

Bestandesaufnahme zu Telefonberatungen bei Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt

FACHBEREICH GEWALT



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann EBG



TITEL

Bestandesaufnahme zu Telefonberatungen
bei Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt

HERAUSGEBER

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung
von Frau und Mann EBG

VERTRIEB

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung
von Frau und Mann EBG
Schwarztorstrasse 51, 3003 Bern
ebg@ebg.admin.ch
www.ebg.admin.ch

Dieser Bericht wurde im Auftrag des EBG verfasst. Die darin
enthaltenen Einschätzungen und Interpretationen entsprechen
nicht zwingend der Sicht des Auftraggebers.



Bestandesaufnahme zu Telefon- beratungen bei Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt

Luzern, Januar 2021

I Autorinnen

Franziska Müller, Interface Politikstudien Forschung Beratung

Kristin Thorshaug, Interface Politikstudien Forschung Beratung

Paula Krüger, Institut Sozialarbeit und Recht, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

I INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

Tel +41 (0)41 226 04 26

Place de l'Europe 7

CH-1003 Lausanne

Tel +41 (0)21 310 17 90

www.interface-pol.ch

I Auftraggeber

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (EBG)

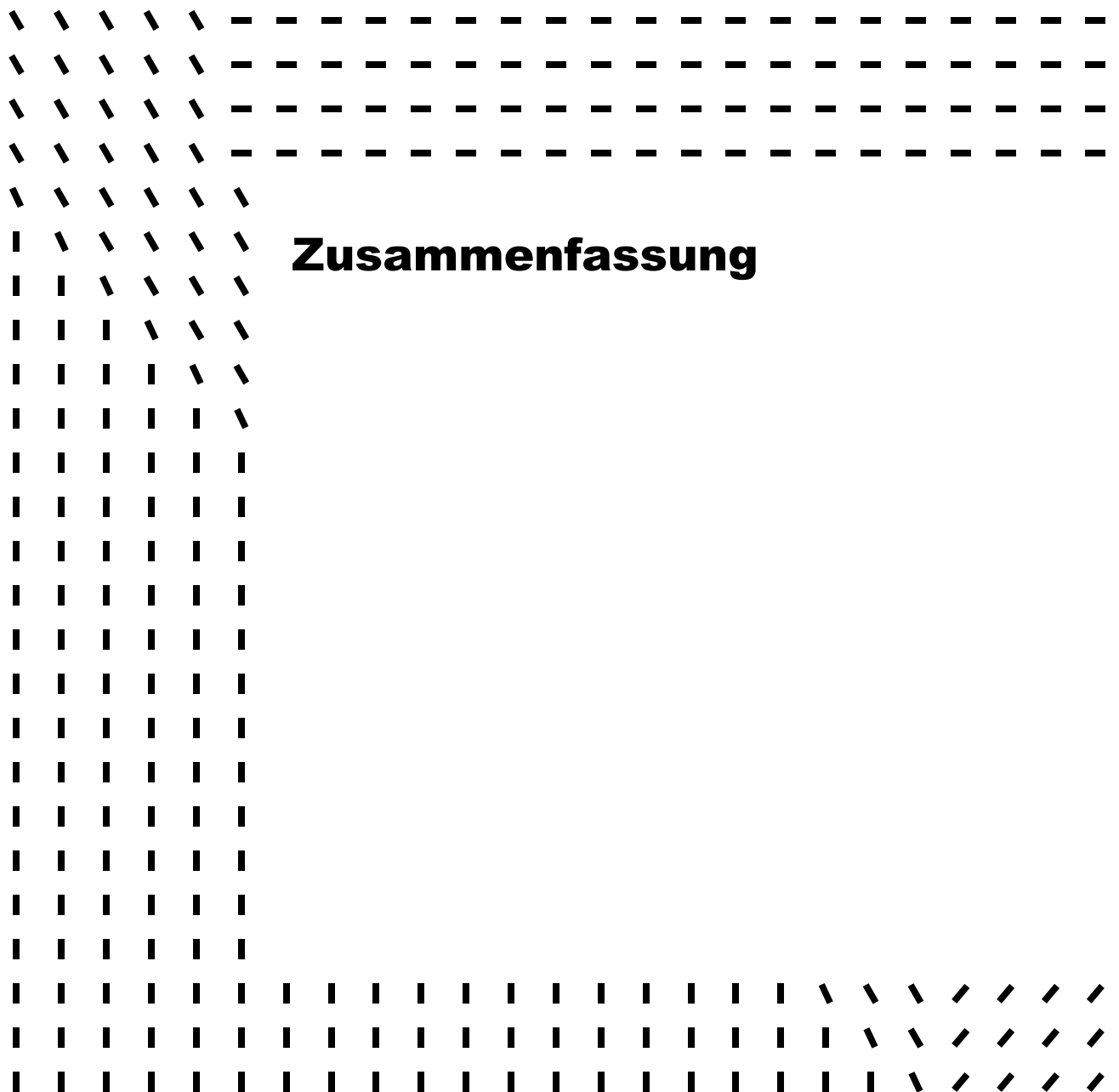
I Laufzeit

Februar bis Oktober 2020

I Projektreferenz

Projektnummer: 20-008

Zusammenfassung	3
1. Einleitung	5
1.1 Ausgangslage	6
1.2 Gegenstand und Fragestellungen	6
1.3 Methodisches Vorgehen	7
1.4 Aufbau des Berichts	9
2. Typisierung der Angebote	10
2.1 Übersicht über die Angebote	11
2.2 Angebotstyp A: Beratungsstellen für Gewaltbetroffene	11
2.3 Angebotstyp B: Schutzunterkünfte	12
2.4 Angebotstyp C: Nationale themen- oder zielgruppenspezifische Angebote	12
2.5 Angebotstyp D: Allgemeine Beratungsangebote	13
3. Ergebnisse der Bestandesaufnahme	15
3.1 Darstellung der Ergebnisse	16
3.2 Geografische Ausrichtung	16
3.3 Trägerschaft und Finanzierung	18
3.4 Inhalt	19
3.5 Zugang	21
3.6 Beratungspersonal	25
3.7 Öffentlichkeitsarbeit	27
3.8 Anzahl Beratungen	29
Anhang	31



Untersuchungsgegenstand: Das Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt – die Istanbul-Konvention – ist am 1. April 2018 für die Schweiz in Kraft getreten. Art. 24 beinhaltet die Anforderungen an eine Telefonberatung bei (häuslicher) Gewalt. Das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (EBG) hat Interface Politikstudien Forschung Beratung beauftragt, eine Bestandesaufnahme zu den Telefonberatungen in der Schweiz zu machen. Der Fokus liegt dabei auf Angeboten, die (neben eventuell weiteren Angebotsformen) *explizit telefonische Beratung* anbieten und sich dabei an *Opfer von (häuslicher) Gewalt, deren Angehörigen oder Zeugen/-innen* richten. Der Istanbul-Konvention folgend werden unter Opfern von (häuslicher) Gewalt hier Frauen/Mädchen (und ausschliesslich im Bereich der häuslichen Gewalt auch Männer/Knaben) verstanden.

Methodisches Vorgehen: Für die Bestandesaufnahme wurden für jeden Kanton mittels Internetrecherche eine Angebotsliste erstellt. Diese Listen wurden von allen 26 kantonalen Fach-, Interventions- und Koordinationsstellen gegen häusliche Gewalt validiert und ergänzt. In einem zweiten Schritt wurden die identifizierten Beratungsangebote mittels eines Online-Fragebogens befragt.

Ergebnisse: 84 identifizierte Beratungsangebote erfüllen die Kriterien der Bestandesaufnahme. 79 dieser Angebote nahmen an der Online-Befragung teil. 60 Angebote können als gewaltspezifische Beratungsangebote definiert werden, während 19 Angebote als allgemeine Beratungsangebote zu definieren sind, die neben anderen Themen auch Beratung zum Thema Gewalt anbieten. Die Angebote lassen sich vier Typen zuordnen: A) Beratungsstellen für Gewaltbetroffene, B) Schutzunterkünfte, C) nationale themen- oder zielgruppenspezifische Angebote und D) Allgemeine Beratungsangebote. Die Ergebnisse der Bestandesaufnahme werden nachfolgend entlang der gemäss der Istanbul-Konvention geltenden Anforderungen zusammengefasst:

- *Steht die Telefonberatung landesweit zur Verfügung?* Es steht in allen Kantonen der Schweiz mindestens eine telefonische Beratung für Opfer von (häuslicher) Gewalt zur Verfügung. Rund die Hälfte dieser Angebote richtet sich an bestimmte Zielgruppen und/oder fokussiert auf bestimmte Gewaltformen.
- *Ist die Telefonberatung kostenlos?* Knapp die Hälfte der befragten Angebote bietet gebührenfreie Anrufe an, bei einem Drittel gilt der Normaltarif. Bei den restlichen Angeboten wird ein Sondertarif verwendet.
- *Ist die Telefonberatung täglich rund um die Uhr erreichbar?* Zwei Fünftel der befragten Angebote sind rund um die Uhr erreichbar, während rund zwei Fünftel zu Bürozeiten von Montag bis Freitag erreichbar sind. Rund ein Fünftel der Angebote hat andere Beratungszeiten (z.B. bestimmte Wochentage).
- *Wie werden Vertraulichkeit und/oder Anonymität gesichert?* Die Vertraulichkeit und Anonymität werden in allen Angeboten gesichert. Alle Angebote bieten anonyme Beratung an, entweder als Grundsatz oder wenn erwünscht. Viele Angebote sind der gesetzlichen Schweigepflicht gemäss dem Opferhilfegesetz unterstellt.
- *Werden die Beratenden in Bezug auf alle Formen von Gewalt gegen Frauen geschult?* Bei etwas mehr als zwei Drittel der befragten Angebote verfügen alle Berater/-innen über eine tertiäre Ausbildung (z.B. Soziale Arbeit, Sozialpädagogik, Psychologie o.ä.) und bei etwas mehr als der Hälfte haben alle Berater/-innen spezifische externe Weiterbildungen zu Themen wie Beratung oder Gewalt besucht. Bei vier Fünfteln aller Angebote absolvierten alle Berater/-innen interne Schulungen.
- *Wie viele Anrufe zur Unterstützung weiblicher Opfer werden jährlich entgegengenommen?* Die Resultate dieser Umfrage lieferten keine vergleichbaren Angaben zur Anzahl Anrufe weiblicher Opfer.

1. Einleitung

In diesem Kapitel werden die Ausgangslage, die Ziele und Fragestellungen sowie das methodische Vorgehen der Bestandesaufnahme beschrieben.

1.1 Ausgangslage

Das Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt – die Istanbul-Konvention – ist am 1. April 2018 für die Schweiz in Kraft getreten. Die Konvention hat zum Ziel, jegliche Form von Gewalt gegen Frauen und häusliche Gewalt zu verhüten, zu bekämpfen und zu verfolgen.

Die unterzeichnenden Länder sind verpflichtet, dem Generalsekretär beziehungsweise der Generalsekretärin des Europarats einen Staatenbericht über gesetzgeberische und sonstige Massnahmen zur Umsetzung dieses Übereinkommens vorzulegen. Die Schweiz wird im Februar 2021 dem Europarat den ersten Staatenbericht zur Umsetzung der Istanbul-Konvention unterbreiten. Das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (EBG) ist mit der Erstellung des Staatenberichts beauftragt.

1.2 Gegenstand und Fragestellungen

Gemäss Art. 24 der Istanbul-Konvention sollen die Vertragsparteien ...

«... die erforderlichen gesetzgeberischen oder sonstigen Massnahmen [treffen], 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»¹.

Das EBG hat Interface Politikstudien Forschung Beratung beauftragt, eine Bestandesaufnahme zu den Telefonberatungen in der Schweiz zu machen. Die Informationen sollen als Grundlage für die Berichterstattung zum Art. 24 der Istanbul-Konvention dienen.²

Grundlage für den Staatenbericht bildet der von der Expertengruppe für die Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt (GREVIO) entwickelte Fragebogen. Im Hinblick auf die Telefonberatung soll der Staatenbericht folgende Fragen beantworten:

¹ Vgl. <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20162518/index.html>, Zugriff am 15.07.2020.

² Bei der Bestandesaufnahme wurde Interface von einer Begleitgruppe unterstützt. Die Gruppe bestand aus Vertretenden des EBG, des Bundesamts für Justiz, der Konferenz der schweizerischen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren und der Schweizerischen Konferenz gegen Häusliche Gewalt.

- Steht die Telefonberatung landesweit zur Verfügung?
- Ist die Telefonberatung kostenlos?
- Ist die Telefonberatung täglich rund um die Uhr erreichbar?
- Wie werden Vertraulichkeit und/oder Anonymität gesichert?
- Werden die Beratenden in Bezug auf alle Formen von Gewalt gegen Frauen geschult?
- Wie viele Anrufe zur Unterstützung weiblicher Opfer werden jährlich entgegengenommen?

1.3 Methodisches Vorgehen

Die Datenerhebung der Bestandesaufnahme wurde in zwei Schritten durchgeführt.

1.3.1 Befragung der kantonalen Fach-, Interventions- und Koordinationsstellen

In einem ersten Schritt wurde eine Befragung bei allen 26 kantonalen Fach-, Interventions- und Koordinationsstellen gegen häusliche Gewalt durchgeführt. Ziel der Befragung war es, einen Überblick über die Angebotslandschaft im jeweiligen Kanton zu erhalten. Hierzu wurden mittels einer Internetrecherche die Angebote zusammengestellt und für jeden Kanton in ein Raster abgefüllt. Das Raster wurde den kantonalen Fach-, Interventions- und Koordinationsstellen per E-Mail zugestellt. Die Angaben in dem Raster wurden von den Verantwortlichen der Fach-, Interventions- und Koordinationsstellen validiert und ergänzt.³ Ziel der Bestandesaufnahme war es, eine möglichst vollständige Übersicht über die Telefonberatungsangebote in der Schweiz zu erhalten. Es kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass es einige Angebote gibt, die durch die Recherche und die Validierung durch die kantonalen Stellen nicht identifiziert wurden.

I Eingrenzung der Recherche

Bei der Internetrecherche der Angebote wurden die folgenden Kriterien verwendet:⁴

1. Das Angebot muss (neben eventuell weiteren Angebotsformen) *explizit telefonische Beratung* anbieten.
2. Das Angebot muss sich *an Opfer von (häuslicher) Gewalt, deren Angehörigen oder Zeugen/-innen* richten. Reine Angebote für Täter/-innen werden nicht erfasst. Der Istanbul-Konvention folgend werden unter Opfern von (häuslicher) Gewalt hier Frauen/Mädchen (und ausschliesslich im Bereich der häuslichen Gewalt auch Männer/Knaben) verstanden, die Opfer einer oder mehrerer der nachfolgenden Gewaltformen geworden sind:⁵
 - *Häusliche Gewalt*: Körperliche, sexuelle, psychische oder ökonomische Gewalt⁶, die innerhalb der Familie oder des Haushalts oder zwischen früheren oder derzeitigen Eheleuten oder Partnerinnen beziehungsweise Partnern vorkommt.

³ Zudem wurden die Verantwortlichen der Fach-, Interventions- und Koordinationsstellen gebeten, ihr im Kanton vorhandenes Beratungsangebot insgesamt zu beurteilen. Diese Rückmeldungen wurden in einem separaten Dokument zuhanden des EBG zusammengefasst.

⁴ Bei der Recherche wurde «Telefonberatung» bewusst nicht zu eng gefasst und es wurden nur wenige «must»-Kriterien für den Einbezug in die Studie formuliert.

⁵ Die nachfolgenden Ausführungen orientieren sich an Definitionen des EBG, siehe EBG (2017): Definition, Formen und Folgen häuslicher Gewalt.

⁶ Ökonomische Gewalt umfasst Arbeitsverbote oder Zwang zur Arbeit, Beschlagnahmung des Lohnes wie auch die alleinige Verfügungsmacht über finanzielle Ressourcen durch einen der Partner/-innen oder Zwang zur Mitunterzeichnung von Kreditverträgen.

- *Körperliche Gewalt*: Schlagen mit und ohne Werkzeuge, Stossen, Schütteln, Beissen, Würgen, Fesseln, Gegenstände nachwerfen, tätliche Angriffe bis hin zu Tötungsdelikten.
 - *Sexuelle Gewalt*: Vergewaltigung, Zwangsheirat, Verstümmelung weiblicher Genitalien, Zwangsabtreibung, Zwangssterilisierung und sexuelle Belästigung
 - *Psychische Gewalt*: Schwere Drohung, Nötigung, Freiheitsberaubung, Stalking, Cyberstalking und -bullying. Zudem werden darunter auch Formen verstanden, die für sich allein keine unmittelbare Bedrohung darstellen, die aber in ihrer Summe als Gewaltausübung bezeichnet werden müssen. Dazu gehören diskriminierende Gewalt wie Missachtung, Beleidigung, Demütigung, Blossstellen, als dumm oder verrückt erklären, Benutzen der Kinder als Druckmittel, Erzeugen von Schuldgefühlen, Einschüchterung oder Beschimpfung.
3. Die Beratung muss Krisenintervention, Erstberatung und/oder Information über Hilfs- und Beratungsangebote beinhalten. Reine Präventionsangebote, reine Triage-Angebote oder polizeiliche Notrufnummern werden nicht erfasst.

I Anzahl Angebote

Die Ergebnisse der Befragung in den Kantonen resultierten in einer Liste von insgesamt 128 Angeboten, die entweder kommunal, kantonal, interkantonal oder national ausgerichtet sind.

1.3.2 Online-Befragung bei allen Angeboten

In einem zweiten Schritt wurden die Verantwortlichen von identifizierten telefonischen Beratungsangeboten mittels eines Online-Fragebogens befragt. Der Link zur Teilnahme wurde Ende Mai 2020 per E-Mail versendet. Um möglichst lückenlose Informationen zu den Angeboten zu erhalten, wurde nach einer Woche ein schriftlicher Reminder versendet. Mitte Juni 2020 wurde bei den Angeboten, die sich noch nicht an der Befragung beteiligt hatten, telefonisch nachgefasst. Die Befragung wurde Ende Juli geschlossen. Zu diesem Zeitpunkt war der Rücklauf wie folgt:

- 100 Angebote hatten an der Befragung teilgenommen (ganz oder teilweise),
- 23 Angebote bieten keine Telefonberatung beziehungsweise keine Telefonberatung zum Thema Gewalt an⁷,
- 4 Angebote hatten nicht teilgenommen.
- 1 Angebot hatte aus technischen Gründen den Link zur Online-Umfrage nicht erhalten.

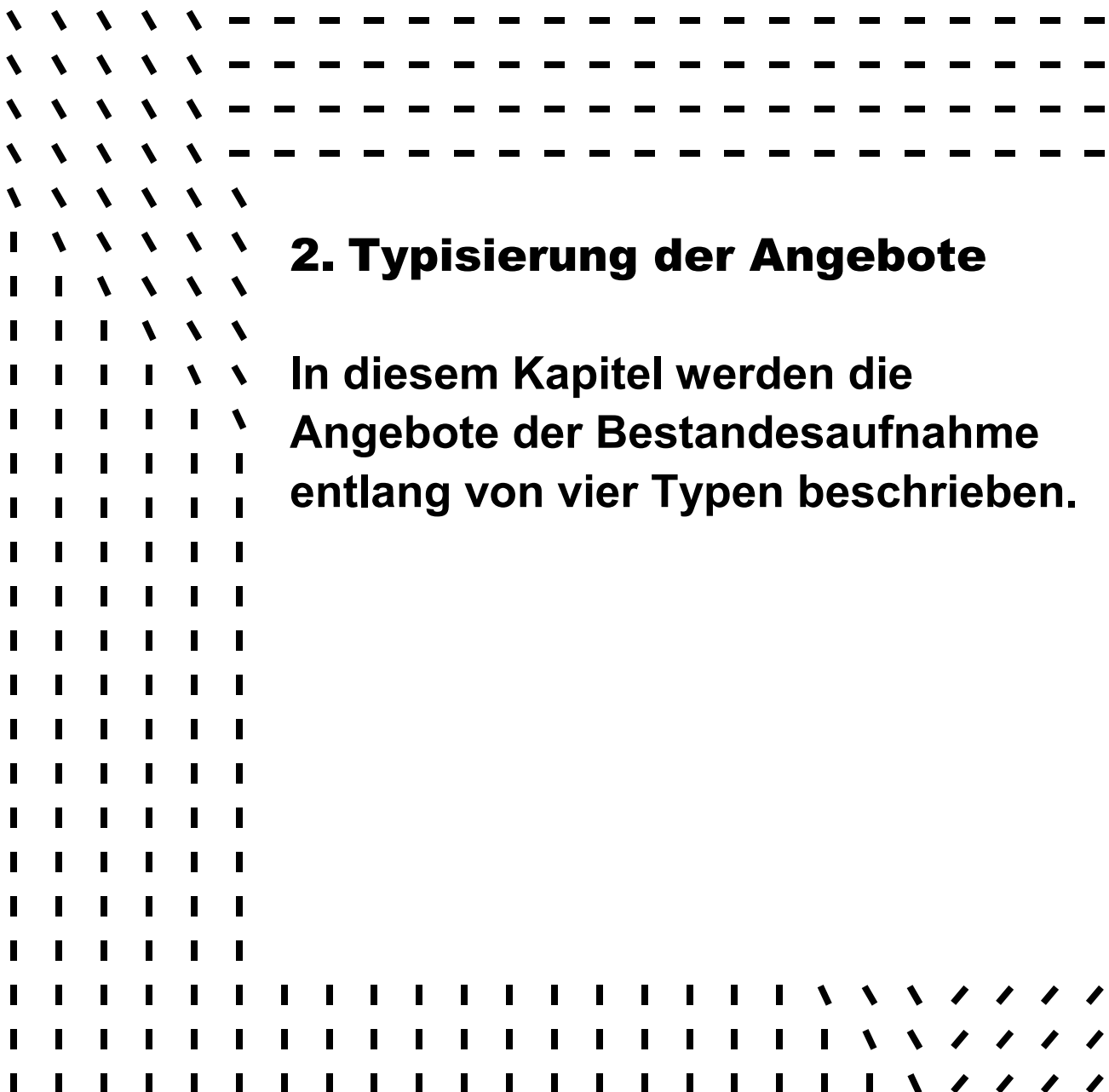
Bei der Bereinigung der Daten in Zusammenarbeit mit dem EBG wurde entschieden, dass die Antworten von 21 der 100 Angebote, die an der Befragung teilgenommen haben, nicht in die Auswertung einbezogen werden sollten. Dies, weil es sich um Stellen handelt, die einen anderen Beratungsschwerpunkt als Gewalt haben, die gemäss eigenen Angaben Gewaltbetroffene telefonisch nicht beraten, sondern bei Anrufen ausschliesslich an andere Angebote weiterleiten (Triage) oder die bei der Polizei angesiedelt sind. Die Bestandesaufnahme basierte daher auf den Antworten von insgesamt 79 Angeboten. Diese 79 Angebote wurden nach ihrem Schwerpunkt kategorisiert. 60 Angebote können als gewaltspezifische Beratungsangebote definiert werden, während 19 Angebote als

⁷ Die Angaben basieren auf der Selbstdeklaration der Angebote. Einige Frauenhäuser, Beratungsstellen für Gewaltopfer und weitere Stellen, die Krisenintervention anbieten, bieten keine Telefonberatung, sondern ausschliesslich Beratung vor Ort oder Online-Beratung an. Darüber hinaus bieten einige Fachstellen, beispielsweise Sucht- oder Familienberatung, keine Beratung zum Thema Gewalt an.

allgemeine Beratungsangebote zu definieren sind, die auch Beratung zum Thema Gewalt anbieten.

1.4 Aufbau des Berichts

Dieser Bericht widmet sich den Ergebnissen der Bestandesaufnahme. Nach einer Zusammenfassung und der Beschreibung der Ausgangslage, der Ziele und Fragestellungen sowie des methodischen Vorgehens bei der Bestandesaufnahme in Kapitel 1, werden in Kapitel 2 die Angebote der Bestandesaufnahme nach vier Typen klassifiziert. In Kapitel 3 werden die Ergebnisse der Online-Befragung der Telefonberatungsangebote präsentiert. Im Anhang sind sämtliche Angebote der Bestandesaufnahme entlang zentraler Merkmale tabellarisch aufgeführt.



2. Typisierung der Angebote

In diesem Kapitel werden die Angebote der Bestandesaufnahme entlang von vier Typen beschrieben.

2.1 Übersicht über die Angebote

Sämtliche 79 Angebote der Bestandesaufnahme sind in der Darstellung im Anhang entlang zentraler Merkmale tabellarisch aufgelistet. Die Auflistung erfolgt entlang von vier Typen. Die Typisierung wurde aufgrund der Ergebnisse der Online-Befragung vorgenommen. Die Typen sind nicht exklusiv, d. h., es ist möglich, dass einzelne Beratungsangebote mehr als einem Typus zugeordnet werden könnten. Dies trifft insbesondere auf Schutzunterkünfte zu, die gleichzeitig anerkannte Opferberatungsstellen sind. Im Folgenden werden die vier Typen beschrieben und pro Typ ein Beispiel aufgezeigt.

2.2 Angebotstyp A: Beratungsstellen für Gewaltbetroffene

Beim ersten Angebotstyp A «Beratungsstellen für Gewaltbetroffene» handelt es sich um gewaltspezifische kantonale und interkantonale Angebote. Dieser Angebotstyp ist in der vorliegenden Bestandesaufnahme am häufigsten vertreten (36 von den total 79 Angeboten). Die meisten Beratungsstellen für Gewaltbetroffene verfügen über einen gesetzlichen Auftrag gemäss Opferhilfegesetz. Dieser ist in einem Leistungsvertrag mit dem Kanton definiert. Das Angebot umfasst mehrheitlich Krisenintervention, Erstberatung, Information sowie Triage. Einige Angebote der Beratungsstellen für Gewaltbetroffene richten sich an bestimmte Zielgruppen und/oder fokussieren auf spezifische Gewaltformen – andere Angebote weisen keine Fokussierung auf. Die Telefonberatung steht insbesondere zu Bürozeiten (i.d.R. Mo bis Fr) sowie teilweise zu zusätzlichen Zeiten (z.B. Abend oder Wochenende) zur Verfügung. Gewisse kantonale Beratungsstellen für Gewaltbetroffene leiten ihr Telefon – um einen 24-Stunden-Dienst zu gewährleisten – auf die regionale Dargebotene Hand um. Die Kosten variieren bei diesem Angebotstyp. Während einige Stellen ihre Beratung gebührenfrei anbieten, fallen bei anderen Anbietern Gebühren (Normal-/Sondertarif) an. Meistens ist das Angebot mehrsprachig – in zwei oder drei Amtssprachen sowie häufig auch in Englisch. Die Beratung erfolgt bei den Beratungsstellen für Gewaltbetroffene mehrheitlich durch Personen, die über eine für die Beratung relevante tertiäre Ausbildung verfügen und externe Weiterbildungen und/oder interne Schulungen zu Themen wie Beratung, Gewalt oder ähnliches besucht haben.

I Beispiel: Opferberatung Zürich⁸

Die Opferberatung Zürich ist eine staatlich anerkannte, kantonale Anlaufstelle für Opfer im Sinne des Opferhilfegesetzes und deren Angehörige oder Vertrauenspersonen. Die Opferberatung Zürich bietet Information, Beratung und Unterstützung durch ein Team von ausgewiesenen, qualifizierten Fachleuten an. Vom Regierungsrat des Kantons Zürich ist die Beratungsstelle per Leistungsauftrag explizit mit der Unterstützung von Gewaltopfern beiderlei Geschlechts, männlichen Opfern von Sexualdelikten sowie Strassenverkehrsopfern betraut. Ziel des Angebots ist es, die Folgen einer Gewalttat oder

⁸ Vgl. https://www.obzh.ch/wp_live/wp-content/uploads/2013/03/Kurzportrait-OBZH.pdf, Zugriff am 27.07.2020.

eines Unfalls auf physischer/psychischer, der juristischen sowie der finanziellen Ebene zu verringern. Die telefonische Beratung erfolgt kostenlos und erfolgt zu den üblichen Bürozeiten – das heisst Montag bis Freitag jeweils von 09.00 bis 12.00 Uhr sowie von 13.30 bis 17.00 Uhr. Die Berater/-innen verfügen neben ihrer Grundausbildung in Sozialer Arbeit, Recht oder Psychologie über eine Zusatzausbildung in Opferhilfe. Die Opferberatung Zürich finanziert sich aus Beiträgen der öffentlichen Hand (aufgrund des Leistungsvertrags mit dem Kanton Zürich) sowie aus Spenden. Das kantonale Aufsichtsorgan ist das Amt für berufliche Vorsorge und Stiftungen des Kantons Zürich.

2.3 Angebotstyp B: Schutzunterkünfte

Zum zweiten Angebotstyp zählen Schutzunterkünfte mit gewaltspezifischen kantonalen und interkantonalen Angeboten. Von den 79 in der Bestandesaufnahme aufgeführten Angeboten handelt es sich bei 21 um solche Schutzunterkünfte. Diese Institutionen sind meist auf eine bestimmte Zielgruppe fokussiert; häufig sind es Angebote für Frauen oder Kinder, die von verschiedenen Formen von Gewalt betroffen sind. Die Institutionen sind meist auch ausserhalb von Bürozeiten, also rund um die Uhr, telefonisch erreichbar, wobei die Kosten der telefonischen Beratung variieren (gewisse gebührenfrei, andere Normal- oder Sondertarif). Die meisten Schutzinstitutionen bieten Krisenintervention, Erstberatung, Information und Triage an. Zudem führen die Schutzinstitutionen entsprechende Unterkunftsmöglichkeiten für die Zielgruppen. Das Beratungsangebot steht meist in mehreren Sprachen zur Verfügung (Amtssprachen plus Englisch). Die meisten Berater/-innen verfügen über eine tertiäre Ausbildung und haben Weiterbildungen und/oder interne Schulungen zu Themen wie Beratung, Gewalt oder ähnliches besucht.

I Beispiel: Foyer Le Pertuis – protection des mineurs et soutien aux parents – Fondation Officielle de la Jeunesse⁹

Das Foyer Le Pertuis im Kanton Genf bietet alleinstehenden Erwachsenen und Erwachsenen mit Kindern, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, Aufnahme und Schutz, Betreuung und Beratung. Die Schutzunterkunft ist 365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag geöffnet. Eine Besonderheit dieser Unterkunft ist, dass sie im Gegensatz zu den klassischen Frauenhäusern nicht nur Opfer, sondern auch einige mutmassliche oder erwiesene Täter/-innen häuslicher Gewalt aufnimmt. Das Foyer bietet rund um die Uhr – also auch in der Nacht, an den Wochenenden und an Feiertagen – eine gebührenfreie Notfall-Telefonleitung an. Fachkräfte aus den Fachbereichen Soziale Arbeit beraten die Betroffenen in der Krisensituation und begleiten diese auch bei erzieherischen oder administrativen Fragen. Trägerschaft des Foyers ist die Fondation Officielle de la Jeunesse. Die Stiftung verfügt über einen Leistungsvertrag mit dem Kanton Genf und unterstützt neben dem Foyer noch zahlreiche Dienstleistungen und Einrichtungen, welche die psychosoziale Entwicklung von jungen Menschen in Schwierigkeiten fördern.

2.4 Angebotstyp C: Nationale themen- oder zielgruppenspezifische Angebote

Angebotstyp C umfasst nationale Beratungsangebote/Hotlines, die den Schwerpunkt auf eine bestimmte Zielgruppe (z.B. Kinder und Jugendliche, Eltern, Alter oder LGBT) oder bestimmte Gewalthemen (Zwangsheirat, Mädchenbeschneidung) setzen. In der Bestandesaufnahme sind insgesamt sechs solcher Angebote aufgelistet. Die Beratung erfolgt in der Regel gebührenfrei. Die Erreichbarkeit hingegen variiert – einige Angebote sind rund um die Uhr erreichbar, andere zu Bürozeiten oder an anderen Tagen bzw. zu anderen Tageszeiten (z.B. Abend oder Wochenende). Die Mehrheit der nationalen themen- oder zielgruppenspezifischen Angebote bieten Krisenintervention, Erstberatung, Information und Triage an. Die Beratung erfolgt meistens in allen drei Amtssprachen, zum Teil auch in Englisch. Die Mehrheit der Berater/-innen nationaler Angebote verfügt über

⁹ Vgl. <https://www.foj.ch/foyers/le-pertuis/>, Zugriff am 24.08.2020.

eine tertiäre Ausbildung und hat externe Weiterbildungen und/oder interne Schulungen zu Themen wie Beratung, Gewalt oder ähnliches besucht.

I Beispiel: Pro Juventute, Beratung + Hilfe 147¹⁰

Ein Beispiel dieses Angebotstyps ist das nationale telefonische Beratungsangebot *Beratung + Hilfe 147* der Stiftung Pro Juventute, das sich an Kinder und Jugendliche richtet. Durchschnittlich werden pro Tag 350 bis 400 Jugendliche in drei Landessprachen beraten. Beratung + Hilfe 147 ist rund um die Uhr (7 Tage die Woche und 24 Stunden pro Tag) und kostenlos für Kinder und Jugendliche erreichbar, wenn sie Sorgen oder Fragen haben. Dazu gehören auch Themen wie familiäre Konflikte und häusliche Gewalt. Das Thema Gewalt machte 2018 gemäss Jahresbericht von Pro Juventute rund 9 Prozent der Beratungsgespräche aus.¹¹ Mit dieser Beratungsleistung übernimmt die Stiftung Pro Juventute eine zentrale Schnittstellen-Funktion zwischen hilfesuchenden Kindern und Jugendlichen und fachlichen Beratungsstellen ein. Das Angebot wird auch von Eltern und anderen erwachsenen Bezugspersonen (z.B. Lehrpersonen) genutzt.

2.5 Angebotstyp D: Allgemeine Beratungsangebote

Zum Angebotstyp D zählen allgemeine kantonale/interkantonale Angebote, die nicht spezifisch dem Thema Gewalt gewidmet sind, aber dieses ebenfalls umfassen. In der Bestandesaufnahme lassen sich insgesamt 16 Angebote diesem Angebotstyp zuordnen. Dabei handelt es sich insbesondere um Regionalstellen der nationalen Institution *Die Dargebotene Hand*. Diese Angebote richten sich in der Regel nicht an eine bestimmte Zielgruppe und beschäftigen sich nicht mit einer bestimmten Gewaltform (der konkrete Auftrag kann jedoch zwischen den Angeboten variieren). Die Beratung ist in der Regel rund um die Uhr erreichbar und wird häufig zum Sondertarif angeboten (d.h. fester Tarif, unabhängig von der Gesprächsdauer). Die Angebotspalette variiert: Die meisten Angebote umfassen Information und Triage, einige umfassen zudem Krisenintervention und Erstberatung. Viele der Angebote bieten Beratung in nur einer Amtssprache an. Beratung in Englisch wird selten angeboten. Das Beratungspersonal hat meistens interne Schulungen zu Themen wie Beratung, Gewalt oder ähnliches absolviert, teilweise auch externe Weiterbildungen. Im Vergleich zu den anderen Angebotstypen verfügt bei vielen dieser Angebote jedoch nur eine Minderheit des Beratungspersonals über eine für die Beratungstätigkeit relevante tertiäre Ausbildung.

I Beispiel: Regionalstellen des Schweizer Verbands Die Dargebotene Hand¹²

Tel 143 – Die Dargebotene Hand richtet sich an Menschen, die ein helfendes und unterstützendes Gespräch benötigen. Zur Zielgruppe gehören also nicht nur Menschen in massiven Krisen, sondern auch Männer und Frauen jeden Alters mit mehr oder weniger grossen Alltagsproblemen («Schweizer Sorgentelefon»). Die Dargebotene Hand leistet Unterstützung von zwölf Regionalstellen aus, in drei Landessprachen und rund um die Uhr. Mehr als 600 ehrenamtliche Beraterinnen und Berater sind für Die Dargebotene Hand im Einsatz. Dank der Regionalisierung sind die Freiwilligen trotz der Anonymität möglichst nahe bei den Anrufenden und kennen bei Bedarf die regionalen Beratungs- und Hilfsangebote zur weiteren Triage. Ein Beispiel einer solchen Regionalstelle ist *Die Dargebotene Hand Aargau/Solothurn-Ost*.¹³ Die Dargebotene Hand Aargau/Solothurn-Ost ist eine von der ZEWO zertifizierte Nonprofit-Organisation, die mit gut

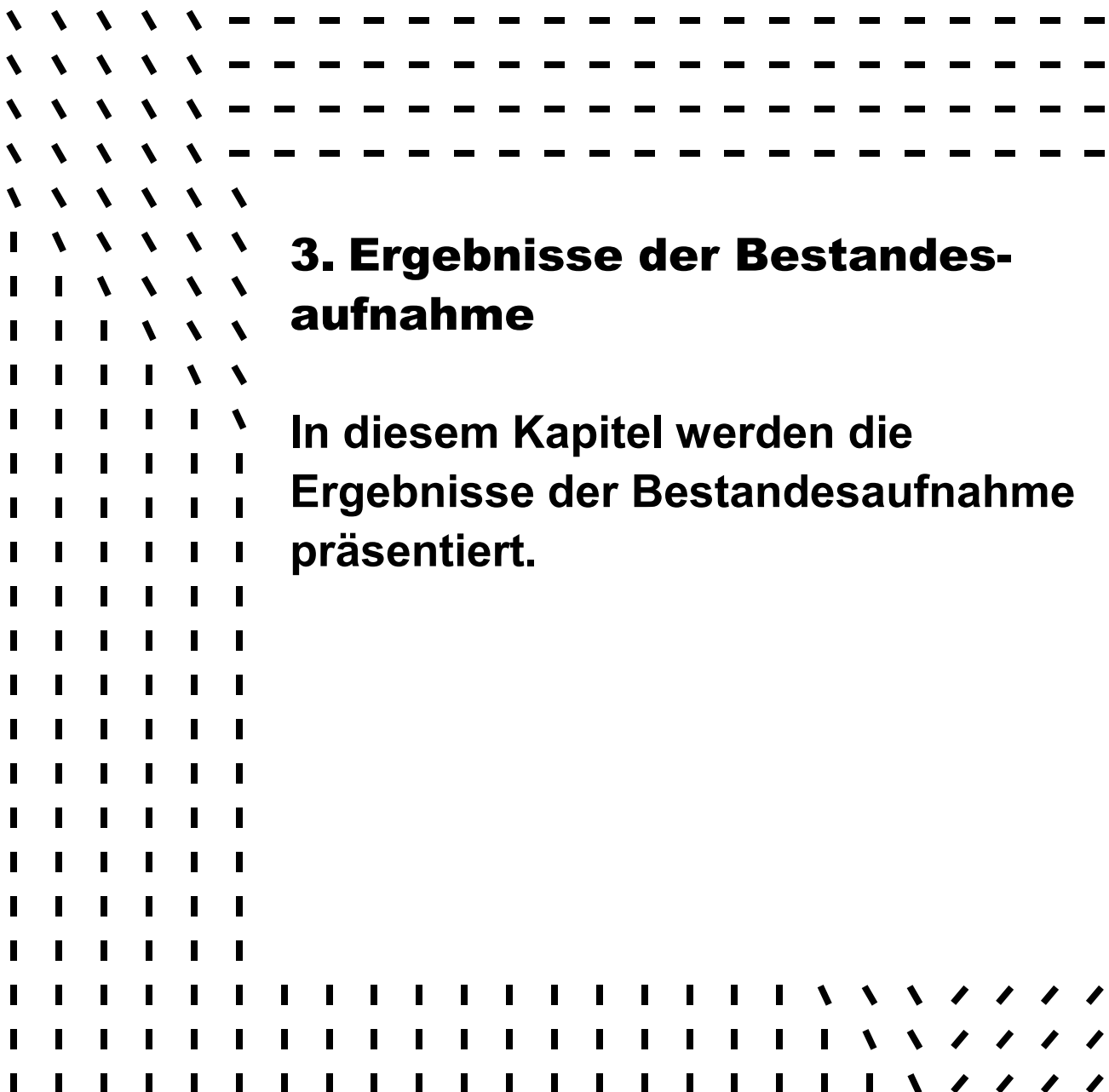
¹⁰ Vgl. <https://www.147.ch/de/>, Zugriff am 27.07.2020.

¹¹ Statistische Erhebung 2018, Pro Juventute Beratung + Hilfe 147.

¹² Vgl. <https://www.143.ch/>, Zugriff am 28.07.2020.

¹³ Vgl. <https://aargau.143.ch/>, Zugriff am 27.07.2020. Aargauer Zeitung vom 01.01.2020: «Viele Menschen fallen in ein Loch». Dargebotene Hand über Fest- und Neujahrstage besonders gefordert.

50 freiwilligen Mitarbeitenden rund um die Uhr Gespräche für Menschen in schwierigen Situationen anbietet. Die Anrufenden dürfen dabei anonym bleiben. Die freiwillig Mitarbeitenden durchlaufen vor ihrer Beratungstätigkeit einen neunmonatigen Ausbildungskurs. Während ihrer Einsatzzeit besuchen sie die obligatorischen Weiterbildungen und werden auch von externen Supervisoren/-innen begleitet. Die Finanzierung von Tel 143 erfolgt über private Spenden und über Beiträge der öffentlichen Hand, der Landeskirchen und von Kirchgemeinden.



3. Ergebnisse der Bestandesaufnahme

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Bestandesaufnahme präsentiert.

3.1 Darstellung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Online-Umfrage werden in Tabellenform¹⁴ präsentiert: Die grünen Spalten listen die Ergebnisse für alle befragten Angebote auf, die gelben Spalten die Ergebnisse für die befragten gewaltspezifischen Angebote. Gewaltspezifische Angebote umfassen diejenigen Angebote, die sich auf Beratung zum Thema Gewalt spezialisiert haben.¹⁵ Unter den gewaltspezifischen Angeboten finden sich Angebote der Angebotstypen A und B sowie einige Angebote des Angebotstyps C. Die Tabellen werden deskriptiv kommentiert und mit den Ergebnissen aus den offenen Fragen der Online-Befragung angereichert. Eventuelle regionale Unterschiede zwischen den gewaltspezifischen Angeboten werden erläutert.¹⁶

Die Darstellung der Ergebnisse in diesem Kapitel erfolgt entlang der Fragen der Online-Befragung:

- Geografische Ausrichtung (vgl. Abschnitt 3.2)
- Trägerschaft und Finanzierung (vgl. Abschnitt 3.3)
- Inhalt: Formen der Telefonberatung; Fokussierung auf Zielgruppen und Formen der Gewalt; weitere Beratungstypen (vgl. Abschnitt 3.4)
- Zugang: Öffnungszeiten; Kosten der Anrufe; Beratungssprachen und Einsatz von Dolmetschenden; Anonymität und Vertraulichkeit (vgl. Abschnitt 3.5)
- Beratungspersonal: Stellenprozente; Anstellungsverhältnis; Qualifikationen (vgl. Abschnitt 3.6)
- Öffentlichkeitsarbeit: Informationskanäle; Informationssprachen (vgl. Abschnitt 3.7)
- Anzahl Beratungen (vgl. Abschnitt 3.8)

3.2 Geografische Ausrichtung

Erstens lassen sich die telefonischen Beratungsangebote anhand von drei zentralen Merkmalen darstellen: geografische Ausrichtung, Region und Trägerschaft.

Darstellung D 3.1 zeigt die geografische Ausrichtung der telefonischen Beratungsangebote. Fast alle befragten Angebote sind entweder kantonal (57%) oder interkantonal

¹⁴ Aufgrund von Rundungen können die Summen der aufgelisteten Prozentzahlen grösser/kleiner als 100 Prozent sein.

¹⁵ Die Kategorisierung erfolgte in Zusammenarbeit mit dem EBG.

¹⁶ Bei der Überprüfung der regionalen Unterschiede werden die vier Opferhilferegionen der Konferenz der schweizerischen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) als Grundlage verwendet: Ostschweiz inklusive Zürich (AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG, ZH); Nordwestschweiz (AG, BS, BL, BE, SO); Zentralschweiz (LU, NW, OW, SZ, UR, ZG); Lateinische Schweiz (FR, GE, JU, NE, TI, VS, VD).

(32%) tätig.¹⁷ Eine kleine Gruppe von Angeboten ist entweder kommunal (4%) oder national (8%) tätig. Keines der befragten Angebote gab an, interkommunal ausgerichtet zu sein. Eine ähnliche Verteilung ist bei den gewaltspezifischen Angeboten zu beobachten (mit einem etwas höheren Anteil an kantonal ausgerichteten Institutionen).

D 3.1: Geografische Ausrichtung

Geografische Ausrichtung	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
	Häufigkeit (n = 79)	Prozent	Häufigkeit (n = 60)	Prozent
Kommunal	3	4%	3	5%
Interkommunal	0	0%	0	0%
Kantonal	45	57%	38	63%
Interkantonal	25	32%	16	27%
National	6	8%	3	5%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

In Darstellung D 3.2 ist die geografische Ausrichtung der Angebote abgebildet, diesmal aufgeschlüsselt nach den vier Opferhilferegionen. Wie ersichtlich, befinden sich die meisten Angebote in der Ostschweiz inklusive Zürich (36%) und der lateinischen Schweiz (33%). In der Zentralschweiz ist die Zahl der Angebote am geringsten (10%), während die Nordwestschweiz eine mittlere Position einnimmt (22%). Eine ähnliche Verteilung ist bei den gewaltspezifischen Angeboten zu beobachten. Die Verteilung der Angebote ist vergleichbar mit der Verteilung der Einwohnerzahlen in den vier Regionen. So wohnten 2018 32 Prozent der Einwohner/-innen der Schweiz in der Region Ostschweiz inklusive Zürich, 29 Prozent in der Region Nordwestschweiz, 10 Prozent in der Region Zentralschweiz und 30 Prozent in der Region Lateinische Schweiz.¹⁸

D 3.2: Region

Region	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
	Häufigkeit (n = 73)	Prozent	Häufigkeit (n = 57)	Prozent
Ostschweiz inklusive Zürich	26	36%	21	37%
Nordwestschweiz	16	22%	11	19%
Zentralschweiz	7	10%	6	11%
Lateinische Schweiz	24	33%	19	33%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020

¹⁷ Mehrere Angebote, die kantonal ausgerichtet sind, weisen darauf hin, dass sie auch Anrufe von ausserhalb des Kantons annehmen.

¹⁸ Vgl. Zahlen des Bundesamts für Statistik:
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/stand-entwicklung.assetdetail.9486033.html>, Zugriff am 10.08.2020.

3.3 Trägerschaft und Finanzierung

Wie in Darstellung D 3.3 ersichtlich, wird eine Mehrheit (57%) aller befragten Angebote durch eine private Trägerschaft finanziert, während rund 24 Prozent der Angebote durch eine öffentliche Trägerschaft finanziert werden. Eine ähnliche Verteilung lässt sich auch bei den gewaltspezifischen Angeboten feststellen (52 bzw. 29%). Bei den gewaltspezifischen Angeboten ist eine kombinierte Trägerschaft (öffentlich und privat) nur in der Ostschweiz inklusive Zürich und in der lateinischen Schweiz zu finden.

D 3.3: Trägerschaft

	<i>Insgesamt</i>		<i>Gewaltspezifische Angebote</i>	
<i>Trägerschaft</i>	<i>Häufigkeit (n = 75)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 58)</i>	<i>Prozent</i>
Öffentliche Trägerschaft	18	24%	17	29%
Private Trägerschaft	43	57%	30	52%
Kombinierte Trägerschaft	14	19%	11	19%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020

Die befragten Angebote werden aus verschiedenen Quellen finanziert (vgl. Darstellung D 3.4). Die wichtigsten Finanzierungsquellen sind öffentliche Subventionen durch Bund, Kantone und/oder Gemeinden (85% der Angebote) sowie private Spenden (68% der Angebote). Eigenmittel oder Quersubventionen durch die Trägerschaft werden bei etwa 31 Prozent der Angebote eingesetzt. Eine ähnliche Verteilung lässt sich bei den gewaltspezifischen Angeboten feststellen (88% bzw. 63% bzw. 30%). Einige Angebote erhalten auch finanzielle Unterstützung von anderen Quellen, beispielsweise Kirchen, Stiftungen und Unternehmen. Hinsichtlich der Finanzierungsquellen gibt es bei den gewaltspezifischen Angeboten keine regionalen Unterschiede.

D 3.4: Finanzierungsquellen

	<i>Insgesamt</i>		<i>Gewaltspezifische Angebote</i>	
<i>Finanzierung*</i>	<i>Häufigkeit (n = 74)</i>	<i>Prozent der Fälle</i>	<i>Häufigkeit (n = 58)</i>	<i>Prozent der Fälle</i>
Eigenmittel/Quersubventionen der Trägerschaft	23	31%	17	30%
Öffentliche Subventionen	63	85%	49	88%
Private Spenden	50	68%	35	63%
Andere Quellen	8	11%	3	5%

Legende: * = Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.4 Inhalt

Zweitens lassen sich die Angebote anhand deren Inhalte beschreiben: anhand der Formen der Beratung, der Beratungstypen und der Fokussierung auf Zielgruppen und/oder Gewaltformen.

3.4.1 Formen der Telefonberatung

Die Mehrheit der Angebote bietet verschiedene Formen der Telefonberatung an, darunter Erstberatung (84% der Angebote), Information über Hilfs- und Beratungsangebote (95% der Angebote), Triage (91% der Angebote) und Krisenintervention (79% der Angebote) (vgl. Darstellung D 3.5). Die Ergebnisse legen nahe, dass gewaltspezifische Angebote etwas häufiger Erstberatung (90% der Angebote) und Krisenintervention (85% der Angebote) anbieten als die übrigen Angebote. Lediglich zwei Angebote geben an, ausschliesslich Information und Triage anzubieten. Weitere Formen der Telefonberatung sind beispielsweise weiterführende Beratung, Telefonseelsorge und Aufnahmeabklärungen. Bei den gewaltspezifischen Angeboten lassen sich zwischen den Regionen keine Unterschiede feststellen.

D 3.5: Art von Telefonberatung

Art von Telefonberatung*	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
	Häufigkeit (n = 77)	Prozent der Fälle	Häufigkeit (n = 59)	Prozent der Fälle
Krisenintervention	61	79%	50	85%
Erstberatung	65	84%	53	90%
Information über Hilfs- und Beratungsangebote	73	95%	58	98%
Weitervermittlung an Dritte (Triage)	70	91%	55	93%
Andere Art von Telefonberatung	30	39%	23	39%

Legende: * = Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.4.2 Fokussierung auf Zielgruppen und Gewaltformen

54 Prozent aller befragten Angebote geben an, in ihrer Beratung auf spezifische Zielgruppen von Opfern und/oder Gewaltformen zu fokussieren (vgl. Darstellung D 3.6). Eine Fokussierung ist fast ausschliesslich bei gewaltspezifischen Angeboten festzustellen. 66 Prozent der gewaltspezifischen Angebote geben an, dass sie eine solche Ausrichtung aufweisen. Es lassen sich keine regionalen Unterschiede feststellen. Es ist zu beachten, dass die Opferberatungsstellen (mit einigen Ausnahmen) gemäss Opferhilfegesetz den Auftrag haben, alle Gewaltopfer und deren Angehörige zu beraten, unabhängig von demografischen Merkmalen der Opfer (wie Geschlecht, Alter, Herkunft) und der Gewaltform.

D 3.6: Fokussierung auf Zielgruppen und/oder Gewaltformen

Fokussierung	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
	Häufigkeit (n = 74)	Prozent	Häufigkeit (n = 56)	Prozent
Ja	40	54%	37	66%
Nein	34	46%	19	34%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

Darstellung D 3.7 zeigt die Fokussierung der gewaltspezifischen Angebote in Bezug auf Zielgruppen und Gewaltformen (die Befragten konnten mehrere Zielgruppen bzw. Gewaltformen angeben). Die Ergebnisse zeigen, dass sich die gewaltspezifischen Angebote vor allem auf die Zielgruppe erwachsene Frauen und die Gewaltform häusliche Gewalt fokussieren. Eine weitere wichtige Zielgruppe bei der Gewaltform häusliche Gewalt sind Menschen mit Migrationshintergrund. Relativ wenige gewaltspezifische Angebote fokussieren auf Menschen mit einer körperlichen, psychischen oder intellektuellen Beeinträchtigung.

D 3.7: Zielgruppen/Formen der Gewalt

Gewaltspezifische Angebote						
Zielgruppen/Formen der Gewalt	Häufigkeit					
	Häusliche Gewalt	Körperliche Gewalt	Psychische Gewalt	Sexuelle Gewalt	Nachstellung	Andere Gewaltformen
Erwachsene Frauen	27	20	22	23	19	15
Erwachsene Männer	15	11	12	10	13	9
Minderjährige Mädchen	16	14	14	15	11	11
Minderjährige Knaben	13	11	11	12	7	7
Menschen mit einer körperlichen Beeinträchtigung	7	5	5	6	5	4
Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung	9	6	6	7	6	5
Menschen mit einer intellektuellen Beeinträchtigung	8	6	6	6	6	5
Menschen mit Migrationshintergrund	19	12	13	13	12	10
LGTBI-Personen	13	10	11	12	11	9
Personen ab 65 Jahren	12	8	9	8	8	7

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.4.3 Weitere Beratungstypen

Fast alle befragten Angebote bieten neben der telefonischen Beratung auch weitere Beratungstypen an, am häufigsten Beratung vor Ort (72% der Angebote) oder über E-Mail (76% der Angebote) (vgl. Darstellung D 3.8). 26 Prozent der Angebote bieten Beratung über Chat an. Andere Beratungstypen sind (asynchrone) Online-Beratung, Beratung über WhatsApp, Skype, Zoom oder ähnliches sowie extern an einem anderen Ort wie beispielsweise Spitälern, Sozialdiensten oder anderen Beratungsstellen. Lediglich ein Angebot bietet ausschliesslich telefonische Beratung an. Bei den gewaltspezifischen Angeboten zeigen die Ergebnisse, dass sie häufiger Beratung vor Ort (86% der Angebote) anbieten als die übrigen Angebote, während Beratung über Chat (11% der Angebote) seltener angeboten wird. Es lassen sich bei den gewaltspezifischen Angeboten keine regionalen Unterschiede bezüglich der weiteren Beratungstypen feststellen.

D 3.8: Beratungstypen

Beratungstypen*	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
	Häufigkeit (n = 74)	Prozent der Fälle	Häufigkeit (n = 56)	Prozent der Fälle
Beratung über Chat	19	26%	6	11%
Beratung über E-Mail	56	76%	44	79%
Beratung vor Ort	53	72%	48	86%
Andere Beratungstypen	11	15%	10	18%
Keine weiteren Beratungstypen	1	1%	1	2%

Legende: * = Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.5 Zugang

Drittens können wir die Angebote in Bezug auf ihren Zugang beschreiben: in Bezug auf die Öffnungszeiten, die Kosten der Anrufe, die angebotenen Sprachen, den Einsatz von Dolmetschenden sowie die Gewährleistung der Anonymität und Vertraulichkeit.

3.5.1 Öffnungszeiten

Wie in Darstellung D 3.9 ersichtlich, sind 40 Prozent aller befragten Angebote an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr erreichbar, während die telefonische Beratung bei 37 Prozent der Angebote während der Bürozeiten von Montag bis Freitag erreichbar ist. 24 Prozent der Angebote geben an, andere Beratungszeiten zu haben, beispielsweise an bestimmten Wochentagen vormittags, nachmittags oder abends, an Wochentagen (exkl. über Mittag) und Wochenenden vormittags oder nachmittags oder in der Nacht. Es zeigt sich, dass 28 Prozent der gewaltspezifischen Angebote rund um die Uhr und 47 Prozent zu Bürozeiten von Montag bis Freitag erreichbar sind. Die Ergebnisse zeigen, dass die gewaltspezifischen Angebote in der Ostschweiz inklusive Zürich häufiger rund um die Uhr zur Verfügung stehen als in den übrigen Regionen. Zudem bieten gewaltspezifische Angebote in der lateinischen Schweiz häufiger andere Beratungszeiten (als rund um die Uhr oder während der Bürozeiten Montag bis Freitag) an als in den übrigen Regionen.

Bei Angeboten, die nicht rund um die Uhr erreichbar sind, gibt eine Mehrheit an, dass Anrufer/-innen entweder auf ein anderes Angebot (12%) umgeleitet oder mittels Sprachnachricht an ein anderes Angebot (44%) verwiesen werden. Bei der direkten Umleitung handelt es sich um eine Umleitung auf Soforthilfe für vergewaltigte Frauen, Frauenhäuser oder die entsprechende Regionalstelle der Die Dargebotene Hand. Bei Verweisen auf andere Angebote handelt es sich häufig um Die Dargebotene Hand oder die Notnummer der Polizei, in einigen Fällen auch um Frauenhäuser oder Spitäler/Hausärzte/-innen. Bei 23 Prozent der Angebote werden bei der Sprachnachricht ausserhalb der Bürozeiten keine Hinweise auf andere Angebote gegeben. Bei 16 Prozent der Angebote werden Anrufe nicht umgeleitet. Eine ähnliche Verteilung lässt sich bei den gewaltspezifischen Angeboten feststellen. Bezüglich Umleitung sind keine regionalen Unterschiede festzustellen.

D 3.9: Erreichbarkeit

	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
Erreichbarkeit	Häufigkeit (n = 76)	Prozent	Häufigkeit (n = 57)	Prozent
365 Tage im Jahr, rund um die Uhr	30	40%	16	28%
Zu Bürozeiten von Montag bis Freitag	28	37%	27	47%
Andere Beratungszeiten	18	24%	14	25%
Ausserhalb Bürozeiten	Häufigkeit (n = 41)	Prozent	Häufigkeit (n = 36)	Prozent
Umleitung auf ein anderes Angebot	5	12%	4	11%
Sprachnachricht mit Verweis auf anderes Angebot	19	46%	17	47%
Sprachnachricht ohne Verweis auf anderes Angebot	10	24%	8	22%
Anrufe ausserhalb der Bürozeiten werden nicht umgeleitet	7	17%	7	19%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.5.2 Kosten der Anrufe

Darstellung D 3.10 zeigt, dass 45 Prozent der befragten Angebote gebührenfreie Anrufe anbieten. Bei 38 Prozent der Angebote gilt der Normaltarif, während 17 Prozent der Angebote einen Sondertarif verwenden (z.B. gilt für das Angebot der Regionalstellen der Dargebotenen Hand ein fester Tarif – unabhängig von der Gesprächsdauer). Die Ergebnisse zeigen, dass ein grösserer Anteil der gewaltspezifischen Angebote gebührenfreie Anrufe anbietet als die übrigen Angebote. Insbesondere in der lateinischen Schweiz bieten viele der gewaltspezifischen Angebote gebührenfreie Anrufe an.

D 3.10: Kosten

	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
Kosten	Häufigkeit (n = 76)	Prozent	Häufigkeit (n = 57)	Prozent
Anrufe erfolgen gebührenfrei	34	45%	31	54%
Für Anrufe gilt der Normaltarif	29	38%	25	44%
Für Anrufe gilt ein Sondertarif	13	17%	1	2%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020

3.5.3 Beratungssprachen und Einsatz von Dolmetschenden

Darstellung D 3.11 zeigt, in welchen Sprachen die telefonische Beratung angeboten wird. Die Angebote bieten Beratung in den Amtssprachen Deutsch (80% der Angebote), Französisch (64% der Angebote) und Italienisch (37% der Angebote) an. Darüber hinaus bieten 58 Prozent der Angebote Beratung in Englisch an. Bei den weiteren angebotenen Sprachen handelt es sich häufig um Spanisch, aber auch Sprachen wie beispielsweise Arabisch, Portugiesisch oder Polnisch. Häufig hängt das Angebot an weiteren Sprachen von den Sprachkenntnissen der Berater/-innen ab. 47 Prozent der befragten Angebote geben an, Beratung ausschliesslich in der Amtssprache beziehungsweise den Amtssprachen der Region anzubieten. Die übrigen Angebote bieten Beratung in zwei (22%) oder drei Amtssprachen (30%) an. Es zeigt sich, dass die gewaltspezifischen Angebote häufiger Beratung in Englisch anbieten (70%) als die übrigen Angebote. Zudem zeigen die Ergebnisse, dass die gewaltspezifischen Angebote Beratungen seltener in nur einer Amtssprache (39%) anbieten als die übrigen Angebote.

D 3.11: Sprachen

	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
Sprachen*	Häufigkeit (n = 74)	Prozent der Fälle	Häufigkeit (n = 56)	Prozent der Fälle
Deutsch	59	80%	46	82%
Französisch	47	64%	38	68%
Italienisch	27	37%	23	41%
Englisch	43	58%	39	70%
Weitere Sprachen	23	31%	21	38%

Quelle: Legende: * = Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

Rund die Hälfte (53%) der Angebote gibt an, interkulturelle Dolmetschende einzusetzen (vgl. Darstellung D 3.12). Der Anteil ist unter den gewaltspezifischen Angeboten deutlich höher (70%). Gebärdendolmetschende werden in 29 Prozent aller befragten Angebote eingesetzt. Auch hier ist der Anteil bei den gewaltspezifischen Angeboten höher (40%). Bei den gewaltspezifischen Angeboten lassen sich zwischen den Regionen keine klaren Unterschiede feststellen.

D 3.12: Einsatz von interkulturellen Dolmetschenden und Gebärdendolmetschenden

	<i>Insgesamt</i>		<i>Gewaltspezifische Angebote</i>	
<i>Einsatz von interkulturellen Dolmetschenden</i>	<i>Häufigkeit (n = 73)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 56)</i>	<i>Prozent</i>
Ja	39	53%	39	70%
Nein	32	44%	15	27%
Weiss nicht	2	3%	2	4%

<i>Einsatz von Gebärdendolmetschenden</i>	<i>Häufigkeit (n = 65)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 48)</i>	<i>Prozent</i>
Ja	19	29%	19	40%
Nein	40	62%	24	50%
Weiss nicht	6	9%	5	10%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.5.4 Anonymität und Vertraulichkeit

Wie in Darstellung D 3.13 ersichtlich, ist bei allen der befragten Angebote eine anonyme Telefonberatung möglich. Bei einer klaren Mehrheit der Angebote (71%) erfolgt die Telefonberatung auf Wunsch anonym, bei 25 Prozent erfolgt die Beratung immer anonym.

Die Vertraulichkeit der Anrufe und des Inhalts der Gespräche ist bei allen befragten Angeboten gewährleistet. Eine gesetzliche Schweigepflicht gemäss Opferhilfegesetz¹⁹ besteht bei 68 Prozent der Angebote, während 45 Prozent der Angebote schriftliche Vertraulichkeitserklärungen (z.B. im Rahmen des Arbeitsvertrags) verwenden und 19 Prozent der Angebote das Beratungspersonal mündlich auffordern, die Anrufe und den Inhalt der Gespräche vertraulich zu behandeln. Ein Vergleich zeigt, dass 82 Prozent der gewaltspezifischen Angebote und 22 Prozent der nicht gewaltspezifischen Angebote einer gesetzlichen Schweigepflicht (gem. dem Opferhilfegesetz) unterliegen. Umgekehrt verwenden 78 Prozent der nicht gewaltspezifischen Angebote eine schriftliche Vertraulichkeitserklärung, während dies bei 36 Prozent der gewaltspezifischen Angebote der Fall ist. Weder für die Sicherstellung der Anonymität noch der Vertraulichkeit lassen sich regionale Unterschiede zwischen den gewaltspezifischen Angeboten feststellen.

¹⁹ Siehe Art. 11 Schweigepflicht Opferhilfegesetz.

D 3.13: Anonymität und Vertraulichkeit

	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
	Häufigkeit (n = 76)	Prozent	Häufigkeit (n = 57)	Prozent
Anonymität				
Die Telefonberatung erfolgt immer anonym	19	25%	5	9%
Die Telefonberatung erfolgt auf Wunsch anonym	54	71%	50	88%
Anonymität wird auf andere Weise gesichert	3	4%	2	4%
	Häufigkeit (n = 75)		Häufigkeit (n = 56)	
	Prozent der Fälle		Prozent der Fälle	
Vertraulichkeit*				
Das Beratungspersonal unterschreibt eine Vertraulichkeitserklärung	34	45%	20	36%
Es besteht eine gesetzliche Schweigepflicht (gem. dem Opferhilfegesetz)	51	68%	46	82%
Das Beratungspersonal wird mündlich aufgefordert	14	19%	10	18%
Vertraulichkeit wird auf andere Art gesichert	6	8%	2	4%

Legende: * = Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.6 Beratungspersonal

Viertens lassen sich die Angebote in Bezug auf das eingesetzte Beratungspersonal beschreiben: in Bezug auf die verfügbaren Stellenprozente einerseits und auf das Anstellungsverhältnis und die Qualifikationen des Beratungspersonals andererseits.

3.6.1 Stellenprozente

Darstellung D 3.14 zeigt die Stellenprozente, die für die telefonische Beratung eingesetzt werden. Wie ersichtlich, gibt eine Mehrheit (56%) der Angebote an, über mehr als 100 Stellenprozente zu verfügen, während 21 Prozent der Angebote 51 bis 100 Stellenprozente und 23 Prozent der Angebote 50 Stellenprozente oder weniger haben. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass ein grösserer Anteil der gewaltspezifischen Angebote über kleinere Pensen verfügt als die übrigen Angebote. In Bezug auf regionale Unterschiede lässt sich feststellen, dass die gewaltspezifischen Angebote in der lateinischen Schweiz häufiger über mehr als 100 Stellenprozente verfügen als die Angebote in den übrigen Regionen. Die Ergebnisse aus der Umfrage sollten jedoch mit grosser Vorsicht interpretiert werden. Erstens lassen sich die Stellenprozente der Angebote nur bedingt vergleichen, da gewisse Stellenprozente auch für weitere Beratungstypen, wie beispielsweise Beratung vor Ort, eingesetzt werden. Zweitens umfassen die angegebenen Stellenprozente zum Teil auch Freiwillige. Drittens haben 26 der befragten Angebote keine Stellenprozente angegeben, was die Repräsentativität der Ergebnisse stark reduziert.

D 3.14: Stellenprozente

	<i>Insgesamt</i>		<i>Gewaltspezifische Angebote</i>	
<i>Stellenprozente</i>	<i>Häufigkeit (n = 52)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 40)</i>	<i>Prozent</i>
1–50%	12	23%	12	30%
51–100%	11	21%	10	25%
Mehr als 100%	29	56%	18	45%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.6.2 Anstellungsverhältnis

Bei einer Mehrheit (74%) der befragten Angebote sind alle Berater/-innen in bezahlter Arbeit durch Anstellung in der Organisation tätig (vgl. Darstellung D 3.15). Bei den gewaltspezifischen Angeboten ist dieser Anteil noch höher (85%). Bei einigen Angeboten sind alle oder eine Mehrheit der Berater/-innen auf Auftragsbasis oder in unbezahlter Arbeit als Freiwillige tätig. Es lassen sich keine regionalen Unterschiede hinsichtlich der Anstellungsverhältnisse feststellen.

D 3.15: Anstellungsverhältnis

	<i>Insgesamt</i>		<i>Gewaltspezifische Angebote</i>	
<i>Bezahlte Arbeit durch Anstellung in Organisation</i>	<i>Häufigkeit (n = 68)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 53)</i>	<i>Prozent</i>
Alle	50	74%	45	85%
Mehrheit des Beratungspersonals	5	7%	5	9%
Minderheit des Beratungspersonal	6	9%	1	2%
Keine	7	10%	2	4%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.6.3 Qualifikationen

Wie in Darstellung D 3.16 ersichtlich, verfügen bei einer Mehrheit der befragten Angebote alle Berater/-innen über eine tertiäre Ausbildung (69%) in einem für die Beratung relevanten Gebiet (z.B. Soziale Arbeit, Sozialpädagogik, Psychologie o.ä.) und haben spezifische externe Weiterbildungen (54%) und/oder interne Schulungen (79%) zu Themen wie Beratung, Gewalt oder ähnliches besucht. Der Anteil des Beratungspersonals mit einer tertiären Ausbildung scheint in den gewaltspezifischen Angeboten besonders hoch zu sein. Hinsichtlich Qualifikationen des Beratungspersonals sind bei den gewaltspezifischen Angeboten keine regionalen Unterschiede festzustellen.

D 3.16: Qualifikationen

	<i>Insgesamt</i>		<i>Gewaltspezifische Angebote</i>	
<i>Tertiäre Ausbildung</i>	<i>Häufigkeit (n = 73)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 57)</i>	<i>Prozent</i>
Alle	50	69%	46	81%
Mehrheit des Beratungspersonals	13	18%	10	18%
Minderheit des Beratungspersonal	4	6%	0	0%
Keine	1	1%	0	0%
Weiss nicht	5	7%	1	2%
<i>Spezifische externe Weiterbildungen</i>	<i>Häufigkeit (n = 65)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 47)</i>	<i>Prozent</i>
Alle	35	54%	28	60%
Mehrheit des Beratungspersonals	20	31%	14	30%
Minderheit des Beratungspersonal	6	9%	4	8%
Keine	2	3%	0	0%
Weiss nicht	2	3%	1	2%
<i>Interne Schulungen</i>	<i>Häufigkeit (n = 56)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 40)</i>	<i>Prozent</i>
Alle	44	79%	30	75%
Mehrheit des Beratungspersonals	8	14%	7	18%
Minderheit des Beratungspersonal	1	2%	0	0%
Keine	2	4%	2	5%
Weiss nicht	1	2%	1	3%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.7 Öffentlichkeitsarbeit

Fünftens können wir die Angebote anhand ihrer Öffentlichkeitsarbeit beschreiben: sowohl anhand der genutzten Informationskanäle als auch der Sprachen, in denen die Informationen zugänglich gemacht werden.

3.7.1 Informationskanäle

Darstellung D 3.17 zeigt, über welche Informationskanäle die Angebote über ihr telefonisches Beratungsangebot informieren. Am häufigsten werden Kanäle wie die Website des Angebots (90% der Angebote) sowie Flyer, Broschüren und Informationsblätter (84% der Angebote) genutzt. Insbesondere die gewaltspezifischen Angebote organisieren zudem Informationsveranstaltungen, Vorträge und Fachtagungen (79% der Angebote) sowie Kurse, Schulungen und Weiterbildungen für Fachpersonen (70% der Angebote). Einige Angebote verweisen zudem auf nationale Informationsquellen wie die Websites www.opferhilfe-schweiz.ch und www.frauenhaus-schweiz.ch, auf Websites der Bundesämter, beispielsweise auf diejenige des Staatssekretariats für Migration (zum Thema

Zwangsheirat), oder auf die Website des EBG. Es lassen sich bei den gewaltspezifischen Angeboten keine regionalen Unterschiede hinsichtlich der genutzten Informationskanäle feststellen.

D 3.17: Informationskanäle

Informationskanäle*	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
	Häufigkeit (n = 73)	Prozent der Fälle	Häufigkeit (n = 56)	Prozent der Fälle
Internetseite	66	90%	55	98%
Flyer, Broschüren, Informationsblätter	61	84%	52	93%
Kampagnen in der Öffentlichkeit (Internet, Kino, Zeitungen, Plakate o.ä.)	40	55%	36	64%
Medienbeiträge, Medienmitteilungen	56	77%	47	84%
Organisation von Informationsveranstaltungen, Vorträgen, Fachtagungen usw.	47	64%	44	79%
Organisation von Kursen, Schulungen, Weiterbildungen für Fachpersonen	43	59%	39	70%
Verweis auf nationale Informationsquellen	15	21%	14	25%
Weitere Informationskanäle	13	18%	9	16%
Keine Informationskanäle	4	6%	0	0%

Legende: * = Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.7.2 Informationssprachen

Die Angebote informieren über Gewalt in den Amtssprachen Deutsch (77% der Angebote), Französisch (73% der Angebote) und Italienisch (43% der Angebote) (vgl. Darstellung D 3.18). Rund die Hälfte der Angebote bietet Informationen in zwei oder mehreren Amtssprachen an. Zudem stellen 45 Prozent aller befragten Angebote Informationen in Englisch zur Verfügung. Vor allem die gewaltspezifischen Angebote bieten englische Informationen an. Rund 15 Prozent der Angebote bieten Informationen in leichter Sprache an. Einige Angebote, vor allem Opferberatungsstellen und Frauenhäuser, informieren zudem in weiteren Sprachen (z.B. Albanisch, Arabisch, Bosnisch, Farsi, Kurdisch, Portugiesisch, Rätoromanisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Tamilisch, Tigrinya und Türkisch).

D 3.18: Informationssprachen

Informationssprachen*	Insgesamt		Gewaltspezifische Angebote	
	Häufigkeit (n = 66)	Prozent der Fälle	Häufigkeit (n = 56)	Prozent der Fälle
Deutsch	51	77%	42	76%
Französisch	48	73%	42	76%
Italienisch	29	44%	26	47%
Englisch	32	49%	32	58%
Leichte Sprache	9	14%	8	15%
Weitere Sprachen	28	42%	28	51%

Legende: * = Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.

3.8 Anzahl Beratungen

Schliesslich können wir die Angebote hinsichtlich der Anzahl der jährlichen telefonischen Beratungen beschreiben.

3.8.1 Anzahl Beratungen im Jahr

Die Angebote wurden in der Online-Befragung gebeten, die (geschätzte) Gesamtzahl der Telefonberatungen im Jahr 2019 und die (geschätzte) Anzahl dieser Beratungen anzugeben, bei denen weibliche Gewaltopfer beraten wurden. Die Antworten der Angebote zeigen, dass die Angaben nur sehr bedingt vergleichbar sind. Erstens haben 22 Angebote keine Angaben gemacht. Zweitens variiert die Datenbasis der Angebote, die Auskunft gaben, erheblich. So gaben 55 Prozent an, die Anzahl der Telefonberatungen zu erfassen, 35 Prozent die Anzahl der Fälle, während 11 Prozent eine andere Datengrundlage nutzen. Drittens enthalten die Zahlen teils nur telefonische Beratungen, teils auch weitere Beratungen (vor Ort, per Chat/E-Mail). Bei der Interpretation der Darstellung D 3.19 sind diese Einschränkungen zu berücksichtigen. Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang, dass die Opferberatungsstellen die Anzahl Fälle dem Bundesamt für Statistik für die Opferhilfestatistik jährlich melden. Dabei wird jedoch nicht zwischen Telefonberatung und Beratung vor Ort unterschieden.²⁰

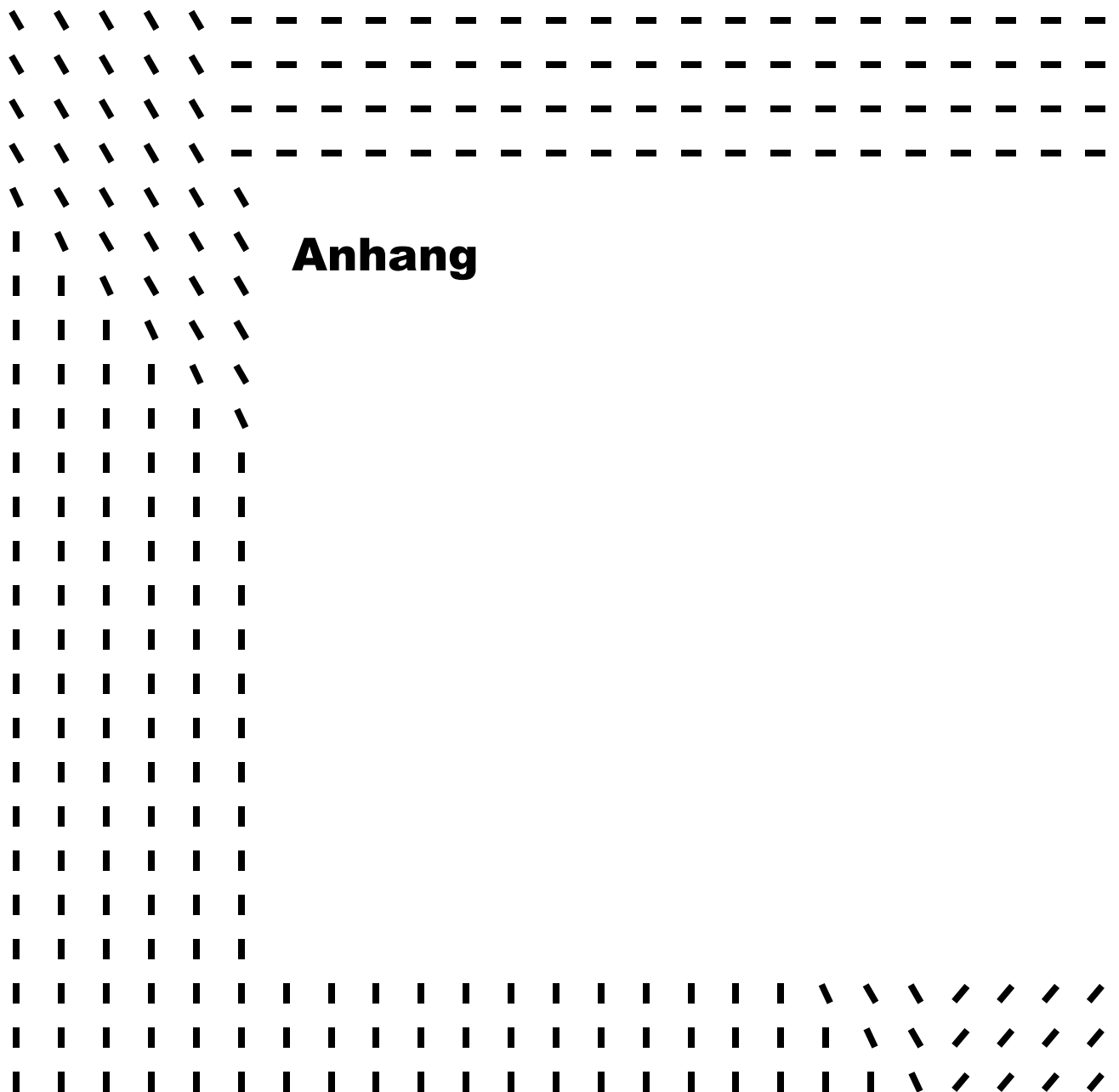
²⁰ Vgl. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kriminalitaet-strafrecht/opferhilfe/beratungen-leistungen.html>, Zugriff am 18.08.2020.

D 3.19: Anzahl Beratungen

	<i>Insgesamt</i>		<i>Gewaltspezifische Angebote</i>	
<i>Anzahl Beratungen 2019</i>	<i>Häufigkeit (n = 56)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 41)</i>	<i>Prozent</i>
1–100	3	5%	3	7%
101–500	24	43%	21	51%
501–1'000	10	18%	10	24%
Mehr als 1'000	19	34%	7	17%

<i>Anzahl Beratungen 2019 weiblicher Gewaltopfer</i>	<i>Häufigkeit (n = 51)</i>	<i>Prozent</i>	<i>Häufigkeit (n = 39)</i>	<i>Prozent</i>
1–100	10	20%	8	21%
101–500	27	53%	20	51%
501–1'000	8	16%	5	13%
Mehr als 1'000	6	12%	6	15%

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020.



A 1 Übersicht über die Telefonberatungsangebote

In der folgenden Darstellung sind alle 79 Angebote der Bestandesaufnahme, die in den Auswertungen in Kapitel 3 berücksichtigt werden konnten, aufgelistet und nach vier zentralen Merkmalen (Angebotstyp, Kanton, Erreichbarkeit, Kosten für Anrufe) dargestellt. Die Zuordnung der Angebote zu den vier Angebotstypen erfolgte in Zusammenarbeit mit dem EBG (die vier Angebotstypen sind in Kapitel 2 näher beschrieben). Die Typen sind nicht exklusiv, d. h., es ist möglich, dass einzelne Beratungsangebote mehr als einem Typus zugeordnet werden könnten. Dies trifft insbesondere auf Schutzunterkünfte zu, die gleichzeitig anerkannte Opferberatungsstellen sind. Die Informationen zur geografischen Ausrichtung (Kanton), zur Erreichbarkeit und zu den Kosten für Anrufe basieren auf den Angaben der Angebote in der Online-Umfrage.

Nicht in der Darstellung aufgeführt, und somit im Rahmen der Auswertung nicht berücksichtigt, sind die Angebote, die an der Umfrage nicht teilnahmen (Fachstelle für Gewaltbetroffene Schaffhausen [SH], Kinderschutzgruppe Baden [AG], Kinderschutzgruppe Unispital beider Basel [BL/BS], Stiftung Männerberatung Gewalt [ZH]) sowie die Angebote, die einen anderen Beratungsschwerpunkt als Gewalt haben, die bei der Polizei angesiedelt sind oder die gemäss Selbstdeklaration in der Online-Umfrage bei Anrufen ausschliesslich an andere Angebote weiterleiten (Triage). Bei Letzteren handelt es sich um die folgenden Angebote: Office de la politique familiale et de l'égalité (NE), Centre de consultation LAVI (GE), Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich und Limita Fachstelle zur Prävention sexueller Ausbeutung (ZH). Ein Angebot, die Ligne cantonale Violences domestiques (GE), hat aus technischen Gründen den Link zur Online-Umfrage nicht erhalten.

Eine vollständige und aktuelle Liste aller anerkannten Opferberatungsstellen und Schutzunterkünfte ist zu finden unter: www.opferhilfe-schweiz.ch.

Telefonberatungsangebote

Angebotstyp	Angebot	Kanton(e)	Erreichbarkeit	Kosten für Anrufe
A: Beratungsstellen für Gewaltbetroffene	Anlaufstelle Häusliche Gewalt Aargau	AG	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Kinderschutzgruppe Kantonsspital Aarau	AG	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Beratungsstelle Opferhilfe Aargau Solothurn*	AG/SO	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Kinderschutzzentrum St. Gallen – Beratungsstelle In Via*	AI/AR/SG	Rund um die Uhr	Normaltarif
	Opferhilfe SG–AR–AI*	AI/AR/SG	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	AppElle! – Frauenhäuser Bern*	BE	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Fachstelle Häusliche Gewalt Bern	BE	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif

<i>Angebotstyp</i>	<i>Angebot</i>	<i>Kanton(e)</i>	<i>Erreichbarkeit</i>	<i>Kosten für Anrufe</i>
	Lantana und VISTA – Fachstellen Opferhilfe*	BE	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Opferhilfe Bern und Biel*	BE	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Opferhilfe beider Basel*	BL/BS	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Association Pharos Genève	GE	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	CTAS Genève	GE	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Service de gynécologie, Hôpitaux universitaires de Genève	GE	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Unité interdisciplinaire de médecine et de prévention de la violence, Hôpitaux universitaires de Genève	GE	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Association Viol-Secours	GE/VD/FR	Andere Beratungszeiten	Normaltarif
	Opferberatungsstelle Kanton Glarus*	GL	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Opferhilfe Graubünden*	GR	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Centre de consultation LAVI Delémont*	JU	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	Opferberatungsstelle Kanton Luzern*	LU/NW	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Agredis – Gewaltberatung von Mann zu Mann	LU/OW/NW/UR/SZ/ZG	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	SAVI La Chaux-de-Fonds Neuchâtel* ²¹	NE	Andere Beratungszeiten	Normaltarif
	Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen Thurgau	TG	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Fachstelle Opferhilfe Thurgau*	TG	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	LAV Ticino*	TI	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Opferhilfe Beratungsstelle Kanton Schwyz und Uri*	UR/SZ	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Centre LAVI-PROFA Aigle/Lausanne/Yverdon-les-Bains*	VD	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Centre de consultation LAVI Valais Romand*	VS	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Opferhilfeberatung Oberwallis und Unterschlupf für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder*	VS	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	eff-zett das Fachzentrum Opferberatung*	ZG	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Beratungs- und Informationsstelle Castagna*	ZH	Andere Beratungszeiten	Normaltarif
	Beratungsstelle Frauen-Nottelefon Winterthur*	ZH	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Beratungsstelle kokon*	ZH	Rund um die Uhr	Normaltarif
	BIF Beratungs- und Informationsstelle für Frauen*	ZH	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Fachstelle Okey Opferhilfeberatung*	ZH	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Kinderschutzgruppe und Opferberatungsstelle Kinderspital Zürich*	ZH	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	Opferberatung Zürich*	ZH	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif

²¹ Das SAVI Neuchâtel bietet zusätzlich eine Schutzunterkunft an.

<i>Angebotstyp</i>	<i>Angebot</i>	<i>Kanton(e)</i>	<i>Erreichbarkeit</i>	<i>Kosten für Anrufe</i>
B: Schutzunterkünfte	Männer- und Väterhaus Zwüschehalt	AG/BE/LU	Andere Beratungszeiten	Normaltarif
	Frauenhaus Aargau-Solothurn	AG/SO	Rund um die Uhr	Normaltarif
	Frauenhaus St. Gallen	AR/SG/AI	Rund um die Uhr	Normaltarif
	Frauenhaus und Beratungsstelle Biel*	BE	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	Frauenhaus beider Basel	BL/BS	Keine Angaben	Keine Angaben
	Centre de consultation LAVI pour femmes Fribourg - Solidarité Femmes Fribourg*	FR	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	Association AVVEC	GE/VD	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	Foyer Au Cœur des Grottes	GE	Andere Beratungszeiten	Normaltarif
	Foyer Le Pertuis – protection des mineurs et soutien aux parents – Fondation Officielle de la Jeunesse	GE	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Frauenhaus Graubünden	GR	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Frauenhaus Luzern	LU/NW/OW /SZ/UR/ZG	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Herberge für Frauen Zug	LU/NW/OW /SZ/UR/ZG	Keine Angaben	Keine Angaben
	Frauenhaus Winterthur	SH/TG/SH	Keine Angaben	Keine Angaben
	Associazione Armònia	TI	Rund um die Uhr	Sondertarif
	Associazione Consultorio e Casa delle Donne Lugano	TI	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	Centre d'accueil MalleyPrairie	VD	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Fondation l'EssentiElles	VS	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	FIZ Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration	ZH	Bürozeiten Mo–Fr	Normaltarif
	Frauenhaus Zürich Violetta	ZH	Rund um die Uhr	Normaltarif
	Mädchenhaus Zürich	ZH	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Schlupfhuus Zürich	ZH	Rund um die Uhr	Normaltarif
C: Nationale themen- oder zielgruppen-spezifische Angebote	CARITAS Schweiz – Netzwerk gegen Mädchenbeschneidung Schweiz	National	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
	LGBT-Helpline	National	Andere Beratungszeiten	Gebührenfrei
	Migration & Menschenrechte – Fachstelle Zwangsheirat	National	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	Pro Juventute Tel 147	National	Rund um die Uhr	Gebührenfrei
	TERRE DES FEMMES Schweiz – Netzwerk gegen Mädchen-beschneidung Schweiz	National	Andere Beratungszeiten	Normaltarif
	«Alter ohne Gewalt» (Angebot der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter, Alter Ego, Pro Senectute Ticino e Moesano)	National	Bürozeiten Mo–Fr	Gebührenfrei
D: Allgemeine Beratungsangebote	Männerbüro Region Basel	AG/BL/BS/ SO	Andere Beratungszeiten	Normaltarif
	Die Dargebotene Hand Aargau/Solothurn-Ost	AG/SO	Rund um die Uhr	Sondertarif

<i>Angebotstyp</i>	<i>Angebot</i>	<i>Kanton(e)</i>	<i>Erreichbarkeit</i>	<i>Kosten für Anrufe</i>
	Die Dargebotene Hand Ostschweiz/Fürstentum Liechtenstein	AI/AR/GL/G R/SG/TG/LI	Rund um die Uhr	Sondertarif
	Die Dargebotene Hand Bern	BE	Rund um die Uhr	Sondertarif
	Die Dargebotene Hand Basel	BL/BS	Rund um die Uhr	Sondertarif
	La Main Tendue Genève	GE	Rund um die Uhr	Sondertarif
	Unité Mobile d'Urgences Sociales	GE	Andere Beratungszeiten	Normaltarif
	Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	GR/TI	Rund um die Uhr	Sondertarif
	Elternnotruf	GR/ZH/ZG	Rund um die Uhr	Normaltarif
	Die Dargebotene Hand Nordwest	JU/SO	Rund um die Uhr	Sondertarif
	Die Dargebotene Hand Zentralschweiz	LU/NW/OW /SZ/UR/ZG	Rund um die Uhr	Sondertarif
	Die Dargebotene Hand Winterthur Schaffhausen Frauenfeld	SH/ZH	Rund um die Uhr	Sondertarif
	La Main Tendue Vaud	VD	Rund um die Uhr	Sondertarif
	La Main Tendue Valaisanne	VS	Rund um die Uhr	Sondertarif
	Die Dargebotene Hand Zürich	ZH	Rund um die Uhr	Sondertarif
	TikK Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte	ZH	Andere Beratungszeiten	Normaltarif

Quelle: Darstellung Interface, basierend auf der Online-Befragung 2020. Legende: Bei den Angeboten mit einem * handelt es sich um anerkannte Opferberatungsstellen gemäss Opferhilfegesetz (siehe www.opferhilfe-schweiz.ch).

