

***Das bundesweite Hilfetelefon "Gewalt gegen Frauen" -
Erfahrungen nach einem Jahr.***

von

**Tina Budavari
Petra Söchting**

Dokument aus der Internetdokumentation
des Deutschen Präventionstages www.praeventionstag.de
Herausgegeben von Hans-Jürgen Kerner und Erich Marks im Auftrag der
Deutschen Stiftung für Verbrechensverhütung und Straffälligenhilfe (DVS)

Zur Zitation:

Tina Budavari, Petra Söchting: Das bundesweite Hilfetelefon "Gewalt gegen Frauen" -
Erfahrungen nach einem Jahr., in: Kerner, Hans-Jürgen u. Marks, Erich (Hrsg.),
Internetdokumentation des Deutschen Präventionstages. Hannover 2014,
www.praeventionstag.de/Dokumentation.cms/2747



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesamt
für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben



HILFETELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

08000 116 016

Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen

Prävention durch niedrigschwellige
Beratung

Tina Budavari



Agenda

1. Rahmen
2. Arbeitsweise
3. Erste Erfahrungen

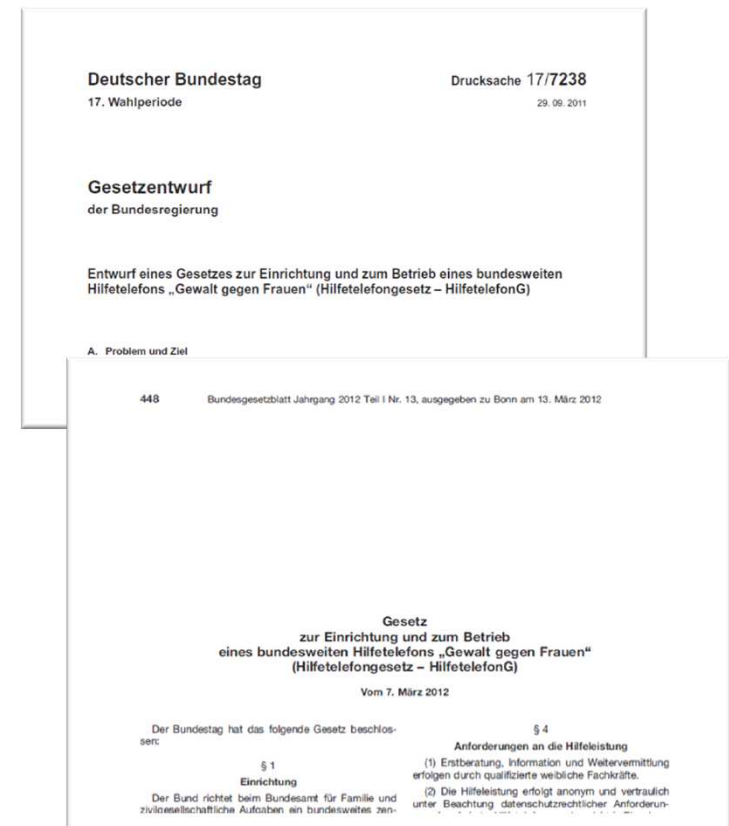
Start 6. März 2013



Das Hilfetelefongesetz

- Referentenentwurf und Beteiligung der Fachöffentlichkeit: April 2011
- Beschluss Bundestag: 1.12.2011
- Beschluss Bundesrat: 10.02.2012
- BGBl. I Nr. 13 vom 13. März 2012
- Inkrafttreten: 14. März 2012

- Träger: Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (kurz: BAFzA)



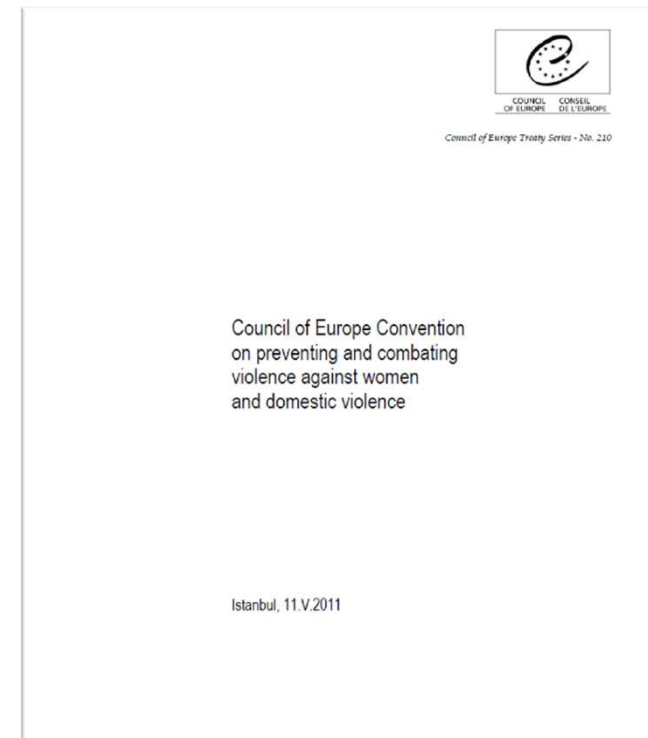
Europarechtlicher Rahmen

Übereinkommen des Europarates zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt

Zeichnung am 11. Mai 2011

Artikel 24: Telefonberatung

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.



Ziele

Für von Gewalt betroffene Frauen

- *mehr* Frauen erreichen
- sie *früher* erreichen

- niedrigschwellige Wege aus der Gewalt aufzeigen
- Empowerment
- Lotsenfunktion

Das Angebot:

Bei allen Formen von Gewalt gegen Frauen

WAS PASSIERT, WENN ICH IHN ANZEIGE?
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:
08000 116 016

DARF ER DAS?
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:
08000 116 016

WIE KANN ICH UNS SCHÜTZEN?
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:
08000 116 016

MUSS ICH TUN, WAS ER SAGT?
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:
08000 116 016

WO FINDE ICH HILFE?
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:
08000 116 016

SOLL ICH DESHALB 30 JAHRE EHE AUFGEBEN?
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:
08000 116 016

VERTRAULICH • KOSTENFREI • RUND UM DIE UHR WWW.HILFETELEFON.DE

HILFETELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN
08000 116 016

Das Angebot:

- ✓ täglich
- ✓ 24-Stunden
- ✓ entgeltfrei
- ✓ vertraulich
- ✓ anonym



Das Angebot:

Telefonische Beratung



Das Angebot: E-Mail-Beratung

The screenshot shows the website interface for the Helpline 'HILFE TELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN'. At the top, there is a navigation bar with the logo of the 'Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben', language options (Leichte Sprache, Gebärdensprache), and flags for various countries. A security notice 'Sicherheit im Netz' and a 'Notausstieg' button are also present.

The main header features the text 'GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN · KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR' and the 'HILFE TELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN' logo with the phone number '08000 116 016'.

The content area is divided into several sections:

- Navigation:** 'MEIN BEREICH', 'E-MAIL-BERATUNG', and 'CHAT-BERATUNG' buttons.
- Left Sidebar:** A menu with links for 'Startseite', 'Ich benötige Hilfe', 'Ich unterstütze andere', 'Ich bin Fachkraft', 'Materialien', 'Informationen', and 'Kooperationen'. Below this is a search bar and the 'KOSTENLOSE RUFNUMMER 08000 116 016'. It also mentions 'In Zusammenarbeit mit:' followed by the logo of the 'Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend'.
- Main Content:** The 'E-Mail-Beratung' section explains that users can request a new consultation or edit a saved draft. It includes three buttons: 'Anfrage stellen', 'Antwort lesen', and 'Entwurf laden'.
- Right Sidebar:** Buttons for 'ONLINE BERATUNG' and 'BERATUNG FÜR HÖRGESCHÄDIGTE'.

At the bottom, there is a footer with links for 'Über uns', 'Kontakt', 'Presse', 'Inhalt', 'Impressum', 'Nutzungshinweise', and 'Datenschutz'. The page number '© Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben' is visible at the very bottom.

Das Angebot: Chat-Beratung

The screenshot shows the website for the Helpline for Women's Violence. At the top left is the logo of the Federal Office for Family and Social Tasks. Navigation links include 'Leichte Sprache', 'Gebärdensprache', and flags for various languages. On the right, there are buttons for 'Sicherheit im Netz' and 'Notausstieg'. The main header features the 'HILFE TELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN' logo and the phone number '08000 116 016'. Below this, the slogan reads 'GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN · KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR'. A breadcrumb trail indicates 'Hilfetelefon / Online - Beratung / Chat-Beratung'. On the left, a sidebar menu lists: 'Startseite', 'Ich benötige Hilfe', 'Ich unterstütze andere', 'Ich bin Fachkraft', 'Materialien', 'Informationen', and 'Kooperationen'. Below the menu is a search bar with the placeholder 'Suchbegriff eingeben'. The main content area has three buttons: 'MEINBEREICH', 'E-MAIL-BERATUNG', and 'CHAT-BERATUNG'. To the right of these are two larger buttons: 'ONLINE BERATUNG' and 'BERATUNG FÜR HÖRGESCHÄDIGTE'. The central text area is titled 'Freie Beratungstermine im Einzelchat' and contains the text: 'Im Rahmen einer Einzelchatberatung besteht die Möglichkeit, zu einem angebotenen Termin (siehe unten) ein Gespräch mit einer Beraterin per Chat zu führen. Zum Belegen eines Termins bitte auf "Belegen" klicken!'. Below this text is a button 'Zum gebuchten Termin'. A white box highlights the text 'NÄCHSTER FREIER EINZELCHATTERMIN'. At the bottom, it specifies the date and time: 'Mittwoch, 03. April 2013 / 18:00 - 19:00 Uhr' and labels it as a 'Einzelchat-Termin'. At the bottom left, the logo of the Federal Ministry for Family, Seniors, Women and Youth is visible.

Das Angebot: Mehrsprachig

Bundesamt für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Online security Emergency exit

**HILFE TELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN**
+ 08000 116 016

WE WILL FIND ANSWERS TOGETHER · FREE OF CHARGE · CONFIDENTIALLY · ROUND THE CLOCK

Support hotline / About us

About us

I need help

I want to help someone

**TOLL-FREE HOTLINE
08000 116 016**

In collaboration with:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Support for women in need – the Violence against women support hotline.

Available round the clock, 365 days a year and free of charge: the *Violence against women support hotline* offers victims a way of receiving competent advice securely, anonymously and regardless of disability whenever they need. Our counsellors provide women with confidential support and if needed can help them find appropriate local support options in their area. This new support service thus caters to a concrete social need and plays an important role in directing victims, relatives of victims, friends and professionals to appropriate support resources.

A service that is needed

Representative studies commissioned by the German Federal Office for Family, Senior, Women's and Youth Affairs (BMFSFJ) have made the situation clear: there is a high frequency of women becoming the victims of gender-specific violence in Germany. One out of every two disabled women has been the victim of sexual assault. A wide and varied network of support options for those affected already exists at the city and community level, but until recently a central 24-hour hotline to provide all those needing support with information anonymously, free of charge and regardless of disability, and direct them to appropriate local agencies was lacking. The *Violence against women support hotline* was created to fill

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

**HILFE TELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN**
+ 08000 116 016

Wo finde ich Hilfe?
Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen.
www.hilfetelefon.de

und Dolmetschungsservice in zzt. 15 Sprachen

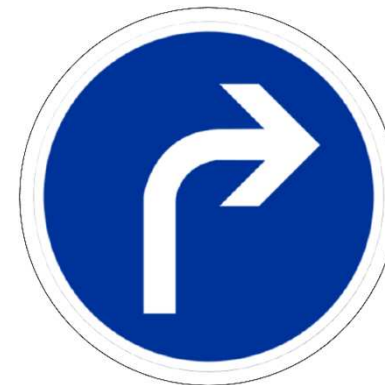
Das Angebot: Barrierefrei

The screenshot shows the website interface for 'Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen'. At the top, there are logos for the 'Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben' and 'Leichte Sprache' (Easy Language). The main header features the text 'GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN · KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR' and the 'HILFE TELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN' logo with the phone number '08000 116 016'. A navigation menu on the left includes 'Startseite', 'Ich benötige Hilfe', 'Ich unterstütze andere', 'Ich bin Fachkraft', 'Materialien', 'Informationen', and 'Kooperationen'. A search bar is located below the menu. The main content area displays a video player with a sign language interpreter. The video title is 'Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen richtet sich auch an gehörlose und schwerhörige Menschen'. Below the video, there is a note: 'Hinweis: Eine Download-Datei des Videos wird aufgrund der Sicherstellung der Anonymität und zum Schutz der Nutzerinnen nicht bereitgestellt. Hörgeschädigte Frauen können ganz einfach in Kontakt mit den'. Two buttons are visible: 'ONLINE BERATUNG' and 'BERATUNG FÜR HÖRGESCHÄDIGTE'. The footer includes the logo of the 'Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend'.

The poster features a woman in a red shirt looking through window blinds. The top left corner contains the logo of the 'Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend' and the 'Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben'. The bottom right corner features the 'HILFE TELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN' logo and the phone number '08000 116 016'. The bottom section of the poster has an orange background with the text 'Das Hilfe-Telefon Gewalt gegen Frauen' and 'Informationen in leichter Sprache' followed by the website 'www.hilfetelefon.de'.

Das Angebot:

- Erstberatung und Krisenintervention
- Information
- Weitervermittlung
- keine langfristige Begleitung!



Zielgruppen

 Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

 Leichte Sprache  Gebärdensprache 

 Sicherheit im Netz  Notausstieg

**GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN ·
KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR**

 **HILFE TELEFON**
GEWALT GEGEN FRAUEN
08000 116 016

Hilfetelefon / Startseite

A A Schriftgröße

-  **Startseite**
-  **Ich benötige Hilfe**
-  **Ich unterstütze andere**
-  **Ich bin Fachkraft**
- Materialien**
- Informationen**
- Kooperationen**

Suchbegriff eingeben 

KOSTENLOSE RUFNUMMER

Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen



 **ONLINE BERATUNG**

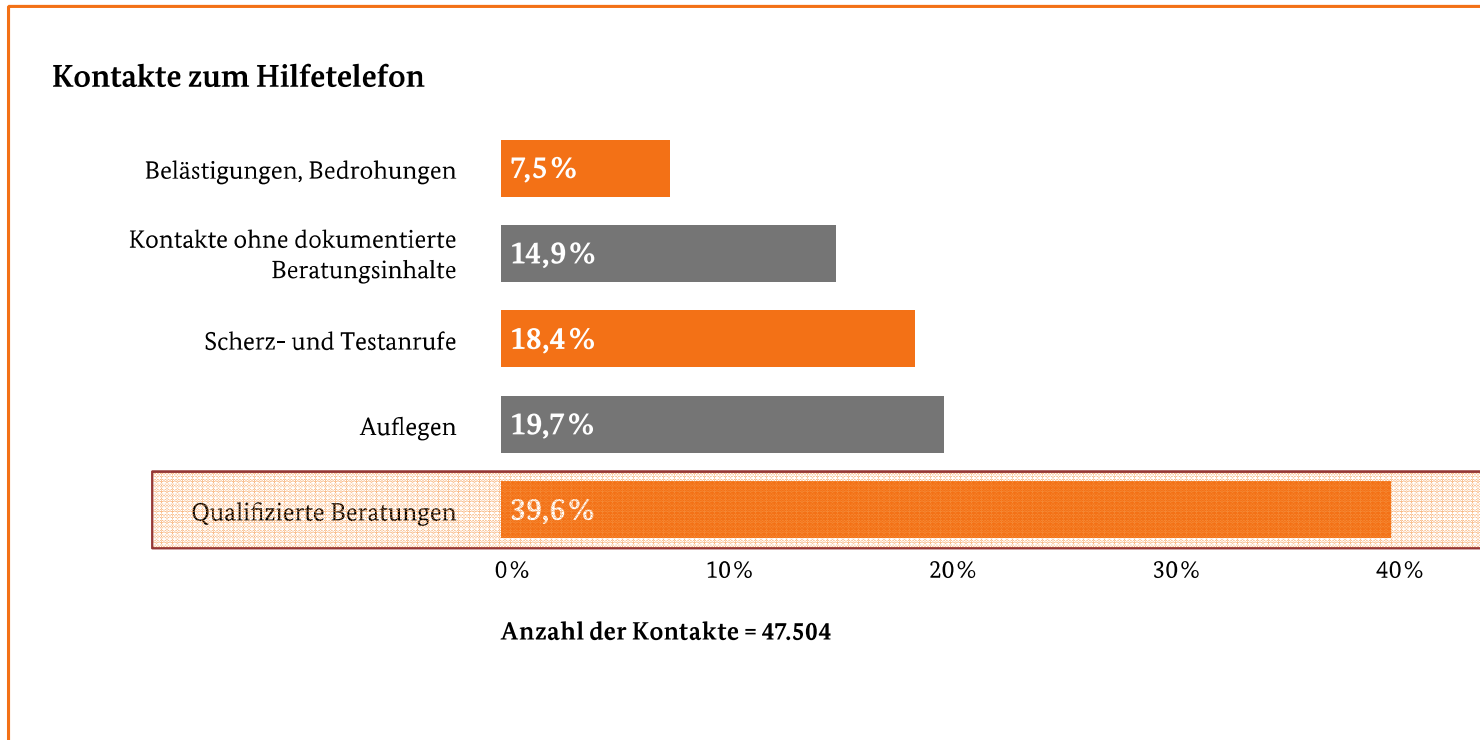
 **BERATUNG FÜR
HÖRGESCHÄDIGTE**

A woman with dark hair, wearing a yellow t-shirt and dark pants, is sitting on a red patterned rug on a wooden floor. She is leaning against a white cabinet and looking out a large window with white curtains. The scene is lit with soft, natural light from the window.

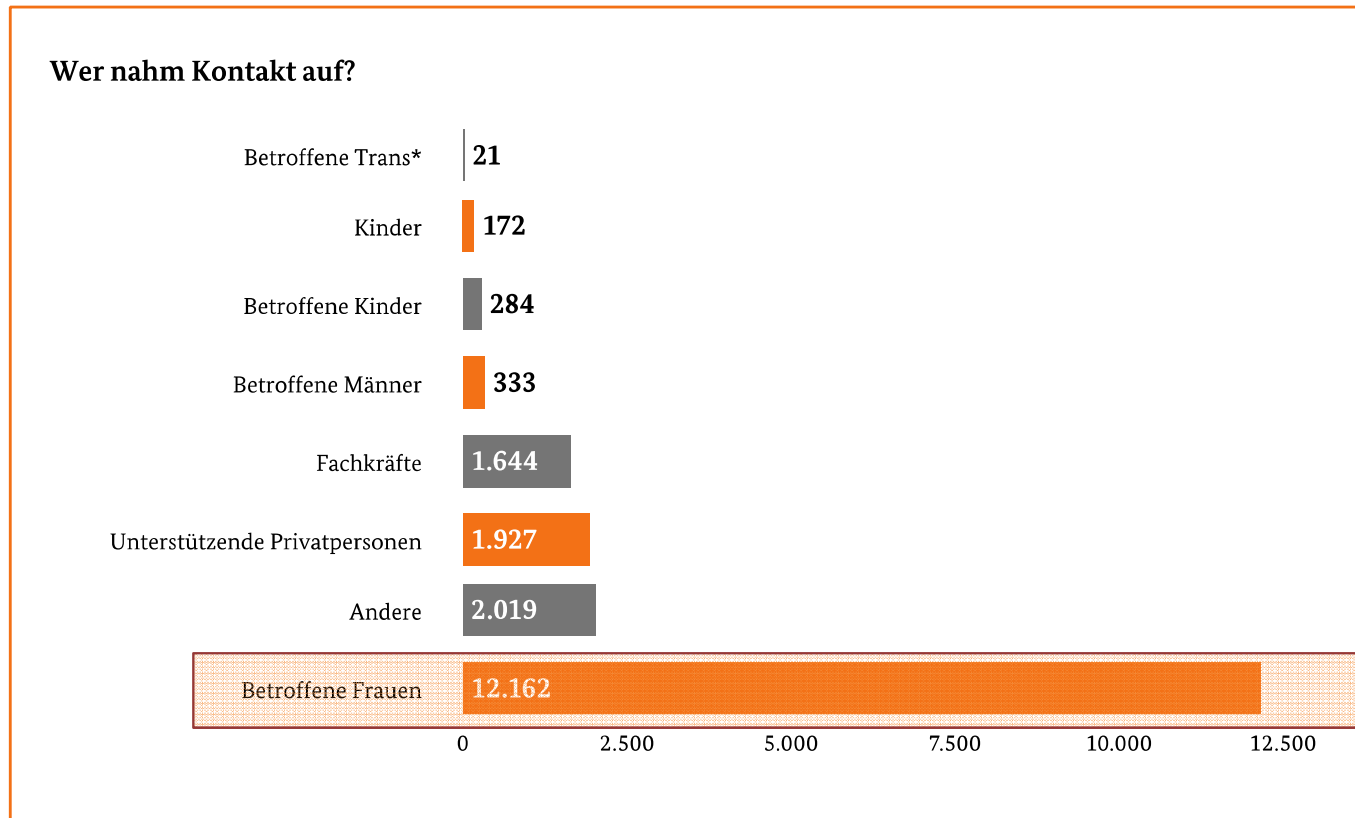
**ERSTER
JAHRESBERICHT**

DES HILFETELEFONS GEWALT GEGEN FRAUEN

40% von über 47.000 Kontakten führten zu qualifizierten Beratungen

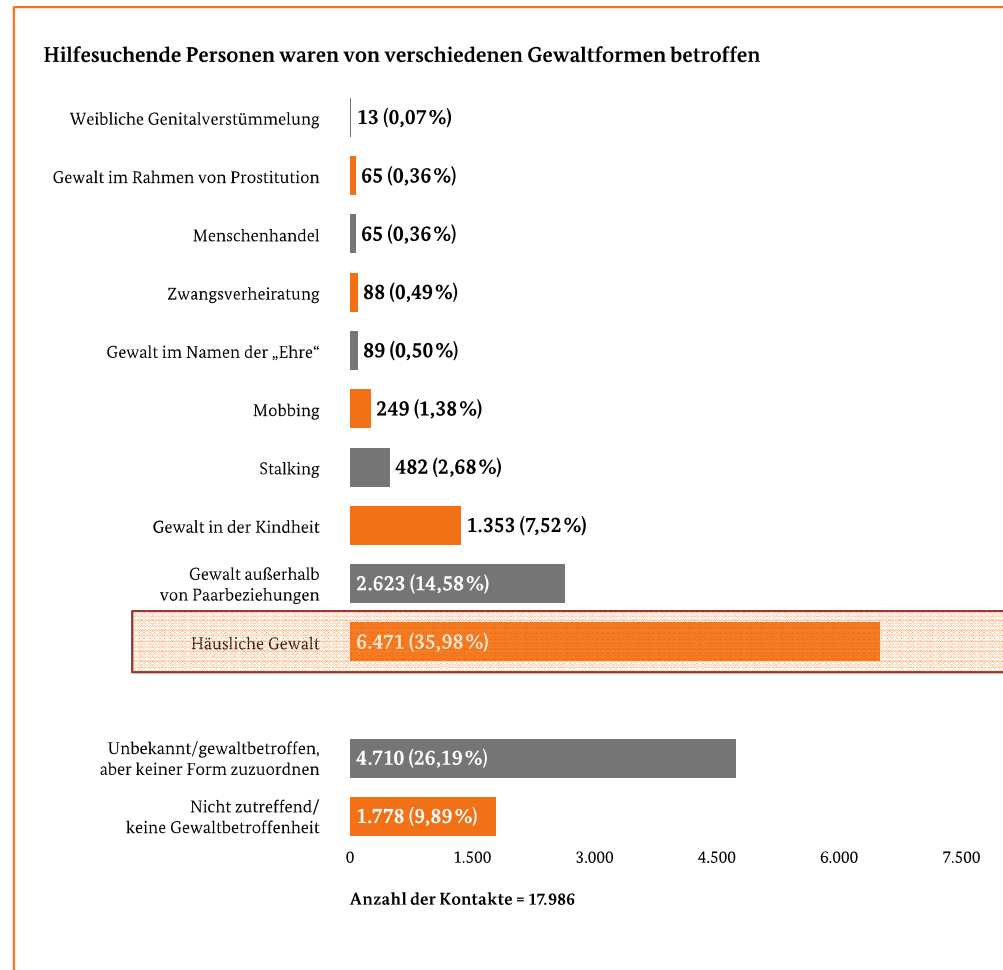


Das Hilfetelefon wurde vor allem von betroffenen Frauen kontaktiert

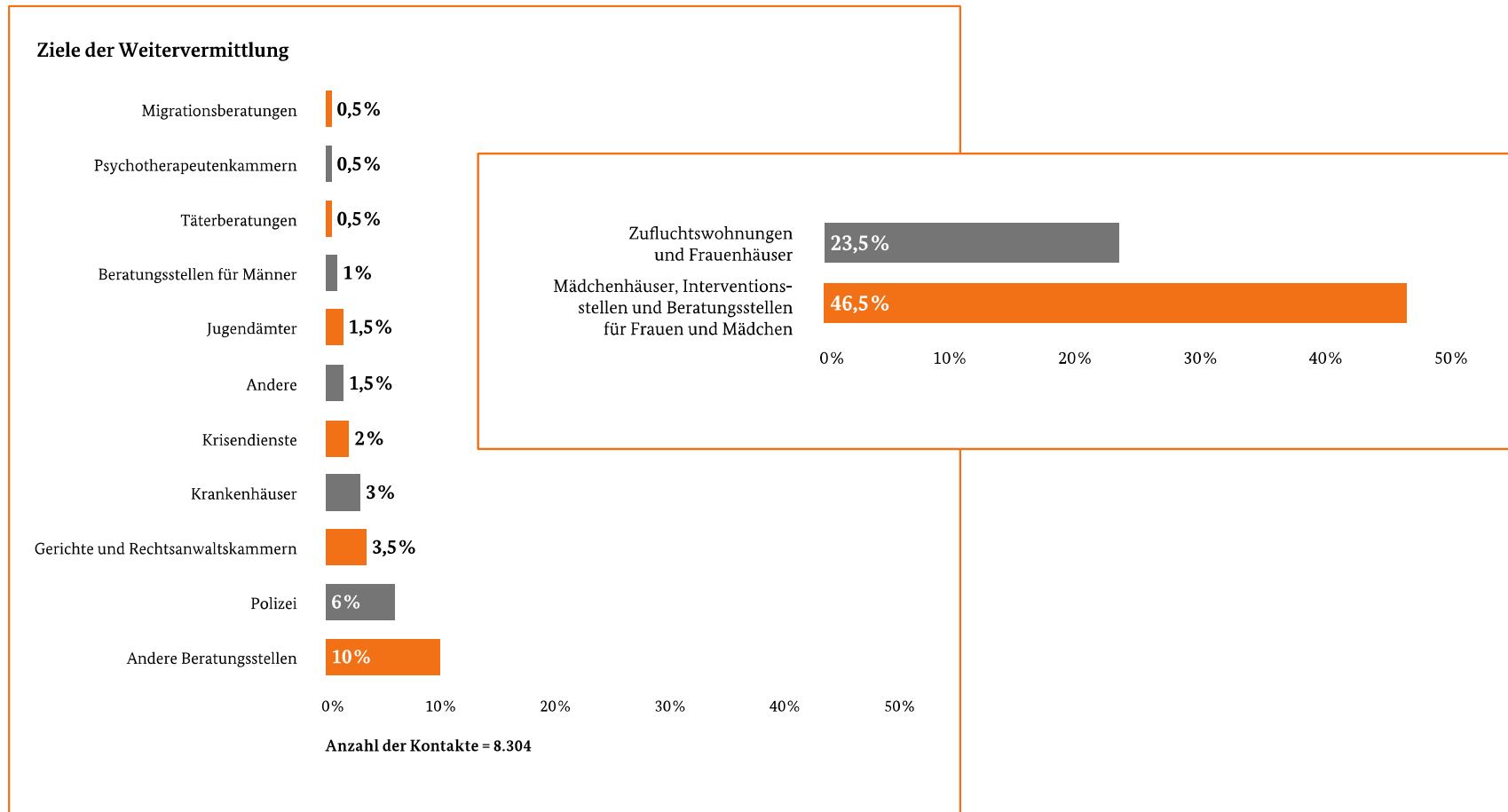


Trans* ist eine umfassende Bezeichnung für Menschen, die sich als transsexuell, transident oder transgender verstehen.

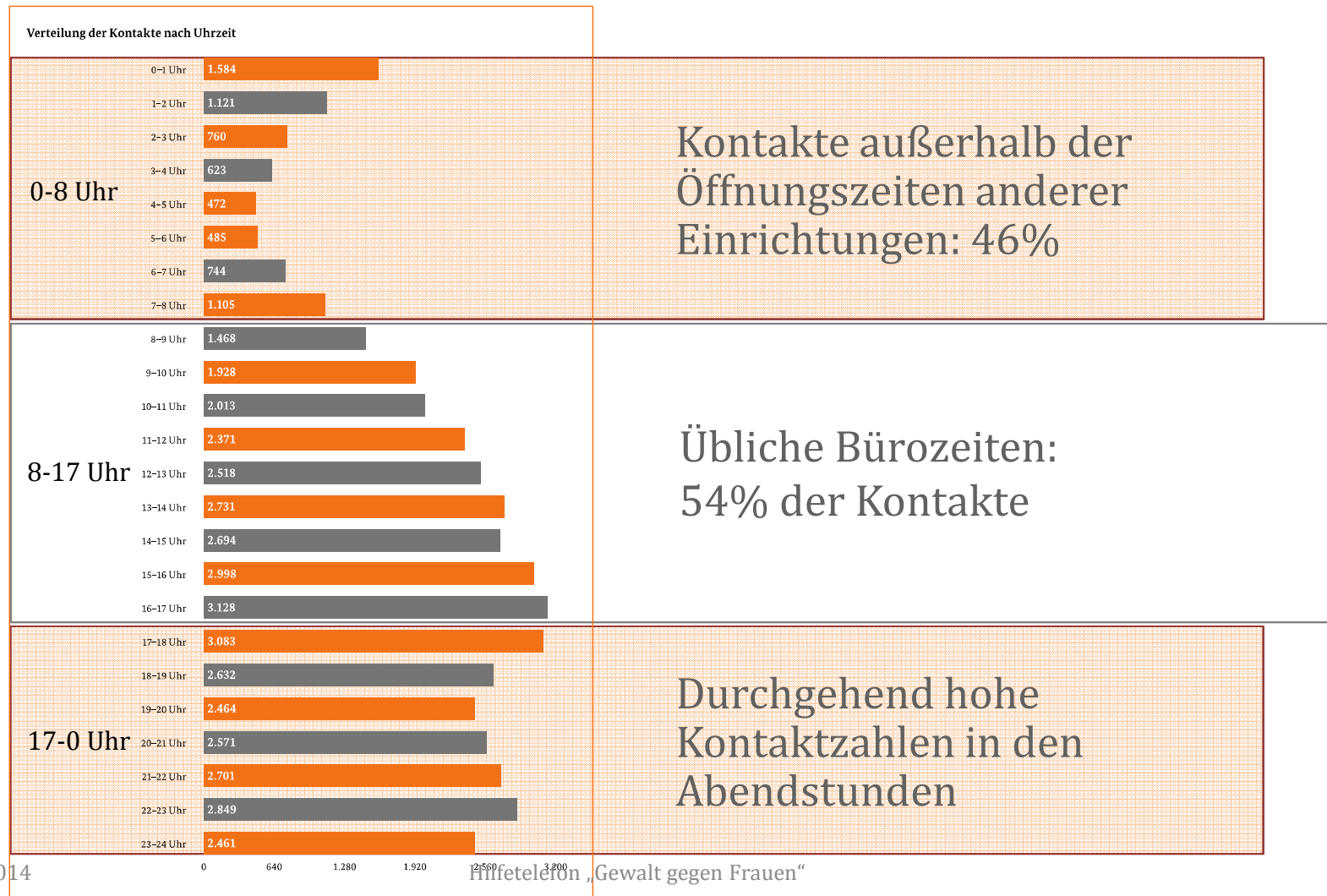
Besonders häufig: Anfragen zu häuslicher Gewalt



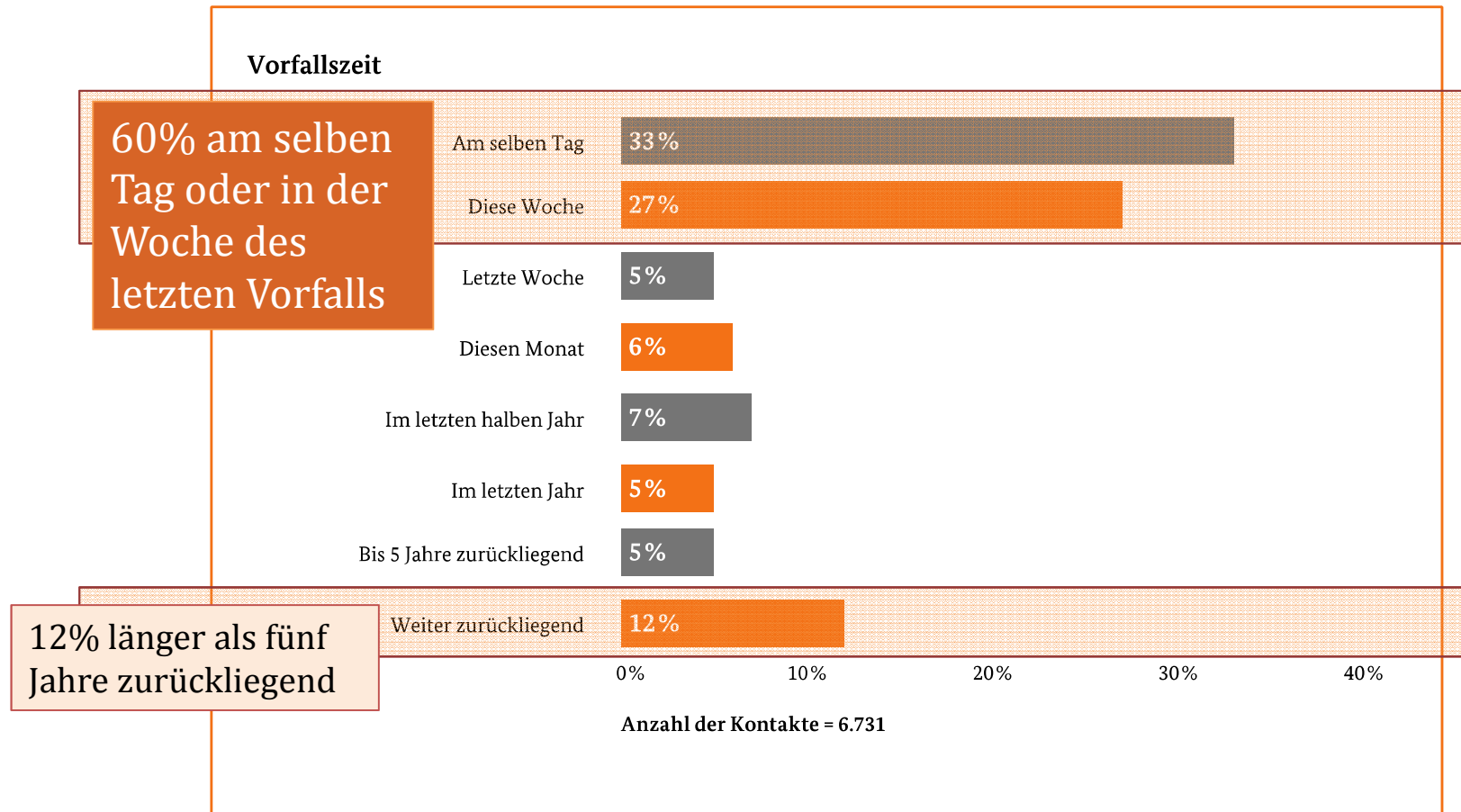
Das Hilfetelefon wirkt als Lotse ins Unterstützungssystem



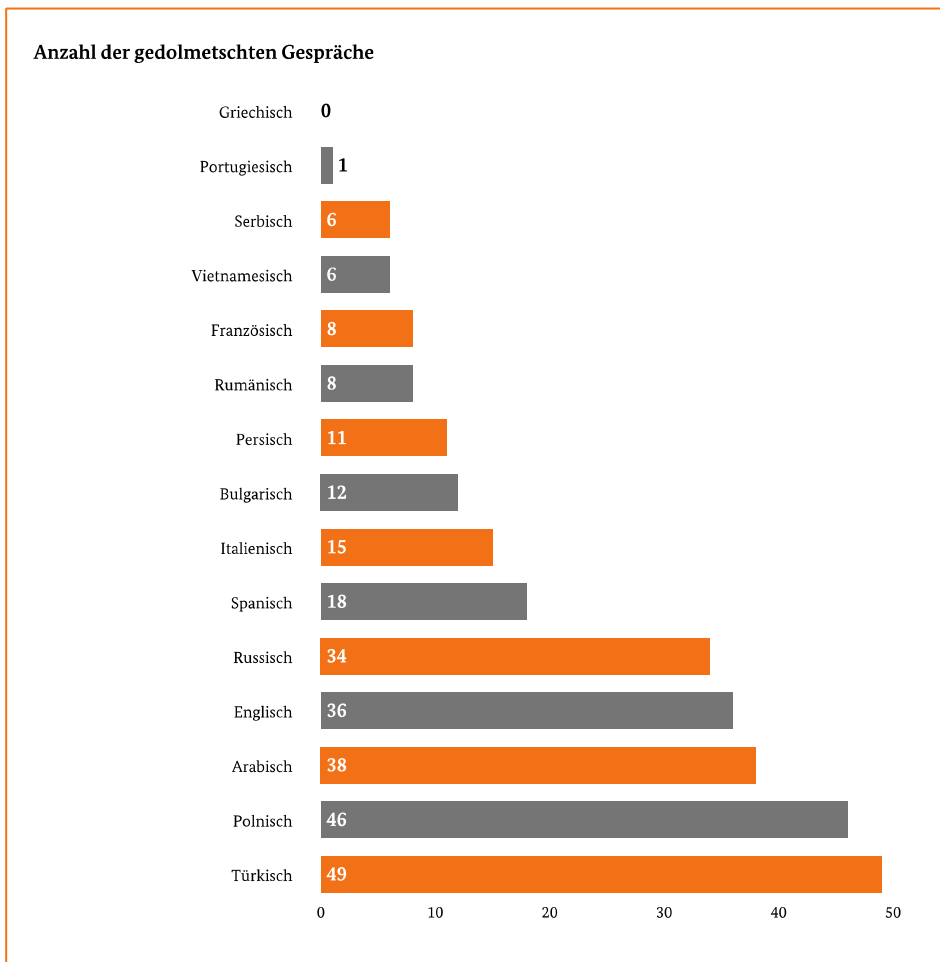
Die Beratung wird rund um die Uhr nachgefragt



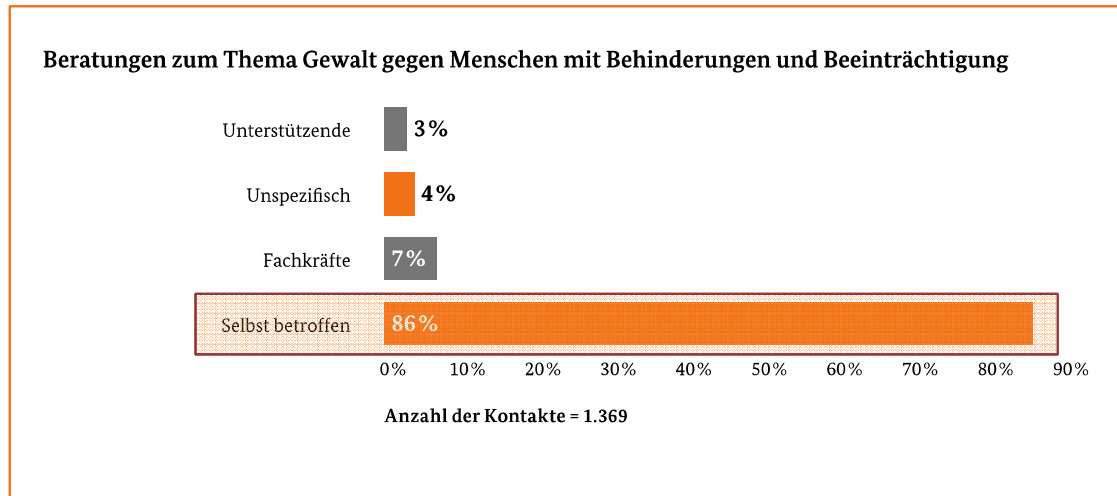
Am häufigsten wird zu aktuellen Vorfällen beraten



Mehrsprachig: 288 Beratungen in über 15 Sprachen



Barrierefrei: 1.369 Beratungen für Menschen mit Behinderungen



Das Hilfetelefon ist erfolgreich gestartet und erfüllt seinen Auftrag

Anfragen ...

... von allen Zielgruppen

... über alle Zugangswege

... zu allen Formen von Gewalt

... mit Bedarf nach Erstberatung, Krisenintervention, Information und Weitervermittlung

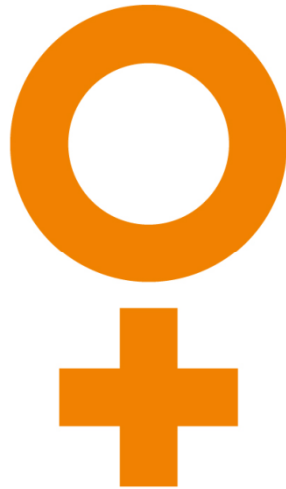
Und in Zukunft:

- noch breitere und nachhaltigere Bekanntmachung
- noch passgenauere Ansprache spezifischer Zielgruppen
- weitere Partner- und Multiplikatorenengewinnung



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesamt
für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben



HILFE TELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

08000 116 016

Ansprechpartnerinnen

Petra Söchting
BAFzA, Referat 305 Hilfetelefon

0221 3673 3800
petra.soechting@bafza.bund.de

Tina Budavari
BAFzA, Referat 305 Hilfetelefon

0221 3673 3801
tina.budavari@bafza.bund.de