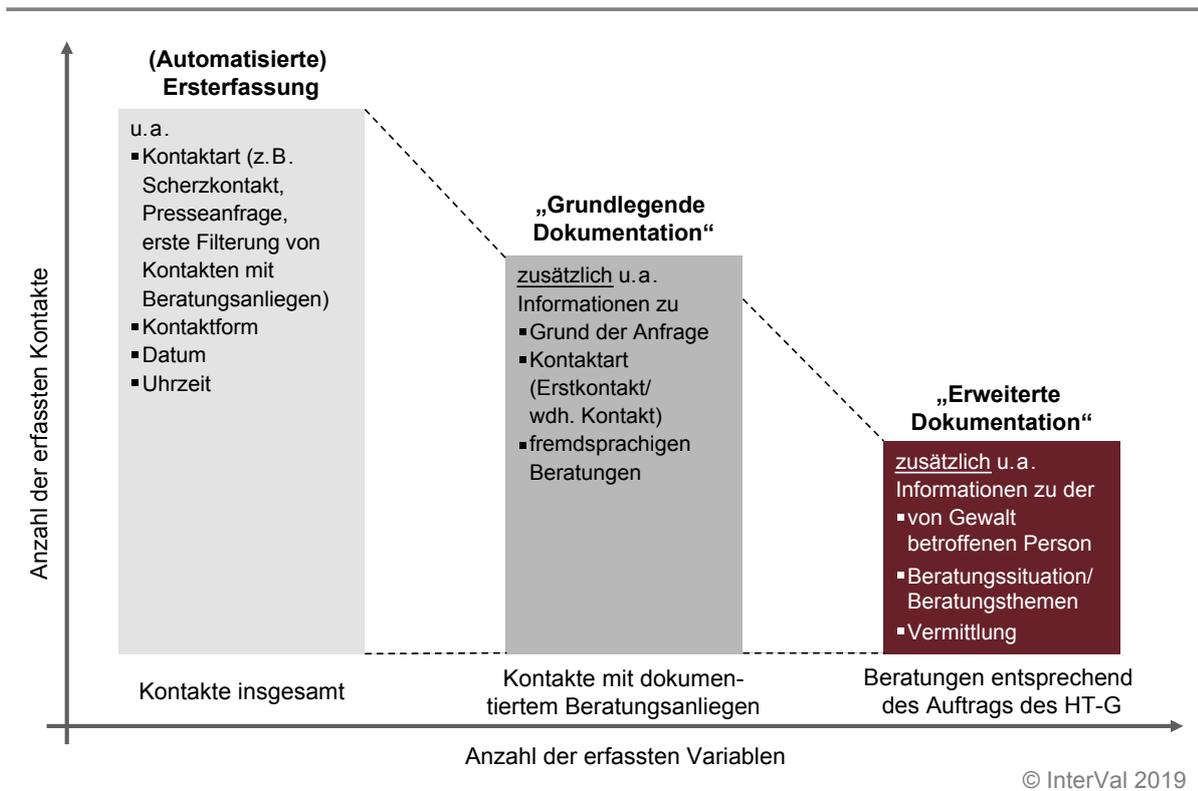
Beispiel das Datum und die Zeit des Eingangs des Anrufs/des Kontakts.<sup>80</sup>

2. Für alle **Kontaktaufnahmen mit einem Beratungsanliegen** erfolgt eine **„grundlegende Dokumentation“** mit einem ausgewählten Set an Variablen/Merkmalen, beispielsweise Informationen zum Grund der Anfrage, darüber, ob es sich um einen Erstkontakt oder einen wiederholten Kontakt handelt und ob eine Dolmetscherin in Anspruch genommen oder durch die Beraterin selbst in einer Fremdsprache beraten wurde.
3. Nur für die **Beratungen entsprechend dem Auftrag** des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ werden darüber hinausgehende Merkmale erfasst. Diese **„erweiterte Dokumentation“** umfasst Informationen zu

- der von Gewalt betroffenen Person (zum Beispiel Zielgruppe, Geschlecht, Alter, Staatsangehörigkeit, Informationen zu Diskriminierungsmerkmalen wie Behinderungen),
- der Beratungssituation und zu Beratungsthemen (zum Beispiel Schwerpunkt der Beratung, Gewaltform) sowie
- der Weitervermittlung an andere Angebote sowie eventuell bestehenden Vermittlungshemmnissen.

Das bedeutet, dass die Anzahl der Fälle (Kontaktaufnahmen), für die in der Vorgangsdokumentation Informationen vorliegen, je nach Variable stark variiert. Die einzelnen Auswertungen basieren daher auf unterschiedlichen Datenbasen, die sich in ihrem Umfang (Anzahl der Fälle, Umfang der Informationen) unterscheiden.

Abbildung 6: Schematischer Aufbau der Vorgangsdokumentation im BAFzA



80 Die Vorgangsdaten enthalten keine Informationen zu Wartezeiten.

Dem Aufbau der Vorgangsdokumentation entsprechend gliedert sich das weitere Kapitel in drei Unterkapitel: In Abschnitt 5.2 werden zentrale Ergebnisse für alle Kontaktaufnahmen zum Beratungsangebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ dargestellt. Dies umfasst Aussagen zum Zeitpunkt und zur zeitlichen Entwicklung der Kontaktaufnahmen sowie zur Kontaktart und zur Art der Kontaktanfrage.

Abschnitt 5.3 enthält Ergebnisse zu den Kontakten, die in konkrete Beratungssituationen gemündet sind. Hier wird dargestellt, mit welchem Beratungsanliegen sich Nutzerinnen und Nutzer an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewendet und wie häufig sie es gegebenenfalls getan haben (Mehrfach- und Dauernutzerinnen).

Abschnitt 5.4 widmet sich ausführlich den Beratungen, Weitervermittlungen und Kriseninterventionen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ (im Folgenden „Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons ‚Gewalt gegen Frauen‘“). In diesem Abschnitt wird dargestellt, ob und inwiefern sich zuvor dargestellte Ergebnisse für die Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ unterscheiden und welche Rückschlüsse sich auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten auf die Nutzerinnen und Nutzer, die von Gewalt Betroffenen und die Beratungsverläufe/-inhalte ziehen lassen.

## 5.2 Kontaktaufnahmen insgesamt im Untersuchungszeitraum

Auf Basis der Vorgangsdokumentation des BAFzA konnten die Kontaktaufnahmen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ anhand der folgenden Aspekte analysiert werden: Entwicklung im zeitlichen Verlauf, Uhrzeit, Kontaktform sowie Anfrage.

### 5.2.1 Kontaktaufnahmen im zeitlichen Verlauf

Zwischen dem 1. April 2013 und dem 31. Dezember 2018 gab es insgesamt 383.456 Kontaktaufnahmen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.<sup>81</sup> Die Zahl der Kontaktaufnahmen liegt für diesen Gesamtzeitraum bei durchschnittlich rund 5.550 Kontaktaufnahmen pro Monat.<sup>82</sup>

Besonders hohe Kontaktzahlen waren im Frühjahr 2013 kurz nach dem Start des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ zu verzeichnen. Hier lagen die monatlichen Kontaktaufnahmen bei gerundet 9.400 (Mai 2013) beziehungsweise 8.900 (Juni 2013).<sup>83</sup> Dieser Anstieg fällt zeitlich mit der breit angelegten Auftaktkampagne der Öffentlichkeitskampagne zusammen (vergleiche Abschnitt 3.4). Von diesem „Anfangseffekt“ unabhängig ist die **Zahl der Kontaktaufnahmen im Gesamtzeitraum deutlich steigend**: Während im Jahr 2014 rund 48.300 Kontaktaufnahmen das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erreichten, waren es im Jahr 2018 rund 73.435. Das entspricht einem Anstieg von 52 Prozent. Besonders hoch fiel der Anstieg der Kontaktaufnahmen von 2015 auf 2016 aus. Nach Einschätzung von Mitgliedern des Beirats des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ sei die Zunahme der Kontaktaufnahmen im Zusammenhang mit den Vorfällen der sogenannten Kölner Silvesternacht 2015/2016 und der damit einhergehenden medialen und öffentlichen Diskussion von Gewalt gegen Frauen zu sehen. Diese habe nach Einschätzung von Mitgliedern des Beirats insgesamt zu einem Anstieg der Beratungszahlen im Hilfe- und Unterstützungssystem für von Gewalt betroffene Frauen geführt.

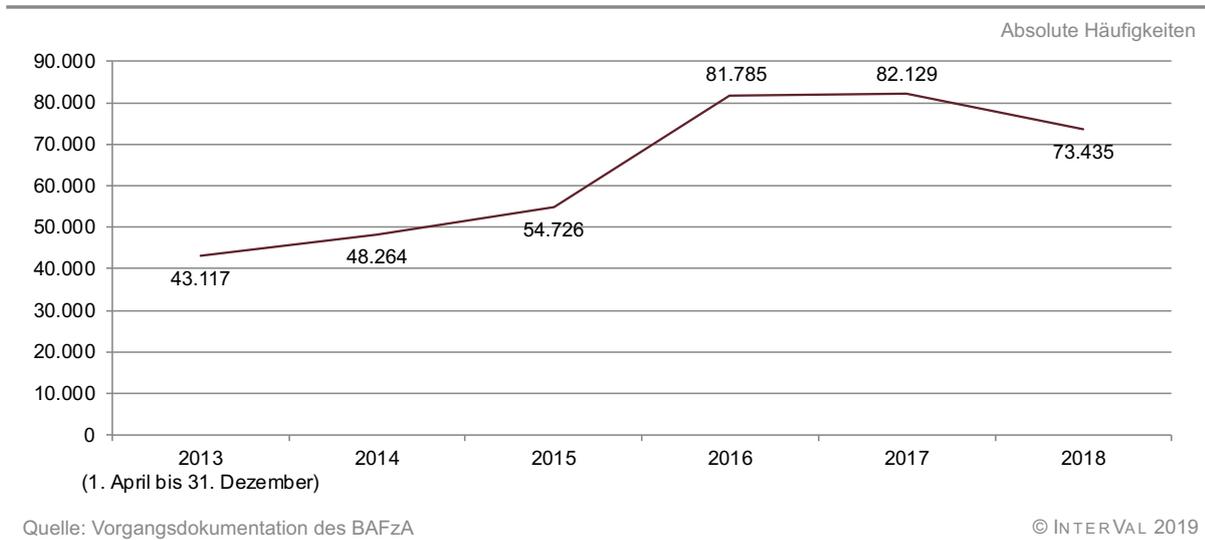
Im Jahr 2018 ging die Zahl der Kontaktaufnahmen gegenüber dem Vorjahr erstmals zurück. Der Rückgang beruht auf einer deutlich geringeren absoluten Zahl an Scherzkontakten und Belästigungen sowie direkt beendeten Kontakten (zu möglichen Gründen für diesen Rückgang vergleiche Abschnitt 5.2.4). Die Zahl der Beratungskontakte nahm im selben Zeitraum hingegen zu.

81 Für eine bessere Lesbarkeit werden im Folgenden im Text gerundete Zahlen angegeben.

82 Die Spanne der monatlichen Kontaktaufnahmen bewegt sich zwischen rund 2.400 (September 2013) und rund 9.400 (Mai 2013).

83 Die Kontaktaufnahmen verteilen sich relativ gleich auf die einzelnen Monate. Die Daten geben also keinen Hinweis auf systematische jahreszeitbezogene Schwankungen.

Abbildung 7: Entwicklung der Kontaktaufnahmen im Zeitverlauf (Vorgangsdokumentation, 2013–2018)

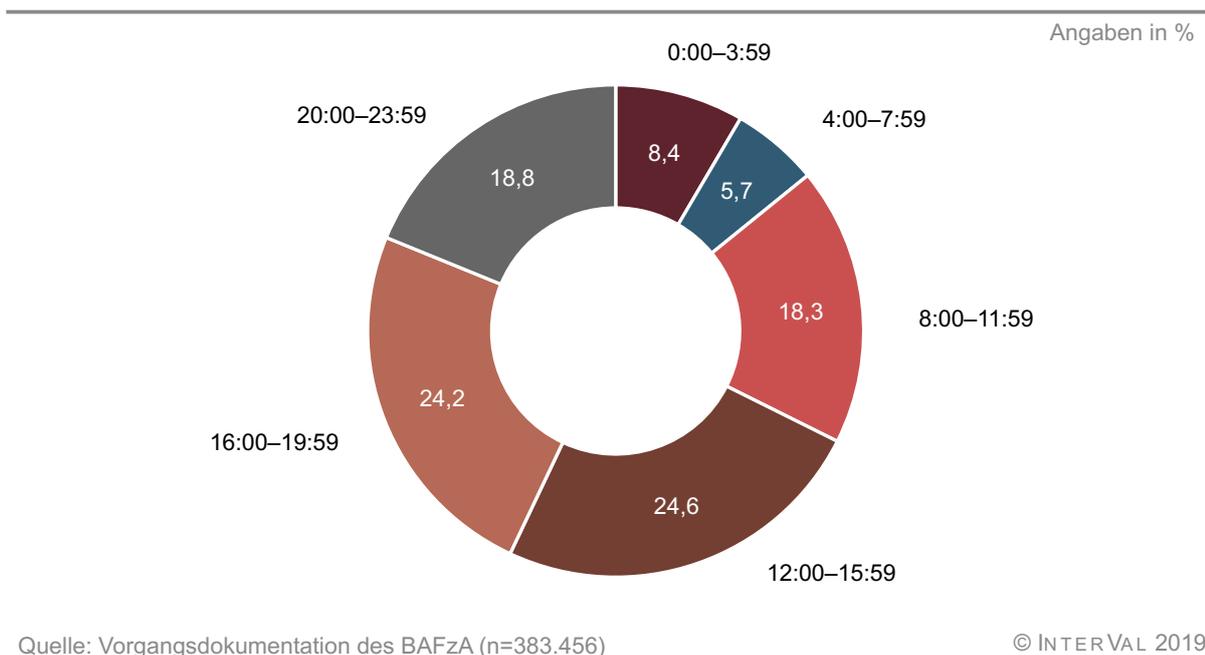


### 5.2.2 Kontaktaufnahmen nach Uhrzeit

Die Kontaktaufnahmen gehen rund um die Uhr ein. Ein **gutes Drittel der Nutzerinnen und Nutzer wandte sich zwischen 20 Uhr und 8 Uhr** an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, also zu Zeiten, in denen Angebote des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems häufig nicht erreichbar

bar sind. Berücksichtigt man, dass viele örtliche Stellen ihr Angebot aus Ressourcengründen nur an ausgewählten Wochentagen oder täglich nur für eine reduzierte Anzahl von Stunden zur Verfügung stellen können, liegt der Anteil der Nutzerinnen und Nutzer, der sich außerhalb der Öffnungszeiten des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems bewegt, wohl deutlich über einem Drittel.<sup>84</sup>

Abbildung 8: Kontaktaufnahmen nach Uhrzeit (Vorgangsdokumentation, 2013–2018)



84 Eine Analyse der Uhrzeit für die Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ erfolgt in Abschnitt 5.4.2.

### 5.2.3 Kontaktaufnahmen nach Kontaktform

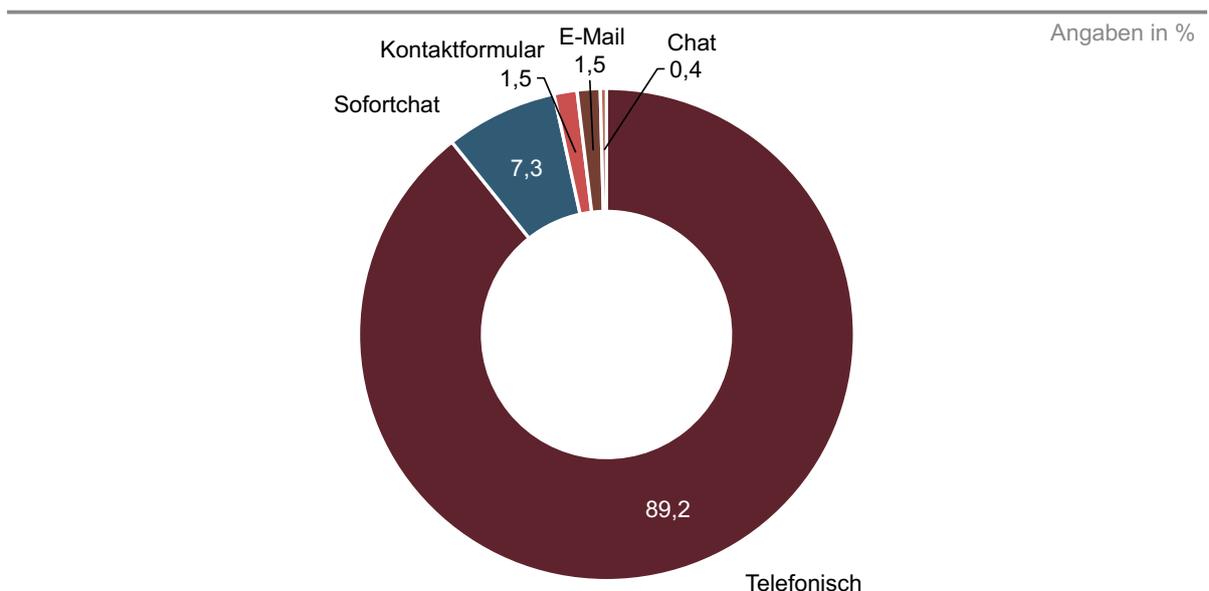
Das Beratungsangebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ steht den Nutzerinnen und Nutzern telefonisch und online zur Verfügung. Neben der Rufnummer 08000 116 016 besteht die Möglichkeit der E-Mail- und Chat-Beratung (mit Terminvereinbarung). Seit 2015 gibt es zudem den Sofortchat, in dem Nutzerinnen und Nutzer in der Zeit von 12 Uhr bis 20 Uhr unmittelbar und ohne vorherige Anmeldung beraten werden.

Die Auswertung der Vorgangsdaten zeigt, dass das Angebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ **zum stark überwiegenden Teil telefonisch genutzt** wird. Über 90 Prozent der Kontaktaufnahmen im Gesamtzeitraum April 2013 bis Dezember 2018 erfolgten über die Rufnummer 08000 116 016.<sup>85</sup>

Der Sofortchat ist die am zweithäufigsten genutzte Kontaktform beim Zugang zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Insgesamt gingen rund 14.100 Kontaktaufnahmen via Sofortchat seit

seiner Implementierung im Jahr 2015 ein. Die Nutzungszahlen des Sofortchats lagen damit deutlich über denen des Termin-Chats, für den seit 2015 etwas über 1.200 Fälle dokumentiert wurden. Eine Betrachtung im Zeitverlauf zeigt, dass die zur Verfügung stehenden **webbasierten Zugangswege im Zeitverlauf insgesamt an Bedeutung gewonnen haben**. Kontaktaufnahmen via E-Mail, (Sofort-)Chat sowie über das allgemeine Kontaktformular auf der Webseite des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ machten im Jahr 2018 zusammengenommen knapp elf Prozent aus. Das entspricht einem Anstieg von fast 100 Prozent gegenüber dem Jahr 2015. Hinzuweisen ist in diesem Zusammenhang auf die **wachsende Bedeutung des Sofortchats**. Dessen Anteil an den Kontaktformen betrug im Jahr 2018 über sieben Prozent. Das entspricht einem Anstieg von fast 50 Prozent gegenüber dem Vorjahr.<sup>86</sup> Das deutet darauf hin, dass mit diesem nachträglich eingeführten Beratungsangebot eine bestehende Nachfrage nach anonymer und unmittelbarer Online-Beratung gedeckt werden konnte. Abbildung 9 stellt den Anteil der unterschiedlichen Kontaktformen für das Jahr 2018 dar.

Abbildung 9: Kontaktaufnahmen nach Kontaktform (Vorgangsdokumentation, 2018)



Quelle: Vorgangsdokumentation des BAFZA (n=73.435)

© INTERVAL 2019

<sup>85</sup> Von den 383.456 Kontaktaufnahmen im Gesamtzeitraum 2013–2018 waren rund 354.840 der Eingänge Telefonate.

<sup>86</sup> Im Jahr 2017 lag der Anteil des Sofortchats an allen Kontaktaufnahmen bei 4,9 Prozent.

### 5.2.4 Kontaktaufnahmen nach Art der Anfrage

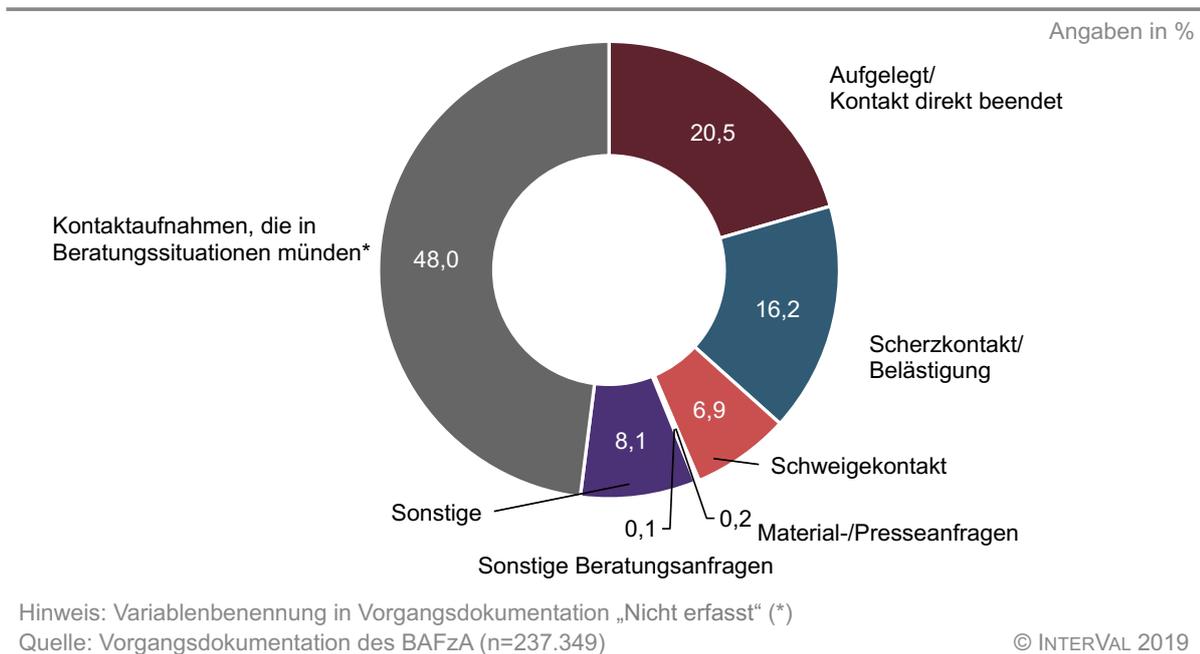
Nur ein Teil der Kontaktaufnahmen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mündet in eine Beratungssituation. Sowohl die Telefonnummer 08000 116 016 als auch die webbasierten Beratungsangebote sind jeder Person frei zugänglich. Entsprechend gehen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ neben Beratungsgesuchen und allgemeinen Anfragen zum Angebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ (Presse-, Materialanfragen) auch Scherzanzrufe und Belästigungen oder Beschwerden ein. Einige Anruferinnen beziehungsweise Anrufer legen auch direkt wieder auf oder schweigen am Telefon.

Die Systematik in der Vorgangsdokumentation zur Unterscheidung und Erfassung der unter-

schiedlichen Arten der Kontaktaufnahmen wurde seit 2013 mehrfach angepasst. Ende 2015 wurde die Erfassung hierzu noch einmal grundlegend umstrukturiert, weswegen eine Auswertung über den gesamten Untersuchungszeitraum nicht möglich ist.<sup>87</sup> Die hier dargestellten Ergebnisse der Auswertung beziehen sich daher auf die Jahre 2016, 2017 und 2018.

Insgesamt fielen in den Zeitraum Januar 2016 bis Dezember 2018 rund 237.300 Kontaktaufnahmen. Wie Abbildung 10 zeigt, handelte es sich bei 48 Prozent um **Kontaktanfragen, die unmittelbar in eine Beratungssituation mündeten** und damit Eingang in die grundlegende Vorgangsdokumentation gefunden haben. Diese Beratungskontakte wurden von den Beraterinnen ausführlich dokumentiert und werden in den Abschnitten 5.3 und 5.4 dieses Kapitels näher analysiert.

Abbildung 10: Kontaktaufnahmen nach Art der Anfrage (Vorgangsdokumentation, 2016–2018)



87 Einige Arten der Kontaktaufnahme wie zum Beispiel „telefonische Belästigung“ oder „Anrufer/in hat aufgelegt“ wurden ursprünglich in einer gemeinsamen Variable „Kontaktart“ erfasst, in der dokumentiert wird, ob es sich um einen Erstkontakt oder wiederholten Kontakt handelt.

Über ein Fünftel der Kontakte wurde direkt beendet. Scherzkontakte und Belästigungen machten rund 17 Prozent aus.<sup>88</sup> In knapp sieben Prozent schwieg die Person am Telefon beziehungsweise im Chat trotz Versuche der Beraterin, ein Gespräch zu eröffnen. Ein jeweils geringer Anteil von deutlich unter einem Prozent entfiel auf Material- und Presseanfragen und sonstige Beratungsanfragen, die nicht unmittelbar in eine Beratungssituation münden (zum Beispiel Beratungsanfrage über Kontaktformular, fremdsprachige Beratungsanfrage). Unter „Sonstige“ fielen neben allgemeinen Anfragen zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch Nutzerinnen und Nutzer, die ihren Dank aussprechen möchten, Spam (zum Beispiel bei E-Mail), Anruferinnen und Anrufer, die sich verwehrt haben, sowie interne Kontakte zwischen den Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“.

**Die absolute Zahl der Beratungskontakte ist seit 2016 gestiegen.** Sie betrug 42.000 im Jahr 2018, das entspricht einem Anstieg von rund 22 Prozent in diesem Zeitraum. Auch der prozentuale **Anteil der Beratungskontakte an allen Kontaktaufnahmen weist eine Zunahme auf:** Von rund 42 Prozent im Jahr 2016 stieg er auf knapp 46 Prozent im Jahr 2017. Im Jahr 2018 lag der Anteil der Beratungskontakte an allen Kontaktaufnahmen sogar bei über 57 Prozent.

Gleichzeitig hat sich der Anteil der aufgelegten beziehungsweise direkt beendeten Kontakte von rund 27 Prozent im Jahr 2016 auf unter 14 Prozent im Jahr 2018 fast halbiert. Die Scherzkontakte und Belästigungen sind ebenfalls gesunken, von rund 18 Prozent im Jahr 2016 auf zwölf Prozent im Jahr 2018.

Mögliche Erklärungen für diese Entwicklungen, die gemeinsam mit einer Fachbereichsleiterin des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ reflektiert wurden, sind

- ein Rückgang von „Testanrufen“ die darauf abzielen, ein noch neues Angebot erst einmal kennenzulernen. Mit Testanrufen bauen Nutzerinnen und Nutzer Unsicherheiten ab (Geht da immer jemand ran? Wer ist das? Ist das eine freundliche Stimme? ...), bevor sie sich zu einem späteren Zeitpunkt gegebenenfalls in eine Beratungssituation begeben. Da Auflegerinnen beziehungsweise Aufleger nach Auskunft der Fachbereichsleiterin häufig Testanruferinnen beziehungsweise -anrufer seien, könnte der deutliche Rückgang direkt beendeter Kontakte damit zusammenhängen, dass der Bedarf an solchen Testanrufen im Zuge einer fortschreitenden Etablierung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ gesunken ist. Die steigende Zahl an Besuchen des Online-Angebots des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ (vergleiche Abschnitt 4.3.2) legt zudem die Vermutung nahe, dass Nutzerinnen und Nutzer vor der Kontaktaufnahme die Webseite des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ besuchen und damit vorab Unsicherheiten abbauen. Auch dies kann ein Grund für eine Abnahme von Testanrufen sein. Der Rückgang der direkt beendeten Kontakte kann insofern auch als Folge einer gezielten Öffentlichkeitsarbeit interpretiert werden (vergleiche Abschnitt 3.4.2).
- eine stärkere Abgrenzung der Beraterinnen gegenüber Scherzkontakten und Belästigungen. Insbesondere Belästigungen können für die Beraterinnen sehr belastend sein (vergleiche Abschnitt 3.3). Möglichkeiten des Umgangs und der Abgrenzung (frühzeitiges Erkennen, konsequentes Beenden der Kontakte) sind daher immer wieder Gegenstand interner Fach- und Fallbesprechungen. Der Rückgang der Scherzkontakte beziehungsweise Belästigungen kann vor diesem Hintergrund auch eine Folge konsequenter Abgrenzung und dadurch gesunkener Anreize für wiederholtes Anrufen von belästigenden Personen sein.

88 Teile dieser Kontakte sind für die Beraterinnen besonders herausfordernd: In der Online-Befragung der Beraterinnen wurde der professionelle Umgang mit Belästigungen, Beschimpfungen und Bedrohungen von rund 82 Prozent der Befragten als Herausforderung oder sogar große Herausforderung benannt (vergleiche Abschnitt 3.3).

## 5.3 Beratungskontakte insgesamt

Für Kontaktaufnahmen, die in eine Beratungssituation mündeten (Beratungskontakte), lagen der Evaluation zusätzliche Informationen vor (grundlegende Vorgangsdokumentation). Die Auswertungen der Evaluation zu diesen Kontakten geben Aufschluss über

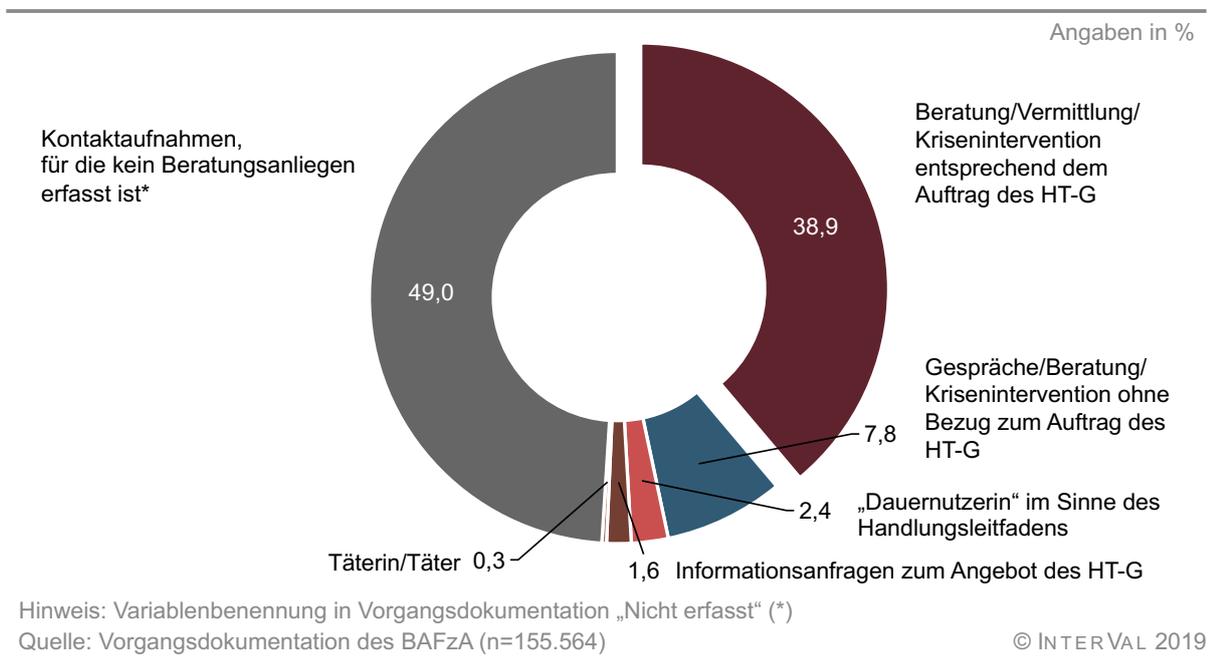
- die Art des Anliegens von Nutzerinnen und Nutzern sowie
- die Mehrfach- und Dauernutzung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

### 5.3.1 Beratungskontakte nach Art des Anliegens

Eine nähere Betrachtung der Kontakte, die in Beratungssituationen mündeten, zeigt, dass sich die Nutzerinnen und Nutzer des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ mit **sehr unterschiedlichen Beratungsanliegen** an die Beraterinnen wenden, darunter auch solche, die im Hilfetelefontgesetz nicht erwähnt werden und deshalb keinen direkten Bezug zum gesetzlich definierten Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ aufweisen.

In der Vorgangsdokumentation werden die unterschiedlichen Beratungsanliegen seit 2015 in einer separaten Variable erfasst, wobei diese in den Jahren 2015 und 2016 noch einmal stark verändert wurde.<sup>89</sup> Die folgende Auswertung bezieht sich daher auf die Jahre 2017 und 2018.

Abbildung 11: Kontaktaufnahmen nach Anliegen/Grund der Anfrage (Vorgangsdokumentation, 2017–2018)



<sup>89</sup> Die Variable „grund\_der\_anfrage“ wurde am 1. Januar 2015 eingeführt. Einige Ausprägungen wurden seitdem wieder aus der Variable entfernt (zum Beispiel „Emotionale Entlastung ohne Bezug zum Auftrag des HT-G“) und zum Teil fortan als neue eigenständige Variable erfasst (zum Beispiel im Fall von „Akute Krise“). Andere Ausprägungen kamen neu hinzu (darunter „Täter/Täterin“ und „Krisenintervention ohne Bezug zum Auftrag des HT-G“). Wieder andere wurden nachträglich hinzugefügt und kurz darauf wieder entfernt (im Fall von „Infos zur Öffentlichkeitsarbeit“).

Die Vorgangsdokumentation weist für diese beiden Jahre insgesamt rund 155.600 Kontaktaufnahmen aus, von denen für knapp über die Hälfte ein konkretes Beratungsanliegen dokumentiert wurde. Bei den restlichen Fällen handelte es sich um Kontaktaufnahmen, für die kein Beratungsanliegen erfasst wurde, weil es sich zum Beispiel um direkt beendete Kontakte, Scherzkontakte/ Belästigungen, Schweigekontakte, Material-/ Presseanfragen oder sonstige Anfragen handelte (in Abbildung 11 auf der linken Seite zusammengefasst).

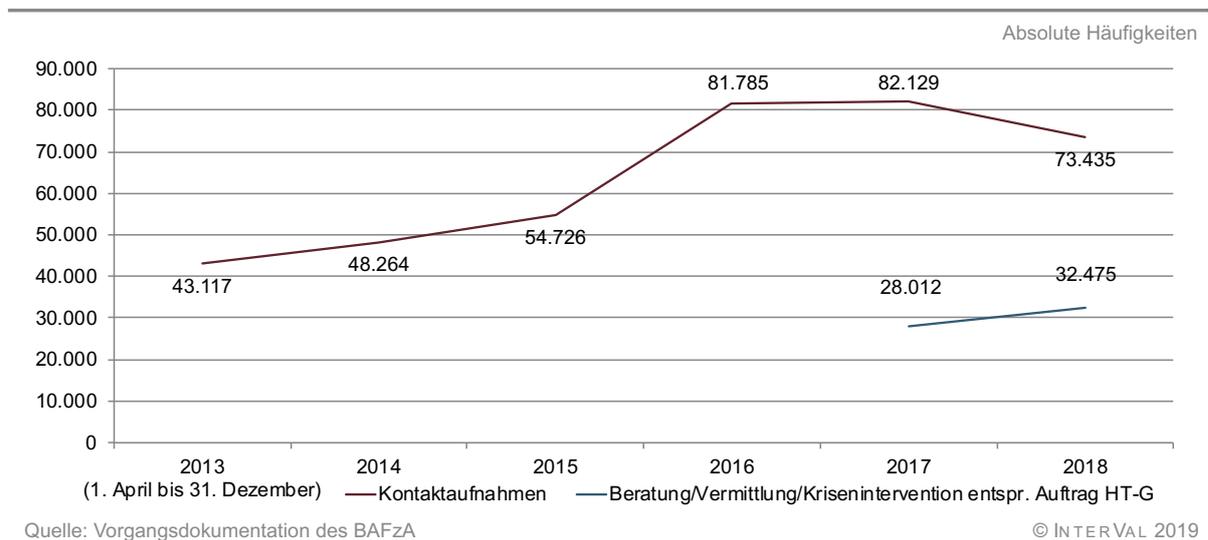
In der Dokumentation werden die Fälle mit Beratungsanliegen danach unterschieden,

- ob es sich um ein Beratungsanliegen handelt, das vom gesetzlich definierten Auftrag des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ abgedeckt ist, oder
- ob es sich um ein Anliegen „außerhalb“ dieses Auftrags handelt, zum Beispiel weil eine Person

anruft, die laut Hilfefonengesetz nicht Teil der Zielgruppe ist (zum Beispiel Täter/Täterin), oder es sich beim Beratungsanliegen um einen Fall handelt, bei dem niemand von Gewalt betroffen ist (zum Beispiel Suizidalität ohne Gewalterfahrung).

Wie Abbildung 11 zeigt, waren **Beratungen, Weitervermittlungen und Kriseninterventionen entsprechend dem Auftrag des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“** mit rund 39 Prozent Anteil an allen Kontaktaufnahmen **das am häufigsten dokumentierte Beratungsanliegen**. Dieser Anteil ist **im Betrachtungszeitraum stark gestiegen**, von 34 Prozent im Jahr 2017 auf über 44 Prozent im Jahr 2018. Das entspricht einem Zuwachs von fast 30 Prozent. Es ist damit eine Annäherung der Zahl der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ an die Gesamtzahl der Kontaktaufnahmen zu beobachten (vergleiche Abbildung 12). Ob dies ein Trend ist, der sich fortsetzt, muss in den folgenden Jahren beobachtet werden.

Abbildung 12: Entwicklung der Kontaktaufnahmen und Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ im Zeitverlauf (Vorgangsdokumentation, 2013–2018)



Die Dokumentation bestätigt aber auch, dass es unter den Nutzerinnen und Nutzern des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ Personen mit Beratungsbedarf gibt, die vom Gesetzgeber nicht vor(her)gesehen beziehungsweise im Gesetz nicht erwähnt wurden, die sich aber dennoch an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ wenden: Bei

knapp acht Prozent der Kontaktaufnahmen handelte es sich um **Beratungsanliegen ohne direkten Bezug zum Auftrag** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“. Auch dieser Wert stieg zwischen 2017 und 2018 an, von rund sieben Prozent auf 8,5 Prozent.

Die **Beraterinnen weisen diese Nutzerinnen und Nutzer nicht direkt ab**, sondern versuchen, auch ihnen konkrete Hilfe anzubieten (zum Beispiel Stabilisierung im Fall von Kriseninterventionen) oder sie an ein für ihr Anliegen geeignetes Angebot weiterzuvermitteln. Dies geht aus der telefonischen wie auch Online-Befragung der Beraterinnen hervor. Herausfordernd für die Beraterinnen sei hierbei, dass es Personen mit Beratungsbedarf gibt, für die es zu wenige oder keine adäquaten Stellen, an die weitervermittelt werden könne, gebe, oder die der Ansicht sind, dass ihnen das Hilfesystem vor Ort keine Unterstützung bietet (vergleiche Ausführungen in Abschnitt 6.4).

### 5.3.2 Erkenntnisse zur Mehrfach- und Dauernutzung

Von den rund 79.400 in den Jahren 2017 und 2018 dokumentierten Beratungskontakten sind in den Vorgangsdaten über 68.300 Fälle als Erstkontakt dokumentiert. Das entspricht einem Anteil von rund 86 Prozent. Die übrigen rund 14 Prozent der Beratungskontakte wurden in dem Zeitraum als wiederholter Kontakt dokumentiert. Dabei handelt es sich um die Fälle, in denen der jeweiligen Beraterin die Mehrfachnutzung deutlich wurde. Der tatsächliche Anteil der wiederholten Kontakte könnte daher höher liegen, als in den Vorgangsdaten ausgewiesen.<sup>90</sup>

In der Online-Befragung wurden die Beraterinnen daher darum gebeten, einzuschätzen, bei wie vielen Beratungskontakten es sich um Erstberatungen handelt, also um Personen, die sich zuvor noch nicht an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewandt haben.<sup>91</sup> Die Spanne der Antworten war hier sehr breit und reichte von 20 bis zu 97 von 100 Personen. Im Schnitt gingen die befragten

Beraterinnen davon aus, dass der Anteil der Erstberatungen unter allen Beratungskontakten bei 77,6 Prozent liegt (Mittelwert). Die Hälfte der befragten Beraterinnen sagte, dass der Anteil bei 80 Prozent oder höher liegt (Median). Diese Werte liegen niedriger als die in den Vorgangsdaten dokumentierten Fälle von Erstkontakten.

Eine besondere Herausforderung bei der Mehrfachnutzung ist für die Beraterinnen wie auch für die Leitungsebene des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ die **Gruppe der „Dauernutzerinnen“**.<sup>92</sup> Bei den „Dauernutzerinnen“ handelt es sich um Nutzerinnen (laut Aussage der telefonisch befragten Beraterinnen seien es in der Regel Frauen),<sup>93</sup> die sich immer wieder und zum Teil in sehr kurzer Abfolge an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden, **ohne dass ein konkreter Beratungsauftrag abgeleitet werden kann**. Die „Dauernutzerinnen“ werden in den Vorgangsdaten seit Beginn des Jahres 2017 als eigenständige Nutzerinnengruppe erfasst: Im Sinne des Handlungsleitfadens des BAFzA wird eine kontaktaufnehmende Person dann als „Dauernutzerin“ dokumentiert, wenn diese von der Beraterin zuvor dreimal selbst beraten wurde. In den Jahren 2017 und 2018 lag der Anteil der „Dauernutzerinnen“ bei 2,4 Prozent an allen Kontaktaufnahmen und bei rund 4,7 Prozent an den Beratungskontakten. Das waren in absoluten Zahlen rund 3.750 dokumentierte Fälle in diesem Zeitraum (vergleiche Abbildung 11 im vorangegangenen Abschnitt).

Den Angaben der Beraterinnen zufolge sei besonders herausfordernd, dass die betreffenden Frauen offenkundig einen Bedarf an Unterstützung haben (was sie klar von Belästigungsanruferinnen/Belästigungsanrufern unterscheidet), der mitunter auch erkennbar auf **schwerwiegende Gewalterfahrungen** zurückzuführen ist, **eine Erstberatung und Weitervermittlung**, wie sie der

90 Dies hängt mit der Erfassungslogik zusammen, auf der die Dokumentation basiert. In den Vorgangsdaten dokumentieren die Beraterinnen, ob es sich bei Beratungskontakten um einen Erstkontakt oder einen wiederholten Kontakt handelt. Gemäß den BAFzA-internen Ausfüllregeln für die Beraterinnen wird ein Kontakt dann als Erstkontakt dokumentiert, wenn die Beraterin die Nutzerin/den Nutzer nicht wiedererkennt und die Nutzerin/der Nutzer nicht von sich aus sagt, dass sie/er schon einmal Kontakt zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hatte. Beratungskontakte, in denen die Nutzerin/der Nutzer nicht offenbart, dass sie/er zuvor schon beraten wurde, oder die Beraterin die Person nicht erkennt, bleiben folglich unberücksichtigt.

91 Die Frage lautete: „Wie viele von 100 Beratungskontakten sind Ihrer Einschätzung nach Erstberatungen (Person hat sich zuvor nicht beim HT-G gemeldet)?“

92 Dies zeigte sich sowohl in den explorativen Interviews als auch bei der Online-Befragung der Fachkräfte des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. So wurde in der Online-Befragung der Beraterinnen der Umgang mit „Dauernutzerinnen“ von rund 82 Prozent der Befragten als Herausforderung oder sogar große Herausforderung benannt (vergleiche Abschnitt 3.3).

93 In den Vorgangsdaten wird das Geschlecht der von Gewalt betroffenen Person dokumentiert, nicht aber das der kontaktaufnehmenden Person.

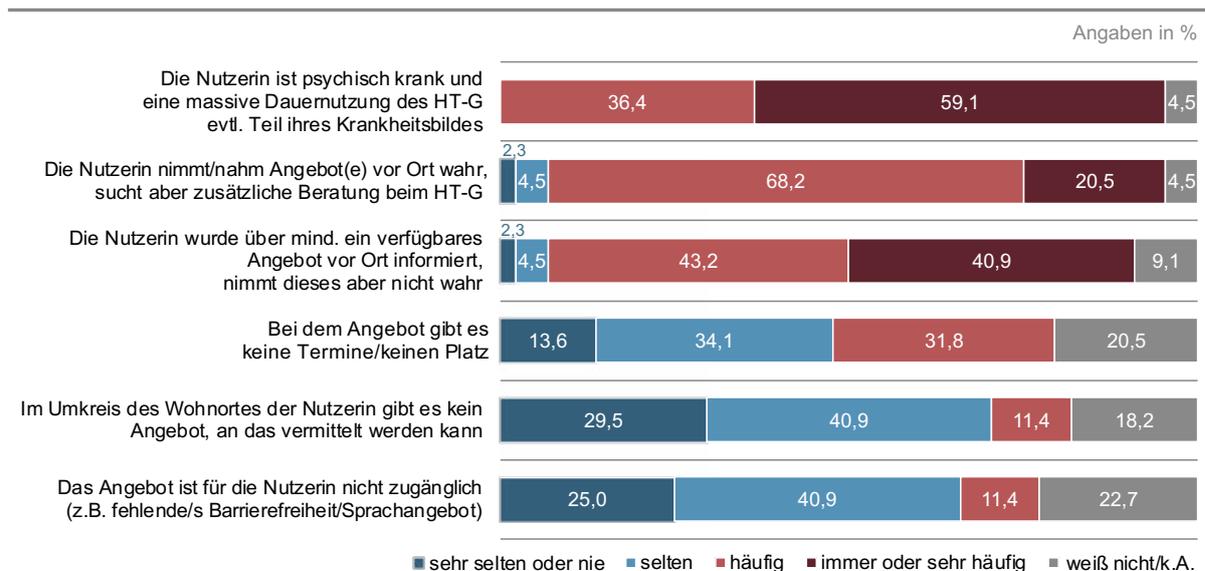
Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ vorsieht, in diesen Fällen **aber nicht möglich** ist. Das liege nach Einschätzung der telefonisch und online befragten Beraterinnen zum Teil daran, dass es sich um Frauen mit psychischen Erkrankungen handelt, die für eine Erstberatung und Weitervermittlung aufgrund ihrer Erkrankung nicht offen sein beziehungsweise sein können. Zum anderen handele es sich bei den „Dauernutzerinnen“ häufig um Frauen, für die es im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem keine oder kaum adäquate und verfügbare Hilfsangebote gebe, an das die Beraterin sie weitervermitteln könnte (vergleiche Abschnitt 6.4).

Abbildung 13 stellt die **Gründe für die Mehrfach- und Dauernutzung** aus Sicht der Beraterinnen dar. Es zeigt sich, dass

- die Beraterinnen eine psychische Erkrankung der Nutzerin beziehungsweise des Nutzers am häufigsten als Ursache für die Mehrfach- beziehungsweise Dauernutzung benannten.

- viele dieser Personen bereits Angebote vor Ort wahrnehmen oder wahrgenommen haben, zusätzlich dazu aber auch noch Unterstützung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ suchen.
- viele dieser Personen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ über Angebote vor Ort informiert werden, dieses jedoch nicht wahrnehmen und sich stattdessen wieder an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden.
- fehlende Kapazitäten bei dem vermittelten Angebot vor Ort (keine Termine, kein Platz) deutlich seltener als Grund für eine Mehrfachbeziehungsweise Dauernutzung gesehen wird.
- fehlende Angebote vor Ort beziehungsweise ein fehlender Zugang zu den Angeboten vor Ort (zum Beispiel durch fehlende Barrierefreiheit oder nicht vorhandenes fremdsprachiges Beratungsangebot) nur von einer relativ kleinen Gruppe von Beraterinnen als Grund für eine Mehrfach- oder Dauernutzung gesehen wird.

Abbildung 13: Gründe für die Mehrfach- und Dauernutzung aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)



Quelle: Online-Befragung der Beraterinnen 2018, n=44

In den Ausführungen (offenes Textfeld) haben die Beraterinnen noch **weitere Gründe** benannt. Die beschriebenen Fälle sind (Reihenfolge entspricht der Häufigkeit der Nennungen):

- Vor Ort ist kein Angebot verfügbar oder es ist ausgeschöpft. Hierzu zählen nächtliche Kontaktaufnahmen, aber auch Fälle, in denen die Person vor Ort keine oder nicht ausreichend Hilfe bekommt (zum Beispiel kein Therapieplatz oder nur Sitzungen alle zwei Wochen), oder Stellen, die die Person inzwischen nicht mehr unterstützen (zum Beispiel Polizei kommt nicht mehr, Person bekommt keine Termine mehr in der Beratungsstelle).
- Die Therapeutin beziehungsweise der Therapeut ist nicht verfügbar (zum Beispiel Urlaubszeit, nachts) und verweist explizit an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ als Anlaufstelle bei akuten Situationen.
- Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist für die Person ein wichtiger oder sogar der einzig verbliebene soziale Kontakt, der „immer da ist“ und kostenfrei kontaktiert werden kann.
- Die Person will ihren Frust/ihre Wut ablassen; „bestätigt bekommen, dass ihr niemand helfen kann“ und zum Teil die Beraterin „bewusst provozieren“ (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018).
- Bei der Person ist eine neue Situation aufgetreten, aus der sich ein neuer Bedarf ergibt.
- Die Person braucht mehrere Anläufe, um sich zu trauen, sich an ein Angebot vor Ort zu wenden.

Nach Einschätzung der Beraterinnen sei das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ für viele „Dauernutzerinnen“ das einzige Angebot, das ihnen überhaupt offenstehe. Das Wissen darum sei für die Beraterinnen laut Aussage der telefonisch befragten Fachbereichsleiterinnen und Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ belastend. Das bestätigen auch die Ergebnisse der Online-Befragung der Beraterinnen, in der über

80 Prozent den Umgang mit „Dauernutzerinnen“ als eine spezifische Herausforderung in ihrer Beratungstätigkeit nannten (vergleiche Abschnitt 3.3).

Beim **Umgang mit den „Dauernutzerinnen“** verhalten sich die Beraterinnen unterschiedlich. Knapp zwei Drittel der online Befragten (65,9 Prozent) weisen die Person darauf hin, dass sie bereits von ihr beraten wurde, etwas weniger als die Hälfte der befragten Beraterinnen (47,7 Prozent) gab an, das Gespräch möglichst schnell zu beenden. Der Anteil der Beraterinnen, die versuchen, die „Dauernutzerin“ zu beraten beziehungsweise entlasten, liegt demgegenüber deutlich niedriger (4,5 Prozent).

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass der Dauernutzung nicht pauschal begegnet werden kann. Wie erwähnt, wurde mit den Beraterinnen ein Leitfaden zum Umgang mit den „Dauernutzerinnen“ erarbeitet. Befragt nach ihrer **Praxis** sagten fast 40 Prozent der befragten Beraterinnen, dass sie kein festes Muster im Umgang mit „Dauernutzerinnen“ verfolgen. Aus den Beschreibungen (offene Textangaben) geht zudem hervor, dass auch bei den „Dauernutzerinnen“ ein **ergebnisoffenes und individuelles Vorgehen erforderlich** ist. Mehrere Beraterinnen schilderten, dass sie zunächst versuchen zu eruieren, ob bei der Person ein konkreter Beratungsbedarf bestehe, der sich zum Beispiel aus einer veränderten Situation oder einer akuten Krise ergebe, und dann entscheiden würden, wie sie mit der Person umgingen. Im Falle einer akuten Krise – auch darauf wiesen die Erläuterungen der Beraterinnen hin – gehen die Beraterinnen auf die Situation der Nutzerin ein und versuchen, sie zu stabilisieren. Liegt ein solcher Bedarf nicht vor, wird eher versucht, das Gespräch rasch zu beenden.

Es zeigt sich, dass beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in der Praxis fallbezogen und aus fachlicher Sicht angemessen mit dem Phänomen der Dauernutzung umgegangen wird. Gleichzeitig weisen die Ergebnisse auf einen Bedarf an einem spezifischen anderen Angebot für die Gruppe der „Dauernutzerinnen“ hin (vergleiche Abschnitt 7.3.3).

## 5.4 Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

Für all jene Kontakte, die in eine Beratung entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ münden, liegt in den Vorgangsdaten des BAFzA eine **„erweiterte Dokumentation“** vor (vergleiche Ausführungen in Abschnitt 5.1). Konkret heißt das, dass die Beraterinnen für diese Beratungsfälle zusätzlich zu den in den vorangegangenen Abschnitten dargestellten Aspekten weitere Informationen dokumentieren. Diese beziehen sich im Wesentlichen auf

- die kontaktaufnehmende Person (Zielgruppe),
- die Beratungssituation und Beratungsverläufe,
- den Kontext der Gewalterfahrung und
- die von Gewalt betroffene Person.

Auf Basis dieser „erweiterten Dokumentation“ konnten vertiefte Analysen spezifisch für die Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ durchgeführt werden. Die Ergebnisse dieser Analysen werden in den folgenden Abschnitten dargestellt. Da sich die Auswertungen auch hier auf unterschiedliche Zeiträume beziehen mussten, werden die jeweiligen Auswertungszeiträume auch hier gesondert ausgewiesen.

### 5.4.1 Beratungskontakte nach Zielgruppe

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ richtet sich mit seinem Angebot an drei Zielgruppen: 1) an die selbst von Gewalt Betroffenen, 2) an Unterstützerinnen und Unterstützer aus dem sozialen Umfeld betroffener Personen und 3) an Fachkräfte des Hilfesystems.

Die Verteilung der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ konnte für den Zeitraum Januar 2016 bis Dezember 2018 ausgewertet werden. In diesen Zeitraum fielen insgesamt 237.349 Kontaktaufnahmen und 84.465 Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“.<sup>94</sup>

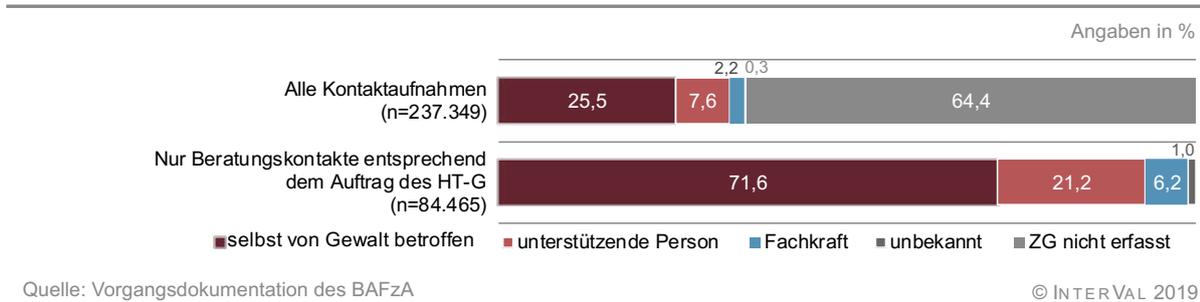
Abbildung 14 zeigt, wie sich die Beratungskontakte auf die drei Zielgruppen verteilen.

Am häufigsten werden selbst von Gewalt Betroffene beraten. Beratungen dieser Zielgruppe machten in den Jahren 2016 bis 2018 über ein Viertel aller Kontaktaufnahmen aus. Frauen stellen dabei die weit überwiegende Mehrheit.<sup>95</sup> Die Unterstützerinnen und Unterstützer aus dem Umfeld der von Gewalt Betroffenen (hierzu zählen auch Personen, die sich ehrenamtlich für von Gewalt Betroffene engagieren) haben mit unter acht Prozent einen deutlich geringeren Anteil an allen Kontaktaufnahmen und die Fachkräfte mit rund zwei Prozent nur einen sehr geringen Anteil (vergleiche oberer Balken in Abbildung 14).

94 Das entspricht einem Anteil von 35,6 Prozent. Die Abweichung zu dem in Abschnitt 5.3.1 ausgewiesenen Anteil von 38,9 Prozent erklärt sich durch die unterschiedlichen Auswertungszeiträume, die den Analysen zugrunde liegen.

95 Der überwiegende Anteil der beratenen von Gewalt Betroffenen (Nutzerinnen und Nutzer) sind Frauen (96,0 Prozent). Männer und inter-/transsexuelle Personen machen zusammen einen Anteil von rund drei Prozent aus. Hiervon zu unterscheiden ist das Geschlecht der von Gewalt betroffenen Person, zu der eine (Erst-)Beratung stattfindet (vergleiche Abschnitt 5.4.4.1).

Abbildung 14: Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G nach Zielgruppe (Vorgangsdokumentation, 2016–2018)



Betrachtet man die Verteilung der Zielgruppen nur für die Kontaktaufnahmen, die auch in eine Beratung entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ mündeten, zeigt sich ein ähnliches Bild (vergleiche unterer Balken in Abbildung 14): Auch hier stellen die von Gewalt betroffenen Frauen mit deutlich über 70 Prozent die mit Abstand größte Gruppe der Nutzerinnen und Nutzer, gefolgt von den Unterstützerinnen und Unterstützern mit rund 21 Prozent und den Fachkräften mit rund sechs Prozent Anteil an den Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Diese Verteilung ist im Zeitverlauf relativ konstant geblieben.<sup>96</sup>

Bei Beratungen von Fachkräften dokumentieren die Beraterinnen auch, in welcher Einrichtung beziehungsweise welchem Tätigkeitsfeld diese tätig sind.<sup>97</sup> Daraus lässt sich ablesen, dass **die größte Gruppe unter den Fachkräften, die sich an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden, in Beratungs- und Schutzeinrichtungen arbeitet.** Seit 2015 wurde für rund 6.500 Beratungen von Fachkräften dokumentiert, aus welcher Einrichtung/welchem Bereich die Fachkraft stammt. Wie die Auswertung zeigt, fanden die meisten Beratungen statt mit Fachkräften<sup>98</sup>

- aus nicht auf (Gewalt gegen) Frauen spezialisierten Beratungseinrichtungen (rund 1.600 Beratungen); dies umfasste auch Beratungen für Fachkräfte aus Einrichtungen der Flücht-

lingshilfe (rund 500 Fälle) sowie der Behindertenhilfe (rund 80 Fälle),

- der Polizei (rund 1.500 dokumentierte Beratungen),
- aus Unterstützungseinrichtungen für (von Gewalt betroffene) Frauen (rund 1.100 Beratungen),
- aus dem Gesundheitswesen (rund 890 dokumentierte Beratungen),
- aus der Schule/Kita (rund 480 Fälle),
- des Jugendamts (rund 320 Fälle).

Auch die im Rahmen der Evaluation befragten kommunalen Gleichstellungsbeauftragten haben sich vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten lassen beziehungsweise Informationen eingeholt. Die Anzahl der dokumentierten Fälle ist mit unter 80 jedoch verhältnismäßig gering.

## 5.4.2 Erkenntnisse zur Beratungssituation und zu Beratungsverläufen

### 5.4.2.1 Uhrzeit der Beratung

Wie in Abschnitt 5.2.1 dargelegt wurde, fällt über ein Drittel aller Kontaktaufnahmen in die Zeit vom Abend bis zum frühen Morgen, wenn ein Teil der Angebote des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems nicht erreichbar ist. Betrachtet man nur die Teilmenge der Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt

96 Die Gruppe der selbst von Gewalt Betroffenen und der Unterstützerinnen und Unterstützer verzeichnete im Zeitraum 2016–2018 einen leichten Zuwachs von rund einem Prozentpunkt, während der Anteil der Beratungen von Fachkräften in dieser Zeit von rund sieben Prozent auf rund fünf Prozent gesunken ist (diese Zahlen beruhen auf einer Auswertung der Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G, n=84.465).

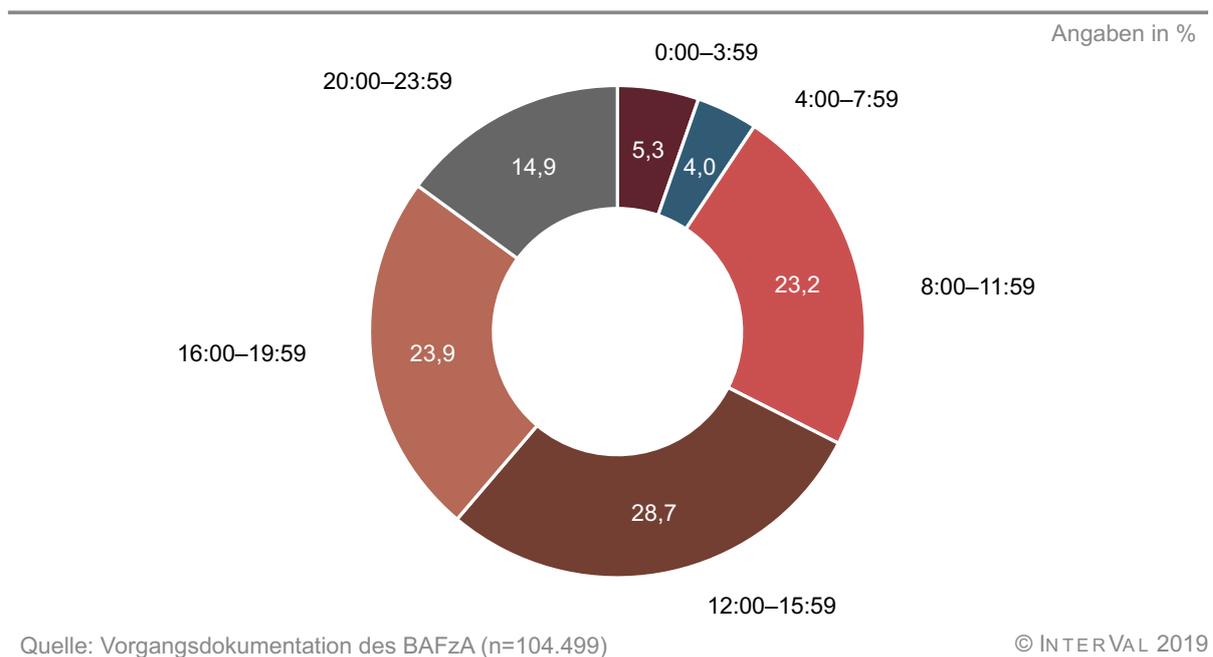
97 Die Auswahlliste für die Einrichtungen/Tätigkeitsfelder wurde im Zeitverlauf angepasst, daher beschränkt sich die Darstellung an dieser Stelle auf eine Einordnung der Zahlen im Sinne einer Rangfolgenbildung.

98 In der Vorgangsdokumentation wird zwischen „Frauen-Unterstützungseinrichtungen“ und „anderen Beratungseinrichtungen“ unterschieden. Beratungen von Fachkräften aus Einrichtungen, die auf von Gewalt betroffene Frauen spezialisiert sind, werden nicht separat dokumentiert.

gegen Frauen“, fällt dieser Befund etwas weniger deutlich aus: Von den rund 104.500 Beratungskontakten entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons, die seit 2015 dokumentiert wurden, ging etwas weniger als ein Viertel zwischen 20 und 8 Uhr ein. Über die Hälfte der Beratungen entspre-

chend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ findet zwischen 8 Uhr und 16 Uhr statt. Ein knappes Viertel fällt in die Nachmittags- und Abendstunden zwischen 16 und 20 Uhr (vergleiche Abbildung 15).

Abbildung 15: Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G nach Uhrzeit für alle drei Zielgruppen des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)



Die Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ sind in der Zeit von 20 und 8 Uhr morgens gemessen an allen Kontaktaufnahmen demnach eher unterrepräsentiert, während Kontaktaufnahmen ohne dokumentiertes Beratungsanliegen in dieser Zeit überrepräsentiert sind.<sup>99</sup>

Eine differenzierte Analyse nach Zielgruppen zeigt, dass bei der Zielgruppe der selbst von Gewalt Betroffenen mehr Beratungen in die Zeit zwischen 20 und 8 Uhr fallen (der Anteil liegt hier bei rund 26 Prozent) als bei der Zielgruppe der Unterstützerinnen und Unterstützer und der Fachkräf-

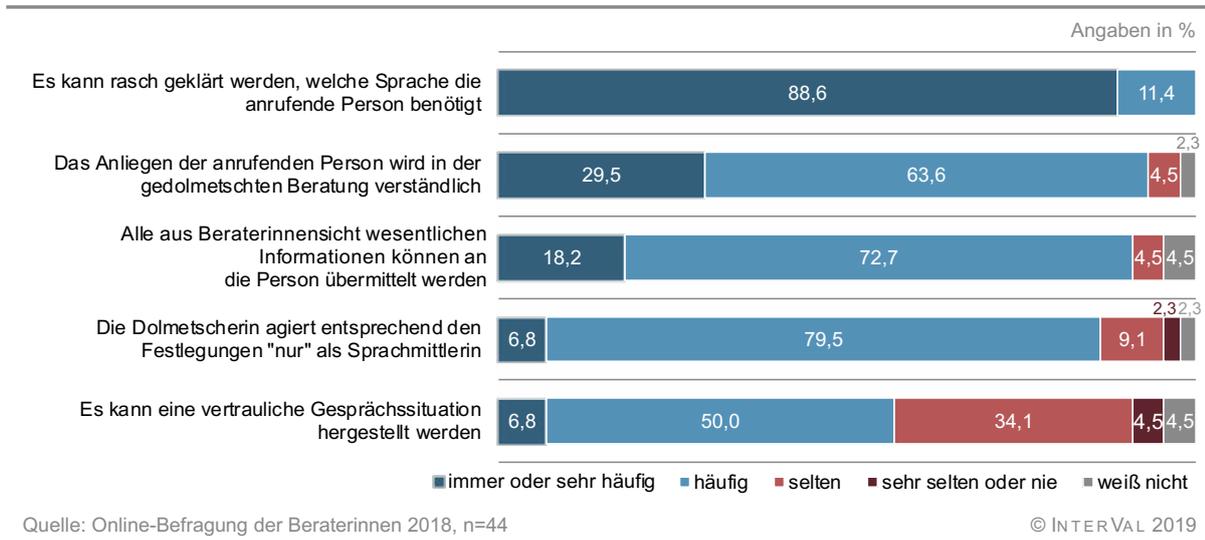
te, bei denen 22 Prozent beziehungsweise 13 Prozent der Beratungen in die Zeit von 20 bis 8 Uhr fallen.

#### 5.4.2.2 Fremdsprachige Beratungen und Beratungen mit Gebärdendolmetschen

Das Beratungsangebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ umfasst die Möglichkeit zu gedolmetschten Beratungen in 17 Fremdsprachen sowie der Beratung in Gebärdensprache (vergleiche Abschnitt 3.1). Die Vorgangsdaten geben Auskunft darüber, in welchem Ausmaß dieses Angebot in Anspruch genommen wird.

<sup>99</sup> Der Anteil der Kontakte ohne dokumentiertes Beratungsanliegen in der Zeit von 20 bis 8 Uhr morgens liegt bei 36,9 Prozent (Zeitraum 2017–2018, n=75.989). Dieser quantitative Befund deckt sich mit den Eindrücken der Beraterinnen. So kommentiert eine Beraterin in der Online-Befragung an: „Es gehen viele Gespräche ein (besonders nachts ab circa 00.00 Uhr), die keinen Bezug zum Auftrag des HT haben“ (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018).

Abbildung 16: Erfahrungen der Beraterinnen mit gedolmetschten Beratungen (Beraterinnenbefragung 2018)



Von März 2013 bis zum Jahresende 2018 wurden 7.756 gedolmetschte Beratungen dokumentiert, hierin enthalten sind insgesamt 22 Beratungen, die über den Gebärdendolmetschdienst erfolgten.

Bei der Inanspruchnahme des Dolmetschens zeigt sich eine große Varianz zwischen den angebotenen Sprachen. Die am häufigsten dokumentierten gedolmetschten Sprachen sind:

- Arabisch (1.924 gedolmetschte Beratungen)
- Russisch (913 gedolmetschte Beratungen)
- Farsi/Dari beziehungsweise Persisch (894 gedolmetschte Beratungen)
- Türkisch (777 gedolmetschte Beratungen)
- Polnisch (714 gedolmetschte Beratungen)

Chinesisch/Mandarin (102 gedolmetschte Beratungen) und Vietnamesisch (54) wurden zwischen März 2013 und Dezember 2018 am seltensten nachgefragt.

Insgesamt zeigt sich jedoch, dass das vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ angebotene Sprachspektrum in der Praxis genutzt wird. Die Bedeutung des Dolmetscherinnenservices zeigt sich auch, wenn man die Zahlen in Relation zur Zahl der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ setzt: Im

Jahr 2018 wurde jede 14. Beratung gedolmetscht, das entspricht einem Anteil von 7,1 Prozent. Nach einem kontinuierlichen Anstieg seit 2015 von 3,8 auf 6,9 Prozent im Jahr 2016 und 8,6 Prozent im Jahr 2017 ist dieser Anteil 2018 gegenüber dem Vorjahr erstmals wieder gesunken. Im gleichen Zeitraum wurden auch weniger Beratungen dokumentiert, bei denen die von Gewalt betroffene Person eine ausländische Staatsbürgerschaft besitzt (vergleiche Abschnitt 5.4.4.3).

Die Beraterinnen machten insgesamt positive Erfahrungen mit den gedolmetschten Beratungen. Aus der Online-Befragung der Beraterinnen geht hervor, dass

- keine der befragten Beraterinnen Schwierigkeiten darin sieht, herauszufinden, welche Sprache die anrufende Person benötigt.
- das Anliegen der anrufenden Person einer überwiegenden Mehrheit verständlich wird.
- jeweils über 90 Prozent der Beraterinnen der Ansicht sind, dass das Anliegen der anrufenden Person „immer oder sehr häufig“ oder „häufig“ verständlich wird und sie in ihren Beratungen alle aus ihrer Sicht wesentlichen Informationen an die Person übermitteln können.

Etwas differenzierter fällt die Einschätzung dazu aus,

- ob sich die Dolmetscherinnen an die Festlegung halten, „nur“ als Sprachmittlerinnen zu agieren. Dies sei lediglich aus Sicht von rund sieben Prozent der Beraterinnen „immer oder sehr häufig“ der Fall gewesen. Hingegen sieht eine Gruppe von über zehn Prozent dies als „selten“ beziehungsweise „sehr selten oder nie“ gegeben an.
- ob auch in gedolmetschten Beratungen „immer oder sehr häufig“ oder „häufig“ eine vertrauliche Gesprächssituation hergestellt werden kann. Auch hier ist der Anteil derer, die dies als „immer oder sehr häufig“ gegeben sahen, mit unter sieben Prozent eher niedrig. Über 38 Prozent der Beraterinnen gaben an, dies sei „selten“ beziehungsweise „sehr selten oder nie“ der Fall gewesen.

Probleme werden von den Beraterinnen darüber hinaus insbesondere in Bezug auf technische Umsetzung gesehen: Der Anteil der Beraterinnen, die technische Probleme während gedolmetschter Beratungen (zum Beispiel ungeplante Gesprächsabbrüche oder Störgeräusche) als „häufig“ auftretendes Problem benannte, liegt bei über 36 Prozent.<sup>100</sup> Eine Gruppe von knapp sieben Prozent beschrieb außerdem, dass in den gedolmetschten Beratungen „häufig“ Wartezeiten bis zur erfolgreichen Zuschaltung auftreten.

Die Auswertung der Erläuterungen (offene Angaben) zeigt, dass die Beraterinnen die Zusammenarbeit mit den Dolmetscherinnen sehr differenziert bewerten. Hier wurde einerseits beschrieben, dass die meisten Dolmetscherinnen sehr professionell als Sprachmittlerinnen arbeiten würden und beim **1:1-Dolmetschen eine professionelle (Erst-)Beratung und Weitervermittlung möglich** sei. Eine Beraterin gab zum Beispiel an, „viele positive Erfahrungen mit sehr kompetenten Dolmetscherinnen gemacht“ (Quelle: Beraterinnenbefragung

2018) zu haben. Es wurde auch erwähnt, dass sich die Zusammenarbeit mit dem Dolmetscherinnenservice im Zeitverlauf verbessert habe und eine Weitervermittlung in das Hilfesystem vor Ort in gedolmetschten Beratungen „meist gut möglich“ (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018) sei.

Andererseits geht aus den Angaben hervor, dass es **den Beraterinnen in gedolmetschten Beratungen schwerer fällt, eine engere Beziehung aufzubauen**, die insbesondere für psychosoziale Beratungen und Kriseninterventionen entscheidend sei. Als zentrales Hindernis für den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zur Nutzerin beziehungsweise zum Nutzer seien **unvollständiges beziehungsweise „nur“ sinngemäßes Übersetzen** (insbesondere durch Zusammenfassen von Informationen anstelle eines 1:1-Dolmetschens) und **Agieren der Dolmetscherin** (eigene Fragen der Dolmetscherin bis hin zum Führen ganzer Dialogsequenzen, ohne dass transparent gemacht wird, welche Informationen ausgetauscht wurden) gesehen worden. Eine Beraterin erläuterte in diesem Zusammenhang, dass auch „unwichtig wirkende Nebensätze (...) eine wichtige Information darstellen und ausschlaggebend für eine gute Gesprächsgrundlage und ein Vertrauensverhältnis sein [können]“ (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018). Dies betrifft zum Beispiel das Auslassen von empathischen Äußerungen oder Einschüben der Beraterin wie „ja, das verstehe ich“ (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018).<sup>101</sup>

Gedolmetschte Beratungen **mit Konferenzschaltungen**, in die weitere Fachkräfte einbezogen sind, werden in dieser Hinsicht als besonders anspruchsvoll geschildert. Die zugeschalteten Fachkräfte hätten häufig eigene Informationsinteressen, die sie nicht über die Beraterin an die Nutzerin beziehungsweise den Nutzer weitergeben würden, sondern über die Dolmetscherin (zwei Angaben beziehen sich explizit auf dieses Problem). Eine Beraterin beschrieb dies so:

100 Hingegen gaben nur gut zwei Prozent der Beraterinnen an, dass es „sehr selten oder nie“ zu technischen Problemen kommt.

101 Die Aussagen der Beraterinnen beziehen sich auf Fälle, in denen sie das Dolmetschen durch eigene Fremdsprachenkenntnis (partiell) verstehen konnten (zum Beispiel Englisch, Französisch, Spanisch).



„Bei gedolmetschten Gesprächen in Konferenzen mit Fachkräften (meistens Polizeibeamte) wird häufig die Gesprächsführung abgenommen, zum Beispiel indem die Fachkräfte der Dolmetscherin Aufträge erteilen oder indem das Telefon auf Seiten der Anrufenden weitergereicht und/oder herumgereicht wird. Hier wird das Dolmetschungsangebot des Hilfetelefons oft ‚ausgenutzt‘.“

(Quelle: Beraterinnenbefragung 2018)

Auf den Umstand, dass Frauenberatungsstellen, Frauenhäuser und auch die Polizei aufgrund fehlender Kapazitäten vor Ort den Dolmetscherinnenservice für ihre eigenen Beratungen beziehungsweise Vernehmungen (Polizei) anfragen, hat auch der Beirat in einer Stellungnahme an die Verantwortlichen der Länder für die Ausstattung des Unterstützungssystems für gewaltbetroffene Frauen aufmerksam gemacht. Er wies hierin auf die dringende Notwendigkeit der Ausweitung der Sprachmittlung in Frauenhäusern und Frauenberatungsstellen hin.

Weitere Beispiele für von den Beraterinnen als problematisch benanntes Verhalten von Dolmetscherinnen (vereinzelte Nennungen) sind:

- schlechte oder falsche Übersetzungen (insbesondere für die Sprache Englisch, wo solche Fehler durch die Beraterinnen nachvollzogen werden konnten),
- Annahme von Beratungsgesprächen von unterwegs oder parallel zu anderen Tätigkeiten (zum Teil mit störenden Nebengeräuschen),<sup>102</sup>
- Verhaltensweisen, aus denen ihre persönliche Betroffenheit deutlich wird.

Die Schilderungen der Beraterinnen verweisen auf einen Bedarf an zumindest grundlegender fachlicher Qualifizierung der Dolmetscherinnen (zum Beispiel zur Bedeutung empathischer Äußerungen und professioneller Distanz während des Dolmetschens).

### Erkenntnisse zum Gebärdendolmetschdienst

liegen aus der Online-Befragung kaum vor. Lediglich drei Beraterinnen konnten von Erfahrungen mit dem Gebärdendolmetschdienst berichten. Das Dolmetschen wurde von diesen als „fließender“ als ein normales Dolmetschen beschrieben, was darauf zurückgeführt werde, dass man nur von einer Person die Stimme hört.

Zusätzlich zu den gedolmetschten Beratungen finden **fremdsprachige Beratungen statt, die von den Beraterinnen selbst durchgeführt werden.**

Dies ist der Fall, wenn die Beraterin die benötigte Sprache selbst ausreichend gut beherrscht. Von den online befragten Beraterinnen gaben 17 an, selbst auch in Fremdsprachen zu beraten. Wie die Vorgangsdokumentation zeigt, finden fremdsprachige Beratungen durch die Beraterinnen am häufigsten in den Sprachen (Angaben für den Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018)<sup>103</sup>

- Englisch (708 dokumentierte Beratungen),
- Bulgarisch (236 dokumentierte Beratungen) und
- Türkisch (173 dokumentierte Beratungen) statt.

Einige Beraterinnen beraten aufgrund der genannten negativen Erfahrungen mit dem Dolmetschen lieber selbst in einer Fremdsprache, als den Dolmetscherinnenservice zu nutzen, wenn solche Anrufe bei ihnen eingehen und sie die Sprache beherrschen (mehrmals benannt für Englisch), und nehmen dafür in Kauf, dass ihnen dies eine höhere Konzentration und Aufmerksamkeit abverlangt.<sup>104</sup>

Die Beraterinnen, die auch in Fremdsprachen beraten, beschrieben diese Beratungen zum Teil als stärker sachbezogen und auf Informationsweitergabe fokussiert. Eine Beraterin sagte, dass es leichter zu Missverständnissen käme und das Mitteilen von Adressen langwieriger und schwieriger sei. Eine andere Beraterin meinte, keinen Unterschied in der Beratung selbst festzustellen, wohl jedoch in der Weitervermittlung, wenn es

102 In einer offenen Angabe der Beraterinnenbefragung wird darauf hingewiesen, dass dieser Missstand seit längerem bekannt ist, aber bislang nicht behoben werden konnte.

103 In der Vorgangsdokumentation wird dieses Merkmal erst seit dem Jahr 2015 erfasst.

104 Eine Beraterin gab an: „Ich berate englischsprachige Anrufer/-innen fast immer selbst (die verfügbaren Dolmetscher/-innen sind hier zu großem Teil sehr schlecht). Diese Gespräche erfordern mehr Konzentration und Aufmerksamkeit, um alle Facetten des Gesprächs mitzubekommen und alle Vokabeln möglichst parat zu haben“ (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018).

darum gehe, ein passendes (fremdsprachiges) Angebot vor Ort ausfindig zu machen.<sup>105</sup> Hieran schließt die Angabe einer anderen Beraterin an, die darauf hinwies, dass die eigentlichen Herausforderungen auf die Nutzerin beziehungsweise den Nutzer nach der Beratung zukämen und den Vermittlungserfolg erschwerten:



„... oftmals kann die Frau ja auch sonstige Tätigkeiten nicht alleine ausüben. Also bei der Frauenberatung/Frauenhaus anrufen oder den Weg dahin finden oder zur Polizei gehen und sich verständlich machen. Weiß nicht, wie sie am Bahnhof ein Ticket kauft, was ihr Aufenthaltsstatus ist ...“

(Quelle: Beraterinnenbefragung 2018)

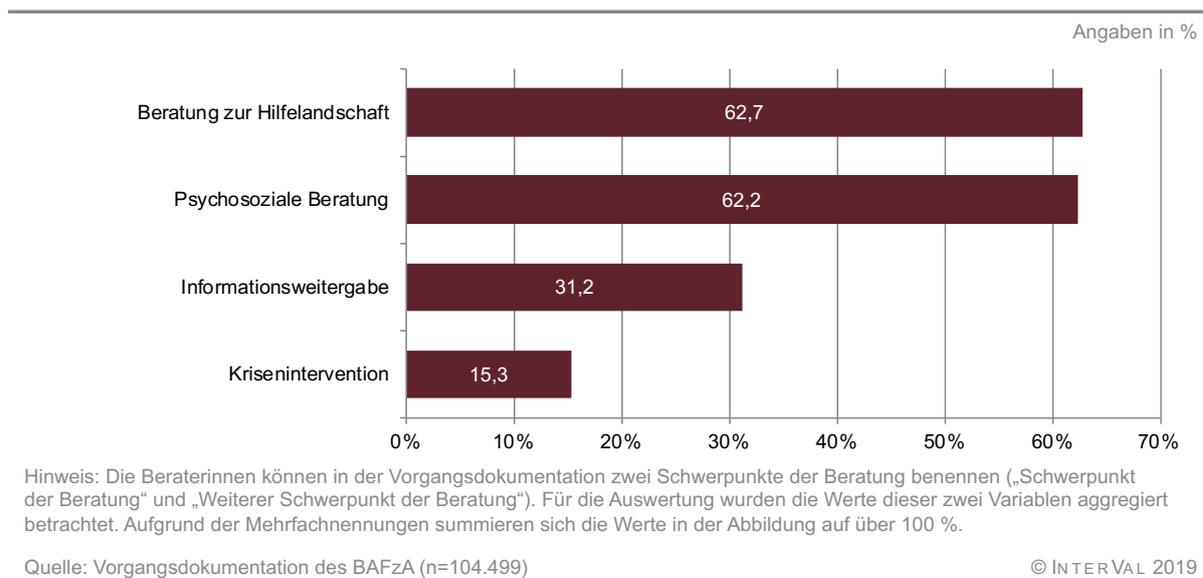
#### 5.4.2.3 Schwerpunkte und Themen der Beratung

Die Vorgangsdaten enthalten Angaben der Beraterinnen zu den Schwerpunkten der Beratung (hierunter wird zunächst erfasst, um welche Art der Beratung es sich handelte) wie auch zu konkreten Inhalten/Themen der Beratung. Auswertungen hierzu waren für den Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018 möglich.

Wie Abbildung 17 zeigt, sind die „Beratung zur Hilfelandschaft“ und die „Psychosoziale Beratung“ die am häufigsten dokumentierten Beratungsschwerpunkte. Sie standen in über 60 Prozent der dokumentierten Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Zentrum. In fast einem Drittel der dokumentierten Fälle war (auch) die Informationsweitergabe ein Schwerpunkt der Beratung. Kriseninterventionen<sup>106</sup> standen in 15 Prozent der dokumentierten Beratungsfälle im Zentrum.

Zusätzlich gibt die Vorgangsdokumentation den Beraterinnen die Möglichkeit, für jede Beratung entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bis zu fünf zusätzliche Beratungsthemen zu dokumentieren. Entsprechend der Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation handelt es sich hierbei um Themen, die im Rahmen der Beratung näher besprochen wurden oder zu denen die Beraterinnen Informationen gegeben haben.

Abbildung 17: Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G nach Beratungsschwerpunkten (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)



105 Die Beraterin schilderte dies so: „Die Unterschiede tauchen erst bei der Vermittlung ins Hilfesystem auf, bei der es zum Teil schwierig(er) ist, ein passendes Beratungsangebot in passender Beratung vor Ort ausfindig zu machen“ (Quelle: Beraterinnenbefragung 2018).

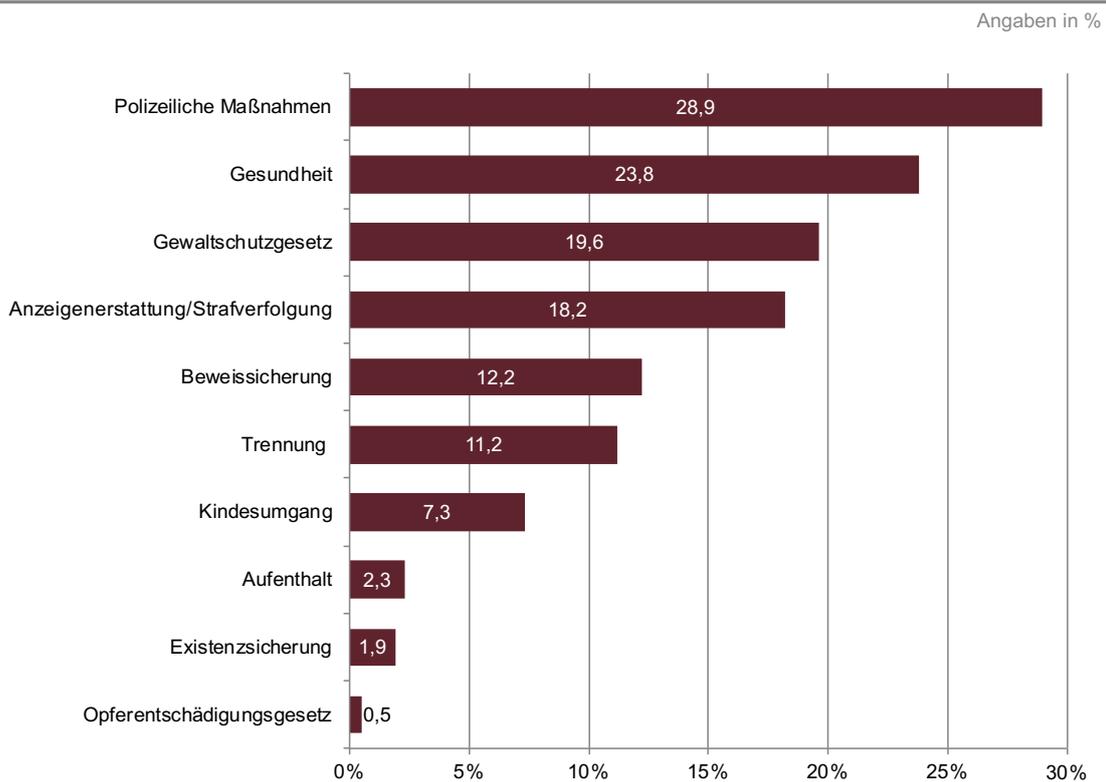
106 Wie sich die dokumentierten Schwerpunkte der Beratung definitorisch voneinander abgrenzen, geht aus der der Evaluation vorliegenden Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation nicht hervor.

## 5 Inanspruchnahme des Beratungsangebots des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

Insgesamt sind in den Vorgangsdaten zehn solcher zusätzlicher Beratungsthemen dokumentiert. Dabei zeugen die Vorgangsdaten nicht nur von einer großen Bandbreite an Themen, zu denen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten wird. Die Ergebnisse zeigen auch, dass **Thematiken mit rechtlichem beziehungsweise administrativ-behördlichem Bezug in den Beratungen besonders häufig zur Sprache kamen beziehungsweise nachgefragt wurden**. Hierzu zählten insbesondere polizeiliche Maßnahmen, Beratungen zum Gewaltschutzgesetz und zu Anzeigenerstattung beziehungsweise Strafverfolgung sowie zur Beweissicherung (vergleiche Abbildung 18).

Dieses Beratungsspektrum stellt einerseits Anforderungen an die Fort- und Weiterbildungen der Beraterinnen, da sich dessen Inhalte verändern können und das Wissen „aktuell gehalten“ werden muss. Eine deutliche Mehrheit der Beraterinnen benannte die Notwendigkeit einer **hohen und breit gefächerten fachlichen Kompetenz** in der Online-Befragung als eine Herausforderung (27,3 Prozent) oder sogar große Herausforderung (61,4 Prozent) in ihrer Beratungstätigkeit. Das unterstreicht den konzeptionell verankerten Anspruch des Angebots des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“, der darauf abzielt, dass der fachlichen Kompetenz der Beraterinnen ein möglichst großer Stellenwert eingeräumt wird.

Abbildung 18: Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G nach zusätzlichen Beratungsthemen (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)



Hinweis: Die Beraterinnen können in der Vorgangsdokumentation bis zu fünf zusätzliche Beratungsthemen auswählen. Für die Auswertung wurden die Werte aus diesen fünf Variablen aggregiert betrachtet. Aufgrund der Mehrfachnennungen summieren sich die Werte in der Abbildung auf über 100 %.

Quelle: Vorgangsdokumentation des BAFzA (n=104.499)

© INTERVAL 2019

### 5.4.2.4 Akute Situationen und Suizidalität

Wie im vorangegangenen Abschnitt dargestellt, erfolgte in rund 15 Prozent der dokumentierten Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ eine Krisenintervention durch die Beraterin. Auf Basis der erweiterten Dokumentation können die akuten Situationen, zu denen beraten wird, näher charakterisiert werden. Auch hier basieren die Auswertungen auf Daten für den Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018 (n=104.499).<sup>107</sup> Zu beachten ist, dass sich die Angaben zu akuten Situationen und Suizidalität auf die von Gewalt betroffene Person beziehen. Diese ist nicht notwendigerweise auch die beratene Nutzerin beziehungsweise der beratene Nutzer. Die Analyse zeigt, dass

- sich die von Gewalt betroffene Person in rund 28 Prozent der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ in einer **akuten Krise** befand, in der das Ziel der Beraterin zunächst eine Stabilisierung und konkrete Entschärfung der krisenhaften Situation war. In diesen Fällen ist eine Krisenintervention durch die jeweilige Beraterin erforderlich, die bis hin zur Einschaltung medizinisch-psychiatrischer oder polizeilicher Hilfe reichen kann (vergleiche Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation).
- in knapp elf Prozent der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ eine **akute Gefahr** für die betroffene Person bestand. Hierbei handelt es sich gemäß der Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation um Fälle, bei denen dringender Handlungsbedarf zur Abwendung einer akuten Gefahr für Leib und Leben der betroffenen Person oder dem ihrer Angehörigen (zum Beispiel Kinder) besteht.
- in knapp elf Prozent der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ die von Gewalt betroffene Person eine **akute körperliche Verletzung** hatte, die aufgrund der ausgeübten Gewalt entstanden ist.<sup>108</sup>

- der Anteil der Fälle von **akuter Suizidalität**, bei der die betroffene Person angibt, sich in Kürze selbst töten zu wollen, bei rund 1,4 Prozent lag.

Wie eine zielgruppenspezifische Analyse der Vorgangsdokumentation zeigt, sind es nicht immer die von Gewalt Betroffenen selbst, die sich in den akuten Situationen an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden. Zwar machten diese mit rund 74 Prozent die größte Gruppe bei diesen Fällen aus, es **wendeten sich aber auch Unterstützerinnen und Unterstützer (rund 20 Prozent) und Fachkräfte (rund sechs Prozent) in akuten Situationen** an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Für die Beraterinnen sind Beratungen in akuten Situationen und im Kontext von Suizidalität eine besondere Herausforderung. In der Online-Befragung benannte eine überwiegende Mehrheit der Beraterinnen das richtige Einschätzen von Krisensituationen und akuten Gefahren als anspruchsvoll: Über 93 Prozent der Beraterinnen sahen darin eine Herausforderung (47,7 Prozent) oder sogar große Herausforderung (45,5 Prozent). Nur 6,8 Prozent gaben an, in der richtigen Einschätzung von Krisensituationen keine Herausforderung zu sehen (vergleiche Abbildung 3 in Abschnitt 3.3).

### 5.4.3 Erkenntnisse zum Kontext der Gewalterfahrung

Sofern es sich aus dem Beratungskontakt ergibt, dokumentieren die Beraterinnen auch Informationen zum Kontext der Gewalterfahrung der betroffenen Person. Hierzu zählen Angaben zur **Form der ausgeübten Gewalt** wie auch zum **Zeitpunkt des (letzten) Vorfalls von Gewalt** und zum **Zeitraum der Gewalterfahrung**. Auch hier war bei der Auswertung und Ergebnisdarstellung zu berücksichtigen, dass diese Informationen jeweils nur für einen Teil der Beratungskontakte dokumentiert sind. Das bedeutet, dass aus den dokumentierten Fällen keine direkten Rückschlüsse auf das absolute Ausmaß und auch nicht

107 In diesem Zeitraum gab es 38.199 Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G, die als „Akute Krise“, „Akute Verletzung“, „Akute Gefahr“ oder „Akute Suizidalität“ dokumentiert wurden.

108 Dies umfasst Verletzungen durch eine andere Person, keine Selbstverletzung (vergleiche Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation).

auf die relative Verteilung bestimmter Merkmale der Gewalterfahrung gezogen werden können – denn unter Umständen gibt es Kontextfaktoren von Gewalt, die in den Beratungen systematisch nicht oder weniger häufig zur Sprache kommen und daher unbekannt bleiben. Nichtsdestotrotz ermöglicht die Vorgangsdatendokumentation sehr erkenntnisreiche Eindrücke zum Spektrum der Faktoren, welche die Gewalterfahrungen prägen, zu denen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten wird.

### 5.4.3.1 Gewaltform

Auswertungen zur Gewaltform konnten für den Zeitraum Januar 2017 bis Dezember 2018 erfolgen. In diesem Zeitraum wurden für knapp 38.000 Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ 14 „**primäre Gewaltformen**“ unterschieden und dokumentiert.<sup>109</sup>

Die Analyse zeigt, dass „**Häusliche Gewalt**“, definiert als Gewalt in Paarbeziehungen,<sup>110</sup> mit knapp 60 Prozent der dokumentierten Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ den mit Abstand größten Anteil an den dokumentierten Fällen ausmachte. An zweiter Stelle steht „Sexualisierte Gewalt“ (12,0 Prozent), gefolgt von „Psychischer Gewalt“ (6,9 Prozent). Vorfälle physischer Gewalt machten etwas über fünf Prozent der dokumentierten Fälle aus. „Stalking“ wurde in 5,0 Prozent und „Mobbing“ mit rund 2,8 Prozent der dokumentierten Fälle als primäre Gewaltform dokumentiert. Bei den restlichen Gewaltformen liegt der Anteil an den dokumentierten Fällen bei jeweils unter einem Prozent (siehe Tabelle 9 im Anhang).

In etwas unter sechs Prozent der Beratungsfälle blieb die konkrete Gewaltform unbekannt. Das heißt, es wurde aufgrund der Angaben der Kontaktaufnehmenden Person für die Beraterin zwar erkennbar, dass es einen Gewalthintergrund gab, dieser wurde jedoch nicht konkret benannt.

Die Dokumentation zeigt aber auch, dass in der überwiegenden Anzahl der Beratungen **mehrere**

**Formen von Gewalt** eine Rolle spielen. In über 80 Prozent der Beratungen wurde zusätzlich zur primären Gewaltform eine weitere Gewaltform dokumentiert. Für gut fünf Prozent der Beratungsfälle hat die Beraterin eine dritte Gewaltform dokumentiert. Häufig dokumentierte weitere Gewaltformen beziehen sich auf physische und psychische Gewaltvorfälle. In vielen Fällen blieb die weitere Gewaltform den Beraterinnen aber unbekannt, das heißt, es wurde aus der Beratung zwar deutlich, dass es neben der primären Gewaltform weitere Gewaltformen gab, denen die betroffene Person ausgesetzt war, für die Beraterin wurde jedoch nicht deutlich, um welche Form es sich dabei handelte.

### 5.4.3.2 Vorfalzeit der Gewalt

Die Auswertung zur Vorfalzeit der Gewalt basiert ebenfalls auf den Dokumentationen im Zeitraum Januar 2017 bis Dezember 2018 (n=60.487). Dabei wird dokumentiert, wann der letzte Gewaltvorfall stattfand, der zu der jeweils dokumentierten Beratung geführt hat. Wie Abbildung 19 zeigt, handelte es sich **in 56,0 Prozent der dokumentierten Beratungen um Gewaltvorfälle, die am Tag der Beratung selbst oder bis zu sieben Tage vor der Beratung stattfanden**. In 4,5 Prozent der dokumentierten Beratungen lag der Gewaltvorfall „in den letzten 4 Wochen“ (aber nicht „heute“ oder „in den letzten 7 Tagen“). Der Anteil der Gewaltvorfälle, die „im letzten halben Jahr“ (2,2 Prozent) oder „im letzten Jahr“ (1,1 Prozent) lagen, ist noch einmal deutlich geringer. Das zeigt, dass ein Großteil der von Gewalt Betroffenen in jüngster Zeit Gewalterfahrungen durchlebt hat oder dies nach wie vor tut. Die Auswertung unterstreicht auch die zeitliche Nähe zwischen Gewaltvorfall und der Inanspruchnahme der (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Die 24-h-Erreichbarkeit des Angebots, die einen unmittelbaren Zugang zu Beratung sicherstellt, erhält vor diesem Hintergrund besonderes Gewicht (vergleiche Abschnitt 7.3).

Dennoch – auch das zeigen die Daten – wird beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch zu Ge-

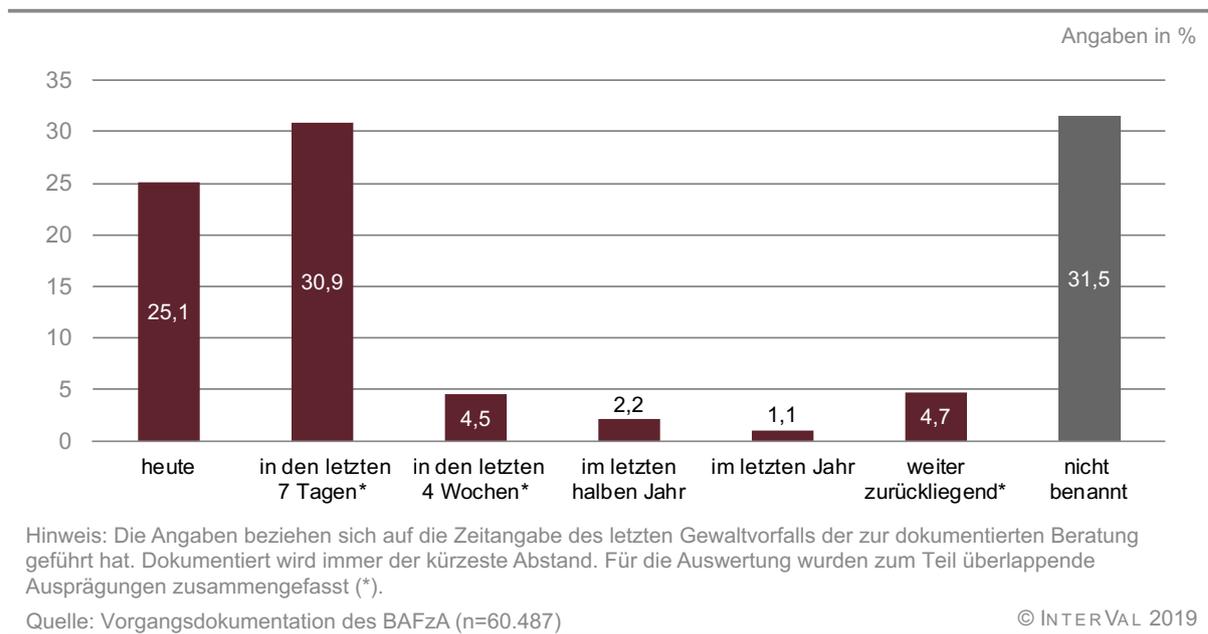
109 In der Vorgangsdatendokumentation wird durch die Beraterin zunächst die „primäre Gewaltform“ dokumentiert. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, zusätzlich „weitere Gewaltformen“ zu dokumentieren. Für einige Kategorien liegen Erläuterungen/Definitionen in der Handreichung des BAFzA vor, für einige nicht. Die Abgrenzung der Kategorien ist auf Basis der Handreichung für die Evaluation nicht ersichtlich.

110 Gemäß der Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdatendokumentation kann es sich dabei auch um beendete Paarbeziehungen handeln.

walterfahrungen beraten, die mehrere Jahre oder sogar Jahrzehnte zurückliegen: In 4,7 Prozent der dokumentierten Fälle lag der Gewaltvorfall länger zurück als „im letzten Jahr“. Betrachtet man diese 4,7 Prozent der Fälle („weiter zurückliegend“) näher, zeigt sich, dass der Vorfall in rund 1,5 Prozent der Beratungsfälle „bis 5 Jahre zurück“ lag

und in rund 1,3 Prozent der Vorfall noch „weiter zurückliegend“ war als fünf Jahre. In 1,9 Prozent der dokumentierten Beratungen fand die Gewalterfahrung in der Kindheit statt.<sup>111</sup> In über 30 Prozent der dokumentierten Beratungen wurde die Vorfallzeit der Gewalt nicht benannt.

Abbildung 19: Vorfallzeit der Gewalt bezogen auf Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2017–2018)



### 5.4.3.3 Zeitraum der Gewalterfahrung

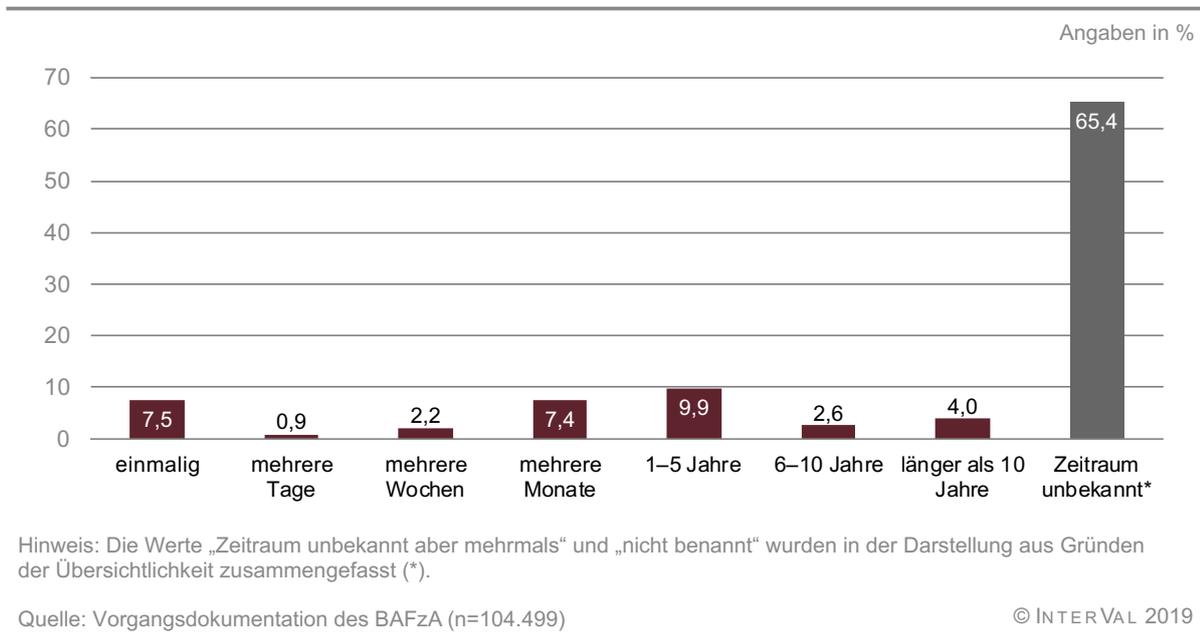
Neben der Vorfallzeit der Gewalt wird in den Vorgangsdaten auch der Zeitraum der Gewalterfahrung dokumentiert, sofern er bekannt wird. Auswertungen hierzu sind für den Betrachtungszeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018 möglich (n=104.499).

**Der Zeitraum der Gewalterfahrung bleibt im überwiegenden Teil der Beratungen unbekannt.** Lediglich für ein gutes Drittel der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“ wurde ein konkreter Zeitraum der Gewalterfahrung dokumentiert. Dabei zeigt sich,

dass es sich bei den Beratungen **häufig um mehrfache beziehungsweise länger andauernde Gewalterfahrungen handelt.** Einmalige Gewaltvorfälle machten lediglich 7,5 Prozent aus. Hingegen lag der Anteil der Vorfälle, bei denen die betroffene Person Gewalt über mehrere Wochen oder Monate erfahren hat, bei fast zehn Prozent. In über 16 Prozent der dokumentierten Beratungsfälle handelte es sich um Gewalterfahrungen, die über ein oder mehrere Jahre andauern beziehungsweise angedauert haben – darunter vier Prozent, in denen die betroffene Person bereits seit über zehn Jahren von Gewalt betroffen ist beziehungsweise war.

111 Für eine bessere Übersichtlichkeit wurden diese drei Zeitintervalle in der Abbildung im zweiten Balken von rechts zusammengefasst.

Abbildung 20: Zeitraum der Gewalterfahrung bezogen auf Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)



#### 5.4.4 Erkenntnisse zu von Gewalt Betroffenen

Die Vorgangsdaten liefern auch Erkenntnisse zu **ausgewählten soziodemografischen Informationen zu der von Gewalt betroffenen Person** (nicht aber zu der beratenen Person). Hierzu zählen Angaben zum Geschlecht, zum Alter sowie zu ausgewählten Diskriminierungsmerkmalen. Auch hier gilt, dass diese Informationen jeweils nur für einen Teil der Beratungskontakte dokumentiert sind und dass aus den dokumentierten Fallzahlen keine Rückschlüsse auf das absolute Ausmaß beziehungsweise die relative Verteilung gezogen werden können. Die Ergebnisaufbereitung dient dazu, das **Spektrum der von Gewalt Betroffenen** darzustellen, zu denen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten wird.

##### 5.4.4.1 Geschlecht

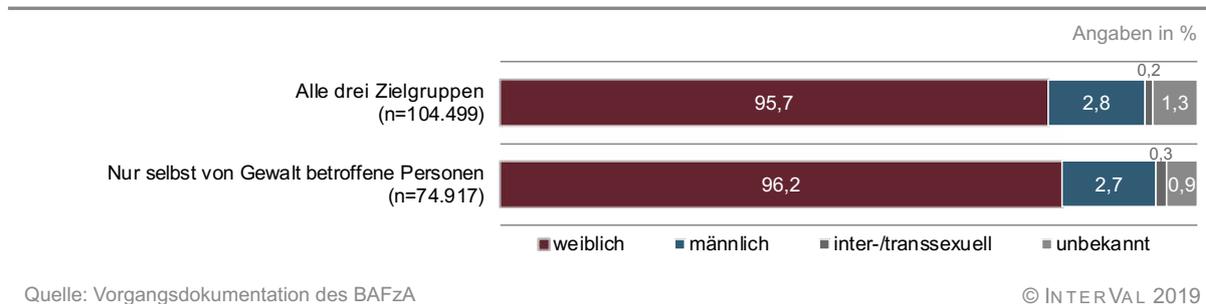
Mit **95,7 Prozent Anteil stellten Frauen die überwiegende Mehrheit der von Gewalt betroffenen Personen** (die selbst beraten wurden oder zu deren Fall andere Personen Beratung eingeholt haben). Männer und inter- beziehungsweise transsexuelle Personen machten unter den betroffenen

Personen zahlenmäßig einen deutlich niedrigeren Anteil aus. In einigen Fällen blieb der Beraterin das Geschlecht der betroffenen Person unbekannt. Der Anteil der Frauen ist über die Jahre hinweg relativ konstant geblieben, das heißt, es gibt keinen eindeutigen Entwicklungstrend in die eine oder andere Richtung. Der Anteil der männlichen Betroffenen ist zwischen 2015 und 2018 hingegen kontinuierlich gestiegen und lag im Jahr 2018 bei über drei Prozent.

Legt man der Auswertung nur die **Beratungen von selbst von Gewalt Betroffenen zugrunde**, zeigt sich eine relativ ähnliche Verteilung zwischen den Geschlechtergruppen. Leichte prozentuale Unterschiede ergeben sich vor allem aus den Fällen, in denen das Geschlecht unbekannt bleibt.

Die zielgruppenspezifische Analyse zeigt jedoch auch, dass unter den von Gewalt Betroffenen, die sich selbst an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewendet haben, 2,7 Prozent Männer waren. Das entspricht fast 2.000 Beratungsfällen seit 2015, die im Hilfetelefongesetz nicht definiert wurden. Auch hier zeigt sich ein klarer Anstieg im Zeitverlauf von 1,9 Prozent im Jahr 2015 auf 3,1 Prozent im Jahr 2018.

Abbildung 21: Geschlecht der betroffenen Personen bezogen auf Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)



#### 5.4.4.2 Alter

Das Merkmal „Alter der von Gewalt betroffenen Person“ wird in der Vorgangsdokumentation in zwei Stufen erfasst. In einem ersten Schritt schätzen die Beraterinnen ein, ob die von Gewalt betroffene Person erwachsen ist (18 Jahre oder älter) oder ob es sich um ein Kind oder eine Jugendliche beziehungsweise einen Jugendlichen handelt (unter 18 Jahre). Die Auswertung dieser Dokumentation zeigt, dass es sich bei der **überwiegenden Mehrheit** der dokumentierten Beratungen um betroffene **Erwachsene ab 18 Jahren** handelte. Betroffene Kinder und Jugendliche sind im Hilfetelefongesetz nicht als Zielgruppe definiert, wurden bei dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ jedoch auch beraten und als Betroffene dokumentiert (vergleiche Handreichung des BAFZA zur Vorgangsdokumentation).

Als eigenständige Kategorie erfasst werden Fälle, in denen das Alter der betroffenen Person explizit genannt wird. In diesen Fällen dokumentiert die Beraterin das Alter der von Gewalt betroffenen Person – in einem zweiten Schritt – als „genaue Angabe“. Im Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018 erfolgte in 12,6 Prozent der Beratungsfälle eine **genaue Dokumentation des Alters**. Das entspricht rund 13.120 konkreten Altersangaben. Eine nähere Betrachtung dieser präzisen Altersangaben zeigt, dass beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu Gewaltvorfällen gegen Personen allen Alters beraten wurde. Die Altersspanne der von Gewalt Betroffenen, zu denen im genannten Zeitraum Beratungen stattfanden, reicht von einem Jahr bis zu 103 Jahren. In der Hälfte dieser doku-

mentierten Fälle war die von Gewalt betroffene Person 24 Jahre oder älter (Median). Der Anteil derer, die 60 Jahre oder älter waren, lag bei zehn Prozent. Diese Dokumentation der Fälle mit genauer Altersangabe weist jedoch **Verzerrungen** auf. Das wird deutlich, wenn man den Anteil der Kinder und Jugendlichen betrachtet: In einem Viertel der dokumentierten Fälle mit genauer Altersangabe war die von Gewalt betroffene Person 18 Jahre oder jünger. Dieser Wert liegt deutlich über dem Anteil der Fälle, die von den Beraterinnen als Kind beziehungsweise Jugendliche oder Jugendlicher dokumentiert werden. Das legt die Vermutung nahe, dass bei Gewaltvorfällen gegen Kinder und Jugendliche das Alter in den Beratungen deutlich häufiger zur Sprache kommt und als genaue Altersangabe dokumentiert wird als bei Gewaltvorfällen gegen Erwachsenen.

#### 5.4.4.3 Staatsangehörigkeit

Aussagen zur Staatsangehörigkeit der von Gewalt Betroffenen sind auf Basis der Vorgangsdokumentation nur sehr eingeschränkt möglich. In fast zwei Drittel der dokumentierten Beratungen wurde die Staatsangehörigkeit als „unbekannt“ dokumentiert. Hinzu kommt, dass die Staatsangehörigkeit nur dann dokumentiert wird, wenn sie in der Beratung zur Sprache kommt, also im Zusammenhang mit der Gewalterfahrung selbst steht (zum Beispiel rassistisch motivierte Gewalt) oder eine Rolle für die (Erst-)Beratung oder Weitervermittlung gespielt hat (zum Beispiel Weitergabe spezifischer Informationen für geflüchtete Frauen bezüglich Residenzpflicht).<sup>112</sup>

112 Das könnte zum Beispiel ein Grund dafür sein, warum EU-Staatsbürgerschaften in deutlich geringerem Umfang dokumentiert sind als Fälle mit Nicht-EU-Staatsbürgerschaft.

## 5 Inanspruchnahme des Beratungsangebots des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

In der Vorgangsdokumentation wurden für den Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018 dokumentiert:

- rund 9.800 Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“, die sich auf Betroffene aus dem Nicht-EU-Ausland bezogen.
- rund 3.600 Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“, die sich auf Betroffene aus dem EU-Ausland bezogen.

Die absolute Zahl der Person mit einer Staatsangehörigkeit eines Landes außerhalb der EU ist von 2015 auf 2016 deutlich gestiegen und bewegt sich seitdem auf einem konstanten Niveau. Das deutet darauf hin, dass sich ab dem Jahr 2016 vermehrt geflüchtete Frauen an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewandt haben.

### 5.4.4.4 Behinderungen und Beeinträchtigungen

Für 8,4 Prozent der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

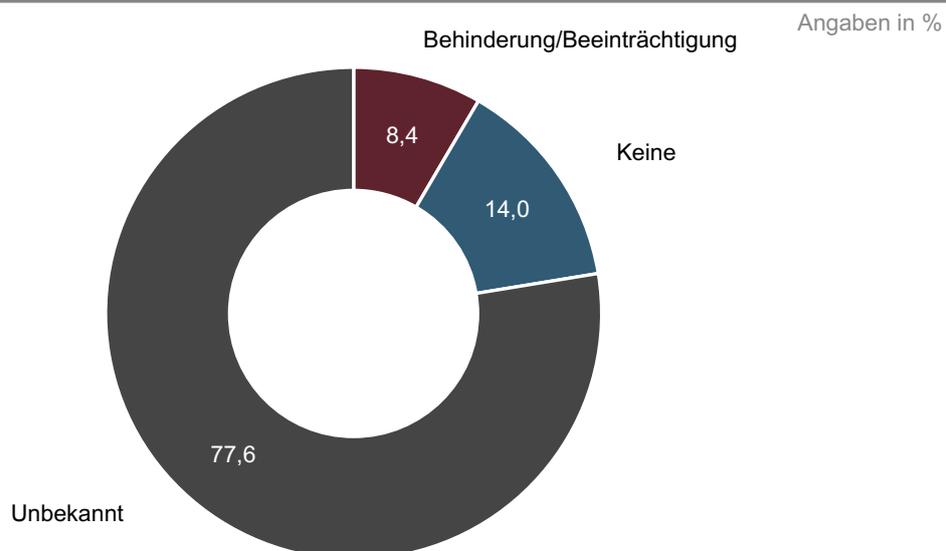
wurde in den Vorgangsdaten eine Behinderung beziehungsweise Beeinträchtigung der von Gewalt betroffenen Person dokumentiert, das entspricht 8.735 Fällen im betrachteten Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018.

**Psychische Erkrankungen** machten mit über der Hälfte der dokumentierten Behinderungen/Beeinträchtigungen (4.728 Fälle) den mit Abstand größten Teil dieser Fälle aus. Weitere dokumentierte Fälle bezogen sich auf:<sup>113</sup>

- körperliche Einschränkungen/Behinderungen (1.380 Fälle)
- chronische Erkrankungen (1.065 Fälle)
- Lernschwierigkeiten/geistige Behinderung (302 Fälle)
- Hörschädigung/gehörlos (138 Fälle)
- Sehbehinderung/blind (95 Fälle)
- Spracheinschränkung/stumm (76 Fälle)

Für 323 Fälle wurde eine Mehrfachbehinderung dokumentiert.

Abbildung 22: Behinderungen der von Gewalt Betroffenen bezogen auf Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)



Quelle: Vorgangsdokumentation des BAFzA (n=104.499)

© INTERVAL 2019

<sup>113</sup> Darüber hinaus wurden 78 sonstige Fälle dokumentiert. In weiteren 550 Fällen war die Behinderung/Beeinträchtigung unbekannt oder wurde nicht erfasst.

### 5.4.4.5 Zusätzliche Diskriminierungsmerkmale

In den Vorgangsdaten kann auch dokumentiert werden, ob die betroffene Person **aufgrund eines spezifischen Diskriminierungsmerkmals Gewalt erfahren** hat beziehungsweise ob dieses Merkmal bei der Ausübung der erfahrenen Gewalt eine Rolle gespielt hat. Dokumentiert werden auch hier nur Fälle, die von der beratenen Person gegenüber der Beraterin explizit erwähnt werden.<sup>114</sup> Pro Beratungsfall können die Beraterinnen bis zu fünf Diskriminierungsmerkmale dokumentieren. Eine aggregierte Betrachtung dieser fünf Variablen zeigt, dass

- das Geschlecht das am häufigsten dokumentierte Diskriminierungsmerkmal war (988-mal dokumentiert), gefolgt von
- ethnischer Herkunft und rassistisch motivierter Gewalt (570-mal dokumentiert),
- Religion oder Weltanschauung (400-mal dokumentiert),
- Behinderung (366-mal dokumentiert),
- Alter (217-mal dokumentiert) und
- Sexueller Orientierung/sexueller Identität (131-mal dokumentiert).<sup>115</sup>

### 5.4.4.6 Wohnort

Die Vorgangsdokumentation lässt Rückschlüsse auf den Wohnort der von Gewalt betroffenen Person zu. Konkret wird erfasst, in welchem Bundesland die betroffene Person ihren Wohnort hat. Die Auswahl für dieses Feld „Bundesland“ wird dabei aus der Suchmaske übernommen, die den Beraterinnen während ihrer Beratungen zur Verfügung steht (zum Beispiel für die Suche nach wohnortnahen Zielen der Weitervermittlung). Das Feld kann in der Dokumentationsmaske von der Beraterin danach noch manuell bearbeitet werden. Informationen zum Bundesland liegen sowohl für Beratungen vor, in denen vermittelt wurde, als

auch für solche, in denen die Beraterin dokumentiert hat, dass keine Weitervermittlung stattfand.

Die Auswertung der dokumentierten Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfef Telefons „Gewalt gegen Frauen“ im Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018 (n=104.499) zeigt, dass

- die beim Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ durchgeführten Beratungen das **gesamte Bundesgebiet abdecken**.
- als Wohnorte der von Gewalt Betroffenen am häufigsten Nordrhein-Westfalen (18,6 Prozent), Baden-Württemberg (8,5 Prozent) und Bayern (8,0 Prozent) dokumentiert wurden.
- auf die Bundesländer Mecklenburg-Vorpommern (0,6 Prozent), Thüringen (0,6 Prozent), das Saarland (0,6 Prozent), Sachsen-Anhalt (0,7 Prozent) und Brandenburg (0,8 Prozent) in der Dokumentation jeweils unter einem Prozent Anteil der Fälle mit Wohnort-Dokumentation fiel.
- beim Hilfef Telefon „Gewalt gegen Frauen“ auch Beratungen durchgeführt werden, bei denen sich der **Wohnort der von Gewalt betroffenen Person im Ausland** befindet (0,6 Prozent).
- in fast einem Drittel der Fälle der **Wohnort als „nicht vorhanden“ dokumentiert** wurde.<sup>116</sup>

Eine vollständige Übersicht über die Wohnorte der von Gewalt Betroffenen findet sich in Tabelle 3. Diese liefert auch einen Eindruck zur relativen Verteilung der Wohnorte auf die 16 Bundesländer. Ein einfacher Abgleich mit der Verteilung der Gesamtbevölkerung auf die einzelnen Bundesländer ist wegen der relativ hohen Anzahl der Fälle, die keinem Bundesland zugeordnet werden können, nicht aussagekräftig.

114 Da die Indikatorik für die Erfassung der Diskriminierungsmerkmale zum 1. Januar 2017 noch einmal angepasst wurde, beziehen sich Angaben hierzu auf die Jahre 2017 und 2018 (n=60.487).

115 Die Vorgangsdaten unterscheiden nicht zwischen „sexueller Orientierung“ und „sexueller Identität“. Diese werden als ein Diskriminierungsmerkmal zusammengefasst ausgewiesen. Gemäß der Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation werden hierunter auch Trans- und Intersexualität gefasst.

116 Diese Zahl ist aus Sicht der Evaluation unerwartet hoch. In der Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation wird nicht näher spezifiziert, in welchen Fällen die Auswahl „nicht vorhanden“ getroffen werden soll. Eine statistische Prüfung hat gezeigt, dass diese Fälle gegenüber der Gesamtheit der Fälle weder eine Ungleichverteilung bezüglich der Kontaktart (es handelt sich nicht überproportional häufig um Chat- oder E-Mail-Beratungen) noch der Zielgruppe (es handelt sich nicht überproportional häufig um von Gewalt Betroffene, die vielleicht einen besonders starken Anonymitätswunsch haben) aufweisen.

## 5 Inanspruchnahme des Beratungsangebots des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

Tabelle 3: Wohnort der von Gewalt Betroffenen (Bundesländer) bezogen auf die Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)

| Bundesland <sup>117</sup>      | Beratungen HT-G (absolute Zahlen) | Beratungen HT-G (Anteil in Prozent) |
|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Baden-Württemberg              | 8.891                             | 8,51                                |
| Bayern                         | 8.340                             | 7,98                                |
| Berlin                         | 5.139                             | 4,92                                |
| Brandenburg                    | 879                               | 0,84                                |
| Bremen                         | 1.050                             | 1,00                                |
| Hamburg                        | 3.658                             | 3,50                                |
| Hessen                         | 6.088                             | 5,83                                |
| Mecklenburg-Vorpommern         | 613                               | 0,59                                |
| Niedersachsen                  | 4.752                             | 4,55                                |
| Nordrhein-Westfalen            | 19.464                            | 18,63                               |
| Rheinland-Pfalz                | 2.668                             | 2,55                                |
| Saarland                       | 651                               | 0,62                                |
| Sachsen                        | 1.558                             | 1,49                                |
| Sachsen-Anhalt                 | 693                               | 0,66                                |
| Schleswig-Holstein             | 2.340                             | 2,24                                |
| Thüringen                      | 660                               | 0,63                                |
| Bundesweit <sup>118</sup>      | 284                               | 0,27                                |
| Ausland                        | 610                               | 0,58                                |
| Nicht erfasst                  | 1.845                             | 1,77                                |
| Nicht vorhanden <sup>119</sup> | 34.316                            | 32,84                               |
| <b>Gesamt</b>                  | <b>104.499</b>                    | <b>100,00</b>                       |

Quelle: Vorgangsdokumentation des BAFzA (n=104.499)

117 Die Angabe „Bundesland“ in der Vorgangsdokumentation bezieht sich auf den Wohnort der von Gewalt betroffenen Person. Die Auswahl für dieses Feld wird aus der Suchmaske übernommen, die den Beraterinnen während der Beratungen zur Verfügung steht. Das Feld „Bundesland“ kann in der Dokumentationsmaske danach noch manuell bearbeitet werden.

118 Aus der Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation wird nicht spezifiziert, in welchen Fällen diese Auswahl getroffen wird.

119 In der Handreichung wird nicht spezifiziert, in welchen Fällen die Auswahl „nicht vorhanden“ getroffen werden soll.

# 6

## Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

Die Untersuchung der „Akzeptanz und Wirksamkeit des Hilfefonens“ (§ 7 Hilfefonengesetz) fand auf zwei Ebenen statt: eine Analyse der Wirkungen des Beratungsangebots bei Nutzerinnen und Nutzern sowie der Wirkungen des Angebots im Hilfe- und Unterstützungssystem. In diesem Kapitel werden die Ergebnisse zu den Wirkungen bei Nutzerinnen und Nutzern des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ berichtet (Auswirkungen auf das Hilfe- und Unterstützungssystem sind Gegenstand von Kapitel 7). Die Analyse umfasste:

- Beratungsverläufe und Möglichkeiten der (Erst-)Beratung (Abschnitt 6.1)
- Wirksamkeit der (Erst-)Beratungen (Abschnitt 6.2)
- die Weitervermittlung von Nutzerinnen und Nutzern an Beratungs- und Schutzeinrichtungen (Abschnitt 6.4)
- die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer (Abschnitt 6.3)

Im Zuge der Analysen wurde berücksichtigt, dass sich die (möglichen) Wirkungen je nach Zielgruppe (selbst von Gewalt betroffene Person, unterstützende Person aus dem sozialen Umfeld oder Fachkraft) unterscheiden können. Im Zentrum der Wirkungsbetrachtung stand die Gruppe der selbst von Gewalt Betroffenen. Systematische zielgruppenspezifische Unterschiede werden im Bericht ausgewiesen.

Eine **Herausforderung** bestand darin, dass die Wirkungen aufgrund der **Anonymität des Angebots** nicht im Längsschnitt auf individueller Ebene nachvollzogen werden konnten,<sup>120</sup> sondern auf Basis unterschiedlicher Datenquellen erhoben werden mussten. Die Wirkungsbetrachtung auf Ebene der Nutzerinnen und Nutzer fußt auf fünf Datenquellen, wobei die einzelnen Quellen zu unterschiedlichen Aspekten aussagekräftig für die Evaluation sind:

- **Aus der Online-Befragung der Beraterinnen des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“** konnten zentrale Einschätzungen zu Beratungsverläufen und Möglichkeiten der (Erst-)Beratung sowie Wirkungen bei Nutzerinnen und Nutzern abgeleitet werden. Zwar haben die Beraterinnen des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ keine gesicherten Erkenntnisse zu längerfristigen Wirkungen ihrer Beratungen. Gleichwohl sind es die Beraterinnen, die im Rahmen der Beratung eine Beziehung zu der Nutzerin oder dem Nutzer aufbauen und in der Beratung auftretende unmittelbare individuelle Wirkungen als erste wahrnehmen können. Für die Evaluation sind sie daher eine wichtige Informationsquelle, um zu einer (auch quantitativen) Einschätzung von ersten Wirkungen und (punktuell) Weitervermittlungsverläufen zu gelangen.

120 Eine Ausnahme stellen die Vertiefungsinterviews mit Nutzerinnen und Nutzern im Rahmen von Modul 6 dar.

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

- **Die Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern** war die zentrale Quelle zur Ermittlung der Nutzer/-innen-Zufriedenheit. Gleichzeitig konnten auf ihrer Basis Einschätzungen der Beraterinnen zu Möglichkeiten, Beratungsverläufen sowie Wirkungen quantitativ validiert werden. An der Online-Befragung beteiligten sich 133 Nutzerinnen und Nutzer. Die Stichprobe deckt ein breites Nutzungsspektrum ab und weist in Bezug auf zentrale Merkmale wie Zielgruppe,<sup>121</sup> Geschlecht,<sup>122</sup> Gewaltform<sup>123</sup> und Weitervermittlungsquote<sup>124</sup> eine vergleichbare Verteilung zur Grundgesamtheit (gemäß Vorgangsdokumentation) auf. Die Altersspanne beträgt 15 bis 62 Jahre. Die Stichprobe deckt außerdem Fälle von Konferenzschaltungen<sup>125</sup> und Mehrfachnutzung ab.<sup>126</sup> Feststellbare Verzerrungen bestehen in Bezug auf die Kontaktform (telefonische Kontakte sind unterrepräsentiert) und fremdsprachige Beratungen (diese sind in der Stichprobe vorhanden, jedoch in geringerem Umfang als in der Grundgesamtheit). Es ist auch davon auszugehen, dass Kriseninterventionen unterrepräsentiert sind, wenngleich die Stichprobe auch diese Fälle abdeckt.<sup>127</sup> Die Verzerrungen erklären sich dadurch, dass die Beraterinnen den Hinweis auf die Befragung in bestimmten Beratungssettings nicht beziehungsweise seltener geben konnten.<sup>128</sup>
- Die insgesamt 15 **Vertiefungsinterviews mit Nutzerinnen und Nutzern** ermöglichen es der Evaluation, in diesem Bericht auch qualitative Aussagen zu spezifischen Beratungsfällen und (punktuell) Weitervermittlungsverläufen sowie längerfristigen individuellen Wirkungen aus Nutzer/-innen-Perspektive zu machen. Um der hierfür notwendigen Einzelfallbetrachtung gerecht zu werden, wurden die Ergebnisse dieser Interviews als fallspezifische Vertiefungen dokumentiert und in Form von Textboxen in diesen Endbericht integriert.
- Auf Basis der **Vorgangsdokumentation des BAFzA** konnten Weitervermittlungen durch die Beraterinnen quantifiziert und Erkenntnisse zu häufig auftretenden Zielen und Hemmnissen der Weitervermittlung quantitativ dargestellt werden.
- Die Betrachtung von Weitervermittlungen wurde ergänzt um Ergebnisse aus der **Online-Befragung von Fachkräften des örtlichen Systems**, die Aussagen zu erfolgreichen Vermittlungsverläufen machen konnten.

121 Unter den befragten Nutzerinnen und Nutzern waren 99 von Gewalt betroffene Personen (74,4 Prozent), 23 Unterstützerinnen beziehungsweise Unterstützer aus dem sozialen Umfeld – ehrenamtliche Unterstützerinnen und Unterstützer sind in der Stichprobe nicht vertreten (17,3 Prozent) und sechs Fachkräfte (4,5 Prozent). Fünf Personen (3,8 Prozent) haben sich aus einem anderen Grund an das Angebot gewandt, der von diesen Befragten jedoch nicht spezifiziert wurde.

122 89,5 Prozent der befragten Nutzerinnen und Nutzer sind weiblich, 5,3 Prozent männlich. Der Rest machte keine Angaben zum Geschlecht. In der Zielgruppe der von Gewalt Betroffenen lag der Anteil weiblicher Nutzerinnen bei 93,9 Prozent (n=93). Lediglich ein Befragter aus dieser Zielgruppe gab an, männlich zu sein. In fünf Fällen wurde keine Angabe zum Geschlecht gemacht.

123 Analog zur Vorgangsdokumentation waren unter den befragten Nutzerinnen und Nutzern häusliche und sexualisierte Gewalt die am häufigsten genannten Gewaltformen. Zu den anderen Gewaltformen zählten unter anderem Stalking, Mobbing und psychische Gewalt.

124 Knapp zwei Drittel (64,7 Prozent) der befragten Nutzerinnen und Nutzer (zielgruppenübergreifend) gaben an, Hinweise zu Weitervermittlungszielen genannt bekommen zu haben. Dies entspricht der Quote der in den Vorgangsdaten dokumentierten Vermittlungen. Der Anteil unter den unterstützenden Personen liegt mit über 80 Prozent höher als unter den von Gewalt betroffenen Personen und Fachkräften.

125 Sieben Befragte gaben an, dass die Beraterin eine andere Person zu dem Gespräch dazugeschaltet hat.

126 Rund 30 Prozent der befragten Nutzerinnen und Nutzer (zielgruppenübergreifend) gaben an, dass sie mehr als einmal beraten wurden. Dieser Anteil liegt höher als in den Vorgangsdaten dokumentierten Fällen von wiederholten Kontakten. Die Spanne der Mehrfachnutzung in der Stichprobe liegt bei zwei- bis 15-mal.

127 In drei Fällen ging aus Beschreibungen hervor, dass es sich um eine Krisenintervention gehandelt hat.

128 Im Rahmen der Gruppendiskussion wurde deutlich, dass die Entscheidungen der Beraterinnen dazu, ob und in welchen Situationen der Hinweis gegeben werden konnte, unterschiedlich ausfielen. Mehrere Beraterinnen gaben an, dass sie den Hinweis auf die Online-Befragung in telefonischen und gedolmetschten Beratungssettings sowie bei Kriseninterventionen seltener gegeben haben. Insgesamt legen die Angaben der Beraterinnen nahe, dass die Mehrheit der Beraterinnen in unter zehn Prozent ihrer Beratungskontakte den Hinweis auf die Online-Befragung geben konnten.

## 6.1 Beratungsverläufe und Möglichkeiten der (Erst-)Beratung

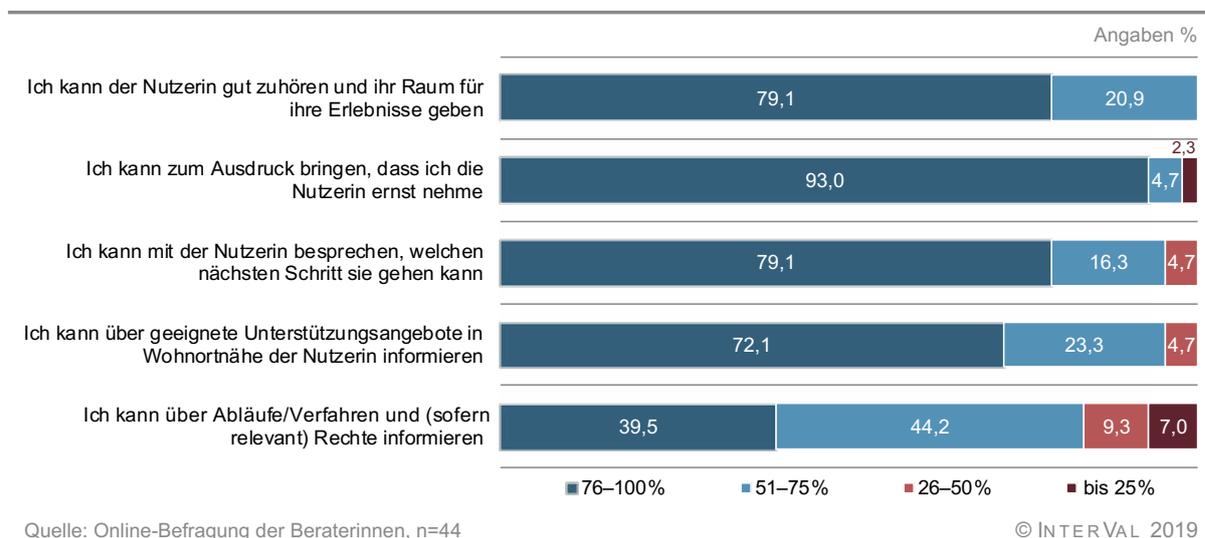
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verfolgt einen ergebnisoffenen und individuell ausgerichteten Beratungsansatz. Ziel ist es, den Ratsuchenden „empathisch, wertschätzend und respektvoll“ zu begegnen, sie über weitere Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren und mit ihnen gemeinsam nächste Schritte zu eruieren. **Wie die Ergebnisse der Evaluation zeigen, gelingt es, den Beratungsansatz in der Praxis umzusetzen.**

Die **Beraterinnen** kamen zu der Einschätzung, dass sie die Möglichkeiten, die sich einer (Erst-)Beratung theoretisch bieten, auch praktisch wahrnehmen können. In der Online-Befragung gaben jeweils deutlich über 90 Prozent der Beraterinnen an, dass sie in der Mehrheit ihrer Beratungen von Gewalt Betroffenen

- gut zuhören und ihnen Raum für ihre Erlebnisse geben können,
- zeigen können, dass sie von ihr ernst genommen werden,
- gemeinsam mit den Ratsuchenden besprechen können, welche nächsten Schritte möglich seien,
- über geeignete Unterstützungsangebote in Wohnortnähe informieren können.

Lediglich in Bezug auf die Informationsweitergabe zu Abläufen, Verfahren und relevanten rechtlichen Themen gab es eine etwas größere Gruppe von rund 16 Prozent der Beraterinnen, die diese Möglichkeiten in der Mehrzahl ihrer Beratungen als nicht gegeben sahen (in Abbildung 23 zu sehen als rote Balken am rechten Rand). Hier ist zu berücksichtigen, dass diese Form der Informationsweitergabe nicht für alle von Gewalt betroffenen Nutzerinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ relevant ist.

Abbildung 23: Möglichkeiten in der Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)<sup>129</sup>



129 Gefragt wurde: „Wenn Sie an Ihre Beratungskontakte mit gewaltbetroffenen Personen denken: Für wie viele der Beratungskontakte treffen die folgenden Aussagen schätzungsweise zu?“

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

Die Angaben der **Nutzerinnen und Nutzer** in der Online-Befragung decken sich mit den Einschätzungen der Beraterinnen. Auch sie bewerteten die Möglichkeiten, die sie in ihrer (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfahren haben, insgesamt positiv. Dabei hoben sie (zielgruppenübergreifend) dieselben Aspekte hervor wie die Beraterinnen. Die befragten von Gewalt Betroffenen (mit einer Ausnahme aller Frauen) nannten am häufigsten und mit überwiegender Mehrheit, dass

- sie ohne Druck erzählen konnten, was ihnen widerfahren sei und wie es ihnen gehe (82,8 Prozent),
- sie sich von der Beraterin ernst genommen gefühlt haben (79,8 Prozent),
- sie mit der Beraterin besprechen konnten, was ihre Möglichkeiten seien (76,8 Prozent), und
- sie von der Beraterin darüber informiert wurden, an wen sie sich nach dem Telefonat wenden könnten (65,7 Prozent).

Der Anteil derer, die nach eigenen Angaben rechtliche Informationen erhalten hätten (48,5 Prozent) beziehungsweise über Verfahrensabläufe informiert worden seien (32,3 Prozent), rangierte – analog zur Einschätzung der Beraterinnen – dahinter (vergleiche auch Abschnitt 6.2).

Diese Möglichkeiten der Beratung treten häufig in Kombination auf. Veranschaulicht wurde dies durch die Schilderungen einer von sexualisierter Gewalt betroffenen Frau, die im Rahmen eines **Vertiefungsinterviews** befragt wurde (vergleiche fallspezifische Vertiefung 1).

In einigen der (Erst-)Beratungen kam es nach Angaben einiger Nutzerinnen und Nutzer zu **Schwierigkeiten**:

- Befragte gaben an, **nicht sofort eine Beraterin erreicht** zu haben (18 Nutzerinnen und Nutzer, was zielgruppenübergreifend einem Anteil von 13,5 Prozent entspricht; darunter 14 von Gewalt Betroffene, drei unterstützende Personen und eine Fachkraft).
- Befragte berichteten, das **Gespräch von sich aus abgebrochen** zu haben (sieben von Gewalt betroffene Personen, zwei Unterstützerinnen und Unterstützer).
- Befragte gaben an, dass die Beraterin das Gespräch **gegen ihren Willen abgebrochen** hat (sechs von Gewalt Betroffene, eine Fachkraft).
- Nach Angaben von Nutzerinnen beziehungsweise Nutzern (fünf von Gewalt Betroffene) habe das Gespräch wegen **technischer Probleme** nicht zu Ende geführt werden können (Hinweise auf technische Schwierigkeiten beim

### Vertiefung 1: Vielfältige Möglichkeiten der Beratung für eine von sexualisierter Gewalt betroffene Frau

Eine junge Frau, die einen Übergriff von sexualisierter Gewalt erlebt hat, hat unmittelbar nach ihrer Gewalterfahrung im Internet nach einem für sie passenden Unterstützungsangebot gesucht und sei dabei nach eigener Aussage sofort auf das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gestoßen („Das war der erste Treffer bei Google“). Die telefonische Erstberatung beschrieb sie als sehr hilfreich. Sie konnte ihre Erfahrungen ungestört schildern, sie hat sich ernst genommen gefühlt und ihr wurde Trost gespendet. Sie erhielt drei Adressen von Beratungsstellen vor

Ort, die auf sexualisierte Gewalt spezialisiert sind und die ihr vorher nicht bekannt waren. Ihrer Aussage nach sei ihr vor dem Anruf beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nicht bewusst gewesen, dass es überhaupt Beratungsstellen gibt, die auf sexualisierte Gewalt spezialisiert seien. Die Nutzerin hat sich unmittelbar an eine der im Rahmen der Weitervermittlung genannten Stellen gewandt und hatte zwei Tage später ihren ersten persönlichen Termin vor Ort. Zum Zeitpunkt des Vertiefungsinterviews stand sie mit ihrer persönlichen Beraterin nach wie

Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gab auch die Vorgangsdatenanalyse, siehe Abschnitt 6.4.4.1).

Nutzerinnen beziehungsweise Nutzer, die von Schwierigkeiten berichteten, stuften den Kontakt zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zum Teil als weniger hilfreich ein (vergleiche Absatz 6.3).

## 6.2 Wirkungen der (Erst-)Beratungen bei Nutzerinnen und Nutzern

Für die Wirkungsbetrachtung wurden die übergeordneten Einschätzungen der Beraterinnen zu allen von ihnen durchgeführten (Erst-)Beratungen mit den Angaben von Nutzerinnen und Nutzern zu individuellen Wirkungen in Bezug gesetzt. Die integrierte Betrachtung zeigt, dass die **Wirkungen durch die (Erst-)Beratungen zielgruppenübergreifend als relativ hoch einzuschätzen sind**. Die häufigsten Wirkungen bei Nutzerinnen und Nutzern waren

- psychosoziale Entlastung,
- Orientierung bezüglich der individuellen Handlungsoptionen sowie

- Informationsgewinne zu den Strukturen und Angeboten des Unterstützungssystems.

Dabei zeigten sich zum Teil **zielgruppenspezifische Unterschiede** in der relativen Bedeutung dieser Wirkungen. In den nachfolgenden Abschnitten werden die Wirkungen für jede Zielgruppe dargelegt.

### 6.2.1 Von Gewalt Betroffene

Die **Beraterinnen** gaben in der Online-Befragung an (vergleiche auch Abbildung 31 im Anhang), dass von Gewalt Betroffene in den eigenen (Erst-)Beratungen immer oder sehr häufig beziehungsweise häufig

- entlastet wurden (90,1 Prozent),
- erfahren haben, dass es Unterstützungsangebote gibt (90,1 Prozent) beziehungsweise dass es Unterstützungsangebote in Wohnortnähe gebe (84,1 Prozent),
- Gewissheit darüber gewonnen haben, dass eine bestimmte Situation Gewalt bedeutet und „nicht o. k.“ ist (86,4 Prozent),
- stabilisiert werden konnten (86,4 Prozent),
- erfahren haben, welchen Schritt sie als nächsten gehen könnten (77,3 Prozent).

Wirkungen hinsichtlich der Informiertheit zu Abläufen oder Verfahren, die auf die Nutzerin beziehungsweise den Nutzer zukommen könnten,

vor in Kontakt. Aus den Schilderungen der Nutzerin geht hervor, dass ihr die längerfristige Begleitung dabei hilft, die Gewalterfahrung zu verarbeiten und wieder in einen Alltag zurückzufinden. Vor diesem Hintergrund äußerte sie sich sehr dankbar dafür, dass sie so schnell Zugang zu dieser Beratungsstelle gefunden hat.

Insgesamt wurde die Nutzerin durch die Erstberatung **sehr schnell und erfolgreich** an ein für sie hilfreiches **spezialisiertes Angebot vor Ort weitervermittelt**. Zwar hätte die Befragte mutmaßlich eine andere Stelle kontaktiert, wenn sie im Internet nicht auf das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gesto-

ßen wäre. Aus dem Vertiefungsinterview geht jedoch hervor, dass die Betroffene ohne die positive Erfahrung bei der Erstberatung und die aus ihrer Sicht nützlichen Hinweise den Weg in das Unterstützungssystem womöglich nicht so schnell und unkompliziert gefunden hätte. Es hätte auch die Gefahr bestanden, dass sie zu einem Angebot gelangt wäre, dass ihrem Beratungsbedarf weniger gut gerecht geworden und für sie damit auch weniger hilfreich gewesen wäre oder ein zusätzlicher Schritt der Weitervermittlung notwendig gewesen wäre.

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

und die Bewusstwerdung der eigenen Rechte wurden von den Beraterinnen am wenigsten häufig wahrgenommen.<sup>130</sup>

Die in der Online-Befragung befragten **von Gewalt Betroffenen** (n=99) bestätigten die Einschätzungen der Beraterinnen. Die stärksten Wirkungen beschrieben auch sie in Bezug auf **psychosoziale Entlastung und (Handlungs-) Orientierung**. So gab eine überwiegende Mehrheit an, dass

- es für sie hilfreich war, dass ihnen jemand zugehört hat (78,8 Prozent),
- die (Erst-)Beratung entlastet hat (69,7 Prozent),
- ihnen nach dem Gespräch klarer war, welchen nächsten Schritt sie machen könnten (61,6 Prozent).

Eine verstärkte (Handlungs-)Orientierung kann darin bestehen, dass sich die betroffene Person der eigenen Ressourcen und Möglichkeiten bewusst wird. Dies zeigt beispielhaft die Freitextangabe einer befragten von Gewalt betroffenen Frau:



*„Die Situation ist demnächst beendet, ich möchte damit abschließen und denke nach dem Gespräch, dass ich das selbst schaffe, weil ich genug Strategie und Perspektiven für die Zukunft habe. Dies wurde mir im Gespräch stärker bewusst.“*

*(Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018/2019, von Gewalt betroffene Person)*

Wie sich in den Vertiefungsinterviews gezeigt hat, resultieren (Erst-)Beratungen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zum Teil auch direkt in Entschlüssen und konkreten Handlungen. So der Fall bei einer jungen, von Gewalt betroffenen Mutter, die schilderte, dass sie sich aus dem Ausland per Sofortchat an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wandte und in der Folge ihre Rückkehr nach Deutschland plante (siehe fallspezifische Vertiefung 2).

Bezüglich der **Informationsgewinne** zeichneten sie – ähnlich wie die Beraterinnen – ein differenziertes Bild: Während eine überwiegende Mehrheit von Informationsgewinnen zu den Strukturen und Angeboten des Unterstützungssystems berichteten, sah ein deutlich geringerer Teil Informationsgewinne zu rechtlichen Themen und Verfahrensabläufen gegeben. So stellte

- eine überwiegende Mehrheit fest, dass sie darüber informiert wurde, wer ihr nach dem Telefonat weiterhelfen könne (78,8 Prozent).
- jeweils weniger als die Hälfte der Befragten fest, dass sie erfahren, was ihre Rechte (48,5 Prozent) beziehungsweise wie die Verfahrensabläufe seien (32,3 Prozent), zum Beispiel im Fall eines Polizeieinsatzes.

Bei der Interpretation ist zu berücksichtigen, dass Thematiken mit rechtlichem beziehungsweise administrativ-behördlichem Bezug lediglich in einem Teil der (Erst-)Beratungen zur Sprache

### Vertiefung 2: Umsetzung konkreter Schritte zur Beendigung der Gewaltsituation nach Erstberatung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Eine von Gewalt betroffene Frau nahm aus dem Ausland per Sofortchat Kontakt mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf. Sie ist in Deutschland aufgewachsen. Seit zwei Jahren lebt sie mit ihrem Ehemann und den beiden gemeinsamen Kindern im Herkunftsland des Mannes. Aus ihren

Schilderungen geht hervor, dass sie und die Kinder durch den phasenweise stark suizidalen Ehemann psychischer Gewalt ausgesetzt sind.

Die Nutzerin beschrieb, dass ihr die Chat-Beratung dabei geholfen hat, a) den **Entschluss, nach**

<sup>130</sup> 56,8 Prozent der Beraterinnen gaben an, dass die von Gewalt betroffenen Personen durch die eigenen Beratungen immer oder sehr häufig beziehungsweise häufig über Abläufe oder Verfahren, die auf sie beziehungsweise ihn zukommen könnten, informiert waren. Der Anteil der Beraterinnen, der angab, dass bei den von Gewalt betroffenen Personen durch die eigenen Beratungen immer oder sehr häufig beziehungsweise häufig ihre eigenen Rechte bewusst wurden, lag bei 50 Prozent (vergleiche Abbildung 31 im Anhang).

kommen beziehungsweise nachgefragt werden (vergleiche Abschnitt 5.4.2.3). Der Umfang der von den Nutzerinnen und Nutzern diesbezüglich festgestellten Informationsgewinnen ist vor diesem Hintergrund als hoch einzustufen.

Die Analyse zeigt eine große Übereinstimmung zwischen den Einschätzungen der Beraterinnen und den Aussagen der befragten von Gewalt betroffenen Nutzerinnen (und einem Nutzer). Die Evaluation gelangt auf dieser Basis zu der Einschätzung, dass es in einer **deutlichen Mehrheit** der (Erst-)Beratungen von Gewalt Betroffenen **zu Entlastungs-, Handlungsorientierung- und Informationsgewinnen bezüglich weiterer Unterstützung kommt**.

## 6.2.2 Unterstützerinnen und Unterstützer aus dem sozialen Umfeld

Die **Beraterinnen** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ schätzen die von ihren ((Erst-)Beratungen ausgehenden **Wirkungen bei Unterstützerinnen und Unterstützern ebenfalls insgesamt hoch** und zum Teil sogar als noch höher als bei den selbst von Gewalt Betroffenen ein (siehe auch Abbildung 32 im Anhang). Jeweils eine überwiegende Mehrheit der Beraterinnen gab an, dass die Unterstützerinnen beziehungsweise Unterstützer in den eigenen Beratungen immer oder sehr häufig beziehungsweise häufig

- Gewissheit darüber gewonnen haben, dass eine bestimmte Situation Gewalt bedeutet und „nicht o. k.“ ist (93,2 Prozent).
- davon erfahren haben, dass es geeignete Unterstützungsangebote in Wohnortnähe gibt (88,6 Prozent).
- entlastet wurden (81,8 Prozent).
- von Möglichkeiten erfahren haben, wie man die betroffene Person an Hilfsmöglichkeiten heranführen könne (77,3 Prozent).
- die Rechte der von Gewalt betroffenen Person bewusst wurden (63,6 Prozent).

Die Beraterinnen kamen in Bezug auf die Zielgruppe der Unterstützerinnen und Unterstützer damit zu einer etwas anderen Gewichtung, was die Wirkungen ihrer (Erst-)Beratungen betrifft. **Höhere Wirkungen** (als bei den von Gewalt Betroffenen) sahen sie gegeben hinsichtlich

- der Gewissheit bezüglich der Gewaltbetroffenheit der Person,
- Informationsgewinnen bezüglich der Rechte der von Gewalt betroffenen Person sowie
- Informationsgewinnen bezüglich vorhandener Hilfsangebote vor Ort.

Die Entlastungswirkungen schätzten sie im Vergleich zur Zielgruppe der von Gewalt Betroffenen hingegen etwas geringer ein.

**Deutschland zurückzukehren, endgültig zu fassen** und b) diesen **Entschluss planvoll umzusetzen**. Die Beraterin hat mit ihr über konkrete Vorkehrungen gesprochen, mit denen die Nutzerin nach der Chat-Beratung begonnen hat. Die Nutzerin hat auch erfahren, wo sie nach ihrer Ankunft in Deutschland Unterstützung findet. Zum Zeitpunkt des Vertiefungsinterviews stand die geplante Rückkehr kurz bevor.

Für die Nutzerin war der Sofortchat mit der Beraterin des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ der erste Kontakt mit einem Hilfsangebot überhaupt. Sie hat im Internet gezielt nach Unterstützungs-

möglichkeiten gesucht. Dabei war für sie wichtig, dass die Beratung in der ihr vertrauten deutschen Sprache stattfindet („Deutsch ist mir näher“). Eine Vor-Ort-Beratung in Wohnortnähe im Ausland kam für sie auch deshalb nicht infrage, weil sie Sorge hatte, dass ihre Anonymität in dem kleinstädtischen Umfeld nicht gewahrt sei. Die **niedrigschwellige Ausgestaltung** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ (kostenlose und unmittelbare Erreichbarkeit aus dem Ausland via Sofortchat) war im vorliegenden Fall **entscheidend dafür, dass die Nutzerin einen ersten Zugang zum Hilfe- und Unterstützungssystem gefunden hat**.

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

Die im Rahmen der Online-Befragung befragten **Unterstützerinnen und Unterstützer** selbst (n=23) sahen die Wirkungen ebenfalls mehrheitlich als gegeben an.<sup>131</sup> Sie hoben jedoch eine verbesserte Handlungsorientierung sowie Entlastungswirkungen am häufigsten als Wirkungen der (Erst-)Beratung hervor, während Informationsgewinne demgegenüber seltener genannt wurden. Im Einzelnen gaben die Befragten an, dass

- ihnen nach dem Gespräch klarer war, welchen nächsten Schritt sie selbst machen könnten (n=18).
- es für sie hilfreich war, dass ihnen jemand zugehört hat (n=18).
- sie die (Erst-)Beratung entlastet hat (n=16).
- sie darüber informiert wurden, wer der betroffenen Person nach dem Telefonat weiterhelfen könne (n=16).
- sie erfahren haben, was die Rechte der von Gewalt betroffenen Person beziehungsweise wie Verfahrensabläufe seien (jeweils n=8).

Der Vergleich der Zielgruppen zeigt, dass die Unterstützerinnen und Unterstützer im Vergleich mit den von Gewalt Betroffenen in Bezug auf die meisten Aspekte Wirkungen in etwas geringerem Umfang feststellten. Eine Ausnahme bildet die

eigene Handlungsorientierung, die von den befragten Unterstützerinnen und Unterstützern häufiger wahrgenommen wurde.

Wie die integrierte Analyse zeigt, sahen sowohl die Beraterinnen als auch die befragten Unterstützerinnen und Unterstützer insgesamt positive Wirkungen durch die (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ als gegeben an. Jedoch gab es leichte Abweichungen, was das Ausmaß beziehungsweise die jeweilige Bedeutung einzelner Wirkungen betrifft. So schätzten die Beraterinnen vor allem Informationsgewinne für Unterstützerinnen und Unterstützer als besonders hoch ein, während die Unterstützerinnen und Unterstützer selbst in erster Linie eine verbesserte Handlungsorientierung sowie Entlastungen hervorhoben. Zu berücksichtigen ist dabei, dass den Angaben der Beraterinnen nur eine relativ geringe Zahl an Aussagen von Unterstützerinnen und Unterstützern gegenübergestellt werden konnte.

In den **fallspezifischen Vertiefungen** wurde deutlich, dass Unterstützerinnen und Unterstützer beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ einerseits selbst als „Ko-Betroffene“ angesprochen und beraten werden und dadurch Unterstützung in einer Qualität erfahren, die sie an anderer Stelle so

### Vertiefung 3: Professionelle Hilfe für Unterstützerinnen als Ko-Betroffene

Eine junge Frau hat durch einen Telefonanruf ihrer Freundin erfahren, dass diese in der Nacht zuvor Opfer eines sexuellen Übergriffs wurde. Die Unterstützerin hat daraufhin unmittelbar im Internet mehrere Adressen von Beratungsstellen vor Ort recherchiert und diese gemeinsam mit ihrer Freundin aufgesucht, darunter eine spezialisierte Beratungsstelle für Frauen, die sexualisierte Gewalt erfahren haben.

An das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat sich die Unterstützerin erst mit mehreren Wochen Abstand und nach mehreren Kontakten mit dem örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem gewandt, als sie für sich selbst Rat suchte.

Dem vorausgegangen war eine Phase, die für die Unterstützerin nach eigener Aussage sehr belastend gewesen sei. Sie beschrieb, dass sie für ihre Freundin in dieser Zeit die engste Vertraute war und mit ihr in sehr engem Kontakt gestanden habe – zwischenzeitlich sei sie sogar in ihre Wohnung gezogen gewesen. Gleichzeitig sei die Gewaltbetroffenheit der Freundin für sie in dieser Zeit „*sehr unübersichtlich*“ geworden. Ihre Freundin habe sich zunehmend verfolgt gefühlt und durch die räumliche Nähe habe sie sich ebenfalls Bedrohungen durch den Täter ausgesetzt gesehen. „*Ich hatte in dieser Zeit sehr viel Angst, ich war erschöpft und überfordert.*“ In dieser Situation hat sie an einem Sonntagmorgen erneut nach Unterstützungsangeboten im Internet recherchiert.

.....  
<sup>131</sup> Aufgrund der relativ geringen Fallzahl werden im Folgenden absolute Werte ausgewiesen.

nicht bekommen hatten (vergleiche fallspezifische Vertiefung 3). Andererseits konnte an einem konkreten Fall exemplarisch nachgezeichnet werden, dass sich eine verbesserte Handlungsorientierung und Entlastung der beratenen unterstützenden Person auch positiv auf das weitere Umfeld und dadurch auf die Situation der von Gewalt betroffenen Person auswirken kann (siehe fallspezifische Vertiefung 4). Das unterstreicht den Zielgruppenansatz des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, bei dem Unterstützerinnen und Unterstützer nicht nur Mittlerinnen beziehungsweise Mittler zu der von Gewalt betroffenen Person sind, sondern auch als „Ko-Betroffene“ und potenzielle Multiplikatorinnen und Multiplikatoren angesprochen und beraten werden.

Ungeachtet der spezifischen Rangfolge der jeweiligen Wirkungen zieht die Evaluation auf Basis der vorliegenden Ergebnisse den Schluss, dass eine **deutliche Mehrheit** der (Erst-)Beratungen von Unterstützerinnen und Unterstützern zu einer **verbesserten Handlungsorientierung, zu Entlastungs- sowie Informationsgewinnen bezüglich weiterer Unterstützung für von Gewalt Betroffene** führt.

### 6.2.3 Fachkräfte

Aufgrund der geringen Anzahl von Fachkräften, die sich an der Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern beteiligt haben (n=6), basieren die Aussagen zu Wirkungen der (Erst-)Beratung bei dieser Zielgruppe auf den Erhebungen bei den Fachkräften des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (Online-Befragung der Beraterinnen und qualitative Vertiefung in einer gemeinsamen Gruppendiskussion). Dabei zeigte sich, dass die **Beraterinnen die Wirkungen** im Vergleich zu den anderen beiden Zielgruppen hier **insgesamt in etwas geringerem Ausmaß** wahrnehmen. In der Online-Befragung sahen sie am häufigsten eine verbesserte (Handlungs-)Orientierung sowie Informationen zu weiteren existierenden Unterstützungsangeboten gegeben, während die geringsten Wirkungen (erwartungsgemäß) in Bezug auf fachbezogene Informationsgewinne eingeschätzt wurden. Konkret gaben die Beraterinnen an (vergleiche Abbildung 33 im Anhang), dass die Fachkräfte durch die eigenen Beratungen immer oder sehr häufig beziehungsweise häufig<sup>132</sup>

Für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat sie sich entschieden, weil sie dort sofort anrufen konnte („Ich wollte sofort mit jemandem sprechen“) und sie sich als Unterstützerin explizit angesprochen gefühlt hat. Das Gespräch mit der Beraterin des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beschrieb die Unterstützerin als ausgesprochen hilfreich. Neben der unmittelbaren Entlastung durch das Gehört werden, habe es ihr geholfen, eine **fachliche und realistische Einordnung der Situation und ihrer Möglichkeiten und Grenzen als Freundin** zu erhalten: „Die Verbindung aus fachlicher und emotionaler Kompetenz war das Ausschlaggebende für mich. Ich habe gemerkt, die weiß, wovon ich rede. Sie war auch ehrlich und hat

*unangenehme Wahrheiten ausgesprochen wie zum Beispiel, dass ich meiner Freundin vielleicht nicht helfen kann. Das ist eine Kombi die ist unschlagbar gewesen.“* Die Empfehlung der Beraterin, auch für sich selbst weiterführende Hilfe in Anspruch zu nehmen, um das Erlebte zu reflektieren und zu verarbeiten, hat die Unterstützerin umgesetzt.

Insgesamt hat die Unterstützerin beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ eine wichtige Hilfestellung für sich selbst bekommen, die sie in den vorangegangenen Kontakten zu Beratungsstellen vor Ort nicht erhalten hatte, da hier der Fokus auf Hilfe für die betroffene Freundin lag.

132 Die Auswertung zeigt auch, dass es für die Beraterinnen angesichts der Vielfältigkeit der Beratungen zum Teil schwierig war, sich bei der standardisierten Abfrage auf eine der zur Auswahl stehenden Antwortoptionen festzulegen. Dies zeigt sich an den zum Teil relativ hohen Werten der mittleren Antwortoption „teils/teils“. Hinweise hierauf gab es auch vereinzelt in den offenen Textfeldern.

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

- wussten, welchen Schritt sie als nächstes unternehmen könnten (75,0 Prozent).
- Gewissheit darüber gewonnen haben, dass eine bestimmte Situation Gewalt bedeutet und „nicht o. k.“ ist (72,7 Prozent).
- von weiteren Unterstützungsangeboten für die von Gewalt betroffene Person erfahren haben (70,5 Prozent).
- einen Zugewinn an fachlichen (47,7 Prozent) beziehungsweise rechtlichen (20,5 Prozent) Informationen hatten.

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ Fachkräften eine wichtige Orientierungshilfe bietet, wenn es darum geht, Gewaltsituationen einzuschätzen und (weitere) Handlungsoptionen zu eruieren. Dabei spielen aus Sicht der Beraterinnen auch die Informationsweitergabe zu weiteren (spezifischen) Unterstützungsangeboten eine wichtige Rolle. Hier ist zu berücksichtigen, dass es sich in weniger als der Hälfte der Beratungen von Fachkräften um spezialisierte Fachkräfte aus Schutz- und Beratungseinrichtungen handelt. Häufig wenden sich Fachkräfte aus angrenzenden Unterstützungsbereichen (zum Beispiel Polizei, Gesundheitswesen, Schule) an das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“,

wo fachliche Expertise zu Gewalt gegen Frauen nicht immer (in ausreichender Weise) vorhanden ist (vergleiche Abschnitt 5.4.1).

Ergänzt wurden diese Ergebnisse aus der Gruppendiskussion mit Fachkräften des Hilfefons „Gewalt gegen Frauen“ (Beraterinnen und Fachbereichsleiterin) und einzelnen Interviews mit Expertinnen und Experten. In diesen qualitativen Erhebungen wurde übereinstimmend darauf hingewiesen, dass – insbesondere auch spezialisierte Fachkräfte des örtlichen Systems – dadurch **entlastet** würden (im Sinne einer psychosozialen Entlastung), dass sie

- Rat suchende Personen „mit gutem Gefühl“ (da hohes Maß an Fachlichkeit vorhanden) an das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ verweisen können, zum Beispiel in Abwesenheitszeiten oder in Fällen, in denen der Beratungsbedarf außerhalb des eigenen Kompetenzbereichs liege (zur Möglichkeit des Verweizens vergleiche auch Abschnitt 7.2.3).
- sich als Nutzerinnen und Nutzer auch im Nachgang an eine Beraterin wenden können, um einen erlebten Fall im Sinne eines kollegia-

### Vertiefung 4: Entscheidungshilfe für eine Unterstützerin und Aktivierung des sozialen Umfelds

Eine pensionierte Frau ist bei Bekannten in einer anderen Stadt zu Besuch, als sie spät am Abend Zeugin laustarker verbaler Gewalt zwischen einem Mann und einer Frau im oberen Stockwerk des Mehrfamilienhauses wird. Sie stuft die Situation als „sehr bedrohlich“ ein, weiß jedoch nicht, wie sie sich verhalten soll. Sie scheut davor zurück, selbst an der Wohnungstür zu klingeln, da sie die Gefahrensituation nicht einschätzen kann. Gleichzeitig will sie ihre Bekannten nicht mit einem nächtlichen Polizeieinsatz in ihrer Wohnung konfrontieren. Nachts um 2 Uhr ruft sie beim Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ an, dessen Telefonnummer sie in ihrem Handy gespeichert hat, seit sie „mal davon gelesen“ hat.

Die Nutzerin ist mit der Beratung „mehr als zufrieden“. Sie hat sich a) **nicht mehr alleine gefühlt** und konnte b) gemeinsam mit der Beraterin **besprechen, welche Möglichkeiten sie hat**. In der Folge des Gesprächs hat die Nutzerin einen anonymen Notruf bei der Polizei abgesetzt. Zu dem Polizeieinsatz kam es zwar nicht, weil die Gewaltsituation zum Zeitpunkt des Notrufs beendet war und es nach Aussage der Notrufleitstelle ohne Zeugenaussage in diesem Fall keine Handhabe für die Polizei gäbe. Die Anruferin wurde jedoch ermutigt, sich beim nächsten Mal unmittelbar zu melden, damit die Einsatzkräfte sofort ausrücken können.

len Austauschs zu besprechen und die eigene Rolle zu reflektieren. Dies helfe nach Ansicht einer Expertin und einer Beraterin Fachkräften dabei, mit Enttäuschung und Frust besser umzugehen. Dies sei gerade in unterausgestatteten Beratungskontexten ein großer Mehrwert, in denen die Fachkräfte aufgrund einer dünnen Personaldecke häufig als „Einzelkämpferinnen“ agierten.

Auf Basis der vorliegenden Erhebungen kann geschlussfolgert werden, dass auch Fachkräfte des örtlichen Systems von einer **erhöhten (Handlungs-)Orientierung, Informationsgewinnen sowie psychosozialer Entlastung durch die (Erst-)Beratungen** beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ profitieren. Die Angaben der Beraterinnen legen den Schluss nahe, dass diese Wirkungen **in einer deutlichen Mehrheit der (Erst-)Beratungen** eintreten. Angaben von Fachkräften aus der Nutzer/-innen-Befragung können aufgrund der geringen Fallzahlen zwar nicht zur Validierung herangezogen werden. Allerdings zeigen die Ergebnisse der flächendeckenden Online-Befragung von Fachkräften, dass die von den Beraterinnen getroffenen Einschätzungen zu Wirkungen auch im örtlichen System wahrgenommen werden (vergleiche insbesondere Abschnitte 7.1 und 7.2).

## 6.3 Zufriedenheit bei Nutzerinnen und Nutzern

In allen drei Zielgruppen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (selbst von Gewalt Betroffene, Unterstützerinnen und Unterstützer, Fachkräfte) zeigte sich **eine überwiegende Mehrheit der Befragten zufrieden** mit der (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Die übergeordnete Nutzer/-innen-Zufriedenheit wird durch mehrere empirische Ergebnisse aus der Online-Befragung gestützt. Zielgruppenübergreifend gab eine Mehrheit von rund drei Vierteln an, dass

- die Informationen der Beraterin gut verständlich waren (76,7 Prozent),
- die Beraterin verständnisvoll war (75,2 Prozent),
- das Gespräch mit der Beraterin für sie insgesamt hilfreich war (72,9 Prozent).

In der Zielgruppe der von Gewalt Betroffenen fielen die Zufriedenheitswerte jeweils noch etwas höher aus.<sup>133</sup>

Als weiteres Ergebnis der Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat die Unterstützerin am Folgetag das Gespräch mit ihren Bekannten gesucht und sie dazu bewegt, bei einem neuerlichen Vorfall ebenfalls aktiv zu werden. Ihrer Einschätzung nach habe die Schilderung ihres eigenen Handelns und der Reaktionen der Beraterin und der Polizei die Bekannten dafür sensibilisiert, dass es sich bei den „Vorkommnissen“ um Gewalt handelt, die unterbunden werden müsse. Ihr sei in dem Gespräch mit der Bekannten versichert worden, dass sie beim nächsten Mal ebenfalls die Polizei alarmieren würde.

Die Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat im vorliegenden Fall nicht nur zu einer **Entlastung der Nutzerin** geführt, sie hat zudem **dazu beigetragen, das Umfeld der betroffenen Frau für die Gewaltvorfälle zu sensibilisieren und diese dazu zu ermutigen, zukünftig aktiv dagegen vorzugehen.**

133 Die höchsten Zustimmungswerte fielen auf die Aussagen, dass die Beraterin verständnisvoll war (79,8 Prozent), die Informationen gut verständlich waren (78,8 Prozent), das Gespräch insgesamt hilfreich war (77,8 Prozent).

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

Aus weiteren Beschreibungen der von Gewalt Betroffenen (offene Textangaben) geht hervor, was für sie an der (Erst-)Beratung besonders wichtig gewesen sei (Reihenfolge nach Häufigkeit der Nennungen):

- Jemanden zum Reden zu haben.
- Die Empathie und das Einfühlungsvermögen der Beraterin(nen).
- Die entstandene Klarheit über die eigenen nächsten Schritte.
- Das Gefühl, nicht alleine zu sein und jederzeit anrufen zu dürfen.

Bezogen auf die **Gesprächsführung** hoben mehrere Nutzerinnen positiv hervor, dass sie ohne Druck erzählen konnten. Andere Nutzerinnen erwähnten positiv, dass die Beraterin aktiv Fragen gestellt hat, da sie sich dadurch verstanden gefühlt hätten und sich ihrer Situation haben (besser) bewusst werden können.<sup>134</sup>

In wieder anderen (Erst-)Beratungen war für die Befragten das professionelle Verhalten der Beraterin(nen) im **Umgang mit Krisensituationen** entscheidend. Eine Frau, die sich in einer Krisensituation an das Hilfeteléfono „Gewalt gegen Frauen“ gewandt hatte, antwortete auf die Frage, was für sie wichtig an der Beratung gewesen sei:

„Dass jemand da war, dass sie mich beruhigen konnte, dass sie mir erzählt hat, was auf ihrem Schreibtisch steht“, und führte weiter aus: „In einer schwierigen Situation binnen Sekunden Hilfe zu bekommen von einem Menschen, der keinerlei Druck ausübt, nicht penetrant neugierig ist und quasi mir die Gesprächsführung überlässt, dabei aber trotzdem sanft einer Gesprächsstruktur folgt und mich auf diese Weise ganz vorsichtig in einen besseren Zustand führt, war für mich mehrfach wirklich eine richtige Rettung.“

(Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person)

Auch das **Fremdsprachenangebot** begünstigte die Zufriedenheit von Nutzerinnen und Nutzern. So hob eine fremdsprachige von Gewalt betroffene Frau positiv hervor, dass es für sie wichtig war, ihre Gedanken und Gefühle in ihrer Muttersprache ausdrücken zu können.

Viele der Ausführungen der von Gewalt Betroffenen waren dabei mit **großem Dank an die Beraterin(nen)** verbunden, stellvertretend für Dankesbekundungen werden hier zwei aufgeführt:



„Mir hat alles gefallen. Sie haben mein Leben gerettet! Und Sie gaben meiner Tochter und mir die Zukunft! Vielen Dank!“

(Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person, Übersetzung aus dem Russischen)



„Danke, für die Möglichkeit, auch kurz vorm Einschlafen anzurufen und seine Seele zu entlasten. Man durchlebt einen solchen Kampf nach der Gewalttat, da ist es so toll, dass solche Stellen einen aufnehmen. Zuhören und beraten (...) Danke, danke fürs Zuhören!!! Ihr habt einen Wahnsinnsjob!! Geht immer mit einem Lächeln nach Hause, liebe Damen!“

(Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person)

Die Erhebungen bei Nutzerinnen und Nutzern geben auch **Hinweise auf Unzufriedenheit** mit der (Erst-)Beratung beim Hilfeteléfono „Gewalt gegen Frauen“.

In der Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern bewertete jede beziehungsweise jeder sechste das Gespräch als (eher) nicht hilfreich. Diese Ansicht wurde von Personen in allen drei Nutzer/-innen-Gruppen geäußert, konkret von 17 selbst von Gewalt Betroffenen, fünf Unterstützerinnen und Unterstützern und einer Fachkraft. Eine nähere Beschreibung dieser Fälle gibt Hinweise auf mögliche Erklärungen für die Unzufriedenheit bei Nutzerinnen und Nutzern.<sup>135</sup>

134 „Die Fragen der Beraterin haben mir die Augen geöffnet und ich habe mich verstanden gefühlt“, und: „Sie war sehr freundlich und hat mir aktiv zugehört. Sie hat auch nachgefragt, das zeigt, sie wollte es wirklich verstehen.“ (Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person)

135 Aufgrund lückenhafter Angaben waren die Fallzahlen in Bezug auf bestimmte Merkmale zu gering, um statistische Zusammenhangsanalysen durchzuführen. Die folgenden Ausführungen basieren auf einer Gegenüberstellung von Häufigkeiten.

Es zeigt sich erstens, dass für **die von Gewalt Betroffenen**, die das Gespräch für sich als (eher) nicht hilfreich ansahen (n=17), die **Inhalte der (Erst-)Beratung mitunter weniger ergiebig** waren: Befragte gaben an, dass

- die Informationen der Beraterin für sie (eher) nicht gut verständlich waren (n=12).
- sie keine weiteren Hinweise dazu erhalten haben, wo sie weitere Hilfe erhalten könnten (n=11). Nur eine dieser Personen gab an, keinen Bedarf an weiterer Hilfe/Beratung gehabt zu haben. Das deutet darauf hin, dass in den übrigen zehn Fällen einem bestehenden Bedarf beziehungsweise Interesse an Weitervermittlung nicht gerecht werden konnte.

Zweitens traten bei diesen Befragten einige der in Abschnitt 6.1 aufgeführten Schwierigkeiten häufiger auf: Sechs von 17 gaben an, die Beraterin nicht sofort erreicht zu haben, und jeweils vier berichteten, dass sie das Gespräch von sich aus abgebrochen hätten beziehungsweise die Beraterin das Gespräch gegen ihren Willen beendet hätte. Einen Hinweis darauf, dass sich Abbrüche aufgrund technischer Probleme negativ auf die Zufriedenheit von Nutzerinnen und Nutzern auswirkt, gibt die Analyse indes nicht.

Weitere Hinweise auf **Gründe für Unzufriedenheit** gehen vereinzelt auch aus offenen Angaben von befragten von Gewalt Betroffenen hervor. Diese bezogen sich auf

- **ein subjektives Empfinden von Zurückweisung durch die Beraterin.** Hierbei ging es um Abgrenzungen beziehungsweise Einschränkungen der Zuständigkeiten des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“<sup>136</sup> und den Wunsch,

„*einfach nur darüber reden*“ zu können, ohne weitervermittelt zu werden. Die Beschreibungen deuteten darauf hin, dass es sich um Eindrücke von Mehrfach- oder „Dauernutzerinnen“ handelte.<sup>137</sup>

- **Zeitvorgaben beim Sofortchat** und das daraus resultierende Gefühl, man könne nicht ohne Druck erzählen.<sup>138</sup>
- **Ernüchterung darüber, dass nicht weitergeholfen werden konnte**, unter anderem weil es keine Hilfe bei der Suche nach einem Therapieplatz oder es über die bestehende Einbindung in das Hilfesystem hinaus keine weiteren Lösungen gegeben habe.<sup>139</sup>

Nach Einschätzung der Evaluation liegen Gründe für die Unzufriedenheit dieser befragten Nutzerinnen und Nutzer nicht in der Umsetzung des Angebots, sondern in der konzeptionellen Abgrenzung (Fokus von Gewaltbetroffenheit, Erstberatung und „Lotsen“ an weiterführende Beratung vor Ort) sowie „falschen“ Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer an die Möglichkeiten, die Beraterinnen haben.

In einem **Vertiefungsinterview** mit einer von Gewalt betroffenen Frau wurde deutlich, dass der Erstberatungs- und Weitervermittlungsansatz des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ teilweise nicht dem Bedarf der von Gewalt betroffenen Frauen entspricht, sondern – im Gegenteil – in Verdruss und Unzufriedenheit münden kann. In solchen Fällen stößt das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an die Grenzen der Möglichkeiten in seinen Beratungen (fallspezifische Vertiefung 5).

Die Auswertung weist auf ein hohes Maß an **Ambivalenz und Widersprüchlichkeit bei den Bera-**

136 „Sie [die Beraterin] sagte, nachts ist das Telefon nur für Akutfälle da. (...) Sie hat (...) gesagt, sie sei nicht die Telefonseelsorge, gleich am Anfang als ich gefragt hatte, ob sie Zeit hätte oder es nachts blöd ist anzurufen.“ (Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person)

137 „Es soll keine Kritik sein. Ich find es sehr gut, dass es ein solches Hilfsangebot wie das Hilfetelefon gibt. Aber manchmal bekommt man nur mitgeteilt, an wen man sich wenden kann (zum Beispiel Beratungsstellen). Das ist auch gut so. Aber man weiß ja, dass es Beratungsstellen gibt. Dann bekommt man eine mitgeteilt und der Fall sei erledigt. Ist aber nicht so. Manchmal möchte man einfach nur darüber reden und würde sich freuen, wenn jemand zuhören würde. Oder man sucht nach Worten, die einen trösten und Mut machen, zu kämpfen und nicht aufzugeben.“ (Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person)

138 „Was mich am Anfang [beim Sofortchat] abgeschreckt hatte, war der Willkommenssatz mit dem Hinweis auf die 20 Minuten Zeit. Hier hatte ich kurzzeitig das Gefühl, dass mein Anliegen nicht richtig bearbeitet werden kann, da nur ein kurzer Zeitraum zur Verfügung steht und der Berater nicht wirklich auf mich eingehen kann.“ (Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person)

139 „Ich bin therapeutisch versorgt und für meine zusätzlichen Probleme gibt es wohl keine Hilfe.“ (Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person)

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

**tenen** hin. So gab rund ein Fünftel der befragten von Gewalt Betroffenen in der Online-Befragung an, dass sie das Gespräch mit der Beraterin **wütend oder traurig** gemacht hat, weil sie das Gefühl gehabt hätten, dass ihnen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nicht geholfen werden konnte (n=19). Bei den unterstützenden Personen aus dem sozialen Umfeld zeigt sich diese Wirkung ebenfalls (n=5). Einige dieser (Erst-)Beratungen wurden von den Befragten dennoch als hilfreich bewertet. In der Analyse zeigten sich Fälle, in denen die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer angab, entlastet worden zu sein, und gleichzeitig wütend oder traurig geworden zu sein, weil ihr/ ihm über die (Erst-)Beratung hinaus nicht geholfen werden konnte.

Gleichzeitig gab es Fälle, in denen sich Nutzerinnen und Nutzer in der Befragung zufrieden zeigten, obwohl ihnen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nicht langfristig geholfen werden konnte (zum Beispiel weil hier kein Therapieplatz vermittelt werden kann), weil sie sich unmittelbar entlastet fühlten. Diese differenzierte Betrachtung unterstreicht, dass **die individuelle Zufriedenheit** von Nutzerinnen und Nutzern **stark mit den Erwartungen zusammenhängt**, mit denen sie sich an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden.

Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass eine **deutliche Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer zufrieden mit der (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“** ist. Allgemeingültigen Faktoren für die Zufriedenheit bei Nutzerinnen

und Nutzern lassen sich aus der Analyse nicht ableiten. Als ausschlaggebend für das hohe Maß an Zufriedenheit erweist sich vielmehr der **hochgradig fallbezogene Beratungsansatz**, mit dem es Beraterinnen offenbar gelingt, die individuellen Bedarfe der Nutzerinnen und Nutzer zu erkennen und ihnen Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen, die für sie passend sind.

### 6.4 Weitervermittlung von Nutzerinnen und Nutzern („Lotsen“)

Neben der Erstberatung ist die Weitervermittlung von Nutzerinnen und Nutzern an ein Angebot des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem ein zentrales Ziel des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Grundsätzlich vermitteln die Beraterinnen die Nutzerinnen und Nutzer aller drei Zielgruppen weiter, also auch Unterstützerinnen und Unterstützer sowie Fachkräfte. Im Fall der beiden zuletzt genannten Zielgruppen kann die Weitervermittlung die Weitergabe von Kontaktdaten für die von Gewalt betroffene Person und/oder von Kontaktdaten für die unterstützenden Personen oder Fachkräfte umfassen.

Im Rahmen der Evaluation wurde untersucht, **ob und wie die Weitervermittlung gelingt** und welche Hemmnisse eine Weitervermittlung gegebenenfalls behindern. **Idealtypisch (!)** beginnt eine

#### Vertiefung 5: Unzufriedenheit einer „Dauernutzerin“ als Ausdruck der Grenzen der Möglichkeiten des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Im Rahmen der Evaluation wurde eine Nutzerin interviewt, die nach eigenen Angaben von Gewalt betroffen sei (keine näheren Ausführungen hierzu) und sich regelmäßig sowohl telefonisch als auch per Chat an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wende. Die Nutzerin zeigte sich insgesamt unzufrieden mit dem Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Ihre Schilderungen kreisten stark um die wahrgenommenen Defizite des Angebots und sie machte deutlich, dass sie das Angebot für

ihre Situation als nicht hilfreich wahrnimmt. Der Ansatz der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, bei dem bei jedem Kontakt erneut versucht wird, geeignete Hilfsangebote vor Ort ausfindig zu machen, ruft Frust und auch Wut bei der Nutzerin hervor, da sie fest davon ausgeht, dass ihr das nicht weiterhilft. Sie wünscht sich eine „Betroffenenhotline“, die sich auf das Zuhören und die Entlastung beschränkt, ohne weitervermitteln zu wollen.

Weitervermittlung mit der Weitergabe von Kontaktdaten an die Nutzerinnen und Nutzer und „endet“ bei der genannten Einrichtung vor Ort. Die Evaluation hat diesen Prozess aus zwei Blickwinkeln (und unter Rückgriff auf mehrere Datenquellen untersucht):

- Wie häufig wurden im Rahmen der (Erst-)Beratung Kontakte vermittelt und an welche Stellen? Diese Fragen konnten auf Basis der Vorgangsdaten des BAFzA beantwortet werden (vergleiche Abschnitte 6.4.1 und 6.4.2).
- Welche Erkenntnisse gibt es zu erfolgreichen Weitervermittlungen? Welche Faktoren stehen ihnen im Weg? Hierzu wurden neben den Vorgangsdaten Aussagen von Beraterinnen sowie Fachkräften des örtlichen Systems integriert betrachtet (vergleiche Abschnitte 6.4.3 und 6.4.4).

Wie die folgenden Abschnitte im Detail darlegen, konnte damit gezeigt werden, dass es dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ **grundsätzlich gelingt, Nutzerinnen und Nutzer an Angebote des örtlichen Systems weiterzuvermitteln**. Der (wahrgenommene) Umfang der Nutzerinnen und Nutzer, die bei Angeboten vor Ort angekommen sind (und deutlich wird, dass sie über das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gekommen sind), bleibt bislang hinter den Erwartungen von Fachkräften aus dem örtlichen System zurück.

Anders als es das Hilfetelefontgesetz nahelegt, führen die **Weitervermittlungen keineswegs linear**

vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu einem Angebot vor Ort. Sie müssen vielmehr als (zum Teil verschlungene) Pfade verstanden werden, auf denen Nutzerinnen und Nutzer häufig eine Vielzahl von Hinweisen und Eindrücken erhalten. Diese können in Summe zum Aufsuchen eines Angebots vor Ort führen – oder diesem entgegenstehen. Eine Quantifizierung der Weitervermittlung, die durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfolgt ist, ist daher nur annäherungsweise möglich.

### 6.4.1 Umfang und Wege der Weitervermittlung

Die Analyse der **Vorgangsdaten** zeigt, dass **in einer deutlichen Mehrheit** der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ **eine Weitervermittlung durch eine Beraterin stattfindet**. So wurden für den Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018 (n=104.499) in 65,6 Prozent eine Weitervermittlung an eine Einrichtung des örtlichen Hilfesystems dokumentiert (vergleiche Abbildung 24). Dieser Anteil ist im Zeitverlauf leicht gestiegen.<sup>140</sup> Der Wert bezieht sich auf die Anzahl der Fälle, in denen die Beraterin in der Beratung eine oder mehrere konkrete Weitervermittlungsziele (Einrichtungen vor Ort) genannt hat.<sup>141</sup> Fälle, in denen lediglich erörtert oder vorgeschlagen wurde, sich an eine Einrichtung zu wenden (ohne konkrete Nennung einer spezifischen Einrichtung), sind

Nach Einschätzung der Evaluation handelt es sich im vorliegenden Fall um eine Mehrfach- oder „Dauernutzerin“, für die das Erstberatungs- und Weitervermittlungsangebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ nicht bedarfsgerecht ist. Dass sie sich dennoch immer wieder (auch) an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wendet, begründet sie mit der

guten Erreichbarkeit des Angebots („*bei der Telefonseelsorge ist sehr häufig besetzt*“). Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ stößt hier an die Grenzen seiner Möglichkeiten in den Beratungen, da sein Beratungsangebot dem eigentlichen Wunsch der Nutzerin entgegensteht.

140 Im Jahr 2015 lag der Anteil bei 62,6 Prozent, im Jahr 2016 bei 66,6 Prozent, im Jahr 2017 bei 65,7 Prozent und im Jahr 2018 bei 66,7 Prozent.

141 Dieser Wert schließt Fälle mit ein, in denen die hilfesuchende Person die Kontaktdaten bereits hatte (vergleiche Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation).

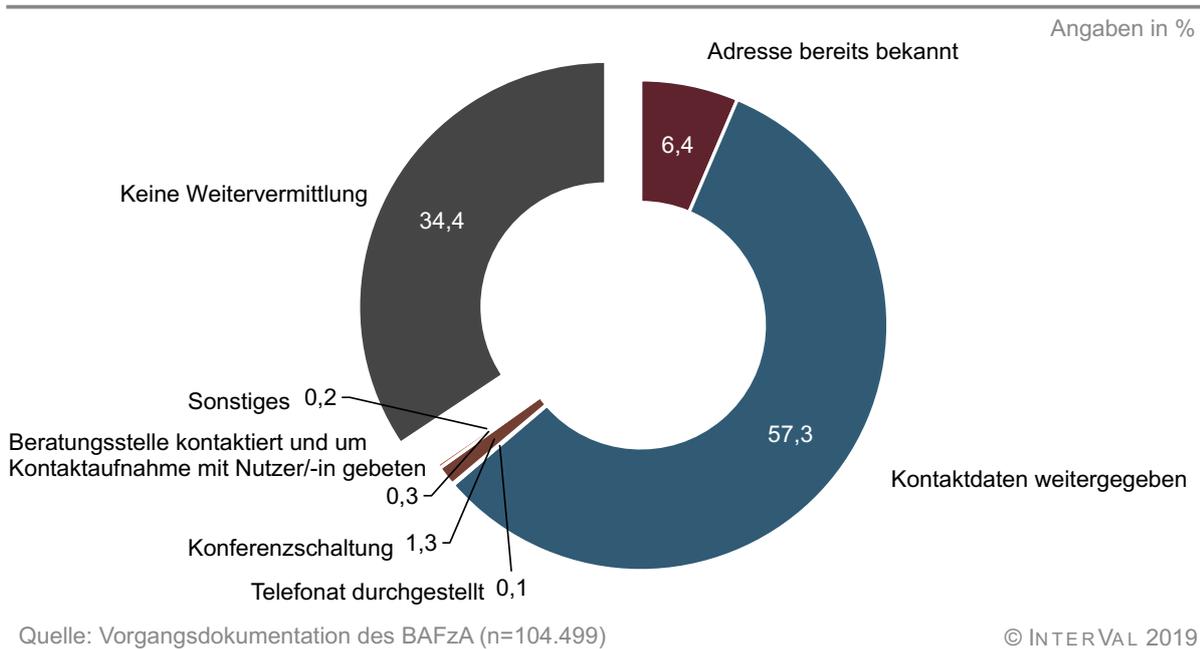
## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

hier nicht eingeschlossen. Zu beachten ist, dass der Anteil von 65,6 Prozent noch nichts darüber aussagt, ob die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer auch bei der genannten Einrichtung „ankommt“ (vergleiche Abschnitt 4.3.2).

Betrachtet man, **wie die Weitervermittlung stattfindet** (vergleiche Abbildung 24), zeigt sich, dass

- die Weitergabe der Kontaktdaten an die Nutzerin beziehungsweise den Nutzer die mit Abstand häufigste Art der Weitervermittlung ist und in über der Hälfte aller Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfolgt.
- in einem kleinen Teil der Fälle deutlich wird, dass die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer den Kontakt bereits hatte.
- es in geringem Umfang Fälle gibt, in denen die Weitervermittlung unmittelbar während der Beratung erfolgt (durch Konferenzschaltungen, per Durchstellung eines Telefonats zu einer weiterführenden Stelle).
- es sehr selten dazu kommt, dass sich die Beraterin von der Schweigepflicht entbinden lässt und auf Wunsch der Nutzerin oder des Nutzers mit einer Beratungsstelle vor Ort Kontakt aufnimmt und diese darum bittet, die Hilfe suchende Person selbst zu kontaktieren.<sup>142</sup>

Abbildung 24: Anteil der Weitervermittlungen ins örtliche Hilfesystem an allen Beratungen entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)



142 Vergleiche hierzu auch die Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation

### 6.4.2 Ziele der Weitervermittlung (Einrichtungen vor Ort)

Das mit Abstand am **häufigsten dokumentierte Ziel der Weitervermittlung** sind **Beratungsstellen für von Gewalt betroffene Mädchen und Frauen**.

Da sich die Systematik der Erfassung in Bezug auf die Ziele der Weitervermittlung im Zeitverlauf stark verändert hat, basiert die Auswertung auch hier auf den dokumentierten Fällen für den Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018.<sup>143</sup> Demnach

- fallen 58,2 Prozent der dokumentierten Weitervermittlungen auf Beratungsstellen für von Gewalt betroffene Mädchen und Frauen.<sup>144</sup>
- sind Frauen- und Mädchenhäuser mit 26,1 Prozent Anteil an den dokumentierten Weitervermittlungen das am zweithäufigsten dokumentierte Ziel in diesem Zeitraum.

Andere Beratungseinrichtungen (5,3 Prozent) oder Telefon-/Online-Beratungen (2,1 Prozent) und Stellen wie das Jugendamt (2,2 Prozent), die Polizei (1,8 Prozent) oder Interventionsstellen (1,2 Prozent) spielen demgegenüber eine deutlich geringere Rolle. Sechs weitere Ziele machen jeweils einen Anteil von unter einem Prozent an den dokumentierten Weitervermittlungen aus. Das sind Einrichtungen der Rechtsmedizin, Traumaambulanzen, Dachverbände und Vernetzungsstellen, andere Schutzeinrichtungen beziehungsweise Unterkünfte und Krisendienste.

### 6.4.3 Hinweise zu erfolgreichen Weitervermittlungen

Erfolgreiche Weitervermittlungen werden hier verstanden als Fälle, bei denen sich Nutzerinnen und Nutzer in Folge einer (Erst-)Beratung beim

Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an die ihnen genannte Stelle vor Ort gewandt haben (unabhängig davon, ob sie dann Hilfe – zum Beispiel Aufnahme im Frauenhaus – erhalten haben).

Hinweise hierzu geben in erster Linie die Antworten der flächendeckend befragten **Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen**. In der Online-Befragung wurden sie danach gefragt, ob es in ihrer Einrichtung konkrete Fälle gab, bei denen für sie deutlich wurde, dass ihr Beratungs- beziehungsweise Unterstützungsangebot nach beziehungsweise aufgrund einer (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgesucht wurde.<sup>145</sup> Diese Frage

- beantworteten 53,4 Prozent mit „ja“ (n=207), während
- ein gutes Viertel angab, dass es in ihrer Einrichtung bislang keine solche Fälle gab,
- und etwas über ein Fünftel konnte zu dieser Frage keine Angaben machen.

Auf dieser Basis kann geschlussfolgert werden, dass in einer Mehrheit der befragten Einrichtungen bereits vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ vermittelte Ratsuchende angekommen sind.

Rund 40 Prozent der befragten Einrichtungen (n=159) machten zudem Angaben zu der **Anzahl der Fälle mit Weitervermittlung** durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Zum Teil beruhen diese Angaben auf **Schätzungen**. Die Mehrheit der Einrichtungen, die eine konkrete Zahl angegeben hat, konnte hierfür jedoch auf eine interne Statistik zurückgreifen, in der die vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ weitervermittelten Fälle erfasst werden.<sup>146</sup> Aus den Angaben geht hervor, dass es in diesen 159 Einrichtungen seit dem Start des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ im März 2013 bis zum März 2019 (= Zeitpunkt des Befragungsendes)

143 Die Auswertung basiert auf der Variable „vermittlung\_zu“, die seit Januar 2015 Teil der Dokumentation ist. Zuvor wurden Informationen zu Weitervermittlungszielen in der Variable „schwerpunktziel\_vermittlung“ erfasst. Da in dieser Variable neben einzelnen Einrichtungstypen auch Informationen zur Vermittlung erfasst wurden, die später in andere Variable überführt wurden (zum Beispiel „Anruferin wollte keine Vermittlung“, „Kein geeignetes Angebot“), kann keine Aussage darüber getroffen werden, ob sich hinsichtlich der Weitervermittlungsziele seit den Anfangsjahren des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ auffällige Veränderungen zeigen.

144 Diese und die folgenden Prozentangaben beziehen sich auf die Fälle, in denen weitervermittelt wurde (n=68.135).

145 Die konkrete Frage lautete: „Gab es konkrete Fälle in Ihrer Einrichtung, bei denen für Sie deutlich wurde, dass Ihr Beratungs-/Unterstützungsangebot nach beziehungsweise aufgrund einer Erstberatung beim Hilfetelefon ‚Gewalt gegen Frauen‘ aufgesucht wurde?“

146 In über der Hälfte der Einrichtungen, die angaben, dass es bei ihnen bereits Vermittlungsfälle gab, werden diese Fälle intern erfasst (50,7 Prozent). Von den 159 Angaben von Fachkräften zur konkreten Zahl der Vermittlungsfälle in ihrer Einrichtung konnten 94 (59,1 Prozent) auf eine solche Statistik zurückgreifen.

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

- insgesamt rund 2.200 Fälle gab, bei denen deutlich wurde, dass sich die Rat suchende Person nach beziehungsweise aufgrund einer (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an die Einrichtung vor Ort aufgesucht hat.
- pro Einrichtung mit bekannten Weitervermittlungen im Schnitt 13,9 Fälle (Mittelwert) gab und die Hälfte der Einrichtungen mit bekannten Weitervermittlungen acht Fälle oder weniger Fälle zählte (Median). Beratungsstellen (Mittelwert = 16,6; Median = zehn) zählten dabei deutlich mehr Fälle als Frauenhäuser oder Interventionsstellen.

Werden diese Fallzahlen auf die Gesamtzahl der 926 spezialisierten Beratungs- und Schutzeinrichtungen (vergleiche Abschnitt 2.4) hochgerechnet, ergibt sich im Zeitraum März 2013 bis März 2019 ein Wert von knapp 12.900 Fällen, bei denen die Weitervermittlung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ deutlich wurde. Inwiefern darunter Personen sind, die bei mehreren Beratungs- und Schutzeinrichtungen Hilfe gesucht haben, ist nicht bekannt.

Demgegenüber steht eine auf Basis der Vorgangsdaten aggregierte Gesamtzahl von rund 83.800 Weitervermittlungen in diesem Zeit-

raum.<sup>147</sup> Auch hier ist unbekannt, in welchem Ausmaß dies Mehrfach-Weitervermittlungen derselben Person (Mehrfachnutzerinnen, Dauernutzerinnen) umfasst.

Trifft man für **Hochrechnungen** deshalb die Annahme, dass die Fälle **einmal** beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten und weitervermittelt wurden und dann bei **einer** Schutz- und Beratungseinrichtung Hilfe gesucht haben, dann legen diese Hochrechnungen nahe, dass bei mehr als einem Zehntel<sup>148</sup> der Rat suchenden Personen, die von einer Beraterin des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an ein weiterführendes Hilfsangebot weitervermittelt wurden, bekannt wird, dass sie sich in der Folge **tatsächlich an eine spezialisierte Schutz- oder Beratungseinrichtung gewandt haben**. Bei der Interpretation dieses Wertes ist, neben der oben genannte Annahme, einschränkend zu berücksichtigen, dass

- spezialisierte Beratungs- und Schutzeinrichtungen zwar die mit Abstand am häufigsten dokumentierten Ziele der Weitervermittlung sind, die Beraterinnen jedoch auch an „andere Beratungseinrichtungen“ und Stellen wie das Jugendamt oder die Polizei vermitteln (vergleiche Abschnitt 6.4.2). Diese Fälle wurden mit der im Rahmen der Evaluation durchgeführten Online-Befragung nicht abgedeckt.

### Vertiefung 6: Erfolgreiche Weitervermittlung nach wiederholter Beratung

Durch eine telefonische Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist es gelungen, eine von Gewalt betroffene Frau (langjährige psychische Gewalt innerhalb der Familie) an ein spezialisiertes psychologisches Beratungsangebot vor Ort weiterzuvermitteln. Die Nutzerin hat die ihr genannte Einrichtung in Folge der Beratung aufgesucht und gemeinsam mit ihrer Schwester eine Beratung initiiert. Im Vertiefungsinterview beschrieb die

Nutzerin den vermittelten Kontakt als „*passend und hilfreich*“ für ihr Anliegen und äußerte das Bestreben, diese Beratung längerfristig fortzusetzen.

An diesem Fall hervorzuheben ist, dass die Nutzerin nicht bereits nach dem ersten Kontakt ein Angebot vor Ort aufgesucht hat, sondern erst nach einer weiteren Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, die mit mehreren Wochen Abstand erfolgte.

147 Im Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018 wurden in den Vorgangsdaten insgesamt fast 68.600 Vermittlungen dokumentiert (vergleiche Abschnitt 6.2.1). Im Zeitraum März 2013 bis Dezember 2014 war die Erfassungslogik eine andere (die Variable in den Vorgangsdaten lautete „art\_der\_vermittlung“, mit einer Zahl von 15.753 dokumentierten Fällen), es kann für diesen Zeitraum von knapp 15.800 Vermittlungsfällen ausgegangen werden. Dies ergibt eine Gesamtzahl von 83.800 Weitervermittlungen insgesamt.

148 Der statistische Wert liegt bei 15,4 Prozent.

- sich die Personen, die sich nach einer Beratung beim Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ an eine Beratungs- und Schutzeinrichtung wenden, nicht immer sagen, woher sie den Kontakt erhalten haben. Die Größenordnung dieser „versteckten Weitervermittlungsfälle“ ist unbekannt, dürfte nach Einschätzung mehrerer der im Rahmen der Evaluation befragten Expertinnen und Experten aus dem örtlichen Hilfesystem aber ein relevantes Ausmaß annehmen.

Auf den zweiten Punkt wiesen mehrere **Expertinnen und Experten** des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems im Rahmen von Interviews hin. Sie hoben außerdem hervor, dass **Weitervermittlungen nicht linear** verliefen. Häufig bedürfe es multipler Einflüsse, bis sich eine von Gewalt betroffene Person dazu entschließe, Hilfe zu suchen. Der Prozess könne sich zudem über viele Jahre hinziehen. Entsprechend schwierig sei es zu bestimmen, wodurch die Weitervermittlung im Einzelfall zustanden gekommen sei (vergleiche auch Abschnitt 7.2.1):



*„Es gibt nicht die eine vermittelnde Instanz und es kann hinterher auch nur schwer festgestellt werden, wer oder was letztlich den Ausschlag dafür gegeben hat, dass sich eine von Gewalt betroffene Person vor Ort meldet.“*

*(Expertinnen-Interview, Bereich Opferhilfe)*

Das zeigt, dass in diesem Fall **mehrere Kontakte mit einer von Gewalt betroffenen Person des Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ notwendig waren**, bis diese erfolgreich vermittelt werden konnte. Dieser wiederholte Kontakt ist hier folglich als **neue Chance, eine erfolgreiche Weitervermittlung herbeizuführen**, zu werten und entspricht damit dem Beratungsauftrag des Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“.

Zwei Faktoren waren hier entscheidend für den Erfolg der Weitervermittlung: Erstens wurde die Beratung erneut als **ergebnisoffene Erstberatung** durchgeführt (obwohl es ein wiederholter Kontakt war). Im Vertiefungsinterview hob die Nutzerin hervor, dass die Beraterin erneut „ganz offen“ Möglichkeiten mit ihr besprochen hat und der Hinweis

Aufgrund der „**versteckten Weitervermittlungsfälle**“ kann einerseits angenommen werden, dass der tatsächliche Anteil der Personen, die sich nach einer Weitervermittlung durch das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ an die ihr genannte Einrichtung wendet, höher liegt. Andererseits – dies geht aus der Vorgangsdatenanalyse, mehreren Interviews mit Expertinnen und Experten sowie einzelnen Vertiefungsinterviews mit Nutzerinnen hervor – haben Ratsuchende vor ihrer (Erst-)Beratung beim Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ zum Teil schon (mehrere) andere Informations- oder Unterstützungsangebote in Anspruch beziehungsweise zur Kenntnis genommen. Eine monokausale Betrachtungsweise, bei der das Aufsuchen eines Angebots vor Ort mit (der einen) (Erst-)Beratung beim Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ erklärt wird, kann daher nicht eingenommen werden.

Was in den Erhebungen der Evaluation deutlich wurde ist, dass das Angebot des Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgrund seiner spezifischen Konzeption geeignet ist, um **Verläufe der Weitervermittlung positiv zu beeinflussen**.

auf ein spezialisiertes psychologisches Familienberatungsangebot ein für sie neues Ergebnis dieser Beratung gewesen sei. Zweitens hat in diesem konkreten Fall die **bundesweite Reichweite** des Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ einen entscheidenden Beitrag dazu geleistet, dass sich die Nutzerin schließlich an ein Angebot im Hilfesystem vor Ort gewandt hat. Nach Aussage der Nutzerin sei mit ausschlaggebend für die Initiierung der familienpsychologischen Beratung vor Ort gewesen, dass das Angebot nicht an ihrem Wohnort ist, sondern am Wohnort der Familienmitglieder, mit denen sie in die Beratung gehen und einen Ausweg aus den innerfamiliären Gewaltstrukturen suchen wolle. Dieser ist mehrere hundert Kilometer von ihrem eigenen Wohnort entfernt.

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

- Zum einen bietet das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ die **Chance, Vermittlungswege zu verkürzen**. So hob ein Experte aus dem Bereich der Opferhilfe hervor, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ direkt an spezifische Vor-Ort-Angebote vermittele, was insbesondere bei spezifischen Gewaltformen oder Problemlagen wichtig sei. Dies sei ein Unterschied zu anderen bundesweiten Telefonbeziehungsweise Webangeboten, bei denen zunächst innerhalb des eigenen Netzwerks vermittelt würde (zum Beispiel im Fall des Weißen Rings vom Opfertelefon an eine örtliche Stelle des Weißen Rings), bevor die Nutzerin oder der Nutzer dann, bei Bedarf, im örtlichen Unterstützungsnetzwerk noch einmal weitervermittelt werde.
- Zum anderen ermöglicht das Beratungskonzept des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ Ratsuchenden, sich **wiederholt ergebnisoffen beraten** zu lassen. Die Beraterinnen knüpfen in den wiederholten Beratungskontakten nicht an eine ihnen bereits bekannte (und gegebenenfalls dokumentierte) Fallhistorie an, sondern leiten den Bedarf der Ratsuchenden aus der dann jeweils aktuellen Problemlage ab. Eine

zweite oder dritte Beratung kann dabei zu anderen Ergebnissen beziehungsweise Hinweisen führen, die für die Ratsuchenden unter Umständen besser umzusetzen sind.

Diese Praxis zeigte sich in den **Vertiefungsinterviews mit Nutzerinnen und Nutzern**. Hier wurden der Evaluation zwei Fälle bekannt, in denen von Gewalt betroffene Frauen mehrere (Erst-)Beratungen in Anspruch nahmen, bevor sie sich an das genannte Ziel der Weitervermittlung wandten. Beide Nutzerinnen beschrieben, dass sie als Ergebnis der wiederholten Beratung andere und aus ihrer Sicht „passendere“ Ziele der Weitervermittlung genannt bekamen, an die sie sich in der Folge auch gewendet hätten (siehe fallspezifische Vertiefung 6 und Vertiefung 7).

**Punktuell** erfahren auch die **Beraterinnen** des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ von erfolgreichen Weitervermittlungen von Gewalt betroffenen Frauen. In der Online-Befragung gab die Hälfte der Beraterinnen an, zu (einzelnen) Beratungsfällen Rückmeldungen zu erfolgreichen Weitervermittlungen erhalten zu haben.<sup>149</sup> Fast alle der Beraterinnen, die hierzu Angaben machten, konnten (auch) von Fällen berichten, bei

### Vertiefung 7: Erfolgreiche Schritte zur Beendigung der Gewaltsituation nach wiederholter Beratung

Eine Frau, nach eigenen Angaben 52 Jahre alt und aufgrund physischer Beeinträchtigungen mobilitäts eingeschränkt, hat sich mehrmals telefonisch an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewandt. Den Hinweis auf das Angebot hatte sie von ihrem Gynäkologen erhalten (Informationsflyer). Die Frau lebte zum Zeitpunkt des ersten Anrufs seit vielen Jahren in einer gewalttätigen Ehe, in der sie geschlagen wurde und sich aus Angst „häufig im Zimmer eingesperrt“ hat. Sie wollte sich erkundigen, welche Möglichkei-

ten sie hat, sich von ihrem Mann zu trennen und wie sie sich verhalten soll, wenn es zu einem erneuten Gewaltvorfall kommt. Wie die betroffene Frau im Interview beschrieb, sei die Mobilitätseinschränkung für sie ein besonderes Hemmnis gewesen, konkrete Schritte zu initiieren, da sie im Alltag auf Unterstützung und barrierefreies Wohnen angewiesen sei.

Aus der ersten Beratung erinnerte sich die Frau an die Empfehlung der Beraterin, sich beim nächsten

149 Am häufigsten haben die Beraterinnen davon erfahren, wenn sie bei der Kontaktaufnahme zwischen Nutzerin und Weitervermittlungsziel im Rahmen einer Konferenzschaltung selbst dabei waren oder die Person noch einmal beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ angerufen und zufällig dieselbe Beraterin erreicht hat. Zusätzlich gehen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ Rückmeldungen von Nutzerinnen via E-Mail oder Chat ein, aus denen die Beraterinnen erfahren, ob die Person bei der Stelle vor Ort angekommen ist. In selteneren Fällen kommt es zu Rückmeldungen durch die Einrichtung an die weitervermittelt wurde, entweder zum konkreten Fall oder aber im Rahmen eines zeitlich späteren Kontakts zu derselben Einrichtung. Aus den Erläuterungen (offene Angaben) geht hervor, dass die Beraterinnen zum Teil auch von Kolleginnen über den weiteren Verlauf der Weitervermittlung informiert sind, wenn diese vom selben Fall berichten und noch einmal Kontakt mit der Einrichtung beziehungsweise der beratenen Person hatten. In anderen Fällen erwähnt die Nutzerin, dass sie schon Kontakt zu einer anderen Beraterin des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ hatte, und schildert den (nicht geglückten) Vermittlungsverlauf (vergleiche Abbildung 34).

denen die Nutzerin bei dem vermittelten Angebot untergekommen war und dort Hilfe in Anspruch nimmt beziehungsweise nahm (vergleiche Abbildung 35 im Anhang). Eine Quantifizierung beziehungsweise Hochrechnung erfolgreicher Weitervermittlungen ist auf Basis dieser Angaben nicht möglich.

#### 6.4.4 Hemmnisse der Weitervermittlung

##### 6.4.4.1 Gründe für eine Nichtweitergabe von Kontaktdaten

Die Ausführungen in Abschnitt 6.4.1 haben gezeigt, dass gemäß der Vorgangsdokumentation in etwas über einem Drittel der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ keine Weitervermittlung erfolgt (vergleiche Abbildung 24). Für diese Fälle wurde auch dokumentiert, **aus welchen Gründen die Weitervermittlung nicht erfolgt ist**. Dabei zeigt sich, dass<sup>150</sup>

- in knapp der Hälfte (48,8 Prozent) der dokumentierten Fälle ohne Vermittlung eine **Weitervermittlung** laut Dokumentation „**fallspezifisch nicht notwendig**“ war. Dabei handelt es sich laut Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation unter anderem um Fälle, in denen ausschließlich eine situative Entlastung oder die Klärung einer fachlichen Anfrage (zum Beispiel „Was ist häusliche Gewalt?“) notwendig gewesen sei.
- in über einem Viertel (26,6 Prozent) der Fälle ohne Weitervermittlung **die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer nicht weitervermittelt werden wollte** (zu den Gründen siehe weiter unten im Abschnitt).
- der Wert der Fälle, in denen die Weitervermittlung laut Dokumentation nicht erfolgen konnte, weil das **Gespräch vorher abgebrochen** wurde, mit 17 Prozent auffällig hoch ist.<sup>151</sup> Technische Gründe für Gesprächsabbrüche, die dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bekannt, die aber nicht quantifizierbar sind, sind instabile Mobilfunknetze und Störungen bei Telefonanbietern. Grundsätzlich birgt auch der Prozess der Verschlüsselung und Weiterleitung

Vorfall an die Polizei zu wenden. **Dieser Hinweis erschien ihr aufgrund der genannten Hemmnisse jedoch nicht praktikabel** (sie hätte nicht gewusst, was nach dem Polizeieinsatz folgen soll), **weswegen sie zunächst nichts unternommen hat**. Ein Frauenhaus kam für sie nicht infrage, da sie sich unter keinen Umständen von ihrer Katze trennen wollte. Als sie sich nach einem weiteren Gewaltvorfall erneut an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wandte, wurde ihr eine Beratungseinrichtung (Lebensberatung eines Wohlfahrtsverbands) genannt. Diesen Hinweis hat sie verfolgt und die genannte Stelle aufgesucht. Die Erfahrung mit dieser weiterführenden Beratung beschrieb die befragte Nutzerin als

sehr positiv und wegweisend für die weiteren Entwicklungen: Ihren Schilderungen zufolge habe sie neben einer psychosozialen Begleitung auch konkrete Unterstützung bei der Suche nach einer barrierefreien Wohnung, der Trennung von ihrem Ehemann und ihrer eigenen ökonomischen Absicherung erhalten.

Der **ergebnisoffene Ansatz** der Beratung hat dazu geführt, dass in einem „zweiten Anlauf“ für die betroffene Person gangbare Handlungsmöglichkeiten abgeleitet wurden, die sie erfolgreich umsetzen konnte.

150 Die folgenden Angaben beziehen sich auf die in Abbildung 24 in Abschnitt 6.4.1 dargestellten 34,4 Prozent Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, in denen keine Vermittlung stattfand, das waren im Zeitraum 2015–2018 35.919 Fälle.

151 Dieser Wert bezieht sich ausschließlich auf Fälle, bei denen der Gesprächsabbruch aufgrund technischer Schwierigkeiten erfolgte. Fälle, in denen die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer das Gespräch oder den Chat aus eigenem Willen abgebrochen haben, fallen nicht hierunter. Bei der Interpretation ist zu beachten, dass es für die Beraterin im Einzelfall schwierig zu erkennen ist, ob es sich um einen unfreiwilligen Gesprächsabbruch aufgrund technischer Schwierigkeiten oder bewusstes Auflegen handelt. In welchem Feld diese Fälle dokumentiert werden, ist nicht eindeutig definiert (vergleiche Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation).

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

der Anrufe an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ das Potenzial für Übertragungsfehler. Bei auffälligen Häufungen von Gesprächsabbrüchen geht das BAFzA den Ursachen nach.<sup>152</sup>

- in rund vier Prozent der dokumentierten Fälle ohne Weitervermittlung der Beraterin **keine Ortsangabe** zur Verfügung stand, um an ein Angebot vor Ort weiterzuvermitteln (zum Beispiel bei E-Mail-Anfragen).
- lediglich in 2,5 Prozent der dokumentierten Fälle ohne Weitervermittlung die Weitervermittlung daran scheiterte, dass **kein geeignetes Angebot vorhanden** oder die Einrichtung **nicht erreichbar** war. Dieser relativ geringe Wert ist einzig dadurch zu erklären, dass die Beraterinnen während ihrer Beratungen **Alternativstrategien bei der Weitervermittlung** entwickeln, wenn sie feststellen, dass es im elektronischen Telefonbuch kein (beziehungsweise aus ihrer Sicht kein passendes) Hilfsangebot gibt, an das sie weitervermitteln können, oder wenn das Ziel der Weitervermittlung keine freien Kapazitäten hat. In der Praxis geben die Beraterinnen dann häufig die Kontaktdaten zu der nächstgelegenen Stelle heraus oder empfehlen Ratsuchenden eine andere Hilfseinrichtung (zum Beispiel eine Familienberatungsstelle).<sup>153</sup> Dies führt dazu, dass für die meisten Beratungsfälle eine Weitervermittlung dokumentiert ist. Diese **entspricht jedoch nicht notwendigerweise dem Bedarf der Ratsuchenden**.

Zu den **Beweggründen**, weswegen von Gewalt Betroffene selbst nicht an ein Unterstützungsangebot vor Ort weitervermittelt werden wollten, machten die Beraterinnen in der Online-Befragung nähere Angaben (vergleiche Abbildung 36 im Anhang). Die aus ihrer Sicht häufigsten Gründe hierfür waren

- die Annahme der betroffenen Person, dass ihr niemand helfen kann,
- eine Scheu davor, von der Gewalterfahrung im persönlichen Gespräch zu berichten,
- schlechte Erfahrungen mit Einrichtungen vor Ort (zum Beispiel Ämtern) in der Vergangenheit und
- die Sorge davor, die Anonymität aufgeben zu müssen.

Weitere Gründe, die von Beraterinnen beschrieben wurden (offene Textangaben), betreffen die Annahme bei der Nutzerin beziehungsweise dem Nutzer, dass ihr oder ihm nicht geglaubt wird und das Anliegen nicht ernst genommen werde, sowie die Angst davor, eine tatsächliche Veränderung der Situation in Angriff zu nehmen.

Insgesamt zeigt sich, dass eine nicht erfolgte Weitervermittlung durch eine Beraterin in der überwiegenden Zahl der **dokumentierten** Fälle fallbezogene Gründe hat, die sich aus dem Anliegen der Nutzerin beziehungsweise des Nutzers ableiten. Daraus sind keine Konsequenzen für die Gestaltung des Angebots zu ziehen.

### Vertiefung 8: Unmittelbare Entlastung und Stabilisierung ohne Weitervermittlung, da bereits gute Kenntnis des Hilfe- und Unterstützungssystems

Eine seit vielen Jahren von häuslicher Gewalt betroffene Frau hatte eine telefonische Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, ohne dass eine Weitervermittlung stattfand (keine Kontaktweitergabe durch die Beraterin). Wie sich im Vertiefungs-

interview herausgestellt hat, ist dieser Beratungskontakt als einer der Fälle einzustufen, in der **aus „fallspezifischen“ Gründen keine Weitervermittlung erfolgte**. Es zeigte sich, dass die Nutzerin eine sehr gute Kenntnis der Hilfe- und Unterstützungs-

152 Zum Beispiel Anfragen beim eigenen Anbieter VSE.NET sowie anderen Telefonanbietern

153 Der überwiegende Teil der Beraterinnen gab in der Online-Befragung an, die Person an die nächstgelegene (Beratungs-)Stelle weiterzuvermitteln beziehungsweise an eine andere möglicherweise hilfreiche Einrichtung vor Ort zu verweisen (zum Beispiel zu Familienberatungsstellen, gegebenenfalls wird auch der Kontakt zu Hausärztin/Hausarzt empfohlen, jedoch ohne Verweis auf konkrete Arztpraxen, da diese aus Wettbewerbsgründen nicht im ETB erfasst sind), wenn es ansonsten kein (passendes) Angebot gebe (vergleiche Abbildung 37 im Anhang). In Fällen, in denen der Beraterin bekannt wird, dass die im elektronischen Telefonbuch gefundene Einrichtung keine Kapazitäten hat, gibt sie der Nutzerin oder dem Nutzer in aller Regel die Kontaktdaten für andere beziehungsweise alternative Weitervermittlungsziele weiter (vergleiche Abbildung 38 im Anhang).

Die (vereinzelt) Angaben der befragten **Nutzerinnen und Nutzer** bestätigten diesen Eindruck. Als häufigsten Grund dafür, dass sie keine Kontaktdaten erhalten hatten, nannten sie in der Online-Befragung, dass sie keinen Bedarf an weiterer Hilfe beziehungsweise Beratung hatten (n=4) beziehungsweise sie schon vorher in Kontakt mit einer Beratungsstelle gewesen seien (n=3). Wie sich in einem **Vertiefungsinterview** mit einer von Gewalt betroffenen Frau gezeigt hat, kann es für Beratene dabei gerade wichtig sein, dass die Beraterin erkennt und akzeptiert, wenn keine Weitervermittlung erwünscht ist (siehe fallspezifische Vertiefung 8).

#### 6.4.4.2 Gründe für das Nicht-Ankommen bei der Einrichtung vor Ort

Nicht alle Nutzerinnen und Nutzer, die beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ den Kontakt zu einer Einrichtung vor Ort genannt bekommen, wenden sich an diese (vergleiche Abschnitt 6.3). Die Gründe hierfür sind vielschichtig. Wie die Analyse zeigt, sind neben persönlichen Gründen insbesondere Hemmnisse auf der strukturellen Ebene verantwortlich für nicht erfolgte Weitervermittlungen.

##### 6.4.4.2.1 Persönliche Gründe

Gründe auf der persönlichen Ebene lassen sich aus der Befragung der Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sowie den Angaben der befragten Nutzerinnen und Nutzer ableiten. Beschrieben wurden (offene Textfelder):

- **Angst vor der Inanspruchnahme (nicht anonymer) Hilfsangebote:** Dies wurde in mehreren Fällen in Zusammenhang mit ungeklärtem aufenthaltsrechtlichem Status angeführt. Eine Nennung bezog sich allgemein auf Angst vor Ämtern und Behörden und der Sorge, nicht ernst genommen zu werden. Eine weitere Beraterin benannte zudem Scham, sich im Ort beraten zu lassen, als ein Vermittlungshemmnis.
- **Persönliche Überforderung:** In aufwühlenden Beratungskontexten und persönlichen Lebenslagen fiel es Nutzerinnen mitunter schwer, sich an die gegebenen Hinweise und Kontaktdaten zu erinnern: „infolge Überforderung, habe ich alle Hinweise vergessen. Es tut mir leid. Ich werde nochmal anrufen müssen ...“ (Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person).

Ein anderes Zitat verdeutlicht, dass die von Gewalt Betroffenen zum Teil nicht die **persönlichen Ressourcen** aufbringen, um die in der (Erst-)Beratung besprochenen Möglichkeiten umzusetzen:



*„Ich erlebe mich dermaßen überbelastet und über diese Entwicklung gelähmt, dass ich nicht weiß, ob ich die notwendigen Schritte gehen kann. Ich könnte einen Coach benötigen, der alle Schritte mit mir gemeinsam bespricht und gemeinsam erledigt.“*

(Quelle: Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018–2019, von Gewalt betroffene Person)

landschaft hat und bereits auf unterschiedlichen Ebenen in Kontakt mit Einrichtungen und Stellen vor Ort stand (mehrfacher Kontakt zur Polizei und mehreren Beratungsstellen vor Ort). Im Interview beschrieb die Nutzerin, dass es ihr psychisch nicht gut geht und sie (häufig auch nachts) jemanden zum Reden beziehungsweise Zuhören brauche, um zur Ruhe zu kommen. Dafür habe sie sich in der Vergangenheit bereits mehrfach sowohl an die BIG Hotline als auch die Telefonseelsorge gewandt. Im konkreten Fall habe sie sich an das Hilfetelefon gewandt, weil die BIG Hotline keine Sprechzeiten mehr gehabt hätte (es war nach 23 Uhr) und bei der Telefonseelsorge besetzt gewesen sei. Im vorliegenden

Fall hat das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ für die Nutzerin folglich eine **zeitliche Lücke geschlossen** hinsichtlich des Zugangs zu unmittelbarer Entlastung und Stabilisierung (zeitliche Erreichbarkeit).

An einer Weitervermittlung war die Nutzerin nach eigener Aussage nicht interessiert und sie hob im Gespräch positiv hervor, dass die Beraterin das schnell erkannt und auch respektiert hat: „Die Beraterin hat das auch sofort verstanden, dass es nicht darum geht, langfristig Hilfe zu leisten. Es ging um Hilfe in dem Moment, in dem es mir schlecht ging.“

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

Vor diesem Hintergrund ist auch der Befund zu sehen, dass eine überwiegende Mehrheit der befragten von Gewalt Betroffenen, die in der Online-Befragung angaben, in der (Erst-)Beratung ein Ziel der Weitervermittlung genannt bekommen zu haben, angaben, noch keine Zeit oder Möglichkeit gehabt zu haben, sich an die Stelle zu wenden.<sup>154</sup>

Die Praxis der Weitervermittlung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kann auch für unterstützende Personen aus dem sozialen Umfeld herausfordernd sein. Dies zeigte sich im **Vertiefungsinterview** mit dem Sohn einer von Gewalt betroffenen Frau, der im Gespräch die Tatsache, dass er von der Beraterin des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mehrere Beratungsstellen genannt bekommen hat, problematisierte und als „Überforderung“ beschrieb (siehe fallspezifische Vertiefung 9). Das Beispiel zeigt, dass einige Nutzerinnen und Nutzer **sehr spezifische Informationen zu den Einrichtungen vor Ort benötigen**, um den nächsten Schritt der Kontaktaufnahme vor Ort zu machen, die im Rahmen einer bundesweiten Weitervermittlung jedoch nicht gegeben werden können.

### 6.4.4.2 Strukturelle Gründe

Aus den Vorgangsdaten liegen nähere Informationen zu den Fällen vor, in denen die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer weitervermittelt werden wollte, eine **Weitervermittlung** jedoch **nicht bedarfsgerecht erfolgen konnte**. Wie die Analyse zeigt, waren hierfür **überwiegend Engpässe im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem verantwortlich**.

Allein für die Jahre 2017 und 2018 sind in der Vorgangsdokumentation des BAFzA für über 4.000 Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ solche konkreten Vermittlungshemmnisse dokumentiert (n=4.094). In diesen Fällen fand durch die Beraterinnen zwar eine Kontaktweitergabe zu einer alternativ ausfindig gemachten Stelle vor Ort statt (vergleiche Abschnitt 6.4.1), der Zugang zur eigentlich benötigten Unterstützungseinrichtung scheiterte jedoch. Die folgende Auflistung stellt die dokumentierten **Vermittlungshemmnisse** (aggregierte Auswertung, sortiert nach der Häufigkeit ihrer Nennungen) dar:<sup>155</sup>

- Frauenhaus belegt (1.713 Nennungen)
- Frauenhaus nicht erreichbar (953 Nennungen)

## Vertiefung 9: Weitervermittlungspraxis als Heraus- beziehungsweise Überforderung

Ein Mann mittleren Alters hat telefonisch Kontakt zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgenommen, um sich zu erkundigen, wie er seiner Mutter höheren Alters und „ökonomisch unabhängig“ helfen kann. Diese wird von ihrem zweiten Ehemann seiner Einschätzung nach massiv kontrolliert und von ihrem sozialen Umfeld gezielt isoliert (unter anderem Einschließen im Haus, Unterbinden von Telefonaten zu anderen Personen). Die Mutter sei nach Aussage des Sohnes lange Zeit darauf bedacht gewesen, nach außen die bürgerliche Fassade aufrechtzuerhalten. Zum Zeitpunkt des Anrufs des

Sohnes beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hätte sie jedoch die Gewissheit gehabt, dass eine Trennung unausweichlich sei. Da sie sich hilflos fühle, brauche sie bei der Umsetzung des Entschlusses Hilfe – auch um im Falle einer Eskalation nicht ungeschützt zu sein.

Dem Nutzer wurden in der Erstberatung neben rechtlichen Informationen zu Möglichkeiten der Wegweisung **mehrere Adressen von Beratungsstellen** in Wohnortnähe der Mutter genannt. Der Befragte zeigte sich von diesem Vorgehen ent-

154 Knapp zwei Drittel der befragten von Gewalt betroffenen Personen gaben an, Hinweise erhalten zu haben, wo sie weitere Hilfe erhalten könnten (n=64). Von diesen hatten sich zum Zeitpunkt der Befragung elf an die Stelle gewandt, während 43 sagten, dass sie noch keine Zeit oder Möglichkeit gehabt hätten. Acht kannten die Stelle bereits. Nur eine Person gab an, dass sie von der Empfehlung nicht überzeugt war. Eine Person machte hierzu keine Angabe.

155 Für jede dieser Beratungen konnten die Beraterinnen in der Vorgangsdokumentation bis zu drei Vermittlungshemmnisse dokumentieren. Für die Darstellung wurde die Nennung aus den drei Variablen „vermittlung\_hemmnis\_1“, „vermittlung\_hemmnis\_2“ und „vermittlung\_hemmnis\_3“ aufsummiert. Bei den Angaben handelt es sich folglich nicht um die Anzahl der Beratungsfälle, sondern um die Anzahl der Nennungen. Diese Zahl ist aufgrund von Mehrfachnennungen größer als die Zahl der Beratungsfälle, auf die sich die Angaben beziehen.

- Frauenhaus zu weit weg (888 Nennungen)<sup>156</sup>
- Kein fachspezifisches Angebot in der Nähe (503 Nennungen)
- Persönliche Gründe (444 dokumentierte Fälle)<sup>157</sup>
- Der Aufenthaltsstatus der Nutzerin beziehungsweise des Nutzers (136 Nennungen)
- Frauenhaus nimmt keine Frauen mit Haustieren auf (132 Nennungen)
- Frauenhaus nimmt keine älteren Söhne auf (119 Nennungen)
- Frauenhaus nicht barrierefrei (53 Nennungen)
- Keine Aufnahme von psychisch kranken Frauen (23 Nennungen)<sup>158</sup>
- Keine Aufnahme von suchtkranken Frauen (20 Nennungen)<sup>159</sup>
- Keine Aufnahmen von transsexuellen Menschen (13 Nennungen)<sup>160</sup>

Diese Analyse weist darauf hin, dass **die größten Hemmnisse bei der Weitervermittlung in Frauenhäuser** bestehen – die überwiegende Zahl der dokumentierten Hemmnisse bezieht sich spezifisch auf Weitervermittlungen in Frauenhäuser. Kapazitätsengpässe („Frauenhaus belegt“, „Frauenhaus nicht erreichbar“) und fehlende Einrichtungen vor Ort beziehungsweise im ländlichen Raum („Frauenhaus zu weit weg“) stellten dabei den am

häufigsten dokumentierten Engpass für die Weitervermittlung dar.<sup>161</sup> Zum Teil wurde eine erfolgreiche Weitervermittlung auch durch Ausstattungsmerkmale („Frauenhaus nicht barrierefrei“) und Vorgaben der Frauenhäuser zur Aufnahme von Frauen verhindert. Die häufigsten Hindernisse für eine Aufnahme sind Haustiere, die die Frau nicht zurücklassen will, ältere Söhne sowie psychische beziehungsweise Suchterkrankungen.

Die Ergebnisse der Vorgangsdatenanalyse decken sich mit den **Angaben der Beraterinnen**. In der Online-Befragung nannten sie einige zusätzliche Hemmnisse bei der Weitervermittlung in Frauenhäuser:

- Keine Aufnahme von obdachlosen Frauen
- Keine Aufnahme von Prostituierten
- Schwierigkeiten bei der Weitervermittlung von Frauen ohne deutschen Pass oder Aufenthaltstitel und eine daran geknüpfte Residenzpflicht oder Wohnsitzbeschränkung (nicht immer gibt es einen Frauenhausplatz in der Herkunftsgemeinde) oder aber dass der Aufenthalt an den Bestand der gewalttätigen Beziehung geknüpft sein könnte (Familiennachzug oder zum Zweck der Eheschließung eingereist)

täuscht. Wie er beschrieb, sei er nach dem Gespräch damit „überfordert“ gewesen, entscheiden zu müssen, welche der Adressen **für seine Mutter geeignet** sein könnte. Er habe gehofft gehabt, von der Beraterin **mehr Informationen zu den genannten Einrichtungen** zu erhalten, insbesondere Aussagen dazu, ob dort eine geeignete Ansprache gegenüber konservativen, gut situierten älteren Frauen erfolge. **Die ihm zur Verfügung gestellte Auswahl an Einrichtungen ohne nähere Charakterisierung war für ihn nicht ausreichend**. Nach einer ersten Google-Recherche zu den Beratungsstellen ist er nicht weiter aktiv geworden, da er vermutete, dass seine Mutter Vorbe-

halte gegen das Angebot hegen würde (unter anderem bezüglich der Lage, der dort Beratenen). Im Gespräch zeigte sich die Befürchtung des Sohnes, der Entschluss seiner Mutter, sich helfen zu lassen, könne durch die Weitergabe der (aus seiner Sicht) nicht passenden Hinweise ins Wanken geraten. Im Interview drückte er seine Zweifel darüber aus, ob es **„überhaupt die richtige Hilfe für [seine] Mutter gibt.“** Zum Zeitpunkt des Vertiefungsinterviews war nicht klar, ob – und falls ja, wie – der Nutzer einen weiteren Anlauf unternehmen wird, seine Mutter bei der Trennung von ihrem Ehemann zu unterstützen.

156 Die Entfernung, ab der ein Frauenhaus als „zu weit weg“ einzustufen ist, ist in der Vorgangsdokumentation nicht näher definiert. Die Angaben beruhen auf den Einschätzungen der Beraterinnen.

157 In der Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation wird nicht näher spezifiziert, welche Fälle hierunter fallen. Weitere dokumentierte Fälle fallen unter die Kategorie „Sonstige“.

158 Aus der Vorgangsdokumentation geht nicht eindeutig hervor, ob sich diese Einschränkung ausschließlich auf Frauenhäuser bezieht.

159 Aus der Vorgangsdokumentation geht nicht eindeutig hervor, ob sich diese Einschränkung ausschließlich auf Frauenhäuser bezieht.

160 Aus der Vorgangsdokumentation geht nicht eindeutig hervor, ob sich diese Einschränkung ausschließlich auf Frauenhäuser bezieht. Das Merkmal wird zudem für „LSBTTIQ“ erfasst. Aus Erhebungen geht jedoch hervor, dass sich diese Aufnahmebeschränkungen auf transsexuelle Menschen beziehen.

161 Der Anteil der Frauen, die über das Hilfefonon „Gewalt gegen Frauen“ den Zugang zu Frauenhäusern finden, ist gegenüber anderen Zugangswegen (unter anderem andere Beratungsstellen, Ämter/Behörde, die Polizei) bislang gering (vergleiche Frauenhauskoordination e. V. 2018: 52).

## 6 Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei Nutzerinnen und Nutzern

- Kindergärten und Schulen können von den Kindern der betroffenen Personen nicht weiter besucht werden.

Weitere von den Beraterinnen genannte Hemmnisse für die Weitervermittlung bezogen sich sowohl auf Frauenhäuser als auch auf andere (spezialisierte) Unterstützungsangebote vor Ort:

- **Schlechte Erreichbarkeit:** Die Einrichtung ist zu weit entfernt; die Verkehrsanbindung ist schlecht; Einrichtungen sind nachts und am Wochenende nicht erreichbar; Frauenhäuser nehmen nachts nicht auf; eingeschränkte Öffnungszeiten von Angeboten zur anonymen Spurensicherung. Zum Teil scheiterte das Erreichen der Einrichtung auch daran, dass die Fahrtkosten nicht gezahlt werden konnten.
- **Bedarf an Sprachmittlung:** Es wird darauf hingewiesen, dass viele Einrichtungen und Stellen vor Ort keine Dolmetscherinnen oder mehrsprachige Fachkräfte haben (beziehungsweise sich leisten können) und die betroffene Person deshalb nicht beraten oder aufnehmen können.
- **Spezialisierung von Beratungsstellen:** Beratungsstellen sind zum Beispiel auf das Thema „Häusliche Gewalt“ spezialisiert und beraten nicht bei anderen Gewalterfahrungen wie zum Beispiel „Mobbing“.

- **Fehlende Übersicht über freie Frauenhausplätze:** Im elektronischen Telefonbuch des Wissensmanagements sind Portale, die von den Frauenhausträgern betrieben werden, integriert, eine darüber hinausgehende Gesamtübersicht kann vonseiten des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ jedoch nicht erstellt und vorgehalten werden.

Die Auswertung zeigt, dass die bestehenden **Kapazitäten im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem nicht ausreichend sind, um den existierenden Bedarf an Unterstützung für von Gewalt betroffene Frauen zu decken.** Die Ergebnisse weisen auch darauf hin, dass **bestimmte Zielgruppen** von diesen strukturellen Engpässen **spezifisch betroffen** sind.

Tatsächlich haben die Beraterinnen in einer standardisierten Abfrage im Rahmen der Online-Befragung insgesamt acht Zielgruppen benannt, für die sie mehrheitlich einen „**großen Engpass bei der Weitervermittlung**“ in das Hilfesystem vor Ort sehen (vergleiche Abbildung 39 im Anhang). Diese sind:

- Pflegebedürftige Frauen (77,3 Prozent)
- Frauen ohne Aufenthaltsstatus (72,7 Prozent)
- Frauen mit psychischen Erkrankungen (70,5 Prozent)
- Frauen mit Suchterkrankungen (70,5 Prozent)
- Wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Frauen (59,1 Prozent)

### Vertiefung 10: Hoffnung auf Aufnahme in ein Frauenhaus durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Eine Frau hatte sich an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewandt, um ihre Tochter, die nach Aussage der Mutter seit rund acht Jahren in einer gewalttätigen Beziehung lebe, zu unterstützen. In dem Haushalt leben auch zwei kleine Kinder. Die Beziehung sei nach Aussage der Mutter von immer wiederkehrenden „Aufs und Abs“ geprägt. Zum Zeitpunkt des Vertiefungsinterviews beschrieb die Mutter die Situation so, dass es alle zwei bis drei Wochen einen neuerlichen Gewaltvorfall gibt „und die Lage dann eskaliert“. Wie die Mutter ausführt,

habe es in den zurückliegenden acht Jahren immer wieder Versuche der Tochter gegeben, die Gewaltsituation durch Einschalten des Hilfe- und Unterstützungssystems vor Ort zu beenden: Es habe weit über zwanzig Polizeieinsätze und mehrere Anzeigen (von denen eine in ein Gerichtsverfahren gemündet hat) sowie wiederholt Kontaktaufnahmeversuche zu Frauenhäusern gegeben. **Bislang scheiterten die Interventionen beziehungsweise Hilfsanfragen** nach Aussage der Mutter jedoch daran, dass die Gewaltausübung durch den Ehemann psychisch

- Frauen mit multiplen Problemlagen (59,1 Prozent)
- Frauen mit älteren Söhnen (56,8 Prozent)
- Frauen mit körperlichen Einschränkungen (54,5 Prozent)

**In Bezug auf andere Zielgruppen fällt die Einschätzung weniger einheitlich aus.** So treffen zwar 48 Prozent der Beraterinnen die Einschätzung, dass in Bezug auf ältere Frauen ein Engpass (31,8 Prozent) oder großer Engpass (15,9 Prozent) besteht, ein Viertel gab jedoch an, dass dies nicht der Fall sei. Unterschiedliche Ansichten vertreten die Beraterinnen auch in Bezug auf Frauen mit Lernbehinderungen, Frauen ohne oder mit geringen Deutschkenntnissen, LSBTTIQ und Wohnungslose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Frauen, wobei die Anzahl der Beraterinnen, die hier keinen Engpass sehen, jeweils sehr gering ist.

Aus den Befragungsergebnissen geht aber auch hervor, dass die Beraterinnen häufig **nicht beurteilen können**, ob ein zielgruppenspezifischer Engpass besteht oder nicht (vergleiche grauer Balken in Abbildung 39 im Anhang). Ein Grund hierfür könnte sein, dass bestimmte Aspekte im Rahmen der Beratung gar nicht zur Sprache kommen (zum Beispiel das Alter, die sexuelle Identität, eventuell bestehende Lernbehinderungen oder körperliche Einschränkungen) und die Beraterin daher nicht beurteilen kann, ob dies im konkreten Fall ein Hemmnis darstellt oder nicht.

In den **Befragungen von Nutzerinnen und Nutzern** zeigte sich die Problematik struktureller Hemmnisse bei der Weitervermittlung ebenfalls. Eine junge Mutter konnte mit dem Hinweis der Beraterin nichts anfangen, da die genannte Einrichtung für sie nicht erreichbar war:



*„An meinem Wohnort gab es keine geeignete Einrichtung für mich und ich konnte mich mit meinem Baby nachts nicht sehr weit bewegen ...“*

*(Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern 2018/2019, von Gewalt betroffene Person)*

In einem **Vertiefungsinterview** schilderte eine Mutter frustriert, dass ihre Tochter keine Aussicht auf einen Frauenhausplatz habe, obwohl sie mit ihren Kindern seit Jahren in einer gewalttätigen Beziehung lebe (siehe fallspezifische Vertiefung 10).

Insgesamt zeigen die Ausführungen, dass es **Engpässe und Lücken im Hilfesystem vor Ort gibt, die einer Weitervermittlung durch die Beraterinnen des Hilfefonns „Gewalt gegen Frauen“ im Weg stehen.** Bestimmte Zielgruppen sind hiervon in besonderer Weise betroffen (vergleiche auch Abschnitte 7.3.2 und 7.4.2).

stattfindet, weswegen es an gerichtsverwertbaren Beweisen fehle und die Bedrohungslage als nicht akut genug eingeschätzt werde, um einen Platz in einem Frauenhaus zu bekommen.

Die Mutter sieht in ihrer Tochter einen „*gebrochenen Menschen*“, der es nicht alleine schafft, sich aus der gewalttätigen Beziehung zu befreien. Als es im Dezember 2018 zu einem neuerlichen Gewaltausbruch kam, rief sie beim Hilfefonns „Gewalt gegen Frauen“ an. Ihre Hoffnung war, dort zu erfahren, wie ihre Tochter doch noch einen Ausweg aus ihrer Situation finden kann. Sie wollte konkrete unmittelbare Hilfe und Ratschläge für den Umgang mit der

Polizei (damit der Mann weggewiesen wird) sowie **konkrete Unterstützung bei der Aufnahme in ein Frauenhaus.** Damit verbunden war die Hoffnung, dass individuelle und strukturelle Faktoren, die einer nachhaltigen Hilfe für ihrer Tochter bislang im Wege stehen (keine gerichtsverwertbaren Beweise, keine Aufnahme in ein Frauenhaus), nun **durch das „Einschalten“ des Hilfefonns „Gewalt gegen Frauen“ überwunden werden könnten.**

Die Tatsache, dass auch die Beraterin des Hilfefonns „Gewalt gegen Frauen“ keine Aufnahme der Tochter in ein Frauenhaus bewirken konnte, hat zur Enttäuschung bei der Nutzerin geführt.

# 7

## Akzeptanz und Wirksamkeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Hilfe- und Unterstützungssystem

Neben den Wirkungen bei den Nutzerinnen und Nutzern (Kapitel 6) hat sich die Evaluation auch der Frage gewidmet, wie sich das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf das bestehende Hilfe- und Unterstützungssystem für von Gewalt betroffene Frauen vor Ort auswirkt. Untersucht wurden

- entstandene Schnittstellen zwischen dem Hilfe- und Unterstützungssystem und dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (vergleiche Abschnitt 7.1),
- Wirkungen auf die Arbeit von Fachkräften im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem (vergleiche Abschnitt 7.2),
- Ergänzungen für spezifische Zielgruppen durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (vergleiche Abschnitt 7.3) sowie
- Ergänzungen und Synergien sowie Konkurrenz und problematische Verschiebungen im Hilfe- und Unterstützungssystem (vergleiche Abschnitt 7.4).

Die in diesem Kapitel dargestellten Ergebnisse basieren maßgeblich auf den Einschätzungen der Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems. Flächendeckend befragt wurden (in zwei separaten Online-Erhebungen):

- **spezialisierte Schutz- und Beratungseinrichtungen für von Gewalt betroffene Frauen.** Beteiligt haben sich Frauen- und Mädchenhäuser, Beratungsstellen für von Gewalt betroffene Frauen sowie Interventionsstellen für von Gewalt betroffene Frauen. Im Zuge der Auswertung wurde mittels statistischer Verfahren (Gruppenvergleiche) geprüft, ob es Abweichungen in den Einschätzungen zwischen Frauenhäusern, spezialisierten Beratungsstellen beziehungsweise Interventionsstellen gibt. Diese Analyse hat –punktuell – statistisch signifikante Unterschiede zwischen Frauenhäusern und spezialisierten Beratungsstellen ergeben, die im Folgenden berichtet werden.<sup>162</sup>
- **kommunale Frauenbüros und Gleichstellungsstellen.** Die Ergebnisse dieser Befragung stehen größtenteils im Einklang mit denen aus der Befragung der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen. Die Aspekte, bei denen sich das Antwortverhalten der kommunalen Frauenbüros und Gleichstellungsstellen unterschied, werden im Folgenden berichtet.

Die Ergebnisse dieser Online-Erhebungen wurden qualitativ ergänzt durch

- **20 Interviews mit Expertinnen und Experten** aus angrenzenden Unterstützungs- und Beratungsfeldern. Befragt wurden Vertreterinnen und Vertreter der Opferhilfe beziehungsweise

162 In der Befragung haben sich 30,7 Prozent der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen mehr als einem Einrichtungstyp zugeordnet. Bei den Gruppenvergleichen wurde so vorgegangen, dass jeweils die Einrichtungen, die sich „nur“ als Frauen-/Mädchenhaus beziehungsweise „nur“ als Beratungsstelle oder Interventionsstelle zugeordnet haben, gegen die Gruppe der Gesamtheit der übrigen Fälle getestet wurde.

des Opferschutzes (inklusive Fachstellen der Polizei), anderer Hotline-Angebote, der Frauen- und Familienberatung, der Beratung von Migrantinnen beziehungsweise Geflüchteter, an der Schnittstelle zum medizinischen System sowie Vertretungen spezifischer Zielgruppen (siehe Tabelle 5 im Anhang).

**Punktuell** integriert wurden in die Betrachtungen in diesem Kapitel zudem

- Erkenntnisse aus der Analyse der Vorgangsdaten sowie der Befragung der Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ für die Einordnung der Zielgruppenerreichung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.
- Ergebnisse der Online-Befragung von Nutzerinnen und Nutzern des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei der integrierten Betrachtung von Auswirkungen auf das Hilfe- und Unterstützungssystem durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

## 7.1 Schnittstellen zwischen dem örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem und dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ steht in vielfältiger Art und Weise im Austausch mit Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems. Die Analyse zeigt dabei insgesamt ein **hohes Maß an Einbettung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in die Strukturen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems bei Gewalt gegen Frauen.**

Analytisch lassen sich die in der Praxis bestehenden Schnittstellen vier Ebenen zuordnen, die in den folgenden Abschnitten näher ausgeführt werden:

- Informationsweitergabe und wechselseitige Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit
- Fachlicher Austausch
- Nutzung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch Fachkräfte des örtlichen Systems
- Gegenseitige Weitervermittlung und Verweisen von Nutzerinnen und Nutzern

### 7.1.1 Informationsweitergabe und wechselseitige Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit

Die Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems unterstützen die Bekanntmachung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, indem sie Informationen zum Angebot verbreiten und die Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon mit eigenen Maßnahmen flankieren:

Eine ganz überwiegende Mehrheit von 83,0 Prozent der befragten **spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen** weist die eigenen Nutzerinnen beziehungsweise Klientinnen auf das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hin, beispielsweise durch das Auslegen von Materialien (Flyer, Notfallkärtchen) oder über Verlinkungen auf ihrer Webseite. Ein Anteil von 15,7 Prozent gab zudem an, sich aktiv an Kampagnen und Aktionen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu beteiligen (zum Beispiel im Rahmen der jährlichen Mitmachaktion). Einige der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen beschrieben, dass das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zum Teil in Werbemaßnahmen vor Ort integriert wird (siehe Ausführungen weiter unten in diesem Abschnitt).

Bei den **kommunalen Frauenbüros und Gleichstellungsstellen** ist diese Schnittstelle noch stärker ausgeprägt: Fast alle Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte (96,7 Prozent) verwiesen auf das Angebot durch die Auslage von Materialien oder Verlinkungen und deutlich über die Hälfte gab an, sich an Kampagnen und Aktionen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu beteiligen (54,7 Prozent). Dieses Ergebnis deckt sich mit den Angaben zu den Tätigkeitsfeldern kommunaler Frauenbüros und Gleichstellungsstellen, wonach

Öffentlichkeitsarbeit und die Bereitstellung allgemeiner Informationen zum Thema Gewalt gegen Frauen zu ihren zentralen Unterstützungs- und Betätigungsfeldern zählen.<sup>163</sup>

Die Interviews mit **Expertinnen und Experten** zeigten zudem, dass Informationen zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ von Fachkräften auch innerhalb **beruflich-fachlicher Netzwerke** des örtlichen Systems weiterverbreitet werden (und nicht „nur“ gegenüber den eigenen Klientinnen). Dies geschieht zum Beispiel über den Versand von Jahresberichten des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ über interne Newsletter beziehungsweise das Intranet innerhalb großer Dachorganisationen beziehungsweise -verbände.

Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang die Rolle des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ innerhalb der **Strukturen des Opferschutzes beziehungsweise der Opferhilfe der Polizei**: In den Interviews mit den Landesopferschutzbeauftragten mehrerer Bundesländer hat sich gezeigt, dass das Hilfetelefon mit seinem Angebot fest in polizeiliche Abläufe im Bereich häuslicher Gewalt beziehungsweise Opferschutz integriert ist. Dies umfasst

- die Aufnahme der Nummer des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in polizeiliche Opferschutzinformationen (zum Beispiel Merkblätter, Leitfäden), die bei Anzeigenerstattungen an die von Gewalt Betroffenen ausgegeben werden.
- die regelmäßige landesweite Information der Opferschutz- und Präventionsbeauftragten in den einzelnen Polizeidirektionen über das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch die jeweiligen Landesopferschutzbeauftragten (zum Beispiel im Rahmen von Informationsveranstaltungen oder Fortbildungen).
- die regelmäßige Bestellung und Verbreitung von Informationsmaterialien des Hilfetelefon unter den Einsatzkräften (insbesondere Klapp- und Informationsflyer, die in Einsatzwagen standardmäßig vorgehalten werden sollen), um

von Gewalt Betroffene direkt am Einsatzort über das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ informieren zu können.

Diese Praxis ist aus Sicht der Evaluation insofern bemerkenswert, als dass es sich hier um eine **institutionalisierte Informationsweitergabe** handelt, bei der die Bekanntmachung des Angebots des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sowohl intern – unter den Opferschutzbeauftragten der Polizei – als auch extern gegenüber von Gewalt Betroffenen Eingang in die vorgegebenen Abläufe der Polizeiarbeit gefunden hat.

Weitere Tendenzen für eine Institutionalisierung der Informationsweitergabe lassen sich im Rahmen von Schulungen erkennen. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat in mehreren Unterstützungs- und Beratungsfeldern Eingang in die Curricula von Fachkräfteschulungen gefunden. Ein Beispiel, das aus den qualitativen Interviews hervorging, sind Schulungen für Fachkräfte des Gesundheitswesens zum Thema häusliche Gewalt (unter anderem in Kliniken/Rettungsstellen), in deren Rahmen das Angebot des Hilfetelefon bekannt gemacht wird und Fachkräfte des Gesundheitswesens von den Schulenden dazu ermutigt werden, sich in Verdachtsfällen selbst an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu wenden (um Informationen zum Gewaltkontext und Handlungsmöglichkeiten zu erhalten) oder die Nummer an die von Gewalt betroffenen Personen zu geben, um die von Gewalt Betroffenen frühzeitig an ein niedrigschwelliges psychosoziales Beratungsangebot heranzuführen.

Bei beiden empirischen Befunden (Integration in polizeiliche Abläufe beziehungsweise Schulungen) handelt es sich um **Schnittstellen, die verstetigt sind** und dadurch auch unabhängig von der Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ Wirkungen im örtlichen System entfalten können (im Sinne der Bekanntmachung des Angebots).

In den Gesprächen mit den Expertinnen und Experten wurde weiterhin deutlich, dass sich das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und Einrich-

163 Öffentlichkeitswirksame Aktionen zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen (85,6 Prozent) und die Bereitstellung allgemeiner Informationen zum Thema Gewalt gegen Frauen (79,6 Prozent) sind nach der Weitervermittlung an andere Angebote (88,4 Prozent) die am häufigsten genannten Unterstützungsleistungen kommunaler Frauenbüros und Gleichstellungsstellen für gewaltbetroffene Frauen.

tungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems **wechselseitig bei der Öffentlichkeitsarbeit unterstützen**, dies betrifft neben den spezialisierten Beratungs- und Schutzeinrichtungen für von Gewalt betroffene Frauen (siehe Ausführungen weiter oben) auch Einrichtungen aus angrenzenden Unterstützungs- und Beratungsfeldern: Das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wird in Werbemaßnahmen vor Ort integriert, konkret zum Beispiel durch die Einbindung der Nummer und des Logos auf Flyern. Umgekehrt unterstützt das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ die Öffentlichkeitsarbeit von Einrichtungen des örtlichen Systems, zum Beispiel indem es deren Arbeit für den Newsletter portraitiert oder Positionen durch Interviews beziehungsweise das Einholen von Zitaten in seiner Berichterstattung berücksichtigt. Hieraus ergeben sich Synergien, die in Abschnitt 7.4.1 aufgegriffen werden.

### 7.1.2 Fachlicher Austausch

Neben der Informationsweitergabe und der wechselseitigen Unterstützung bei der Öffentlichkeitsarbeit stehen das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems in einem **regelmäßigen fachlichen Austausch**. Zu den Austauschformen, die in den Interviews mit Expertinnen und Experten wiederholt genannt wurden, zählen

- vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ organisierte Arbeits- und Vernetzungstreffen,
- der anlassbezogene bilaterale Austausch mit der (Fachbereichs-)Leitungsebene des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“,
- der Austausch im Rahmen von Fachtagungen und
- Schulungen für Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems (zum Beispiel zu spezifischen Gewaltkontexten, zur Beratung spezifischer Zielgruppen).

Dieser Austausch sei nach Aussage mehrerer befragter Expertinnen und Experten hilfreich, um

ein wechselseitiges Verständnis über das jeweilige Tätigkeits- und Beratungsfeld und die damit verbundenen Möglichkeiten und Herausforderungen herzustellen. Dies betrifft zum Beispiel die Abgrenzung der Konzepte Erstberatung versus prozessorientierte Fallarbeit. Gleichzeitig gibt der Austausch ihnen die Möglichkeit, **Rückmeldungen zur Resonanz des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei spezifischen Zielgruppen** zu geben, zum Beispiel

- zur Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, unter anderem zu der Frage, inwieweit sich spezifische Zielgruppen von der gewählten Bildsprache angesprochen fühlen, oder
- zu ausgewählten Aspekten der Umsetzung des Angebots, zum Beispiel Weitergabe von Rückmeldungen von gehörlosen Nutzerinnen und Nutzern zum Gebärdendolmetschdienst.

Die Fachkräfte bringen ihre Expertise für die von ihnen vertretenen Zielgruppen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ein und **vermitteln die Bedarfe dieser Zielgruppen** an das Hilfetelefon. Im Rahmen von Schulungen der Beraterinnen können sie zudem an zentraler Stelle ihr **Fachwissen in die Beratungspraxis überführen**. Der im Rahmen von Fachtagungen und Schulungen stattfindende Austausch ermöglicht allen Beteiligten die Auseinandersetzung mit Erfahrungen und Fachwissen. Dies erlaubt es, die jeweilige Beratungspraxis und deren spezifische Anforderungen und Bedingungen zu reflektieren und auf dieser Grundlage fortwährend weiterzuentwickeln (vergleiche Abschnitt 3.2 sowie 7.4.1).

### 7.1.3 Fachkräfte des örtlichen Systems als Nutzerinnen beziehungsweise Nutzer des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Die Erhebungen der Evaluation zeigen, dass sich das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem als Anlaufstelle auch für Fachkräfte (als Nutzerinnen und Nutzer) etabliert hat. Von den schriftlich befragten **Fachkräften aus spezialisierten Schutz- und**

**Beratungseinrichtungen** haben sich 38,1 Prozent selbst schon einmal als Nutzerin oder Nutzer an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gewandt. Jeweils rund ein Viertel gab an, dass sie beziehungsweise er oder eine Kollegin beziehungsweise ein Kollege schon einmal selbst beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ angerufen habe, um

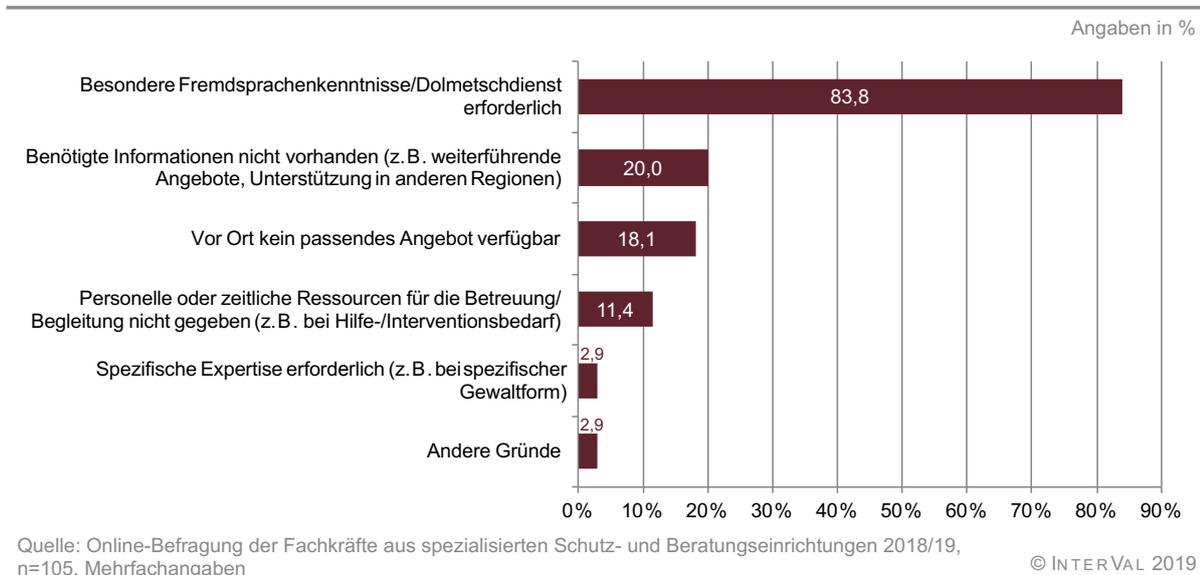
- **für eine Frau** eine Beratung über das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zu initiieren (27,1 Prozent) oder
- **für sich selbst** zu einem bestimmten Thema oder Fall Informationen einzuholen (23,2 Prozent).

Ein statistischer Gruppenvergleich zwischen unterschiedlichen Einrichtungstypen zeige, dass Frauenhäuser diese beiden Möglichkeiten seltener gewählt haben.<sup>164</sup> Dieser Unterschied erschließt sich, wenn man die Gründe betrachtet, aus denen sich Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen an das Hilfefonens

„Gewalt gegen Frauen“ wenden. Die in der schriftlichen Befragung am häufigsten genannten **Gründe, für eine Frau beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ anzurufen** (siehe Abbildung 25), beziehen sich auf Aspekte die entweder zur Klärung des Sachverhalts oder zur bedarfsgerechten Weitervermittlung an eine Unterstützungseinrichtung notwendig sind und, nach Aussage der befragten Expertinnen und Experten, häufig bereits vor dem „Ankommen“ einer Frau in einem Frauenhaus eine Rolle spielen würden. Dies betrifft insbesondere

- das Erfordernis von Fremdsprachenkenntnis (vergleiche Abschnitt 5.4.2.2),
- die bundesweite Beratung und Weitervermittlung durch das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ durch Weitergabe von Informationen zu weiterführenden Angeboten beziehungsweise Unterstützung in anderen Regionen und
- das Fehlen eines passenden Angebots vor Ort.

Abbildung 25: Gründe, aus denen sich Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen für eine Frau an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gewandt haben (Fachkräftebefragung 2018/19)



164 16,6 Prozent der Frauenhäuser gaben an, für eine Frau beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ eine Beratung initiiert zu haben, beziehungsweise 21,8 Prozent der Frauenhäuser gaben an, selbst beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ Rat eingeholt zu haben. (Gruppenvergleich „nur“ Frauenhäuser gegen die restlichen Fälle: Mittelwert 0,16 versus 0,31 (selbst beim HT-G angerufen) beziehungsweise Mittelwert 0,22 versus 0,37 (für eine Frau beim HT-G angerufen), jeweils sign. 0,01.)

Die **kommunalen Frauenbüros und Gleichstellungsstellen** wenden sich aus denselben Gründen an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Allerdings liegt der Anteil derer, die schon einmal direkten Kontakt mit den Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hatten, deutlich niedriger als bei den spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen.<sup>165</sup> Dies lässt sich dadurch erklären, dass die befragten kommunalen Frauenbüros und Gleichstellungsstellen in deutlich geringerem Ausmaß in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen aktiv sind als die spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen, und es dadurch zu weniger potenziellen Anwendungsbeziehungsweise Nutzungsfällen kommt.<sup>166</sup>

Die Beschreibungen der befragten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen (offene Textangaben), die qualitativen Interviews mit Expertinnen und Experten sowie die gemeinsame Gruppendiskussion mit Fachkräften des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ lieferten außerdem Erkenntnisse dazu, **aus welchen Gründen Fachkräfte für sich selbst Informationen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ einholten**. Zentrale Anliegen der Fachkräfte waren demnach, sich

- zu **Handlungsmöglichkeiten bei Gewaltsituationen beziehungsweise Verdachtsfällen von Gewalt zu informieren**. Dies seien nach Aussage der Beraterinnen häufig Fachkräfte gewesen, die nicht Teil des spezialisierten Hilfesystems für Gewalt gegen Frauen seien, unter anderem Pflegekräfte, die Kolleginnen und Kollegen oder Angehörige bei der Anwendung von Gewalt beobachtet hätten, oder Lehrerinnen und Lehrer, die sich beim Verdacht auf häusliche Gewalt oder bei Fällen von Mobbing an Schulen an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewendet haben, um sich zu Möglichkeiten des Umgangs mit dieser Situation beraten zu lassen. Vertreterinnen und Vertreter des medizinischen Systems (insbesondere Gynäkologie) nahmen das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in Anspruch,

wenn sie (Verdachts-)Fällen von Genitalverstümmelung oder sexualisierter Gewalt begegnet waren und sich darüber informieren wollten, an welche Beratungseinrichtungen sie die Patientin weitervermitteln können.

- im Rahmen einer **Fachberatung zu einem spezifischen Thema zu informieren**. Von den befragten Fachkräften aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen wurden beispielsweise Informationen zum Thema „Ritueller Gewalt“ oder zu rechtlichen Grundlagen bei häuslicher Gewalt eingeholt. Zum Teil suchten Fachkräfte auch den Austausch zu fachlich-methodischen Themen, wie zum Beispiel „Beratung in Leichter Sprache“ und „Beratung mit Dolmetschen“.
- im Rahmen einer **kollegialen Fallberatung mit einer Beraterin des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu beraten**. So sei es nach Aussage der Beraterinnen vorgekommen, dass Fachkräfte aus spezialisierten Beratungseinrichtungen anriefen und sich dazu austauschen wollten, wie sie sich gegenüber einer bestimmten Klientin verhalten sollten. Dies läge auch daran, dass Beraterinnen in kleinen Einrichtungen vor Ort häufig als „Einzelkämpferinnen“ agieren (müssten) und wenig Möglichkeiten für Fallbesprechungen hätten. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ böte diesen Beratungsfachkräften die Möglichkeit zu gemeinsamer Reflexion und fallbezogenem Fachaustausch. In diesen Fällen geht das Angebot über den Auftrag der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung hinaus (vergleiche Abschnitt 6.2.3).

Die Fachkräfte aus dem örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem suchen und erhalten beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ demnach Handlungsorientierung, Informationen (im Rahmen von Fachberatungen) und kollegialen Fachaustausch. Wie die Beraterinnen und Expertinnen und Experten aus dem örtlichen System einhellig unterstreichen, gehe es dabei keineswegs um einen reinen Austausch von Informationen.

165 Lediglich 5,5 Prozent der Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten haben für eine Frau beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ angerufen, um eine Beratung zu initiieren, beziehungsweise 8,3 Prozent haben das Angebot selbst genutzt, um sich zu einem bestimmten Thema/Fall zu informieren.

166 Bei den kommunalen Frauenbüros und Gleichstellungsstellen gaben 43,1 Prozent an, einmalige Beratung/Erstberatung anzubieten, und 11,0 Prozent, längerfristige Beratung/Begleitung anzubieten. Bei den spezialisierten Beratungs- und Schutzeinrichtungen lagen diese Werte mit 86,6 Prozent (einmalige Beratung/Erstberatung) und 89,2 Prozent (längerfristige Beratung/Begleitung) deutlich höher.

Es würden sich in den Beratungen auch Möglichkeiten der **psychosozialen Entlastung für Fachkräfte** durch das „Teilen“ von Erlebtem, die gemeinsame Reflexion von Beratungsfällen und den Austausch zu Handlungsmöglichkeiten ergeben. Diese Ergebnisse ergänzen und plausibilisieren damit die Ausführungen in Abschnitt 6.2.3, wonach sich als Ergebnis der Beratungen von Fachkräften als Nutzerinnen beziehungsweise Nutzer des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ neben Informationsgewinnen insbesondere auch Entlastungen und eine verbesserte Handlungsorientierung einstellen.

### 7.1.4 Weitervermittlungen durch das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ – und vice versa

Eine zentrale Schnittstelle zwischen dem Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ und den Fachkräften des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems resultiert aus der „Lotsenfunktion“, die das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ ausübt, indem es Nutzerinnen und Nutzer an Angebote vor Ort vermittelt. Besonders häufig vermitteln die Beraterinnen des Hilfefonens an spezialisierte Schutz- und Beratungseinrichtungen weiter (vergleiche Ergebnisse der Vorgangsdatenanalyse in Abschnitt 6.4.2). Grundlage für diese „Lotsenfunktion“ bildet die **Adressdatenbank** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ in der über 91,5 Prozent der befragten Schutz- und Beratungseinrichtungen verzeichnet sind (Angaben der Schutz- und Beratungseinrichtungen im Rahmen der Befragung).

Über die Hälfte (53,4 Prozent) der befragten **Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen** gab an, dass ihre Einrichtung bereits von einer (oder mehreren) Rat

suchenden Personen aufgesucht worden sei(en), die vom Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ von ihnen erfahren hätte(n). Dieser – aus Sicht der Evaluation bemerkenswert hohe – Wert deutet darauf hin, dass die vom Gesetzgeber vorgesehene **„Lotsenfunktion“ in der Praxis umgesetzt wird** und von den Beraterinnen vermittelte Nutzerinnen und Nutzer bei Einrichtungen des örtlichen Hilfesystems „ankommen“ (für nähere Ausführungen zum Umfang der Weitervermittlung vergleiche Abschnitt 6.4.1).<sup>167</sup>

Ein zentrales Ergebnis der Evaluation aus den unterschiedlichen Erhebungen bei den Fachkräften des örtlichen Systems ist, dass nicht nur das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ an Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems weitervermittelt, sondern dass das **Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ selbst auch zu einem zentralen Ziel der Weitervermittlung durch Einrichtungen des örtlichen Systems geworden ist**: Rund die Hälfte der im Rahmen der Evaluation befragten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen für von Gewalt betroffene Frauen (51,8 Prozent) gab an, dass sie persönlich oder eine Kollegin beziehungsweise ein Kollege einer Rat suchenden Frau bereits empfohlen haben, sich mit ihrem Anliegen selbst an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zu wenden – ein aus Sicht der Evaluation bemerkenswert hoher Wert.<sup>168</sup>

Die Bedeutung des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ als Weitervermittlungsziel des örtlichen Hilfesystems ging auch aus den Interviews mit Expertinnen und Experten hervor. Diese haben gezeigt, dass Weitervermittlung Rat suchender Frauen von Einrichtungen des örtlichen Systems an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ **auf unterschiedliche Art und Weise** erfolgt, nämlich durch

167 Die kommunalen Frauenbüros und Gleichstellungsstellen sind im Vergleich zu den spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen deutlich seltener in der Kontaktdatenbank des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ verzeichnet (16 Prozent). Zudem gaben nur 9,9 Prozent der Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten an, von einer Rat suchenden Person nach einer (Erst-)Beratung beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ aufgesucht worden zu sein. Das deckt sich mit dem Ergebnis aus der Auswertung der Vorgangsdaten, wonach kommunale Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte nur einen sehr geringen Anteil der dokumentierten Weitervermittlungsziele des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ ausmachen (vergleiche Abschnitt 6.2.2).

168 Der Anteil der kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten, die angaben, einer Rat suchenden Person empfohlen zu haben, sich mit ihrem Anliegen an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zu wenden, liegt bei etwas über der Hälfte (50,5 Prozent) und damit ähnlich hoch wie bei den Fachkräften aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen.

- Hinweise im persönlichen Gespräch,
- Hinweise auf Webseiten, zum Beispiel sich im Fall von Auslastung an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu wenden,
- Abwesenheitsnotizen in E-Mails beziehungsweise automatisierte Anrufbeantworter-Ansagen, in denen bei Schließzeiten/Abwesenheitszeiten auf das Beratungsangebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verwiesen wird (im Sinne einer Vertretung),
- eine automatische Telefonweiterleitung via Knopfdruck („wenn Sie direkt mit einer Beraterin des Hilfetelefon ‚Gewalt gegen Frauen‘ verbunden werden wollen, drücken Sie bitte die 1“).

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde in mehreren Interviews als „Vertretung“ benannt die zum Teil an die Stelle anderer Notfallstellen, wie zum Beispiel örtliche Krisentelefone, getreten ist.<sup>169</sup>

Nach Aussage der Fachkräfte des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (Beraterinnen und Fachbereichsleiterin) würden insbesondere automatisierte Anrufbeantworter-Ansagen und automatische Telefonweiterleitungen als Instrumente der Vermittlungspraxis von Einrichtungen des örtlichen Systems zunehmen. Mit Frauenhäusern und Beratungseinrichtungen habe das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ inzwischen konkrete Vereinbarungen hierzu getroffen.<sup>170</sup>

Betrachtet man die **Gründe für die Weitervermittlungen an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“** fällt auf, dass sich diese größtenteils mit denen decken, aus denen Fachkräfte auch selbst für eine Frau beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ anrufen (vergleiche Abbildung 25 im vorangegangenen Abschnitt).

**Der Bedarf an besonderer Fremdsprachenkenntnis** beziehungsweise eines Dolmetscherinnen-

dienstes ist der mit Abstand am häufigsten genannte Grund für den Verweis einer Rat suchenden Frau an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (70,6 Prozent). Etwas seltener, aber immer noch von jeweils rund 30 Prozent genannt wurden

- **fehlende personelle oder zeitliche Ressourcen** vor Ort (32,8 Prozent). Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen verwiesen (in offenen Angaben) insbesondere auf eingeschränkte Öffnungszeiten bei Einrichtungen vor Ort – im Unterschied zur 24-h-Verfügbarkeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Beratungsfachkräfte vor Ort geben Rat suchenden Frauen die Nummer des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, damit diese auch in der eigenen Abwesenheit Zugang zu professioneller Beratung haben.

- **spezifischer Informationsbedarf**, zum Beispiel zu weiteren Angeboten oder Unterstützung in anderen Regionen (31,3 Prozent). Mehrere Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen schilderten Fälle, in denen die Rat suchenden Person Informationen zu Angeboten in anderen Landkreisen beziehungsweise Bundesländern benötigt habe. Auch die interviewten Expertinnen und Experten hoben die Funktion des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ als überregionalen Lotsen hervor, da Einrichtungen vor Ort keine Datenbank zur Verfügung hätten, auf deren Basis sie adäquat in andere Regionen weitervermitteln könnten. Anstelle in solchen Fällen selbst zu recherchieren, nutzen Fachkräfte nun die Möglichkeit, die Rat suchende Frau an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu verweisen, damit sie von dort an eine geeignete Einrichtung weitervermittelt wird.

- **die fehlende Verfügbarkeit eines passenden Angebots vor Ort** (27,4 Prozent). Rat suchende Frauen werden an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ vermittelt, um dort spezifische Informationen zu Einrichtungen vor Ort wie

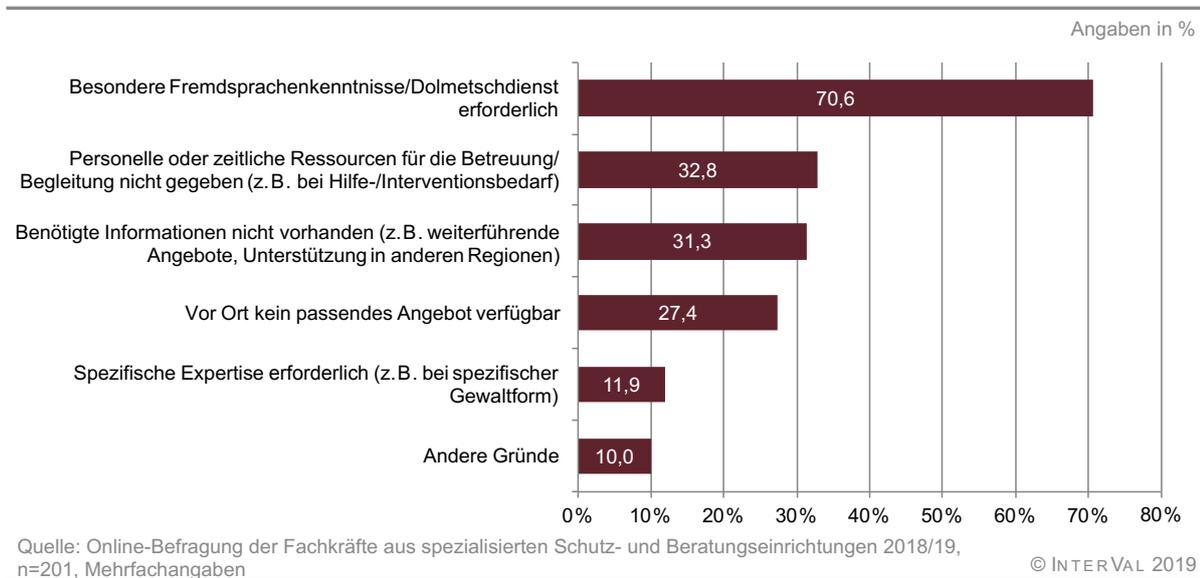
169 Die Vertreterin einer bundesweiten Einrichtung aus dem Bereich Frauenhandel/Prostitution berichtete, dass man in der eigenen Öffentlichkeitsarbeit neben den Notrufen 112 beziehungsweise 110 „nur noch“ auf das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hinweise.

170 Eine Vereinbarung zur Einrichtung einer automatischen Weiterleitungsfunktion via Telefon wurde mit der BIG Hotline in Berlin getroffen. Im Rahmen der Vereinbarung wurde der Ansagetext, der bei der BIG Hotline in Schließzeiten läuft, mit den Verantwortlichen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ abgestimmt.

Zugangsvoraussetzungen zu erhalten (zum Beispiel: Welches Frauenhaus nimmt Haustiere mit auf?). Wie sich in den Interviews mit Expertinnen und Expertinnen gezeigt hat, verweisen Einrichtungen aus dem Bereich der allgemeinen psychosozialen Beratung und Opferhilfe zum Teil auch dann an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“, wenn die Rat suchende Person explizit nach einer weiblichen Beratungsfachkraft fragt und dies in der eigenen Einrichtung (aktuell) nicht ermöglicht werden kann.

**Bedarf an spezifischer Expertise** (zum Beispiel zu einer bestimmten Gewaltform) nannten hingegen lediglich rund zwölf Prozent der befragten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen als ursächlich für das Verweisen einer Rat suchenden Frau an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“.<sup>171</sup>

Abbildung 26: Gründe, aus denen Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen eine von Gewalt betroffene Frau an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ verwiesen haben (Fachkräftebefragung 2018/19)



**Frauenhäuser** gaben als Gründe für das Verweisen einer Frau an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ deutlich **häufiger an**, dass

- vor Ort kein passendes Angebot verfügbar war (44,1 Prozent)<sup>172</sup> und
- benötigte Informationen bei ihnen nicht vorhanden waren (zum Beispiel zu weiterführenden Angeboten beziehungsweise zu Unterstützung in anderen Regionen; 40,1 Prozent).<sup>173</sup>

Diese Unterschiede deuten darauf hin, dass in Frauenhäusern die mit am stärksten ausgeprägten Kapazitätsengpässe im örtlichen System zu verzeichnen sind. Sie sind daher besonders herausgefordert, Frauen, denen sie selbst keinen Platz anbieten können, einen Kontakt zu geben, über den sie gegebenenfalls eine alternative Unterstützungseinrichtung genannt bekommen können (vergleiche auch Helferich et al. 2012: 75).

171 Von den kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten wird dies mit 22,7 Prozent als zweithäufigster Grund genannt.

172 (Gruppenvergleich „nur“ Frauenhäuser gegen die restlichen Fälle: Mittelwert 0,44 versus 0,28, sign. 0,04)

173 (Gruppenvergleich „nur“ Frauenhäuser gegen die restlichen Fälle: Mittelwert 0,41 versus 0,24, sign. 0,03)

Insgesamt zeigt die Auswertung, dass **Einrichtungen des örtlichen Systems von Gewalt betroffene Frauen vor allem deshalb an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ (zurück-)verweisen, weil sie selbst nicht über die notwendigen Ressourcen** (für Sprachmittlung, Aufnahme, Begleitung) **verfügen**. Hieraus resultieren problematische Verschiebungen innerhalb des Hilfe- und Unterstützungssystems, auf die in Abschnitt 7.4.3 ausführlicher eingegangen wird.

## 7.2 Auswirkungen auf die Arbeit von Fachkräften im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem

Im Zuge der Konzeption des Angebots des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ wurden mögliche Auswirkungen des neuen Angebots auf die Schutz- und Beratungseinrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems diskutiert. Es standen Befürchtungen im Raum, Angebote vor Ort würden aufgrund des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ seltener aufgesucht werden. Gleichzeitig gab es Stimmen, die darauf hinwiesen, dass das finanziell unterausgestattete örtliche System durch eine hohe Zahl an weitervermittelten Nutzerinnen und Nutzern des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ überlastet werden könnte.<sup>174</sup>

Wie im Folgenden dargelegt wird, zeigen die Ergebnisse der Evaluation **keine verallgemeinerbaren Auswirkungen auf eine gestiegene oder gesunkene Inanspruchnahme** von Angeboten vor Ort durch die Implementierung des Hilfefonens

„Gewalt gegen Frauen“. Es lassen sich jedoch **qualitative Auswirkungen** der (Erst-)Beratung beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ auf die weiterführende Beratung vor Ort beschreiben.

### 7.2.1 Inanspruchnahme von Angeboten vor Ort

Zwar sind über der Hälfte der befragten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen Fälle bekannt, in denen ihr Angebot nach beziehungsweise aufgrund einer (Erst-)Beratung beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ aufgesucht wurde (siehe vorangegangener Abschnitt 7.1.4). Insgesamt wurde keine **gestiegene Nachfrage nach den Angeboten im Hilfesystem vor Ort beobachtet**.

Von den befragten **spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen**<sup>175</sup> gab

- eine deutliche Mehrheit an (52,6 Prozent), keine Veränderung in der Nachfrage durch das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zu beobachten.
- deutlich über ein Drittel (36,1 Prozent) an, diese Frage nicht beurteilen zu können.<sup>176</sup>
- ein Anteil von jeweils rund fünf Prozent an, eine erhöhte Nachfrage (5,9 Prozent) beziehungsweise eine geringere Nachfrage (4,4 Prozent) am eigenen Angebot zu beobachten.

Als ursächlich für eine durch das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ erhöhte Nachfrage nannten spezialisierte Schutz- und Beratungseinrichtungen (in offenen Angaben) zum einen die breit angelegte Öffentlichkeitsarbeit (siehe auch Abschnitt 7.4.1) sowie die Lotsenfunktion des Hilfefonens, durch die von Gewalt Betroffene

174 Dies ging aus zwei Expertinnen-Interviews hervor. Vergleiche zudem die Stellungnahme des Bundesverbands Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (2011): „Referentenentwurf: Gesetz zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfefonens ‚Gewalt gegen Frauen‘ (Hilfefonengesetz)“

175 Die kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten haben sich hierzu sehr ähnlich geäußert. Hier liegt der Wert derer, die zu einer eventuell veränderten Nachfrage gar keine Einschätzung gaben, mit 63,0 Prozent jedoch noch deutlich höher.

176 Nach Angabe der im Beirat des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ vertretenen Dachverbände wird auch eine Übernachfrage nach Beratungs- oder Frauenhausplätzen durch die Einrichtungen in der Regel nicht dokumentiert.

den Weg in ihre Einrichtungen gefunden hätten, die sonst nicht erreicht worden wären.<sup>177</sup> Von Einrichtungen, die eine verringerte Nachfrage am eigenen Angebot beobachten, wurde (vereinzelt) die Vermutung geäußert, dass sich Ratsuchende eher an das kostenfreie Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden, als das eigene, (für die anrufende Person) gebührenpflichtige Telefonangebot zu nutzen.<sup>178</sup> Nähere Ausführungen zu Konkurrenzsituationen folgen in Abschnitt 7.4.2).

Weitere Ausführungen der **spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen** (offenes Textfeld) und die **Interviews mit den Expertinnen und Experten** unterstreichen, dass nicht von einem monokausalen Zusammenhang zwischen der Einrichtung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und Beobachtungen einer veränderten Nachfrage vor Ort ausgegangen werden kann. Als Gründe angeführt wurden in diesem Zusammenhang, dass

- neben der Inbetriebnahme des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ viele andere Ereignisse Einfluss auf das Hilfe- und Unterstützungssystem nehmen (unter anderem die Kölner Silvesternacht, die #MeToo-Debatte, Öffentlichkeits- und Medienarbeit des Unabhängigen Beauftragten gegen sexuellen Missbrauch an Mädchen und Jungen).
- Weitervermittlungen nicht linear verlaufen, sondern in der Regel von mehreren Einflussfaktoren abhängen: *„Es bedarf häufig vieler unterschiedlicher Hinweise von ganz unterschiedlichen Stellen oder Personen aus dem Umfeld, bevor sich eine Frau entschließt, sich vor Ort an ein Angebot zu wenden. Rückblickend ist dann schwer zu*

*sagen, welcher Hinweis zu der Vermittlung geführt hat“* (Quelle: Expertinnen-Interview, Bereich Opferhilfe, 2019) (vergleiche Abschnitt 6.4.3).

- zwischen einer telefonischen oder webbasierten (Erst-)Beratung und dem Aufsuchen einer Beratungsstelle ein sehr langer Zeitraum liegen kann, was Rückschlüsse auf ausschlaggebende Faktoren zusätzlich erschwere.

### 7.2.2 Weiterführende Beratung vor Ort

In den Fällen, in denen es nach einer (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu einer erfolgreichen Weitervermittlung an ein Angebot vor Ort kommt, **wirkt sich die (Erst-)Beratung häufig positiv auf die weiterführende Beratung vor Ort aus.** Rund ein Fünftel (20,5 Prozent) der **Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen** mit bekannten Vermittlungsfällen<sup>179</sup> gab an, Auswirkungen der (Erst-)Beratung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf ihre weiterführende Beratung beobachtet zu haben.<sup>180</sup> Aus ihren näheren Beschreibungen hierzu (offene Textangaben) geht hervor, dass es sich hierbei überwiegend um positive Auswirkungen auf ihre eigene Arbeit handelt. Die Schilderungen lassen sich dabei (analytisch) zwei übergeordneten Bereichen zuordnen, die im Folgenden näher ausgeführt werden:<sup>181</sup>

- Den Einstieg in die Beratung vor Ort
- Die Möglichkeiten und Inhalte der Beratung

177 „Durch die Lotsenfunktion des Hilfetelefon werden immer wieder Betroffene an uns weitergeleitet. Interessanterweise auch männliche Betroffene, die sich ansonsten von unserem Namen [...] abgeschreckt fühlen würden. Dabei beraten wir sowohl männliche als auch weibliche Betroffene von Gewalt“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

178 Die Schilderungen bezogen sich auf einen jeweils gebührenpflichtigen Notruf beziehungsweise ein Krisentelefon vor Ort. Beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kann man selbst ohne Guthaben auf dem Mobilfunkgerät anrufen.

179 Dies waren 207 Einrichtungen (53,4 Prozent; siehe auch Abschnitt 7.1.3).

180 Ein ähnlich hoher Anteil (22,2 Prozent) dieser Einrichtungen gab an, dass sie keine Auswirkungen der (Erst-)Beratung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf ihre eigene Arbeit feststellen konnten. Die überwiegende Zahl der Fachkräfte gab an, diese Frage nicht beurteilen zu können (57 Prozent).

181 Von den 18 Frauenbüros beziehungsweise Gleichstellungsstellen, die in der Befragung angaben, dass ihre Stelle aufgrund einer (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgesucht wurde (9,9 Prozent; siehe auch Abschnitt 7.1.3), gaben 14 an, diese Frage nicht beurteilen zu können. Lediglich vier beobachteten Auswirkungen der (Erst-)Beratung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Die folgenden Abschnitte basieren daher ausschließlich auf Angaben der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen.

### 7.2.2.1 Erleichterter Einstieg in die Beratung vor Ort

In über einem Drittel der Erläuterungen beschrieben die Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen Fälle, in denen die vorangegangene (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ den **Einstieg in die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen vor Ort unterstützt und erleichtert** habe. Ursächlich hierfür sei aus Sicht der befragten Fachkräfte gewesen, dass

- die Frauen **gestärkt und ermutigt** worden waren, weitere Schritte zu unternehmen, um die Gewaltsituation zu bewältigen beziehungsweise sich aus ihr zu befreien: *„Die Frauen schildern, wie ermutigend die Beratung am Telefon gewesen ist, da sie das Gefühl hatten, verstanden und ernst genommen zu werden. Oftmals erleichterte dies den Zugang, sich einem regionalen persönlichen Beratungsangebot zu öffnen“* (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).
- die (Erst-)Beratung bei Frauen **Gewissheit** darüber hergestellt hat, dass ihr Anliegen berechtigt ist und es Hilfe für sie gibt. Eine Fachkraft beschrieb, dass dies für Frauen mit Behinderungen eine besondere Rolle gespielt habe: *„(...) die Frauen [hatten] die Sicherheit, dass es absolut legitim ist, auch wenn sie eine Behinderung haben, sich gegen Gewalt zu wehren und sich Hilfe zu holen. Häufig erleben wir es, dass die Ratsuchenden, werden sie nicht vom Hilfetelefon an uns verwiesen, eher unsicher sind, ob ihnen, aufgrund ihrer besonderen Situation, überhaupt geholfen werden kann“* (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).
- die Kontaktdaten zur Fachstelle vor Ort von einer offiziellen Stelle und kompetenten Beraterinnen empfohlen wurden (und nicht selbst aus einem von vielen Google-Treffern ausgewählt). Dadurch hätten die Rat suchenden Frauen eher das **Gefühl** gehabt, **dass die genannte Einrichtung die richtige Stelle für ihren Bedarf ist**.

Diese Ausführungen der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen bestätigen die Ergebnisse aus der Befragung von Nutzerinnen und Nutzern, wonach durch die (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei Rat suchenden **Schwellenängste** abgebaut werden (vergleiche Ausführungen in Abschnitt 6.1). Dies erleichtert den Fachkräften der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen vor Ort den Zugang zur Rat suchenden Person und dadurch den Einstieg in eine (längerfristige) Unterstützung im örtlichen Hilfesystem.

### 7.2.2.2 Möglichkeiten für eine konkretere und weitreichendere Beratung vor Ort

Rund die Hälfte der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen beschrieb Fälle, in denen **durch die vorangegangene (Erst-)Beratung** durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aus ihrer Sicht eine **konkretere und weiterreichende Beratung von gewaltbetroffenen Frauen möglich** gewesen sei. Es wurde beschrieben, dass

- betroffene Frauen durch das beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ **erworbene Vorwissen** im Vergleich zu anderen Ratsuchenden **besser vorbereitet** und ihre Fragestellungen präziser gewesen seien. Die Frauen seien von den Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ über zentrale Sachverhalte informiert worden (darunter rechtliche Informationen zum Gewaltschutzgesetz, Handlungsmöglichkeiten bei häuslicher Gewalt), hätten wichtige Informationen zu den Angeboten und Möglichkeiten des Hilfe- und Unterstützungssystems vor Ort erhalten und Kenntnis darüber gehabt, was sie in der Beratung erwarten würde. Dies habe ermöglicht, schneller auf individuelle Fragen und Bedarfe der Frauen einzugehen und zum Teil direkt **zu konkreten nächsten Schritten** zu gelangen.<sup>182</sup>

182 *„Die Frauen wurden bereits mit ersten Informationen unterstützt, dadurch waren deren Fragenstellungen präziser und sie [die Rat suchenden Frauen] waren besser vorbereitet“* (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

*„Die Frauen waren über verschiedene Möglichkeiten, die sie hatten, informiert. In den Beratungsgesprächen ging es deshalb meist um einen Entscheidungsprozess beziehungsweise um konkrete Umsetzung“* (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

- durch die (Erst-)Beratung bei von Gewalt betroffenen Frauen **ein Reflexionsprozess in Gang gesetzt** worden war, der dazu geführt habe, dass sie sich bis zum Kontakt mit der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtung vor Ort bereits mit ihren Wünschen und Bedarfen auseinandergesetzt hätten und Vorstellungen und Wünsche präziser formulieren konnten.<sup>183</sup>

### 7.2.2.3 Negative Auswirkungen

Sehr vereinzelt wurden von den spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen negative Auswirkungen durch die (Erst-)Beratung und Weitervermittlung beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ beschrieben. Die Ausführungen betreffen Fälle, in denen nach Ansicht der Befragten

- die Rat suchende Frau **nicht bedarfsgerecht vermittelt** worden sei (der Beratungsbedarf passte nicht zum fachlich-inhaltlichen Profil der Beratungsstelle, an die vermittelt wurde) und der Einrichtung Mehraufwand durch Weitervermittlungen entstanden sei.
- der Rat suchenden Frau beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ **falsche oder unvollständige Informationen** gegeben worden seien und sich die spezialisierte Schutz- und Beratungsstelle herausgefordert gesehen habe, die Frau von den vor Ort gültigen Bestimmungen beziehungsweise Verfahren zu überzeugen.<sup>184</sup>
- durch das gut ausgestattete Angebot des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ (unter anderem Fremdsprachenangebot und Dolmetschen, 24-h-Erreichbarkeit) bei Rat suchenden Frauen **unrealistische Erwartungen** hinsichtlich der Leistungsfähigkeit beziehungsweise Erreichbarkeit geweckt worden seien, die das Angebot vor Ort nicht erfüllen konnte (vergleiche auch Abschnitt 7.4.2).

### 7.2.3 Möglichkeit des Verweisens an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“

Wie in Abschnitt 7.1.4 dargelegt, hat über die Hälfte der befragten spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen schon einmal eine Rat suchende Frau an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ verwiesen.

Aus den Interviews mit Expertinnen und Experten geht hervor, dass **Fachkräfte im Hilfe- und Unterstützungssystem durch diese entstandene Möglichkeit des Verweisens an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ entlastet werden**. Eine zentrale Entlastung resultiert aus der Möglichkeit, in Abwesenheitszeiten an ein bundesweites fachliches Angebot verweisen zu können. Nach Aussage der Expertinnen und Experten (die durch die Aussagen von Fachkräften des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ im Rahmen der Gruppendiskussion gestützt werden) zeige sich dies auf mehreren Ebenen:

- Auf der organisationalen Ebene werden Einrichtungen vor Ort, die angesichts begrenzter Mittel mit eingeschränkten Öffnungszeiten beziehungsweise Beratungszeiten arbeiten beziehungsweise keine Kapazitäten für Nachtbesetzung mit Fachpersonal haben (in Frauenhäusern), dadurch entlastet, dass sie Ratsuchende in ihren Abwesenheits- oder Schließzeiten „pauschal“ an das Angebot des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ verweisen können, zum Beispiel via Anrufbeantworter-Ansage oder automatischer Weiterleitung (vergleiche Ausführungen in Abschnitt 7.1.4). Das große Potenzial und der konkrete Mehrwert des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ für Einrichtungen vor Ort wird von Expertinnen und Experten darin gesehen, dass es **einen „entry point“ in das Hilfe- und Unterstützungssystem bietet**<sup>185</sup>, an den verwiesen werden könne. Anstatt in Abwesenheitszeiten auf mehrere regionale beziehungsweise überregionale Angebote zu verweisen oder zielgruppenspezifische Vertre-

183 „Die Frauen hatten meist eine umfangreiche Erstberatung erhalten, sodass sie konkrete Bedarfe äußern konnten“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

184 „[E]ine der Frauen hatte beim Hilfefonens Informationen erhalten, die in unserem Bundesland/in unserer Polizeidirektion anders gehandhabt werden. Sie stellte mehrmals meine Kenntnisse infrage, weil die höhere Stelle sie bereits anders beraten hatte“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

185 Formulierung einer Expertin aus einem Dachverband im Bereich der Migrantinnenberatung (Quelle: Expertinnen-Interview 2019)

tungen zu organisieren, könnten Einrichtungen vor Ort nun immer an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verweisen und sich dabei darauf verlassen, dass Ratsuchende hier unmittelbar fachkundige Unterstützung erhalten und bei Bedarf eine geeignete Stelle in Wohnortnähe genannt bekommen können.

- Auf der Arbeitsebene entstände zusätzliche Entlastung dadurch, dass das **Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nun zum Teil das Weitervermitteln beziehungsweise „Lotsen“ übernimmt**, was Einrichtungen vor Ort (mit schlechterer Ausstattung hierfür) zuvor häufig selbst übernommen hätten. Dies betrifft Situationen, in denen sich an Einrichtungen im örtlichen System Personen mit einem Beratungsbedarf wenden, der vom eigenen Angebot nicht abgedeckt ist (zum Beispiel Beratung zu einer spezifischen Gewaltform, Beratung in einem anderen Bundesland). In diesen Fällen könnten die Ratsuchenden nun an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verwiesen werden, damit dieses die Weitervermittlung übernimmt. *„Das heißt: Kein aufwendiges Googlen mehr während der Beratung, um Vermittlungsziele außerhalb [Standort der Einrichtung] ausfindig zu machen. Für unsere Beraterinnen ist das ein sehr großer Mehrwert“* (Quelle: Expertinnen-Interview 2019, Telefon- und Onlineberatung).
- Auf persönlicher Ebene gehe damit eine **psychosoziale Entlastung** einher. Aufgrund der niedrighwelligen Ausgestaltung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (24-h-Erreichbarkeit, fremdsprachige Beratung, Barrierefreiheit) und der dort verfügbaren breiten fachlichen Expertise (vielfältige Gewaltformen, Krisenintervention, Informationsweitergabe und Weitervermittlung) könnten sich Fachkräfte des örtlichen Systems darauf verlassen, dass Ratsuchende in Notsituationen in ihrer Abwesenheit eine kompetente Ansprechpartnerin erreichen.

Die beschriebenen Entlastungen zeigen, dass sich das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ – **unabhängig von einer eigenen Inanspruchnahme – positiv auf die Beratungs- bezie-**

**hungsweise Unterstützungsarbeit von Fachkräften vor Ort auswirken kann.** Ursächlich hierfür sind Ergänzungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, die in Abschnitt 7.4.1 noch einmal aufgegriffen werden.

## 7.3 Erkenntnisse zur Zielgruppenerreichung

Ein zentrales Ziel des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist es, von Gewalt betroffene Frauen zu erreichen, die bislang noch keine Hilfs- beziehungsweise Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen. Um die Zielgruppenerreichung umfassend zu untersuchen, hat die Evaluation drei Analyseperspektiven eingenommen. Betrachtet wurden

- von Gewalt Betroffene, die noch nicht ins örtliche Hilfe- und Unterstützungssystem eingebunden sind,
- spezifische Zielgruppen, die das Hilfetelefon-gesetz als „schwer erreichbar“ benennt, und
- von Gewalt Betroffene, die im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem keine (ausreichende) Unterstützung finden.

### 7.3.1 Von Gewalt Betroffene, die noch nicht ins Hilfe- und Unterstützungssystem eingebunden sind

In der Vorgangsdokumentation wird erfasst, ob die von Gewalt betroffene Person, um die es in der Beratung geht, bereits andere Hilfsangebote in Anspruch nimmt beziehungsweise genommen hat oder ob sie sich erstmals überhaupt an ein Hilfsangebot wendet. Gemäß der Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation ist für die Dokumentation dabei entscheidend, ob sich die betroffene Person „bereits in Beratung zur Gewaltthematik oder zu Gewaltfolgen“ befindet (zum

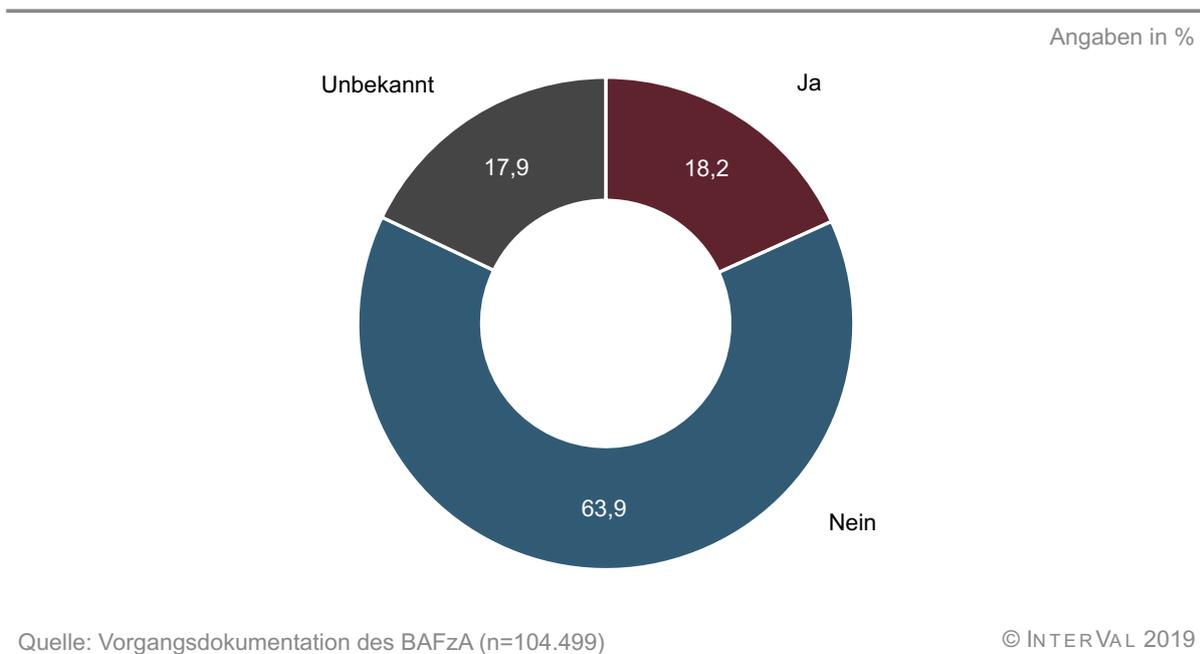
Beispiel in Therapie oder an eine Beratungsstelle angebunden oder bereits im Frauenhaus ist)<sup>186</sup> und ob „sie zu der bereits vorhandenen Hilfe akut Unterstützung vom Hilfefonens“ benötigt.

Auf Basis der Analyse dieser Dokumentation kann der Schluss gezogen werden, dass es **in einer deutlichen Mehrheit der Beratungen** entsprechend dem Auftrag des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ um **von Gewalt Betroffene** geht, die **zum Zeitpunkt der Beratung noch nicht eingebunden waren**. Der Anteil dieser Beratungen an allen

Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ liegt bei den dokumentierten Fällen bei knapp 64 Prozent (vergleiche Abbildung 27).

Dieses aus Sicht der Evaluation starke Ergebnis der Vorgangsdatenanalyse wurde sowohl durch die Einschätzungen der Beraterinnen des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“<sup>187</sup> als auch durch die Angaben der Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems bestätigt.

Abbildung 27: Bestehende Einbindung der von Gewalt betroffenen Person ins Hilfesystem (Vorgangsdokumentation, 2015–2018)



Die Ergebnisse der Befragung der **Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems** zeigen zudem, dass vom Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ erreichte, **bislang nicht eingebundene von Gewalt Betroffene** **durch die (Erst-)**

**Beratung den Weg zu einem weiterführenden Angebot vor Ort finden.** Sowohl die Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen als auch die kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten gehen mehrheitlich

<sup>186</sup> Kontakte zu Schuldnerberatungen, Selbsthilfegruppen, Krankengymnastik, Ärztinnen und Ärzten oder Psychiaterinnen und Psychiatern werden nicht als bestehende Einbindung ins Hilfesystem gewertet.

<sup>187</sup> Die Beraterinnen wurden in der Online-Befragung um ihre übergeordnete Einschätzung zur Zielgruppenerreichung gebeten. Gefragt wurde, wie viele der von Gewalt betroffenen Frauen, die mit dem Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ Kontakt aufnehmen, sich das erste Mal an ein Hilfsangebot wenden. Die Einschätzungen der Beraterinnen lagen hier erst einmal relativ weit auseinander – die Antworten reichten von 30 von 100 bis hin zu 95 von 100 Frauen. Im Schnitt gingen die Beraterinnen davon aus, dass der Anteil der bislang nicht erreichten Frauen in den Beratungen bei zwei Dritteln liegt (Mittelwert = 66,6). Die Hälfte der befragten Beraterinnen schätzte, dass sich 70 von 100 von Gewalt betroffene Frauen zum ersten Mal an ein Hilfsangebot wenden (Median), während lediglich zehn Prozent der Beraterinnen davon ausging, dass die Anzahl der „zum ersten Mal erreichten Frauen“ bei weniger als der Hälfte liegt. Insgesamt liegt der von den Beraterinnen geschätzte Anteil an Erstkontakten damit noch etwas über dem in den Vorgangsdaten ausgewiesenen Wert.

davon aus, dass unter den bekannten Vermittlungsfällen (also Fällen, bei denen deutlich wurde, dass eine Rat suchende Frau vom Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ an sie verwiesen wurde), Frauen waren, die ohne die (Erst-)Beratung den Weg ins Hilfe- und Unterstützungssystem nicht beziehungsweise später gefunden hätten.

Von den 117 Fachkräften aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen, die Angaben zu dieser Frage machten,<sup>188</sup>

- ging deutlich mehr als die Hälfte (58,1 Prozent) davon aus, dass die Frauen den Weg zu ihnen nicht beziehungsweise erst später gefunden hätten.
- traute sich mehr als ein Fünftel (22,2 Prozent) keine Einschätzung zu der Frage zu.
- äußerten fast ebenso viele (19,7 Prozent) die Ansicht, dass die Frauen den Weg in das Hilfe- und Unterstützungssystem auch ohne das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gefunden hätten. Die Schilderungen hierzu bezogen sich auf Fälle, in denen die Frau bereits vor der Weitervermittlung Kontakt zu sozialen Einrichtungen/Angeboten im regionalen Netzwerk hatte.

Von den **kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten** liegen zu dieser Frage deutlich weniger Angaben vor. In ihren Aussagen stimmen sie jedoch mit denen der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen überein.<sup>189</sup>

Die qualitativen Beschreibungen der Fachkräfte, die von Fällen berichteten, in denen ihrer Einschätzung nach der Kontakt zum Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ entscheidend für das Auf-

suchen ihres Angebots gewesen sei, wurden einer näheren Analyse unterzogen. Diese ergab, dass die Fachkräfte den insgesamt **einfacheren Zugang zum Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“** (gegenüber dem Zugang zu einer einzelnen Beratungsstelle) als Hauptursache für das erfolgreiche „Lotsen“ von bislang nicht erreichten Frauen ansehen. Die befragten Fachkräfte benannten in diesem Zusammenhang drei Aspekte:

- **die niedrigschwellige Ausgestaltung** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ (insgesamt über 30 Nennungen). Es wurde beschrieben, dass es für von Gewalt betroffene Frauen wichtig ist, zunächst einmal anonym eine Nummer wählen zu können, ohne Sorge haben zu müssen, dass daraus eine Verbindlichkeit entstehe. Zwar böten viele Schutz- und Beratungsstellen diese Möglichkeit ebenso, jedoch sei dies den Frauen zum Teil nicht bewusst, sodass es einige größere Überwindung koste, direkt vor Ort nach Hilfe zu suchen.<sup>190</sup> Gleichzeitig führten Fachkräfte die **24-h-Erreichbarkeit** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ als Grund dafür an, dass Frauen den Weg in das Hilfesystem gefunden haben. Diese sei eine Voraussetzung dafür, den von Gewalt Betroffenen in dem Moment ein Angebot zu machen, in dem sie die Bereitschaft oder den Mut aufbrächten, sich an jemanden zu wenden beziehungsweise sich die Gelegenheit für sie ergebe.<sup>191</sup> Gerade in diesen Situationen seien wichtige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Weitervermittlung gegeben.
- **die Bekanntheit und Reichweite** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“, vor allem im Vergleich zu anderen Angeboten (über 20 Nennungen). Die befragten Schutz- und Beratungseinrichtungen nehmen wahr, dass *„das Hilfefonens in der Bevölkerung mittlerweile relativ bekannt ist (insbesondere durch die gute und*

188 Der Wortlaut der Frage lautete: „Waren darunter [unter den bekannten Vermittlungsfällen] Frauen, die nach Ihrer Einschätzung ohne den Kontakt zum Hilfefonens ‚Gewalt gegen Frauen‘ den Weg ins Hilfesystem nicht/später gefunden hätten? Bitte erläutern Sie: ...“

189 Von den kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten machten insgesamt nur elf Befragte eine Angabe zu dieser Frage: Sechs gingen davon aus, dass Frauen den Weg in das Hilfe- und Unterstützungssystem nicht beziehungsweise erst später gefunden hätten; zwei Befragte machten keine eindeutige Angabe; drei Befragte gingen davon aus, die Frauen hätten den Weg in das Hilfe- und Unterstützungssystem auch ohne das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gefunden.

190 „Ich denke, dass die Niedrigschwelligkeit, ‚nur‘ anrufen zu müssen, es vielen Frauen möglich macht. Ohne den Kontakt über das Hilfefonens hätten viele Frauen sicher nicht den Mut, sich Hilfe zu holen. Auch das Sprechen ohne direktes Gegenüber und ohne Termin erleichtert die Kontaktaufnahme“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

191 Eine Fachkraft aus einer spezialisierten Schutz- beziehungsweise Beratungseinrichtung führte hierzu aus: „Das Hilfefonens [ist] durch seine dauerhafte Erreichbarkeit eine gute Möglichkeit, bei Gelegenheit Kontakt aufzunehmen, auch wenn die Frau durch ihren Partner/ihre Partnerin stark kontrolliert wird“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

breite Öffentlichkeitsarbeit“ und die Kontaktaufnahme dadurch erst einmal weniger voraussetzungsvoll sei als eine Recherche nach Angeboten vor Ort. Die Lotsenfunktion sei gerade für „Frauen, die sich im digitalen Zeitalter nicht so gut auskennen [...] eine sehr gute Möglichkeit, um vor Ort Hilfsangebote zu bekommen“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19). Einzelne Beschreibungen betreffen Fälle, in denen durch die Öffentlichkeitskampagne Frauen erreicht wurden, für die der Zugang zu Hilfe aufgrund der Schwere ihrer Gewalterfahrung besonders schwierig ist.<sup>192</sup>

- **die Sprachenvielfalt im Angebot**, durch die viele Frauen, die keine oder nur geringe Deutschkenntnisse haben, Zugang zu Hilfe finden beziehungsweise finden können (knapp 20 Nennungen): „Insbesondere für Frauen, die noch nicht lange in Deutschland sind und nicht die deutsche Sprache sprechen, ist das Hilfefon oft eine erste Informationsquelle über Unterstützungsmöglichkeiten [...]“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

Die Ergebnisse dieser Analyse geben bereits wichtige Hinweise darauf, dass das Angebot des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ durch die konkrete Ausgestaltung seines Angebots eine sinnvolle und notwendige Ergänzung im bestehenden Hilfe- und Unterstützungssystem darstellt (vergleiche Abschnitt 7.4.1).

### 7.3.2 Spezifische Zielgruppen

Gemäß dem Hilfefonengesetz richtet sich das Angebot des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ an alle von Gewalt betroffenen Frauen. Insbesondere soll auch ein Angebot für bislang vom örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem in geringerem Maße erreichte Zielgruppen wie Migrantinnen, ältere Frauen und Frauen mit Behinderungen geschaffen werden. Wie die Auswertung der **Vorgangsdaten** gezeigt hat, **werden spezifische Zielgruppen** in den Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ **grundsätzlich erreicht**. Der

Umfang, in dem diese Personen erreicht werden, kann aufgrund von Lücken in der Dokumentation nicht quantifiziert werden. Die Ergebnisse und Hintergründe dieser Analyse wurden in Abschnitt 5.3 ausführlich dargelegt.

Weitere Erkenntnisse zur Zielgruppenerreichung lassen sich aus der Online-Befragung der **Beraterinnen** sowie der befragten **Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems** ableiten. Eine integrierte Betrachtung dieser Erhebungen legt den Schluss nahe, dass **das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ in der Lage ist, bestimmte Zielgruppen besser zu erreichen** als bislang verfügbare Angebote, während **in Bezug auf andere Zielgruppen keine bessere Erreichbarkeit** gegeben ist. Eine Quantifizierung der Zielgruppenerreichung ist auf Grundlage der Erhebungen nicht möglich. Zudem fehlen Vergleichsdaten zu anderen Angeboten, anhand derer das relative Ausmaß der Zielgruppenerreichung bewertet werden könnte. Insgesamt – hierauf wiesen neben den Beraterinnen auch mehrere der befragten Expertinnen hin – muss bei der Bewertung der Zielgruppenerreichung berücksichtigt werden, dass Gewalterfahrungen nicht notwendigerweise im Zusammenhang mit der „Zugehörigkeit“ zu einer spezifischen Zielgruppe stehen. Es kann daher nicht davon ausgegangen werden, dass Aspekte wie die sexuelle Orientierung oder physische Beeinträchtigungen beziehungsweise Behinderungen in Beratungen zur Sprache kommen. **Der tatsächliche Umfang**, in dem sich Personen einer spezifischen Zielgruppe an das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden, **kann daher nicht ermittelt werden**.

Die **Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems** wurden (in einer standardisierten Abfrage) um eine Einschätzung hinsichtlich der Frage gebeten, ob das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ spezifische Zielgruppen erreicht, die vom örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem nicht oder nur schwer erreicht werden. Ein großer Teil der **Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen** traute sich hierzu keine Einschätzung zu,<sup>193</sup> weswegen der Anteil derer, die für spezifische Zielgruppen eine

192 „Ja, eine dieser Frauen lebte sehr isoliert zu Hause und sah eine Werbung im TV vom Hilfefon. Sie rief dort an und bekam dann unsere Nummer des Frauenhauses“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

193 Befragt zu den einzelnen Zielgruppen machten durchschnittlich 63 Prozent der befragten Fachkräfte keine Angabe.

**bessere Erreichbarkeit** durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sahen, insgesamt gering ausfiel. Am ehesten trifft dies, nach Einschätzung der Fachkräfte für die folgenden Zielgruppen zu (addierte Werte für „trifft zu“ und „trifft eher zu“):

- Frauen ohne beziehungsweise mit geringen Deutschkenntnissen (37,6 Prozent)
- Frauen mit Behinderung(en) (20,6 Prozent)
- Frauen ohne legalen Aufenthaltsstatus (17,8 Prozent)
- Psychisch kranke Frauen (17,0 Prozent)

In Bezug auf ältere Frauen, suchtkranke Frauen, Prostituierte und von Menschenhandel betroffene Frauen zeigt sich **kein eindeutiges Muster**. Hier hält sich die Gruppe derer, die eine bessere Erreichbarkeit als gegeben ansieht, mit denen, die dies nicht tut, jeweils in etwa die Waage. Besonders **skeptisch hinsichtlich einer besseren Erreichbarkeit** sind die Fachkräfte in Bezug auf

- wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Frauen (9,0 Prozent) und
- pflegebedürftige Frauen (8,8 Prozent).

Bei beiden Personengruppen übersteigt die Anzahl der Fachkräfte, die davon ausgehen, dass es keine bessere Erreichbarkeit durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gibt, diejenigen, die eine solche als gegeben ansehen, deutlich (vergleiche Abbildung 40 im Anhang).

Die **kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten** bewerteten die Erreichung spezifischer Zielgruppen durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ insgesamt etwas weniger skeptisch als die Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen. Relativ gesehen decken sich die Aussagen der beiden Befragtengruppen jedoch (vergleiche Abbildung 41 im Anhang).

Die **Beraterinnen** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ teilten die Einschätzung der Fachkräfte des örtlichen Hilfesystems, dass (auch das) Hilfe-

telefon „Gewalt gegen Frauen“ bestimmte von Gewalt Betroffene (noch) nicht erreicht.<sup>194</sup> Aus ihrer Sicht betreffe dies (nach Häufigkeit ihrer Nennung):

- Frauen mit Behinderung. Hier bezogen sich Hinweise darauf, dass Frauen mit Lernschwierigkeiten beziehungsweise geistiger Beeinträchtigung und Frauen, die intellektuell nicht in der Lage sind, sich eigenständig Hilfe zu suchen, vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ noch wenig erreicht würden. Wiederholt genannt wurden zum anderen Frauen, die auf Gebärdendolmetschen angewiesen sind, da der angebotene Service bislang kaum genutzt würde.
- Frauen in kriminellen Strukturen. Am häufigsten wurde in diesem Zusammenhang erwähnt, dass Frauen die von Menschenhandel oder (illegaler) Prostitution betroffen sind, bislang selten beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ „ankommen“.
- Personen aus dem LSBTTIQ-Bereich
- Frauen im hohen Alter
- Frauen, die nur eine Sprache sprechen, die vom Dolmetscherinnendienst nicht abgedeckt wird.

Zum Teil nannten die Beraterinnen auch **Themenfelder**, denen das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ihrer Ansicht nach gegebenenfalls noch nicht voll gerecht werde (vergleiche Textbox 5 im Anhang).

Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und Fachkräfte des örtlichen Hilfesystems sehen folglich in Bezug auf mehrere Zielgruppen Schwierigkeiten bezüglich ihrer Erreichung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Auf Basis der Interviews mit **Expertinnen und Experten** des Hilfe- und Unterstützungssystems ist eine **differenzierte Bewertung** dieses Befunds möglich. Denn während in Bezug auf bestimmte Zielgruppen das Potenzial gesehen wird, die Zielgruppen-erreichung zu steigern, zum Beispiel durch eine

194 Die Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurden in der Online-Befragung in einer offenen Abfrage um eine Einschätzung darum gebeten, welche Gruppen unter den von Gewalt betroffenen Frauen das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ihrer Ansicht nach noch nicht erreicht. Insgesamt haben hierzu 18 Beraterinnen übergeordnete Einschätzungen, die auf den Erfahrungen aus ihrer eigenen Beratungstätigkeit oder dem Austausch mit Kolleginnen basieren, getroffen.

entsprechende Ausrichtung/Ansprache in der Öffentlichkeitsarbeit,<sup>195</sup> müssen in Bezug auf andere Zielgruppen (strukturelle) Zugangshemmnisse in Betracht gezogen werden, deren Überwindung mitunter außerhalb der Reichweite des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ liegt. Bezogen auf **geflüchtete Frauen in Gemeinschaftsunterkünften** wurde – auch von den befragten Bewohnerinnen selbst – ein schlechter Netzempfang als Zugangshemmnis zu einer Telefonberatung genannt. Weitere Hemmnisse für die Nutzung von Hilfsangeboten bei Gewalt in der Partnerschaft, auf die Expertinnen hingewiesen haben, seien Befürchtungen der Frauen, ihren Aufenthaltstitel zu verlieren (wenn beispielsweise Asylgründe hauptsächlich beim Ehemann vorliegen).

Bezogen auf **pflegebedürftige Frauen** sei nach Aussage einer Expertin zu berücksichtigen, dass sich von Gewalt betroffene Gepflegte aufgrund fehlender persönlicher Ressourcen (zum Teil auch wegen eingeschränkter kognitiver Fähigkeiten, zum Beispiel bei demenziell Erkrankten) kaum selbst Hilfe suchten. Pflegebedürftige direkt zu erreichen sei insgesamt „wahnsinnig schwierig“. Diese Erfahrung mache sie auch mit ihrem seit Jahrzehnten existierenden und regional sehr gut vernetzten und eingebetteten fachspezifischen Angebot. Der Zugang zu von Gewalt Betroffenen in der Pflege laufe maßgeblich über das soziale Umfeld und hier konkret über die Ansprache und Aktivierung der Angehörigen und Pflegefachkräfte. Die Ermutigung, sich bereits präventiv Hilfe zu suchen, und der Abbau von Schamgefühlen, wenn Aggressionen entstehen, wurde von der Expertin als zentral hervorgehoben (vergleiche auch Abschnitt 4.2.2.4). Zu unterscheiden seien Fälle, in denen Gewalt in der Pflege Gewalt in der Paarbeziehung überdecke, da eine Entlastung des pflegenden Partners hier nicht zielführend beziehungsweise ausreichend sei. Diese Problematik müsse gezielter adressiert werden, da sie spezifischer Lösungsstrategien bedürfe.

In Bezug auf **Frauen mit Behinderung(en)** muss auf Basis der Interviews mit den Expertinnen eine differenzierte Einschätzung getroffen werden:

Einerseits werde die niedrigschwellige und barrierearme Ausgestaltung des Angebots des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ als Chance gesehen, Menschen mit Mobilitätseinschränkungen oder anderen physischen Beeinträchtigungen wie Seh- oder Hörbeeinträchtigungen besser zu erreichen und diese an Angebote vor Ort weiterzuvermitteln, die ihren Bedarfen gerecht würden (sofern die hierfür notwendigen Informationen in der Datenbank des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gepflegt seien, barrierearme Angebote vor Ort vorhanden seien und diese Beratungs-/Aufnahmekapazitäten hätten). Andererseits wies die Vertreterin einer bundesweiten Vertretung von Frauen mit Behinderungen darauf hin, dass für Frauen mit geistigen Behinderungen oder Lernbehinderungen telefonische beziehungsweise webbasierte Angebote aufgrund eines gegebenenfalls niedrigeren Ausdrucksvermögens nicht notwendigerweise eine Erleichterung im Zugang, sondern – im Gegenteil – sogar eine Hürde gegenüber dem persönlichen Kontakt darstellen kann. Ein idealtypischer Zugangsweg (Erstkontakt) für diese Frauen sehe die Expertin im begleiteten Aufsuchen (zusammen mit Angehörigen oder einer Betreuerin oder einem Betreuer) einer Beratungsstelle vor Ort, mit dem Ziel, zu einer persönlichen Ansprechperson ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Auch hier spiele – analog zum Bereich Pflege – das soziale Umfeld der Betroffenen eine Schlüsselrolle, um diese Frauen besser zu erreichen. Demgegenüber stellten für Frauen mit psychischen Erkrankungen telefonische Angebote eher ein besonders niedrigschwelliges Angebot dar, da für sie (häufiges) Reden über ihre Situation eher eine Entlastung als eine Hürde darstelle.

Aus den Interviews mit mehreren Expertinnen geht zudem hervor, dass es Zielgruppen beziehungsweise bestimmte Personengruppen innerhalb dieser Zielgruppen gibt, die über telefonische beziehungsweise webbasierte Angebote nicht oder nur schwer zu erreichen seien. Dies treffe zu auf **den Bereich Menschenhandel beziehungsweise Zwangsprostitution**, in dem Frauen häufig sehr isoliert lebten und aus Erfahrung einer der inter-

195 Zum Beispiel sehen einige Beraterinnen in der Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ das Potenzial, Personen aus dem LSBTTIQ-Bereich und Frauen im hohen Alter noch besser zu erreichen. Eine interviewte Expertin aus dem LSBTTIQ-Bereich merkte an, dass sich Lesben nicht notwendigerweise als „Frau“ identifizieren und sich vom Wording „Gewalt gegen Frauen“ daher gegebenenfalls nicht angesprochen fühlten.

viewten Expertin am ehesten über aufsuchende Arbeit erreicht werden könnten.

Zusammenfassend kann auf Basis der Vorgangsdatenanalyse, der Befragungen der Beraterinnen, der Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems sowie der Interviews mit Expertinnen und Experten festgehalten werden, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ vom Gesetzgeber genannte spezifischen Zielgruppen – unter anderem Migrantinnen, ältere Frauen und Frauen mit Behinderungen – erreicht (entsprechende Beratungsfälle sind in den Vorgangsdaten dokumentiert). Gleichwohl gibt es innerhalb dieser Zielgruppen und darüber hinaus von Gewalt betroffene Frauen, die nicht oder nur selten erreicht werden (können). Bei einigen dieser Gruppen wird das Potenzial gesehen, durch eine verstärkte Ansprache noch mehr Betroffene zu erreichen. In Bezug auf andere, insbesondere Frauen mit kognitiven Einschränkungen aufgrund von geistiger Behinderung oder demenziellen Erkrankungen, bestehen jedoch Hindernisse, die der Erreichbarkeit unabhängig von der Ansprache und Bekanntheit des Angebots im Wege stehen. Welches Angebot das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ diesen Frauen in der Praxis realistisch machen kann, ist aus Sicht der Evaluation eine noch offene Frage, der in Zukunft weiter nachgegangen werden sollte.

### 7.3.3 Von Gewalt Betroffene, die bereits in das Hilfesystem eingebunden sind

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erreicht von Gewalt Betroffene, die bislang noch keine Hilfs- beziehungsweise Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen (vergleiche Abschnitt 7.3.1).

Aus den Erhebungen der Evaluation geht zudem hervor, dass es unter den Nutzerinnen und Nutzern des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch **Betroffene** gibt, die bereits Angebote des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems wahrnehmen oder in der Vergangenheit wahrgenommen haben, sich aber **dennoch an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden**, da für sie diese **Unterstützung vor Ort nicht hilfreich oder ausreichend war beziehungsweise ist**.

Die **Vorgangsdatenanalyse** zeigte, dass es sich bei rund 15 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer, die entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten wurden (Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018), um von Gewalt Betroffene handelte, die bereits Hilfsangebote vor Ort zur Gewaltthematik beziehungsweise Gewaltfolgen in Anspruch nahmen.

Auf Basis der Erhebungen bei den **Beraterinnen** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, **den Fachkräften des örtlichen Systems** und den Interviews mit **Expertinnen und Experten** können diese Fälle näher beschrieben beziehungsweise eingeordnet werden. Differenziert werden können demnach von Gewalt Betroffene,

- die sich **in einem Entscheidungsprozess** befinden und dabei mehrere (mitunter auch wiederholte) Kontakte zu Stellen vor Ort und telefonisch/webbasiert benötigen, um sich darüber klar zu werden, was für sie persönlich der nächste Schritt sein kann. Nach Auskunft der Beraterinnen würden sich unter diesen Personen zum Beispiel Opfer von Gewalt befinden, die zwar bereits im Austausch mit der Polizei oder der Justiz gestanden haben, aber noch keine Anbindung an psychosoziale Unterstützungsangebote gehabt hätten. In den Vertiefungsinterviews zeigte sich ein Fall, in dem eine Frau vor Jahren schon einmal in Kontakt mit einer Einrichtung der Opferhilfe stand, nach einer erneuten Konfrontation mit dem in der Vergangenheit liegenden Gewaltvorfall jedoch unmittelbar erneut auf Hilfe angewiesen war. Für diese Betroffenen spielt die unmittelbare Erreichbarkeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ eine zentrale Rolle (siehe fallspezifische Vertiefung 11). Expertinnen wiesen außerdem darauf hin, dass für die Entscheidung, sich auf ein spezialisiertes Beratungsangebot einzulassen, häufig eine „*Kumulation von Hinweisen oder Einflüssen*“ notwendig ist – gerade in Fällen lange andauernder Gewalterfahrungen. Der Kontakt zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kann in solchen Fällen ein (weiterer) Schritt auf einem zum Teil langwierigen Weg der Entscheidungsfindung sein.

- die bereits (längerfristig) Hilfe vor Ort in Anspruch nehmen und das Angebot des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ **ergänzend nutzen**, weil ihnen die Hilfe, die sie vor Ort erhalten, nicht ausreicht beziehungsweise diese nicht rund um die Uhr verfügbar ist. Als konkrete Beispiele wurden Personen genannt, die bereits in Kontakt mit einer Beratungsstelle stehen oder sogar in Therapie sind, die jedoch auch über die einzelnen Termine hinaus (zum Teil ad hoc) Entlastung beziehungsweise Stabilisierung benötigen. Unter anderem wird im Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ ein Angebot für (komplex) traumatisierte gewaltbetroffene Frauen gesehen, die kurzfristig Hilfe brauchen und für die es im örtlichen System bislang keine ausreichende bedarfsgerechte Versorgung gibt. Diese Fälle offenbaren problematische Verschiebungen von therapeutischen Anfragen an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“, die aus Versorgungsengpässen im Gesundheitssystem herrühren (vergleiche Abschnitt 7.4.3). Es haben sich auch Praktiken entwickelt, bei denen spezialisierte Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems in Schließzeiten zum Teil standardmäßig auf das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ verweisen, damit ihre Klientinnen und Klienten in (kurzfristig auftretenden) akuten Situationen eine professionelle Stelle haben, an die sie sich wenden können (vergleiche Abschnitt 7.1.4).
- denen mit einer **(Erst-)Beratung und Weitervermittlung** – zum Teil auch aufgrund einer psychischen Erkrankung – **nicht geholfen werden kann**, weil sie sich etwas anderes wünschen (zum Beispiel „nur“ einen Ort zum Reden). Diese Frauen wenden sich auch nach dem initialen Aufsuchen von Stellen vor Ort (immer) wieder (auch) an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“, um dort zumindest kurzfristig Entlastung und Stabilisierung zu erfahren (siehe fallspezifische Vertiefung 5 in Abschnitt 6.3).

Die zuletzt genannte Personengruppe, zu denen auch die sogenannten „Dauernutzerinnen“ zu zählen sind, stellt eine besondere Herausforderung dar. Zum einen sind die Beraterinnen hier besonders gefordert, in ihren Beratungen einen aus ihrer Sicht geeigneten **Umgang mit diesen Nutzerinnen und Nutzern** zu finden. Dieser erfolgt, wie an anderer Stelle bereits berichtet wurde, fallbezogen und aus fachlicher Sicht angemessen (vergleiche Abschnitt 5.3.2). Zum anderen stellt sich die Frage, ob eine **Abgrenzung des Angebots** des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gegenüber diesen Nutzerinnen und Nutzern erfolgen sollte beziehungsweise kann.

Die durchgeführten Erhebungen lassen hierzu keinen eindeutigen Schluss zu. Während mehrere befragte Expertinnen positiv bemerkten, dass das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gerade für diese Personen eine „Lücke“ schliesse, da es für sie im bestehenden Hilfesystem ansonsten keine ge-

### Vertiefung 11: Erneuter unmittelbarer Unterstützungsbedarf nach Konfrontation mit Gewalterfahrung in der Vergangenheit

Eine Frau mittleren Alters war mehrere Jahre vor ihrem Kontakt zum Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ von Gewalt betroffen (im Gespräch wurden keine näheren Ausführungen zum Kontext des Gewaltvorfalls oder der Gewaltvorfälle gemacht). Wie sie berichtete, hatte sie in der Vergangenheit Unterstützung vom Weißen Ring erhalten. Ihre Erfahrungen mit dem Weißen Ring beruhen auf Beratung via E-Mail. Sie beschrieb, dass sie damals zum Teil mehrere Tage auf eine Antwort warten müssen.

Nach einer **erneuten Konfrontation mit der zurückliegenden Gewalterfahrung** (nach Eindruck der Evaluation mutmaßlich eine Begegnung mit der damals gewaltausübenden Person) sind die Erinnerungen an die Gewalterfahrung „wieder hochgekommen“. In dieser Situation (es war nachts) habe die Frau nach eigener Auskunft **so schnell wie möglich** mit jemandem darüber sprechen wollen. Aufgrund ihrer Erfahrungen mit der E-Mail-Beratung beim Weißen Ring hat sie im Internet nach einem anderen Angebot gesucht. Das Hilfefonens „Gewalt

eignete Anlaufstelle gäbe, machen die Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ die Erfahrung, dass sie diesen Personen mit einer (Erst-)Beratung und Weitervermittlung nicht helfen können. Vielmehr werde beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ die Gefahr gesehen – dieser Aspekt wurde in der gemeinsamen Gruppendiskussion mit Beraterinnen und einer Fachbereichsleiterin reflektiert –, dass das fortwährende „Bedienen“ von Kontaktwünschen den Charakter einer „Suchtbefriedigung“ für die Nutzerin oder den Nutzer annehmen und individuelle Problemlagen dadurch verstärken kann, anstatt diese zu lösen. In einem Expertinnen-Interview und in der Gruppendiskussion mit Fachkräften des Hilfetelefon wurde zudem auf die Gefahr hingewiesen, das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ könne zu einem „Auffangbecken“ für all jene werden, denen im örtlichen System nicht geholfen werden könne, was dem gesetzlich definierten Auftrag entgegenstehen würde. Der sich hier offenbarende **Zielkonflikt** (allen Ratsuchenden helfen versus Erfüllung des gesetzlich definierten Auftrags), der eine Folge fehlender bedarfsgerecht ausgestatteter Angebote im Hilfe- und Unterstützungs- beziehungsweise Gesundheitssystem ist, kann aus Sicht der Evaluation **jeweils nur fallbezogen durch die Beraterinnen gelöst werden**. Für diese höchst anspruchsvolle und herausfordernde Aufgabe ist eine kontinuierliche fachliche Begleitung und Stärkung der Beraterinnen unerlässlich.

Die **Vertiefungsinterviews mit Nutzerinnen und Nutzern** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

gegen Frauen“ hat sie ausgewählt, weil es **sofort erreichbar** war und sie dort persönlich mit jemandem sprechen konnte. Obwohl sie wusste, dass sie sofort anrufen kann, hat sie mit ihrem Anruf noch einige Stunden abgewartet: „bis zu einer anständigen Zeit“.

Die Nutzerin brachte zum Ausdruck, dass es sie **große Überwindung gekostet hat, beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ anzurufen**. Es falle ihr schwer, „über sowas“ zu sprechen, und sie merke, dass sie die Auseinandersetzung mit ihrer Gewaltbetroffenheit psychisch belastete. Gleichzeitig betonte sie, dass ihr das Gespräch in dem Moment sehr

veranschaulichen die höchst individuellen Situationen, in denen **zusätzliche Unterstützung** beim Hilfetelefon gesucht wird. Neben von Gewalt Betroffenen, die sich punktuell an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden, um eine **individuelle Betreuungslücke zu schließen**, wenn in Akutsituationen die therapeutische Unterstützung vor Ort nicht erreichbar ist (siehe fallspezifische Vertiefung 12), umfasst das Spektrum auch Unterstützerinnen und Unterstützer, die die Erfahrung gemacht haben, dass ihnen nahestehende Menschen im örtlichen System nicht die benötigte Hilfe finden. Der Kontakt zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist hier mit der **Hoffnung** verknüpft, **dass die Beraterin weiß, wie man die Engpässe im System überwinden kann**, und zum Beispiel konkret dabei hilft, doch einen Frauenhausplatz zu bekommen (siehe fallspezifische Vertiefung 10 in Abschnitt 6.4.4.2). Die Beraterinnen treffen in diesen (Erst-)Beratungen auf Erwartungen, die außerhalb des Beratungsauftrags und ihrer Möglichkeiten liegen. Diese Diskrepanz kann zu Frust bei den Nutzerinnen und Nutzern führen und ist bei der Analyse der Zufriedenheit von Nutzerinnen und Nutzern zu berücksichtigen (vergleiche Abschnitt 6.3).

In der Zusammenschau der empirischen Ergebnisse zeigt sich, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch für von Gewalt Betroffene, die bereits in das örtliche Hilfesystem eingebunden sind, eine wichtige Anlaufstelle ist. Die Ergebnisse der Evaluation offenbaren (auch für diese Personen) **Versorgungslücken im örtlichen Hilfe-**

geholfen habe. Sie machte auch deutlich, dass es für sie eine dauerhafte Entlastung sei zu wissen, dass es das Angebot gibt und sie dort jederzeit jemanden zum Reden findet. Eine Weitervermittlung zu einem anderen Angebot wollte sie nicht.

Das Beispiel macht deutlich, dass auch für von Gewalt Betroffene, die in der Vergangenheit schon einmal in das Unterstützungssystem eingebunden waren, kurzfristige und unmittelbare Hilfe wichtig ist. Es hebt damit die **Bedeutung der 24-h-Erreichbarkeit** hervor, die nach Einschätzung der Evaluation in diesem Fall zentral dafür war, dass die Frau sich dazu überwunden hat, Hilfe zu suchen.

**system.** In der Praxis findet durch das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ eine **Ergänzung** des örtlichen Hilfesystems dadurch statt, dass es 24 Stunden erreichbar ist und von Gewalt Betroffene oder Personen in Krisensituationen, die bislang keine ausreichende Hilfe vor Ort erhalten haben, die Chance bietet, unmittelbar Entlastung und Stabilisierung zu erfahren. **Das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ kann die Versorgungslücken jedoch nicht schließen. Es ist – im Gegenteil – zur Erfüllung des gesetzlichen Weitermittlungsauftrags selbst auf eine gute Ausstattung des örtlichen Hilfesystems angewiesen.** Dass diese Voraussetzungen nicht gegeben sind, zeigt sich in bestehenden Hemmnissen bei der Weitermittlung in das örtliche Hilfesystem (vergleiche Abschnitt 6.4.4).

Die Versorgungsengpässe im örtlichen Hilfesystem und der niedrigschwellige Zugang zum Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ führen dazu, dass sich Ratsuchende mit Problemlagen an das Hilfefonens wenden, die vom gesetzlichen Auftrag nicht abgedeckt sind und die in der Praxis die Möglichkeiten des Hilfefonens, den gesetzlichen Auftrag wahrzunehmen, sogar einschränken können. Vor dem Hintergrund dieses beschriebenen Spannungsfeldes ist es besonders positiv zu bewerten, dass der Anteil der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ kontinuierlich steigt (vergleiche Abschnitt 5.3.1).

## 7.4 Erkenntnisse zu (weiteren) Auswirkungen im Hilfe- und Unterstützungssystem

Aus den Erhebungen und bisherigen Ausführungen lassen sich mehrere Auswirkungen auf das örtliche Hilfe- und Unterstützungssystem ableiten. Die integrierte Analyse offenbart

- Ergänzungen und Synergien die (potenziell) dazu beitragen, das örtliche Hilfe- und Unterstützungssystem zu stärken,
- Konkurrenzsituationen, die im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem zum Teil negativ wahrgenommen werden, sowie
- Einschränkungen des Wirkpotenzials und problematische Verschiebungen zwischen örtlichem Hilfe- und Unterstützungssystem und dem Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“.

### Vertiefung 12: Das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ als „Notanker“ in wiederkehrenden Krisensituationen

Eine Frau zwischen 30 und 40 Jahren, Mutter von zwei kleinen Kindern, leidet aufgrund von Misshandlungen in ihrer Kindheit und mehrfacher Vergewaltigung als junge Frau an einer posttraumatischen Belastungsstörung. Mit der Belastungsstörung einher gehen Suizidgedanken, Selbstverletzung und wiederkehrende akute Krisen („Flashbacks“), während derer sie nach eigener Aussage dissoziiert und „praktisch handlungsunfähig“ sei.

Die Nutzerin ist seit vielen Jahren in therapeutischer Behandlung und beschreibt sich in Bezug auf das Hilfesystem vor Ort als sehr informiert und vernetzt. Das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ hat sie dennoch schon wiederholt kontaktiert, nämlich dann, wenn sie eine akute Krise durchlebt und sie ihre Therapeutin nicht erreichen kann oder sie nicht stören möchte. Für sie waren diese Kontakte ein **„Notanker“ in diesen wiederkehrenden Krisensituationen:** „Ich kann da meinem Mann nicht in die Augen schauen, kann meine Kinder nicht versorgen

### 7.4.1 Ergänzungen und Synergien

Die Analyse der Zielgruppenerreichung gab bereits wichtige Hinweise darauf, dass das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch die konkrete Ausgestaltung seines Angebots eine Ergänzung im bestehenden Hilfe- und Unterstützungssystem darstellt (vergleiche Abschnitt 7.3.1). Die integrierte Betrachtung der Evaluation bestätigt Ergänzungen und Synergien für das Hilfe- und Unterstützungssystem als Ganzes auf zwei Ebenen. Durch

- einen erleichterten Zugang zum Hilfesystem für von Gewalt Betroffene, der sich aus der niedrighschwelligem Ausgestaltung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ergibt, sowie durch
- Synergien im Hilfesystem, die aus einer integrierten Öffentlichkeitsarbeit, der spezifischen Ausgestaltung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und dem Austausch von Fach- und Erfahrungswissen resultieren.

#### 7.4.1.1 Erleichterter Zugang zum Hilfesystem für von Gewalt Betroffene

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde unter Berücksichtigung mehrerer Qualitätsmerkmale konzipiert, um den **Zugang zu einer (Erst-)Beratung** möglichst niedrighschwellig zu gestalten

und damit erweiterte Möglichkeiten für den Zugang zu örtlichen Hilfe- und Unterstützungsangeboten zu schaffen (vergleiche Abschnitt 3.2).

Die Ergebnisse der Evaluation bestätigen, dass der **Zugang von Ratsuchenden zu (Erst-)Beratung und der Weg in das örtliche Hilfe- und Unterstützungssystem durch diese qualitätsgesicherte Ausgestaltung erleichtert werden**. Aufschluss hierüber geben die Erhebungen bei Fachkräften und Expertinnen beziehungsweise Experten des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems sowie die Online-Befragung der Nutzerinnen und Nutzer.

So ist jeweils eine überwiegende beziehungsweise deutliche Mehrheit der schriftlich befragten **Fachkräfte aus spezialisierten Unterstützungs- und Beratungseinrichtungen** der Ansicht, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ **das Hilfesystem ergänzt**, dadurch dass es Beratung/Dolmetschen in 17 Sprachen anbietet (85,1 Prozent), Beratung rund um die Uhr anbietet (82,0 Prozent), bundesweit verfügbar ist (79,9 Prozent), anonym ist (65,2 Prozent), niedrighschwellig ist (65,2 Prozent) und barrierefrei (60,6 Prozent) ist. Auch hinsichtlich des fachlich-inhaltlichen Spektrums beobachtet ein Teil der Befragten eine Ergänzung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (38,9 Prozent) (vergleiche Abbildung 28).

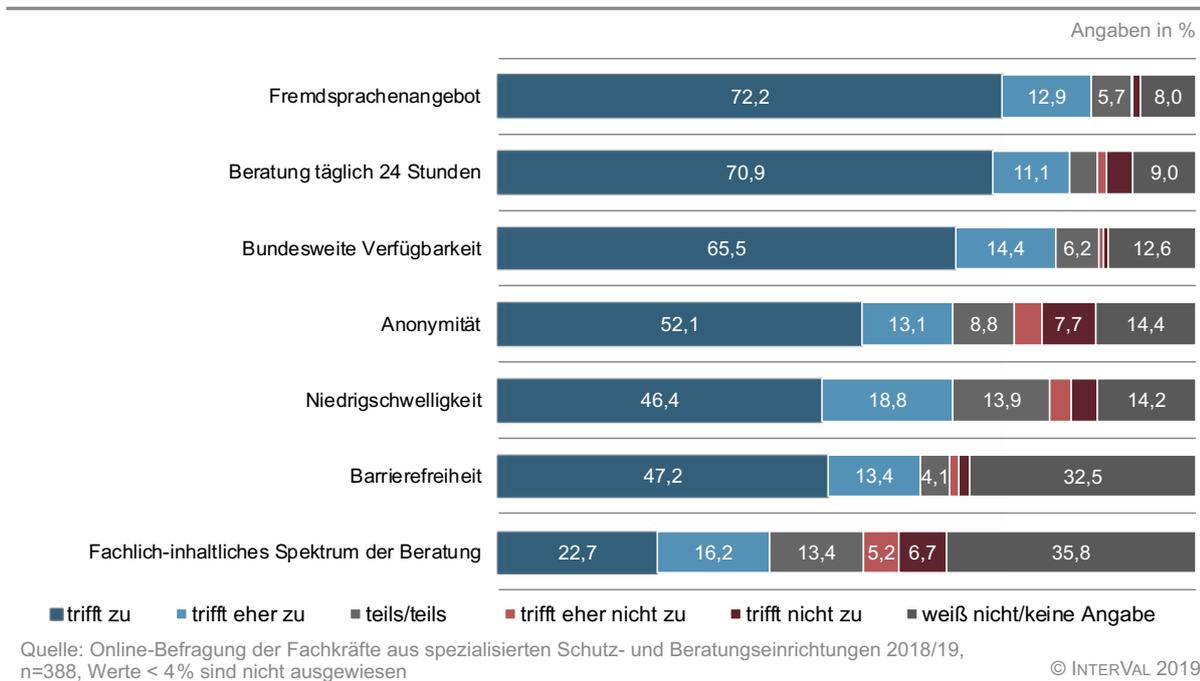
*und da ist die Frage: Was mache ich jetzt? In solchen Situationen habe ich mich schon mehrfach an das Hilfetelefon gewandt.“*

Die Nutzerin schilderte, dass ihr die rund 15- bis 20-minütigen Kriseninterventionen per Sofortchat dabei geholfen hätten, aus der akuten Situation hinaus und wieder in ihren normalen Tagesablauf hineinzufinden, in dem sie sich um ihre Kinder kümmert. Besonders positiv hob die Nutzerin hervor, dass die Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgrund ihres professionellen Hintergrunds ihr jeweils unmittelbar die Hilfestellung geben konnten, die sie in dem Moment benötigt

*habe: „Die Beraterinnen sind wahnsinnig gut geschult. Wenn ich sage, ich dissoziiere gerade, dann muss ich das nicht mehr erklären. Die wissen dann, dass ich nicht gut erreichbar bin, und geben ganz konkrete Tipps und Hilfestellung.“*

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in diesem individuellen Fall **eine bestehende Betreuungslücke schließt**, die für die Nutzerin dadurch entsteht, dass ihre therapeutische Betreuung nicht rund um die Uhr erreichbar ist.

Abbildung 28: Einschätzung der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen zur Ergänzung des Hilfesystems durch die Angebotsausgestaltung des HT-G (Fachkräftebefragung 2018/19)<sup>196</sup>



### Vertiefung 13: Erfolgreiche Vermittlung einer von Gewalt betroffenen Frau durch Stärkung und Beratung einer Unterstützerin

Eine junge Frau (Unterstützerin) hat sich für eine Freundin an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gewandt, die unmittelbar zuvor einen sexuellen Übergriff erlebt hatte und nach Einschätzung der Unterstützerin nicht in der Lage war, sich selbst Hilfe zu suchen. Die Unterstützerin hat nach der Nachricht ihrer Freundin eigeninitiativ im Internet nach Unterstützung gesucht und ist sofort auf das Angebot des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ gestoßen.

Die Unterstützerin beschrieb den **Kontakt mit dem Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ als enorm hilfreich** sowohl für sich selbst, weil sie ihre eigenen Sorgen und Unsicherheiten habe besprechen kön-

nen, als auch für ihre Freundin, da sie konkrete Tipps zum Umgang und zur weiteren Unterstützung ihrer Freundin erhalten habe, die sie wirkungsvoll habe umsetzen können. Sie hat zwei Kontaktadressen zu Beratungsstellen erhalten und diese noch am selben Tag an ihre Freundin weitergegeben. Als positiv habe sie dabei wahrgenommen, dass ihr erklärt wurde, warum sie diese beiden Kontakte erhalte und wie sie damit umgehen solle: „Ich hatte Vertrauen, dass ich die beiden Kontakte genauso an meine Freundin weitergeben kann. Gemeinsam mit der Beraterin wurde auch erörtert, warum sie mir zwei Adressen gibt und an welche der beiden Adressen sich die Freundin als erstes wenden sollte.“

<sup>196</sup> Die konkrete Frage lautete: „Schließt das Hilfefonens ‚Gewalt gegen Frauen‘ Ihrer Einschätzung nach Lücken im Hilfe- und Unterstützungssystem? Bitte geben Sie an, ob das hinsichtlich folgender Aspekte zutrifft!“

Die **kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten** schätzen den Mehrwert des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Hilfe- und Unterstützungssystem insgesamt noch positiver ein.<sup>197</sup>

Die **Nutzerinnen und Nutzer** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bestätigen diesen Befund grundsätzlich. Von den 127 Befragten, die in der Online-Befragung Angaben zu den **Gründen für die Wahl** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gemacht haben, nannten sie am häufigsten (zielgruppenübergreifend), dass **sofort eine Beratung verfügbar** sein sollte (63,9 Prozent). Für die von Gewalt Betroffenen war darüber hinaus wichtig, dass die Beratung anonym ist (38,4 Prozent) und nicht persönlich, sondern telefonisch beziehungsweise per Chat/E-Mail erfolgen konnte (30,1 Prozent). Jeweils rund ein Fünftel der von Gewalt Betroffenen gab an, dass sie kein anderes Hilfsangebot kannten beziehungsweise zu diesem Zeitpunkt kein anderes Hilfsangebot erreichbar war.

Diese Ergebnisse stehen im Einklang mit den Einschätzungen der befragten **Expertinnen und**

**Experten.** Sie sehen im Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ – einhellig – einen **zentralen Mehrwert für das Hilfe- und Unterstützungssystem** und begründeten dies insbesondere mit einem Abbau von Hürden beim Zugang zu (Erst-)Beratung. Der niedrigschwellige Zugang gepaart mit der vorhandenen Ausstattung zum „Lotsen“ (Datenbank) mache das Angebot zu einer zentralen Einstiegsmöglichkeit („entry point“) in das Hilfesystem (vergleiche Abschnitt 7.3.1). Aus dem erleichterten Zugang zu (Erst-)Beratung leiteten zwei befragte Expertinnen und Experten<sup>198</sup> zwei **Wirkpotenziale** ab:

- **„Möglichkeitsfenster bei Betroffenen“** könnten besser genutzt und dadurch bislang nicht erreichte von Gewalt Betroffene erreicht werden. Dadurch, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ dauerhaft auf sein Angebot aufmerksam mache (Öffentlichkeitsarbeit) und dieses permanent zugänglich sei, sei sichergestellt, dass von Gewalt Betroffene in einem (gegebenfalls nur kurz andauernden) Entschlussmoment, sich jetzt an jemanden zu wenden, auch einen Zugang zu Hilfe finden.

Durch die Stärkung und Beratung der Unterstützerin hat das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ die Voraussetzungen für die Einbindung der betroffenen Freundin in das Hilfesystem vor Ort geschaffen: Die betroffene Freundin hat Kontakt zu der vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ genannten Stelle aufgenommen und sich dort ausführlich beraten lassen. Dort wurde ihr eine weitere Stelle genannt, weil sich herausgestellt hat, dass es auch um Stalking geht. Auch dort hat die Freundin Beratung in Anspruch genommen. Die Vor-Ort-Beratungen seien für die Freundin nach Ansicht der Unterstützerin eine große Hilfe gewesen. Die Interviewte bezeichnete es als *„eine Verkettung von glücklichen Ereignis-*

*sen, dass mir beim Hilfetelefon ‚Gewalt gegen Frauen‘ so klar wurde, wie wichtig das ist mit der Beratungsstelle, und dass ich das so vehement auch meiner Freundin gegenüber vertreten habe und sie das dann auch gemacht hat.“*

Die Nutzerin hat die ihr genannten Hinweise zum Umgang mit ihrer Freundin umgesetzt und dadurch erreicht, dass diese Hilfe vor Ort in Anspruch genommen hat. Folglich hat das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ seine **„Lotsenfunktion“ für von Gewalt Betroffene hier indirekt durch die Beratung von Unterstützerinnen und Unterstützern wahrgenommen.**

197 Die Zustimmungswerte (addierte Werte von „trifft zu“ und „trifft eher zu“) liegen hier bei fast allen Angebotsmerkmalen bei über 70 Prozent. Einzig das fachlich-inhaltliche Spektrum der Beratung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nehmen auch die kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten als am wenigsten ausgeprägten Aspekt zur Ergänzung des Hilfe- und Unterstützungssystems wahr. Hier sind es jedoch immer noch 63,6 Prozent der kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten, die bei diesem Aspekt zustimmen. Der Anteil derjenigen, die sich keine Einschätzung zutrauen, ist hier mit 22,7 Prozent ebenfalls vergleichsweise hoch.

198 Es handelte sich um eine Vertreterin eines Verbands der Freien Wohlfahrtspflege sowie einen Landesopferschutzbeauftragten der Polizei.

- Von Gewalt Betroffene oder deren Umfeld könnten durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgrund der breiten Ansprache und des erleichterten Zugangs potenziell **schneller als bislang Unterstützung erhalten**. Es werde die Chance gesehen, dass Gewaltsituationen in bestimmten Fällen früher als bisher enden, indem bei Betroffenen und unterstützendem Umfeld der Informations- und Entscheidungsprozess früher in Gang gesetzt werde.

Mehrere Expertinnen und Experten hoben zudem positiv hervor, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch das soziale Umfeld der Betroffenen anspricht beziehungsweise berät. Dieser **erweiterte Zielgruppenansatz** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ werde als eine wichtige Ergänzung im Angebotsspektrum des bestehenden Hilfe- und Unterstützungssystems gesehen (insbesondere auf Bundesebene) und als Erfolg versprechende Möglichkeit, von Gewalt Betroffene durch die Stärkung und Information des Umfelds mittelbar an Unterstützungsangebote heranzuführen. In einem Vertiefungsinterview hat sich gezeigt, dass dieses **„mittelbare Lotsen“ durch Unterstützerinnen beziehungsweise Unterstützer** in der Praxis stattfindet (siehe fallspezifische Vertiefung 13).

Als weitere Ergänzungen für das System wurde von einigen Expertinnen das **breite fachliche Profil** des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ genannt, das insbesondere für Ratsuchende wichtig sei, die von sehr spezifischer Gewalt betroffen seien, da sich für sie der Zugang ins Hilfesystem aufgrund fehlender spezifischer Angebote vor Ort besonders schwierig darstelle (zum Beispiel rituelle Gewalt).

### 7.4.1.2 Synergien im Hilfe- und Unterstützungssystem

In Bezug auf die **Öffentlichkeitsarbeit** kann auf Basis bisheriger Ausführungen festgehalten werden, dass sich das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems **wechselseitig unterstützen**. Die Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen beschrieben

diesbezüglich konkrete Synergien für ihre Arbeit, insbesondere dass

- die vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bereitgestellten Materialien (zum Beispiel Flyer, Notfallkarten) ihnen helfen würden, die Aufmerksamkeit für das Thema vor Ort zu steigern.<sup>199</sup>
- ihre Einrichtung und Arbeit von den groß angelegten Kampagnen, die für sie in einem solchen Umfang nicht finanzierbar seien, profitiert hätten (gestiegene Aufmerksamkeit).<sup>200</sup>

Zudem sind in mehreren Unterstützungsfeldern Formen der institutionalisierten Informationsweitergabe entstanden, in deren Rahmen Informationen zum Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit Schulungsangeboten für Fachkräfte verschränkt worden sind (vergleiche Abschnitt 7.1.1).

Neben diesen Schnittstellen konstatierten die Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems weitere Synergien für das Hilfe- und Unterstützungssystem als Ganzes. Sowohl die Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen und die kommunalen Frauen und Gleichstellungsbeauftragten wie auch die Expertinnen und Experten beschrieben, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ einen **wichtigen gesellschaftlichen Beitrag zur Schaffung von Bewusstsein für die Thematik Gewalt gegen Frauen** leiste. Knapp die Hälfte (46,6 Prozent, addierte Werte von „trifft zu“ und „trifft eher zu“) der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen geht davon aus, dass das Angebot und die Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ – neben anderen Einflussfaktoren (vergleiche Abschnitt 7.2.1) – zu einer steigenden Aufmerksamkeit und Sensibilität für die Thematik Gewalt gegen Frauen beitragen (vergleiche Abbildung 29).

Die Zustimmungswerte der **kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten** fallen mit einem Zustimmungsanteil von 67,5 Pro-

<sup>199</sup> Dies bezieht neben der potenziellen Zielgruppe der von Gewalt Betroffenen und deren Unterstützerinnen und Unterstützer auch kommunale Entscheidungsträger mit ein. Eine Befragte beziehungsweise ein Befragter einer spezialisierten Schutz- beziehungsweise Beratungseinrichtung schilderte: „Das Material zur Öffentlichkeitsarbeit nehme ich mit in die Kreisgemeinden und komme darüber mit den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern ins Gespräch [...]“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

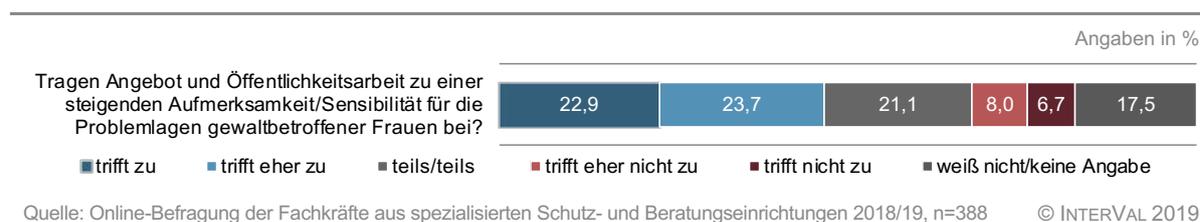
<sup>200</sup> Dies helfe „an der Basis, mit dem Thema mehr wahr- und ernst genommen zu werden“ (Quelle: Fachkräftebefragung 2018/19).

zent (addierte Werte von „trifft zu“ und „trifft eher zu“) noch positiver aus.<sup>201</sup>

Die gesteigerte Aufmerksamkeit und Sensibilität führen die Befragten zum einen auf die breit

angelegte Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zurück. Zum anderen machen sie die prominente Verankerung des Angebots auf Bundesebene und die damit verbundene Sichtbarkeit und Strahlkraft verantwortlich.

Abbildung 29: Einschätzung der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen bezüglich des Beitrags des HT-G zu gesteigener Aufmerksamkeit/Sensibilität für die Problemlagen von Gewalt betroffener Frauen (Fachkräftebefragung 2018/19)



Die befragten Fachkräfte des örtlichen Systems beobachteten eine „**Enttabuisierung**“ und gesteigerte Präsenz des Themas „Gewalt gegen Frauen“ in der Öffentlichkeit durch die Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Sie wiesen zudem darauf hin, dass dies durch seine prominente „**Ansiedlung auf Bundesebene**“ noch verstärkt würde. Konkret sähen die Befragten im Angebot und seiner Öffentlichkeitsarbeit<sup>202</sup>

- ein „**ermutigendes**“ Zeichen für die „**Nulltoleranz**“ des Staates“ bei Gewalt gegen Frauen,
- einen Beitrag zum Abbau von Klischees und Vorurteilen in der Bevölkerung, was potenziell verbunden sei mit einer erhöhten Bereitschaft, sich bei (vermuteten) Gewaltvorfällen einzumischen und zu unterstützen,
- die Chance, von Gewalt betroffene Frauen, die sich bislang keine Hilfe suchten, grundsätzlich darauf aufmerksam zu machen, dass es (auch für sie) Hilfe gibt,
- eine Ermutigung für von Gewalt betroffene Frauen, sich Hilfe zu suchen.

Diese positiven Auswirkungen, die in der Verankerung und Öffentlichkeitsarbeit des Angebots begründet liegen, bestehen unabhängig von der konkreten Umsetzung der (Erst-)Beratungen und Vermittlungen und stellen aus Sicht der Evaluation einen **übergeordneten Mehrwert für das Hilfe- und Unterstützungssystem als Ganzes dar**.

Vereinzelte weitere **Potenziale beziehungsweise Wünsche für eine (noch) integriertere Öffentlichkeitsarbeit** geäußert, nämlich dass

- in der öffentlichen Darstellung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (zum Beispiel auch in Reden der Bundesfamilienministerin) stärker als bisher auf die Angebote und Leistungen des örtlichen Systems hingewiesen wird.
- bei der Gestaltung der Materialien für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ darauf geachtet wird, dass sie sich auch für die Öffentlichkeitsarbeit von Einrichtungen vor Ort eignen.<sup>203</sup>

201 15,5 Prozent stimmten dieser Aussage „teils/teils“ zu, während 8,3 Prozent (addierte Werte „trifft eher nicht zu“ und „trifft nicht zu“) dieser Aussage nicht zustimmten. 8,9 Prozent machten zu dieser Frage keine Angabe.

202 Die Auflistung basiert auf Aussagen aus über 60 offenen Angaben von Fachkräften aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen sowie kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten in der Online-Befragung.

203 Als konkreter Vorschlag wurde genannt, die Informationsflyer mit einer Freifläche zu versehen, in das Einrichtungen vor Ort ihre Kontaktdaten beziehungsweise ihr Logo einpflegen könnten.

Aus den Erhebungen bei den Fachkräften des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems geht hervor, dass aus dem Angebot des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ **weitere (potenzielle) Synergien für das Hilfe- und Unterstützungssystem** resultieren.

Synergien leiten sich zum einen aus der Ausgestaltung des Angebots ab. Mit seiner **Datenbank**, in der die Kontaktdaten bundesweit zu Unterstützungsangeboten eingetragen sind und regelmäßig gepflegt werden, kann das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ als überregionaler Lotse für Nutzerinnen und Nutzer agieren. Die Erhebungen haben gezeigt, dass diese Kompetenz von Fachkräften des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems nachgefragt wird und zugleich zu Entlastungen in ihrer Arbeit führt (vergleiche Abschnitt 7.2.3).

Ein weiteres zu nennendes Angebotsmerkmal ist der beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ angesiedelte **Dolmetscherinnenservice**, von dem einige Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems in ihrer Arbeit bereits profitieren konnten.<sup>204</sup> Bei vielen der befragten Fachkräfte (schriftlich und telefonisch) besteht Unklarheit darüber, in welchen Fällen der „Zugriff“ auf diesen Service gewährt wird und in welchen nicht. Für die Evaluation ergab sich hierzu aus den Schilderungen der Fachkräfte und Expertinnen und Experten kein klares Bild. Insgesamt sehen diese in einer (erweiterten) Möglichkeit der „Mit-Nutzung“ des Dolmetscherinnenservices ein enormes Potenzial, Angebote des örtlichen Systems zu entlasten und den Zugang zu von Gewalt betroffenen Frauen, die kein oder nur rudimentär Deutsch sprechen, direkt **vor Ort** zu erleichtern. Dieser Schnittstelle sind jedoch enge Grenzen gesetzt, da das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ nicht pauschal als Dolmetscherinnendienst für das Hilfesystem als Ganzes fungieren kann.<sup>205</sup> Informationen für Fachkräfte, in welchen Fällen das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ mehrsprachige Beratungen nach Anruf durch eine Unterstüt-

zungseinrichtung oder die Polizei bieten kann, stehen auf der Webseite des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zur Verfügung.<sup>206</sup>

Eine weitere Synergie resultiert aus dem **Austausch von Fach- und Erfahrungswissen**. Die Beraterinnen erhalten Schulungen durch hochspezialisierte Fachkräfte des örtlichen Systems. Während dies für das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ eine Maßnahme zur Herstellung (und der Aufrechterhaltung von Fachlichkeit) in ihrem Angebot darstellt (vergleiche Abschnitt 3.2.2), bietet sich für spezialisierte Fachkräfte des örtlichen Systems hierdurch die Möglichkeit, ihre fachlichen Kompetenzen (zum Beispiel zu Zielgruppen- und Kontextsensibilität in Beratungen) an zentraler Stelle im Hilfe- und Unterstützungssystem zu verankern. Aufgrund der relativ hohen Anzahl an Beraterinnen und durchgeführten (Erst-)Beratungen ist das Wirkpotenzial ihrer Schulungen beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ als besonders groß anzusehen (insbesondere im Vergleich zur Schulung in Einrichtungen vor Ort).

Insgesamt kann auf Basis dieser Ergebnisse festgehalten werden, dass **das Angebot des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ das bestehende Hilfe- und Unterstützungssystem ergänzt**, indem es den Zugang zu Hilfe erleichtert und mit seiner Öffentlichkeitsarbeit Betroffene wie auch Unterstützerinnen und Unterstützer dazu ermutigt, Hilfe in Anspruch zu nehmen beziehungsweise diese zu vermitteln.

### 7.4.2 Konkurrenz

Die Ergebnisse der Evaluation weisen punktuell auf Konkurrenz zwischen Angeboten vor Ort und dem Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ hin, die von einigen befragten Fachkräften und Expertinnen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems wahrgenommen und negativ bewertet wurden. Die Ausführungen der **Fachkräfte aus**

204 In offenen Angaben schilderten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen Fälle, in denen ihnen der Dolmetscherinnenservice geholfen habe, einen Zugang zu einer Rat suchenden Person zu erhalten. Auch mehrere der befragten Expertinnen berichteten von solchen Fällen.

205 Vergleiche Stellungnahme des Beirats des bundeweiten Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zum Bedarf an Sprachmittlung in Frauenhäusern und Frauenberatungsstellen an die Verantwortlichen der Länder für die Ausstattung des Unterstützungssystems für von Gewalt betroffene Frauen, Juni 2016

206 Vergleiche <https://www.hilfefonens.de/materialien/materialien-bestellen.html> (zuletzt am 10. September 2019)

**spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen** (offenes Textfeld in der Online-Befragung) sowie der telefonisch befragten **Expertinnen** bezogen sich auf zwei Aspekte:

- **Konkurrenz um finanzielle Mittel:** In der Online-Befragung berichteten einzelne Fachkräfte, dass kommunale Geldgeber (zum Beispiel der Landkreis) im Rahmen von weiteren Mittelbeantragungen auf das nun bestehende bundesweite Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verwiesen und dies als Begründung dafür angeführt hätten, dass man das kommunale Angebot vor Ort nicht weiter ausbauen müsse. Übergeordneter wurde in einigen Gesprächen mit Expertinnen die Kritik geäußert, dass mit der umfangreichen Finanzierung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (das in seiner Umsetzung positiv bewertet wird) Geld an eine Stelle im System investiert wird, an der es nicht um die „Fallbetreuung“ (im Sinne einer längerfristigen Begleitung) gehe. Diese sei jedoch das eigentlich ausschlaggebende Moment, um die Beendigung von Gewalt-situationen herbeizuführen. Zwei Expertinnen kritisierten zudem, dass die (Bundes-)Politik auf Forderungen aus dem örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem nach bedarfsgerechter Ausstattung nun immer wieder auf das geschaffene bundesweite Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verweisen würde (zum Beispiel in Parlamentsdebatten). Sie ziehen daraus den Schluss, dass die Existenz des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ einer verbesserten Finanzierung anderer Angebote unter Umständen sogar im Wege steht.
- **Konkurrenz um Bekanntheit:** Aus den Erläuterungen in der Online-Befragung geht hervor, dass einige Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems eine Konkurrenzsituation zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bezüglich der Bekanntheit ihres eigenen Angebots wahrnehmen. In den (vereinzelt) Ausführungen hierzu wurde beschrieben, dass die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten oder auch die Polizei vor Ort vermehrt auf das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verweisen würden, anstelle direkt das örtliche Unterstützungsangebot zu nennen.

### 7.4.3 Einschränkungen des Wirkpotenzials und problematische Verschiebungen

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist mit seinem niedrigschwelligen Zugang und dem breiten fachlichen Profil ein wichtiger „*entry point*“ in das Hilfe- und Unterstützungssystem für von Gewalt betroffene Frauen. Wie in den Abschnitten 6.4.3 und 7.3.1 dargelegt wurde, erreicht das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit seinem Angebot der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung von Gewalt Betroffene, die ohne dieses mutmaßlich nicht oder erst später den Weg in das örtliche Unterstützungssystem gefunden hätten. Gleichzeitig ist das Hilfetelefon aufgrund seiner Ausgestaltung besonders geeignet, auch spezifische Zielgruppen zu erreichen (unter anderem durch die Möglichkeit der Sprachmittlung). Damit stellt das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ eine zentrale Ergänzung des bestehenden Hilfe- und Unterstützungssystems dar (erleichterter Zugang in das Hilfesystem).

In der Evaluation wird jedoch auch deutlich, dass **Engpässe, die im örtlichen Hilfesystem bestehen, das Wirkpotenzial des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ einschränken.** Die Vorgangsdokumentation des BAFzA offenbart zahlreiche Fälle, in denen von Gewalt betroffene Frauen in Folge einer (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ermutigt waren, sich an ein Unterstützungsangebot vor Ort zu wenden, die Möglichkeiten der Weitervermittlung durch eine unzureichende Ausstattung des örtlichen Hilfesystems jedoch eingeschränkt waren (vergleiche Abschnitt 6.4.4). Es zeigt sich ein Dilemma, das darin besteht, dass es durch die gute Ausstattung und niedrigschwellige Ausgestaltung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zwar gelingt, bislang nicht erreichte von Gewalt betroffene Frauen zu erreichen, diese (und andere Ratsuchende) aufgrund bestehender Engpässe im Hilfesystem mitunter jedoch nicht bedarfsgerecht weitervermittelt werden können. Eine volle Entfaltung des Wirkpotenzials setzt demnach einen bedarfsgerechten Ausbau des örtlichen Hilfesystems voraus.

Eine weitere Folge der Unterausstattung sind aus Perspektive der Evaluation **zu problematisierende Verschiebungen vom örtlichen Hilfesystem an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“**. Wie an anderer Stelle im Bericht dargelegt wurde, werden Fachkräfte des örtlichen Hilfesystems dadurch entlastet, dass sie von Gewalt Betroffene an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ (zurück-)verweisen können. Wie die Ergebnisse der Evaluation zeigen, geschieht dies in der Praxis dann, wenn der Bedarf vor Ort aufgrund von fehlenden Ressourcen nicht gedeckt werden kann. Ein Aspekt hierbei sind eingeschränkte Öffnungszeiten beziehungsweise Schließzeiten bei Einrichtungen vor Ort. Wie die Ergebnisse der Evaluation zeigen, machen diese Fälle jedoch nur einen Teil der (Rück-)Verweisungen aus. Der mit Abstand häufigste Grund dafür, dass Fachkräfte vor Ort eine von Gewalt betroffene Person an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ (zurück-)verweisen, sind fehlende Ressourcen für eine Sprachmittlung vor Ort. Weitere häufige Ursachen sind ein Mangel an personellen beziehungsweise zeitlichen Ressourcen und die fehlende Verfügbarkeit eines geeigneten Angebots vor Ort. Dies schließt fehlende Frauenhausplätze mit ein (vergleiche Abschnitt 7.1.4).

Während das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ aus Sicht der Evaluation grundsätzlich geeignet ist, eine zeitliche Versorgungslücke zu schließen,

indem es von Gewalt betroffenen Frauen einen Zugang zu (Erst-)Beratung bietet, wenn Angebote vor Ort temporär nicht erreichbar sind, handelt es sich bei (Rück-)Verweisen, die aufgrund struktureller Versorgungsengpässe vor Ort erfolgen, um problematische Verschiebungen, die sich negativ auf Ratsuchende auswirken können. Die Problematik besteht darin, dass von Gewalt Betroffene, für deren Beratung/Aufnahme vor Ort keine Kapazitäten gegeben sind, beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ zwar kurzfristig Entlastung und Stabilisierung erfahren können. Tatsächlich stellt dies jedoch lediglich eine (kurzfristige) Verschiebung des eigentlichen Versorgungsproblems dar. Eine vom Auftrag vorgesehene Weitervermittlung an das überlastete Angebot vor Ort kann in dieser Konstellation nicht gelingen oder führt in Vermittlungsschleifen. Bei Nutzerinnen und Nutzern, auch das zeigt die Evaluation, führen solche Konstellationen zu Frustration und Ernüchterung (vergleiche unter anderem fallspezifische Vertiefung 10 in Abschnitt 6.4.4.2.2). Die Problematik wird dadurch verschärft, dass es sich bei einem Teil der an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ verwiesenen Fälle um Personen in Therapie oder mit Therapiebedarf handelt, deren eigentlicher Bedarf in einer (ausreichenden) therapeutischen Gesundheitsversorgung besteht (vergleiche Abschnitt 7.3.3).

# 8

## Zusammenfassung und Fazit

Auf Grundlage des Gesetzes zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (Hilfetelefongesetz vom 7. März 2012) wurde ein Erstberatungs- und Weitervermittlungsangebot für von Gewalt betroffene Frauen, Unterstützerinnen und Unterstützer sowie Personen, die durch ihren Beruf mit von Gewalt betroffenen Frauen in Kontakt sind, geschaffen. Das Angebot wurde am 6. März 2013 beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA) in Betrieb genommen. Fünf Jahre nach Freischaltung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde, gemäß § 7 Absatz 2 des Hilfetelefongesetzes, seine Akzeptanz und Wirksamkeit erstmals untersucht.

Im Rahmen der Evaluation des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch die InterVal GmbH wurden die folgenden empirischen Erhebungen und Analysen durchgeführt: Auswertungen der Vorgangsdaten des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, eine repräsentative Bevölkerungsbefragung sowie standardisierte und qualitative Befragungen von Fachkräften des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (insbesondere der Beraterinnen), von Nutzerinnen und Nutzern des Hilfetelefon sowie von Fachkräften des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem.

Der Endbericht der Evaluation lieferte eine umfassende Darstellung der Ergebnisse. Die folgenden Abschnitte fassen abschließend zentrale Erkenntnisse zur Implementierung, Bekanntheit, Inanspruchnahme sowie Akzeptanz und Wirksamkeit bei den Nutzerinnen und Nutzern und im Hilfe- und Unterstützungssystem zusammen.

### 8.1 Zentrale Erkenntnisse zur Implementierung

Mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde ein neues Angebot psychosozialer Telefon- und Online-Beratung geschaffen, bei dessen Einrichtung nicht auf vergleichbare (Vorläufer-) Angebote zurückgegriffen werden konnte. In der Evaluation zeigte sich, dass im BAFzA auf unterschiedlichen Ebenen sehr spezifische Strukturen aufgebaut werden mussten, um das Angebot in Betrieb nehmen zu können. Neben den zu berücksichtigenden (technischen) Anforderungen zur Sicherung der Anonymität der Ratsuchenden erfolgte die Implementierung mit einem hohen fachlichen Anspruch. Zu den neu geschaffenen Strukturen zählen unter anderem ein Wissensmanagementsystem (elektronisches Telefonbuch, Wissens- und Praxisdatensätze sowie Vorgangsdokumentation) sowie Formate zur Sicherstellung von Personalkompetenz und zur fortlaufenden Unterstützung der Beraterinnen in ihrer Arbeit.

Die Beratungstätigkeit beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist mit spezifischen Herausforderungen verbunden. Diese resultieren aus seinem niedrigschwelligen Zugang und der Breite seines Angebots: Das Angebot ist kostenfrei, anonym, rund um die Uhr erreichbar, bundesweit, mehrsprachig und umfasst ein breites fachliches Beratungsspektrum zum Thema Gewalt. Es adressiert zudem drei Zielgruppen (von Gewalt betroffene Frauen, Personen aus dem sozialen Umfeld der

von Gewalt betroffenen Frauen sowie Menschen, die in ihrer beruflichen oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit der Beratung und Unterstützung bei Gewalt gegen Frauen befasst sind). Damit zusammenhängend ergibt sich eine große Heterogenität in der Nutzung (siehe nachfolgende Ausführungen zur Inanspruchnahme). Krisensituationen und akute Gefahren richtig einzuschätzen, zu vielfältigen Gewalterfahrungen und -formen zu beraten und sich in kurzer Zeit auf unterschiedliche Zielgruppen einzustellen, stellen für die befragten Beraterinnen besonders große Herausforderungen dar. Durch die parallele Beratungstätigkeit am Hilfetelefon „Schwangere in Not“ zum Thema Hilfen für Schwangere und „Vertrauliche Geburt“ sind die Beraterinnen zusätzlich gefordert. Vor diesem Hintergrund sind die Sicherstellung und Aufrechterhaltung der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiterinnen sowie deren kontinuierliche Unterstützung und Begleitung zentral.

Es ist aus Sicht der Evaluation weiterhin gelungen, parallel zum Aufbau und zur Inbetriebnahme des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ das Angebot durch gezielte Maßnahmen fachpolitisch einzubetten und durch den Aufbau eines breit gefächerten Kooperationsnetzwerks im bestehenden Hilfe- und Unterstützungssystem für von Gewalt betroffene Frauen zu verankern.

Durch verschiedene Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit wie Kampagnen, Online-Kommunikation (inklusive Webseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de)), Informations- und Werbematerialien, Sponsoring, Pressearbeit und Aktionen ist es gelungen, das Angebot bekannt zu machen. Wie die Erhebung zur Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ der Evaluation zeigte (siehe nächster Abschnitt), hatte mehr als die Hälfte der befragten Frauen schon einmal vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört. Auch die befragten Expertinnen und Experten sowie die Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems schätzten die Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ als relativ hoch ein.

Insgesamt machen die Ergebnisse der Evaluation deutlich, dass die professionelle Umsetzung und bedarfsgerechte Weiterentwicklung des Angebots, besonders die Herstellung und Aufrechterhaltung

der Fachlichkeit, beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ einschließlich seiner Öffentlichkeitsarbeit eine Daueraufgabe darstellt. Dies betrifft auch die Qualitätssicherung bei Dienstleistern für die Umsetzung wie dem Dolmetscherinnenservice.

## 8.2 Zentrale Erkenntnisse zur Bekanntheit

Die zentrale Frage bei der Untersuchung der Bekanntheit war, ob Frauen grundsätzlich Kenntnis davon haben, dass es Beratungs- und Hilfsangebote gibt und sie bei Bedarf dieses Wissen in Handlung umsetzen können und Suchstrategien anwenden würden, die zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ führen.

In der repräsentativen Bevölkerungsbefragung zeigte sich, dass die große Mehrheit der weiblichen Befragten grundsätzlich spontan Anlaufstellen für von körperlicher oder psychischer Gewalt betroffene Frauen nennen kann. Nennungen in der Spontanabfrage, die explizit auf das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hinweisen, lagen im niedrigen einstelligen Prozentbereich.

Auf gezielte Nachfrage gab deutlich mehr als die Hälfte der Frauen an, schon einmal vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört zu haben: Ein Drittel der Frauen sagte, dass sie davon gehört haben, aber nicht genauer wüssten, was das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sei, und über ein Fünftel der befragten Frauen gab an, auch genauer zu wissen, welche Beratung das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ anbiete. Demgegenüber hatten mehr als 40 Prozent der Frauen keinerlei Kenntnis vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Frauen mit geringerer Schulbildung, Frauen in westlichen Bundesländern, Frauen, die persönlich oder über eine Frau in ihrem Umfeld bereits von Gewalt betroffen waren, nicht berufstätige Frauen und Frauen mit leicht niedrigerem Einkommen kennen das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ häufiger.

Zeitung, Radio oder Fernsehen waren die zentralen Quellen, über die Frauen vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfahren haben. Dies deutet darauf hin, dass traditionelle Medien auch bei steigender Bedeutung des Internets weiterhin wichtig für die Bekanntmachung sind. Deutlich seltener als aus Medien, aber noch vergleichsweise häufig hatten Frauen in ihrem sozialen Umfeld vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gehört.

Die Auswertung von Statistiken zum Webangebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ ergab, dass über das Internet ortsunabhängig eine sehr hohe Auffindbarkeit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ gegeben ist. Der Zugang zur Webseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) erfolgte in steigendem Maße über Suchmaschinen (im Unterschied zu Direkteingabe und Einstieg über Verlinkung von anderen Webseiten), was dem allgemeinen Trend einer immer höheren Bedeutung von Suchmaschinen für die Informationssuche in den letzten Jahren entspricht.

In der Bevölkerungsbefragung gaben über 60 Prozent der Frauen an, dass sie bei eigenem Hilfe- oder Unterstützungsbedarf im Internet nach Beratung zum Thema Gewalt gegen Frauen suchen würden. Auf Basis der Befunde zur Auffindbarkeit im Internet ist davon auszugehen, dass ihre Suche sie zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ führen würde. Bei Bedarf an Beratung und Unterstützung eher auf das Internet zurückgreifen würden unter anderem jüngere Frauen, Frauen mit höherer Schulbildung und Frauen, die persönlich oder über eine Frau im Umfeld bereits von Gewalt betroffen waren.

Insgesamt zeigten sich bezüglich Bekanntheit und Suchstrategien leichte Unterschiede zwischen jüngeren und älteren Frauen sowie eine leichte Differenzierung nach sozioökonomischem Hintergrund. Es gibt auf Basis der Untersuchung jedoch keine Hinweise auf systematische Lücken bei der Bekanntheit bei spezifischen Zielgruppen, die über eine Haushaltsbefragung erreicht werden.

Explorative Untersuchungen zur Bekanntheit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ bei spezifischen Zielgruppen, die nicht in eigenen Haus-

halten leben, deuten darauf hin, dass ihnen das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ eher weniger bekannt ist. Bei geflüchteten Frauen, die in Sammelunterkünften leben, wohnungs- beziehungsweise obdachlosen Frauen und Frauen mit Behinderungen in Einrichtungen ist demnach die Information zu beziehungsweise Heranführung an das Hilfesystem über Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in zielgruppenspezifischen Einrichtungen von zentraler Bedeutung. Damit auch von Gewalt betroffene Frauen in stationären Pflegeeinrichtungen, deren kognitive Fähigkeiten aufgrund von Demenz und psychischen Erkrankungen oftmals stark eingeschränkt sind, von Hilfs- und Unterstützungsangeboten – mittelbar – profitieren können, ist die Bekanntheit von Beratungs- und Hilfsangeboten für von Gewalt betroffene Frauen bei professionellen Pflegekräften und Angehörigen ausschlaggebend. Nach Einschätzung der Evaluation bestehen noch Potenziale für eine gezieltere Ansprache des Umfelds pflegebedürftiger Frauen durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

### 8.3 Zentrale Erkenntnisse zur Inanspruchnahme

Die Zahl der Kontaktaufnahmen zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nahm im Zeitverlauf deutlich zu: Sie stieg von rund 48.300 Kontaktaufnahmen im Jahr 2014 auf rund 73.400 im Jahr 2018, was einem Anstieg von über 50 Prozent in diesem Zeitraum entspricht. Über 90 Prozent der Kontaktaufnahmen erfolgten telefonisch.

Der Höchstwert an Kontaktaufnahmen wurde 2017 erreicht. Im Jahr 2018 ging die Zahl erstmals zurück, was auf eine deutlich geringere absolute Zahl an Scherzkontakten und Belästigungen sowie direkt beendeten Kontakten zurückzuführen ist. Die Zahl der Beratungskontakte (absolut und prozentual) nahm dagegen im selben Zeitraum weiter zu.

- Rund 48 Prozent aller Kontaktaufnahmen (Durchschnittswert 2016–2018) mündeten in Beratungen. Die absolute Zahl der Beratungskontakte betrug 42.000 im Jahr 2018, sie ist seit 2016 um rund 22 Prozent gestiegen. Der prozentuale Anteil der Beratungskontakte an allen Kontaktaufnahmen stieg von rund 42 Prozent im Jahr 2016 auf über 57 Prozent im Jahr 2018.
- Bei den übrigen 52 Prozent (Durchschnittswert 2016–2018) handelt es sich um direkt beendete Kontakte (21 Prozent), Scherzanrufe und Belästigungen (16 Prozent), Schweigekontakte (sieben Prozent) oder sonstige Anfragen zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (acht Prozent). Es zeigt sich ein deutlicher Rückgang der aufgelegten beziehungsweise direkt beendeten Kontakte (zwischen 2016 und 2018 fast halbiert auf unter 14 Prozent) sowie der Scherzkontakte und Belästigungen (in diesem Zeitraum von gut 18 auf zwölf Prozent gesunken). Mögliche Erklärungen hierfür sind ein Rückgang von „Testanrufen“ (Angebot kennenlernen, Unsicherheit abbauen) aufgrund gestiegener Bekanntheit und Vorabinformation online sowie eine stärkere Abgrenzung der Beraterinnen gegenüber Scherzkontakten und belästigenden Personen (gesunkene Anreize für wiederholtes Anrufen).

Eine nähere Betrachtung der Beratungskontakte zeigte, dass nicht alle Beratungsanliegen, mit denen sich Nutzerinnen und Nutzer an die Beraterinnen wenden, vom gesetzlich definierten Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ abgedeckt sind. Zwar sind Beratungen, Vermittlungen und Kriseninterventionen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ mit einem Anteil von 39 Prozent (Durchschnittswert 2017–2018) an allen Kontaktaufnahmen das am häufigsten dokumentierte Beratungsanliegen. Es zählen zu den Beratungskontakten aber auch solche, die im Hilfetelefontgesetz nicht erwähnt werden und deshalb keinen direkten Bezug zum gesetzlich definierten Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ aufweisen. Bei acht Prozent (Durchschnittswert 2017–2018) der Kontaktaufnahmen handelte es sich explizit um Beratungsanliegen ohne direkten Bezug zum Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Zudem zeigte die Analyse, dass sich an

das Hilfetelefon auch Personen(-gruppen) wenden, die im Hilfetelefontgesetz nicht als Zielgruppe für Beratung genannt sind. Hierzu zählen von Gewalt betroffene Männer, Transpersonen und nicht von Gewalt betroffene Ratsuchende. Das Nutzungsspektrum des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ ist damit insgesamt weiter, als es im Hilfetelefontgesetz festgehalten wurde.

Die überwiegende Mehrheit der Beratungskontakte sind Erstkontakte, also Beratungen von Personen, die sich das erste Mal an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden: Auf Basis der Vorgangsdatenanalyse und der Einschätzungen der Beraterinnen kann davon ausgegangen werden, dass der Anteil der Erstberatungen über drei Viertel der Beratungskontakte ausmacht. In den übrigen Beratungskontakten wurde der jeweiligen Beraterin die Mehrfachnutzung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ durch die Anruferin deutlich. Es gibt auch eine Gruppe von „Dauernutzerinnen“, die sich immer wieder und zum Teil in sehr kurzer Abfolge an das Hilfetelefon wenden, ohne dass ein konkreter Beratungsauftrag abgeleitet werden kann. Den Angaben der Beraterinnen zufolge sei im Umgang mit den betreffenden Frauen besonders herausfordernd, dass bei ihnen offenkundig Bedarf an Unterstützung besteht, der mitunter auch erkennbar auf schwerwiegende Gewalterfahrungen zurückzuführen ist, eine Erstberatung und Weitervermittlung, wie sie der Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ vorsieht, in diesen Fällen aber nicht möglich sei (unter anderem weil es sich um Frauen mit psychischen Erkrankungen handelt, für die kein adäquates Hilfsangebot zur Verfügung steht, an das weitervermittelt werden könnte). Es zeigt sich in der Evaluation, dass beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in der Praxis fallbezogen und aus fachlicher Sicht angemessen mit dem Phänomen der Dauernutzung umgegangen wird. Gleichzeitig weisen die Ergebnisse auf einen Bedarf an einem spezifischeren alternativen Angebot für die Gruppe der „Dauernutzerinnen“ hin (siehe unten).

Am häufigsten wurden von Gewalt Betroffene beraten, sie waren mit deutlich über 70 Prozent die mit Abstand größte Nutzer/-innen-Gruppe, gefolgt von den Unterstützerinnen und Unterstützern mit rund 21 Prozent und den Fachkräften

mit rund sechs Prozent Anteil an den Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Frauen stellen mit rund 96 Prozent die weit überwiegende Mehrheit der beratenen von Gewalt betroffenen Personen (Durchschnittswerte 2016–2018). Die Erkenntnisse zu den Settings und Verläufen der Beratungen unterstreichen die Breite des Beratungsansatzes sowie den Befund einer hohen Heterogenität in der Nutzung. Die häufigsten Schwerpunkte der Beratung waren die „Beratung zur Hilfelandschaft“ und die „Psychosoziale Beratung“. In über einem Sechstel der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ fand aber (auch) eine Krisenintervention durch die Beraterin statt. Die Ergebnisse zeigen zudem, dass beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu einer sehr großen thematischen Vielfalt beraten wird und auch Thematiken mit rechtlichem beziehungsweise administrativ-behördlichem Bezug in den Beratungen nachgefragt werden.

Das vom Hilfetelefon angebotene mehrsprachige Beratungsangebot wird in der Praxis genutzt und das Dolmetschen deckt das gesamte angebotene Sprachspektrum ab. Am häufigsten werden Beratungen in Arabisch, Russisch, Farsi/Dari, Türkisch und Polnisch gedolmetscht. Von März 2013 bis Dezember 2018 wurden rund 7.800 gedolmetschte Beratungen dokumentiert. Im Jahr 2018 machten gedolmetschte Beratungen einen Anteil von über sieben Prozent an allen Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aus.

Etwa ein Viertel der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ entfiel auf die späten Abend- und Nachtstunden (20 bis 8 Uhr), in denen örtliche Hilfs- und Unterstützungsangebote oftmals nicht erreichbar sind. Dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sehr unmittelbar aufgetretene Beratungsbedarfe abdeckt, zeigt sich auch daran, dass die Gewalterfahrung bei einem Viertel der Beratungskontakte am Tag der Beratung selbst stattfand und die Vorfallzeit der Gewalt bei weiteren 31 Prozent maximal sieben Tage vor dem Tag der Beratung lag (jeweils Durchschnittswerte 2015–2018).

Die Analyse der Vorgangsdaten lässt punktuell Aussagen zu soziodemografischen Informationen zu den von Gewalt Betroffenen zu.

- Festgehalten werden kann, dass beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu Gewaltvorfällen gegen Personen allen Alters beraten wird. Die Altersspanne der von Gewalt Betroffenen reichte von einem Jahr bis zu 103 Jahren. Bei der überwiegenden Mehrheit der Beratungen ging es um betroffene Erwachsene ab 18 Jahren. Der Anteil derer, die 60 Jahre oder älter sind, wurde in der zur Verfügung stehenden Dokumentation mit zehn Prozent ausgewiesen.
- Es wurden zudem Beratungen dokumentiert, in denen zu Gewaltvorfällen gegen Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit beraten wurde. Bei der Mehrheit der dokumentierten Beratungsfälle ging es dabei um Personen mit Nicht-EU-Staatsbürgerschaft. Der Anteil dieser Personen ist bis 2017 zunächst deutlich gestiegen und weist seitdem einen Rückgang auf. Das deutet darauf hin, dass sich in den Jahren 2016 und 2017 vermehrt geflüchtete Frauen an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewandt haben.
- Beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ finden auch Beratungen zu Gewaltvorfällen gegen Personen mit Behinderungen beziehungsweise Beeinträchtigungen statt. Psychische Erkrankungen machten dabei mit über der Hälfte der dokumentierten Behinderungen/Beeinträchtigungen den mit Abstand größten Teil dieser Fälle aus. Es wurden aber auch zahlreiche Beratungen zu Gewaltvorfällen gegen Personen mit körperlichen und geistigen Beeinträchtigungen beziehungsweise Behinderungen dokumentiert.
- Die Angaben zu den Wohnorten der von Gewalt Betroffenen gaben keinen Hinweis auf signifikante Nutzungsunterschiede in Bezug auf einzelne Bundesländer.

## 8.4 Zentrale Erkenntnisse zu Akzeptanz und Wirksamkeit der (Erst-)Beratung und Weitervermittlung („Lotsen“) bei den Nutzerinnen und Nutzern

Zur Frage der Akzeptanz und Wirksamkeit des Angebots des Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ bei Nutzerinnen und Nutzern lässt sich festhalten, dass es in hohem Maße gelingt, den Ansatz einer ergebnisoffenen und individuell ausgerichteten (Erst-)Beratung in der Praxis umzusetzen. Die Ergebnisse der Evaluation zeigen zudem, dass die von der Beratung unmittelbar ausgehenden Wirkungen als hoch einzuschätzen sind.

Die am häufigsten beschriebenen Wirkungen bei Nutzerinnen und Nutzern waren psychosoziale Entlastung, Orientierung bezüglich der individuellen Handlungsoptionen sowie Informationsgewinne zu den Strukturen und Angeboten des Unterstützungssystems. Dabei gibt es zum Teil zielgruppenspezifische Unterschiede in der relativen Bedeutung dieser Wirkungen. Die stärksten Wirkungen ließen sich bei der Gruppe der selbst von Gewalt Betroffenen beobachten. Die Analyse zeigte eine große Übereinstimmung zwischen den Einschätzungen der Beraterinnen und den Aussagen der befragten von Gewalt betroffenen Nutzerinnen (und einem Nutzer). Aspekte der psychosozialen Entlastung und (Handlungs-)Orientierung standen dabei im Vordergrund. Jeweils eine überwiegende Mehrheit der von Gewalt Betroffenen gab an, dass es für sie hilfreich war, dass ihnen jemand zugehört hat, sie die (Erst-)Beratung entlastet habe und ihnen nach dem Gespräch klarer gewesen sei, welchen nächsten Schritt sie machen könnten. In den Vertiefungsinterviews wurde deutlich, dass von Gewalt Betroffene in Folge einer (Erst-)Beratung zum Teil konkrete Entschlüsse zur Beendigung der Gewalt-situation fassen und diese in Handlungen umsetzen konnten. Bezüglich der Informationsgewinne

ergaben die Erhebungen ein differenziertes Bild, das sich aus unterschiedlichen Bedarfen der Ratsuchenden ergibt. Eine überwiegende Mehrheit der von Gewalt Betroffenen berichtete von Informationsgewinnen zu den Strukturen und Angeboten des Unterstützungssystems. Weniger als die Hälfte der Befragten sahen Informationsgewinne zu rechtlichen Themen und Verfahrensabläufen gegeben. Angesichts der Tatsache, dass Thematiken mit rechtlichem beziehungsweise administrativ-behördlichem Bezug lediglich in einem Teil der (Erst-)Beratungen zur Sprache kommen beziehungsweise nachgefragt werden, ist der Umfang der wahrgenommenen Informationsgewinne auch in diesem Bereich als hoch einzustufen.

Bei den Unterstützerinnen und Unterstützern waren die von den (Erst-)Beratungen ausgehenden Wirkungen ebenfalls hoch, dies bestätigten sowohl die Beraterinnen als auch die befragten Unterstützerinnen und Unterstützer. Jedoch gab es leichte Abweichungen, was das Ausmaß beziehungsweise die jeweilige Bedeutung einzelner Wirkungen betrifft. So schätzten die Beraterinnen vor allem Informationsgewinne als besonders hoch ein, während die Unterstützerinnen und Unterstützer selbst in erster Linie eine verbesserte (Handlungs-)Orientierung sowie Entlastungen hervorhoben.

Für Fachkräfte stellen (Erst-)Beratungen beim Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ eine wichtige Orientierungshilfe dar, wenn es darum geht, Gewaltsituationen einzuschätzen und (weitere) Handlungsoptionen zu eruieren. Dabei spielt auch die Informationsweitergabe zu (spezifischen) Unterstützungsangeboten eine wichtige Rolle. Hier ist zu berücksichtigen, dass die Ratsuchenden in der Mehrheit dieser Beratungen Fachkräfte aus angrenzenden, nicht auf Gewalt gegen Frauen spezialisierten Unterstützungsbereichen sind (zum Beispiel Polizei, Gesundheits- oder Bildungswesen), wo fachliche Expertise nicht immer in ausreichender Weise vorhanden ist. Eine weitere Wirkung für Fachkräfte sind psychosoziale Entlastungen, die dadurch entstehen, dass sie Ratsuchende an das Hilfefonens „Gewalt gegen Frauen“ verweisen können (zum Beispiel in Abwesenheitszeiten oder in Fällen, in denen der Beratungsbedarf außerhalb des eigenen Kompetenzbereichs

liegt) und sie sich als Nutzerinnen und Nutzer an eine Beraterin wenden können, um einen erlebten Fall im Rahmen eines kollegialen Austauschs zu besprechen und die eigene Rolle zu reflektieren.

Die Zufriedenheit der befragten Nutzerinnen und Nutzer des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit dem Angebot ist insgesamt sehr hoch. In allen drei Zielgruppen (selbst von Gewalt Betroffene, Unterstützerinnen und Unterstützer, Fachkräfte) zeigte sich eine überwiegende Mehrheit der Befragten zufrieden mit der (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Zielgruppenübergreifend gaben jeweils rund drei Viertel der befragten Nutzerinnen und Nutzer an, dass die Informationen der Beraterin gut verständlich waren, die Beraterin verständnisvoll war und das Gespräch insgesamt hilfreich für sie war. Am stärksten fielen diese Zufriedenheitswerte bei der Gruppe der selbst von Gewalt Betroffenen aus. Nutzerinnen und Nutzer, die sich unzufrieden mit der (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ äußerten, gaben häufig an, dass für sie die Informationen der Beraterin (eher) nicht gut verständlich waren und ihrem Bedarf beziehungsweise Interesse an Weitervermittlung nicht entsprochen werden konnte. Weitere vereinzelt genannte Gründe für Unzufriedenheit wie das subjektive Empfinden von Zurückweisung durch die Beraterin oder eine geäußerte Ernüchterung darüber, dass nicht weitergeholfen werden konnte, haben ihre Ursache nach Einschätzung der Evaluation nicht in der Umsetzung des Angebots. Vielmehr sind sie Resultat einer notwendigen konzeptionellen Abgrenzung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit einem Fokus auf Gewaltbetroffenheit, Erstberatung und „Lotsen“ an Angebote vor Ort. Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer an die Möglichkeiten, die die Beratung bieten kann, entsprechen dem nicht oder gehen teilweise weit darüber hinaus. In Vertiefungsinterviews wurde deutlich, dass der Erstberatungs- und Weitervermittlungsansatz teilweise nicht dem Bedarf der Ratsuchenden entspricht, sondern in Verdruss und Unzufriedenheit münden kann. Allgemeingültige Faktoren für die Zufriedenheit beziehungsweise Unzufriedenheit von Nutzerinnen und Nutzern lassen sich auf Basis der Analyse nicht ableiten. Als ausschlaggebend für das insgesamt hohe Maß an Zufriedenheit erweist sich

vielmehr der hochgradig fallbezogene Beratungsansatz, mit dem es den Beraterinnen gelingt, die individuellen Bedarfe der Nutzerinnen und Nutzer zu erkennen und ihnen Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen, die für sie passend sind.

Dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gelingt es, Nutzerinnen und Nutzer an Angebote des örtlichen Systems weiterzuvermitteln. Im Zeitraum 2015 bis 2018 vermittelten die Beraterinnen Ratsuchende in rund zwei Dritteln der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an eine Einrichtung vor Ort weiter. In den meisten dieser Fälle wurden Kontaktdaten weitergegeben. Sehr selten nahmen die Beraterinnen direkten Kontakt zur Einrichtung vor Ort auf. In einem kleinen Teil der Fälle mit Weitervermittlung wurde deutlich, dass die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer die Kontaktdaten der genannten Einrichtung vor Ort bereits hatte. Die mit Abstand am häufigsten dokumentierten Ziele der Weitervermittlung (Einrichtungen vor Ort) waren Beratungsstellen für von Gewalt betroffene Frauen und Mädchen und Frauen- und Mädchenhäuser.

Die Zahl Ratsuchender, die nach einer (Erst-)Beratung und Weitervermittlung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei Angeboten vor Ort angekommen sind und dort als weitervermittelte Fälle wahrgenommen wurden, bleibt bislang hinter den Erwartungen von Fachkräften aus dem örtlichen System zurück. Dabei ist zu berücksichtigen, dass – anders als es das Hilfetelefontgesetz nahelegt – Weitervermittlungen nicht immer linear vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu einem Angebot vor Ort führen. Sie müssen vielmehr als (zum Teil verschlungene) Pfade verstanden werden, auf denen Nutzerinnen und Nutzer häufig eine Vielzahl von Hinweisen und Eindrücken erhalten. Diese können in Summe zum Aufsuchen eines Angebots vor Ort führen – oder diesem entgegenstehen. Zudem äußern Ratsuchende, die sich nach einer Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an eine Beratungs- und Schutzeinrichtung wenden, nicht immer, woher sie den Kontakt erhalten haben.

Eine Quantifizierung der Weitervermittlungen, die durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfolgt sind, ist daher nur annäherungsweise möglich. Mehr als die Hälfte der befragten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen gab an, dass es in ihrer Einrichtung konkrete Fälle gab, bei denen für sie deutlich wurde, dass ihr Angebot nach beziehungsweise aufgrund einer (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgesucht wurde. Die Hochrechnung der von den Einrichtungen genannten Fallzahlen auf die Gesamtheit der über 900 spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen ergibt einen Wert von knapp 12.900 Fällen, bei denen die Weitervermittlung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ deutlich wurde (Zeitraum März 2013 bis März 2019). Inwiefern darunter Personen sind, die bei mehreren Beratungs- und Schutzeinrichtungen Hilfe gesucht haben, ist nicht bekannt.

Unter der Annahme, dass die Fälle einmal beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten und weitervermittelt wurden und dann bei einer Schutz- und Beratungseinrichtung Hilfe gesucht haben, legen Hochrechnungen nahe, dass bei mehr als einem Zehntel der Ratsuchenden, die von einer Beraterin des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an ein weiterführendes Hilfsangebot weitervermittelt wurden, vor Ort bekannt wird, dass sie sich in der Folge an eine spezialisierte Schutz- oder Beratungseinrichtung gewandt haben (nicht abgedeckt sind hiermit Weitervermittlungen an „andere Beratungseinrichtungen“ und Stellen wie Jugendamt oder Polizei, da diese nicht Teil der Online-Befragung waren). Wie viele „erfolgreiche“ Weitervermittlungen es darüber hinaus gibt, kann nicht quantifiziert werden, nach Einschätzung mehrerer der im Rahmen der Evaluation befragten Expertinnen und Experten aus dem örtlichen Hilfesystem dürften sie aber ein relevantes Ausmaß annehmen.

Bei der Interpretation der Lotsenwirkung ist zu berücksichtigen, dass Ratsuchende vor ihrer (Erst-)Beratung zum Teil schon andere Informations- oder Unterstützungsangebote in Anspruch beziehungsweise zur Kenntnis genommen haben. Eine monokausale Betrachtungsweise, bei der das Aufsuchen eines Angebots vor Ort mit (der einen)

(Erst-)Beratung erklärt wird, kann daher nicht eingenommen werden. Aus Sicht der Evaluation kann festgehalten werden, dass das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufgrund seiner spezifischen Konzeption insgesamt geeignet ist, um Verläufe der Weitervermittlung positiv zu beeinflussen. Es bietet zum einen die Chance, Vermittlungswege zu verkürzen. Zum anderen können durch den ergebnisoffenen Beratungsansatz (auch) in wiederholten Beratungen zum Teil neue und aus Sicht der Ratsuchenden „passendere“ Ergebnisse erzielt sowie gangbare Handlungsoptionen abgeleitet werden.

In einem Drittel der (Erst-)Beratungen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfolgte keine Weitermittlung (Durchschnittswert 2015–2018). Die Hauptgründe hierfür waren, dass fallspezifisch keine Weitervermittlung notwendig war, die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer nicht weitervermittelt werden wollte oder Gesprächsabbrüche (aus technischen Gründen) auftraten. Zu einem eher geringen Teil wurden Fälle dokumentiert, in denen kein geeignetes Angebot vorhanden oder die Einrichtung nicht erreichbar war und deshalb keine Weitergabe von Kontaktdaten erfolgte. Dieser geringe Wert ist dadurch zu erklären, dass die Beraterinnen während ihrer Beratungen Alternativstrategien bei der Weitervermittlung entwickeln, wenn es vor Ort kein (passendes) Hilfsangebot gibt oder die Einrichtung vor Ort keine Kapazitäten hat. In der Praxis geben die Beraterinnen häufig die Kontaktdaten zu der nächstgelegenen Stelle heraus oder empfehlen Ratsuchenden eine andere Hilfeeinrichtung (zum Beispiel Familienberatung). Dies führt dazu, dass für die meisten Beratungsfälle eine Weitervermittlung dokumentiert ist. Diese entspricht jedoch nicht notwendigerweise dem Bedarf der Ratsuchenden.

Tatsächlich offenbart die Analyse strukturelle Engpässe im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem, vor allem in Bezug auf Frauenhäuser. Allein für die Jahre 2017 und 2018 dokumentierten die Beraterinnen für über 4.000 Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, in denen eine Weitergabe von Kontaktdaten erfolgt war, konkrete Hemmnisse, die einer **bedarfsgerechten** Weitervermittlung im Wege standen. Das war jede zehnte dieser

Beratungen. Der überwiegende Teil dieser Dokumentation betraf Frauenhäuser. Fehlende Kapazitäten vor Ort („Frauenhaus belegt“, „Frauenhaus nicht erreichbar“, „Frauenhaus zu weit weg“) waren die am häufigsten dokumentierten Engpässe, an denen eine bedarfsgerechte Weitervermittlung scheiterte. Weitere Hemmnisse waren Mobilitäts- und Sprachbarrieren.

Zudem weisen die Untersuchungsergebnisse auf besondere Schwierigkeiten bei der bedarfsgerechten Weitervermittlung von Ratsuchenden mit besonderen Bedarfen wie Pflegebedürftigkeit, Aufenthaltsstatus, psychischen oder Suchterkrankungen hin. Die Auswertung zeigt, dass die Kapazitäten im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem nicht ausreichend sind, um den existierenden Bedarf an Unterstützung für von Gewalt betroffene Frauen zu decken. Gleichzeitig stehen die bestehenden Engpässe dem Weitervermittlungsauftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ entgegen und verweisen auf die Notwendigkeit eines bedarfsgerechten Ausbaus des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems, damit das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sein Wirkungspotenzial bei Nutzerinnen stärker entfalten kann.

## 8.5 Zentrale Erkenntnisse zu Akzeptanz und Wirksamkeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Hilfe- und Unterstützungssystem

Dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist es gelungen, sein neu geschaffenes Angebot im bestehenden Hilfe- und Unterstützungssystem für von Gewalt betroffene Frauen bekannt zu machen und sich mit diesem zu vernetzen. Wie die Evaluation gezeigt hat, steht das Hilfetelefon in vielfältiger Art und Weise im Austausch mit Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems. Dabei ist ein insgesamt hohes Maß an Einbettung des Hilfetelefon

„Gewalt gegen Frauen“ in die Strukturen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems bei Gewalt gegen Frauen festzustellen.

Eine erste wesentliche Schnittstelle besteht in der Informationsweitergabe und wechselseitigen Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit. Fast alle befragten kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten und die ganz überwiegende Mehrheit der befragten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen gaben an, die eigenen Nutzerinnen beziehungsweise Klientinnen auf das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hinzuweisen, beispielsweise durch das Auslegen von Materialien (Flyer, Notfallkärtchen). Informationen zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ werden auch innerhalb beruflich-fachlicher Netzwerke des örtlichen Systems weiterverbreitet und haben zum Teil Eingang in institutionalisierte Abläufe gefunden. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist fest in polizeiliche Abläufe im Bereich häusliche Gewalt beziehungsweise Opferschutz integriert. Zudem hat es in mehreren Unterstützungs- und Beratungsfeldern Eingang in die Curricula von Fachkräfteschulungen gefunden (unter anderem in Kliniken, Rettungsstellen), in deren Rahmen das Angebot bekannt gemacht wird und Fachkräfte dazu ermutigt werden, sich in Verdachtsfällen selbst an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu wenden.

Zweitens steht das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in einem regelmäßigen fachlichen Austausch mit Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems. Dieser fördert das wechselseitige Verständnis über das jeweilige Tätigkeits- und Beratungsfeld. Gleichzeitig bietet er Fachkräften des örtlichen Hilfesystems Möglichkeiten, Rückmeldungen zur Resonanz des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei spezifischen Zielgruppen zu geben (zum Beispiel zur Öffentlichkeitsarbeit oder konkreten Aspekten der Umsetzung).

Drittens hat sich das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ als Anlaufstelle für Fachkräfte (als Nutzerinnen und Nutzer) etabliert. Über ein Viertel der befragten Schutz- und Beratungseinrichtungen berichtete, schon einmal beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ angerufen zu haben, um

für eine Frau eine Beratung zu initiieren, Hauptgrund hierfür war Bedarf an spezifischer Fremdsprachenkenntnis. Fast ebenso viele hatten sich an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewandt, um für sich selbst zu einem bestimmten Thema oder Fall Informationen einzuholen, Hauptgrund hierfür war Bedarf an fachspezifischer Beratung (zum Beispiel zu bestimmten Gewaltformen wie Ritueller Gewalt).

Eine vierte zentrale Schnittstelle ergibt sich aus der vom Gesetzgeber vorgesehenen „Lotsenfunktion“ des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Über die Hälfte der befragten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen gab an, dass ihre Einrichtung bereits von einer (oder mehreren) Ratsuchenden aufgesucht worden war, die vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ von ihnen erfahren hatte(n). Das macht deutlich, dass Nutzerinnen und Nutzer bei Einrichtungen des örtlichen Hilfesystems „ankommen“.

Ein weiterer wesentlicher Befund der Evaluation ist, dass nicht nur das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems weitervermittelt, sondern dass es selbst auch zu einem zentralen Ziel der Weitervermittlung durch Einrichtungen des örtlichen Systems geworden ist: Rund die Hälfte der im Rahmen der Evaluation befragten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen für von Gewalt betroffene Frauen haben (persönlich oder eine Kollegin beziehungsweise ein Kollege) bereits einer Ratsuchenden Frau empfohlen, sich mit ihrem Anliegen selbst an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu wenden. Die Auswertungen machen deutlich, dass Einrichtungen des örtlichen Systems von Gewalt betroffene Frauen vor allem deshalb an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (zurück-)verweisen, weil sie selbst nicht über die notwendigen Ressourcen (für Sprachmittlung, Aufnahme, Begleitung) verfügen. Dadurch kommt es zu problematischen Verschiebungen innerhalb des Hilfe- und Unterstützungssystems (siehe weiter unten).

In der Evaluation zeigen sich keine verallgemeinerbaren Auswirkungen auf eine gestiegene oder gesunkene Inanspruchnahme von Angeboten vor Ort durch die Implementierung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Mehr als die Hälfte der örtlichen Schutz- und Beratungseinrichtungen beobachtete keine Veränderung in der Nachfrage, deutlich über ein Drittel konnte keine Beurteilung abgeben und bei den anderen Einrichtungen zeigt sich kein eindeutiger Trend zu gesteigener oder gesunkener Nachfrage. Es lassen sich jedoch qualitative Auswirkungen der (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf die weiterführende Beratung vor Ort beschreiben. Ausführungen der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen bestätigen die Ergebnisse aus der Befragung von Nutzerinnen und Nutzern, wonach durch die (Erst-)Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bei Ratsuchenden Schwellenängste abgebaut werden. Dass von Gewalt betroffene Frauen unter anderem gestärkter und mit mehr „Vorwissen“ in die Beratung kommen, erleichtert Fachkräften der spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen vor Ort den Zugang zu den Ratsuchenden und dadurch den Einstieg in eine (längerfristige) Unterstützung im örtlichen Hilfesystem.

Nicht zuletzt macht die Evaluation deutlich, dass Fachkräfte im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem durch die Möglichkeit, an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu verweisen, entlastet werden (organisatorisch sowie psychosozial). Das große Potenzial und der konkrete Mehrwert des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ für Einrichtungen vor Ort liegt darin, dass in Schließzeiten an **einen** „entry point“ in das Hilfe- und Unterstützungssystem verwiesen werden kann, der bundesweite Weitervermittlung und fachlich qualifizierte (Erst-)Beratung bietet.

Ein zentrales Ziel des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ ist es, von Gewalt betroffene Frauen zu erreichen, die bislang noch keine Hilfs- beziehungsweise Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen. Wie die Evaluation zeigt, wird dieses Ziel erreicht. Aus der Vorgangsdokumentation kann

der Schluss gezogen werden, dass es in einer deutlichen Mehrheit (knapp 64 Prozent) der Beratungen entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ um von Gewalt Betroffene geht, die zum Zeitpunkt der Beratung noch nicht eingebunden waren. Die Angaben der Fachkräfte des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems zeigen zudem, dass vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erreichte, bislang nicht eingebundene von Gewalt Betroffene durch die (Erst-)Beratung den Weg zu einem weiterführenden Angebot vor Ort finden. Sowohl die Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen als auch die kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten gehen mehrheitlich davon aus, dass unter den bekannten Vermittlungsfällen (also Fällen, bei denen deutlich wurde, dass eine Rat suchende Frau vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an sie weitervermittelt wurde), Frauen waren, die ohne die (Erst-)Beratung den Weg ins Hilfe- und Unterstützungssystem nicht beziehungsweise später gefunden hätten. Die Hauptgründe für den gelungenen Zugang zu diesen Betroffenen werden in der Niedrigschwelligkeit des Angebots (Anonymität, 24-h-Erreichbarkeit, breites Sprachangebot/Dolmetschen) sowie seiner Bekanntheit und Reichweite gesehen.

Der Gesetzgeber hat sich zum Ziel gesetzt, mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ insbesondere auch ein Angebot für bislang in geringerem Maß erreichte Zielgruppen wie Migrantinnen, ältere Frauen und Frauen mit Behinderungen zu schaffen. In welchem Ausmaß diese spezifischen Zielgruppen in den Beratungen erreicht werden, lässt sich nicht quantifizieren. Die Ergebnisse legen den Schluss nahe, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durch den Dolmetscherservice, seine Barrierefreiheit (Beratung in Leichter Sprache, Gebärdendolmetschen) und die Anonymität geeignet ist, von Gewalt Betroffene ohne beziehungsweise mit geringen Deutschkenntnissen, Frauen mit spezifischen Behinderungen und Frauen mit einem besonderen Anonymitätswunsch (zum Beispiel Frauen ohne legalen Aufenthaltsstatus) besser zu erreichen als bislang verfügbare Angebote. In Bezug auf andere Ziel-

gruppen wie ältere Frauen, aber auch Frauen in Pflege ist hingegen keine bessere Erreichbarkeit gegeben. Hiervon losgelöst ist die Frage zu klären, welches Angebot das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ Frauen mit spezifischen Problemlagen (unter anderem kognitive Einschränkungen aufgrund demenzieller Erkrankungen oder geistiger Behinderungen) in der Praxis realistisch machen kann.

Aus den Erhebungen der Evaluation geht zudem hervor, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch eine wichtige Anlaufstelle für von Gewalt Betroffene ist, die bereits Angebote des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems wahrnehmen oder in der Vergangenheit wahrgenommen haben. Bei rund 15 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer, die entsprechend dem Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beraten wurden (Zeitraum Januar 2015 bis Dezember 2018), wurde deutlich, dass es sich um von Gewalt Betroffene handelte, die bereits Hilfsangebote vor Ort zu Gewaltthematik beziehungsweise Gewaltfolgen in Anspruch nahmen, sich aber dennoch an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden, da für sie diese Unterstützung vor Ort nicht hilfreich oder ausreichend war beziehungsweise ist. Differenziert werden kann hier zwischen Nutzerinnen und Nutzern, die sich noch in Entscheidungsprozessen befinden und wiederholt(e) Kontakt(e) benötigen, solchen, die das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ punktuell ergänzend nutzen, und solchen, denen mit einer (Erst-)Beratung und Weitervermittlung – zum Teil auch aufgrund einer psychischen Erkrankung – nicht geholfen werden kann, weil sie sich etwas anderes wünschen (zum Beispiel „nur“ einen Ort zum Reden). Die zuletzt genannte Personengruppe, zu denen auch die sogenannten „Dauernutzerinnen“ zu zählen sind, stellt eine besondere Herausforderung für das Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ dar. Zum einen sind die Beraterinnen hier besonders gefordert, in ihren Beratungen einen aus ihrer Sicht geeigneten Umgang mit diesen Personen zu finden. Dieser Umgang erfolge in der Praxis, wie berichtet wurde, fallbezogen und aus fachlicher Sicht angemessen. Zum anderen stellt sich die Frage, ob eine Abgren-

zung des Angebots des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gegenüber diesen Personen erfolgen sollte beziehungsweise kann. Der sich hier offenbarende Zielkonflikt (allen Ratsuchenden helfen versus Erfüllung des gesetzlich definierten Auftrags der Erstberatung und Weitervermittlung), der eine Folge fehlender bedarfsgerecht ausgestatteter Angebote im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem ist, kann aus Sicht der Evaluation jeweils nur fallbezogen durch die Beraterinnen gelöst werden. Für diese höchst anspruchsvolle und herausfordernde Aufgabe ist eine kontinuierliche fachliche Begleitung und Stärkung der Beraterinnen unerlässlich.

Die Ergebnisse der Evaluation offenbaren damit für mehrere Gruppen von Nutzerinnen und Nutzern Versorgungslücken im örtlichen Hilfesystem. Der hohe Bedarf an niederschweligen Hilfsangeboten (ergänzend zu vorhandenen wie Telefonseelsorge et cetera), insbesondere für gewaltbetroffene Frauen mit komplexen Problem- und Lebenslagen, wird deutlich. In der Praxis findet durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ eine Ergänzung des örtlichen Hilfesystems dadurch statt, dass es rund um die Uhr erreichbar ist und von Gewalt Betroffene oder Personen in Krisensituationen, die bislang keine ausreichende Hilfe vor Ort erhalten haben, die Chance bietet, unmittelbar Entlastung und Stabilisierung zu erfahren. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kann die Versorgungslücken jedoch nicht schließen. Es ist – im Gegenteil – zur Erfüllung des gesetzlich definierten Weitervermittlungsauftrags selbst auf eine gute Ausstattung des örtlichen Hilfesystems angewiesen.

Wertvolle Ergänzungen des Hilfe- und Unterstützungssystems und Synergien zeigen sich bezüglich des erleichterten Zugangs zu Erstberatung, insbesondere gewährleistet durch die 24-h-Erreichbarkeit und das Fremdsprachenangebot (siehe oben). Dies betrifft selbst von Gewalt Betroffene wie auch Unterstützerinnen und Unterstützer aus dem sozialen Umfeld. Diese werden beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nicht nur als Mittlerinnen und Mittler gesehen, sondern erfahren als „Ko-Betroffene“ auch selbst Beratung und Weiterermittlung. Auch Synergien

bei der Öffentlichkeitsarbeit – und damit verbunden einer gesamtgesellschaftlichen Sensibilisierung für das Thema „Gewalt gegen Frauen“ –, beim fachlichen Austausch und in Bezug auf Servicefunktionen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (Datenbank, Dolmetscherinnenservice) werden wahrgenommen.

In geringerem Maße werden auch nicht intendierte Auswirkungen im System sichtbar: Punktuell berichteten Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen von Konkurrenz mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ um Bekanntheit und Ressourcen. In deutlich stärkerem Maße zeigen sich problematische Verschiebungen, das heißt (Rück-)Verweisungen von Ratsuchenden vom örtlichen Hilfesystem an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Grund hierfür ist, dass der Bedarf vor Ort aufgrund von fehlenden Ressourcen (Ressourcen für Sprachmittlung, Mangel an personellen beziehungsweise zeitlichen Ressourcen, einschließlich fehlender Frauenhausplätze) nicht gedeckt werden kann. Während das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aus Sicht der Evaluation grundsätzlich geeignet ist, eine zeitliche Versorgungslücke zu schließen, indem es von Gewalt betroffenen Frauen einen Zugang zu (Erst-)Beratung bietet, wenn Angebote vor Ort temporär nicht erreichbar sind, handelt es sich bei (Rück-)Verweisen, die aufgrund struktureller Versorgungsengpässe vor Ort erfolgen, um problematische Verschiebungen, die sich negativ auf Ratsuchende auswirken können. Von Gewalt Betroffene, für deren Beratung/Aufnahme vor Ort keine Kapazitäten gegeben sind, können beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zwar kurzfristig Entlastung und Stabilisierung erfahren, tatsächlich stellt dies jedoch lediglich eine (kurzfristige) Verschiebung des eigentlichen Versorgungsproblems dar. Eine vom Auftrag des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ vorgesehene Weitervermittlung an das überlastete Angebot vor Ort kann in dieser Konstellation nicht gelingen oder führt in Vermittlungsschleifen. Bei Nutzerinnen und Nutzern, auch das zeigt die Evaluation, führen solche Konstellationen zu Frustration und Ernüchterung.

Die Problematik wird dadurch verschärft, dass es sich bei einem Teil der an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verwiesenen Fälle um Personen in Therapie oder mit Therapiebedarf handelt, die deshalb an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verwiesen werden, weil die therapeutische Versorgung vor Ort nicht ausreicht. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, das als Ergänzung des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems für von Gewalt betroffene Frauen konzipiert ist, kann jedoch nicht die Rolle eines „Auffangbeckens“ für Nutzerinnen und Nutzer mit ungedecktem therapeutischem Bedarf übernehmen. Aus Perspektive der Evaluation resultiert deshalb keine Notwendigkeit einer Veränderung des Angebots des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, sondern Bedarf an spezifischen bedarfsgerechten Unterstützungsmaßnahmen für diese Gruppe von Personen. Der Austausch mit dem für die Gesundheitsversorgung zuständigen Ressort ist vor diesem Hintergrund anzulegen.

## 8.6 Fazit und Empfehlungen der Evaluation

Mit dem Aufbau, dem Betrieb und der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde eine bedeutende Ergänzung des Hilfe- und Unterstützungssystems für von Gewalt betroffene Frauen, Unterstützerinnen und Unterstützer sowie Personen, die durch ihren Beruf mit von Gewalt betroffenen Frauen in Kontakt sind, geschaffen. Das Hilfetelefon stellt für Ratsuchende eine zentrale, niedrigschwellige Zugangsmöglichkeit in das Hilfe- und Unterstützungssystem dar und erfüllt, so die Erkenntnisse der Evaluation, den gesetzlichen Auftrag der ergebnisoffenen, individuell am Bedarf der Ratsuchenden Person ausgerichteten (Erst-)Beratung und Weitervermittlung:

- Verschiedene Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit haben zur Bekanntheit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beigetragen. Es ist zu empfehlen, diese kontinuierlich fortzusetzen, damit von Gewalt betroffene Frauen und unterstützende Personen grundsätzlich Kenntnis des

Angebots haben und im Bedarfsfall gezielt danach suchen beziehungsweise Kontakt aufnehmen können. Die Ergebnisse legen nahe, dass dafür weiterhin sowohl traditionelle Medien genutzt werden sollen, als auch eine hohe Auffindbarkeit des Angebots im Internet (insbesondere über Suchmaschinenoptimierung) sichergestellt werden muss.

- Die Zahl der Beratungskontakte entsprechend des gesetzlich definierten Auftrags des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nahm seit der Inbetriebnahme 2013 kontinuierlich zu. Von Gewalt betroffene Frauen waren die mit Abstand größte Gruppe unter den Ratsuchenden. Die Mehrheit von ihnen war zuvor noch nicht in das Hilfe- beziehungsweise Unterstützungssystem eingebunden. Als besondere Qualitätsmerkmale des Angebots, die zur Erreichung der Zielgruppen beitragen, erwiesen sich die durchgehende Erreichbarkeit, durch die auch unmittelbar aufgetretene Beratungsbedarfe gedeckt werden können (auch in späten Abend- und Nachtstunden, in denen andere Hilfs- und Unterstützungsangebote oftmals nicht erreichbar sind) und das breite Sprachangebot (durch mehrsprachige Beraterinnen und Hinzuziehung von Dolmetscherinnen). Auch das breite fachliche Beratungsspektrum zum Thema Gewalt ist hervorzuheben.
- Die Erkenntnisse der Evaluation zu den Verläufen der Beratungen entsprechend des gesetzlichen Auftrags verdeutlichten, dass es den Beraterinnen in hohem Maße gelingt, die individuellen, in der Gesamtschau sehr unterschiedlichen Bedarfe der Nutzerinnen und Nutzer zu erkennen und Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen, die für sie passend sind. Zielgruppenübergreifend sehr häufig beschriebene Wirkungen der Beratung waren psychosoziale Entlastung, Orientierung bezüglich der individuellen Handlungsoptionen sowie Informationsgewinne zu den Strukturen und Angeboten des Unterstützungssystems.
- Als Herausforderung im Betrieb des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erwies sich, dass zu den Kontaktaufnahmen mit Beratungsanliegen entsprechend des gesetzlichen Auftrags eine

dauerhaft relativ hohe Zahl anderer Kontaktaufnahmen kommt. Dazu zählen Belästigungen, Schweigekontakte und Beratungsanliegen ohne direkten Bezug zum gesetzlichen Auftrag. Wie schwierig die konzeptionelle Abgrenzung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit einem Fokus auf Gewaltbetroffenheit, Erstberatung und „Lotsen“ in der Praxis ist, zeigt sich im Umgang mit Personen, die sich immer wieder und mit hoher Frequenz an das Hilfetelefon wenden und erkennbar Bedarf an Unterstützung haben, dieser jedoch weit über den gesetzlichen Auftrag zur Erstberatung und Weitervermittlung hinausgeht.

- Die fachlichen Kompetenzen der Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und die Rahmenbedingungen, die es ihnen ermöglichen, bei jedem Kontakt die Situation einer Rat suchenden Person einzuschätzen sowie fallbezogen einen Beratungsauftrag abzuleiten und eine bedarfsgerechte Beratung durchzuführen (oder, sofern dies nicht möglich ist, Gespräche auch zu beenden), sind zentrale Bedingungen für die Umsetzbarkeit und die unmittelbaren Wirkungen des Angebots. Es ist nach Einschätzung der Evaluation von hoher Bedeutung, umfangreiche Maßnahmen zur Qualifizierung sowie zur professionellen Unterstützung und Begleitung der anspruchsvollen Tätigkeit der Beraterinnen fortzuführen (Fortbildungen, kollegialer Austausch und Supervision erwiesen sich bisher als besonders hilfreich).
- Nach Einschätzung der Evaluation ist das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ geeignet, mit den Beratungen und der Weitergabe konkreter Kontaktdaten zu spezialisierten Einrichtungen

bundesweit die Verläufe der Weitervermittlung von Ratsuchenden an Einrichtungen vor Ort positiv zu beeinflussen und Vermittlungswege zu verkürzen. Eine kontinuierliche Pflege der Adressdatenbank des Hilfetelefon ist dafür von hoher Relevanz. In der Evaluation wurde deutlich, dass die weiteren Wege der Nutzerinnen und Nutzer jedoch nicht immer linear zu den Einrichtungen verliefen.

- Die Evaluation zeigte zudem, dass das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch zu einem Ziel der Weitervermittlung von Ratsuchenden durch spezialisierte Einrichtungen des örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystems geworden ist. Dies erfolgte primär dann, wenn die Einrichtungen nicht über die notwendigen Ressourcen für Sprachmittlung, für die Begleitung oder die Aufnahme von Frauen verfügten. Das Hilfetelefon kann somit punktuell eine Unterstützung für das örtliche Hilfe- und Unterstützungssystem bieten, strukturelle Engpässe jedoch nicht aufheben. Welche Wirkungen die Erstberatung und Weitervermittlung bei den Nutzerinnen und Nutzern des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ entfalten können, erweisen sich in hohem Maße davon abhängig, welche Möglichkeiten die Ratsuchenden bei weiterführenden Angeboten vor Ort finden. Aus den Ergebnissen der Evaluation des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist deshalb auch die Empfehlung abzuleiten, die Kapazitäten für Beratung und Schutz von Gewalt betroffener Frauen (auch jener mit besonderen Bedarfen) im örtlichen Hilfe- und Unterstützungssystem auszubauen.

# 9

## Literaturverzeichnis

**Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (Hrsg.) (2017):** „Fünf Jahre Hilfetelefon, Gewalt gegen Frauen“. Köln.

**Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (2011):** „Referentenentwurf: Gesetz zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfetelefons ‚Gewalt gegen Frauen‘ (Hilfetelefontgesetz)“. [https://www.frauenbeauftragte.org/sites/default/files/uploads/downloads/bff\\_stellungnahme\\_referentenentwurf\\_hilfetelefon.pdf](https://www.frauenbeauftragte.org/sites/default/files/uploads/downloads/bff_stellungnahme_referentenentwurf_hilfetelefon.pdf) (letzter Aufruf am 27. August 2019).

**Brzank, Petra (2012):** Wege aus der Partnergewalt. Wiesbaden.

**Frauenhauskoordinierung e.V. (2018):** Statistik Frauenhäuser und ihre Bewohnerinnen. Bewohnerinnenstatistik 2017. Berlin.

**Helfferrich, Cornelia/Kavemann, Barbara/Rixen, Stephan (2012):** „Bestandsaufnahme zur Situation der Frauenhäuser, der Fachberatungsstellen und anderer Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder“. In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Bericht der Bundesregierung zur Situation der Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und anderer Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder. Berlin.

**Hohendorf, Ines (2014):** Bewältigungsstrategien von Frauen und Männern bei Partnergewalt. Auswertung und Analyse von Studien zu den unmittelbaren Reaktionen und den die Verhaltensweisen beeinflussenden Faktoren bei Gewalt in heterosexuellen Partnerschaften. Tübinger Schriften und Materialien zur Kriminologie 25. Tübingen. [https://publikationen.uni-tuebingen.de/xmlui/bitstream/handle/10900/43771/pdf/TueKrim\\_Band\\_25\\_Hohendorf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://publikationen.uni-tuebingen.de/xmlui/bitstream/handle/10900/43771/pdf/TueKrim_Band_25_Hohendorf.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (letzter Aufruf am 27. Februar 2019).

**Krause, Antje Katharina (2016):** Gewalt gegen Frauen in Partnerschaften aus der Retrospektive betroffener Frauen. Eine biographische analytische Untersuchung. Göttingen.

**Schröttle, Monika/Hornberg, Claudia/Glammeier, Sandra/Sellach, Brigitte/Kavemann, Barbara/Puhe, Henry/Zinsmeister, Julia (2012):** Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen in Deutschland, Kurzfassung. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.). Berlin.

**Schröttle, Monika (2009):** Gewalt gegen Frauen in Partnerschaften. Eine sekundäranalytische Auswertung zur Differenzierung von Schweregraden, Mustern, Risikofaktoren und Unterstützung nach erlebter Gewalt, Kurzfassung. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.). Berlin.

## 9 Literaturverzeichnis

**Schröttle, Monika/Müller, Ursula (2004):** Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland. Eine repräsentative Untersuchung zu Gewalt gegen Frauen in Deutschland. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.). Berlin.

**Ueckerth, Linda (2014):** Partnergewalt gegen Frauen und deren Gewaltbewältigung. Herbolzheim.

**Unkel, Julian (2018):** „Suchmaschine“. In: Journalistikon, 30. August 2018. <http://journalistikon.de/suchmaschine/> (letzter Aufruf am 17. Mai 2019).

# 10 Anhang

## 10.1 Ergänzende Tabellen zu Kapitel 2

Tabelle 4: Expertinnen-Interviews zur Bekanntheit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

| Institutionstyp   | Datum      |
|---|------------|
| <b>Geflüchtete Frauen in Sammelunterkünften</b>                                     |            |
| Leiterin einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete                              | 16.05.2019 |
| Mitarbeiterin einer Fachstelle für besonders schutzbedürftige Flüchtlinge           | 21.05.2019 |
| <b>Wohnungs- beziehungsweise obdachlose Frauen</b>                                  |            |
| Leiterin einer stationären Einrichtung für wohnungslose Frauen                      | 07.05.2019 |
| Leiterin einer Notunterkunft für wohnungslose Frauen                                | 07.05.2019 |
| <b>Frauen mit Behinderung in Wohneinrichtungen</b>                                  |            |
| Projektleiterin einer Interessensvertretung für Frauen mit Behinderung              | 21.05.2019 |
| Leiterin einer Ombudsstelle für Menschen mit Behinderung gegen sexualisierte Gewalt | 11.06.2019 |
| Frauenbeauftragte einer Wohneinrichtung für Menschen mit Behinderung                | 05.08.2019 |
| <b>Frauen in stationären Pflegeeinrichtungen</b>                                    |            |
| Leiterin einer Beratungsstelle bei Konflikt in der Pflege                           | 05.06.2019 |
| Sozialarbeiterin einer stationäre Pflegeeinrichtung                                 | 12.06.2019 |
| Leiterin einer Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen im Alter <sup>207</sup>  | 22.06.2019 |

Quelle: Eigene Auflistung

207 Schriftlich befragt (Beantwortung von Fragen per E-Mail)

Tabelle 5: Expertinnen-/Experten-Interviews zur Akzeptanz und Wirksamkeit des Hilfetelons „Gewalt gegen Frauen“ im Hilfe- und Unterstützungssystem

| Unterstützungsbereich/Institutionstyp   | Datum      |
|---|------------|
| <b>Opferhilfe</b>   |            |
| Fachreferent eines bundesweiten Opferhilfeangebots  | 07.06.2019 |
| Leiterin einer regionalen Einrichtung der Opfer- und Zeugenhilfe  | 28.05.2019 |
| <b>Hotlines</b>   |            |
| Referentin eines bundesweiten Telefon- und Online-Beratungsangebots   | 08.05.2019 |
| Geschäftsführerin & Koordinatorin eines regionalen Telefon- und Online-Beratungsangebots                    | 21.05.2019 |
| <b>Fachstellen der Polizei</b>  |            |
| Opferschutz und Prävention, Landeskriminalamt Berlin  | 27.05.2019 |
| Kriminalprävention und Opferschutz, Landeskriminalamt Brandenburg   | 05.06.2019 |
| Zentralstelle für Kriminalität und Verkehrsprävention, Landesopferschutz, Landeskriminalamt Hessen          | 29.05.2019 |
| Polizeiliche Beratung/Opferschutz, Landeskriminalamt Sachsen  | 13.06.2019 |
| <b>Frauen- und Familienberatung</b>   |            |
| Fachreferatsleiterin eines Spitzenverbands der Freien Wohlfahrtspflege                                      | 16.05.2019 |
| Fachreferentin eines Spitzenverbands der Freien Wohlfahrtspflege  | 26.05.2019 |
| <b>Migrantinnenberatung/Geflüchtete</b>   |            |
| Geschäftsführerin einer bundesweiten Interessenvertretung von Migrantinnen und Geflüchteten                 | 14.05.2019 |
| Referentin eines Dachverbands für Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt Migrantinnenberatung                 | 17.06.2019 |
| Referentin Frauenhandel und Prostitution einer bundesweiten Organisation zur Stärkung der Rechte von Frauen | 23.05.2019 |
| Geschäftsführerin einer bundesweiten Organisation zur Stärkung der Rechte von Frauen                        | 06.06.2019 |
| <b>Schnittstelle Medizinisches System</b>   |            |
| Zwei Koordinatorinnen einer Interventionsstelle im Gesundheitsbereich gegen häusliche Gewalt                | 14.05.2019 |
| Leiterin einer Fachstelle für stationäre und ambulante therapeutische Versorgung                            | 29.05.2019 |
| <b>Weitere spezifische Zielgruppen</b>  |            |
| Leiterin einer Beratungsstelle bei Konflikt in der Pflege   | 05.06.2019 |
| Projektleiterin einer Interessensvertretung für Frauen mit Behinderung                                      | 21.05.2019 |
| Leiterin einer Kriseneinrichtung für Mädchen mit Migrationshintergrund                                      | 24.05.2019 |
| Vorstandsmitglied eines Vereins zur Gewaltprävention und Antidiskriminierung von LSBT*IQ                    | 25.06.2019 |

Quelle: Eigene Auflistung

## 10.2 Ergänzende Tabellen zu Kapitel 4

In der folgenden Tabelle werden gewichtete Ergebnisse der Befragung dargestellt, die Prozentangaben beziehen sich jeweils auf n=1002 (weiblich), n=255 (männlich) und n=1257 (gesamt), Filter werden ausgewiesen.

Tabelle 6: Gesamtdaten Bevölkerungsbefragung 2018

| Frage/Ausprägung   | Weiblich | Männlich | Gesamt |
|--|----------|----------|--------|
| <b>Spontanennung Anlaufstellen (ungestützte Abfrage)</b> |          |          |        |
| Polizei  | 34,3     | 44,7     | 39,2   |
| Ärztin/Arzt/Krankenhaus                                  | 24,4     | 15,6     | 20,2   |
| Frauenhaus   | 19,3     | 15,7     | 17,6   |
| Beratungsstelle  | 19,0     | 21,1     | 20,0   |
| (Psycho-)Therapie  | 15,4     | 10,7     | 13,2   |
| Freundinnen/Familie                                      | 10,0     | 19,2     | 14,4   |
| „Weiß ich nicht“   | 9,9      | 7,3      | 8,7    |
| Vage/unklar  | 8,6      | 6,0      | 7,4    |
| Soziale Einrichtungen                                    | 7,9      | 4,5      | 6,3    |
| Telefonische Angebote                                    | 5,5      | 7,0      | 6,2    |
| Ämter/Behörden   | 4,5      | 1,7      | 3,2    |
| Opferhilfe   | 4,5      | 7,2      | 5,8    |
| Selbsthilfegruppen                                       | 2,6      | 0,9      | 1,8    |
| Internetrecherche  | 2,4      | 1,6      | 2,0    |
| Anwältin/Anwalt  | 0,9      | 0,6      | 0,8    |
| „An niemanden“   | 0,2      | -        | 0,1    |
| <b>Internetrecherche</b>                                 |          |          |        |
| Ja   | 65,4     | 59,5     | 62,7   |
| Nein   | 32,5     | 38,8     | 35,5   |
| Weiß nicht, keine Angabe                                 | 2,0      | 1,6      | 1,8    |
| <b>Gestützte Abfrage Bekanntheit HT-G</b>                |          |          |        |
| Ja   | 56,3     | 48,6     | 52,7   |
| Nein   | 43,7     | 50,9     | 47,0   |
| Keine Angabe   | 0,0      | 0,5      | 0,3    |
| <b>Detailwissen über HT-G</b>                            |          |          |        |
| Wissen nicht genau, was es ist                           | 32,6     | 32,1     | 32,3   |
| Wissen genauer, welche Beratung HT-G anbietet            | 22,7     | 15,8     | 19,5   |
| Frage nicht gestellt (Filter)                            | 44,7     | 52,1     | 48,2   |

Fortsetzung Tabelle 6

| Frage/Ausprägung                                   | Weiblich | Männlich | Gesamt |
|--|----------|----------|--------|
| <b>Informationsquellen HT-G</b>                    |          |          |        |
| Zeitung, Radio oder Fernsehen                      | 38,3     | 36,1     | 37,2   |
| Freundinnen oder Freunde/Bekannte/Nachbarn         | 8,7      | 4,7      | 6,8    |
| Durch Plakat/Flyer/Aufkleber                       | 6,7      | 2,0      | 4,5    |
| Suche im Internet                                  | 7,2      | 6,9      | 7,1    |
| Ärztin/Arzt  | 2,1      | 0,1      | 1,1    |
| Beratungsstelle                                    | 1,4      | 0,1      | 0,8    |
| Amt oder Behörde                                   | 1,9      | 0,9      | 1,4    |
| Polizei  | 0,9      | 0,5      | 0,7    |
| „Weiß ich nicht mehr“                              | 2,3      | 2,1      | 2,2    |
| Frage nicht gestellt (Filter)                      | 43,7     | 51,4     | 47,3   |
| <b>Gewaltbetroffenheit (selbst/Frau im Umfeld)</b> |          |          |        |
| Ja   | 27,6     | 17,9     | 23,0   |
| Nein   | 71,5     | 80,7     | 75,8   |
| Keine Angabe                                       | 0,9      | 1,4      | 1,2    |
| <b>Erfahrung Suche Rat/Hilfe</b>                   |          |          |        |
| Ja   | 15,8     | 5,6      | 11,0   |
| Nein   | 11,6     | 11,5     | 11,6   |
| Frage nicht gestellt (Filter)                      | 72,6     | 82,9     | 77,4   |

Quelle: Bevölkerungsbefragung 2018, n=1.257, Angaben gewichtet, Angaben in Prozent (%)

Tabelle 7: Gruppenunterschiede weibliche und männliche Befragte (Bevölkerungsbefragung 2018)

| Frage/Ausprägung                    | Antwort im Durchschnitt öfter genannt von/<br>Bekanntheit höher bei ... | p-Wert (sign.) |
|-------------------------------------|---|----------------|
| <b>Spontannennung Anlaufstellen</b> |   |                |
| Polizei                             | Männern   | 0,000          |
| Ärztin/Arzt/Krankenhaus             | Frauen  | 0,000          |
| (Psycho-)Therapie                   | Frauen  | 0,012          |
| Freundin/Freund/Familie             | Männern   | 0,000          |
| Opferhilfe                          | Männern   | 0,044          |
| Soziale Einrichtungen               | Frauen  | 0,011          |
| Ämter                               | Frauen  | 0,003          |
| Spezielle Hilfetelefone             | Männern   | 0,039          |
| Selbsthilfegruppen                  | Frauen  | 0,020          |

Fortsetzung Tabelle 7

| Frage/Ausprägung                            | Antwort im Durchschnitt öfter genannt von/<br>Bekanntheit höher bei ... | p-Wert (sign.) |
|---|---|----------------|
| Internetrecherche                           | Frauen  | 0,023          |
| Gestützte Abfrage Bekanntheit HT-G          | Frauen  | 0,008          |
| Detailwissen über HT-G                      | Frauen  | 0,035          |
| <b>Informationsquellen HT-G</b>             |   |                |
| Freundinnen/Freunde/Bekannte etc.           | Frauen  | 0,026          |
| Plakat, Flyer, Aufkleber                    | Frauen  | 0,000          |
| Beratungsstelle                             | Frauen  | 0,005          |
| Ärztin/Arzt                                 | Frauen  | 0,001          |
| Gewaltbetroffenheit (selbst/Frau im Umfeld) | Frauen  | 0,000          |
| Erfahrung Suche nach Rat/Hilfe              | Frauen  | 0,000          |

Quelle: Bevölkerungsbefragung 2018, n=1257, Angaben gewichtet, nur signifikante Ergebnisse dargestellt

Tabelle 8: Regressionsanalysen Aspekte Bekanntheit (Hilfesystem insgesamt, Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ spezifisch) (Bevölkerungsbefragung 2018)

| Abhängige/zu erklärende Variable        |                | Einflussfaktoren |              |   |
|---|----------------|------------------|--------------|---|
|   |                | Alter            | Schulbildung | Gewaltbetroffenheit<br>(selbst/Frau Umfeld) |
| Keine Spontannennung von Hilfsangeboten | Standard. Beta | 0,021            | -0,407       | 1,709                                       |
|   | Sig.           | 0,009            | 0,016        | 0,002                                       |
| Internetrecherche im Bedarfsfall        | Standard. Beta | -0,068           | 0,358        | -0,391                                      |
|   | Sig.           | 0,000            | 0,001        | 0,113                                       |
| Bekanntheit des HT-G (ja/nein)          | Standard. Beta | 0,005            | -0,190       | -0,509                                      |
|   | Sig.           | 0,278            | 0,013        | 0,007                                       |
| Grad Informiertheit HT-G                | Standard. Beta | 0,008            | 0,009        | -0,541                                      |
|   | Sig.           | 0,220            | 0,934        | 0,026                                       |

Quelle: Bevölkerungsbefragung 2018, n=1002 (weibliche Befragte), Regressionsanalysen, Angaben gewichtet, signifikante Ergebnisse hervorgehoben

## 10.3 Ergänzende Erläuterungen, Abbildungen und Tabellen zu Kapitel 5

Textbox 3: Auswertung von anonymisierten Vorgangsdaten (Modul 3) – Dokumentation des Datenmanagements und des Vorgehens bei der Analyse



In Modul 3 wurden die Vorgangsdaten (Dokumentation aller Kontaktaufnahmen in einer BAFzA-internen Anwendung seit 2013) durch InterVal sondiert und statistisch ausgewertet. Hierzu war eine Vielzahl an Absprachen mit dem BAFzA zum Aufbau und zur Funktionsweise der BAFzA-internen Anwendung und vorbereitenden Schritte zur Datenübermittlung notwendig. Die Übermittlung der verschlüsselten Vorgangsdaten fand in zwei Wellen und insgesamt elf separaten Datenpaketen per E-Mail am 1. August 2018 sowie am 15. Mai 2019 statt. Die Daten umfassten den Zeitraum 1. April 2013 bis 31. Dezember 2018. Der Gesamtdatensatz umfasst über 383.000 Fälle (Kontaktaufnahmen) und rund 130 einzelne Variablen. Zur Aufbereitung der Daten für statistische Auswertungen war ein aufwendiges Verfahren notwendig, das mehrere Schritte umfasste:

1. Matchen aller Einzeldatensätze: Die Vorgangsdaten wurden vom BAFzA in Monatspaketen übermittelt. Es mussten daher zunächst 61 Einzeldatensätze zu einem Gesamtdatensatz zusammengeführt (gematcht) werden. Ein solches Matchen aller Daten fand durch InterVal zum ersten Mal überhaupt statt.<sup>208</sup> Im Zuge dieses Prozesses waren weitere Rücksprachen (telefonisch und per E-Mail) zu einzelnen Variablen mit dem Zuständigen im BAFzA (Wissensmanagement) notwendig.
2. Aufbereitung der Daten: für statistische Auswertungen (Umwandlung in numerische Werte)

3. Identifizierung der forschungsrelevanten Variablen: Eine Aufbereitung aller 130 Variablen wäre im vorgegebenen Rahmen nicht möglich gewesen und auch nicht zielführend, da für die Beantwortung der Forschungsfragen der Evaluation nicht alle Variablen inhaltlich relevant sind. In einem dritten Schritt wurden daher zunächst die forschungsrelevanten Variablen identifiziert. Von besonderem Interesse für die Auswertung waren Variablen, die Aussagen ermöglichen zu

- den Rahmenbedingungen der Beratungen (unter anderem Uhrzeit, Art der Kontaktaufnahme, Grund der Anfrage, Sprache, ...),
- den Nutzerinnen und Nutzern (Betroffene, Unterstützerinnen und Unterstützer, Fachkräfte),
- Merkmalen der von Gewalt Betroffenen (unter anderem Alter, Behinderung, ...),
- zur Weitervermittlung von Nutzerinnen und Nutzern.

4. Sichtung und Überprüfung der forschungsrelevanten Variablen: Für diese Variablen wurden inhaltliche und strukturelle Veränderungen in der Dokumentation im Zeitverlauf jeweils einzeln nachvollzogen und dokumentiert. Grundlage hierfür bildeten zum einen eine Handreichung des BAFzA zur Vorgangsdokumentation, die der Evaluation zur Verfügung gestellt wurde, und zum anderen – in Ergänzung dazu und zur Validierung – eigene Datenanalysen in Stata und SPSS.

208 Im BAFzA werden die Vorgangsdaten monatlich aus der Anwendung exportiert und als Einzeldateien abgelegt.

5. Matchen von Items/Variablen: Auf Basis der vorausgegangenen Schritte wurden schließlich die Variablen und Ausprägungen von Variablen miteinander gematcht, die Trägerin vergleichbarer (im statistischen Sinne) Informationen sind. Durch diesen vierten Schritt konnte die Anzahl der Variablen, für die mehrjährige aggregierte Auswertungen möglich sind, erhöht werden.

Methodisch war bei der Analyse und der Darstellung der Ergebnisse zu beachten, dass

- die Vorgangsdaten im BAFzA auf Monatsbasis archiviert und ausgewertet werden und von der Evaluation erstmals in einen Gesamtdatensatz zusammengeführt werden mussten. Dabei hat sich gezeigt, dass es im Variablenset im Zeitverlauf vielfältige Anpassungen gab. **Aggregierte Auswertungen waren deshalb nicht immer oder nur für bestimmte Zeiträume möglich.**
- die Vorgangsdokumentation kein Fragebogen ist, mit dem Merkmale aktiv abgefragt werden, sondern lediglich die Informationen enthält, die die Nutzerin beziehungsweise der Nutzer der Beraterin selbst mitteilt oder die sich für die

Beraterin aus dem Kontakt klar ergeben. Das hat zur Folge, dass die Beraterinnen bestimmte Informationen, die für die Evaluation relevant sind, oftmals nicht erfahren, etwa weil sie für die individuelle Beratung keine Rolle spielen (zum Beispiel Staatsangehörigkeit oder Behinderung der von Gewalt betroffenen Person). Die **Datenbasis hat dadurch Lücken und weist zum Teil Verzerrungen auf.** Aus diesem Grund erwiesen sich für einige Merkmale rein quantitative Betrachtungen als nicht sinnvoll. Im Unterschied zur repräsentativen Bevölkerungsbefragung (vergleiche Abschnitt 4.1) sind Gruppenvergleiche nicht aussagekräftig.

- in der Vorgangsdokumentation personenbezogene Angaben (unter anderem Geschlechtsidentität und Alter) nicht für die Nutzerin beziehungsweise den Nutzer (also die anrufende oder chattende Person), sondern für die von Gewalt betroffene Person erfasst werden. Dies können zum Beispiel Freundinnen oder Angehörige der Nutzerin oder des Nutzers sein. **Die Personenkreise „Nutzerin/Nutzer“ und „von Gewalt betroffene Person“ sind folglich nicht deckungsgleich** und müssen bei der Analyse separat betrachtet werden.

## Textbox 4: Anforderungen eines Monitorings – Empfehlung der Evaluation



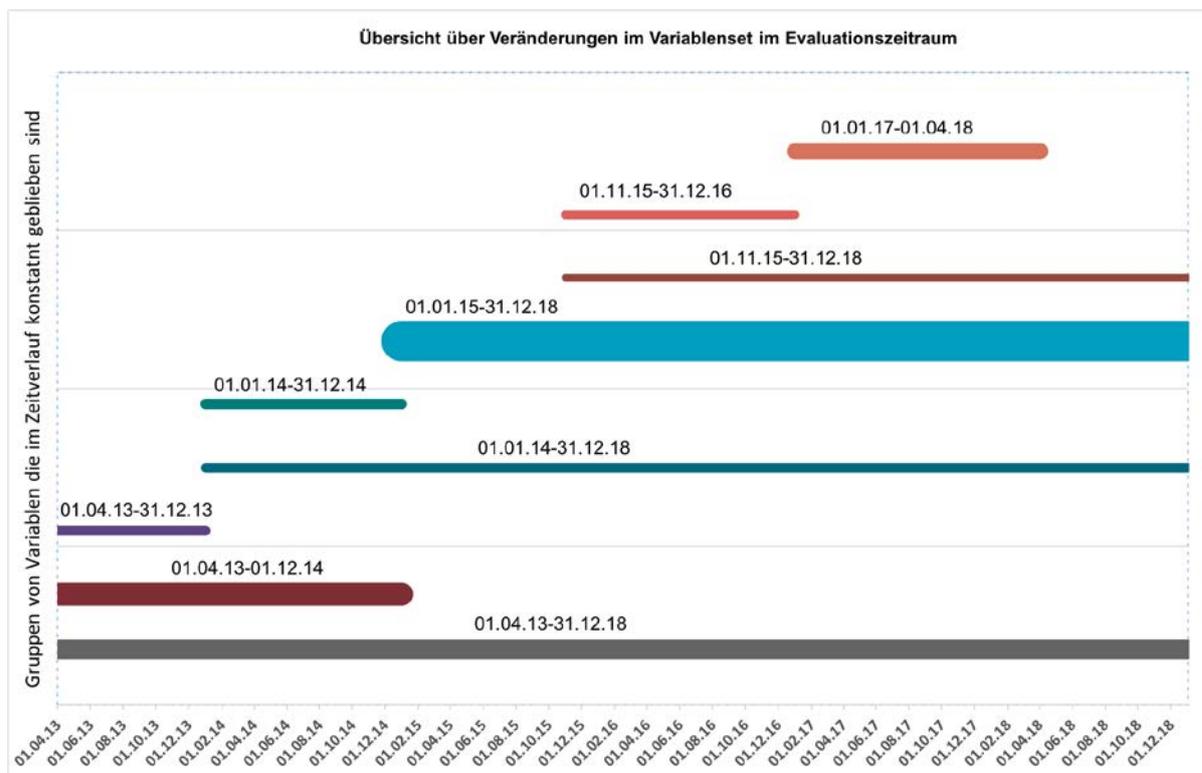
Das Matchen und die Datenaufbereitung im Rahmen der Vorgangsdatenanalyse haben gezeigt, dass es in dem vom BAFZA übermittelten Vorgangsdatensatz mit wenigen Ausnahmen **keine Variablen gibt, die seit dem Start des Hilfefonns „Gewalt gegen Frauen“ konstant geblieben sind**. Eine aggregierte Auswertung über den gesamten Untersuchungszeitraum von fünf Jahren hinweg ist aus diesem Grund für die überwiegende Zahl der in der Dokumentation erfassten Merkmale nicht möglich.

Die beschriebenen „Brüche“ und Veränderungen in den Vorgangsdaten sind Ausdruck eines **kontinuierlichen Lernprozesses** innerhalb des BAFZA, in dessen Rahmen neue Erkenntnisse, die im Zuge der Beratungspraxis gewonnen und in den unterschiedlichen Formaten des fachlichen Austauschs reflektiert werden, kontinuierlich an das Wissensmanagement „zurückgespielt“ werden. Durch dieses Vorgehen wurde die Vorgangsdokumentation seit der Inbetriebnahme des Hilfefonns „Gewalt gegen Frauen“ fachlich immer wieder an den „aktuellen Stand“ der Beratungspraxis angepasst und in fachlich-inhaltlicher Sicht präzisiert. **Gleichzeitig setzt diese Praxis den statistischen Auswertungsmöglichkeiten enge Grenzen.**

Wie bei jedem Monitoringsystem müssen auch bei der Datenerfassung im BAFZA fortlaufende fachlich-inhaltliche Präzision und Kontinuität gegeneinander abgewogen werden. Dies ist bei neu implementierten Angeboten wie dem Hilfefonns „Gewalt gegen Frauen“ besonders herausfordernd, da erfahrungsgemäß **erst im laufenden Betrieb die Informationen gewonnen werden können, die für die Erarbeitung eines aussagekräftigen Variablensets vonnöten sind**. Vor diesem Hintergrund sind die zahlreichen Anpassungen zu sehen.

Um die Vorgangsdokumentation im Sinne eines begleitenden und aussagekräftigen Monitorings zu implementieren, **empfiehlt die Evaluation**, nach den in den letzten Jahren vorgenommenen Anpassungen und inhaltlichen Schärfungen, **das Variablenset** (oder alternativ eine Auswahl von Kernvariablen) **ab sofort konstant zu halten**. Nur so kann erreicht werden, dass die erreichte hohe fachlich-inhaltliche Qualität in der Datenerfassung zukünftig auch in aggregierten Auswertungen abgebildet werden kann. Dies wiederum ist Voraussetzung für die (Außen-)Darstellung von Entwicklungen im Zeitverlauf.

Abbildung 30: Übersicht über Veränderungen der Variablen in der Vorgangsdokumentation im Zeitverlauf



**Erläuterung zur Abbildung 30:** Jede waagerechte Linie steht für eine Gruppe von Variablen mit konstanten Merkmalen. Je dicker die Linie, desto höher ist die Anzahl der Variablen in dieser Gruppe. Die Abbildung zeigt, dass es nur eine relativ geringe Anzahl an Variablen gibt, die über den gesamten Zeitraum vom 1. April 2013 bis zum 31. Dezember 2018 konstant geblieben sind (graue Linie ganz unten). Hierzu zählen neben Informationen zum Eingang der Kontaktaufnahme (Jahr, Monat, Wochentag) Angaben zur Art der Kontaktaufnahme (Telefon, Chat, E-Mail). Die große Mehrzahl der Variablen wird in ihrer jetzigen Form erst ab einem späteren Zeitpunkt mit ihren aktuellen Merkmalen dokumentiert. Im Zeitraum ab

Januar 2015 ist eine größere Anzahl an Variablen konstant geblieben, zum Beispiel das Beratungsanliegen, Informationen zu Beratungsthemen und zum Gewaltvorfall (Gewaltform, Zeitpunkt und Zeitraum der Gewalterfahrung) sowie Informationen zur Vermittlung und zu der von Gewalt betroffenen Person (Alter, Behinderung). Zudem gibt es viele Variablen, die nur zwischenzeitlich erfasst wurden und später ersetzt oder in neue Variablen überführt wurden (zum Beispiel Variable „lebenssituation“ oder „schweregrad\_krise“). Diese Variablen wurden in der Vorgangsdatenanalyse durch die Evaluation nicht berücksichtigt (dies betrifft die roten Linien in der Abbildung).

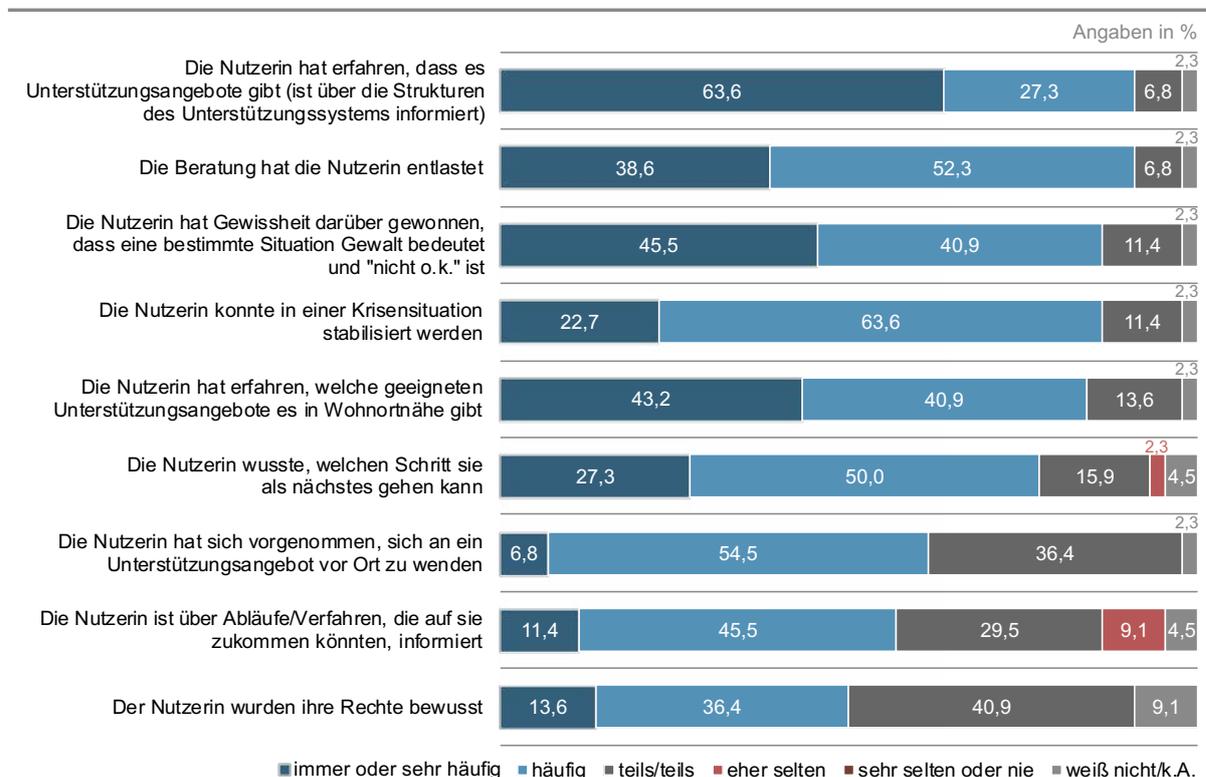
Tabelle 9: Primäre Gewaltformen bezogen auf Beratungskontakte entsprechend dem Auftrag des HT-G (Vorgangsdokumentation, 2017–2018)

| Primäre Gewaltform                    | Anzahl der dokumentierten Fälle | Anteil in Prozent (an dokumentierten Fällen) |
|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| Häusliche Gewalt                      | 35.854                          | 59,7   |
| Sexualisierte Gewalt                  | 7.210                           | 12,0   |
| Psychische Gewalt                     | 4.128                           | 6,9  |
| Physische Gewalt                      | 3.101                           | 5,2  |
| Stalking                              | 3.009                           | 5,0  |
| Mobbing                               | 1.687                           | 2,8  |
| Zwangsverheiratung                    | 374                             | 0,6  |
| Digitale Gewalt                       | 298                             | 0,5  |
| Ritueller Gewalt/ritualisierte Gewalt | 219                             | 0,4  |
| Menschenhandel                        | 159                             | 0,3  |
| Gewalt im Rahmen von Prostitution     | 156                             | 0,3  |
| Ökonomische Gewalt                    | 118                             | 0,2  |
| Genitalverstümmelung                  | 43                              | 0,1  |
| Cybergewalt                           | 5                               | 0,0  |
| Sonstige                              | 127                             | 0,2  |
| Unbekannt                             | 3.430                           | 5,7  |

Quelle: Vorgangsdokumentation des BAFzA (n=60.106)

## 10.4 Ergänzende Abbildungen zu Kapitel 6

Abbildung 31: Wirkungen der Beratungen bei von Gewalt Betroffenen aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)



Quelle: Online-Befragung der Beraterinnen 2018, n=44

© INTERVAL 2019

Abbildung 32: Wirkungen der Beratungen bei Unterstützerinnen und Unterstützern aus dem sozialen Umfeld aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)

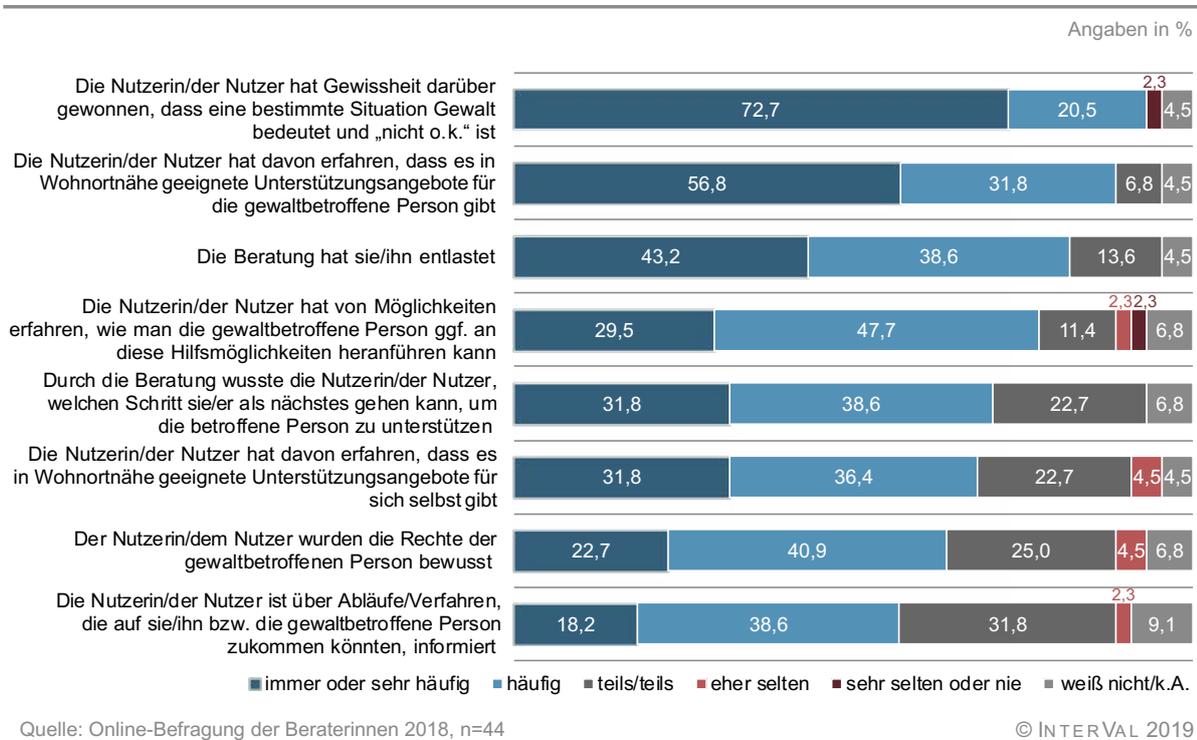


Abbildung 33: Wirkungen der Beratungen bei Fachkräften aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)

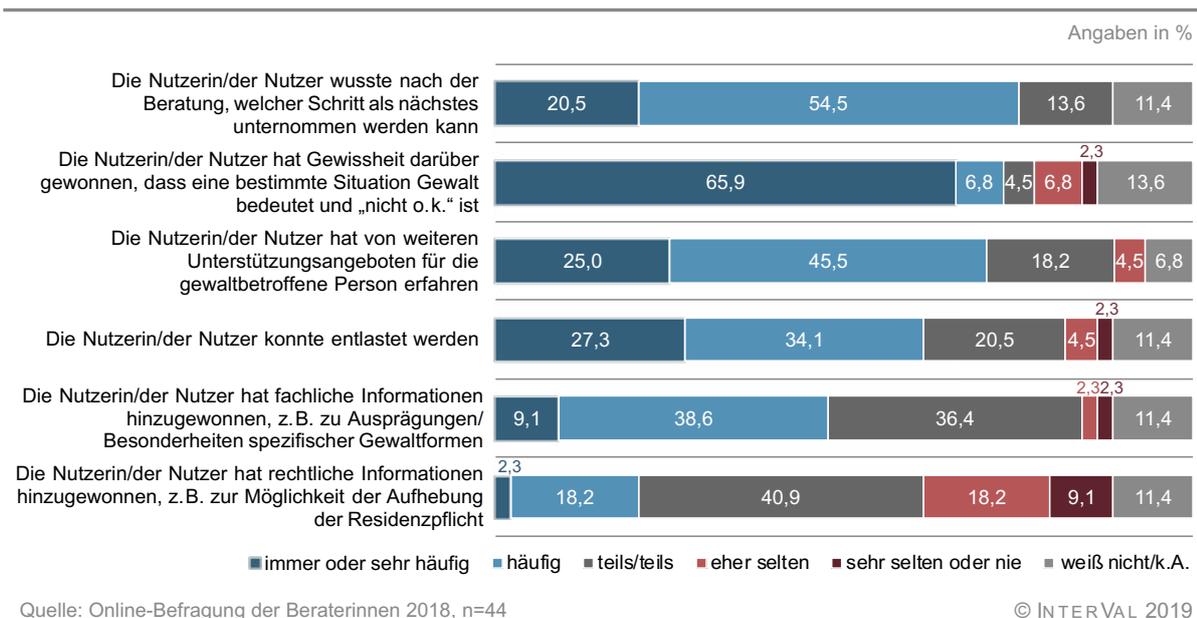


Abbildung 34: Wege, über die Beraterinnen Rückmeldungen zu Vermittlungsverläufen erhalten haben  
(Beraterinnenbefragung 2018)

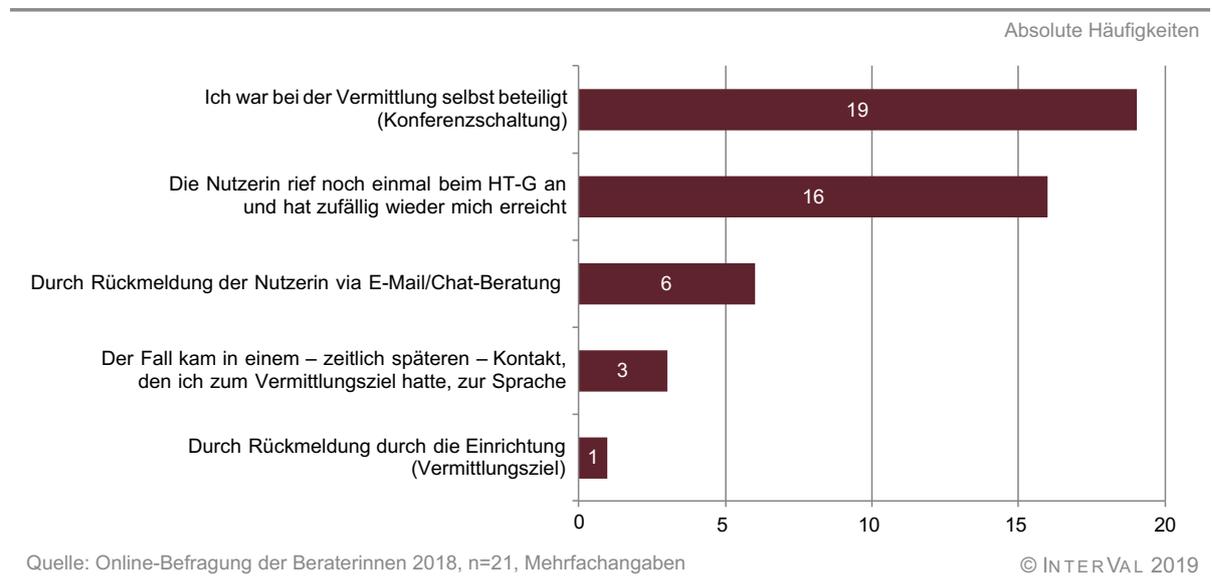


Abbildung 35: Vermittlungsverläufe bei den Beraterinnen bekannt gewordenen Fällen  
(Beraterinnenbefragung 2018)

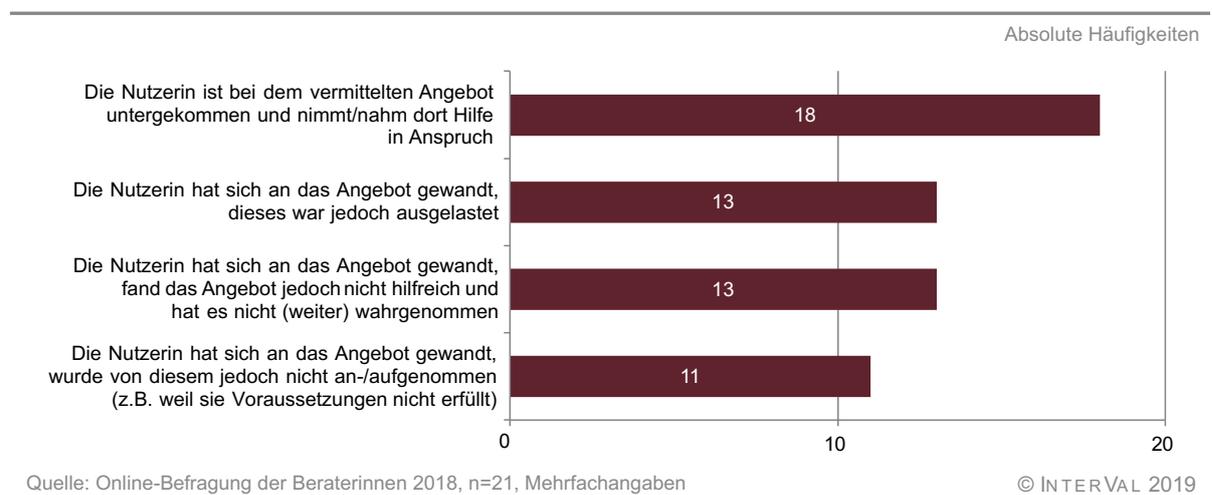
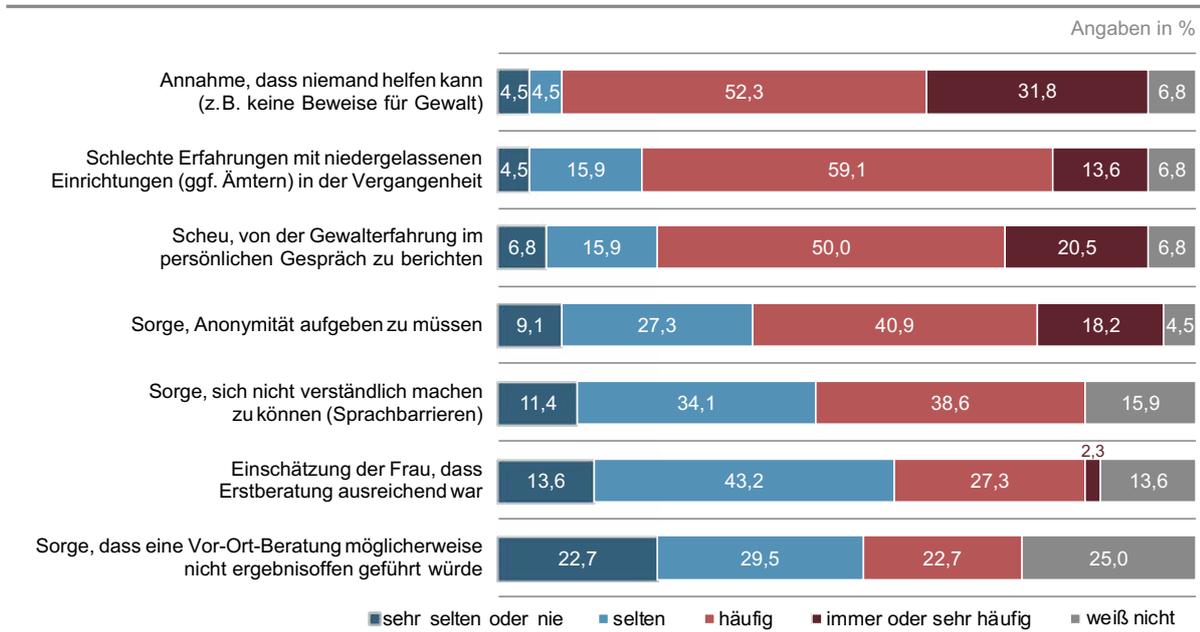


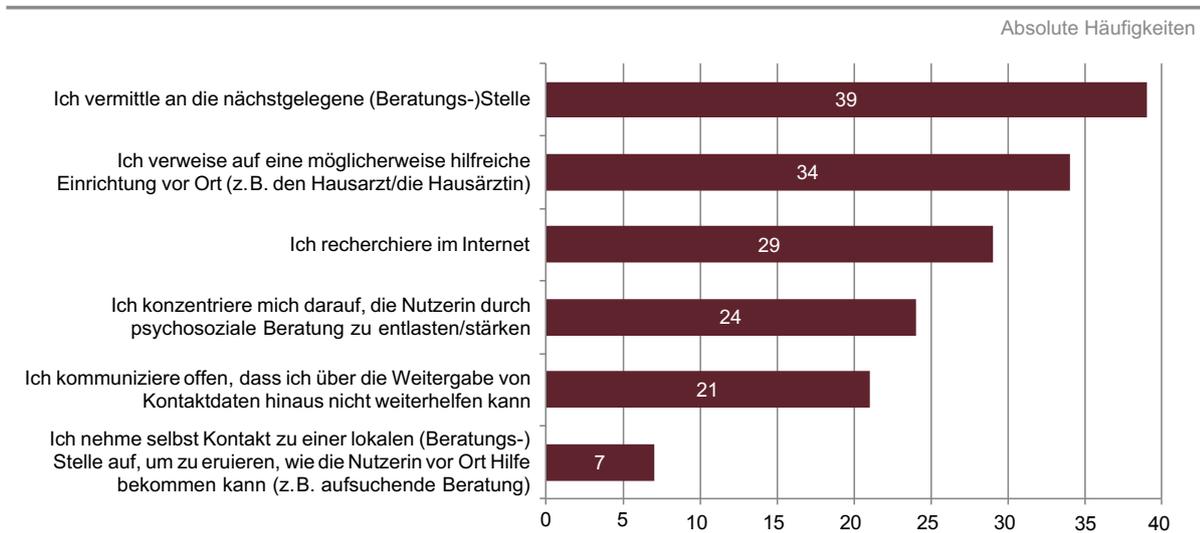
Abbildung 36: Gründe, weswegen von Gewalt Betroffene nicht weitervermittelt werden möchten (aus Sicht der Beraterinnen) (Beraterinnenbefragung 2018)



Quelle: Online-Befragung der Beraterinnen 2018, n=44

© INTERVAL 2019

Abbildung 37: Verhalten der Beraterinnen, wenn sie im elektronischen Telefonbuch (ETB) keine passende Einrichtung zur Weitervermittlung finden (Beraterinnenbefragung 2018)



Quelle: Online-Befragung der Beraterinnen, n=44, Mehrfachangaben

© INTERVAL 2019

Abbildung 38: Verhalten der Beraterinnen, wenn die Einrichtung im ETB keine Kapazitäten hat (Beraterinnenbefragung 2018)

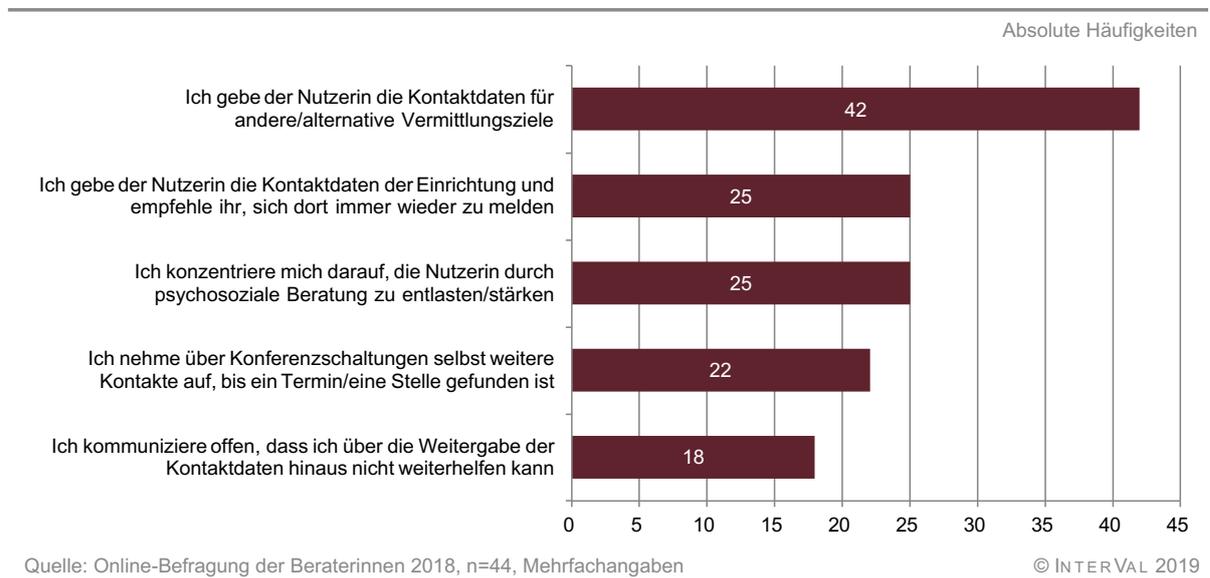
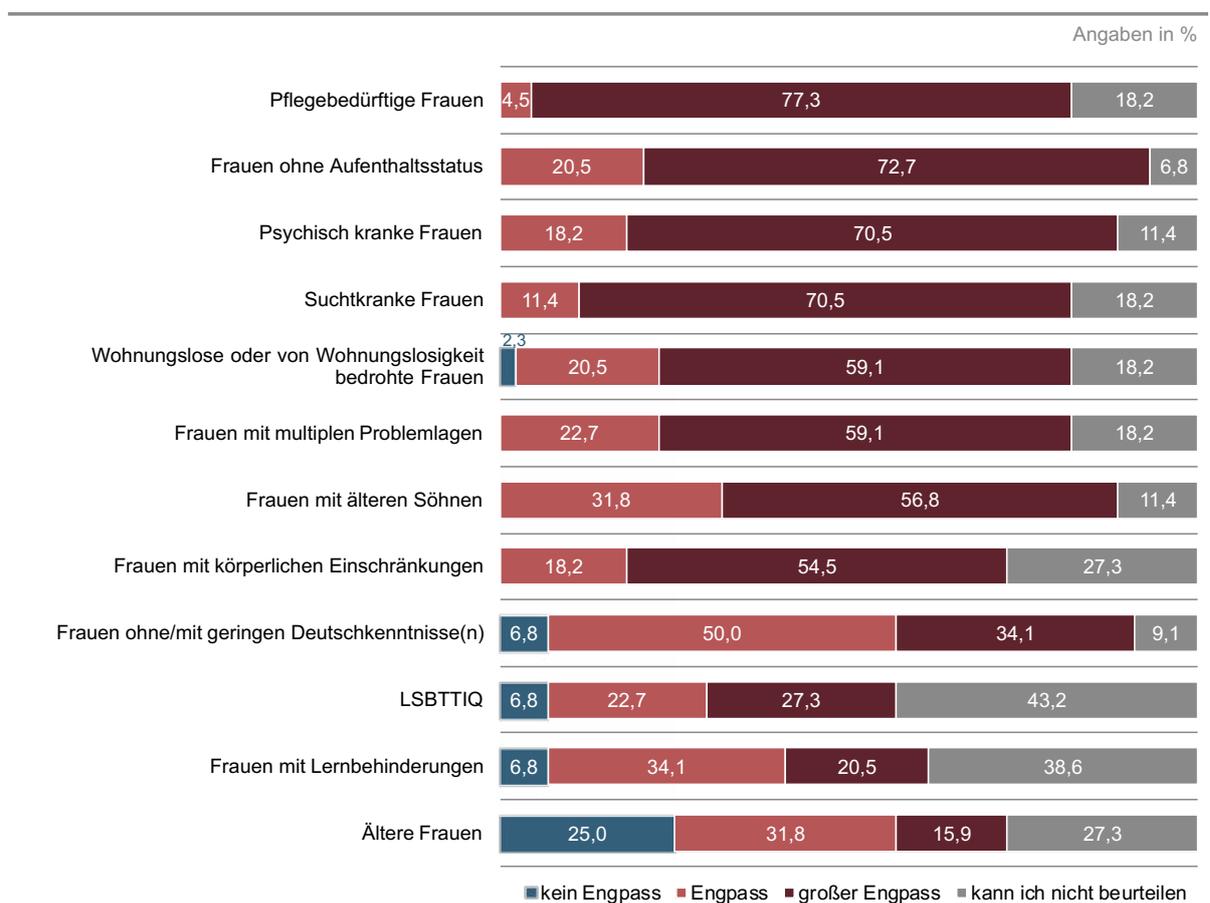


Abbildung 39: Zielgruppenspezifische Engpässe bei der Vermittlung in das Hilfesystem vor Ort aus Sicht der Beraterinnen (Beraterinnenbefragung 2018)



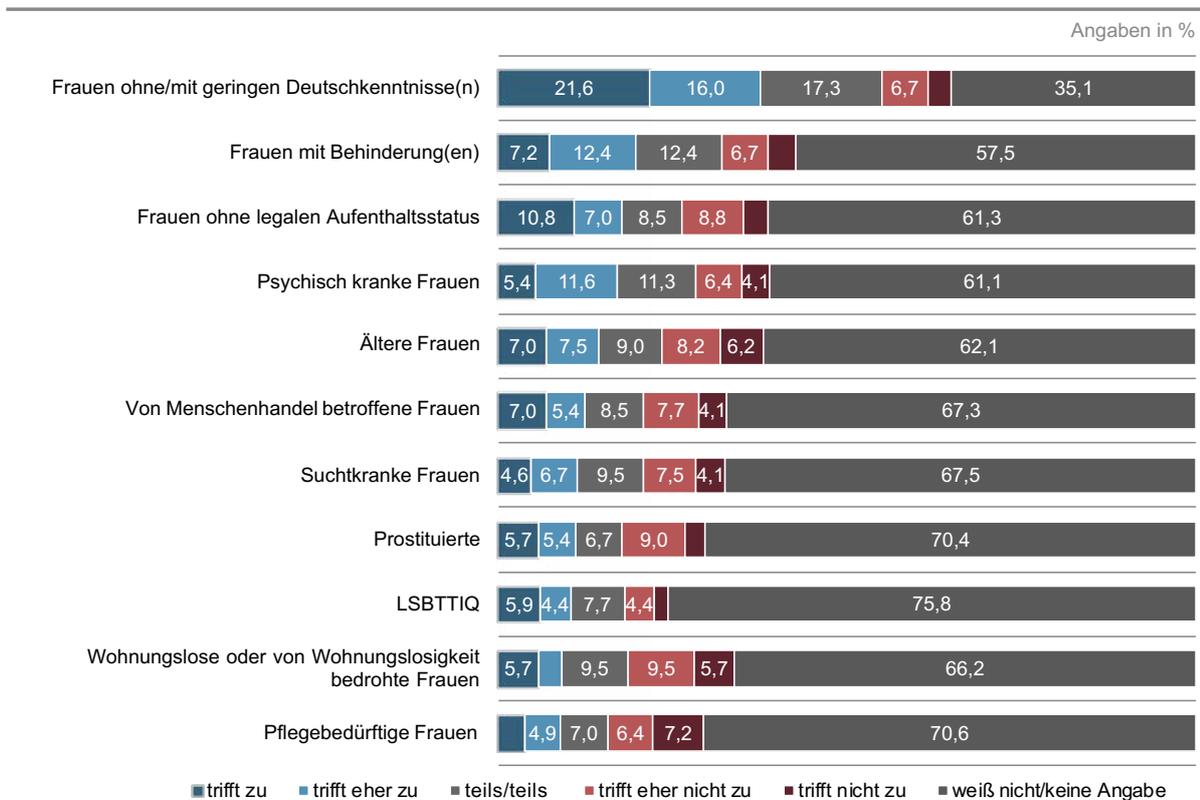
## 10.5 Ergänzende Tabellen und Erläuterungen zu Kapitel 7

Tabelle 10: Befragungsbeteiligung der Fachkräfte nach Einrichtung (Fachkräftebefragung 2018/19)

| Einrichtung             | Absolute Anzahl | Anteil in Prozent |
|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Nur Frauen-/Mädchenhaus | 110             | 28,4              |
| Nur Beratungsstelle     | 122             | 31,4              |
| Nur Interventionsstelle | 19              | 4,9               |
| Mehrfachnennungen       | 119             | 30,7              |
| Andere                  | 18              | 4,6               |
| Gesamt                  | 388             | 100,0             |

Quelle: Online-Befragung der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen 2018/19, n=388

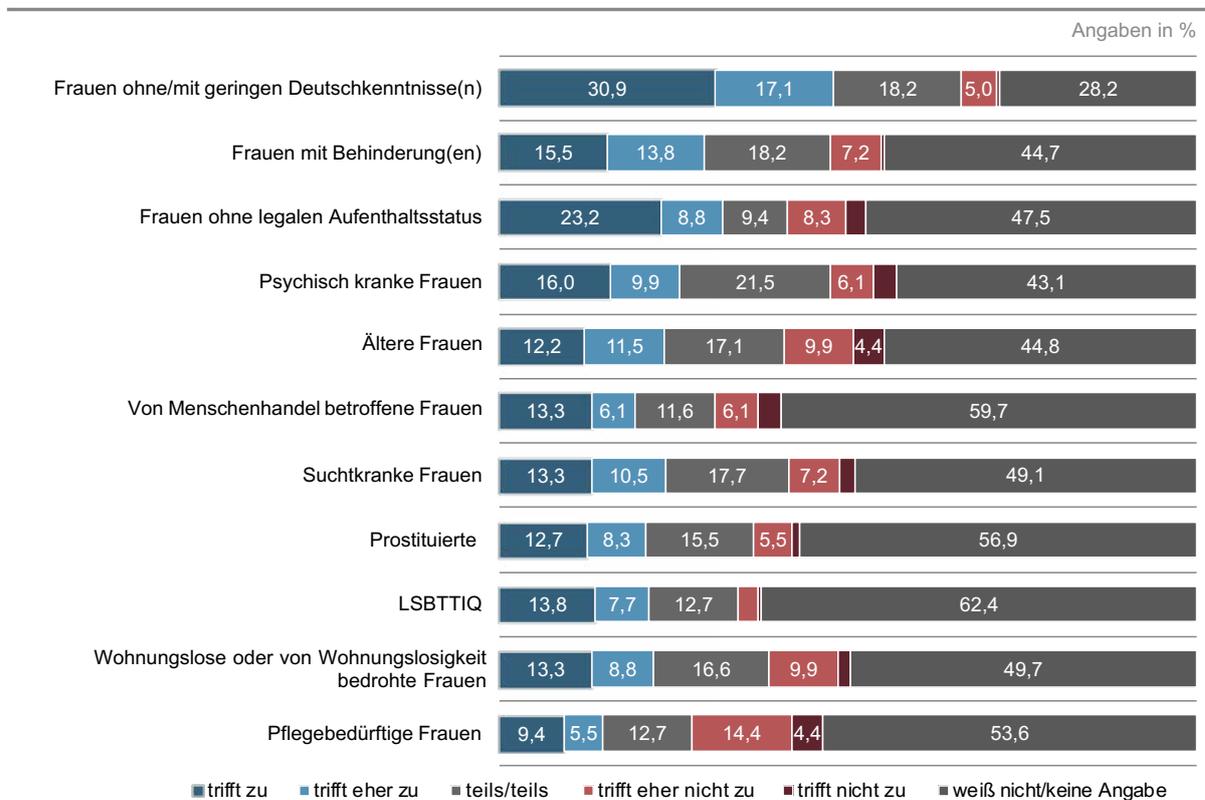
Abbildung 40: Einschätzung der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen zur Zielgruppenerreichung (Fachkräftebefragung 2018/19)<sup>209</sup>



Quelle: Online-Befragung der Fachkräfte aus spezialisierten Schutz- und Beratungseinrichtungen 2018/19, n=388, Werte < 4% sind nicht ausgewiesen

© INTERVAL 2019

<sup>209</sup> Die konkrete Frage lautete: „Erreicht das Hilfeteléfono ‚Gewalt gegen Frauen‘ Ihrer Einschätzung nach spezifische Zielgruppen, die vom niedergelegten Hilfesystem nicht oder nur schwer erreicht werden? Bitte geben Sie an, ob das für die folgende Zielgruppen zutrifft!“

Abbildung 41: Einschätzung der kommunalen Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten zur Zielgruppenerreichung (Fachkräftebefragung 2018/19)<sup>210</sup>

Quelle: Online-Befragung kommunaler Frauen- und Gleichstellungsbeauftragter 2018/19, n=181, Werte < 4% sind nicht ausgewiesen

© INTERVAL 2019

<sup>210</sup> Die konkrete Frage lautete: „Erreicht das Hilfetelefon ‚Gewalt gegen Frauen‘ Ihrer Einschätzung nach spezifische Zielgruppen, die vom niedergelassenen Hilfesystem nicht oder nur schwer erreicht werden? Bitte geben Sie an, ob das für die folgende Zielgruppen zutrifft!“

Textbox 5: Einschätzungen der Beraterinnen zum Themenspektrum des Beratungsangebots (Beraterinnenbefragung 2018)



In der Online-Befragung wurden die Beraterinnen danach gefragt, **welchen Themen das Beratungsangebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“** ihrer Ansicht nach gegebenenfalls (noch) nicht voll **gerecht wird**. Die Ausführungen der Beraterinnen hierzu (offene Textangaben) lassen sich drei Ebenen zuordnen:

1. Themen und Beratungsansätze, die vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ fachlich insgesamt (noch) nicht abgedeckt werden. In diesem Zusammenhang wurden genannt:

- Rechtsberatung oder der Rechtsberatung nahestehende Themen (zum Beispiel Schutz durch einstweilige Verfügung; Beratung zur Opferentschädigung)
- Folge- oder Begleiterkrankungen von Gewalt

2. Themen, die vom fachlichen Spektrum des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ zwar abgedeckt sind, zu denen aus Sicht der Beraterinnen aber kein ausreichender beziehungsweise umfassender Wissensstand besteht beziehungsweise zu denen sich die Beraterinnen (zusätzliche) Schulungen wünschen. Dies betrifft die Themen:

- Diskriminierende Gewalt bezogen auf rassistische oder rechtsextreme Gewalt
  - Gewalt im Kontext von Flucht
  - Digitale Gewalt. Hierzu wurde geschildert, dass es sich um eine Gewaltform handelt, bei der es (besonders) wichtig sei, fachlich stets den neuesten Wissensstand zu haben.
  - Informationen zum Thema Kinderschutz verbunden mit der Frage, was Einrichtungen des örtlichen Systems, wie das Jugendamt, leisten können.
3. Gewaltkontexte, in denen die Beratung durch strukturelle Engpässe erschwert wird. Hierzu zählen finanzielle Abhängigkeiten, das Fehlen von bezahlbarem Wohnraum, Gewaltvorfälle unter Nachbarn oder in Wohngemeinschaften, in denen Gesetze zu häuslicher Gewalt oft nicht greifen würden.

Für die Gewaltkontexte Genitalverstümmelung sowie digitale Gewalt wurde das Fehlen spezifischer Anlaufstellen im Hilfesystem als strukturelles Problem benannt.

## Impressum

Dieses PDF ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung;  
es wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

### Herausgeber:

Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen und Jugend  
Referat Öffentlichkeitsarbeit  
11018 Berlin  
www.bmfsfj.de



Für weitere Fragen nutzen Sie unser  
Servicetelefon: 030 20 179 130  
Montag–Donnerstag: 9–18 Uhr  
Fax: 030 18 555-4400  
E-Mail: info@bmfsfj.service.bund.de

Einheitliche Behördennummer: 115\*

### Autorinnen:

Dr. Nikola Ornig  
Dr. Verena Schüren

**Stand:** Dezember 2020

**Gestaltung:** www.zweiband.de

\* Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 zur Verfügung. In den teilnehmenden Regionen erreichen Sie die 115 von Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr. Die 115 ist sowohl aus dem Festnetz als auch aus vielen Mobilfunknetzen zum Ortstarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar. Gehörlose haben die Möglichkeit, über die SIP-Adresse 115@gebaerdentelefon.d115.de Informationen zu erhalten. Angaben dazu, ob in Ihrer Region die 115 erreichbar ist, und weitere Informationen zur einheitlichen Behördenrufnummer finden Sie unter <http://www.d115.de>.



 Engagement

 Familie

 Ältere Menschen

 Gleichstellung

 Kinder und Jugend