



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



# Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen

Petra Söchting

Fachtagung Sachsen-Anhalt  
17. April 2015, Magdeburg



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



**HILFE TELEFON**  
**GEWALT GEGEN FRAUEN**

**08000 116 016**

## WO FINDE ICH HILFE?



**HILFE TELEFON**  
**GEWALT GEGEN FRAUEN**

**08000 116 016**

Violence against women support hotline

La ligne d'aide téléphonique contre la violence envers les femmes

Kadına Karşı Şiddet Yardım Hattı

Телефон доверия для женщин, пострадавших от насилия

Telefon Pomocy dla Kobiet Doznających Przemocy

## Agenda

1. Rahmen
2. Arbeitsweise
3. Erfahrungen



# Das Hilfetelefongesetz

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

Deutscher Bundestag  
17. Wahlperiode

Drucksache 17/7238  
29. 06. 2011

Gesetzentwurf  
der Bundesregierung

Entwurf eines Gesetzes zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ (Hilfetelefongesetz – HilfetelefonG)

A. Problem und Ziel

448 Bundesgesetzblatt Jahrgang 2012 Teil I Nr. 13, ausgegeben zu Bonn am 13. März 2012

Gesetz  
zur Einrichtung und zum Betrieb  
eines bundesweiten Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“  
(Hilfetelefongesetz – HilfetelefonG)

Vom 7. März 2012

Der Bundestag hat das folgende Gesetz beschlossen:

§ 1

Einrichtung

Der Bund richtet beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben ein bundesweites zen-

§ 4

Anforderungen an die Hilfeleistung

(1) Erstberatung, Information und Weitervermittlung erfolgen durch qualifizierte weibliche Fachkräfte.

(2) Die Hilfeleistung erfolgt anonym und vertraulich unter Beachtung datenschutzrechtlicher Anforderun-

# Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“





# Das Angebot: Chat-Beratung

Hilfetelefon / Chat-Beratung

*Aktuelles*

*Ich benötige Hilfe*

*Ich unterstütze andere*

*Ich bin Fachkraft*

*Materialien*

*Informationen*

*Kooperationen*

*Suche*

Suchbegriff eingeben



**KOSTENLOSERUFNUMMER**  
**08000 116 016**

## Herzlich Willkommen zur Chat-Beratung

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Gespräch mit einer Beraterin per Chat zu führen:

- Sie können den Sofort-Chat täglich von 12 bis 20 Uhr ohne Anmeldung nutzen oder
- einen Chat-Termin zu einem der angebotenen Termine buchen

### Sofort-Chat

Der Sofort-Chat ist täglich zwischen 12 und 20 Uhr erreichbar. Dort finden Sie schnell und unkompliziert Antworten auf Ihre Fragen. Eine Anmeldung ist nicht erforderlich.

Betreten Sie den Sofortchat gelangen Sie zuerst in ein Wartezimmer.

Die Beraterinnen holen Sie von dort in den Sofortchat und nehmen Kontakt zu Ihnen auf oder informieren sie ggf. über die ungefähre Wartezeit.



**Hier finden Sie zwischen 12.00 und 20.00 Uhr  
den Zugang zum Sofort-Chat**

### Termin-Chat

 **BERATUNG PER  
E-MAIL**

 **BERATUNG FÜR  
HÖRGESCHÄDIGTE**

#### Nächste Einzelchats

Mo, 15.09.2014 /  
23:00 Uhr >

Di, 16.09.2014 /  
09:00 Uhr >

Di, 16.09.2014 /  
20:00 Uhr >

 **Zu allen Terminen**

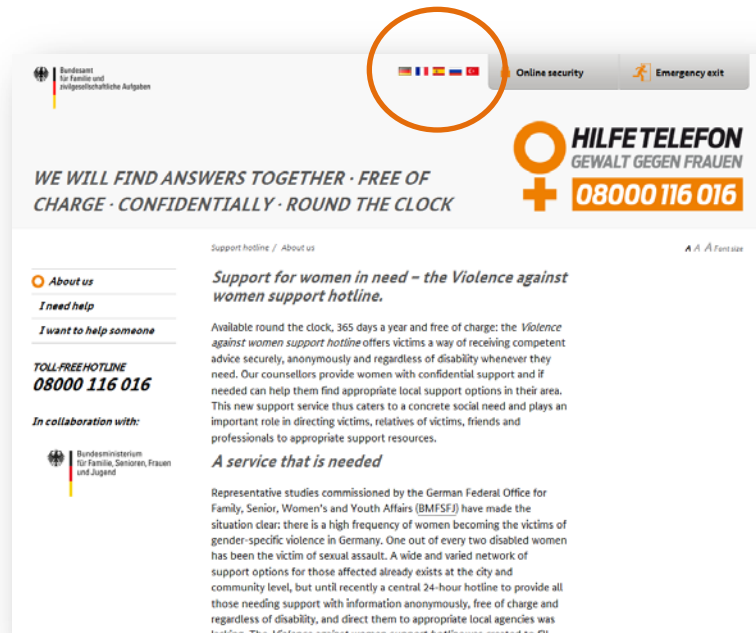


Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



# Das Angebot: Mehrsprachig



**und** Dolmetschungsservice in 15 Sprachen



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



# Das Angebot: Barrierefrei

The screenshot shows the homepage of the 'Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Leichte Sprache', 'Gebärdensprache', and 'Sicherheit im Netz'. The main header features the organization's logo and the phone number '08000 116 016'. Below the header, there is a section titled 'GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN · KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR'. The left sidebar contains a menu with options like 'Startseite', 'Ich benötige Hilfe', 'Ich unterstütze andere', 'Ich bin Fachkraft', 'Materialien', 'Informationen', and 'Kooperationen'. The main content area features a video titled 'Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen richtet sich auch an gehörlose und schwerhörige Menschen' with a sign language interpreter. Below the video, there is a note about the availability of a download file and a link to 'ONLINE BERATUNG'.

The poster features a woman in a red shirt standing behind a glass partition. The text on the poster includes the organization's logo and the phone number '08000 116 016'. At the bottom, it reads 'Das Hilfe-Telefon Gewalt gegen Frauen' and 'Informationen in leichter Sprache' with the website 'www.hilfetelefon.de'.





Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



# Zielgruppen

The screenshot shows the website of the 'Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen'. The header includes the German Federal Government logo and the text 'Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend' and 'Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben'. It also features a navigation bar with 'Leichte Sprache', 'Gebärdensprache', and flags for various countries. A security notice 'Sicherheit im Netz' and a 'Notausstieg' button are present. The main heading reads 'GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN · KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR'. The 'HILFE TELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN' logo and the number '08000 116 016' are prominently displayed. The left sidebar contains a menu with 'Startseite' (highlighted with an orange circle), 'Ich benötige Hilfe', 'Ich unterstütze andere', 'Ich bin Fachkraft', 'Materialien', 'Informationen', and 'Kooperationen'. Three orange arrows point to the first three items. A search bar is located below the menu. The main content area is titled 'Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen' and features a video player showing a woman and an older man at a table. On the right, there are two buttons: 'ONLINE BERATUNG' and 'BERATUNG FÜR HÖRGESCHÄDIGTE'. The footer includes the text 'KOSTENLOSE RUFNUMMER'.

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Leichte Sprache Gebärdensprache

Sicherheit im Netz Notausstieg

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

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

Hilfetelefon / Startseite

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

Suchbegriff eingeben

**KOSTENLOSE RUFNUMMER**

**Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen**

**ONLINE BERATUNG**

**BERATUNG FÜR HÖRGESCHÄDIGTE**





# Das Angebot:

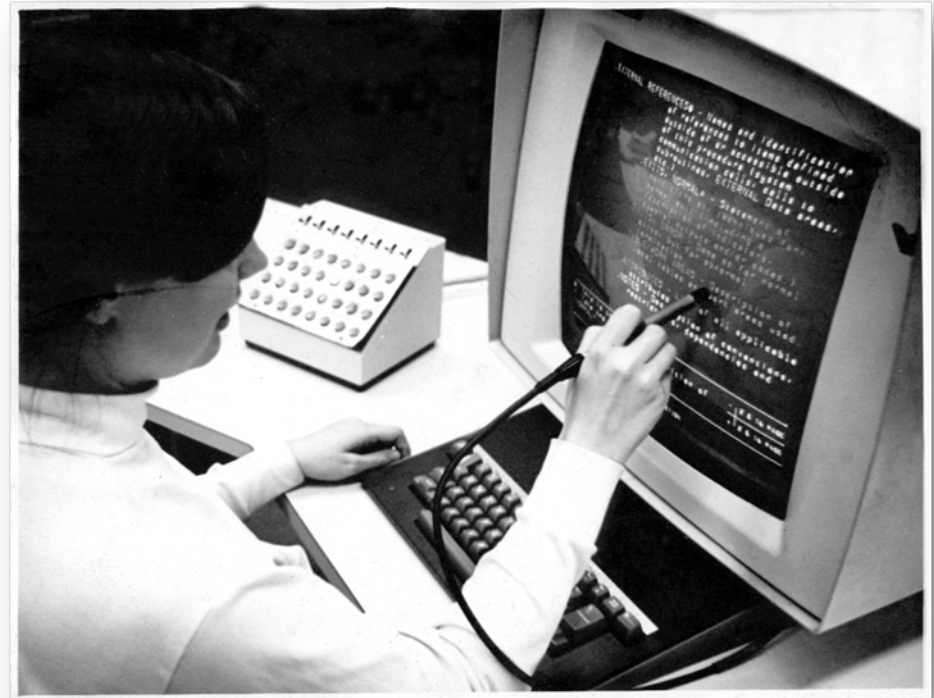
- Erstberatung
- Information
- Weitervermittlung
- keine langfristige Begleitung!





# Die Datenbank

- Wissensdatenbank
  - ✓ Fakten
  - ✓ Hintergründe
  - ✓ Rechtliches
  - ✓ usw.
- Adressdatenbank
  - ✓ Unterstützungssystem
  - ✓ weitere Beratungseinrichtungen
  - ✓ Polizei und Recht
  - ✓ usw.
- Dokumentation der Vorgänge



Fotograf: Greg Lloyd 1969, CC, wikipedia.de



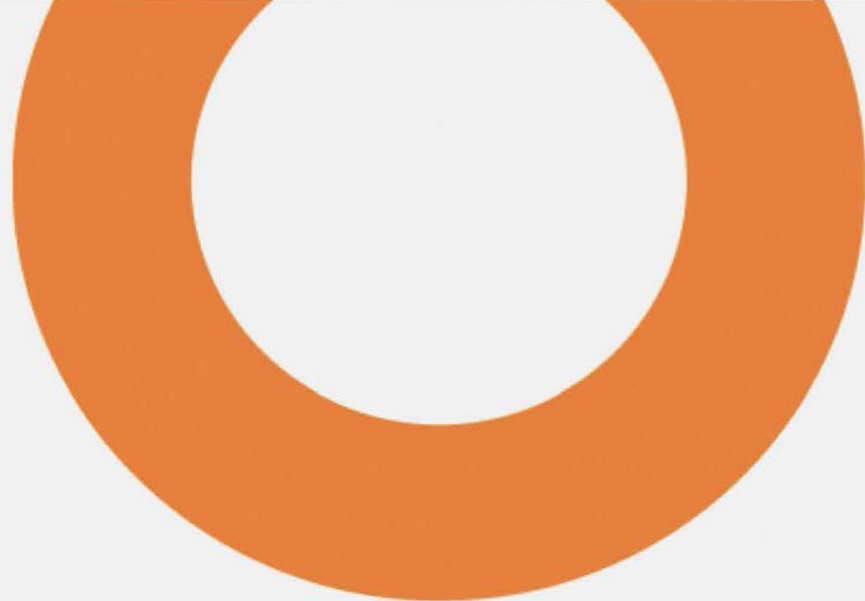
# Die Beraterinnen

- Rund 70 Beraterinnen
- teilweise in Teilzeit

## Qualifizierung:

- ✓ grundständiges Studium der Sozialen Arbeit, Psychologie etc.
- ✓ Erfahrung und oder Zusatzqualifikationen in der psychosozialen Beratung
- ✓ Erfahrungen in den Themengebieten





# 2014

## **JAHRESBERICHT**

**DES HILFETELEFONS GEWALT GEGEN FRAUEN**



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben

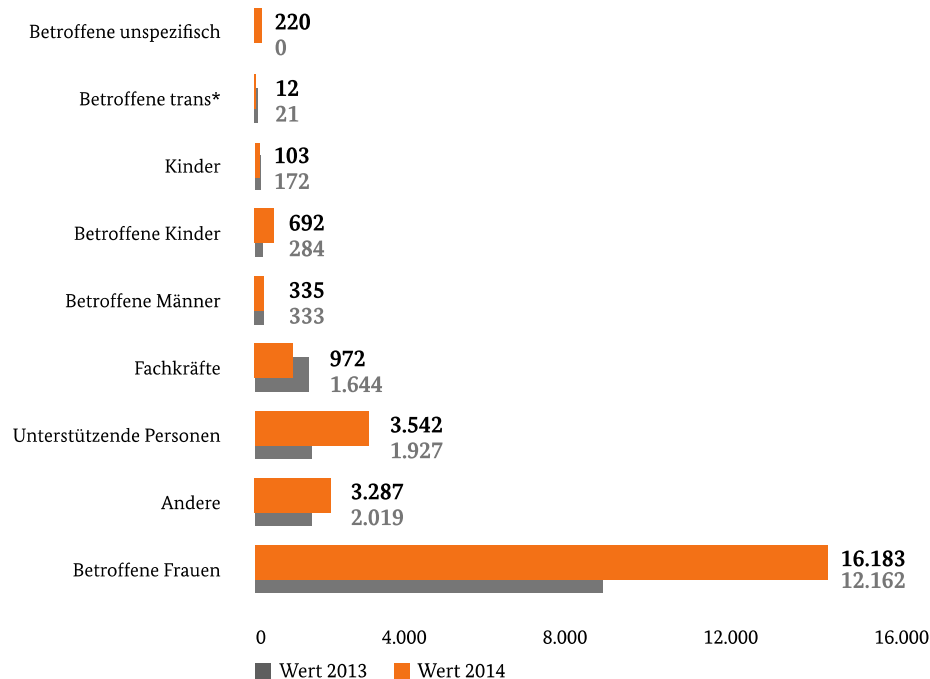


**HILFE TELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN

**08000 116 016**

# Das Hilfetelefon wird vor allem von betroffenen Frauen kontaktiert.

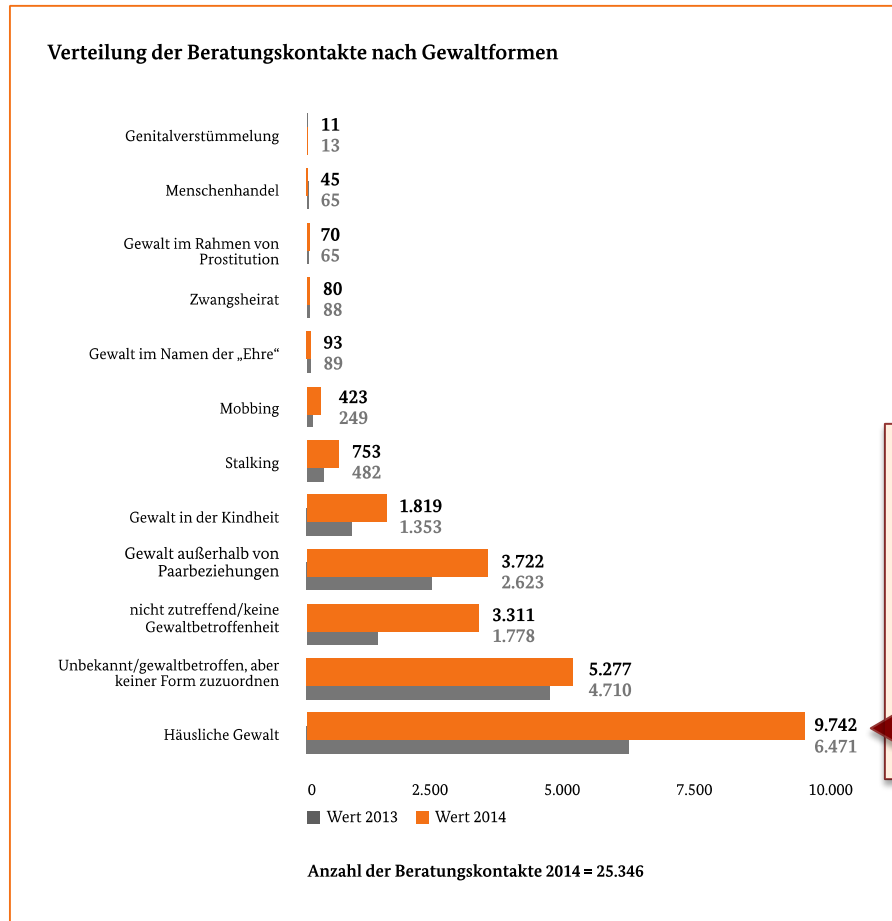
Beratungskontakte beim Hilfetelefon - Zielgruppen



Anzahl der Beratungskontakte 2014 = 25.346

28.345 betroffene Frauen  
seit Start im März 2013.

# Besonders häufig: Anfragen zu häuslicher Gewalt.

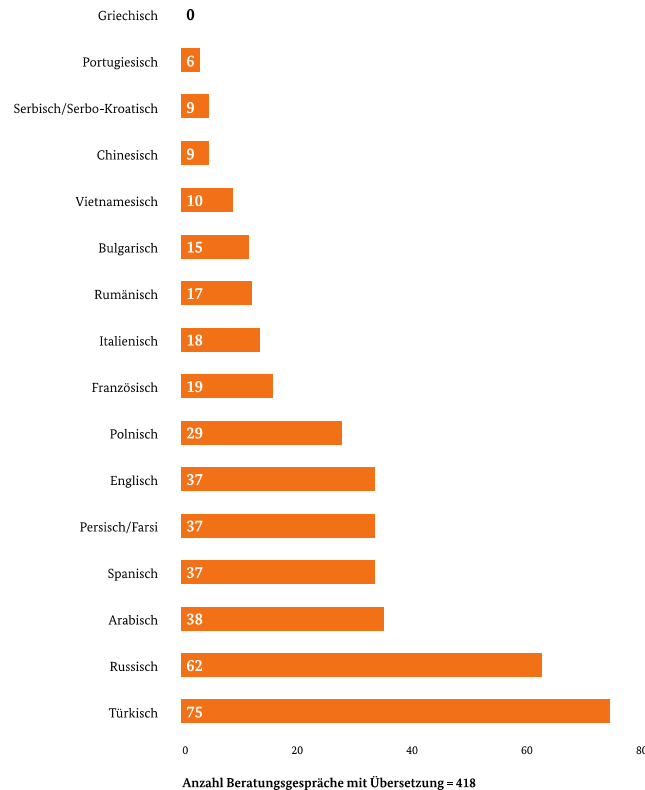


16.213 Anfragen zu häuslicher Gewalt seit Einrichtung des Hilfetelefons.



# Mehrsprachig: Beratungen in 15 Sprachen.

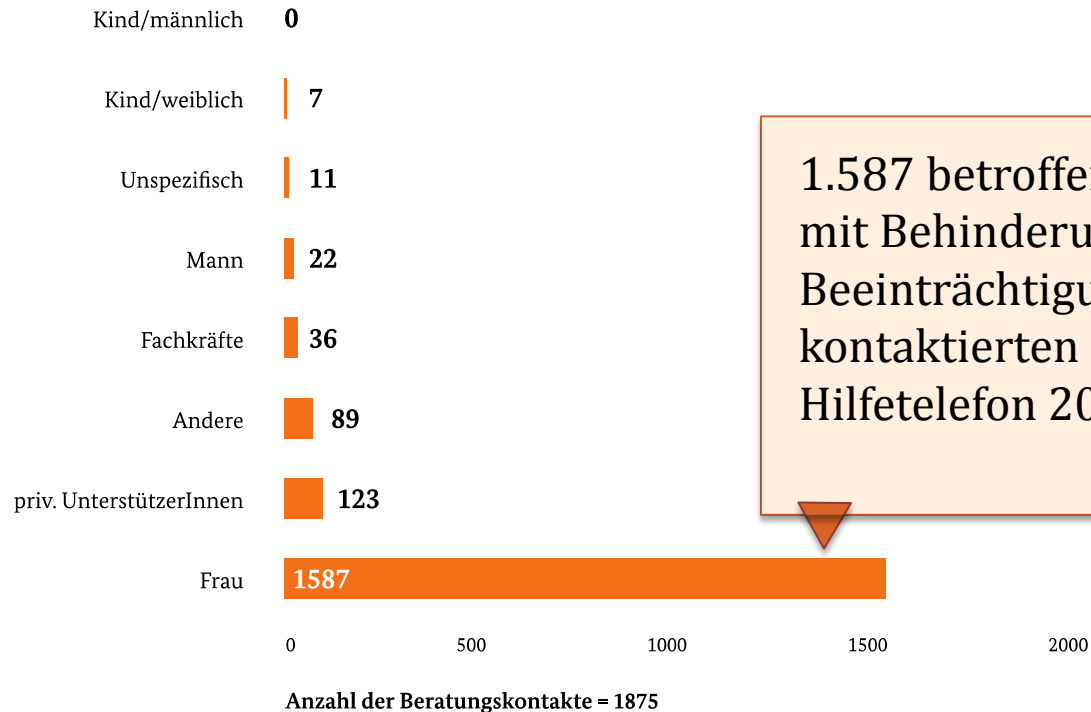
Inanspruchnahme des Sprachdolmetscherdienstes nach Sprachen



Insgesamt 706 mehrsprachige Beratungen seit März 2013.

# Barrierefrei: 1.875 Beratungen für Menschen mit Behinderungen.

Beratungskontakte, bei denen die von Gewalt betroffene Person behindert/beeinträchtigt war



1.587 betroffene Frauen mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen kontaktierten das Hilfetelefon 2014.

# Hilfe und Unterstützung werden rund um die Uhr nachgefragt.

## Verteilung der Beratungskontakte auf die Tageszeit



Summe aller Beratungskontakte = 25.346

**42% der Beratungen liegen außerhalb der üblichen Bürozeiten.**

# Das Hilfetelefon wirkt als Lotse ins Unterstützungssystem.



Mädchenhäuser,  
Interventionsstellen und  
Beratungsstellen für Frauen...

6.998

Zufluchtswohnungen und  
Frauenhäuser

3.179

# Das Hilfetelefon ist erfolgreich gestartet und erfüllt seinen Auftrag

## Anfragen ...

... von allen Zielgruppen

... über alle Zugangswege

... zu allen Formen von Gewalt

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



# Kooperationen und Unterstützung

## Beispiele

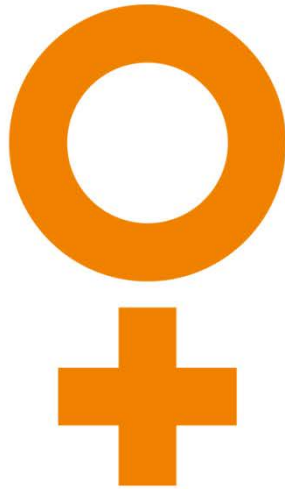
- ✓ Logo auf (kommunalen, regionalen und landesweiten) Veröffentlichungen
- ✓ Logo und Banner auf Websites
- ✓ Verteilung von Flyern und Plakaten an sinnvollen Stellen vor Ort
- ✓ Veranstaltungen zum Thema
- ✓ Hinweise in Presseveröffentlichungen
- ✓ usw.





Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



***HILFE TELEFON***  
***GEWALT GEGEN FRAUEN***

***08000 116 016***

Petra Söchting

BAFzA, Referat 305 Hilfetelefon

0221 3673 3800

[petra.soechting@bafza.bund.de](mailto:petra.soechting@bafza.bund.de)