

Institut für Sozialmanagement
Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe
Institut für Delinquenz und Kriminalprävention

Bedarfserhebung zur Opferhilfe im Kanton Zürich

Eine Studie im Auftrag der Kantonalen Opferhilfestelle
des Kantons Zürich

Kurzversion vom 09. Juli 2024

Dr. Lea Hollenstein
Prof. Dr. Sigrid Haunberger
Kushtrim Adili
Lorenz Biberstein
Daniela Sager
Michele Pizzera
Carmen Steiner
Dr. Sergio Gemperle
Olivia Frigo-Charles

Bedarfserhebung zur Opferhilfe im Kanton Zürich

Eine Studie im Auftrag der Kantonalen Opferhilfestelle des Kantons Zürich

Mitarbeitende

Dr. Lea Hollenstein
Prof. Dr. Sigrid Haunberger
Kushtrim Adili
Lorenz Biberstein
Daniela Sager
Michele Pizzera
Carmen Steiner
Dr. Sergio Gemperle
Olivia Frigo-Charles

Auftraggeberschaft

Diese Studie wurde durchgeführt im Auftrag von der Kantonalen Opferhilfestelle, Direktion der Justiz und des Inneren, Kanton Zürich.

Finanzierungs- und Projektpartner



Kanton Zürich
Direktion der Justiz und des Inneren
Kantonale Opferhilfestelle

Empfohlene Zitierweise

Hollenstein, L., Haunberger, S., Adili, K., Biberstein, L., Sager, D., Pizzera, M., Steiner, C., Gemperle, S., Frigo-Charles, O. (2024). *Bedarfserhebung zur Opferhilfe im Kanton Zürich*. Kurzversion des Abschlussberichts. Zürich: ZHAW Soziale Arbeit.

Juli 2024

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Departement Soziale Arbeit
Institut für Sozialmanagement
Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe
Institut für Delinquenz und Kriminalprävention
Pfungstweidstrasse 96
Postfach
CH-8037 Zürich
www.zhaw.ch/sozialearbeit

Inhalt

1	Einleitung	6
1.1	Ausgangslage und Kontext.....	6
1.2	Ziele und Fragestellung	7
1.3	Vorgehen / Methoden	8
1.4	Anmerkungen zum Gegenstandsbereich und zur Begriffsverwendung	9
1.4.1	Gegenstandsbereich.....	9
1.4.2	Begriffsverwendung	9
2	Baustein Literaturübersicht	11
2.1	Ziele und Methode	11
2.2	Erkenntnisse	11
2.3	Empfehlungen.....	12
3	Baustein Zeitreihenanalyse	13
3.1	Ziele und Methode	13
3.2	Erkenntnisse und Trends.....	14
4	Baustein Helffeldumfrage	14
4.1	Ziele und Methode	14
4.2	Erkenntnisse	15
4.3	Empfehlungen.....	17
5	Baustein Dunkelfeldumfrage	18
5.1	Ziele und Methode	18
5.2	Erkenntnisse	18
5.3	Empfehlungen.....	20
6	Baustein Qualitative Befragung Institutionen und Professionelle	21
6.1	Ziele und Methode	21
6.2	Erkenntnisse	21
6.2.1	Übergreifende allgemeine Erkenntnisse.....	21
6.2.2	Erkenntnisse nach Opfergruppen	24
6.2.3	Erkenntnisse nach professionellen Systemen	26
6.3	Empfehlungen.....	27

7	Baustein Qualitative Interviews mit ehemaligen Adressat:innen	28
7.1	Ziele und Methode	28
7.2	Erkenntnisse	28
7.3	Empfehlungen.....	31
8	Zusammenfassende Empfehlungen aus den Bausteinen	31
	Literaturverzeichnis	39
	Anhang 1: Abbildung 4 barrierefrei	40

Abbildungen

Abbildung 1: Kontextualisierung des Forschungsauftrags	6
Abbildung 2: Überblick über die Ziele Teilprojekt 3	7
Abbildung 3: Überblick Unterziele entlang von Dimensionen.....	8
Abbildung 4: Überblick opfergruppenspezifische Bedarfe, Angebotslücken und Empfehlungen.....	25

Tabellen

Tabelle 1: Überblick Opferbedürfnisse sowie fachliche / strukturelle Voraussetzungen.....	22
Tabelle 2: Allgemeine Verbesserungsvorschläge Fokusgruppen	24
Tabelle 3: Überblick Verbesserungsvorschläge Polizeisystem	26
Tabelle 4: Überblick Verbesserungsvorschläge therapeutisch-medizinisches System	26
Tabelle 5: Überblick Verbesserungsvorschläge Rechtssystem	27
Tabelle 6: Hinderliche / förderliche Werte und Normen für den Zugang zu Opferhilfe	29
Tabelle 7: Erkenntnisse zu Angebotslücken	30
Tabelle 8: Empfehlungen sämtlicher Bausteine	33
Tabelle 9: Überblick opfergruppenspezifische Bedarfe, Angebotslücken und Verbesserungsvorschläge	41

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage und Kontext

Beim vorliegenden Bericht handelt es sich um eine stark gekürzte Version des umfassenden Abschlussberichts (Hollenstein et al., 2024). Der umfassende Abschlussbericht kann nach der Veröffentlichung auf der Projektseite¹ heruntergeladen werden.

Zur Umsetzung der Istanbul-Konvention² treibt der Kanton Zürich die Bemühungen zur Bekämpfung von Gewalt und für einen umfassenden Opferschutz weiter voran. Mit dem Beschluss des Zürcher Regierungsrats vom 31. März 2021³ wurden verschiedene Massnahmen beschlossen, um den Zugang zur Opferhilfe für alle gleichwertig zu gewährleisten und mögliche Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Die Kantonale Opferhilfestelle erhielt den Auftrag, eine umfassende Strategie für die Opferhilfe im Kanton Zürich zu entwickeln.

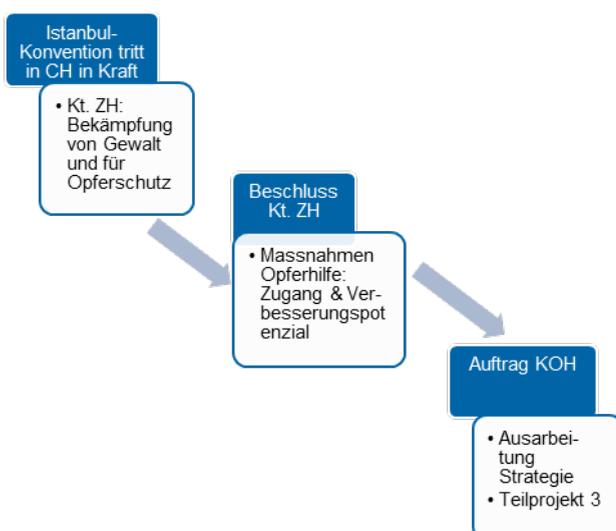


Abbildung 1: Kontextualisierung des Forschungsauftrags

Für die Umsetzung des kantonalen Strategieprojektes wurden fünf Teilprojekte definiert. Massgebend für die vorliegende Bedarfsanalyse ist das Teilprojekt 3 "Opferbedürfnisse und Leistungsangebot". Dieses trägt dem Umstand Rechnung, dass das Angebot der Opferhilfe im Kanton Zürich seit längerem keiner umfassenden Prüfung des Gesamtbedarfs unterzogen wurde, welche die veränderten rechtlichen

¹ <https://www.zhaw.ch/de/forschung/forschungsdatenbank/projektdetail/projektid/6852/>

² Die Istanbul-Konvention (Vgl. SR 0.311.35 - Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt vom 11.05.2011 (<https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2018/168/de>)) ist ein Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt. Ziel der Konvention ist es, ein umfassendes rechtliches Rahmenwerk zum Schutz von Opfern zu schaffen und Gewaltprävention zu fördern. Die Konvention wurde am 11. Mai 2011 in Istanbul zur Unterzeichnung aufgelegt und trat am 1. August 2014 in Kraft. Die Schweiz ratifizierte die Istanbul-Konvention am 14. Dezember 2017, und sie trat am 1. April 2018 in der Schweiz in Kraft.

³ Vgl. Regierungsratsbeschluss Nr. 338/2021 des Kantons Zürich

Rahmenbedingungen sowie gesellschaftlichen Entwicklungen und Trends berücksichtigt. Innerhalb des Strategieprozesses wurden zum Thema Leistungen folgende Ziele definiert:

- Rascher und einfacher Zugang sowie Erreichbarkeit 7/24 (d. h. rund um die Uhr)
- Spezialisierung und Individualisierung nach Massgabe der Bedürfnislagen
- Schliessung von Angebotslücken

Die Ziele von Teilprojekt 3 umfassen:



Abbildung 2: Überblick über die Ziele Teilprojekt 3

Aufgrund des Regierungsratsbeschlusses, den Zugang zur Opferhilfe für alle gleichwertig zu gewährleisten, entstand die Frage, wie dieser Zugang für unterschiedliche Opfergruppen, Formen von Gewalt (z. B. häusliche Gewalt, sexualisierte Gewalt) und Opfersituationen gewährleistet werden kann. Als interessierende Opfergruppen definiert wurden in Teilprojekt 3: Frauen, Männer, LGBTQIA+ Personen, Personen über 60 Jahre, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, Menschen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen sowie Menschen mit Migrationshintergrund. Unter dem Begriff der Opfersituationen sollten unterschiedliche Ausgangslagen Betroffener berücksichtigt werden, z. B. Opfer in Strafverfahren oder mehrfachbelastete Opfer mit längerfristigem Unterstützungsbedarf.

1.2 Ziele und Fragestellung

Die ZHAW wurde von der Kantonalen Opferhilfestelle des Kantons Zürich beauftragt, eine Bedarfsanalyse für die Opferhilfe im Kanton Zürich zu erstellen. Dazu wurden das folgende Hauptziel und die folgende Fragestellung vereinbart:

Hauptziel: Der aktuelle und zukünftige quantitative und qualitative Leistungsbedarf der Opferhilfe des Kantons Zürich ist mittels einer Literaturreview sowie quantitativer und qualitativer Erhebungsformen ermittelt.

Fragestellung: Inwieweit entsprechen die aktuell angebotenen Leistungen der Opferhilfe im Kanton Zürich in quantitativer und qualitativer Hinsicht den aktuellen und zukünftigen Opferbedürfnissen verschiedener Anspruchsgruppen? Welche Schlussfolgerungen lassen sich daraus für ein bedarfsgerechtes Opferhilfesystem für den Kanton Zürich ableiten?

Die Bedarfsanalyse sollte konsequent fachlich fundiert, wissens-/forschungsbasiert, multiperspektivisch, partizipativ und systematisch auf die Erfassung spezifischer Bedarfe nach Massgabe unterschiedlicher Opfergruppen, Gewaltformen und Opfersituationen angelegt sein. Die folgende Abbildung 3 zeigt die vier Dimensionen der Studie, zu denen nachfolgend die wichtigsten Unterziele formuliert werden:

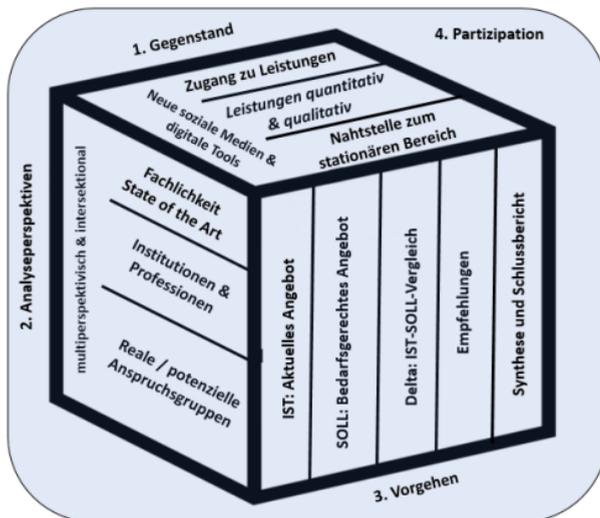


Abbildung 3: Überblick Unterziele entlang von Dimensionen

1) *Gegenstand*

Die Bedarfsanalyse unterscheidet zwischen dem quantitativen und qualitativen Leistungsangebot, dem Zugang zu diesem und der Nahtstelle der ambulanten Opferberatung zum stationären Angebot (Schutzunterkünfte, z. B. Frauenhaus). Berücksichtigt werden sollen im Hinblick darauf auch die Bedeutung neuer sozialer Medien und digitaler Tools.

2) *Analyseperspektiven*

Die Perspektive aller relevanten Akteur:innen werden in die Analyse einbezogen, diejenige der Fachlichkeit und des aktuellen Wissensstands (Wissenschaft), diejenige opferhilferelevanter Institutionen und Professionen (inkl. Opferhilfeinstitutionen) und diejenige realer und potenzieller Adressat:innen der verschiedenen Opfergruppen.

3) *Vorgehen*

Über die Kombination der methodischen Bausteine werden die IST-Situation und der Bedarf (SOLL) erhoben, um über den IST-SOLL-Vergleich Abweichungen und Angebotslücken identifizieren (DELTA) und Empfehlungen für ein bedarfsgerechtes Opferhilfesystem ableiten zu können.

4) *Partizipation*

Die Bedarfsanalyse erfolgt in engem Austausch mit der Kantonalen Opferhilfestelle, dem Team von Teilprojekt 3 und der Resonanzgruppe für das Strategiprojekt. Deren Erwartungen werden berücksichtigt und ihre Expertise systematisch für die Bedarfsanalyse genutzt.

1.3 Vorgehen / Methoden

Die Bedarfsanalyse basiert auf einer Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden sowie einem partizipativen Ansatz. Das methodische Vorgehen orientiert sich am Hauptziel, den Unterzielen und den zentralen Fragestellungen der Studie. Es gliedert sich in sechs methodische Bausteine, die zusammen eine umfassende und differenzierte Analyse ermöglichen und am Ende mit einer übergreifenden Synthese zusammengefasst werden:

- Kapitel 2: Baustein Literaturübersicht und -analyse
- Kapitel 3: Baustein Zeitreihenanalysen zur quantitativen Bedarfsschätzung
- Kapitel 4: Baustein Standardisierte Befragung (ehemalige) Adressat:innen (Helffeldumfrage)

- Kapitel 5: Baustein Repräsentative Dunkelfeldbefragung Kanton Zürich (Dunkelfeldumfrage)
- Kapitel 6: Baustein Qualitative Befragung Institutionen und Professionelle (Fokusgruppen)
- Kapitel 7: Baustein Qualitative Interviews von ehemaligen Adressat:innen (narrative Interviews)
- Kapitel 8: Zusammenfassende Empfehlungen aus den Bausteinen

1.4 Anmerkungen zum Gegenstandsbereich und zur Begriffsverwendung

1.4.1 Gegenstandsbereich

Der Gegenstandsbereich, der mit der Bedarfsanalyse untersucht wird, und die Empfehlungen gehen teilweise über den gesetzlichen Auftrag der Opferhilfe nach dem Bundesgesetz über die Hilfe für Opfer von Straftaten (OHG) hinaus. Dies hat zunächst inhaltliche Gründe, die in den Zielen der Strategieentwicklung und dem daran anschliessenden Erkenntnisinteresse der Auftraggebenden begründet ist. Der Leistungsbedarf der Opferhilfe sollte nach Massgabe verschiedener Bedürfnislagen von Opfern festgelegt werden, weshalb sich das Erkenntnisinteresse stark auf die Bedürfnisse der definierten Opfergruppen richtete. Werden (potenzielle) Opfer nach ihren bzw. Fachpersonen nach den Bedürfnissen von Opfern befragt, filtern sie ihre Aussagen nicht danach, ob das geäusserte Bedürfnis einem rechtlichen Anspruch auf Unterstützung entspricht. Damit verbunden sind aber auch methodische Gründe: Die zu befragenden Opfer und Professionellen (Fachpersonen der Opferhilfe ausgenommen) kennen die über das OHG festgelegten Rechte und Leistungsansprüche in der Regel nicht oder nicht im Detail. Sie danach zu befragen ist daher weder sinnvoll noch umsetzbar.

Der Vorteil eines an den Opferbedürfnissen orientierten Vorgehens liegt darin, dass die Bedarfsanalyse Erkenntnisse liefert, die gesetzliche wie strukturelle Hindernisse einer bedürfnisorientierten und nachhaltigen wirksamen Unterstützung von Menschen aufzeigt, die Gewalt oder andere Strafdelikte erfahren haben. Die Empfehlungen gehen daher teilweise über die Sicherstellung der Erbringungen von Leistungen gemäss dem OHG hinaus. Sie liefern Anhaltspunkte für Verbesserungsbedarfe in der Rechtsprechung und in der Gestaltung des professionellen Hilfesystems, inklusive der Relevanz der Suche nach bereichsübergreifenden Lösungen für das Schliessen von Angebotslücken im Feld der Unterstützung gewaltbetroffener Personen (z. B. über die Kooperation mit dem Kantonalen Sozialamt). Die Bedarfsanalyse ist daher nicht nur für die Gestaltung der Opferhilfe nach OHG im Kanton Zürich wegweisend, sondern auch national und über die Opferhilfe im engeren Sinn hinaus.

1.4.2 Begriffsverwendung

In der Auswertung der standardisierten Befragungen (Hellfeld- und Dunkelfeldumfrage) werden jeweils die Begriffe im Wortlaut des Fragebogens verwendet. Zur Sicherstellung einer einheitlichen Begriffsverwendung im Rahmen dieses Projekts werden darüber hinaus die folgenden Definitionen und Erläuterungen festgelegt:

Verwendung von Abkürzungen: Bei der ersten Erwähnung im Kapitel wird die Abkürzung in Klammern nach dem vollständigen Begriff eingeführt. Beispiel: Opferhilfegesetz (OHG). Bei geringerer Häufigkeit im entsprechenden Kapitel kann von Abkürzungen abgesehen werden.

Opferhilfegesetz (OHG): Das Eidgenössische Bundesgesetz über die Hilfe für Opfer von Straftaten. Es legt die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Opferhilfe fest und definiert die Ansprüche von im Sinne des Gesetzes qualifizierten Opfern von Straftaten auf Unterstützung, Entschädigung und Genugtuung.

Kantonale Opferhilfestelle (KOH): Die für die Umsetzung des OHG zuständige kantonale Behörde der Direktion des Inneren und der Justiz des Kantons Zürich.

Opferhilfe: Bezeichnet die Angebote und Leistungen, auf die ein Anspruch nach OHG besteht und die staatlich im Vollzug des OHG finanziert werden.

Opferhilfeinstitutionen: Organisationen, die im Auftrag des Staates Opferhilfeleistungen erbringen. Dies umfasst die kantonal anerkannten Opferberatungsstellen (ambulant), die Frauenhäuser und das Väter- und Männerhaus ZwüscheHalt (im weiteren "Männerhaus")⁴ (stationär). Diese werden je nach Kontext auch als ambulante und stationäre Opferhilfeinstitutionen bezeichnet.

Opferberatung / Opferberatungsstelle: Ambulante staatlich bzw. kantonal anerkannte Opferberatungsstellen und deren Tätigkeit.

Schutzunterkunft / Schutzunterkünfte: Die Begriffe werden für Einrichtungen wie Frauenhäuser, das Männerhaus und Schutzunterkünfte für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene (z. B. Schlupfhaus oder Mädchenhaus) verwendet. Sie wurden gewählt, weil Schutzunterkünfte für Minderjährige staatlich nicht der Opferhilfe, sondern dem Kinderschutz zugeordnet sind und anders finanziert sind. Spezifische Institutionen werden bei Bedarf genauer bezeichnet.

Opferhilfesystem: Ein weiter gefasster Begriff, der nicht nur die ambulanten und stationären Opferhilfeinstitutionen umfasst, sondern alle relevanten Institutionen und Professionellen, die für den Zugang zu Opferhilfeleistungen und die interinstitutionelle und -professionelle Unterstützung von Opfern im Sinne des OHG relevant sind.

Opfer / Betroffene von Gewalt bzw. Haftpflichtdelikten: Diese Begriffe werden synonym verwendet. In der Regel handelt es sich um Opfer nach OHG, aber in der Studie wird nicht strikt nach rechtlichen Opferkriterien differenziert, um praktische Umsetzungsprobleme im Forschungsprozess zu vermeiden.

Opferbedürfnisse / Bedarf: Der Begriff der "Opferbedürfnisse" bezieht sich auf die Bedürfnisse von Opfern bzw. Betroffenen von Gewalt und Haftpflichtdelikten. Die daraus abgeleiteten Bedarfe können über die im OHG vorgesehenen Leistungen hinausgehen und bilden die Grundlage für die Empfehlungen der vorliegenden Analyse.

Nachsorge: Bezeichnet die Opferberatungsleistungen nach dem Austritt aus Schutzunterkünften oder in der letzten Phase der Opferberatung zur Absicherung der nachhaltigen Wirksamkeit. Wird der Begriff anders verwendet, wird dies explizit im Text erläutert.

Interinstitutionelle Kooperation: Beschreibt die notwendige Zusammenarbeit verschiedener professioneller und institutioneller Akteur:innen zur Erbringung von Opferhilfeleistungen. Diese Kooperation kann intra-/interprofessionell, intra-/interinstitutionell und intra-/interorganisational sein. Der Begriff "interinstitutionelle Kooperation" wird übergreifend verwendet, es sei denn, es ist für den Sachverhalt wichtig, spezifische Formen der Kooperation zu benennen.

Gewaltschutzgesetz (GSG) / Gewaltschutzfälle: Wird für das Gewaltschutzgesetz des Kantons Zürich verwendet. Das GSG zielt darauf ab, Opfer von häuslicher Gewalt und Stalking durch verschiedene Massnahmen zu schützen. Dazu gehören polizeiliche Wegweisungen von Tatpersonen aus der gemeinsamen Wohnung, Kontakt- und Annäherungsverbote sowie die Information und Unterstützung von Opfern durch

⁴ Das "Väter- und Männerhaus ZwüscheHalt" in Zürich hat noch keine Anerkennung des Regierungsrates und daher auch keine darauf basierende Leistungsvereinbarung mit dem Kantonalen Sozialamt, weil es die dazu erforderlichen Auflagen noch nicht vollständig erfüllt. Es wird hier dennoch als stationäre Opferhilfeinstitution aufgeführt, weil es für Männer dieselbe Funktion einnimmt wie Frauenhäuser für Frauen.

spezialisierte Institutionen. Gewaltschutzfälle sind Fälle, die über Polizeimeldungen im Rahmen des GSG an Opferberatungsstellen gemeldet werden.

2 Baustein Literaturübersicht

2.1 Ziele und Methode

Leitende Fragen der Literaturübersicht waren u. a.: Was gibt es bereits an Wissen zu einer bedarfsgerechten Hilfe für Opfer von Gewalt? Was ist bekannt über deren Bedürfnisse? Was ist bekannt über hinderliche und förderliche Faktoren des Bewältigungsprozesses? Ziel war es, Entwicklungen und Trends in Bezug zum Bedarf an Opferhilfe nach Opfergruppen und -situationen herauszuarbeiten und zu untersuchen, welche Erkenntnisse zu wirksamen Strategien für nachhaltige Opferhilfe bereits vorliegen. Die systematische Literaturanalyse umfasste den deutschsprachigen nationalen und internationalen Forschungsstand der vergangenen zehn Jahre zu bedarfsgerechten Opferhilfeangeboten auf Basis von insgesamt 133 Publikationen. Wir weisen darauf hin, dass sämtliche Literaturquellen, die der Literaturübersicht zugrunde liegen, im umfassenden Abschlussbericht aufgeführt sind (Hollenstein et al., 2024).

2.2 Erkenntnisse

Die Unterstützungsangebote werden **insgesamt** von allen Betroffenengruppen nur wenig genutzt und sind nur unzureichend verfügbar, weshalb Ausbau und Bekanntmachung der Angebote empfohlen wird. Für betroffene **Frauen** zeigen sich gravierende gesundheitliche Folgen, nachhaltige Schädigungen bei psychischer Gewalt, Reviktimisierungstendenzen und negative Folgen für Kinder gewaltbetroffener Mütter. Frauen weisen eine geringe Anzeigebereitschaft aufgrund von Bagatellisierung auf. Bei betroffenen Frauen wird Gewalt nicht immer erkannt (z. B. psychische Gewalt beim Aufsuchen von Ärzt:innen). Bei betroffenen Frauen zeigen sich Hürden für die Inanspruchnahme von Hilfeangeboten: ökonomische, soziale und emotionale Abhängigkeiten, fehlende Anonymität in ländlichen Gegenden, (Selbst-)Stigmatisierung. Frauen brauchen generell mehr Unterstützung bei der Wohnungssuche und in finanziellen Belangen. Um das Risiko psychischer Nachfolgeerkrankungen zu vermindern, ist ein zeitnaher Zugang zu einer angemessenen Nachsorge ein essenzieller Unterstützungsbedarf. Gewalt gegen **ältere Menschen** tritt insb. im Kontext von Betreuung, Unterstützung und Pflege sowohl durch Angehörige als auch Personal auf (Abhängigkeitsverhältnisse). Vulnerabel sind Ältere (Frauen bei Paargewalt) mit schlechtem Gesundheitszustand. Betroffene sprechen selten darüber und nehmen Hilfsangebote kaum in Anspruch. Ältere Menschen sollten niederschwellig Informationen zu Angeboten erhalten sowie in ihrer sozialen Integration unterstützt werden. Eine Schulung involvierter Personen und Bekanntmachung von Angeboten ist angezeigt. Pflegende und Angehörige brauchen Unterstützung bei der Wahrung der Selbstbestimmung der Betroffenen. Für die Erreichung und Beratung von **Menschen mit Migrationshintergrund** sind interkulturelle Öffnung der Unterstützungsangebote sowie Fachpersonen mit kulturellen Hintergrundwissen notwendig. Für die Beratung von **Menschen mit Behinderungen** braucht es spezifische Fachkompetenzen sowie hindernisfreie Zugänge. Bei **Männern** sollte eine gendersensible Beratung heteronormative Rollenbilder durchbrechen und gesellschaftlicher Tabuisierung entgegenwirken, nachgefragt wird weniger psychologische, denn juristische und finanzielle Beratung. Bei **LGBTQIA+ Menschen** werden inklusiv(ere) Beratungsangebote gefordert, wobei es bei dieser Betroffenengruppe besonders wichtig ist, ihre Bedarfe, Identitäten und Beziehungsformen ernst zu nehmen. Ähnlich wie LGBTQIA+ Personen machen **Kinder und Jugendliche** oftmals die Erfahrung, zu wenig ernst genommen zu werden. Die Schaffung einer Vertrauensbasis für die Beratung ist daher auch bei dieser Gruppe zentral. Fachpersonen sollten sich Strategien und Methoden aneignen, um Kindern und Jugendlichen

bspw. zu mehr Selbstbewusstsein zu verhelfen. Spezifische Abklärung kindesbezogener Probleme, juristische Hilfe und Leistungen für Kindern als Mitbetroffene von häuslicher Gewalt sind besonders relevant, sowie praktische Alltagshilfe für alleinerziehende, gewaltbetroffene Mütter. Für Kinder und Jugendliche zeigt sich, dass sich Gewalt sowohl im familiären als auch im institutionellen Kontext abspielen kann, Jugendliche wenden sich am ehesten an Gleichaltrige, professionelle Hilfesysteme werden selten genutzt.

Richtet man den Blick auf Opfersituationen, ist die **Begleitung im Strafverfahren** von grosser Relevanz. In Deutschland wie auch Österreich ist das Recht auf psychosoziale Unterstützung im Strafverfahren gesetzlich verankert. Eine zielführende psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren setzt voraus, von Beginn des Ermittlungsverfahrens bis zur Hauptverhandlung anwesend zu sein. Zudem müssen psychosoziale Prozessbegleiter:innen ein bestimmtes Anforderungsprofil erfüllen. In der Schweiz werden Opfer in Strafverfahren noch nicht genügend von Opferberatungsstellen unterstützt. Als besonders schutzbedürftig gelten bestimmte Personengruppe: u. a. Kinder und Jugendliche, Personen mit einer Behinderung, mit einer psychischen Beeinträchtigung. Betroffene von Sexualstraftaten oder Gewalttaten. Es werden daher hinreichende personelle Ressourcen, engmaschige Begleitungen und gute Absprachen mit involvierten Stellen empfohlen.

Künftig wird von einer **Zunahme von Mehrfachproblematiken und psychischer Instabilität** von Opfern ausgegangen. Opferhilfe muss interinstitutionell/-professionell und vernetzt agieren sowie ihr Augenmerk auf Vermittlung und Koordination von Hilfeleistungen legen. Zudem bedarf es Qualitätssicherung sowie bedarfsgerechter Strukturen der Beratungsstellen.

2.3 Empfehlungen⁵

1. Ausbau und Bekanntmachung von Unterstützungsangeboten:

- Die Verfügbarkeit und Nutzung von Unterstützungsangeboten für Betroffene, insbesondere für ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen und LGBTQIA+-Personen, sollten ausgebaut und besser bekannt gemacht werden, um ihre Wirksamkeit zu verbessern. Da nachhaltige Schädigungen bei Frauen und Kindern nach Gewalterfahrungen besonders häufig auftreten, ist diese Gruppe bei der Nachsorge besonders im Auge zu behalten.

2. Interkulturelle Öffnung und gendersensible Beratung:

- Es ist wichtig, Unterstützungsangebote interkulturell zu öffnen und Fachpersonen mit kulturellem Hintergrundwissen einzubeziehen, um Menschen mit Migrationshintergrund besser zu erreichen. Zudem sollte gendersensible Beratung angeboten werden, um heteronormative Rollenbilder zu durchbrechen und Tabuisierung entgegenzuwirken.

3. Früherkennung und Hilfe für Kinder und Jugendliche:

- Es sollte verstärkt auf die Früherkennung und Hilfe für Kinder und Jugendliche geachtet werden, die häusliche Gewalt erleben. Fachpersonen sollten Strategien und Methoden entwickeln, um ihnen zu mehr Selbstbewusstsein zu verhelfen und ihre Bedürfnisse ernst zu nehmen.

4. Psychosoziale Unterstützung im Strafverfahren:

- Eine zielführende psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren für Opfer von Gewalttaten ist entscheidend. Diese sollte von Beginn des Ermittlungsverfahrens bis zur Hauptverhandlung vorhanden sein und spezifische Anforderungen erfüllen.

⁵ Die Empfehlungen wurden unter Zuhilfenahme von <https://www.chat.openai.com> inhaltsanalytisch verdichtet.

5. Interinstitutionelle/-professionelle und vernetzte Opferhilfe:

- Die Opferhilfe sollte interinstitutionell/-professionell und vernetzt agieren, um auf die zunehmende Komplexität von Opfersituationen einzugehen. Dies erfordert eine enge Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Beratungsstellen und involvierten Stellen sowie Qualitätssicherung und bedarfsgerechte Strukturen.

6. Verbesserung der Wohn- und Finanzsituation:

- Frauen brauchen generell mehr Unterstützung bei der Wohnungssuche und in finanziellen Belangen, um ihre Unabhängigkeit zu stärken und das Risiko psychischer Nachfolgeerkrankungen zu mindern. Ein zeitnaher Zugang zu angemessener Nachsorge ist ebenfalls von entscheidender Bedeutung.

3 Baustein Zeitreihenanalyse

3.1 Ziele und Methode

Dieser Baustein der Bedarfsanalyse trägt insbesondere dazu bei den aktuellen und zukünftigen Leistungsbedarf der Opferhilfe des Kantons Zürich quantitativ abzubilden. Ziel der Sekundärdatenanalysen war es, die bestehenden amtlichen Statistiken aus dem Hellfeld für den Kanton Zürich auszuwerten und zu zuverlässigen quantitativen Bedarfsanalysen für die Opferhilfeplanung im Kanton Zürich zu nutzen. Für die quantitative Bedarfsanalyse war von besonderem Interesse die zukünftige Entwicklung der erfassten Merkmale (nach Opfergruppen, Formen der erfahrenen Gewalt und Opfersituationen) einerseits deskriptiv zu beschreiben und andererseits, wenn dies aufgrund der Datenqualität möglich war, vorherzusagen.

Im Rahmen der Sekundärdatenanalysen wurden die folgenden Datensätze analysiert und Trends bis ins Jahr 2029 geschätzt: Opferhilfestatistik (OHS), Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS), Statistik Dachorganisation Frauenhäuser Schweiz und Liechtenstein (DAO)⁶, Statistik Gewaltschutzfälle (GSG)⁷ sowie die Jahresberichte OKey & kokon⁸. Dabei wurden verschiedene zur quantitativen Bedarfsanalyse geeignete statistisch-mathematische Schätzverfahren eingesetzt (Zeitreihenanalysen) um die Entwicklung und den Bedarf vorherzusagen. Die verwendeten Datensätze erwiesen sich als unterschiedlich brauchbar für die Modellierung von Zeitreihenanalysen. Von den Modellierungen ausgeschlossen wurden Datensätze, deren Merkmale (Variablen) nicht über eine Laufzeit von mindestens 10 Jahren erfasst wurden bzw. Merkmale in Datensätzen, die nicht (konstant) über eine Laufzeit von 10 Jahren erfasst wurden. Die Ergebnisse und Empfehlungen sollen mit Vorsicht interpretiert werden, da Zeitreihenanalysen wichtige Kontextfaktoren nicht ausreichend berücksichtigen und die Veränderungen im Zeitverlauf (zunehmende, gleichbleibende, abnehmende Trends) zwar häufig statistisch robust schätzen, aber nicht vollumfänglich erklären können. Unter Berücksichtigung der Einschränkungen, auf die hingewiesen wurde, können dennoch über die Richtung der Entwicklung bestimmter Merkmale Aussagen gemacht werden.

⁶ Wir danken Lena John und Gabriela Chu, Generalsekretariat und Koordination DAO, für die unkomplizierte zur Verfügungstellung der Daten.

⁷ Wir danken Rahel Ott von der Interventionsstelle gegen häusliche Gewalt (IST) für die unkomplizierte Zusammenarbeit und für die Verfügungstellung der Daten (GSG).

⁸ Wir danken Nicole Metzger für die Überlassung der Jahresberichte von kokon. Ebenso danken wir der Fachstelle OKey für die Überlassung ihrer Daten.

3.2 Erkenntnisse und Trends

Die Schätzmodelle weisen darauf hin, dass bis ins Jahr 2029 eine Zunahme für die **Anzahl der Beratungen** erwartbar ist (OHS, OKey & kokon). Dies ist als Hinweis darauf zu sehen, dass der Bedarf an Unterstützung und Hilfe zunimmt. Als Empfehlung ist zu formulieren, dass Opferhilfestellen durch verschiedene Massnahmen auf die erhöhte Nachfrage reagieren könnten. Ebenso wird für die **Beratung von Angehörigen** ein zunehmender Trend bis ins Jahr 2029 geschätzt. Die Zunahme der Beratung von Angehörigen kann darauf hinweisen, dass diese zunehmend auf der Suche nach Unterstützung sind, um Opfern von Gewalt besser helfen zu können. Für die **Beratung von Männern** wird ein zunehmender Trend bis ins Jahr 2029 geschätzt. Die Jahresberichte von kokon weisen auf einen zunehmenden Trend bei Mädchen und jungen Frauen hin, wogegen für **Jungen und junge Männer ein gleichbleibender Trend** geschätzt wird. Generell gilt, dass die Einbindung von Männern herausfordernd sein kann, da sie weniger geneigt sind, sich als Opfer von Gewalt oder Missbrauch zu identifizieren oder Hilfe zu suchen. Deshalb sollte darauf geachtet werden, diesen gleichbleibenden und zunehmenden Trend zu unterstützen. Bezüglich der **Altersgruppen** wird ein abnehmender Trend bei Opfern < 10 Jahre geschätzt, dagegen ein zunehmender Trend bei Opfern im Alter zwischen 30 und 64 Jahren (OHS). Gemäss PKS ist die höchste Anzahl an Opfern in den Altersgruppen "20 - 29" und "30 - 39" zu finden, gefolgt von der Altersgruppe "40-49". Bei der **Beratung von Kindern und Jugendlichen** wird ein zunehmender Trend geschätzt für die Fälle, bei denen 5-9jährige einbezogen sind. Dagegen wird ein gleichbleibender Trend für die Altersgruppen 10-13, 14-17 und älter als 18 geschätzt (kokon). Für die Kategorie **«Nationalität unbekannt»** wird ein zunehmender Trend bis ins Jahr 2029 geschätzt. Wurde die Nationalität nicht angegeben bedeutet dies, dass diese im Beratungsprozess nicht spezifisch erfragt wurde. Im Hinblick auf **die erfassten Straftaten** ist von einem zunehmenden Trend bei «Körperverletzung & Tätlichkeit», «Erpressung, Drohung, Nötigung» sowie «andere Straftaten gegen die sexuelle Integrität» auszugehen. Gemäss PKS sind die am häufigsten begangenen Straftaten Tätlichkeiten, Drohungen sowie einfache Körperverletzung. Für die **Anmeldungen zur Beratung** bei Fällen, in denen Kinder und Jugendliche von häuslicher Gewalt (mit)betroffen sind, wird ein zunehmender Trend durch Schulen und die Polizei geschätzt.

Frauenhäuser / stationäre Angebote

Für die Anzahl der beherbergten Frauen und Kinder werden gleichbleibende Trends für die Frauenhäuser im Kanton Zürich geschätzt (gemessen an den Aufenthaltstagen von Frauen und Kindern, der Auslastung der Zimmer). Differenziert nach den einzelnen Frauenhäusern zeigen sich unterschiedliche Trends. Für GSG-Verfügungen im Kontext häuslicher Gewalt wird insgesamt ein zunehmender Trend bis ins Jahr 2029 geschätzt.

Aufgrund fehlender Angaben zur Geschlechtsidentität und zur sexuellen Orientierung sowie zu einer Beeinträchtigung / Behinderung in den amtlichen Statistiken, lassen sich hier keine Trendschätzungen vornehmen.

4 Baustein Helffeldumfrage

4.1 Ziele und Methode

Durch die Helffeldumfrage sollte insbesondere in Erfahrung gebracht werden, wie Betroffene den Kontakt mit der Opferberatungsstelle oder den Aufenthalt im Frauenhaus erlebt haben (Zugang, Beratung und Begleitung während der Beratung bzw. während des Aufenthalts, Austritt bzw. Ende des Aufenthalts und Nachsorge). Zum Helffeld gehören dabei Personen, die in einer Opferberatungsstelle beraten wurden oder

einen Aufenthalt in einem Frauenhaus hatten. Darüber sollte in Erfahrung gebracht werden, welche Leistungen die Betroffenen erhielten und als wie wichtig sie diese Leistungen betrachten sowie welche Wünsche und Bedürfnisse der Betroffenen an die Opferhilfe bestehen.

Um ein möglichst repräsentatives Abbild des Helfefeldes zu erhalten, wurden aktuelle und ehemalige Opfer in vier Institutionen im Kanton Zürich mittels Onlineumfrage befragt: kokon, Frauennottelefon Winterthur, Opferberatungsstelle Zürich sowie das Frauenhaus Zürcher Oberland. Pro Institution wurde eine Stichprobe (bewusste Auswahl) gezogen, die den Schwerpunkt auf männliche Opfer von Gewalt, Haftpflicht- und Strassenverkehrsoffer, Jugendliche und Angehörige, Selbstmelderinnen und von der Polizei vermittelte Betroffene sowie Frauen (und ihre Kinder), die sich im Frauenhaus aufgehalten haben, legte. Es konnte eine durchschnittliche Rücklaufquote von 17 % erzielt werden.

4.2 Erkenntnisse

Die Mehrheit der Betroffenen gelangte durch eine Anmeldung durch die Polizei oder Selbstanmeldung zu den Opferberatungsstellen. Beim Frauenhaus erfolgte die Anmeldung, anders als bei den Befragten der Opferberatungsstellen, mehrheitlich durch Selbstanmeldung, durch Opferberatungsstellen oder durch Freund:innen.

Die gewaltbetroffenen Personen wurden gefragt, ob sie nötige Verbesserungen bei der Opferhilfe sehen. Ein beachtlicher Anteil der Befragten, gut 36 %, sieht keinen Verbesserungsbedarf bei der Opferhilfe. Diejenigen die Verbesserungsbedarf erkennen, sehen dies bei der Information über die Rechte der Opfer (24.7 %), beim schnelleren Bekommen von einem Termin (20.8%), bei der Information über Opferschutz (20.1%), bei der Erreichbarkeit der Opferberatungsstellen bzgl. Nähe zur Wohnadresse (19.5 %), bei der Begleitung zu Terminen (19.5 %) und bei der Erreichbarkeit von Opferberatungsstellen bzgl. Öffnungszeiten (16.9 %). Obwohl die Befragten das Angebot der Opferberatungsstellen mehrheitlich als hilfreich wahrgenommen haben und sich erneut an die Opferberatungsstellen wenden würden, schätzen ca. 40 % der Befragten das Unterstützungsangebot als zu niedrig ein. Verbesserungsbedarf wird u. a. bei der Information über Opferschutz, beim schnelleren Zugang, bei der Erreichbarkeit der Beratungsstellen gesehen. Hier existieren keine Unterschiede nach Opfergruppen.

Die Befragten schätzen verschiedene Merkmale, die im Fragebogen jeweils zu Skalen zusammengefasst wurden, der Opferberatung ein. Nachsorge: Hierunter fallen verschiedene Aspekte, wie die problemlose Weiterleitung an andere Stellen und Überforderung nach dem Ende der Beratung. Qualität der Beratung: Hierunter fallen verschiedene Aspekte, wie eine schnelle Terminvereinbarung und ein guter Erstkontakt. Professionalität der Beraterin: Hierunter fallen verschiedene Aspekte, ob sich die Beraterin ausreichend Zeit genommen hat und die Situation gut erfasst wurde. Qualität der erhaltenen Informationen: Die Verständlichkeit der erhaltenen Informationen und die Aufklärung über die eigenen Rechte wurde hier abgefragt. Effekte der Beratung: Hierunter fallen verschiedene Aspekte, ob sich durch die Beratung die eigene Situation verbessert hat und Perspektiven ausgearbeitet werden konnten.

Hierbei zeigten sich gruppenspezifische Unterschiede. Personen mit einem höheren sozioökonomischen Status (gemessen am Bildungsniveau) stimmen einer guten Beratungsqualität, professionellen Beratung, guter Qualität der erhaltenen Informationen sowie der Zufriedenheit mit dem Erstkontakt signifikant weniger zu als Personen mit einem niedrigeren sozioökonomischen Status. Die jüngere Altersgruppe (18 – 25 Jahre) betrachtet die Qualität der erhaltenen Informationen sowie den Erstkontakt mit der Opferberatungsstelle signifikant kritischer, als dies die älteren Altersgruppen (26 bis 65 und über 65 Jahre) tun. Personen mit einem niedrigeren sozioökonomischen Status (gemessen am Haushaltseinkommen) schätzen die Qualität der erhaltenen Informationen schlechter ein als Personen mit einem mittleren sozioökonomischen Status. Personen ohne Behinderung(en) erachten finanzielle Leistungen, wie Ersatz für Schaden, tendenziell als weniger wichtig als Personen mit mittleren Behinderungen. Personen, die in grösseren Gemeinden

leben, bewerten nicht-finanzielle Leistungen, wie Beratung, Betreuung und Informationen über Opferhilfe als wichtiger als diejenigen Personen aus mittelgrossen Gemeinden. Bezüglich der Nachsorge, Professionalität der Beraterinnen, schnellem Zugang und Unterstützung sind Personen mit einem niedrigeren sozioökonomischen Status (gemessen am Bildungsniveau), die im Frauenhaus beherbergt wurden, kritischer eingestellt als Personen mit einem höheren sozioökonomischen Status. Allerdings schätzen Personen mit einem höheren sozioökonomischen Status den Effekt des Aufenthalts kritischer ein als Personen mit einem niedrigeren sozioökonomischen Status.

Betreffend der erlebten Nachsorge nach der Opferberatung zeigt sich ein ambivalentes Bild. Während etwa 50 % der Befragten tendenziell eher zustimmen, nach dem Ende der Beratung gut gerüstet für den weiteren Alltag zu sein oder problemlos an eine andere Stelle weitergeleitet wurden, geben auch gut 50% der Befragten an, dass diese nach dem Ende der Beratung mit allem, was auf sie zukam, tendenziell überfordert waren oder sich weitere Unterstützung gewünscht hätten. Auch in den offenen Antworten ist vereinzelt der Bedarf der Betroffenen zu erkennen, der auf weiterführende Begleitung nach dem Austritt schliessen lässt. Hierbei zeigten sich gruppenspezifische Unterschiede. Personen mit einem höheren sozioökonomischen Status (gemessen am Bildungsstand) stimmen einer geglückten Nachsorge, d. h. einer problemlosen Weiterleitung an anderen Stellen, keiner Überforderung nach dem Ende der Beratung, signifikant weniger zu als Personen mit einem niedrigeren sozioökonomischen Status. Im Vergleich zu den befragten Männern fühlen sich Frauen signifikant häufiger nach Beratungsende allein gelassen, überfordert und weniger gut an andere Stellen weitergeleitet.

Obwohl die Befragten den Aufenthalt im Frauenhaus mehrheitlich als hilfreich einschätzen und sich erneut an das Frauenhaus wenden würden und hinsichtlich des Erstkontakts mit dem Frauenhaus, mit der Qualität der Beratung / Gesprächssettings, mit der Qualität der Informationen, dem Effekt des Aufenthalts im Frauenhaus, der Qualität des Aufenthalts im Frauenhaus und der Unterstützung bei der Gestaltung der Mutter-Kind-Beziehung im Frauenhaus zufrieden waren, schätzen ca. 50 % der Frauen das Unterstützungsangebot als zu niedrig ein. Im Einzelfall wird auf mangelnde Aufklärung und Unterstützungsmöglichkeiten hingewiesen sowie auf eine Verbesserung der Unterstützungssysteme und -prozesse. Hier existieren keine Unterschiede nach Opfergruppen. Über die Hälfte der Befragten, die im Frauenhaus beherbergt wurden, erachten die Leistungen bzgl. Zugang, Beratung und Unterstützungs- und Entlastungsangebote für den Alltag als sehr wichtig und über die Hälfte der Befragten bewertet die Nachsorge bzw. Unterstützung nach dem Frauenhaus als wichtig bis sehr wichtig. Personen mit einem tieferen sozioökonomischen Status (gemessen am Haushaltseinkommen), die im Frauenhaus beherbergt wurden, berichten tendenziell öfter von negativen Erlebnissen in der Nachsorge, d. h. von Überforderung, dem Wunsch nach weiterer Begleitung durch eine Fachperson oder dem Wunsch nach Kinderbetreuung als Personen mit einem höheren sozioökonomischen Status. Personen mit (mittleren oder mehrfachen) Behinderungen, die im Frauenhaus beherbergt wurden, stufen die Nachsorge nach dem Frauenhaus wichtiger ein als Personen ohne Behinderung.

Personen mit einem tieferen sozioökonomischen Status (gemessen am Haushaltseinkommen), die im Frauenhaus beherbergt wurden, bewerten die Beratung zu zentralen Themen (eigene Sicherheit und die der Kinder, Erziehung der Kinder und Sorgerecht, finanzielle Situation, psychisches und soziales Wohlbefinden) im Frauenhaus als tendenziell wichtiger als Personen mit einem höheren sozioökonomischen Status. Personen mit (mittleren oder mehrfachen) Behinderungen, die im Frauenhaus beherbergt wurden, stufen die Beratung zu zentralen Themen als wichtiger ein als Personen ohne Behinderung. Frauen mit Schweizer Nationalität, die im Frauenhaus beherbergt wurden, schätzen die Qualität der Beratung tendenziell kritischer ein als Frauen mit ausländischer Nationalität.

4.3 Empfehlungen

- 1) Durch eine enge Zusammenarbeit mit verschiedenen Organisationen können Opferhilfeinstitutionen ihre Reichweite erweitern und sicherstellen, dass Betroffene die benötigte Unterstützung erhalten. Das könnte die folgenden Massnahmen umfassen:

A) Kooperationen mit Organisationen ausbauen: Opferhilfeinstitutionen könnten verstärkter mit lokalen Organisationen zusammenarbeiten, die bereits Zugang zu den (potenziellen) Betroffenen haben, wie zum Beispiel gemeinnützige Organisationen, Schulen, Arbeitgebende oder Verbände für spezielle Zielgruppen (LGBTQIA+, Migration, Männer).

B) Schulungen für Organisationen: Schulungen und Ressourcen für Mitarbeiter:innen von Organisationen (ausserhalb der Opferhilfeinstitutionen, insbesondere Schulen und Gesundheitswesen) können diese darin unterstützen, Anzeichen von Bedarf oder Not zu erkennen und Betroffene an die entsprechenden Beratungsstellen zu verweisen.

C) Gemeinsame Veranstaltungen: Gemeinsame Veranstaltungen oder Programme, die von verschiedenen Organisationen unterstützt werden, tragen dazu bei, um (potenzielle) Betroffene anzusprechen und ihnen verschiedene Formen der Unterstützung anzubieten.

- 2) Insgesamt geben die Befragten an, über zu wenig Informationen zur Opferhilfe zu verfügen, dass sich einen schnelleren Zugang und eine bessere Erreichbarkeit wünschen. Die jüngere Altersgruppe fühlt sich im Vergleich mit den älteren Altersgruppen beim Erstkontakt weniger wahrgenommen und unzureichender mit Informationen zum Opferschutz versorgt. Durch die Implementierung dieser Empfehlungen können Opferberatungsstellen ihre Effizienz verbessern und sicherstellen, dass sie für diejenigen, die Unterstützung benötigen, leichter zugänglich sind.

A) Optimierung der Informationsverfügbarkeit

- Sicherstellung, dass alle relevanten Informationen leicht zugänglich sind, einschliesslich Öffnungszeiten, Kontaktdaten und den angebotenen Dienstleistungen.
- Verbreitung von Informationen durch verschiedene Kanäle wie Websites, soziale Medien, lokale Gemeindezentren und Schulen.

B) Beschleunigung der Terminvergabe

- Angebot flexibler Terminoptionen, einschliesslich Abend- oder Wochenendtermine oder aufsuchende Termine, um die Zugänglichkeit zu verbessern.
- Ermöglichung kurzfristiger oder Notfalltermine für dringende Fälle und Situationen.

C) Verbesserung der Erreichbarkeit

- Erhöhung der Personalressourcen, um eine schnellere Reaktionszeit auf Anrufe, E-Mails oder Online-Nachrichten zu gewährleisten.
- Implementierung alternativer Kommunikationskanäle wie Live-Chats oder SMS-Dienste, um die Erreichbarkeit zu verbessern.
- Klare Anweisungen für den Kontakt mit den Beratungsstellen bieten, einschliesslich Notfallkontakten ausserhalb der regulären Geschäftszeiten.

D) Kooperation mit anderen Dienstleistern

- Kooperation mit anderen Dienstleistern oder Organisationen, um Ressourcen zu bündeln und eine effektivere Unterstützung anzubieten.

- Verweise der Betroffenen bei Bedarf an andere Dienstleistende mit spezialisierten Ressourcen oder Fachwissen.
- 3) **Verbesserung der Nachsorge und Übergangsunterstützung:** Aspekte der Nachsorge und des Übergangs schätzen etwa die Hälfte der Befragten der Opferberatungsstellen sowie des Frauenhauses als ambivalent ein. Insbesondere konnten gruppenspezifische Unterschiede ermittelt werden. Die Bedeutung der Nachsorge nach dem Austritt aus dem Frauenhaus oder dem Ende der Beratung in einer Opferberatungsstelle ist für Personen mit einem niedrigeren sozioökonomischen Status (gemessen an einem tieferen Haushaltsnettoeinkommen und tieferem Bildungsniveau) in der Regel höher, da diese Personen oftmals weniger finanzielle Ressourcen und soziale Unterstützung haben, um sich zurechtzufinden, nachdem sie das Frauenhaus verlassen haben (Wohnmöglichkeiten, Arbeitssuche, medizinische Versorgung). Ebenso kann mit einem niedrigen sozioökonomischen Status ein höheres Risiko für eine Rückkehr in eine gewalttätige Beziehung oder andere schwierige Lebensumstände einhergehen.
 - 4) **Besonderen Beratungsbedarf von Menschen mit Behinderungen beachten:** Die vom Frauenhaus angebotene Beratung zu zentralen Themen (z. B. Beratung bezüglich der eigenen Sicherheit, der eigenen Finanzen, dem eigenen psychischen und sozialen Wohlergehen) ist für Menschen mit Beeinträchtigungen / Behinderungen signifikant wichtiger als für Menschen ohne Beeinträchtigungen / Behinderungen. Dies setzt voraus, dass räumliche und kommunikative Barrieren abgebaut sind und regelmässige Schulungen für die Fachpersonen stattfinden.

5 Baustein Dunkelfeldumfrage

5.1 Ziele und Methode

Die Dunkelfeldbefragung im Kanton Zürich hatte als Ergänzung zu der Hellfeldumfrage (Kapitel 4) zum Ziel, die Prävalenzraten der Bevölkerung im Kanton Zürich für körperliche, psychische und sexuelle Gewalt, sowie fahrlässige Vorfälle zu erheben, gemessen über die letzten zwölf Monate und fünf Jahre. Dazu wurde nach selbst erlebten Vorfällen, von Angehörigen erlebten Vorfällen und beobachteten / mitbekommenen Vorfällen gefragt. Bei der Analyse der Prävalenzraten wurde nach verschiedenen Betroffenengruppen (u. a. Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, bestehende Behinderungen) unterschieden. Neben den Prävalenzraten standen die Tatumstände und die Folgen der erlebten Vorfälle im Zentrum des Interesses. Zuletzt wurde erhoben, wie bekannt die Opferhilfe bei der Gesamtbevölkerung war (unabhängig von allenfalls erlebten Vorfällen). Somit standen in diesem Baustein Fragen im Fokus, die sich nicht anhand der Hellfeldumfrage bei aktuellen und ehemaligen Adressat:innen beantworten liessen.

Für die repräsentative Bevölkerungsbefragung wurde durch das Statistische Amt des Kantons Zürich eine Zufallsstichprobe von 8'000 Personen aus der ständigen Wohnbevölkerung des Kantons gezogen, von 7'948 angeschriebenen Personen (nach Abzug einiger ungültigen Adressen und Verweigerungen) resultierten 1'680 gültige Antworten, was einem Rücklauf von 21.1 % entspricht. Bei der Interpretation der Ergebnisse muss jedoch bedacht werden, dass von diesen 1'680 Personen jeweils nur eine kleinere Anzahl die untersuchten Gewaltformen erlebt hat.

5.2 Erkenntnisse

Von den fünf erhobenen Gewaltformen wurde am häufigsten von psychischer Gewalt berichtet, gefolgt von fahrlässigen Vorfällen. Dies betrifft alle drei Kontexte (selbst erlebte Vorfälle, von Angehörigen erlebte

Vorfälle, beobachtete / mitbekommene Vorfälle). Betrachtet man die untersuchten Betroffenenengruppen, so finden sich je nach Gewaltform und Kontext unterschiedliche Prävalenzraten. Dabei zeigt sich, dass Personen mit ausländischer Nationalität häufiger angaben, in den vergangenen zwölf Monaten selbst körperliche Gewalt erlebt zu haben: Das gleiche gilt für die letzten fünf Jahre für Personen mit einem Haushaltseinkommen von weniger als CHF 4'000 verglichen mit über CHF 7'000.- und verglichen mit CHF 4'000-7'000, Personen mit mehreren Einschränkungen im Vergleich mit Personen ohne Einschränkung und Personen aus Gemeinden mit mehr als 20'000 Einwohner:innen verglichen mit solchen aus Gemeinden mit zwischen 5'000 und 20'000 Einwohner:innen. Psychische Gewalterfahrungen erlebt zu haben, geben Personen älter als 65 Jahre auffallend seltener an, dies in den letzten zwölf Monaten, respektive fünf Jahren. Gleichzeitig geben Befragte mit Schweizer Nationalität solche Vorfälle ebenfalls seltener an und Personen mit mehreren Beeinträchtigungen häufiger. Weitere Unterschiede finden sich beim Bildungsniveau (je höher das Bildungsniveau, desto häufiger wird von psychischer Gewalt berichtet) und der Gemeindegrösse (je grösser die Gemeinde, desto häufiger wird von psychischer Gewalt berichtet). Ebenso geben Personen, die bei der sexuellen Orientierung "Anderes" angegeben haben, häufiger an, in den letzten zwölf Monaten, respektive fünf Jahren psychische Gewalt erlebt zu haben. Tendenziell häufiger von Gewalterlebnissen berichten insgesamt Personen mit ausländischer Nationalität und solche mit tieferem Haushaltseinkommen. Auch das Vorhandensein von mehreren Einschränkungen ist häufiger assoziiert mit einer häufigeren Gewalterfahrung, der stärkste Zusammenhang findet sich jedoch beim Geschlecht, wo weibliche Teilnehmende sehr viel häufiger von sexueller Gewalt berichten als männliche Teilnehmende. Fahrlässige Vorfälle führten zu einer tieferen subjektiven Belastung durch den Vorfall, wobei körperliche, psychische und sexuelle Vorfälle jeweils als ähnlich belastend angegeben wurden. Interessant ist bei der subjektiven Belastung, dass selbst erlebte Vorfälle als weniger belastend eingeschätzt werden als Vorfälle von Angehörigen oder beobachtete / mitbekommenen Vorfälle, welche durch die teilnehmenden Personen als stärker belastend eingeschätzt wurden.

Der Kontakt mit einer Opferberatungsstelle muss differenziert nach Kontext betrachtet werden: Bei den selbst erlebten Vorfällen wurde nach körperlicher Gewalt am häufigsten Kontakt mit einer Opferhilfestelle aufgenommen (10.1 %), nach fahrlässigen Vorfällen am seltensten (1 %). Wurde ein Vorfall als "ziemlich stark" oder "sehr stark" belastend angegeben, erhöhte sich der Kontakt mit einer Opferhilfestelle auf ungefähr das Doppelte. Wenn kein Kontakt mit einer Opferhilfestelle berichtet wurde, wurden die befragten Personen gefragt, weshalb dies nicht der Fall gewesen war: Bei allen Gewaltformen wurde die Antwort "Ich fand es nicht nötig, etwas zu machen" am häufigsten angegeben, gefolgt von "Ich dachte, dass es nichts bringen würde". Hervorzuheben ist, dass die Antworten "Mir fehlte es an Zeit oder Geld dazu" und "Es gab kein Angebot in meiner Nähe" äusserst selten gewählt wurden.

Mit Blick auf Angehörige gaben Personen mit mehreren Beeinträchtigungen statistisch signifikant häufiger an, dass Angehörige von ihnen häufiger psychische Gewalt erlebt hätten als Personen ohne Beeinträchtigungen. Bei den betroffenen Angehörigen handelt es sich um: Bei allen vier Gewaltformen wurde am häufigsten angegeben, dass es sich um eine andere, nicht aufgeführte Person gehandelt habe, gefolgt von den Kindern / Stiefkindern über 14 Jahren. Die am zweithäufigsten genannten Betroffenen unterscheiden sich je nach Gewaltform; bei der körperlichen und psychischen Gewalt werden Kinder / Stiefkinder unter 14 Jahren genannt, bei der sexuellen Gewalt weibliche Angehörige (Schwester / Stiefschwester oder Ehefrau). Im Vergleich mit den selbst erlebten Vorfällen wird die Belastung der Angehörigen eher als höher eingestuft.

Gefragt nach den Gründen, warum die befragten Personen selbst keinen Kontakt hatten mit einer Opferhilfestelle, wenn ihre Angehörigen von Gewalt betroffen waren, wurde am häufigsten angegeben, dass sie es nicht nötig fanden, etwas zu machen. Auch die betroffenen Angehörigen selbst fanden es nicht nötig, etwas zu machen. Als zweithäufigster Grund wurde – wiederum analog zu den selbst erlebten Vorfällen – angegeben, dass die angehörige Person dachte, dass es nichts bringen würde.

Die kantonale Opferhilfe ist unter den Befragten, unabhängig von eigenen Gewalterfahrungen, gut bekannt; 80.3 % gaben an, schon einmal von der Opferhilfe gehört zu haben. Allerdings gibt es Unterschiede nach Betroffenengruppe: Jüngere Personen haben signifikant seltener von der Opferhilfe gehört, ebenso Personen mit ausländischer Nationalität (44.1 % gegenüber 90.3 % mit Schweizer Nationalität) und tieferem Haushaltseinkommen. Auf der anderen Seite sind die Kenntnisse der Opferhilfe am höchsten bei Personen mit einem mittleren Bildungsabschluss. Bezüglich Geschlecht, Behinderung oder sexueller Orientierung finden sich keine statistisch signifikanten Unterschiede.

5.3 Empfehlungen⁹

1. Gezielte Unterstützung für besonders gefährdete Gruppen:

- Angesichts der erhöhten Prävalenz von Gewalterfahrungen bei Personen mit ausländischer Nationalität, niedrigerem Haushaltseinkommen und mehreren Beeinträchtigungen / Behinderungen sowie Kindern und Jugendlichen unter 14 Jahren ist es wichtig, gezielte Unterstützungsmassnahmen für diese Gruppen bereitzustellen. Dazu gehören möglicherweise verbesserte Zugänge zu Beratungs- und Hilfsangeboten sowie speziell angepasste Programme zur Gewaltprävention und -intervention.

2. Sensibilisierung und Aufklärung über Gewaltformen:

- Angesichts der Unterschiede in der Berichterstattung über Gewaltformen je nach Bildungsniveau, Gemeindegrösse und sexueller Orientierung ist es wichtig, Sensibilisierungs- und Aufklärungskampagnen durchzuführen, um das Bewusstsein für verschiedene Formen von Gewalt zu schärfen und Betroffene zu ermutigen, ihre Erfahrungen zu melden und Unterstützung zu suchen. Dies könnte auch dazu beitragen, Vorurteile und Stigmatisierung im Zusammenhang mit Gewalt zu reduzieren.

3. Sensibilisierung und Aufklärung über die Wirksamkeit von Opferberatungsstellen:

- Es ist wichtig, die Öffentlichkeit über die Bedeutung und Wirksamkeit von Opferberatungsstellen aufzuklären, insbesondere in Bezug auf verschiedene Arten von Gewalt. Durch gezielte Informationskampagnen kann das Bewusstsein geschärft werden, dass der Kontakt mit einer Opferberatungsstelle auch bei vermeintlich "weniger schwerwiegenden" Vorfällen hilfreich sein kann. Dabei sollte betont werden, dass selbst bei geringer Belastung eine Beratungsstelle unterstützen und Wege zur Bewältigung aufzeigen kann.

4. Stärkung der Vertrauensbasis und Beratungskompetenz:

- Opferberatungsstellen sollten ihre Bemühungen verstärken, eine Vertrauensbasis aufzubauen und ihre Beratungskompetenz zu stärken, insbesondere bei Personen, die zögern, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Durch einfühlsame und kompetente Beratung, besonders beim Erstkontakt, können potenzielle Betroffene ermutigt werden, trotz Zweifeln oder Bedenken Unterstützung zu suchen. Zudem sollten die Beratungsstellen ihre Angebote so gestalten, dass sie auch für Personen mit weniger schwerwiegenden Vorfällen ansprechend und relevant sind.

5. Sensibilisierung für Angehörige und Ermutigung zur Inanspruchnahme von Hilfe:

- Angesichts der Tatsache, dass Angehörige oft nicht denken, dass es notwendig sei, etwas zu unternehmen, wenn sie Gewalt gegenüber ihren Familienmitgliedern erleben, ist es wichtig, Sensibilisierungsmassnahmen durchzuführen. Diese Massnahmen sollten darauf abzielen, das Bewusstsein für die Ernsthaftigkeit von Gewalt in Familien zu schärfen und Angehörige dazu zu ermutigen, Unterstützung und Hilfe in Anspruch zu nehmen, auch wenn sie denken, dass es nicht notwendig sei. Der Situation von Kindern und Jugendlichen unter 14

⁹ Die Empfehlungen wurden unter Zuhilfenahme von <https://www.chat.openai.com> inhaltsanalytisch verdichtet.

Jahren sowie Menschen mit Beeinträchtigungen / Behinderungen ist dabei besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

6. Angepasste Angebote für Angehörige von Gewaltopfern:

- Da die Belastung der Angehörigen als eher höher eingestuft wird und sie häufig nicht denken, dass es notwendig sei, Hilfe in Anspruch zu nehmen, sollte über einen Ausbau spezieller Unterstützungsangebote für Angehörige von Gewaltopfern nachgedacht werden. Diese Angebote sollten darauf abzielen, die Bedürfnisse und Herausforderungen von Angehörigen zu adressieren und sie bei der Bewältigung der Auswirkungen von Gewalt zu unterstützen. Dies könnte Beratungsdienste, psychosoziale Unterstützung und Schulungen zur Konfliktbewältigung umfassen.

6 Baustein Qualitative Befragung Institutionen und Professionelle

6.1 Ziele und Methode

Dieser Baustein zielte darauf ab, die Perspektiven von Expert:innen zu spezifischen Opfergruppen sowie relevanter professioneller und institutioneller Akteur:innen des Opferhilfesystems zu erheben. Dies umfasst Opferbedürfnisse, Angebotslücken und notwendige Massnahmen zur Schliessung dieser Lücken in qualitativer Hinsicht. Die untersuchten Aspekte beinhalten den Zugang zu Opferhilfeleistungen, den Unterstützungsprozess (inklusive interinstitutioneller Kooperation und Nachsorge), die Gestaltung der Nahtstelle zwischen Opferhilfeberatung und Schutzunterkünften sowie den Einsatz digitaler Tools und Medien. Die Datenerhebung erfolgte mittels Fokusgruppendifkussionen, die eine Vielzahl institutioneller und professioneller Perspektiven einbeziehen sollten. Ziel war es, durch moderierte Gespräche tiefere Einblicke in Wissen, Einstellungen, Einschätzungen und Erfahrungen der Teilnehmenden zu gewinnen. Es wurden insgesamt zehn Fokusgruppen (nachfolgend FG) mit unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten durchgeführt, darunter spezifische Opfergruppen, opferhilferelevante professionelle Systeme und die Nahtstelle zwischen ambulanter Opferberatung und dem stationären Angebot der Schutzunterkünfte. Teilgenommen haben total 89 Personen.

6.2 Erkenntnisse

Die Erkenntnisse der FG lassen sich unterteilen in übergreifende allgemeine Erkenntnisse, opfergruppen-spezifische Erkenntnisse und Erkenntnisse nach professionellen Systemen.

6.2.1 Übergreifende allgemeine Erkenntnisse

Die nachfolgende Tabelle 1 gibt einen Überblick über die Einschätzung der FG-Teilnehmenden zu den allgemeinen Opferbedürfnissen und ihrer Zuordnung zu übergeordneten Kategorien:

B1	Gewalt- und traumasensible Professionalität
	a. Fundierte und transparente Information
	b. Einzelfall- und Bedürfnisorientierung
	c. Wertschätzung, Vorurteilsfreiheit und Empathie
	d. Sicherheit, Stabilisierung und Vertrauensaufbau zu Beginn
	e. Schutz vor Re-Traumatisierungen

	f. Psychoedukation für Opfer, Angehörige und Vertrauenspersonen ¹⁰
B2	Bekanntmachung Opferhilfe, Bewusstseinsbildung und Wertewandel a. Bekanntmachung der Opferhilfe in der (Fach-)Öffentlichkeit b. Bewusstseinsbildung & Wertewandel in der (Fach-)Öffentlichkeit
B3	Schneller und niederschwelliger Zugang zu relevanten Informationen a. Ansprechender Angebotsname mit Identifikationsmöglichkeit b. Übersichtlichkeit Angebotslandschaft / schneller Zugang zu relevanten Informationen c. Werbung über die eigenen Communities der Betroffenen / gute Reputation d. Zugänglichkeit von Informationen im eigenen Umfeld / Alltag
B4	Schneller und niederschwelliger Zugang zu Opferhilfeangeboten a. Schnelle digitale und analoge Erreichbarkeit b. Gatekeeper-Funktion ¹¹ , warme Übergaben, Begleitung Erstkontakte c. Proaktive Ansätze der Kontaktaufnahme mit Betroffenen ¹² d. Aufsuchende Opferhilfe, inklusive Notfall-Pikett e. Aufmerksamkeit für den Erstkontakt als Schlüsselmoment für den Zugang
B5	Integrierter Prozessbogen im Unterstützungsprozess a. (Fall-)angemessene Dauer, Kontinuität und Verbindlichkeit im Hilfeprozess b. Interinstitutionelle Integration der Leistungen und Casemanagement-Funktion c. Aufbau, Einbezug und Unterstützung von Angehörigen und Vertrauenspersonen
B6	Integrierter Prozessbogen Nahtstelle ambulant - stationär a. Gewährleistung von adäquaten Schutzplätzen bei Gefährdung b. Adäquate (längerfristige) Nachsorge nach Austritt aus Schutzunterkünften c. Rechtliche Unterstützung während Aufenthalt in Schutzunterkunft d. Kontinuität und Integration der professionellen Hilfeleistungen e. Fallübergeordnete Vernetzung auf Systemebene
B7	Aufsuchende Opferhilfe und Begleitung an Termine im Unterstützungsprozess a. Aufsuchende Opferhilfe b. Begleitung an Termine (u.a. im Strafverfahren)
B8	Fachliche und strukturelle Voraussetzungen a. Gewalt-, trauma- und opferhilfespezifische Qualifikation der involvierten Fachkräfte b. Adäquate Ausstattung mit finanziellen und personellen Ressourcen c. Opfergerechte Angebotsstruktur, Schutzkapazität, bauliche Infrastruktur

Tabelle 1: Überblick Opferbedürfnisse sowie fachliche / strukturelle Voraussetzungen

Die meisten Begriffe in der Tabelle sind selbsterklärend. Diejenigen, für die das nicht zutrifft, sind in Fussnoten kurz erläutert oder werden in der Skizzierung der in den FG genannten Stärken / Schwächen des Angebots und Verbesserungsbedarfe aufgegriffen und erläutert. Diese Erläuterungen sind entlang der acht Kategorien von Opferbedürfnissen strukturiert:

B1 / Gewalt- und traumasensible Kommunikation: Opfer sind für den Vertrauensaufbau und Zugang zur Opferhilfe während des gesamten Unterstützungsprozesses auf eine gewalt- und traumasensible Kommunikation angewiesen. Eine solche stellt eine Stärke der Opferhilfeinstitutionen und der Polizei dar. Im Rechts- und Medizinsystem bestehen darauf bezogen noch Mängel. Im Hinblick auf das Polizei- und Medizinsystem wurde ein Bedarf an systematischer Schulung in nicht-diskriminierendem Umgang mit spezifischen Opfergruppen festgestellt (vor allem non-binäre und transgender Personen, Menschen mit Migrationshintergrund).

¹⁰ Psychoedukation in der Opferhilfe zielt darauf ab, Opfer und ihre Angehörigen sowie involvierte Fachpersonen, wo das nötig ist, über Traumata und posttraumatische Belastungsstörungen, deren Ursachen, Symptome und Behandlungsmöglichkeiten zu informieren. Ziel ist es, dass Betroffene sich und die involvierten Privat- und Fachpersonen die Betroffenen / ihre (dysfunktionalen) Bewältigungsstrategien besser verstehen, um einen adäquaten Umgang mit der Traumatisierung zu erleichtern, die Selbstmanagementfähigkeiten der Betroffenen / Angehörigen zu stärken und Re-Traumatisierungen / Chronifizierungen von Traumafolgestörungen zu verhindern.

¹¹ Gatekeeper:innen werden hier als Personen definiert, die in Kontakt mit Betroffenen stehen und diesen Zugang zur Opferhilfe vermitteln bzw. vermitteln könnten. Der Begriff wurde aus dem Datenmaterial übernommen.

¹² Es wurde in den FG mehrfach darauf hingewiesen, dass proaktive Ansätze, in denen Fachpersonen der Opferhilfe Betroffene direkt proaktiv kontaktieren, ein Opferbedürfnis darstellt. Bereits etabliert haben sich solche Ansätze an der Schnittstelle von Polizei und Opferhilfe. Die Polizei mache eine Meldung an die Beratungsstelle (bei Opferhilfemeldungen mit, bei Gewaltschutzfällen ohne Einverständnis der Betroffenen), die sodann proaktiv Kontakt mit der betroffenen Person aufnimmt und Beratung anbietet.

B2 / Bekanntmachung Opferhilfe, Bewusstseinsbildung und Wertewandel: Verbesserungsbedarfe konnten zudem im Hinblick auf die Bekanntmachung der Opferhilfe in der (Fach-)Öffentlichkeit festgestellt werden. Ein differenziertes Verständnis des Leistungsangebots der Opferhilfe fehlt teilweise, insbesondere bei Professionellen, weshalb der Zugang zur Opferhilfe oft nicht stattfindet bzw. Professionelle die Betroffenen noch zu wenig mit der Opferhilfe vernetzen (ausgenommen Polizei). Das Potenzial der Opferhilfe wird daher von professionellen Gatekeeper:innen noch zu wenig erkannt bzw. ist in der Hektik des Berufsalltags nicht präsent. Auch geltende Werte und Normen, wie beispielsweise Heteronormativität oder die Bagatelisierung spezifischer Gewaltformen (zum Beispiel psychische Gewalt, Einsperrung alter Menschen), erschweren den Zugang zur Opferhilfe, weshalb eine Bewusstseinsbildung und ein Wertewandel nach wie vor als relevant eingeschätzt werden. Es wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass der Opferbegriff in Angebotsnamen/-bezeichnungen aktuell (noch) abschreckend wirkt, weil sich Betroffene damit nicht identifizieren könnten (v. a. Männer, Jugendliche, ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen).

B3 / Schneller Zugang zu relevanten Informationen bei Bedarf: Im Hinblick auf einen schnellen Zugang zu relevanten Informationen bei Bedarf wurde betont, dass das Problem der unübersichtlichen Angebotslandschaft gelöst werden müsse und aufgrund der Heterogenität von Opferbedürfnissen vielfältige digitale und analoge Zugangswege benötigt würden. Die geplante Telefonhotline rund um die Uhr sowie die Erprobung anonymen Chatberatungen in einigen Stellen wurden begrüsst.

B4 / Schneller Zugang zu den Opferhilfeangeboten: Neben der Sicherstellung der örtlichen, telefonischen und digitalen Erreichbarkeit wurden folgende Verbesserungsvorschläge eingebracht: Ausdehnung der proaktiven Ansätze des Polizeisystems auf andere Gewaltformen (v. a. sexualisierte Gewalt) und andere professionelle Systeme (v.a. Medizinsystem und Soziale Arbeit); Stärkung der Gatekeeper-Funktion in allen professionellen Systemen (Polizei ausgenommen), sodass Opfer systematisch und direkt mit den passenden Angeboten der Opferhilfe vernetzt werden; aufsuchende Opferhilfe an den Orten, an denen Opfer und ihre Angehörigen/Freund:innen sich aufhalten, um Zugangsschwellen für schwer erreichbare/nicht mobile Personen zu reduzieren, zum Beispiel in LGBTQIA+ Treffpunkten, offener Jugendarbeit, Notschlafstellen, Altersheimen oder Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen. Schnelle digitale und telefonische Zugänge reichen gemäss den Befragten nicht aus. Im Hinblick auf die Gatekeeper-Funktion wurde Folgendes betont: Gatekeeper:innen müssten erstens opferhilfe-, gewalt-, trauma- und opfergruppenspezifisch qualifiziert sein, zweitens um die Relevanz "warmer" Übergaben für einen erfolgreichen Zugang zur Opferhilfe wissen. Vertrauen und Begleitung in der Kontaktaufnahme, beim Ersttermin und in der Überprüfung, ob der Zugang im Sinne des Opfers verlaufen ist, seien entscheidend. Blosser Information und Abgabe von Flyern o. Ä. reichten meistens nicht aus. "Warme Übergaben" seien in der Vermittlung erwachsener Betroffener an die Opferhilfe vielerorts (noch) keine etablierte Praxis. Als Gründe wurden u. a. Zeitdruck und Fachkräftemangel angegeben. Viele Betroffene kämen daher nicht in der Opferhilfe an, "gingen verloren", auch an der Nahtstelle verschiedener Opferhilfeeinrichtungen.

B5 / Integrierter Prozessbogen¹³ im Unterstützungsprozess: Als weiteres Opferbedürfnis herausgestellt hat sich die Gewährleistung eines integrierten Prozessbogens im Unterstützungsprozess, das heisst die einzelfallorientierte Gewährleistung von Kontinuität und Herstellung eines kohärenten interinstitutionellen/-professionellen Unterstützungssystems durch längerfristige Beratungen, Vernetzung auf Fall- wie Systemebene und ein Casemanagement, das den gesamten Fall im Blick hat.

B6 / Integrierter Prozessbogen Nahtstelle ambulant - stationär: Im Hinblick auf die Nahtstelle zwischen Opferberatung und Schutzunterkünften liess sich ein Bedarf an adäquaten Übergabepraktiken (direkte und warme Übergaben), die nicht durchgehend gegeben sind, und einer längerfristigen und umfassenden

¹³ Der Begriff des integrierten Prozessbogens wurde in den FG nicht verwendet. Erst stammt aus früheren Arbeiten von Hollenstein und Kolleg:innen und ist ein Kernelement der forschungsbasierten Theorie der Sozialen Arbeit "Integration und Lebensführung" (Sommerfeld, Hollenstein & Calzaferri, 2011).

Nachsorge erkennen. Zudem wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass es an Schutzplätzen oft fehlt bzw. die Suche nach solchen sich sehr aufwendig gestaltet.

B7 / Aufsuchende Opferhilfe und Begleitung zu Terminen Unterstützungsprozess: Betont wurde darüber hinaus, dass, um alle Opfergruppen und Opfersituationen zu berücksichtigen, das klassische Beratungssetting ergänzt werden muss um die Begleitung zu Terminen (u.a. Strafverfahren) sowie aufsuchende Hilfe, dies v.a. für die Unterstützung nicht mobiler Menschen (zum Beispiel ältere Menschen).

B8 / Fachliche und strukturelle Voraussetzungen: Um die vorangehend genannten Opferbedürfnisse und Verbesserungsbedarfe adäquat berücksichtigen und aufzugreifen zu können, müssen gemäss den FG-Teilnehmenden fachliche und strukturelle Voraussetzungen gewährleistet sein, so vor allem eine adäquate Ausstattung mit finanziellen und personellen Ressourcen (Opferhilfeinstitutionen, Gatekeeper:innen) sowie eine systematische opferhilfe-, trauma- und gewaltspezifische Schulung von Gatekeeper:innen. Es wurde mehrfach darauf hingewiesen, dass aktuell viele der genannten Opferbedürfnisse wie direkte Vernetzung durch warme Übergaben, aufsuchende Opferhilfe und Begleitung zu Terminen im Unterstützungsprozess, Casemanagement, längerfristige Beratung und Nachsorge nach Aufenthalt in Schutzunterkünften zwar punktuell, aber nicht in allen Fällen, in denen es dazu einen Bedarf gibt, gewährleistet werden könnten. Dies erhöht das Risiko einer Rückkehr in Gewaltbeziehungen oder einer Chronifizierung von Folgeproblemen der erfahrenen Gewalt / Straftat (vgl. Baustein Interviews mit ehemaligen Adressat:innen).

Die in den FG eingebrachten allgemeinen Verbesserungsvorschläge für das Opferhilfesystem sind hier abschliessend in tabellarischer Form zusammengefasst:

<p>1. Erhöhung der finanziellen und personellen Ressourcen</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Erhöhung der finanziellen und personellen Ressourcen für die Opferhilfe b. Gewährleistung einer adäquaten Ressourcenausstattung von Gatekeeper:innen c. Nutzen von Synergien über die Zusammenarbeit mit anderen staatlichen Stellen
<p>2. Werbung im öffentlichen Raum / Integration des Themas in Lehrpläne</p> <ul style="list-style-type: none"> a. (Opfergruppenspezifische) Werbung im öffentlichen Raum / Öffentlichkeitsarbeit b. Integration des Themas in den Lehrplan von Schulen und Ausbildungen
<p>3. (Angehende) Fachpersonen schulen für die Gatekeeper-Funktion und Kooperation</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Schulung potenzieller Gatekeeper:innen und Kooperationspartner:innen b. Übergreifende Vernetzung zwischen Opferhilfe / Institutionen professionelle Systeme
<p>4. Überblick über Angebotslandschaft / besserer Zugang zu relevanten Informationen</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gewährleistung einer besseren Übersicht über Opferhilfeangebotslandschaft b. Rund-um-die-Uhr verfügbare angebotsübergreifende telefonische Anlaufstelle
<p>5. Ausbau der Zugangswege zu Unterstützungsangeboten</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit rund um die Uhr b. Ausbau proaktiver Ansätze c. Stärkung der Gatekeeper-Funktion und warmer Übergaben d. Ausbau niederschwelliger digitaler Kontakt-/Beratungsmöglichkeiten e. Aufbau von Angeboten einer aufsuchenden Opferhilfe
<p>6. Sicherstellen integrierter Prozessbogen, aufsuchende Hilfe, Begleitung im Unterstützungsprozess</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gewährleistung eines integrierten Prozessbogens b. Sicherstellung aufsuchender Hilfe und Begleitungen im Unterstützungsprozess c. Stärkung interinstitutioneller/-professioneller Dialog / Vernetzung auf Systemebene

Tabelle 2: Allgemeine Verbesserungsvorschläge Fokusgruppen

6.2.2 Erkenntnisse nach Opfergruppen

Die Erkenntnisse zu den einzelnen Opfergruppen sind umfassend und sehr detailliert. Sie können hier nicht erläutert werden und werden daher in der folgenden Abbildung 4 in Stichworten angeführt. Angebotslücken sind türkis markiert, wobei darauf hingewiesen werden muss, dass die Einschätzungen von den FG-Teilnehmenden stammen. Inwieweit sie für konkrete Institutionen, Organisationen und Professionelle zutreffen, konnte im Rahmen der Bedarfsanalyse nicht überprüft werden.

Die Abbildung 4 findet sich in barrierefreier Version als Tabelle in Tabelle 9: Überblick opfergruppenspezifische Bedarfe, Angebotslücken und Verbesserungsvorschläge (vgl. S. 40-41).

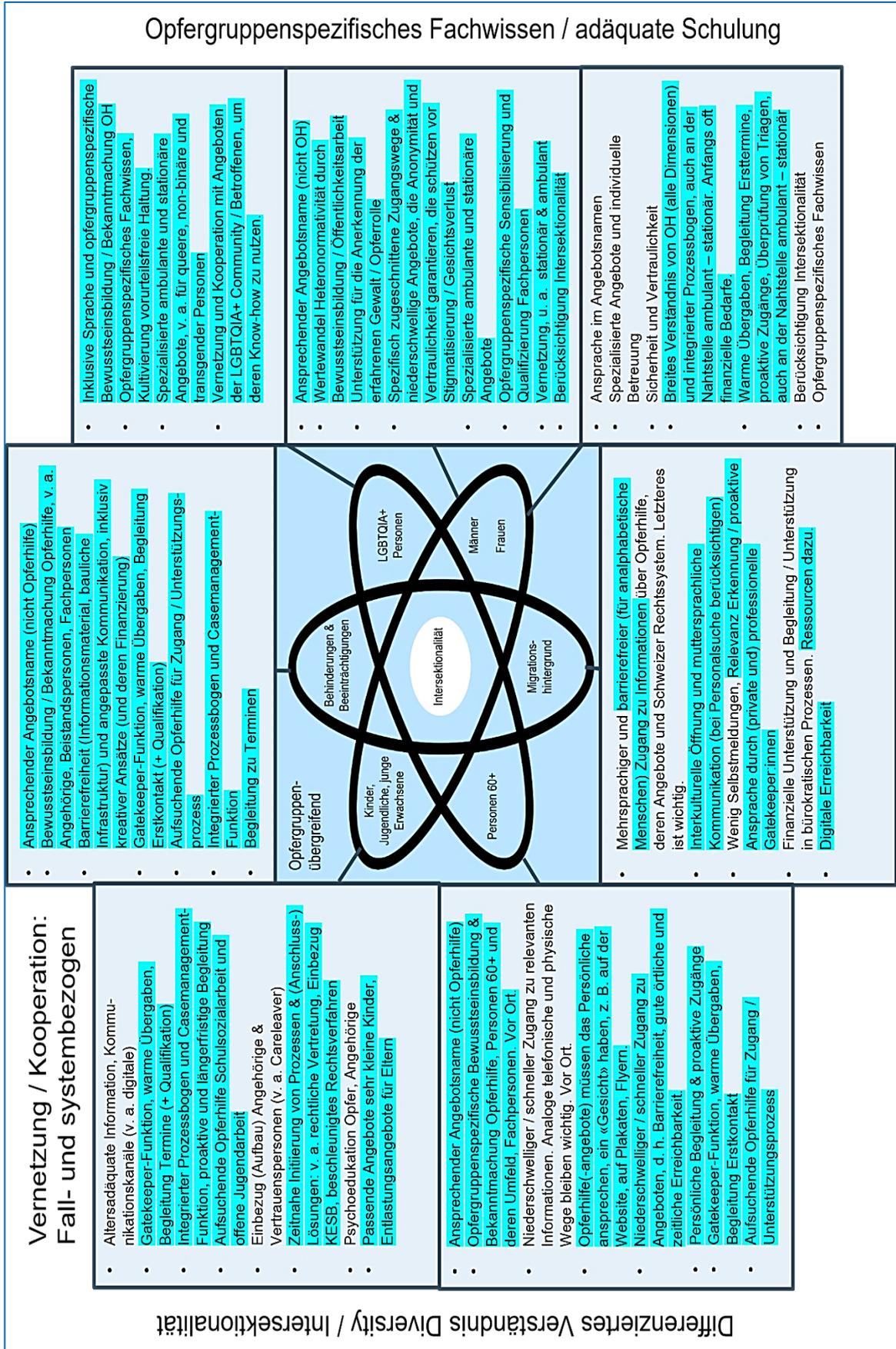


Abbildung 4: Überblick opfergruppenspezifische Bedarfe, Angebotslücken und Empfehlungen

Rund herum sind in der Abbildung Opferbedürfnisse abgebildet, die für alle Opfergruppen relevant sind. Es sind dies a) ein differenziertes Verständnis von Diversity und Intersektionalität, b) opfergruppenspezifisches Fachwissen und eine darauf bezogen adäquate Ausbildung und Schulung, c) eine gezielte fallübergeordnete Vernetzung und Kooperation zwischen Opferhilfeinstitutionen und bestehenden opfergruppenspezifischen Fach-/Beratungsstellen, die es ermöglicht, das Wissen und Know-how beider Seiten für eine funktionierende Kooperation in der Fallarbeit zu nutzen. Als weitere zentrale Opferbedürfnisse aus der Perspektive der befragten Expert:innen und Fachpersonen genannt wurden zudem d) das Aufgreifen opfer(sub-)gruppenspezifischer Bedürfnisse in der Bekanntmachung der Opferhilfe und in Aktivitäten einer auf Wertewandel ausgerichteten Bewusstseinsbildung, e) der Bedarf nicht nur für Kinder, Jugendliche / junge Erwachsene, sondern auch für Frauen, Männer und LGBTQIA+ Personen adäquate spezialisierte ambulante und stationäre Opferhilfeinstitutionen zur Verfügung zu stellen, in denen sie sich sicher fühlen und sich für die Opferhilfe öffnen können. Für ältere Menschen, Menschen mit Migrationshintergrund bzw. mit Behinderungen / Beeinträchtigungen wurden keine Bedarfe nach spezialisierten kategorialen Angeboten, aber vermehrte Investitionen in eine aufsuchende Opferhilfe angebracht.

6.2.3 Erkenntnisse nach professionellen Systemen

Die Erkenntnisse zu den verschiedenen professionellen Systemen wurden oben grösstenteils integriert, insbesondere zum System Soziale Arbeit, weshalb dieses hier nicht erneut behandelt wird. Für die anderen professionellen Systeme werden nur spezifische, noch nicht genannte Opferbedürfnisse aufgegriffen. Die eingebrachten Verbesserungsbedarfe werden tabellarisch dargestellt:

Polizeisystem: Die Polizei nimmt ihre Funktion als zentrale Gatekeeperin für den Zugang zur Opferhilfe aufgrund einer systematischen Ausbildung dazu professionell wahr. Proaktive Ansätze sind dabei von hoher Relevanz und erfolgreich etabliert. Folgende Verbesserungsbedarfe wurden genannt:

Systematische Schulung im Hinblick auf einen diskriminierungsfreien Umgang mit allen Opfergruppen ¹⁴
Überprüfung und Optimierung der Verständlichkeit von Informationen und Formularen (leichte Sprache, etc.)
Entwicklung mehrsprachiges analoges/digitales Tool zum Auffinden der passenden Opferhilfeinstitution

Tabelle 3: Überblick Verbesserungsvorschläge Polizeisystem

Medizinisch-therapeutisches System: Die Opferbedürfnisse umfassen a) (schnelle) Information und Unterstützung im Bedarfsfall, v. a. Vermittlung von Klinik-/Schutzplätzen, Zugang zu Psychotherapie und Opferhilfe (u.a. Soforthilfe), b) Casemanagement durch eine medizinische Vertrauensperson während Spitalaufenthalt, c) Unterstützung der Betroffenen und Angehörigen bei der Verarbeitung nach der medizinischen Versorgung, v. a. bei Unfällen. Folgende Verbesserungsbedarfe wurden genannt:

Stärkung der Gatekeeper-Funktion von Mitarbeitenden im Medizinsystem (Relevanz der Nachsorge)
Ausdehnung des proaktiven Ansatzes mit Meldepflicht ins Medizinsystem
Systematische Schulung für einen nicht-diskriminierenden Umgang mit non-binären Personen und Transpersonen
Bekanntmachung der Opferhilfeangebote und Schulung für einen gewalt- und traumasensiblen Umgang
Engere interinstitutionelle Kooperation und Vernetzung zwischen dem Medizinsystem und der Opferhilfe
Bereitstellung von Ressourcen und Strukturen für ein medizinisches Casemanagement
Aufsuchende Opferhilfe in medizinischen Einrichtungen für einen frühen Vertrauensaufbau
Ausbau der Leistungen von Krankenhaus-Sozialdiensten für die Vernetzung mit der Opferhilfe
Suchen einer Lösung für die Schwierigkeit, kurzfristig stationäre Plätze in Spitälern / Schutzunterkünften zu finden

Tabelle 4: Überblick Verbesserungsvorschläge therapeutisch-medizinisches System

Rechtssystem: Opfer haben das Bedürfnis nach fundierten Informationen über das Strafverfahren und psychosozialer ("emotionalen") Begleitung in rechtlichen Verfahren. Dies erfordert eine opfer-, gewalt- und

¹⁴ In mehreren FG wurde erwähnt, dass Betroffene von der Polizei nicht adäquat behandelt, abgewertet und diskriminiert würden.

traumasensible Professionalität im Rechtssystem sowie eine systematische Vernetzung mit der / Begleitung durch die Opferhilfe. Folgende Verbesserungsvorschläge wurden genannt:

Fundierte Bekanntmachung der Opferhilfeangebote und ihrer Leistungsspanne
Schulung hinsichtlich einer gewalt- und traumasensiblen Professionalität
Stärkung einer psychosozialen Begleitung, v. a. Begleitung zu rechtlichen Terminen
Beschleunigung der Strafverfahren, v. a. für Jugendliche

Tabelle 5: Überblick Verbesserungsvorschläge Rechtssystem

6.3 Empfehlungen

In den FG wurden Einschätzungen zu Opferbedürfnissen, Stärken und Lücken des Opferhilfesystems sowie Verbesserungsbedarfe eingebracht. Es wird empfohlen, die Opferhilfe systematisch an diesen Einschätzungen, die sich über die FG hinweg bestätigt haben, auszurichten. Es sollen deshalb hier nur die wichtigsten Massnahmen aufgelistet werden, die empfohlen werden:

Massnahmen zur Stärkung einer bedarfsgerechten Opferhilfe:

- Öffentlichkeitsarbeit: Stärkung einer systematischen Sensibilisierungsarbeit und Bekanntmachung der Opferhilfe(-angebote) in der (Fach-)Öffentlichkeit; gezielte Investitionen in einen Wertewandel und die Bekanntmachung der spezifischen Leistungen der Opferhilfe (auch in professionellen Systemen).
- Gatekeeper-Funktion und aufsuchende Opferhilfe: Stärkung der Gatekeeper-Funktion, proaktive Ansätze und aufsuchende Opferhilfe für besseren Zugang zur Opferhilfe. Dies beinhaltet die Schulung von Gatekeeper:innen.
- Zugang zu Informationen: Übersichtliche Darstellung der Opferhilfeangebote und Ausbau digitaler und analoger Zugangswege. Empfohlen werden eine rund um die Uhr verfügbare Telefonhotline und anonyme Chatmöglichkeiten sowie Walk-in-Angebote.
- Integrierter Prozessbogen, inkl. Nahtstelle ambulante - stationäre Opferhilfe: Einführung eines integrierten Prozessbogens für alle Gewaltformen und Opfergruppen. Dies erfordert warme Übergaben, eine umfassende interprofessionelle und -institutionelle Kooperation, ein effektives Casemanagement sowie eine systematische Vernetzung auf Systemebene.
- Aus- und Weiterbildung: Systematische Schulung von Opferhilfeberater:innen, Gatekeeper:innen und Kooperationspartner:innen im Hinblick auf Opferhilfe sowie gewalt-/traumasensible Kommunikation. Qualifikation in diesen Bereichen sollte in Ausbildungsgänge und Weiterbildungen integriert werden.
- Finanzielle und personelle Ressourcen: Sicherstellung ausreichender finanzieller und personeller Ressourcen für Schulung, Weiterbildung und Ausbau von Leistungen / Schutzplätzen. Überprüfung des Finanzierungsmodells der Opferberatungsstellen, um Qualitäts- und Professionalitätseinbußen zu vermeiden.

Massnahmen zur Stärkung einer inklusiven Opferhilfe:

- Diversity und Intersektionalität: Opferhilfeangebote sollten diversitäts- und intersektionalitätssensibel gestaltet sein. Dies erfordert Schulungen in Diversitäts- und Intersektionalitätskompetenz für Opferhilfeberater:innen, Gatekeeper:innen und Kooperationspartner:innen. Empfohlen werden die Integration des Themas in den CAS Opferhilfe und opferhilferelevante Ausbildungsgänge sowie die Entwicklung von adäquaten Weiterbildungsformaten für potenzielle Gatekeeper:innen.
- Öffentlichkeitsarbeit: Inklusiv und opfergruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung, die verschiedene Gewaltformen sichtbar macht und diverse Opfergruppen anspricht. Informationen sollten digital und analog, mehrsprachig und barrierefrei zugänglich sein.
- Barrierefreiheit und Mehrsprachigkeit: Investitionen in Barrierefreiheit, unterstützte Kommunikation und dort, wo dies noch nicht erfolgt ist, in Mehrsprachigkeit.
- Spezialisierte Angebote: Entwicklung und Ausbau spezialisierter Angebote für LGBTQIA+ Personen und Männer.

7 Baustein Qualitative Interviews mit ehemaligen Adressat:innen

7.1 Ziele und Methode

Die qualitative Befragung von Adressat:innen zielte darauf ab, vertiefende Erkenntnisse über die erfahrene Unterstützung durch die Opferhilfe zu gewinnen (IST-Situation) und zu untersuchen, welche Verbesserungspotenziale aus der Perspektive der Adressat:innen für eine bedarfsgerechte Opferhilfe identifiziert werden können (SOLL). Dazu wurden narrative Interviews nach Schütze (1983) mit insgesamt 17 ehemaligen Adressat:innen von Opferhilfeinstitutionen im Kanton Zürich geführt, von denen 14 anhand von Transkripten detailliert ausgewertet wurden. Die Interviews wurden mit einem Erzählimpuls eingeleitet, der die Befragten dazu anregte, ihre Geschichten und Erfahrungen mit der Opferhilfe frei zu erzählen. Die Interviews wurden einzeln anhand einer Kombination von objektiver Hermeneutik (Wernet, 2009) (nur Eingangssequenzen) mit Grounded Theory (Strauss & Corbin, 1996) ausgewertet und dann über das Verfahren der minimalen und maximalen Kontrastierung miteinander verglichen. Dieses Vorgehen ermöglichte es, die Fall- und Hilfeverläufe der Befragten im Detail zu untersuchen sowie Herausforderungen und Faktoren herauszuarbeiten, die sich hinderlich oder förderlich auf die Bewältigung der erfahrenen Straftat und deren Folgen auswirken. Dazu gehören auch Aspekte der latenten Sinnstruktur, die den Befragten beim Erzählen nicht bewusst waren oder die sie nicht explizit benennen konnten. Die Auswahl der zu befragenden Personen erfolgte nach den Prinzipien der Grounded Theory und umfasste verschiedene Opfergruppen, Gewaltformen und Opfersituationen. Dabei wurden folgende Parameter berücksichtigt: a) Verschiedene Grade der Integritätsverletzung und Vulnerabilität/Mehrfachbelastung, b) Art des ersten Zugangs zur Opferhilfe, d.h. Selbstmeldung vs. proaktive Kontaktaufnahme durch die Opferhilfe nach einer Polizeimeldung, c) Kombination/keine Kombination von Opferhilfeberatung und Aufenthalt in einer Schutzeinrichtung.

7.2 Erkenntnisse

Die Analyse der Fall- und Hilfeverläufe liess auf **fallübergeordneter Ebene** Folgendes erkennen:

Erstens: Um zu verstehen, welche Faktoren, den Zugang zu Opferhilfeleistungen unterstützen bzw. erschweren, braucht es ein **breites Verständnis des Zugangs zu Opferhilfe**. Unterstützungsbedarf besteht oft bereits vor dem ersten Kontakt mit der Opferhilfe. Die untersuchten Fälle zeigen, dass Betroffene mehrheitlich schon lange vor dem ersten offiziellen Kontakt Hilfe benötigen. Es stellt sich die Frage, weshalb das so ist und weshalb der Zugang dann doch gelungen ist. Der Erstkontakt selbst ist aufgrund der erfahrenen Gewalt sowie herrschender Werte und Normen, die die Inanspruchnahme der Opferhilfe erschweren (z. B. Tabuisierung), und der damit verknüpften Psychodynamik der Opfer (z. B. Misstrauen, Scham, Ängste) fragil und kann leicht scheitern. Ein breiteres Verständnis von «Zugang» berücksichtigt alle darauffolgenden Prozessschritte, nicht nur den Beginn des Hilfeprozesses. Der Zugang zu Hilfe während eines Hilfebedarfs kann während des gesamten Hilfeprozesses geboten sein oder fehlen. Brüche können im Rahmen eines fragilen Erstkontakts, während des Hilfeprozesses, beim Wechsel von ambulant zu stationär bzw. beim Austritt aus dem stationären Setting oder in der letzten Phase des Hilfeprozesses auftreten, wenn die Nachsorge ungenügend ist, weil die erfahrene Gewalt und deren Folgen noch nicht hinreichend bewältigt sind, bzw. die Betroffenen dazu weiterhin auf Unterstützung angewiesen sind.

Zweitens: **Gesellschaftliche Werte und Normen** spielen eine entscheidende Rolle beim (ersten) Zugang zur Hilfe. Diese beeinflussen die Emotions-, Kognitions- und Verhaltensmuster der Personen der fallrelevanten sozialen Systeme wie Partnerschaft, Familie und Arbeit als auch der involvierten Professionellen

des Hilfesystems (Opferhilfe, Justiz, Gesundheitssystem) und die Betroffenen selbst. Sie können unterteilt werden in zwei Pole, nämlich Werte und Normen von Betroffenen und fallrelevanten Personen in der privaten und professionellen Umwelt, welche den Zugang zu und das Aufsuchen von Hilfe unterstützen, und solchen, die als Hürde im Zugang zu Opferhilfe wirken:

Unterstützend	Hinderlich
Wahr- und Ernstnehmen von Gewalt	Bagatellisieren / Tabuisieren von Gewalt
Wissen um / Anerkennung der Opferrechte	Kein Wissen zu bzw. keine Anerkennung der Opferrechte
Gendersensibilität	Heteronormativität (v. a. Männer, LGBTQIA+ Personen)
Diversity-/Intersektionalitätssensibilität / Inklusion	Diskriminierung / Exklusion
(Professionelle) Hilfe annehmen ist gut / steht mir zu	Hilfe annehmen ist verwerflich / steht mir nicht zu

Tabelle 6: Hinderliche / förderliche Werte und Normen für den Zugang zu Opferhilfe

In mehreren der untersuchten Fallgeschichten konnte festgestellt werden, dass die hinderlichen gesellschaftlichen Werte Betroffene (v. a. bei sexualisierter Gewalt) lange darin behindert haben, die erfahrene Gewalt ernst zu nehmen, die eigene Hilfebedürftigkeit und den eigenen Anspruch auf Opferhilfe zu erkennen und Hilfe aufzusuchen. Als hoch relevant erwies sich, inwieweit die Bezugspersonen in den sozialen Systemen aufgrund ihrer eigenen Werte und Normen in der Lage waren, Betroffene dabei zu unterstützen.

Drittens: In den untersuchten Fallverläufen konnten «**Kipp-Punkte**» erkannt werden. Diese markieren den Moment, in dem Betroffene sich – teils nach lang andauernden Gewalterfahrungen und Leidensgeschichten und trotz hinderlichen Werten und Normen – für das Aufsuchen und Annehmen von Unterstützung entscheiden und darauf bezogen aktiv werden. In den Interviews konnten dafür v. a. folgende Auslöser erkannt werden:

- Eskalation der Gewalt; eine erneute Gewalterfahrung wird lebensbedrohlich oder findet in der Öffentlichkeit statt. Sie führt dazu, dass sich Betroffene selbst oder unterstützt durch Dritte an Opferhilfeeinrichtungen wenden oder über die Polizei an solche vermittelt werden.
- Akute Verschlechterung gesundheitlich-psychischer und sozialer Folgeprobleme der erfahrenen Gewalt (z. B. Suchtproblematik, posttraumatische Belastungsstörung); hierzu kommt es oft durch Faktoren, welche die Gewalterfahrung triggern.
- Die erfahrene Gewalt und Hilfebedürftigkeit wird in der (Fach-)Öffentlichkeit und im eigenen Umfeld anerkannt und als legitim angesehen; dazu gehört auch der Zugang zu Wissen über die Opferhilfe und Opferrechte.

Damit Kipp-Punkte nicht verpuffen, sondern in einen Zugang zur Opferhilfe münden, sind gemäss den Auswertungsergebnissen folgende Faktoren relevant: a) Der:Die Betroffene kann hinderliche eigene Muster überwinden, die für die Psychodynamik von Gewaltopfern typisch sind (z. B. Scham-/ Schuldgefühle, Verdrängung, Tabuisierung, Ängste); b) der:die Betroffene ist in positiver Weise in soziale Systeme integriert (d. h. keine Exklusions-/Isolationserfahrung), der Hilfebedarf aufgrund der Gewalterfahrung wird in diesen Systemen (an-)erkannt und führt zu einer Unterstützung im Zugang zu Hilfe; c) die Institutionen / Professionellen des Hilfesystems, an die sich Betroffene wenden (Opferhilfe oder Gatekeeper:innen), sind verfügbar, niederschwellig erreichbar und verfügen über einen Auftrag bzw. den Spielraum und die Ressourcen, um den Hilfebedarf aufzugreifen und den:die Betroffene:n adäquat / bedürfnisgerecht zu unterstützen und – bei Gatekeeper:innen – an die Opferhilfe zu vermitteln. Eine gewalt- und traumasensible Professionalität, wie sie bereits im Baustein der Fokusgruppen eingefordert wurde, sind entscheidend dafür, ob beim Erstkontakt der Boden für den Zugang zu adäquater Opferhilfe gelegt werden kann.

Viertens: Der Vergleich der analysierten Fall-/Hilfeverläufe zeigte deutlich: Auch wenn ein erster Kontakt zum Opferhilfesystem hergestellt ist, bleibt der Zugang zu adäquater Opferunterstützung fragil. So konnten über die Phasen des Hilfeprozesses **vielfältige Formen von Unter-/Abbrüchen im Hilfeprozess** identifiziert werden, die sich negativ auf den Ausbruch aus und die Bewältigung der Gewalt (Straftat) auswirken können. Als Gründe dafür identifiziert werden konnten:

- Mangelndes Interesse und Verständnis und fehlende Gewalt-/Traumasensibilität (inkl. überfordernde Fragen nach der Gewalt / konkreten Anliegen) seitens der Professionellen der Opferhilfe, Gatekeeper:innen und Kooperationspartner:innen können den Vertrauensaufbau behindern und zu einem verfrühten Abbruch des Hilfeprozesses führen.
- Termine werden nicht eingehalten oder die Beratungsstellen sind (telefonisch) schwer erreichbar.
- Im weiteren Verlauf können eine unzureichende Balance zwischen Fürsorge und Autonomie (d. h. Hilfe zur Selbsthilfe durch zu frühe Delegation von Aufgaben an die Adressat:innen), eine Reduktion der Beratung auf rechtliche und/oder finanzielle Belange sowie eine stark standardisierte und unpersönliche Beratung, die nicht auf individuelle Problemlagen und psychosoziale Bedarfe eingeht (z. B. Aushändigung von Formularen), zu Abbrüchen führen.
- Der Wechsel vom ambulanten zum stationären Setting in Schutzunterkünften und der Austritt aus diesen sind besonders anfällig für Brüche, wenn der eigene Auftrag von den Professionellen als beendet wahrgenommen und gegenüber den Adressat:innen kommuniziert wird, keine direkte Vermittlung (zusammen mit Adressat:in) und ausreichende Nachsorge erfolgt.

Nachdem nun relevante Faktoren dargelegt sind, die den Zugang zu einer bedürfnisgerechten Opferhilfe unterstützen bzw. behindern, soll die Aufmerksamkeit abschliessend auf **Erkenntnisse zu Angebotslücken** gerichtet werden. Diese sind in der folgenden Tabelle 7 zusammengefasst:

(1)	Später Zugang zur Opferhilfe¹⁵: Bei einigen Fällen gestaltete sich der Zugang zu Opferhilfeinstitutionen schnell, effizient und reibungslos. Bei anderen Fällen fand er spät statt und war von Hürden gekennzeichnet, so v. a. unzureichendes Wissen zur Opferhilfe, hinderliche Werte und Normen (Umfeld, Betroffene), individuelle Hemmschwellen aufgrund der erfahrenen Gewalt wie Misstrauen, Scham u. a. m., mangelnde Gewalt-/Traumasensibilität der Professionellen (Opferhilfe, Gatekeeper:innen).
(2)	Mangelhafte Bedarfsdeckung bei häuslicher Gewalt: Erwachsene Betroffene von häuslicher Gewalt berichten von unzureichender Unterstützung in rechtlichen, finanziellen und psychosozialen Belangen. Eine umfassende Beratung, die über die unmittelbare Krisenintervention hinausgeht und eine adäquate Unterstützung im Hinblick auf alle im Einzelfall relevanten Belangen für eine nachhaltige Gewaltbewältigung fehlt oft.
(3)	Kontinuitäts- und Koordinationsprobleme / unzureichende Nachsorge bei häuslicher Gewalt: Eine kontinuierliche Fallführung fehlt häufig. Dies gilt insbesondere, wenn erwachsene Betroffene Leistungen sowohl ambulante wie stationäre Opferhilfeangeboten in Anspruch nehmen. Dies führt dazu, dass Betroffene zwischen verschiedenen Unterstützungsangeboten wechseln müssen, ohne dass eine kontinuierliche Unterstützung gewährleistet ist.
(4)	Präsenz Tatpersonen im weiteren Leben bei häuslicher Gewalt (inkl. sexualisierter Gewalt): In vielen Fällen bleibt die gewaltausübende Person im Umfeld der Betroffenen präsent, was die Bewältigung der erfahrenen Gewalt erheblich erschwert.

Tabelle 7: Erkenntnisse zu Angebotslücken

Es konnten Differenzen zwischen Fällen häuslicher und sexualisierter Gewalt festgestellt werden. Während (1) v. a. bei Fällen sexualisierter Gewalt sichtbar wurde, konnten (2), (3), und (4) v. a. bei häuslicher Gewalt festgestellt werden. Bei Männern konnten teils alle vier Angebotslücken festgestellt werden, weil sich der Zugang zu Opferhilfe für diese aufgrund der Heteronormativität noch schwerer gestaltet.

Die Angebotslücken konnten in wenigen Fällen (v. a. resiliente, autonome Personen mit geringer Traumatisierung) aufgefangen werden. In der Mehrheit der Fälle führten sie allerdings zu einem Verharren in Gewaltbeziehungen, unzureichendem Schutz (v. a. nach Ablauf der Gewaltschutzmassnahmen), einer Chronifizierung oder Eskalation von psychischen und sozialen Folgeprobleme der erfahrenen Gewalt.

¹⁵ Dies konnte v.a. bei Männern sowie bei sexualisierter Gewalt (in der Kindheit) beobachtet werden.

7.3 Empfehlungen

Verbesserung des (ersten) Zugang zur Opferhilfe: Der (erste) Zugang zur Opferhilfe muss verbessert werden. Empfohlen werden dazu dieselben Massnahmen, wie sie bereits bei den Fokusgruppen aus den Erkenntnissen abgeleitet werden konnten: Investitionen in die Bekanntmachung der Opferhilfe, einen tiefgreifenden Wertewandel, eine gewalt- und traumasensible Schulung von professionellen Gatekeeper:innen sowie eine Ausdehnung des proaktiven Ansatzes, wie er für Gewaltschutzfälle bei häuslicher Gewalt und Opferhilfemeldungen durch die Polizei initiiert wird, auf andere professionelle Systeme und sexualisierte Gewalt.

Breites Verständnis des Auftrags der Opferhilfe und des Zugangs zu dieser: Eine bedürfnisorientierte bedarfsgerechte Opferhilfe, die auf eine erfolgreiche Bewältigung der Gewalt und ihrer Folgen durch die (Mit-)Betroffenen zielt, erfordert unabhängig davon, um welche Form von Gewalt es sich handelt, ein breites Verständnis des Auftrags der Opferhilfe. Dies umfasst Soforthilfe und längerfristige Hilfe in medizinischen, rechtlichen, psychischen, sozialen und finanziellen Belangen. Es impliziert ein breites Verständnis des Zugangs zu Opferhilfe, wie es oben eingeführt wurde.

Gewährleistung eines integrierten professionellen Prozessbogens auch bei häuslicher Gewalt: In der Beratung von Betroffenen sexualisierter Gewalt sowie von Kindern und Jugendlichen konnte, wenn der Zugang zur Opferhilfe gelungen ist, in der Mehrheit der Fälle

- eine hohe Bedürfnis-/Einzelfallorientierung,
- eine umfassende an einem breiten Verständnis von Opferhilfe orientierte Unterstützung,
- eine hohe Kontinuität und gelingende Koordinationen der verschiedenen Hilfeleistungen,
- eine dem Einzelfall angemessene Dauer und Intensität der Beratungen,
- eine sorgfältige Balance von Autonomie und Fürsorge,
- ein Beratungsabschluss, wenn die Hilfebedarfe gedeckt und die Beratungsziele erreicht sind,

festgestellt werden. Dieses Verständnis der Opferhilfe sollte auf Fälle häuslicher Gewalt ausgedehnt werden, die dafür notwendigen Strukturen und konzeptionellen Arbeiten sollten entwickelt und die Institutionen der Opferhilfe mit den dazu notwendigen Ressourcen ausgestattet werden. Dies beinhaltet die Gewährleistung von Kontinuität des Hilfeprozesses an der Nahtstelle von Opferberatung und Schutzunterkünften, Nachsorge eingeschlossen (v. a. im Erwachsenenbereich).

8 Zusammenfassende Empfehlungen aus den Bausteinen

In diesem Kapitel werden die Empfehlungen aus den individuellen Bausteinen verdichtet. In der Kontrastierung der Ergebnisse aller Bausteine zeigten sich einerseits Überschneidungen, dies v. a. im Hinblick auf allgemeine übergreifende Opferbedürfnisse. Dadurch liessen sich die meisten Erkenntnisse zu allgemeinen Bedarfen empirisch erhärten. Auf der anderen Seite wurde deutlich, dass sich die Erkenntnisse ergänzen und gemeinsam ein umfassendes kohärentes Bild der Opferbedürfnisse, Angebotslücken und notwendigen Verbesserungen für ein bedarfsgerechtes Opferhilfesystem abgeben. Aus den Zeitreihenanalysen (Kapitel 3) werden keine direkten Empfehlungen abgeleitet, dennoch zeichnen sich in den Schätzmodellen Trends bis ins Jahr 2029 ab, die für die Ausgestaltung der Opferhilfe im Kanton Zürich im Auge zu behalten sind. Diese wurden in Kapitel 3 beschrieben und werden an dieser Stelle nicht wiederholt.

In der folgenden Tabelle 8 sind die Empfehlungen sämtlicher Bausteine aufgeführt, es wird nach opfergruppenübergreifenden und opfergruppenspezifischen Empfehlungen differenziert. Ebenso wurde die Herkunft der Empfehlung (Bausteine) genannt. Es ist darauf hinzuweisen, dass potenzielle Opfergruppen identifiziert werden konnten, die zusätzlich besonderer Aufmerksamkeit bedürfen: Menschen mit einem niedrigen sozioökonomischen Status (gemessen am Bildungsstand, Haushaltsnettoeinkommen) sowie Personen in prekären Lebenssituationen wie Obdachlose und Menschen mit einer Suchtmittelabhängigkeit.

Tabelle 8: Empfehlungen sämtlicher Bausteine

	Empfehlungen	Opfergruppenspezifisch	Opfergruppenübergreifend	Herkunft
1a	<p>Optimierung der Informationsverfügbarkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Übersicht über Angebotslandschaft, schneller Zugang zu Informationen zum passenden Angebot, allenfalls über ein digitales Tool, welches dies über spezifische Fragen ermöglicht. b) Sicherstellung, dass alle relevanten Informationen (zum Leistungsangebot) leicht zugänglich sind, einschliesslich Öffnungszeiten, Kontaktdaten und den angebotenen Dienstleistungen sowie Sicherstellung Diversitysensibilität, z. B. Barrierefreiheit, altersgerechte Information, Mehrsprachigkeit. c) Verbreitung von Informationen durch verschiedene digitale und analoge Kanäle an den Orten, an denen sich die Bevölkerung, die verschiedenen Opfergruppen aufhalten, wie beispielsweise Websites, soziale Medien, Asylzentren, Behindertenheime, Altenheimen, lokale Gemeindezentren und Schulen. Für ältere Menschen sollten analoge Kanäle erhalten bleiben. 	<p>Kinder und Jugendliche Menschen mit Migrationshintergrund Menschen mit Behinderungen LGBTQIA+ Ältere Menschen / 60+</p>	X	<p>Hellfeldumfrage Dunkelfeldumfrage Literaturübersicht Fokusgruppen Interviews</p>
1b	<p>Optimierung der Erreichbarkeit und des Zugangs zu Opferhilfeinstitutionen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bereitstellung von Hotlines und Online-Beratungsmöglichkeiten rund um die Uhr sowie Implementierung alternativer Kommunikationskanäle wie Live-Chats oder SMS-Dienste, um die Erreichbarkeit zu verbessern. b) Ausbau digitaler Zugangswege, v. a. für Jugendliche, junge Erwachsene, schwer erreichbare Menschen mit Migrationshintergrund (z. B. Sans-Papiers), Männer. c) Verbesserung der Gatekeeper-Funktion durch Fachpersonen. Insbesondere sollten proaktive Zugänge sowie warme Übergaben gefördert werden. Dies gilt auch Fehlanrufen bei Opferhilfeinstitutionen (z. B. stationär statt ambulant, falsche Region). Hier sollte eine direkte Vernetzung über warme Übergaben sichergestellt werden. d) Einrichtung von mobilen Beratungsstellen und aufsuchender Opferhilfe (inkl. Notfallpikett) an verschiedenen Standorten und für verschiedene Zielgruppen. Opferhilfeorganisationen sollten in der Lage sein, Beratung und Unterstützung direkt an Orten anzubieten, an denen potenzielle Opfer ihr Leben führen bzw. Anmeldungen erfolgen, wie z. B. in offener Jugendarbeit, Schulen/Schulsozialarbeit, Notschlafstellen oder Polizeistationen. Dies kann den Zugang für die Betroffenen erleichtern und ihnen sofortige Hilfe anbieten. e) Den Betroffenen klare Anweisungen für den Kontakt mit den Beratungsstellen bieten, zu welchen Zeiten sie sich an welche Stellen wenden können, falls eine kontaktierte Stelle nicht erreichbar wäre (einschliesslich Notfallkontakten ausserhalb der regulären Geschäftszeiten). f) Erhöhung der Personalressourcen, um eine schnellere Reaktionszeit auf Anrufe, E-Mails oder Online-Nachrichten zu gewährleisten. 	<p>Kinder und Jugendliche, junge Erwachsene Menschen mit Migrationshintergrund Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen Männer Obdachlose, suchtmittelabhängige Menschen ältere Menschen / 60+</p>	X	<p>Hellfeldumfrage Fokusgruppen Interviews</p>
1c	<p>Beschleunigung der Terminvergabe</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Zentrale Möglichkeit, Termine bei allen Opferberatungsstellen zu buchen (bei Vorliegen einer Schweigepflichtbindung). b) Angebot flexibler Terminoptionen, einschliesslich Abend- oder Wochenendtermine oder aufsuchende Termine, um die Zugänglichkeit zu verbessern. c) Ermöglichung kurzfristiger Termine oder Notfalltermine für dringende Fälle und Situationen. 		X	<p>Hellfeldumfrage Fokusgruppen</p>
2	<p>Stärkung der Vertrauensbasis und der gewalt-/traumasensiblen Professionalität</p> <p>Opferberater:innen, Gatekeeper:innen und Fachpersonen der opferhilferelevanten professionellen Systeme sollten über die Opferhilfe im Detail informiert sein und über gewalt- und traumasensible Professionalität verfügen, um den Adressat:innen zu ermöglichen, eine Vertrauensbasis aufzubauen. Diese umfasst eine fundierte / transparente Information, eine Einzelfall- und Bedürfnisorientierung, eine Haltung der Wertschätzung, Empathie und Vorurteilsfreiheit, Wohlwollen und Offenheit, die Vermeidung von Überforderung, das Nicht-Hinterfragen von Anliegen, die Unterstützung des Aufbaus von Sicherheit, Stabilisierung und Vertrauensaufbau, das Sicherstellen von Erreichbarkeit und Verfügbarkeit, das Aufzeigen von Bedarfen, breites Auftragsverständnis (holistische Beratung), Schutz vor Re-Traumatisierung sowie Psychoedukation für Betroffene, Angehörige und Vertrauenspersonen. Sie ist insbesondere für Personen wichtig, die zögern, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Durch einfühlsame und kompetente Beratung, besonders beim Erstkontakt, können potenzielle Adressat:innen ermutigt werden, trotz Zweifeln oder Bedenken Unterstützung zu suchen. Zudem sollten die Beratungsstellen ihre Angebote so gestalten, dass sie auch für Personen mit weniger schwerwiegenden Vorfällen ansprechend und relevant sind.</p>	<p>Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene</p>	X	<p>Fokusgruppen Literaturübersicht Interviews</p>

3	<p>Stärkung eines integrierten Prozessbogens und Casemanagements für alle Opfergruppen und Gewaltformen Ziel ist die Gewährleistung von Kontinuität in professionellen Beziehungen und eines kohärenten auf die Einzelfalldynamik abgestimmten interprofessionellen/-institutionellen Unterstützungssystems über den ganzen Hilfeprozess (inkl. der Nahtstelle ambulant - stationär) hinweg. Voraussetzung dazu ist, dass über eine gewalt- und traumasensible Beratungskompetenz vom Erstkontakt an eine stabile Vertrauensbasis aufgebaut werden kann. Abbrüche sollten vermieden werden, damit die erlittene Gewalt / Straftat und deren Folgen nachhaltig wirksam und längerfristig bewältigt werden können. Die Dauer, Intensität und Leistungen der Opferunterstützung sind auf den konkreten Bedarf im Einzelfall abzustimmen. Bei Bedarf sind längerfristige Beratungen, nicht nur aufgrund laufender rechtlicher Prozesse, sondern auch für die Bewältigung psychischer und sozialer Folgen elementar. Ein integrierter Prozessbogen beinhaltet auch eine adäquate Nachsorge sowie ein fallangemessenes (vorläufiges) Ende des Unterstützungsprozesses. Für die Nahtstelle ambulant und stationär wird eine direkte Vernetzung über warme und systematische Übergaben empfohlen. Auch die Anmeldeformulare sollten genutzt werden, so dass direkter Kontakt mit den Betroffenen aufgenommen werden kann, oder Termine fürs Erstgespräch direkt vereinbart werden; eine effiziente Option dazu ist, dass man sich gegenseitig Termine in die Kalender schreiben kann. Relevante Dokumente und Informationen (inklusive solche zur erfahrenen Gewalt) sollten systematisch weitergegeben werden (Nachsorge vgl. nächster Punkt).</p>	Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene Menschen mit und Behinderungen und Beeinträchtigungen	X	Interviews Hellfeldumfrage Fokusgruppen
4	<p>Langfristige Unterstützung und Nachsorge</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) Opferhilfeorganisationen sollten Betroffenen langfristige Unterstützung und Nachsorge anbieten, um sicherzustellen, dass sie auch nach der akuten Krisenintervention weiterhin Unterstützung erhalten. Dies könnte die Bereitstellung von Unterstützungsgruppen, Fallmanagement oder Langzeitberatung umfassen. • b) Es ist empfehlenswert, die Nachsorge und Übergangunterstützung nach dem Ende der Opferberatung zu verbessern. Dies könnte durch die Einrichtung von Mechanismen erfolgen, die sicherstellen, dass Betroffene nach dem Ende der Beratung angemessen unterstützt und begleitet werden. Dies könnte beinhalten, dass die Beratungsstellen den Bedarf an weiterer Unterstützung erkennen und abklären und entsprechende Ressourcen bereitstellen oder Betroffene an geeignete Anlaufstellen oder Programme weiterleiten, um eine kontinuierliche Unterstützung zu gewährleisten. • c) Die Nachsorge nach Aufenthalt in Schutzeinrichtungen sollte ausgebaut und die Vernetzung mit Opferberatungsstellen gewährleistet werden. Eine Option ist eine durchgehende Unterstützung durch die Opferberatung, auch während der stationären Aufenthalte. Sowohl Betroffene wie auch allfällige Kinder sollten mit einer Opferberatungsstelle vernetzt werden. Warme Übergaben sind dazu wichtig. 	Sozioökonomischer Status (niedriges Haushaltsnettoeinkommen, niedriges Bildungsniveau) Frauen (insbesondere Alleinerziehende und Frauen mit Kindern) Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene	X	Hellfeldumfrage Literaturübersicht Fokusgruppen Interviews
5	<p>Wunsch nach mehr Begleitung, insb. psychosozialer Unterstützung im Strafverfahren Eine zielführende psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren für Opfer von Gewalttaten ist entscheidend. Diese sollte von Beginn des Ermittlungsverfahrens bis zur Hauptverhandlung vorhanden sein und spezifische Anforderungen erfüllen.</p>		X	Literaturübersicht Hellfeldumfrage Fokusgruppe
6	<p>Sicherstellung einer diversity- und intersektionalitätssensiblen Opferhilfe</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) Sicherstellung von Opfer(sub-)gruppenspezifischem Fachwissen und von fundierter Diversity- und Intersektionalitätskompetenz in der Opferhilfe, bei professionellen Gatekeeper:innen sowie relevanten Kooperationspartner:innen (z. B. Spital, Polizei). Dies umfasst auch eine adäquate Schulung dazu. • b) Sicherstellung opfergruppenspezifischer Bedarfe: <p>Interkulturelle Öffnung, Sprachunterstützung, Beratung in Muttersprache: Es ist wichtig, Unterstützungsangebote interkulturell zu öffnen und Fachpersonen mit kulturellem Hintergrundwissen einzubeziehen und Sprachunterstützung anzubieten, um Menschen mit Migrationshintergrund besser zu erreichen und zu unterstützen. Die Sprachunterstützung kann die Bereitstellung von Dolmetscher:innen oder Übersetzungsleistungen umfassen, um sicherzustellen, dass die Kommunikation effektiv ist und die Opfer ihre Bedürfnisse und Anliegen vermitteln können. Übersetzer:innen intervenieren allerdings in eine natürliche Beratungsinteraktion. Das kann sich negativ auswirken. Nach Möglichkeit ist eine direkte Beratung in der Muttersprache deshalb vorzuziehen.</p> <p>Rechtliche Unterstützung und Beratung von Personen mit Migrationshintergrund: Menschen mit Migrationshintergrund könnten möglicherweise zusätzliche rechtliche Herausforderungen oder Schwierigkeiten haben, Zugang zu einer Rechtsvertretung zu erhalten. Opferhilfeorganisationen sollten daher weiterhin rechtliche Unterstützung und Beratung anbieten oder vermitteln, um sicherzustellen, dass die Rechte der Opfer geschützt werden.</p> <p>Unterstützung in bürokratischen Prozessen von Personen mit Migrationshintergrund: Opfer mit Migrationshintergrund brauchen anfangs oft Unterstützung im Zugang zu finanziellen Mitteln. Dies erfordert, dass die dazu erforderlichen bürokratischen Prozesse erfolgreich durchlaufen werden können. Darin müssen sie adäquat unterstützt werden können.</p>	Kinder und Jugendliche (HG) Menschen mit Migrationshintergrund Menschen mit Behinderungen/Einschränkungen Frauen Männer LGBTQIA+ ältere Personen / 60+	X	Literaturübersicht Fokusgruppen Hellfeldumfrage Interviews

	<p>Digitale Erreichbarkeit sicherstellen für Menschen mit Migrationshintergrund: Digitale Kanäle nicht für Jugendliche sowie junge Erwachsene, sondern auch für schwer erreichbare Frauen, Sans Papiers, Asylsuchende, Opfer von Menschenhandel u.a.m. essenzielle Kommunikationskanäle (z. B. WhatsApp) sollten systematisch genutzt und ausgebaut werden.</p> <p>Spezifische Schulung von Professionellen (v. a. Polizei, Medizinsystem) für einen diskriminierungsfreien Umgang, dies mit allen Opfergruppen, v. a. mit LGBTQIA+ Personen, Menschen mit Migrationshintergrund und Männern.</p> <p>Barrierefreiheit und angepasste Unterstützung: Für Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen sowie ältere Menschen ist die Barrierefreiheit (Informationsmaterialien, Zugangswege, bauliche Infrastruktur) sowie die Möglichkeit zu angepasster Unterstützung (z. B. Beizug Übersetzungspersonen, Finanzierung kreativer Ansätze in der Therapie) relevant für den Zugang und eine zielführende Unterstützung.</p> <p>Gendersensible Beratung: Gendersensible Beratung für Frauen, Männer wie LGBTQIA+ Personen ist relevant, um heteronormative Rollenbilder zu durchbrechen, Diskriminierungserfahrungen und Tabuisierung entgegenzuwirken.</p> <p>Initiierung von Peer-Unterstützung für Männer: Peer-Unterstützungsgruppen könnten eine effektive Möglichkeit sein, männliche Opfer zusammenzubringen, um sich gegenseitig zu unterstützen und Wege zur Bewältigung zu finden. Opferhilfestellen könnten die Gruppen fördern und moderieren.</p> <p>Verbesserung der Wohn- und Finanzsituation: Betroffene brauchen generell mehr Unterstützung bei der Wohnungssuche und in finanziellen Belangen, um ihre Unabhängigkeit zu stärken und das Risiko psychischer Nachfolgeerkrankungen zu mindern. Ein zeitnaher Zugang zu angemessener Nachversorgung ist ebenfalls von entscheidender Bedeutung.</p> <p>Früherkennung und Hilfe für Kinder und Jugendliche: Es sollte verstärkt auf die Früherkennung und Hilfe für Kinder und Jugendliche geachtet werden, die häusliche Gewalt erleben.</p> <p>Eltern- und Familienunterstützung betroffener Kinder und Jugendlicher: Opferhilfeorganisationen sollten nicht nur die betroffenen Kinder und Jugendlichen unterstützen, sondern auch ihre Eltern oder Betreuenden noch besser einbeziehen und ihnen Unterstützung und Beratung anbieten, um die Bedürfnisse ihrer Kinder besser zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren.</p> <p>Einbezug / Aufbau von Angehörigen, Vertrauenspersonen, Familiensystem bei Kindern und Jugendlichen: Dies ist wichtig, um Kindern und Jugendlichen, v. a. Care-Leavers, ein sicheres Umfeld und Unterstützungssystem über das Ende der professionellen Hilfen hinaus zu verschaffen.</p> <p>Altersadäquate Kommunikation und Kommunikationskanäle für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene: Dies ist für die Information über die Opferhilfe, aber auch für die Sensibilisierung zum Thema relevant. Dazu gehören auch digitale Zugangswege und Beratungsformate für Jugendliche und junge Erwachsene.</p> <p>Zeitnahe Initiierung von Prozessen für Kinder und Jugendliche / Beschleunigung Strafverfahren: Prozesse und Lösungen sollten schnell initiiert und sichergestellt werden, v. a. rechtliche (z. B. Einbezug der KESB), um die Belastung zu senken.</p> <p>Rechte auf eigene rechtliche Vertretung von Beginn an für Kinder und Jugendliche: Aufgrund von Interessenskonflikten und einer hohen Belastung betroffener Elternteile sollten Kinder von Beginn an eine rechtliche Vertretung bekommen. Eine Begleitung dabei durch die Opferhilfeberatung sollte gewährleistet sein.</p> <p>Passende Angebote für sehr junge Kinder / Entlastungsangebote für Eltern: Diese sind bislang noch nicht hinreichend vorhanden und sollten ausgebaut werden, damit Kinder, v. a. die sehr jungen, genügend Unterstützung bekommen.</p> <p>Stärkere Investition in Prävention bei Kindern: Von der Familienbegleitung wurde erwähnt, dass sie oft sehr spät einbezogen würden, wenn bereits viel passiert sei und sich die Probleme verschärft hätten. Es sollte daher stärker in die Prävention investiert werden.</p> <p>Aufsuchende Opferhilfe und Begleitung zu Terminen für ältere Menschen, Menschen mit Beeinträchtigungen / Behinderungen): Ältere Menschen sollten bei Bedarf vor Ort aufgesucht bzw. an Termine begleitet werden, um Überforderungen und Überbelastungen zu vermeiden. Wichtig ist dies auch für nicht-mobile Menschen oder Menschen in Krankenhäusern.</p> <p>Persönlicher Ansatz und proaktive Begleitung für ältere Menschen: Wegen Ängsten, Schamgefühlen und Tabuisierungen sollten ältere Menschen gezielt und direkt in persönlichen Gesprächen angesprochen werden. Es müsste ihnen gezeigt werden, dass Gewalt viele Gesichter haben kann und sie ein Recht auf Unterstützung haben. Innere Schwellen müssen angesprochen werden. Dies erfordert den Vertrauensaufbau in persönlichen Gesprächen.</p>			
7	<p>Ausbau der fallübergordneten Vernetzung und Kooperation</p> <p>a) Stärkung von Kooperationspartnerschaften: Durch Kooperationspartnerschaften, eine gezieltere Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden, Gesundheitseinrichtungen usw. können Ressourcen gebündelt und eine effektive Koordination von Dienstleistungen gewährleistet werden. Zudem kann der Zugang zur Opferhilfe sowie die Gewährleistung eines integrierten Prozessbogens über die Stärkung der Gatekeeper-Funktion und die fallbezogenen Kooperationen</p>	Kinder und Jugendliche Menschen mit Migrationshintergrund LGBTQIA+ Männer ältere Menschen / 60+	X	Hellfeldumfrage Fokusgruppen Literaturübersicht

	<p>verbessert werden. Sowohl Kooperationen der Opferhilfe mit spezifischen professionellen Systemen als auch mit Akteur:innen opfergruppenspezifischer Handlungsfelder (z. B. Kinder-/Jugendheime) werden hierzu empfohlen.</p> <p>b) Kooperationen mit Organisationen: Beratungsstellen können mit lokalen Organisationen zusammenarbeiten, die bereits Zugang zu den Betroffenen haben, wie zum Beispiel gemeinnützige Organisationen, Schulen, Arbeitgebende oder Verbände für spezielle Zielgruppen (LGBTQIA+, Migration).</p> <p>c) Gemeinsame Veranstaltungen: Gemeinsame Veranstaltungen oder Programme, die von verschiedenen Organisationen unterstützt werden, tragen dazu bei, Betroffene anzusprechen und ihnen verschiedene Formen der Unterstützung anzubieten.</p> <p>d) Zusammenarbeit mit der Justiz: Opferhilfeorganisationen müssen eng mit der Justiz zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass Verfügungen nach dem Gewaltschutzgesetz effektiv durchgesetzt werden. Dies kann die Koordination von Informationen und Unterstützungsdiensten zwischen Opferhilfeorganisationen, Polizei, Gerichten und anderen relevanten Akteur:innen umfassen.</p>	<p>Menschen mit Behinderungen / Beeinträchtigungen Frauen</p>		
8	<p>Investition in Schulung und Aus- und Weiterbildung opferhilferelevanter Fachpersonen</p> <p>a) Opferhilfeberatende müssen im Hinblick auf <i>inklusive</i> Opferhilfe systematisch geschult werden, damit sie über hinreichend opfergruppenspezifisches Wissen und eine fundierte Diversity- und Intersektionalitätskompetenz verfügen. Empfohlen wird die Überprüfung, ob die Qualifikation dazu für neue Opferhilfeberatende in den CAS Opferhilfe integriert werden kann. Für Opferhilfeberatende, die den CAS bereits absolviert haben, wird die Entwicklung und Durchführung separater Schulungen empfohlen.</p> <p>b) Für Fachpersonen, die eine Gatekeeper-Funktion übernehmen können, und für relevante Kooperationspartner:innen (v. a. Gesundheits-/Sozialwesen, Rechtssystem) sollten adäquate Schulungskonzepte für Organisationen entworfen und umgesetzt werden. Die Fachpersonen sollten auf die Entwicklung von Kompetenzen in gewalt-/traumasensibler sowie inklusiver Kommunikation sowie den Erwerb eines fundierten Wissens zu Opferhilfe, im Erkennen von Bedarf und Not sowie der Gestaltung einer zielführenden Vermittlung Betroffener an die Opferhilfe (v. a. warme Übergaben, proaktive Zugänge) ausgerichtet sein. Die Finanzierung des Aufwandes sollte von der Opferhilfe getragen werden.</p>		X	Fokusgruppen
9	<p>Krisenintervention / Gesamtstrategie für Schutzplätze bei akuter Gefährdung</p> <p>Opferhilfeorganisationen sollten in der Lage sein, schnell auf Notfallsituationen zu reagieren und Opfern sofortige Unterstützung und Schutz zu bieten. Dies könnte die Bereitstellung von 24-Stunden-Hotlines, eines Notfallpiketts, von Notfallunterkünften oder andere kurzfristige Schutzmassnahmen umfassen. Notfallunterkünfte im Medizinsystem oder Schutzplätze sollten mit geringerem Aufwand gefunden werden können. Aktuell ist die telefonische Suche danach noch zu (zeit-)aufwendig. Die Kapazität von Schutzplätzen sollte erhöht werden, damit bei akuter Gefährdung schnell ein adäquater Schutzplatz gefunden werden kann. Falls Schutzplätze fehlen, sollten genügend Plätze für Zwischenlösungen zur Verfügung stehen. Es sollte eine Gesamtstrategie für Schutzplätze entwickelt werden. Dabei sei jeweils von den einzelnen Betroffenen aus zu denken, wo es einen Platz gibt, der den individuellen Bedürfnissen entgegenkommen kann. Die Schutzunterkünfte sollten dazu zusammenspannen und ihre Angebote kombinieren. Empfohlen wird auch die Einführung eines Online-Tools zu überprüfen, über das die Verfügbarkeit von Schutzplätzen in Echtzeit sichtbar ist. Ein solches wurde von der DAO verworfen, in den Fokusgruppen aber von Opferberater:innen und Mitglieder des Medizinsystems als ressourcenschonende Lösung vorgeschlagen.</p>	<p>Frauen Männer Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene</p>	X	Fokusgruppen
10	<p>Gezielte Unterstützung für besonders gefährdete Gruppen</p> <p>Angesichts der erhöhten Prävalenz von Gewalterfahrungen bei Personen mit ausländischer Nationalität, niedrigerem Haushaltseinkommen und mehreren Behinderungen / Beeinträchtigungen ist es wichtig, gezielte Unterstützungsmassnahmen für diese Gruppen bereitzustellen. Dazu gehören möglicherweise verbesserte Zugänge zu Beratungs- und Hilfsangeboten sowie speziell angepasste Programme zur Gewaltprävention und -intervention.</p>	<p>Menschen mit Migrationshintergrund Sozioökonomischer Status (niedriges Haushaltsnettoeinkommen) Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen Unbegleitete minderjährige Asylsuchende Sans-Papiers Analphabetische Menschen</p>		Dunkelfeldumfrage Fokusgruppen
11	<p>Aufbau spezialisierter Angebote für LGBTQIA+ Personen und Männer</p> <p>Für LGBTQIA+ Personen und Männer sollten adäquate spezialisierte ambulante und stationäre Angebote aufgebaut werden, um ihnen für die Bewältigung der erlittenen Gewalt einen sicheren, diskriminierungsfreien Raum zur Verfügung stellen zu können. Bei den Männern sollte überprüft werden, inwieweit das Männer- und Väterhaus ZwüscheHalt Zürich in der aktuellen Form dazu als stationäre Einrichtung geeignet ist. Es wurde berichtet, dass oft keine Plätze zur Verfügung stehen und die</p>	<p>LGBTQIA+ Männer</p>		Fokusgruppen

	Vernetzung zur Opferberatung Zürich noch suboptimal ist. Diese sollte gezielt aufgebaut und das Männerhaus nach Möglichkeit systematisch ins Opferhilfesystem integriert werden (inkl. Anpassung von Formularen, z. B. Anmeldeformular). Empfohlen wird für die genauere Konzeption der Angebote eine Kooperation mit den opfergruppenspezifischen Fachstellen (allenfalls Betroffenen) und den Opferhilfeinstitutionen für Frauen. Vor allem Vertretende von Frauenhäusern und vom Fraueninformationszentrum Zürich haben darauf hingewiesen, dass gemeinsam über flexiblere Modelle für adäquate stationäre Unterkünfte nachgedacht werden könnte, z. B. in Form verschiedener Wohngemeinschaften für verschiedene Geschlechter, die nach Bedarf auch flexibel angepasst werden könnten.			
12	<p>(Opfergruppenspezifische) Sensibilisierung und Aufklärung über Gewaltformen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angesichts der im Bericht deutlich gewordenen Unterschiede über Gewaltformen je nach Bildungsniveau, Gemeindegrösse und sexueller Orientierung ist es wichtig, Sensibilisierungs- und Aufklärungskampagnen durchzuführen, um das Bewusstsein für verschiedene Formen von Gewalt zu schärfen und Betroffene zu ermutigen, ihre Erfahrungen zu melden und Unterstützung zu suchen. Dabei sollten explizit verschiedene Situationen, in denen Gewalt stattfinden kann, sichtbar gemacht werden (auch subtile) und diverse Opfergruppen direkt angesprochen werden (bspw. non binäre Personen, Männer, ältere Menschen). Ausserdem sollte ein Wertewandel unterstützt werden, der es ermöglicht, dass sich Betroffene als Opfer von Gewalt (an-)erkennen, die ein Recht auf Unterstützung haben, bzw. die von anderen als solche wahrgenommen und im Zugang zur Opferhilfe unterstützt werden. Empfohlen wird, das Bild einer inklusiven Opferhilfe zu vermitteln, die über eine ausgewiesene Diversity- und Intersektionalitätskompetenz verfügt. Dies könnte auch dazu beitragen, Vorurteile, Stigmatisierung und Bagatellisierungen im Zusammenhang mit Gewalt und dem Opferbegriff zu reduzieren. • Opferhilfeorganisationen sollten gezielte Sensibilisierungs- und Aufklärungskampagnen durchführen, um die Öffentlichkeit über die verschiedenen Formen von Gewalt aufzuklären und Opfer zu ermutigen, Hilfe zu suchen. Diese Kampagnen sollten die Opfer darüber informieren, dass Unterstützung verfügbar ist, und ihnen Wege aufzeigen, wie sie Hilfe erhalten können. • Die Aufklärung und Sensibilisierung sollte digital und analog an den Orten mehrsprachig und barrierefrei vorfindbar bzw. auffindbar sein, an denen sich Menschen verschiedener Opfergruppen aufhalten. Es wird dazu empfohlen, (womöglich) Direktbetroffene oder opfergruppenspezifische Fachstellen einzubeziehen. 	Sozioökonomischer Status (niedriger Bildungsstand) Sexuelle Orientierung LGBTQIA+ Personen Männer ältere Menschen / 60+ Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen	X	Dunkelfeldumfrage Literaturübersicht Fokusgruppen Interviews
13	<p>Ausbau und Bekanntmachung von Unterstützungsangeboten</p> <p>Die Investitionen in die Bekanntmachung der Opferhilfe, ihrer Angebote und Leistungsspanne in der Öffentlichkeit sollte erhöht werden. Die Bekanntmachung sollte über diverse analoge und digitale Kanäle an den Orten erfolgen, an denen sich die Bevölkerung bzw. Gruppen potenzieller Opfer aufhalten. Die Bekanntmachung der Opferhilfe(-angebote) bei opferhilferelevanten potenziellen Gatekeeper:innen v. a. des Rechtssystems, Gesundheits- und Sozialwesens sollte verbessert und systematisch erfolgen. So sind diese bislang teils nicht oder nur oberflächlich über die Opferhilfe informiert. Eine systematische Vermittlung an die Opferhilfe findet daher oft nicht statt. Es sollte überprüft werden, ob die Opferhilfe als Thema systematisch in Ausbildungsgänge opferhilferelevanter Berufe und Professionen (z. B. Pflege, Ärzt:innen) integriert werden kann. Spätere Schulungen im Sinne von Refreshern könnten es ermöglichen, dass auch später im Berufsalltag bei Gewaltvorfällen / anderen Straftaten systematisch die Opferhilfe als Unterstützungsmöglichkeit in Betracht gezogen wird. Die Bekanntmachung der Opferhilfe bei Gatekeeper:innen und in der Bevölkerung könnte die Anzahl Zugänge zur Opferhilfe erhöhen und einen Ausbau der Unterstützungsangebote notwendig machen. Damit könnte die Wirksamkeit der Opferhilfe steigen.</p> <p>Es wird empfohlen zu überprüfen, ob die Opferhilfe als Thema in Lehrpläne von Schulen / Ausbildungen integriert werden kann, damit potenzielle Betroffene, Angehörige und Privatpersonen im Umfeld früh von der Opferhilfe erfahren und Schwellen im Zugang zu dieser (z. B. hinderliche Werte) abgebaut werden können. Da Kinder sich oft zuerst an Peers wenden, können sie als Freund:innen als Gatekeeper:innen aktiv werden und sich von einer zu grossen Verantwortung entlasten.</p>	Menschen mit Migrationshintergrund Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen Frauen (Alleinerziehende, Frauen mit Kindern) Ältere Menschen LGBTQIA+ Männer Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene	X	Dunkelfeldumfrage Fokusgruppen Interviews
14	<p>Sensibilisierung und Aufklärung über die Wirksamkeit von Opferberatungsstellen</p> <p>Es ist wichtig, die Öffentlichkeit über die Bedeutung und Wirksamkeit von Opferberatungsstellen aufzuklären, insbesondere in Bezug auf verschiedene Arten von Gewalt. Durch gezielte Informationskampagnen kann das Bewusstsein geschärft werden, dass der Kontakt mit einer Opferberatungsstelle auch bei vermeintlich "weniger schwerwiegenden" Vorfällen hilfreich sein kann. Dabei sollte betont werden, dass selbst bei geringer Belastung eine Beratungsstelle unterstützen und Wege zur Bewältigung aufzeigen kann.</p>		X	Dunkelfeldumfrage Fokusgruppen
15	<p>Sensibilisierung für Angehörige und Ermutigung zur Inanspruchnahme von Hilfe</p> <p>Angesichts der Tatsache, dass Angehörige oft nicht denken, dass es notwendig sei, etwas zu unternehmen, wenn sie von Gewalt gegenüber ihren Familienmitgliedern erfahren, ist es wichtig, Sensibilisierungsmassnahmen durchzuführen. Diese</p>	Angehörige Kinder und Jugendliche unter 14 Jahren	X	Dunkelfeldumfrage Fokusgruppen

	<p>Massnahmen sollten darauf abzielen, das Bewusstsein für die Ernsthaftigkeit von Gewalt in Familien zu schärfen und Angehörige dazu zu ermutigen, Unterstützung und Hilfe in Anspruch zu nehmen, auch wenn sie denken, dass es nicht notwendig sei. Der Situation von Kindern und Jugendlichen unter 14 Jahren sowie Menschen mit Behinderungen/Einschränkungen ist dabei besondere Aufmerksamkeit zu schenken.</p>	Menschen mit Beeinträchtigungen / Behinderungen ältere Menschen		
16	<p>Adäquate Anpassung der finanziellen und personellen Ressourcen</p> <p>a) Opferhilfeinstitutionen sollten mehr und ausreichende finanzielle und personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, um eine bedarfsgerechte Opferhilfe gewährleisten zu können, einschliesslich ausreichender Finanzierung für Schulung, Weiterbildung und den Ausbau von Leistungen. Aktuell fehlen Ressourcen für die Gewährleistung längerfristiger Beratung, des Casemanagements, warme Übergabe, aufsuchende Hilfe und Begleitungen zu Terminen (in Strafverfahren). Das Finanzierungsmodell der Opferberatungsstellen ist dafür zu überprüfen. Dessen Mechanismus begünstigt gemäss früheren Forschungsergebnissen v. a. bei hohem Fall- und Beratungsvolumen Qualitäts- und Professionalitätseinbussen, erstens weil die Risiken für das Auffangen von Schwankungen im Fall- und Beratungsvolumen und die Finanzierung potenzieller Dienstleistungen für die Krisenintervention (z. B. freie Termine) von den Beratungsstellen getragen werden müssen, zweitens weil die Ressourcen für eine nachhaltige Organisations- und Fachentwicklung unzureichend sind (Hollenstein, 2014, 2020, 2022).</p> <p>b) Es ist zu überprüfen, ob Leistungen von Gatekeeper:innen oder Institutionen vor Ort, die für eine aufsuchende Opferhilfe gewonnen werden können, finanziert werden können, inklusive deren Aufwand für Schulung und Weiterbildung. Dies könnte deren Bereitschaft erhöhen, sich als relevante Akteur:innen des Opferhilfesystems zu verstehen und ihre Vermittlungspraxis zu optimieren.</p> <p>Es wird empfohlen zu überprüfen, ob die Zusammenarbeit mit anderen Behörden (z. B. Kantonalen Sozialdienst) genutzt werden kann, um Synergien zu nutzen, v. a., wenn Opferbedürfnisse nicht über die Opferhilfe abgegolten werden können, weil sie über Ansprüche im Opferhilfegesetz hinausgehen.</p>		X	Fokusgruppen

Literaturverzeichnis

- Hollenstein, L. (2014). Vom Frauenprojekt zur Staatsaufgabe. In S. Voélin, M. Eser Davolio & M. Lindenau (Hrsg.), *Le travail social entre résistance et innovation / Soziale Arbeit zwischen Widerstand und Innovation* (S. 337–346). Éditions ies. <https://doi.org/10.4000/books.ies.1067>
- Hollenstein, L. (2020). *Gesellschaft, Organisation, Professionalität: Zur Relevanz von Professionspolitik in der Sozialen Arbeit* (Edition Professions- und Professionalisierungsforschung, 12). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-29381-9>
- Hollenstein, L. (2022). Feministische Beratung für gewaltbetroffene Frauen im Kontext von Opferhilfegesetz, Intervention gegen häusliche Gewalt und neuen staatlichen Finanzierungsmodellen. *Beratung in symbolischen Ordnungen : Organisationspädagogische Analysen sozialer Beratungspraxis*, 103–124. https://doi.org/10.1007/978-3-658-13090-9_6
- Hollenstein, L., Haunberger, S., Adili, K., Biberstein, L., Sager, D., Pizzera, M., Steiner, C., Gemperle, S. & Frigo-Charles, O. (2024). *Bedarfserhebung zur Opferhilfe im Kanton Zürich. Eine Studie im Auftrag der Kantonalen Opferhilfe des Kantons Zürich*. Zürich: ZHAW: Soziale Arbeit.
- Schütze, F. (1983). Biographieforschung und narratives Interview. *Neue Praxis*, 14(3), 283–293.
- Sommerfeld, P., Hollenstein, L. & Calzaferri, R. (2011). *Integration und Lebensführung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-93333-7>
- Strauss, A. L. & Corbin, J. M. (1996). *Grounded theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.
- Wernet, A. (2009). *Einführung in die Interpretationstechnik der objektiven Hermeneutik* (Qualitative Sozialforschung, 3. Auflage.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Anhang 1: Abbildung 4 barrierefrei

In der folgenden Tabelle 9 sind die Inhalte aus der Abbildung 4 dieses Kurzberichtes (vgl. S. 25) barrierefrei angegeben. Die Tabelle beinhaltet einen Überblick über Opfergruppenspezifische Opferbedürfnisse, Angebotslücken und Verbesserungsvorschläge. Diese sind sortiert nach Opfergruppen angegeben, wobei Angebotslücken / Verbesserungsvorschläge in kursiver Schrift angegeben sind. Zuerst finden sich Aussagen zu Opferbedürfnissen, die für alle Opfergruppen zutreffen.

Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene:

- Altersadäquate Information, Kommunikationskanäle (v. a. digitale)
- *Gatekeeper-Funktion, warme Übergaben, Begleitung Termine (inkl. Qualifikation)*
- *Integrierter Prozessbogen und Casemanagement-Funktion, proaktive und längerfristige Begleitung*
- *Aufsuchende Opferhilfe, Schulsozialarbeit und offene Jugendarbeit*
- Einbezug (Aufbau) Angehörige & Vertrauenspersonen (v. a. Careleaver:innen)
- *Zeitnahe Initiierung von Prozessen & (Anschluss-) Lösungen: v. a. rechtliche Vertretung, Einbezug KESB, beschleunigtes Rechtsverfahren*
- Psychoedukation Opfer, Angehörige
- *Passende Angebote sehr kleine Kinder, Entlastungsangebote für Eltern*

Personen 60+

- *Ansprechender Angebotsname (nicht Opferhilfe)*
- *Opfergruppenspezifische Bewusstseinsbildung & Bekanntmachung Opferhilfe, Personen 60+ und deren Umfeld, Fachpersonen. Vor Ort.*
- Niederschwelliger / schneller Zugang zu relevanten Informationen. Analoge telefonische und physische Wege bleiben wichtig. Vor Ort.
- *Opferhilfe(-angebote) müssen das Persönliche ansprechen, ein «Gesicht» haben, z. B. auf der Website, auf Plakaten, Flyern.*
- *Niederschwelliger / schneller Zugang zu Angeboten, d. h. Barrierefreiheit, gute örtliche und zeitliche Erreichbarkeit.*
- *Persönliche Begleitung & proaktive Zugänge*
- *Gatekeeper-Funktion, warme Übergaben, Begleitung Erstkontakt*
- *Aufsuchende Opferhilfe für Zugang / Unterstützungsprozess*

Menschen mit Migrationshintergrund

- Mehrsprachiger und *barrierefreier (für analphabetische Menschen) Zugang zu Informationen* über Opferhilfe, deren Angebote und Schweizer Rechtssystem. Letzteres ist wichtig.
- *Interkulturelle Öffnung und muttersprachliche Kommunikation (bei Personalsuche berücksichtigen)*
- Wenig Selbstmeldungen, *Relevanz Erkennung / proaktive Ansprache durch (private und) professionelle Gatekeeper:innen*
- Finanzielle Unterstützung und Begleitung / Unterstützung in bürokratischen Prozessen. *Ressourcen dazu.*
- *Digitale Erreichbarkeit*

Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen

- *Ansprechender Angebotsname (nicht Opferhilfe)*
- *Bewusstseinsbildung / Bekanntmachung Opferhilfe, v. a. Angehörige, Beistandspersonen, Fachpersonen*

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Barrierefreiheit (Informationsmaterial, bauliche Infrastruktur) und angepasste Kommunikation, inklusiv kreativer Ansätze (und deren Finanzierung)</i> • <i>Gatekeeper-Funktion, warme Übergaben, Begleitung Erstkontakt (inkl. Qualifikation)</i> • <i>Aufsuchende Opferhilfe für Zugang / Unterstützungsprozess</i> • <i>Integrierter Prozessbogen und Casemanagement-Funktion</i> • <i>Begleitung zu Terminen</i>
<p>LGBTQIA+ Personen</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Inklusive Sprache und opfergruppenspezifische Bewusstseinsbildung / Bekanntmachung OH</i> • <i>Opfergruppenspezifisches Fachwissen, Kultivierung vorurteilsfreie Haltung.</i> • <i>Spezialisierte ambulante und stationäre Angebote, v. a. für queere, non-binäre und transgender Personen</i> • <i>Vernetzung und Kooperation mit Angeboten der LGBTQIA+ Community / Betroffenen, um deren Know-how zu nutzen.</i>
<p>Männer</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ansprechender Angebotsname (nicht OH)</i> • <i>Wertewandel Heteronormativität durch Bewusstseinsbildung / Öffentlichkeitsarbeit</i> • <i>Unterstützung für die Anerkennung der erfahrenen Gewalt / Opferrolle</i> • <i>Spezifisch zugeschnittene Zugangswege & niederschwellige Angebote, die Anonymität und Vertraulichkeit garantieren, die schützen vor Stigmatisierung / Gesichtsverlust</i> • <i>Spezialisierte ambulante und stationäre Angebote</i> • <i>Opfergruppenspezifische Sensibilisierung und Qualifizierung Fachpersonen</i> • <i>Vernetzung, u. a. stationär & ambulant</i> • <i>Berücksichtigung Intersektionalität</i>
<p>Frauen</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ansprache im Angebotsnamen</i> • <i>Spezialisierte Angebote und individuelle Betreuung</i> • <i>Sicherheit und Vertraulichkeit</i> • <i>Breites Verständnis von OH (alle Dimensionen) und integrierter Prozessbogen, auch an der Nahtstelle ambulant – stationär. Anfangs oft finanzielle Bedarfe.</i> • <i>Warme Übergaben, Begleitung Ersttermine, proaktive Zugänge, Überprüfung von Triagen, auch an der Nahtstelle ambulant – stationär</i> • <i>Berücksichtigung Intersektionalität</i> • <i>Opfergruppenspezifisches Fachwissen</i>
<p>Für alle Opfergruppen relevanter Opferbedürfnisse inklusive Opferhilfe</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Differenziertes Verständnis Diversity und Intersektionalität</i> • <i>Opfergruppenspezifisches Fachwissen und adäquate Schulung</i> • <i>Vernetzung und Kooperation: Fall- und systembezogen</i>

Tabelle 9: Überblick opfergruppenspezifische Bedarfe, Angebotslücken und Verbesserungsvorschläge