

Synchrone Onlineberatung (Chatberatung) für Opfer von Gewalt

insbesondere für Jugendliche und Kinder
als Opfer von Gewalt

Ein Pilotprojekt der Opferberatung Zürich

Schlussbericht des Pilotprojekts

Projektstart: Januar 2020

Projektabschluss: Dezember 2022

Projektleitung: Elsbeth Aeschlimann
Sozialarbeiterin, MAS Supervision und Coaching

Zürich, 25. Februar 2023

Inhalt

1	AUSGANGSLAGE	3
2	«CHATBERATUNG OPFERHILFE» - EIN PILOTPROJEKT MIT MODELLCHARAKTER	3
2.1	ZIELSETZUNG UND ZIELGRUPPEN	4
3	PROJEKTVERLAUF	4
3.1	VORPROJEKT	4
3.2	PROJEKTPHASE 1 (JANUAR BIS JUNI 2020).....	5
3.3	PROJEKTPHASE 2 (JULI BIS DEZEMBER 2020)	5
3.4	PROJEKTPHASE 3 (JANUAR BIS MITTE MAI 2021)	5
3.5	PROJEKTPHASE 4 (MITTE MAI BIS DEZEMBER 2021)	6
3.6	PROJEKTPHASE 5 (JANUAR BIS DEZEMBER 2022)	6
4	WISSENSCHAFTLICHE EVALUATION DES PILOTPROJEKTS	7
4.1	FÖRDERLICHE FAKTUREN UND STÄRKEN DES PILOTPROJEKTS GEMÄSS EVALUATIONSBERICHT.....	7
4.2	SCHWIERIGKEITEN UND HERAUSFORDERUNGEN GEMÄSS EVALUATIONSBERICHT	8
4.3	EMPFEHLUNGEN SOCIAL INSIGHT – REFLEXION / UMSETZUNG OBZH	8
4.3.1	Empfehlung betreffend «Administrative Chats»	8
4.3.2	Empfehlung betreffend «Bekanntheit des Angebots».....	9
4.3.3	Empfehlung betreffend Datenschutz und Datensicherheit	9
4.3.4	Empfehlung betreffend technische Optimierung	9
4.3.5	Empfehlung betreffend das Gesamtsystem Opferhilfestellen im Kanton Zürich.....	10
4.3.6	Empfehlung Social Insight betreffend Ausweitung des Angebotsumfangs.....	10
4.3.7	Empfehlung Social Insight betreffend Qualitätssicherung.....	10
4.3.8	Empfehlung Social Insight betreffend Zufriedenheit der Klientel.....	10
4.3.9	Empfehlung «Austausch mit deutschem Hilfetelefon	11
5	STATISTIK	11
5.1	FALLSTATISTIK.....	11
5.1.1	Vergleich Fallzahlen «Chat» - «Online» - «Telefon / Face-to-Face / E-Mail».....	11
5.1.2	Entwicklung der Fallzahlen während der Dauer der Werbekampagnen	12
5.1.3	Vergleich Chat-Fälle 2021 zu 2022.....	13
5.2	AUFWANDSTATISTIK.....	14
5.2.1	Zeitaufwand pro Fall	14
5.2.2	Personalaufwand	14
5.2.3	Finanzieller Aufwand	14
6	TRANSFER	15
7	ZUKUNFTSAUSSICHTEN	15
7.1	FINANZIERUNG DER WEITERFÜHRUNG DES ANGEBOTS.....	15
7.2	KOOPERATIONSPROJEKT CHAT-BERATUNG OPFERHILFE	15
8	DANK	16

1 Ausgangslage

Im Frühjahr 2019 wurde die Opferberatung Zürich (OBZH) von der Kantonalen Opferhilfestelle angefragt, ob sie bereit wäre, ein Projekt «Onlineberatung für männliche Opfer» zu lancieren – entsprechend dem Pilotprojekt «Onlineberatung», welches die BIF - Beratungs- und Informationsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft in den Jahren 2018 und 2019 für weibliche Opfer realisierte.

Bei dieser Form der Onlineberatung handelt es sich um eine zeitversetzte (asynchrone) Onlinekommunikation, ähnlich E-Mail-Beratungen, welche die OBZH seit Jahren anbietet. Die Onlineberatung unterscheidet sich von der E-Mail-Beratung darin, dass die Kommunikation nicht per E-Mail, sondern auf einer dafür konzipierten Plattform stattfindet. Dies ist unter anderem aus Gründen des Datenschutzes der E-Mail-Kommunikation vorzuziehen.

Ein weiteres Projekt für ein praktisch identisches Angebot schien aus Sicht der OBZH wenig sinnvoll. Die im Rahmen des BIF-Projekts entwickelte Software für asynchrone Onlineberatungen stand bereits zur Verfügung und konnte von der OBZH eingekauft werden. Ebenso durfte die OBZH von den Erfahrungen der BIF in zeitversetzter Onlineberatung profitieren.

Die OBZH entschloss sich deshalb dazu, ein **Pilotprojekt** für eine in der Schweiz im Bereich der Opferhilfe bis anhin noch nicht existierende, **synchrone** Onlinekommunikation zu lancieren, die Chatberatung.

Gegen Ende 2019 zeigte sich, dass die Kantonale Opferhilfestelle die zeitversetzte Onlineberatung ab 2020 in den Leistungsauftrag der BIF und der OBZH integrierte.

2 «Chatberatung Opferhilfe» - Ein Pilotprojekt mit Modellcharakter

Gemäss der Studie der Hochschule für Soziale Arbeit Nordwestschweiz «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung» entspricht das bisherige Beratungsangebot mit telefonischer Anmeldung und einem nachträglichen Face-to-Face-Gespräch nicht den Bedürfnissen von Jugendlichen. Vielen ist dieses Procedere zu unbekannt, zu verbindlich und sie befürchten, dass etwas losgetreten werden könnte, das nicht in ihrem Sinn ist.

Hinzu kommt die Erfahrung, dass die Hürde für eine telefonische oder Face-to-Face-Beratung für gewisse Opfer oft zu hoch ist - vor allem, wenn das erlittene Delikt mit schambeladenen Themen verbunden ist. Das Angebot der Chatberatung soll Opfern zeitnah einen **niederschweligen Zugang** zur ihnen zustehenden Hilfe ermöglichen und **anonym** in Anspruch genommen werden können.

Das Chatangebot kann ganz im Sinne des Opferhilfegesetzes von allen Opfern, **unabhängig von deren Wohnsitzkanton** genutzt werden, denn «online» gibt es keine Grenzen. Opfer interessiert in erster Linie, dass eine Fachperson ihre Not versteht und zeitnah Lösungsschritte und Unterstützung anbieten kann und weniger, ob diese Hilfe im eigenen oder einem anderen Kanton angeboten wird.

Während der Projektphase wird die Chatberatung von der OBZH nur in deutscher Sprache angeboten. Das Projekt soll aber **Modellcharakter** haben und nach dessen Abschluss möglichst allen Opfern im Sinne des Opferhilfegesetzes zur Verfügung stehen. Es kann danach von anderen Opferberatungsstellen auch in anderen Sprachregionen in deren Angebot übernommen werden.

2.1 Zielsetzung und Zielgruppen

Niederschwelliges Angebot

Ein zusätzliches, niederschwelliges Angebot für Opfer von Gewalt soll das Beratungsangebot der OBZH ergänzen. Dieses kann völlig anonym in Anspruch genommen werden. Speziell angesprochen werden sollen jugendliche Opfer im Sinne des Opferhilfegesetzes. Das Angebot soll jedoch von allen Opfern jeglichen Alters und Geschlechts genutzt werden können.

onlineopferberatung.ch

Auf Wunsch der Kantonalen Opferhilfestelle soll die OBZH unter Einbezug der BIF eine Website für Onlineberatungen im Kanton Zürich erstellen, um die Angebote zu kanalisieren; einerseits betrifft dies die zeitversetzten Onlineberatungsangebote der BIF sowie der OBZH und andererseits das Chatangebot der OBZH.

Bekanntmachung des Angebots

Das Chatberatungsangebot soll den entsprechenden Zielgruppen durch Öffentlichkeitsarbeit bekanntgemacht werden.

Wissenschaftliche Projektevaluation

Das Projekt soll durch Externe wissenschaftlich evaluiert werden.

Finanzierung des Angebots über den Leistungsauftrag

Das Angebot soll gemäss Absichtserklärung der Kantonalen Opferhilfestelle ab 2022 als Teil des Leistungsauftrags, der zwischen der Kantonalen Opferhilfestelle Zürich und der Opferberatung Zürich besteht, finanziert werden.

3 Projektverlauf

3.1 Vorprojekt (2019)

Die Vorprojektphase in der Zeit von Juni bis Dezember 2019 galt massgeblich dem Fundraising. Ein erstes Budget über CHF 811'680 sah eine Projektdauer von 2 Jahren mit durchschnittlich 1.8 Stellen für die Chatberatung vor.

Dank der Unterstützung des Lotteriefonds des Kantons Zürich sowie weiteren Unterstützungsbeiträgen von Institutionen, Stiftungen und privaten Spendern konnte das Projekt realisiert werden. *Namentliche Erwähnung siehe unter 8.*

Allerdings zeigte sich Ende 2019, dass die zur Verfügung stehenden Mittel trotz namhaften Unterstützungsbeiträgen zur Deckung des errechneten Aufwands nicht ausreichen würden. Dies hatte bei der Planung Einsparungen bei den Personalkosten (CHF 570'240) durch eine Verkürzung der Projektdauer zur Folge. Die nunmehr budgetierten Gesamtkosten lagen somit bei CHF 669'120. Demgegenüber konnten Mittel in der Höhe von CHF 640'000 generiert werden. Die Differenz sollte aus Eigenmitteln der OBZH gedeckt werden.

Ebenfalls im Vorprojekt und in der Projektphase 1 wurde die Website onlineopferberatung.ch in Kooperation mit der BIF und unter der Leitung von Studio Tanner GmbH (Projektleitung, Text, Design) sowie Isabelle Bühler (Illustrationen) erstellt.

3.2 Projektphase 1 (Januar bis Juni 2020)

Die erste Projektphase beinhaltete die Weiterentwicklung der bereits bestehenden Software für Onlineberatungen. Die Applikation, die für zeitversetzte Onlineberatungen konzipiert war, wurde durch die Firma Networking AG in Zusammenarbeit mit der OBZH für synchrone Chatberatungen weiterentwickelt und laufen optimiert. Ab März 2020 stand für die Mitarbeitenden der OBZH eine Testversion der Applikation zur Verfügung.

Aus dem bestehenden Beratungsteam der OBZH konnten fünf erfahrene Beratungspersonen für die Chatberatung gewonnen werden. Sie besuchten diverse Weiterbildungen im Bereich Online- bzw. Chatberatung.

Auf der Test-Applikation spielten die Berater*innen mehrere Übungsfälle durch, einerseits in der Rolle der Beratungsperson und andererseits in der Rolle der Ratsuchenden. Die Übungsfälle wurden zusätzlich in Intervisionen besprochen. Diese gründliche Vorbereitung war notwendig, da in der Schweiz noch kein Chatberatungsangebot im Bereich Opferhilfe existierte und die OBZH somit nicht auf vorhandenes Knowhow zurückgreifen konnte. Art und Weise der Chatberatung im Bereich Opferhilfe musste im Rahmen dieses Pilotprojekts von Grund auf erarbeitet werden. Diese Vorbereitung erwies sich als absolut essenziell, um für die Live-Beratungen bereit zu sein.

Es wurde weiter ein erstes Arbeitspapier für Chatberatungen Opferhilfe erstellt mit dem Ziel, dieses mit zunehmender Erfahrung laufend weiterzuentwickeln.

3.3 Projektphase 2 (Juli bis Dezember 2020)

Am 1. Juli 2020 ging das Chatberatungsangebot der OBZH online. Der Chat stand fortan allen Opfern im Sinne des OHG von Montag bis Freitag von 12 bis 18 Uhr offen.

Es zeigte sich schon bald, dass in dieser Projektphase die Beratungspersonen während des Chatdienstes vorerst keine anderen Arbeiten erledigen konnten. Der Chat verlangte ihre volle Aufmerksamkeit. Um ohne konkrete Erfahrungen im Bereich Chatberatung eine möglichst gute Beratungsqualität zu erreichen, wurde den Mitarbeitenden ermöglicht, sich anfänglich ganz auf die Chatberatungen zu konzentrieren. Die daraus resultierende «unproduktive» Warte- respektive Bereitschaftszeit wurde im Rahmen des Projekts in der Anfangsphase bewusst in Kauf genommen.

In diese Phase fiel der Start des Monitorings durch die Social Insight GmbH, die mit einer begleitenden, wissenschaftlichen Evaluation beauftragt worden war.

Da die OBZH aus zeitlichen und finanziellen Gründen sowie aufgrund der damaligen Coronasituation das neue Angebot nicht hinreichend bekanntmachen konnte, lagen die Fallzahlen in dieser Zeit unter den Erwartungen.

Im Rahmen der Kampagne der OBZH in den öffentlichen Verkehrsmitteln der Stadt Zürich und Umgebung, die alljährlich Ende November, anfangs Dezember durchgeführt wird, wurde auf den vorhandenen Plakaten durch einen Aufkleber auf das Chatangebot hingewiesen.

3.4 Projektphase 3 (Januar bis Mitte Mai 2021)

Die Berater*innen gewannen in den ersten Monaten Routine, Knowhow und Gelassenheit, sodass nun während der Warte- respektive Bereitschaftszeit in den Chatdiensten Arbeiten an anderen Dossiers getätigt werden konnten. Da beim Start eines Chats die jeweilige Anfrage umgehend angenommen werden muss, können jedoch nur schriftliche Arbeiten und keine Telefonate getätigt werden.

Es fanden weiterhin Fallbesprechungen, Super- und Interventionen statt und das Knowhow konnte laufend vergrössert sowie die Arbeitsunterlagen ergänzt werden.

Die alljährliche Kampagne in den öffentlichen Verkehrsmitteln mit Hinweis auf das Chatangebot zum Jahresende 2020 zeigte geringe Wirkung und die Fallzahlen stiegen leicht jedoch nicht nachhaltig an.

Die Projektverlaufsanalyse per Ende 2020 machte deutlich, dass der Fokus im weiteren Verlauf auf die Öffentlichkeitsarbeit gelegt werden musste, da die Fallzahlen in den ersten 6 Monaten nicht den Erwartungen entsprachen. Die Gründe dafür konnten dabei kaum am Angebot selbst liegen, denn das Feedback der Klient*innen war praktisch durchwegs sehr positiv. Allerdings liessen uns mehrere beratene Personen wissen, dass sie nur durch Zufall auf das Chatberatungsangebot gestossen seien. Sie brachten ihr Bedauern zum Ausdruck, dass das Angebot nicht auch anderen Opfer in ihrer Situation bekannt sei.

Dass das Angebot im Jahr 2020 nicht genügend bekannt gemacht werden konnte, lag massgeblich daran, dass einige geplante, kostengünstige Schritte im Bereich Öffentlichkeitsarbeit den Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie zum Opfer fielen und für zusätzliche – nicht budgetierte – Aktivitäten die finanziellen Mittel nicht vorhanden waren.

Wie für ein Pilotprojekt charakteristisch führten die gewonnenen Erkenntnisse zu einer Anpassung des strategischen, finanziellen und operativen Projektmanagements hinsichtlich einer Verlängerung der Projektdauer mit dem Ziel, durch entsprechende Werbekampagnen das Angebot einer breiteren Öffentlichkeit bekanntzumachen und dadurch mehr Opfer zum Chatberatungsangebot zu führen.

Dank der finanziellen Unterstützung durch das Eidgenössische Büro für Gleichstellung konnte das ursprüngliche Budget um den Betrag von CHF 253'000 aufgestockt werden, was eine Projektdauer bis Ende 2022 ermöglichte.

3.5 Projektphase 4 (Mitte Mai bis Dezember 2021)

Die Firma gestalten.ch erstellte und orchestrierte eine erfolgreiche Kampagne auf diversen Kanälen, die ab Ende Mai bis Ende Jahr in 4 «Wellen» durchgeführt wurde und zu einer signifikanten Fallzunahme führte (siehe Statistik 5.1.2). Es war deutlich zu erkennen, dass es einiges mehr an Öffentlichkeitsarbeit braucht, um ein neues Angebot bekanntzumachen, insbesondere im Bereich der Opferhilfe, die ohnehin notorisch mit ihrem vergleichsweise geringen Bekanntheitsgrad zu kämpfen hat. Die durchgeführte Kampagne zeigte grosse Wirkung während und gleich im Anschluss an jede «Welle», als das Angebot nicht mehr in der Öffentlichkeit präsent war, folgte jedoch wieder eine Abnahme der Fallzahlen.

Es ist sehr zu bedauern, dass ein auf die spezielle Situation von Opfern zugeschnittenes und qualitativ hochstehendes Angebot zu wenig genutzt wird, weil es den Opfern schlicht nicht bekannt ist.

Das Ziel, dass das Angebot ab 2022 über den Leistungsauftrag finanziert werden soll, wurde durch die Verlängerung der Projektdauer um ein Jahr hinausgeschoben.

3.6 Projektphase 5 (Januar bis Dezember 2022)

Die Chatberatungstätigkeit gehört nun definitiv zum Courant normale der OBZH. Die Chatdienste können seit Beginn zuverlässig abgedeckt werden. Das ursprüngliche Kernteam konnte ergänzt werden, sodass die Chatdienste auf mehrere Personen aufgeteilt werden können, was vor allem

bei Ferienabwesenheiten zu Entlastungen führt. Alle im Chatbereich eingesetzten Beratungspersonen beraten weiterhin auch auf allen anderen Kommunikationskanälen der OBZH sowie in allen Fachbereichen.

Da ein grosser finanzieller Aufwand für die Kampagne 2021 nötig war und keine weiteren Mittel generiert werden konnten, war für 2022 kein entsprechendes Budget mehr vorhanden und es musste auf weitere notwendige Öffentlichkeitsarbeit verzichtet werden.

Im Februar 2022 wurde die wissenschaftliche Evaluation der Social Insight GmbH mit dem Evaluationsbericht abgeschlossen. Die Umsetzung der Empfehlungen aus dem Evaluationsbericht stand im Fokus dieser Projektphase.

Aufgrund des Projektauslaufs mitten in einer Leistungsperiode, der politischen Gesamtlage und der anstehenden Arbeiten zu einer Zürcher «Opferhilfestrategie» wurde das angestrebte (und grundsätzlich seitens des Kantons Zürich zugesagte) Ziel, das Angebot über den Leistungsauftrag zu finanzieren, erneut verschoben. Dies hatte sich frühzeitig abgezeichnet, weshalb die OBZH bereits früh nach alternativen Anschlusslösungen suchte und mit dem Kooperationsprojekt auch erfolgreich finden konnte.

4 Wissenschaftliche Evaluation des Pilotprojekts

Im Evaluationsbericht der Social Insight GmbH wurden förderliche Faktoren und Stärken des Pilotprojekts genannt sowie Schwierigkeiten und Herausforderungen. Sodann wurden Empfehlungen formuliert, mit denen sich die OBZH wie bereits erwähnt in der Projektphase 5 auseinandergesetzt hat. Im Folgenden wird einerseits aus dem Bericht zitiert und andererseits die Auseinandersetzung der OBZH mit dem Bericht dargelegt.

4.1 Förderliche Faktoren und Stärken des Pilotprojekts gemäss Evaluationsbericht

- Die OBZH hat für das Pilotprojekt eine intensive Vorbereitung und Schulung ermöglicht ebenso wie eine sorgfältige Begleitung durch die Projektleitung. Dies hat die Chatberatenden befähigt, das neue Medium adäquat anzuwenden.
- Die OBZH bietet mit dem Chat einen neuartigen Beratungskanal an. Die Diversität ist positiv zu bewerten, sie ermöglicht die potenzielle Nutzung durch neue Zielgruppen, die bis anhin trotz gegebenem Bedarf keine Unterstützung nachgefragt haben.
- Die Kontaktnahme via Chat ist unkompliziert: Die niederschwellige, anonyme Beratung kann für Betroffene vorteilig sein, mit Fachleuten in Kontakt zu treten und sich Beratung zu verschaffen. Gemäss den Beratenden ist der Chat unter anderem besonders geeignet für die psychosoziale Beratung, für schambehaftete Themen und heikle Fragen sowie als «Türöffner» für intensivere Beratung. Die Chatberatung ermöglicht zudem zeitnahe Unterstützung zu einem Vorfall, da sie ohne Terminvereinbarung genutzt werden kann.
- Die Opferberatung Zürich hat via das Medium der Chatberatung zu bestimmten Betroffenen verstärkten Zugang gefunden (mehr Frauen, Partnergewalt und sexuelle Gewalt als häufigere Themen). Die Chatberatenden bewerten dies als positiv und bereichernd.

4.2 Schwierigkeiten und Herausforderungen gemäss Evaluationsbericht

- Die Bekanntmachung des neuen Angebots und die Werbung wurden wegen Corona zeitweise sistiert, sie fielen weniger umfangreich als geplant aus. Dies hat mutmasslich dazu geführt, dass das Angebot bis anhin weniger umfangreich als gewünscht bekannt geworden ist. Speziell im Fokus ist dabei die Zielgruppen der jungen Menschen, die mit der Chatberatung gezielt hätte erreicht werden sollen.
- Es ist erfreulich, dass die Nutzungszahlen in der Pilotphase angestiegen sind von anfänglich rund zehn Chats bis zu gut zwanzig Chats pro Monat. Indes ist es als Schwierigkeit des Pilotprojekts zu bezeichnen, dass die Nutzung bisher (auch trotz Corona) nicht stärker war. Die Vermutung besteht, dass dies mit der mangelnden Bekanntheit des Angebots zusammenhängt.
- Die Akzeptanz und Zufriedenheit der Klientel konnten mit der Evaluation nur unzureichend in Erfahrung gebracht werden. Zwar weisen die durch die Beratenden innerhalb der Chats in Erfahrung gebrachten Feedbacks auf eine hohe Zufriedenheit der Klientel hin. Jedoch fehlen unabhängige Ergebnisse bisher weitgehend.
- Chatten ist aufwändiger als gedacht. Die Evaluation zeigt, dass Chats zum Teil recht viel Zeit beanspruchen und das Klären und Beantworten von Fragen gemäss den Beratenden deutlich mehr Zeit braucht als z. Bsp. in der Telefonberatung.
(Anmerkung OBZH: Diese Feststellung fusst auf subjektiven Einschätzungen von Beratungspersonen in einem frühen Stadium des Projekts. Sie wurde mittlerweile von der Statistik widerlegt. *Siehe Aufwandstatistik 5.2.1*)

4.3 Empfehlungen Social Insight – Reflexion / Umsetzung OBZH

4.3.1 Empfehlung betreffend «administrative Chats»

Das eigentliche Ziel des Chatkanals ist die inhaltliche Beratung. Die Evaluation zeigt auf, dass der neue Kanal zur OBZH, die Chatberatung, von der Klientel zum Teil entgegen der Erwartung nicht für eigentliche Beratungen, sondern für diverse Fragen und Anliegen genutzt wird (schnell in Kontakt kommen, einen Termin abmachen, Kontakte von nichtdeutschsprachigen Personen für einen Termin etc.). Der Umgang mit diesen Chats, die nicht direkt zu einer Beratung im Chat führen, ist zu klären.

Reflexion OBZH

Das Chatangebot ist ein Beratungskanal der OBZH. Um die Frage der «administrativen Chats» und den Umgang mit diesen zu klären, muss zunächst ein Vergleich zu anderen Beratungskanälen der OBZH herangezogen werden, insbesondere dem telefonischen. Dabei ist vorab anzumerken, dass sich die OBZH als einzige Opferberatungsstelle im Kanton Zürich, die sich nicht ausschliesslich an eine bestimmte Opferkategorie richtet, sondern allen Opfern im Sinne des OHG offensteht, auch verstärkt Anlaufstelle für Triage-Anfragen ist. Entsprechende Kontakte helfen Opfern direkt, möglichst umgehend die für sie geeignete Stelle zu finden.

Die Daten zu den «administrativen» Anfragen per Telefon werden nicht standardmässig erhoben. Eine diesbezügliche Datenerhebung im beispielhaften Zeitraum vom 21. Februar bis 15. Oktober 2022 ergab, dass der Anteil «administrativer» Anfragen per Chat sogar weit unter denjenigen bei den telefonischen Anfragen liegt und somit vorerst keiner weiteren Klärung bedarf.

Chat	Chat		Telefon	
Fallzahlen total	172	100%	1'550	100%
Administrative Anfragen	5	3%	211	14%

4.3.2 Empfehlung betreffend «Bekanntheit des Angebots»

Die Bekanntmachung und die Werbung für das Angebot sind zu verstärken. Dies gilt vor allem auch für die anvisierte Zielgruppe der jungen Betroffenen. Eine regelmässige, auf verschiedenen Kanälen aktive Bewerbung des neuen Angebots – wie der gesamten Opferhilfe – ist aus Sicht der Evaluation zwingend für das Erreichen einer guten Nachfrage.

Reflexion / Umsetzung OBZH

Diese Empfehlung deckt sich mit der Projektverlaufsanalyse von Ende 2020 und wurde im Jahr 2021 durch die oben erwähnte Kampagne umgesetzt. Sie wirkte sich signifikant auf die Fallzahlen aus. *Siehe 5.1.2 Fallzahlenentwicklung während der Werbekampagne*

Die Statistik zeigt aber auch klar, dass es mit einer einzigen Kampagne während eines Jahres nicht getan ist. Das Angebot muss weiterhin beworben werden, wenn es den Zielgruppen bekannt sein soll. Mangels finanzieller Ressourcen war eine weitere Kampagne während des Jahres 2022 nicht mehr möglich. Die OBZH schliesst sich jedoch vorbehaltlos der Ansicht an, dass die Chatberatung und die Opferhilfe an sich verstärkt beworben werden sollte. Die Verantwortung hierfür liegt jedoch bei Kanton und Bund, da den Opferberatungsstellen nur sehr beschränkte Mittel für Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt werden.

4.3.3 Empfehlung betreffend Datenschutz und Datensicherheit

Die Evaluation empfiehlt die angezeigten Verbesserungen im Bereich Datenschutz und Datensicherheit umzusetzen. Dies betrifft Folgendes: Cookie-Banner, Google Analytics, Datenschutzvereinbarung sowie Datenschutzerklärung.

Umsetzung OBZH

Die Umsetzung im Projekt entsprach stets den geltenden Datenschutzvorgaben. Mittlerweile wurde das Cookie-Banner angepasst und verbessert. Google Analytics wird nicht mehr verwendet. Eine spezielle Datenschutzvereinbarung mit der Firma Networking AG wurde getroffen und die Datenschutzerklärung angepasst. Die OBZH hat entsprechend alle Empfehlungen umgesetzt und übererfüllt die gesetzlichen Vorgaben an Datenschutz und Datensicherheit.

4.3.4 Empfehlung betreffend technische Optimierung

Es ist zu prüfen, ob via Beratungstool eine technische Lösung erzielt werden kann, damit die Beratenden ersehen und bemerken können, wenn eine chattende Person sich unbemerkt aus dem Chat verabschiedet; also einfach das Fensterchen des Browsers schliesst. Dies würde die Situation der Beratenden bei solchen Fällen verbessern.

Umsetzung OBZH

Diese Empfehlung wurde bestmöglich durch das Anzeigen entsprechender Symbole umgesetzt, sodass jederzeit sichtbar ist, ob jemand noch im Chat verweilt oder den Chat verlassen hat. Allerdings kann aus technischen Gründen nicht ausgeschlossen werden, dass es zu Verzögerungen kommen kann.

4.3.5 Empfehlung betreffend das Gesamtsystem Opferhilfestellen im Kanton Zürich

Die Opferberatung Zürich erreicht mit der Chatberatung vermehrt Frauen als bisher. Für diese Zielgruppe sind – bei Partnergewalt gegen Frauen und bei sexueller Gewalt gegen Frauen – im System der Opferhilfestellen des Kantons Zürich vor allem spezialisierte Beratungsstellen zuständig. Es ist – im Gesamtsystem der Opferhilfestellen des Kantons Zürich – zu klären, inwiefern dieser Kompetenzbereich neu/passend zu regeln ist. Die Frage steht im Raum: Ist die Opferberatung Zürich in der Zukunft bei Partnergewalt und sexueller Gewalt neu vermehrt auch für diese Frauen zuständig, bieten die spezialisierten Stellen in der Zukunft neu auch Chatberatung an, oder gibt es weitere Lösungen?

Reflexion OBZH

Anzumerken ist hierbei, dass sich das Angebot der OBZH seit ihrer Gründung an alle Opfer im Sinne des OHG richtet und auch ein entsprechender kantonaler Leistungsauftrag besteht. Da die OBZH zudem bislang einzige Stelle im Kanton ist, die Chatberatungen anbietet, war zu erwarten, dass sich in der Zusammensetzung der Klientel hinsichtlich Geschlecht und Deliktart die Schwerpunkte etwas verschieben werden. Inwiefern das Chatangebot der OBZH Auswirkungen auf die gesamte Opferhilfandschaft im Kanton hat, wird sich wohl auch im laufenden Projekt «Opferhilfestrategie» der Kantonalen Opferhilfestelle zeigen müssen.

4.3.6 Empfehlung betreffend Ausweitung des Angebotsumfangs

Der Angebotsumfang der Opferberatung Zürich für die Chatberatung ist ggf. auszuweiten: Uhrzeit resp. Wochentage. Damit einher geht die Ausweitung des Chatberatungsteams auf mehr Beratungspersonen resp. das gesamte Beratungsteam der Opferberatung.

Reflexion OBZH

Im Rahmen des Pilotprojekts der OBZH konnte diese Empfehlung mangels finanzieller Ressourcen nicht umgesetzt werden. Allerdings wird das Angebot betreffend Erreichbarkeit im «Kooperationsprojekt» ausgeweitet werden können. *Siehe 7.2 Kooperationsprojekt Chatberatung Opferhilfe*

4.3.7 Empfehlung betreffend Qualitätssicherung

Die Evaluation empfiehlt zur Qualitätssicherung, die Intervision zu Chatfällen im Gesamtteam in regelmässigen Abständen weiterzuführen und aufrecht zu erhalten sowie ggf. Supervision vorzusehen.

Umsetzung OBZH

Wie bereits erwähnt fanden auch während des ganzen Jahres 2022 regelmässige geleitete Inter- bzw. Supervisionen und Fallbesprechungen statt. Diese werden auch weiterhin fortgeführt.

4.3.8 Empfehlung betreffend Zufriedenheit der Klientel

Die Akzeptanz / Zufriedenheit der Klientel mit dem Chatangebot sollte zu einem späteren Zeitpunkt, wenn die Bekanntmachung fortgeschritten ist, nochmals extern evaluiert werden.

Umsetzung OBZH

Diese Empfehlung wird im Rahmen des Kooperationsprojekts umgesetzt, da auch dieses wissenschaftlich evaluiert und die Akzeptanz / Zufriedenheit der Klientel auch Gegenstand dieser Evaluation sein wird. *Siehe 7.2 Kooperationsprojekt Chatberatung Opferhilfe*

4.3.9 Empfehlung «Austausch mit deutschem Hilfetelefon

«Die Evaluation empfiehlt den Austausch mit dem «Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen», das für ganz Deutschland zuständig und auf verschiedenen Kanälen aktiv ist. Das Hilfetelefon bietet Betroffenen seit 2013 die Möglichkeit, sich zu jeder Zeit anonym, kompetent, sicher und barrierefrei beraten zu lassen, u. a. seit ein paar Jahren auch via Sofort-Chat...»

Reflexion OBZH

Da die Empfehlung nichts über Ziel und Zweck aussagt, betrachtet die OBZH diese als «nice to have» und verzichtete bisher aus Ressourcengründen auf diesen Austausch.

5 Statistik

Über die gesamte Projektdauer wurde Zahlenmaterial erhoben und laufend ausgewertet. Es wird unterschieden in «Fall-Statistik» und «Aufwand-Statistik».

5.1 Fallstatistik

5.1.1 Vergleich Fallzahlen «Chat» - «Online» - «Telefon / Face-to-Face / E-Mail»

DATENERHEBUNG ÜBER DIE GESAMTE PROJEKTDAUER: 01.07.2020 BIS 31.12.2022

	CHAT		ONLINE ZEITVERSETZT		ÜBRIGE KANÄLE*	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Neue Fälle total	544	100%	347	100%	5'875	100%
Altersbereich Opfer						
unbekannt	314	58%	62	18%	1'797	31%
Basis: Fälle mit bekannter Altersangabe = 100%	230	100%	285	100%	4'078	100%
< 10 J.	1	0%	7	2%	102	3%
10 bis 17 J.	40	17%	10	4%	271	7%
18 bis 29. J.	87	38%	77	27%	1'013	25%
30 bis 64 J.	97	42%	182	64%	2'369	58%
> 64	5	2%	9	3%	323	8%
Geschlecht Opfer						
unbekannt	68		0		0	
Basis: Fälle mit bekanntem Geschlecht = 100%	476	100%	347	100%	5'875	100%
w	344	63%	221	64%	2'975	50.6%
m	132	24%	126	36%	2'900	49.4%
divers	0		0		0	
Erstkontakt durch						
Opfer	455	84%	287	83%	2'301	68.0%
Vertrauensperson	61	11%	47	14%	660	19.5%
Fachperson	12	2%	7	2%	390	11.5%
Polizei / Justiz	11	2%	5	1%	2'490	73.6%
Sonstige	3	1%	1	0%	32	0.9%
Unbekannt	2	0%	0	0%	2	0.1%
Tat-Umfeld (Deliktart)						
Häusliche Gewalt	243	45%	142	41%	1'660	49%
Gewalt allgemein	146	27%	109	31%	2'616	77%
Sexuelle Gewalt	135	25%	80	23%	542	16%
Hatpflichtfall	18	3%	14	4%	973	29%
FSZM	2	0%	2	1%	84	2.5%
Beratungshäufigkeit						
Einmalige Beratung weniger als 30 Minuten	14	3%	20	6%	509	9%
Einmalige mind. 30 Min. bzw. mehrmalige	530	97%	327	94%	5'366	91%
Wohnsitz						
unbekannt	195		24		382	
Basis: Fälle mit bekanntem Wohnsitz = 100%	349	100%	323	100%	5'493	100%
Kanton Zürich	236	68%	275	85%	4'967	90%
Ausserkantonale	92	26%	38	12%	418	8%
Ausland	21	6%	10	3%	108	2%

* Übrige Kanäle: Tel., Face to Face, E-Mail

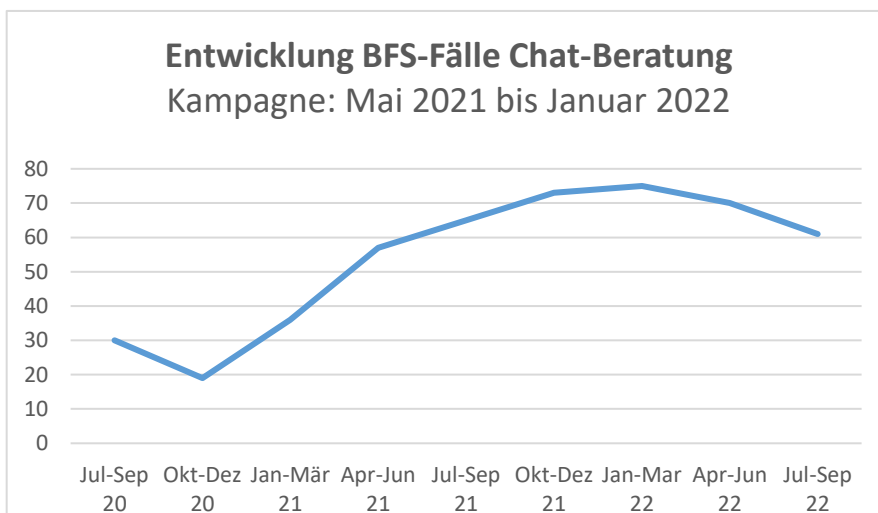
Die Fallstatistik bezieht sich auf sogenannte «**BFS-Fälle**», d.h. Fälle gemäss Definition des Bundesamts für Statistik. Es wird darin unterschieden zwischen einmaligen Beratungen mit weniger als 30 Minuten Aufwand und solchen mit mindestens 30 Minuten Aufwand bzw. mehrmaligen Beratungen.

Die Zahl des Totals aller Fälle auf den «übrigen Kanälen» weist alle Fälle aus, bei denen Angaben zu Opfern bzw. Delikten vorliegen.

Neben dieser Fall-Statistik führte die OBZH eine Beratungsstatistik. Diese lieferte Daten, um die Nutzung des Angebots zu evaluieren. Die Zahlen der Beratungsstatistik liegen um einiges höher als jene der Fallstatistik gemäss BFS, da ein und derselbe «BFS-Fall» mehrere Beratungseinheiten enthalten kann. Die Beratungsstatistik eignet sich jedoch nicht für Vergleiche bezüglich der Fälle auf den diversen Kommunikationskanälen, weshalb in diesem Bericht nur die Statistik über BFS-Fälle ausgewiesen wird.

Ein Ziel des Projekts bestand darin, **jugendlichen Opfern den Weg zur Beratung zu erleichtern**. Die Statistik zeigt, dass dies trotz des mangelnden Bekanntheitsgrads des Angebots gelungen ist, beträgt doch der Anteil an 10-17-Jährigen bei den Chat-Beratungen 17%, was im Vergleich zu den zeitversetzten Online-Beratungen (4%) sowie den «sonstigen» Beratungen (7%) bemerkenswert hoch ist. Da bei den Chatberatungen der Altersbereich – aufgrund der gewährleisteten Anonymität – in mehr als der Hälfte der Fälle nicht bekannt ist, wurden für den Vergleich der diversen Beratungskanäle als Basis die Fälle mit bekanntem Altersbereich genommen. Aber auch wenn das Total aller Fälle als Basis herangezogen wird, zeigt sich, dass bei den Chatberatungen der Anteil an 10-17-Jährigen mit 7.4% grösser ist als bei den «übrigen» Kommunikationskanälen mit 4.6% und den zeitversetzten Online-Beratungen mit 2.9%.

5.1.2 Entwicklung der Fallzahlen während der Dauer der Werbekampagnen



Wie bereits erwähnt, zeigte die Öffentlichkeitsarbeit der OBZH in der vierten Projektphase eine signifikante Zunahme bei den Chat-Fällen. Dass nach der Kampagne die Fallzahlen allerdings wieder rückläufig waren, zeigt ebenso, dass weiterhin Öffentlichkeitsarbeit nötig ist, um das Chat-Beratungsangebot bei den Zielgruppen bekannt zu machen.

5.1.3 Vergleich Chat-Fälle 2021 zu 2022

	CHAT-FÄLLE 2021 Anzahl	CHAT-FÄLLE 2022 Anzahl
Neue Fälle total	231	264
davon administrative Beratungen**	14	11
Fremdsprachige Anfragen***	8	13
Altersbereich Opfer		
unbekannt	147	138
< 10 J.	1	0
10 bis 17 J.	18	19
18 bis 29 J.	31	50
30 bis 64 J.	32	55
> 64	2	2
Geschlecht Opfer		
w	144	161
m	60	66
divers	0	0
unbekannt	27	37
Tat-Umfeld (Deliktart)		
Häusliche Gewalt	93	127
Gewalt allgemein	77	60
Sexuelle Gewalt	53	70
Haftpflichtfall	8	7
Beratungshäufigkeit		
Einmalige Beratung weniger als 30 Minuten	8	6
Einmalige Beratung mind. 30 Min. bzw. mehrmalige	223	258
Wohnsitz		
Kanton Zürich	103	109
Ausserkantonale	34	55
Ausland	8	13
unbekannt	86	87

Die Zunahme an Beratungen von Opfern mit **ausserkantonalem Wohnsitz** im Jahr 2022 lässt sich dadurch erklären, dass einige ausserkantonale Stellen auf deren Homepages auf das Chatangebot der OBZH hingewiesen und den Zugang für Ratsuchende durch Verlinkung vereinfacht haben. Es handelt sich um Stellen, die sich ebenfalls für das Chatangebot interessieren und am Kooperationsprojekt ab 2023 teilnehmen.

5.2 Aufwandstatistik

5.2.1 Zeitaufwand pro Fall

Erhebungs- Jahr	Chat-Beratung		
	Anzahl Fälle	Produktiver Zeitaufwand*	Ø Zeitaufwand pro Fall
2021	231	529	2.29 Std.
2022	264	438	1.66 Std.

Wie bereits erwähnt zeigt die Statistik, dass Chatberatungen bisher nicht zeitaufwändiger waren als Beratungen auf den anderen Kommunikationskanälen. Durchschnittlich liegt der Zeitaufwand pro Fall über die Jahre 2021 und 2022 demzufolge bei ca. 2 Stunden und ist bisher somit tiefer als bei den übrigen Beratungen mit 3.6 bis 3.8 Stunden/Fall.

Über den Umstand, dass der durchschnittliche Zeitaufwand 2022 um einiges geringer ausfiel als 2021 kann momentan nur gemutmasst werden. Die weitere Entwicklung wird darüber besser Auskunft geben können.

5.2.2 Personalaufwand

Über die gesamte Projektdauer von 2020 bis 2022 wurden durchschnittlich für Beratung, Projektleitung, Transfer, Weiterbildung, Intervention, Evaluation sowie Mitwirkung bei der Entwicklung der Applikation und IT-Konfigurationen 1.57 Stellen eingesetzt.

5.2.3 Finanzieller Aufwand

Die Kosten für die gesamte Projektdauer beliefen sich auf CHF 1'037'615.

Finanzierung Pilotprojekt Chat-Beratung Opferhilfe OBZH 2019-2022	CHF
Fundraising, Vorprojekt/Projektplanung	20'004
Applikation Chat- und Onlineberatungen, Optimierung, Wartung	142'233
Einstiegswebsite onlineopferberatung.ch	40'645
Sonstige IT-Kosten (Infrastruktur, Soft- & Hardware)	24'972
Neuer Arbeitsplatz (Einrichtung, Mietkosten)	25'091
Spesen	837
PR / ÖA Bekanntmachung des Angebots	219'731
Transferaktivitäten	40'486
WB, Inter- und Supervision	118'215
Projektbegleitung personell, strukturell, finanziell	139'008
Personalkosten Beratung	195'518
Wissenschaftliche Projektbegleitung/Projektelevaluation	55'874
Total	1'022'615
Aufwandnachtag 2023 / TP	15'000
Total Kosten	1'037'615
Belastung Fonds	970'268
Eigenleistungen OBZH	66'856

6 Transfer

Heute kann das von der OBZH gewonnene Knowhow im Bereich Chatberatung weiteren Interessierten zur Verfügung gestellt werden, unter anderem in Form einer von der OBZH erstellten Weiterbildung in Chatberatung Opferhilfe. Diese wurde bereits für die Beratungspersonen, die am Kooperationsprojekt teilnehmen, durchgeführt.

Ebenso wurde das Projekt in diversen Gremien vorgestellt.

Dass daraus nun ein Kooperationsprojekt entstanden ist, zeigt, **dass auch das Ziel des Projekts im Sinne des Modellcharakters vollumfänglich umgesetzt wurde.** *Siehe 7.2 Kooperationsprojekt Chatberatung Opferhilfe*

7 Zukunftsaussichten

7.1 Finanzierung der Weiterführung des Angebots

Das Ziel, die Finanzierung ab 2022 respektive 2023 über den Leistungsauftrag abzuwickeln, wurde, wie bereits erwähnt, nicht erreicht. Bis Ende 2023 wird das Angebot der OBZH im Kanton Zürich vorerst über das Kooperationsprojekt massgeblich mittels eines Sonderbeitrages des Kantons finanziert. Das Kooperationsprojekt weist eine geplante Laufzeit bis Ende 2024 aus, die Finanzierung des Angebots der OBZH im Kanton Zürich für das Jahr 2024 (und darüber hinaus) ist aktuell noch nicht geklärt.

Im Prinzip wäre aus Sicht der OBZH jedoch kein expliziter, zusätzlicher Auftrag zur Fortsetzung des Chatangebots notwendig. Im kantonalen Leistungsauftrag findet sich keine Beschränkung der Kanäle, auf denen die Leistungen der OBZH erbracht werden dürfen. Auch lässt sich das reine Beratungsangebot über den Chatkanal (ohne Zusatzkosten für Projekt- oder Öffentlichkeitsarbeit) mittels der vertraglich vorgesehenen Vergütung für die Leistungen der OBZH kostendeckend betreiben. Bei einer hinreichenden personellen Ausstattung der OBZH über einen entsprechend angepassten Leistungseinkauf wäre somit die Weiterführung des Angebots im Kanton Zürich gesichert.

Analog gesehen werden können hier beispielsweise E-Mail-Beratungen. Auch diese kamen im Laufe der Jahre zu den etablierten Kanälen hinzu (und zählen mittlerweile selbst als solche). Dabei wurden diese Beratungsleistungen finanziert, ohne dass das Angebot explizit in den Leistungsauftrag aufgenommen werden musste.

7.2 Kooperationsprojekt Chatberatung Opferhilfe

Das Projekt der OBZH hat dazu geführt, dass weitere Opferberatungsstellen aus anderen Kantonen ihre Angebote durch die Chatberatung erweitern werden. Dazu wurde unter Federführung der OBZH sowie der Opferberatung Aargau und der Opferberatung beider Basel das Projekt «Chatberatung Opferhilfe – Interkantonale Kooperation» lanciert, in welchem das Chatangebot durch insgesamt 7 Opferberatungsstellen mit einer Zuständigkeit für 11 Kantone kooperativ betrieben wird. Das Kooperationsprojekt konnte dank der finanziellen Unterstützung der beteiligten Kantone sowie des Eidgenössischen Büros für Gleichstellung ab Januar 2023 starten. Auch weitere Stellen aus weiteren Kantonen haben ihr reges Interesse an einer künftigen Teilhabe bereits bekundet und werden absehbar der Kooperation beitreten.

8 Dank

Ein grosser Dank geht an folgenden Institutionen, Stiftungen und Spender*innen für die grosszügige Unterstützung unseres Projekts und das uns entgegengebrachte Vertrauen:

- Lotteriefonds des Kantons Zürich – Gemeinnütziger Fonds
- Sozialdepartement der Stadt Zürich
- Eidgenössisches Büro für Gleichstellung
- Baugarten Stiftung Zürich
- Ernst Göhner Stiftung
- Rahn-Stiftung
- Georg und Bertha Schwyzer-Winiker-Stiftung
- Paul Schiller Stiftung
- Evangelische Kirchgemeinde Ebmatingen
- Schule In der Ey
- Diverse private Spender*innen

Nur dank dieser Unterstützung konnte das Projekt realisiert werden.

Ein weiterer grosser Dank geht an die Mitarbeitenden, welche bereit waren, sich auf unbekanntes Terrain zu begeben und mit grossem Interesse und Engagement die notwendigen Weiterbildungen und Trainings absolvierten. Es war ein Stück weit «learning by doing». Umso wichtiger und erfreulicher war die Offenheit aller Beratungspersonen, Schwierigkeiten und Erfolge untereinander zu teilen und sich auf den gemeinsamen Lernprozess einzulassen. Die erreichte Qualität in den Chatberatungen steht den Beratungen auf den anderen Kommunikationskanälen in nichts mehr nach.

Ein Dank geht sodann an die BIF, die uns von ihren Erfahrungen profitieren liess.

Ebenso danken wir der Kantonalen Opferhilfestelle für die wohlwollende Begleitung des Projekts.

Dank auch an Social Insight GmbH für die wissenschaftliche Evaluation.

Zu guter Letzt danken wir «net working AG», «gestalten AG» und «Studio Tanner» für die überaus gute und bereichernde Zusammenarbeit.