

Leitplanken für die Umsetzung der zentralen Opferhilfe-Telefonnummer

genehmigt von der SODK-Plenarversammlung am 11. November 2022

Ausgangslage

Die Verpflichtung, eine zentrale Telefonnummer für die Opferhilfe aufzubauen ergibt sich aus der Istanbul-Konvention, der Roadmap gegen häusliche Gewalt sowie aus drei gleichlautenden, vom Parlament überwiesenen, Motionen:

- Die Istanbul-Konvention sieht vor, dass die Vertragsstaaten eine kostenlose, landesweite und täglich rund um die Uhr erreichbare Telefonberatung für Gewaltopfer einrichten.
- In der Roadmap Häusliche Gewalt von Bund und Kantonen verpflichten sich letztere, Lösungsmöglichkeiten für die Einrichtung einer zentralen Telefonnummer für die Opfer von Straftaten zu prüfen.
- Im Weiteren fordern drei gleichlautende, vom Parlament überwiesene Motionen [«24-Stunden-Beratungsangebot für von Gewalt betroffene Personen gemäss Istanbul-Konvention» der Nationalrätinnen Funciello (20.4451), Vincenz-Stauffacher (20.4452) und der Ständerätin Herzog (20.4463)], dass ein schweizweites professionelles 24h-Beratungsangebot (sowohl telefonisch wie auch online) für Opfer von Gewalt und davon mitbetroffenen Personen eingerichtet wird.

Im Umsetzungskonzept von INFRAS¹ (vgl. Beilage 5.2) wurde auf übergeordneter Ebene die angestrebte Schaffung einer zentralen Opferhilfe-Telefonnummer wie folgt konkretisiert:

Zweck und Zielgruppe

- Die zentrale Telefonnummer dient Gewaltopfern – das heisst, allen Menschen, die physische, psychische oder sexuelle Gewalt im privaten oder öffentlichen Raum erlebt haben – als kostenlose und rund um die Uhr (24/7) erreichbare Anlaufstelle. Auch mitbetroffene und unterstützende Personen aus dem Umfeld der Gewaltopfer gehören zu der Zielgruppe.
- Die zentrale Telefonnummer erfüllt drei Zwecke:
 - Krisenintervention: handelt es sich um einen Notfall und benötigen Anrufende dringende Hilfe, findet unmittelbar eine Krisenintervention statt (allenfalls unter Beizug eines Pikettdiensts). Die Krisenintervention umfasst insbesondere die Kontaktaufnahme mit der Polizei, der Sanität, Not- und Schutzunterkünften oder weiteren Notfalldiensten.
 - Basisberatung: die Anrufenden erhalten eine Basisberatung. Dabei geht es darum, der anrufenden Person zuzuhören und sie zu stabilisieren sowie relevante Basisinformationen zu vermitteln. Ausserhalb der Bürozeiten der Opferberatungsstellen findet keine umfassende Beratung statt.
 - Triage/Weitervermittlung: Wird keine unmittelbare Hilfe benötigt, wird eine Triage vorgenommen und die Anrufenden werden für weiterführende Beratungen an die zuständigen Stellen überwiesen. Die Kontaktangaben werden an die Stelle weitergegeben und diese meldet sich bei den Anrufenden.
- Auf technischer Ebene ist eine dreistellige Kurznummer anzustreben.

¹ Die Arbeiten von infras wurden fachlich begleitet durch eine Arbeitsgruppe mit Vertreter von folgenden Stellen: Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann, Opferhilfestellen aus den Kantonen Waadt, Zürich, Basel und Luzern, Dachorganisation Frauenhäuser, Bundesamt für Justiz und Generalsekretariat der SODK.

Sicherstellung der 24/7-Abdeckung

- Die Kantone stellen ein 24-Stunden-Beratungsangebot sicher. Während den Bürozeiten werden die Anrufe auf die zentrale Opferhilfe-Telefonnummer direkt auf eine kantonale Opferberatungsstelle umgeleitet. Betreffend Abdeckung ausserhalb der Bürozeiten zeigt das Umsetzungskonzept mehrere Varianten auf (Variante 1: Zusammenarbeit mit einem Frauenhaus, Variante 2: Zusammenarbeit mit Tel 143; Option Pikettdienst Opferhilfestelle). Die Art und Weise wie die 24/7-Abdeckung der zentralen Opferhilfe-Telefonnummer sichergestellt wird, obliegt den Kantonen.
- Je nach Gegebenheiten sind regionale Zusammenschlüsse anzustreben.
- Die Qualifikationsanforderungen an das Personal sind wie folgt:
 - Bedarf richtig einschätzen und entlang den Faktoren Sicherheit, Gesundheit und Psychiatrie intervenieren (Krisenintervention)
 - Erfahrung im Umgang mit verschiedenen Gewaltformen und Zielgruppen der Telefonnummer sowie Kenntnis über die kantonalen Gesetze (Basisberatung)
 - Kenntnis über die lokalen/regionalen Unterstützungsangebote (Triage/Weitervermittlung)
- Mit entsprechenden Weiterbildungsangeboten gilt es die Qualifikationsanforderungen an das Personal sicherzustellen.

Rolle der Kantone

- Die Kantone bestimmen – auf der Basis des vorliegenden Umsetzungskonzepts – die Details in einem kantonalen oder regionalen Umsetzungskonzept.
- Die Kantone gleisen die Zusammenarbeit mit der Stelle für 24/7-Abdeckung auf (Leistungsvereinbarung) und passen allenfalls die Aufträge/Leistungsvereinbarungen mit den kantonalen Opferhilfe-Stellen an.
- Die Kantone stellen die für die Einführung (einmalige Initialkosten) und den Betrieb (wiederkehrende Kosten) der zentralen Opferhilfe-Telefonnummer notwendigen finanziellen und personellen Mittel sicher (Budgetierung und Genehmigung der zusätzlichen Ressourcen).

Rolle der SODK

- Die Koordinationsfunktion der SODK beinhaltet u.a. die Unterstützung bei der Einrichtung und Bewirtschaftung der Telefonnummer in technischer und organisatorischer Hinsicht sowie die Bekanntmachung der Telefonnummer im Rahmen einer nationalen Kampagne und via www.opferhilfe-schweiz.ch.

Rolle des Bundes

- Auf Gesuch hin ist der Bund bereit, eine Teilfinanzierung des Projektes im Rahmen des geltenden Rechts zu prüfen (insbesondere über die Finanzhilfen für Massnahmen zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt sowie über die Finanzhilfen zur Förderung der Fachausbildung des Personals der Beratungsstellen und der mit der Opferhilfe Betrauten).

Zeitplan

- Die zentrale Telefonnummer ist spätestens Anfang 2025 in Betrieb.

Etappiertes Vorgehen bezüglich weiteren Kommunikationskanälen

- Nach Inbetriebnahme der zentralen Telefonnummer wird in einem zweiten Schritt der Ausbau des Angebots auf weitere Kommunikationskanäle (z.B. Chat) angegangen.