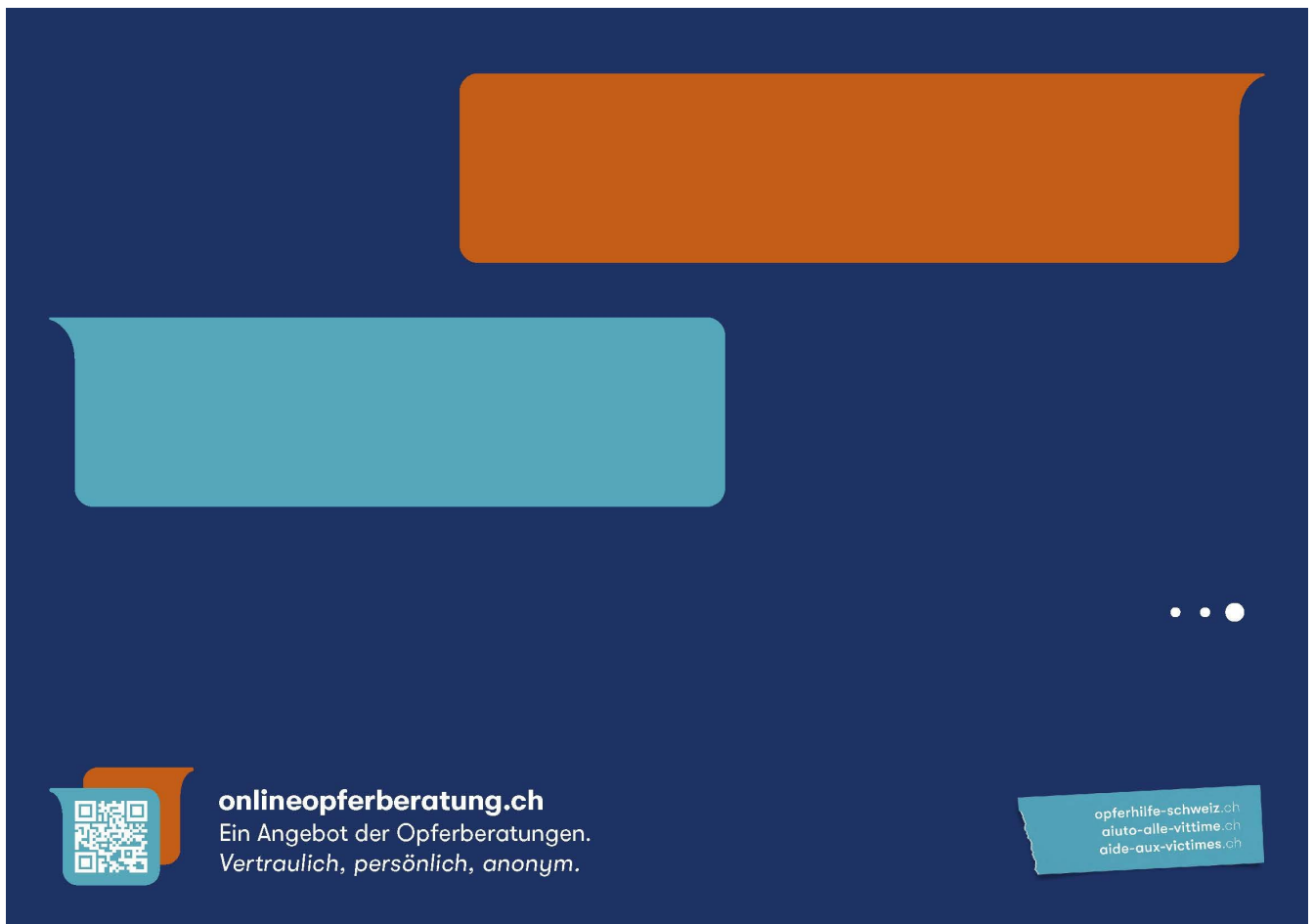


# Evaluation des Projekts Chatberatung Opferhilfe – Interkantonale Koordination



**Eva Büschi, Benedikt Hassler**

Olten, 23. November 2023

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ausgangslage</b>	<b>4</b>
1.1	Auftrag und Zielsetzung	4
1.2	Evaluationsteam	5
1.3	Technische Grundlagen	5
1.4	Aufbau des Berichts	5
<b>2</b>	<b>Methodisches Vorgehen</b>	<b>5</b>
2.1	Statistiken aus der Chat-Applikation	6
2.2	Monitoring-Fragebogen ausgefüllt durch die Beratungspersonen	6
2.3	Quantitativer Fragebogen ausgefüllt durch die Chat-Nutzenden	7
2.4	Qualitative Befragung der Stellenleitenden	8
<b>3</b>	<b>Quantitative Ergebnisse zur interkantonalen Chatberatung</b>	<b>8</b>
3.1	Kennzahlen zur interkantonalen Chatberatung in der Opferhilfe	8
3.2	Verteilung und Dauer der Chatberatung	11
3.3	Nutzende der Chatberatung	14
3.4	Inhalte der Chatberatung	16
3.5	Abschluss der Chatberatungsgespräche	18
3.6	Vergleich der Chatberatung mit anderen Beratungskanälen	18
3.7	Onlineberatung als positiver Nebeneffekt der Chatberatung	19
<b>4</b>	<b>Ergebnisse aus dem Nutzendenfragebogen</b>	<b>20</b>
4.1	Zugang zur Chatberatung	20
4.2	Subjektive Bewertung der Chatberatung	21
<b>5</b>	<b>Ergebnisse aus der qualitativen Befragung der Stellenleitenden</b>	<b>24</b>
5.1	Chatberatung	24
5.1.1	Technik	24
5.1.2	Inhalte der Chatberatung	25
5.1.3	Effizienz	25
5.1.4	Chancen der Chatberatung	26
5.1.5	Herausforderungen der Chatberatung	28
5.1.6	Online-Beratung	30
5.1.7	Werbung – Öffentlichkeitsarbeit	31
5.1.8	Erkenntnisse der Stellenleitenden in Bezug auf die Chatberatung	31
5.2	Kooperation	33
5.2.1	Organisation: Projektleitungsgruppe	33
5.2.2	Positive Aspekte der Kooperation	34
5.2.3	Herausforderungen der Kooperation	35
5.2.4	Erkenntnisse in Bezug auf die Kooperation	36
5.3	Datenschutz	37

<b>6</b>	<b>Fazit</b>	<b>38</b>
6.1	Prozess (Aktivitäten)	39
6.2	Output (erbrachte Leistung)	39
6.3	Outcome (Kurz-/mittelfristige Wirkung)	40
<b>7</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>41</b>

# 1 Ausgangslage

Zunächst werden kurz Auftrag und Zielsetzung skizziert sowie das Forschungsteam vorgestellt, bevor auf die technischen Aspekte des Projekts eingegangen wird. Abschliessend wird der Aufbau des Schlussberichts erläutert.

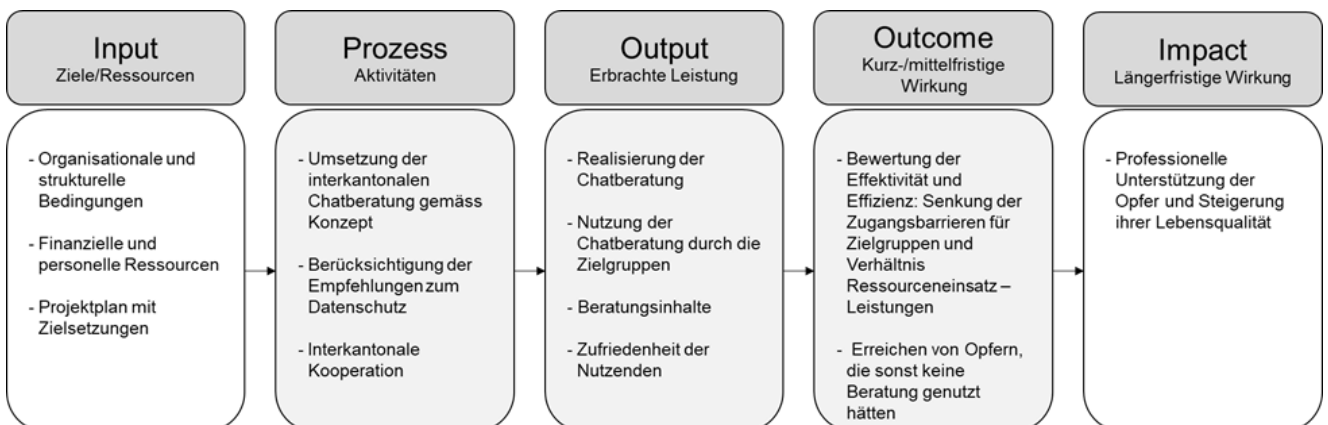
## 1.1 Auftrag und Zielsetzung

Das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann EBG verfügte am 23.05.2022 eine Finanzhilfe zu Gunsten der Trägerschaft bestehend aus sieben Opferberatungsstellen (die Opferberatung Aargau, die Opferhilfe beider Basel, die Beratungsstelle Opferhilfe Bern, die Opferberatungsstelle Kanton Luzern, die Fachstelle Opferhilfe Thurgau (BENEFO), die Opferhilfe St. Gallen - Appenzell Ausser- und Inner- rhoden sowie die Opferberatung Zürich), die insgesamt elf Kantone abdecken, zur Durchführung des Pilotprojekts Chatberatung Opferhilfe - Interkantonale Koordination. Das Projekt begann am 01.01.2022 und das Projektende ist auf den 31.12.2024 vorgesehen. Die Finanzhilfe beinhaltet Evaluationskosten in der Höhe von CHF 30'000 und folgende Auflagen:

- die Empfehlungen zum Bereich Datenschutz aus dem Bericht zur Evaluation der Pilotphase «Chatberatung OBZ» (2020/2021) umzusetzen und «dem EBG zum Projektabschluss dazu schriftlich Bericht zu erstatten» (Verfügung vom 23.05.2022);
- eine Informationskampagne vorzusehen mit dem Zielpublikum der von Gewalt betroffenen Frauen und Mädchen, sowie der von Gewalt im häuslichen Kontext Betroffenen;
- eine unabhängige externe Evaluation des Projekts vorzunehmen, wobei Fragestellungen und die Auftragsvergabe mit dem EBG abzusprechen sind (vgl. ebd.).

Am 13.10.2022 erstellte das Evaluationsteam auf der Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW und unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus dem Pilotprojekt der Opferberatung Zürich (vgl. Gloor/Meier 2022) eine Offerte für die Evaluation der interkantonalen Chatberatung, die um eine Mail vom 09.11.2022 ergänzt wurde und schliesslich am 13.12.2022 zum Abschluss des Vertrags zwischen den Vertragsparteien führte. Die Evaluation wurde plangemäss im Verlauf des Jahres 2023 durchgeführt.

Als Grundlage diente folgendes Logic Model (eigene Darstellung):



Das Ziel bestand darin, neben Prozess auch Output und Outcome zu bewerten (entsprechend sind diese Aspekte schattiert in der Abbildung). Hingegen wurden Input und Impact nicht berücksichtigt. In vorliegendem Schlussbericht werden die Ergebnisse der Evaluation präsentiert.

## 1.2 Evaluationsteam

Das Evaluationsteam bestand aus Prof. Dr. Eva Büschi und Dr. Benedikt Hassler, die als promovierte Erziehungswissenschaftlerin bzw. promovierter Soziologe über Expertise in qualitativen bzw. quantitativen Forschungsmethoden und Evaluationsforschung verfügen.

Prof. Dr. Eva Büschi war als Projektleiterin für die Umsetzung der Evaluation verantwortlich und fungierte als Ansprechpartnerin gegenüber der Auftraggeberschaft. Sie übernahm insbesondere die qualitative Datenerhebung und deren inhaltsanalytische Auswertung.

Dr. Benedikt Hassler war zuständig für die quantitative Datenerhebung und -auswertung als auch die sekundärstatistischen Analysen aus der Chatapplikation.

## 1.3 Technische Grundlagen

Die interkantonale Chatberatung erfolgte über die anlässlich eines Pilotprojekts der Opferberatung Zürich<sup>1</sup> eigens dafür entwickelte Applikation Chatberatung der IT-Firma Networking. Diese funktionierte seit Beginn der Chatberatung in allen beteiligten Stellen und wurde entsprechend genutzt. Die technischen Grundlagen sowie Umsetzung der Applikation sind nicht Gegenstand vorliegender Evaluation.

## 1.4 Aufbau des Berichts

Im Anschluss an die Ausgangslage wird in Kapitel 2 zunächst das methodische Vorgehen erläutert, wobei auf vier Schritte eingegangen wird: Statistikauswertung der Chatapplikation; Monitoringfragebogen der Beratenden, quantitative Befragung der Nutzenden und qualitative Befragung der Stellenleitenden.

In Kapitel 3 werden die quantitativen Ergebnisse der Evaluation der interkantonalen Chatberatung dargelegt. Dabei wird auf die Kennzahlen, die Verteilung, Dauer und die Nutzenden der Chatberatung fokussiert. Zudem werden Inhalt und Abschluss der Chatberatung beleuchtet, bevor ein Vergleich mit anderen Beratungskanälen erfolgt. Schliesslich wird auch auf die Onlineberatung als zusätzlicher Kanal der Opferberatung eingegangen.

Kapitel 4 beinhaltet die quantitativen Ergebnisse aus den Nutzendenfragebogen. Zum einen wird der Zugang zur Chatberatung thematisiert, zum andern die subjektive Bewertung der Beratung (Sicht der Klientel).

In Kapitel 5 werden die Ergebnisse der qualitativen Befragung der Stellenleitenden präsentiert. Dabei wird auf die drei Themen Chatberatung, Kooperation und Datenschutz eingegangen. Die Perspektive der Stellenleitenden auf die Chatberatung und die Kooperation anlässlich des interkantonalen Projekts wird jeweils dargelegt, indem zunächst auf organisatorische beziehungsweise technische Aspekte eingegangen wird, bevor Chancen und Herausforderungen aufgezeigt werden.

Der Schlussbericht wird mit einem Fazit (in Kapitel 6) abgeschlossen.

## 2 Methodisches Vorgehen

Gemäss Offerte wurde im Rahmen der Evaluation auf verschiedene Daten Bezug genommen. In der quantitativen Analyse wurden drei verschiedenen Datensätze berücksichtigt: Kennzahlen, die aus der Chat-

<sup>1</sup> Im Rahmen des Pilotprojekts Chatberatung (01.07.2020 bis 31.12.2022) ermöglichte die Opferberatung Zürich Ratsuchenden, sich auch per Chat an sie zu wenden und bot eine synchrone textbasierte Onlineberatung an (Gloor/Meier 2022).

Applikation exportiert wurden (vgl. Kapitel 2.1), ein Monitoring-Fragebogen, den die Beratungspersonen ausfüllten mit Informationen zur Beratung (vgl. Kapitel 2.2) sowie ein Fragebogen, den die Nutzenden im Anschluss an die Chatberatung ausfüllten (vgl. Kapitel 2.3).

Nebst der quantitativen Analyse dieser drei Datensätze wurden qualitative Interviews mit den Stellenleitenden geführt und inhaltsanalytisch ausgewertet (vgl. Kapitel 2.4). In der Offerte war vorgesehen, die Erhebung in allen sieben Opferberatungsstellen<sup>2</sup> durchzuführen. Da jedoch die Opferberatungsstelle Kanton Luzern zum Zeitpunkt der Datenerhebung noch nicht mit der Chatberatung begonnen hatte, wurden in dieser Stelle keine Daten erhoben. Somit bezieht sich die Analyse auf Daten aus folgenden Opferberatungsstellen: Opferberatung Aargau, Opferhilfe beider Basel, Beratungsstelle Opferhilfe Bern, Fachstelle Opferhilfe Thurgau (BENEFO), Opferhilfe SG-AR-AI sowie Opferberatung Zürich.

## **2.1 Statistiken aus der Chat-Applikation**

Die sechs an der Evaluation beteiligten Opferberatungsstellen haben im Rahmen der Evaluation Kennzahlen zum neu etablierten Angebot der Chatberatung zur Verfügung gestellt, die sich aus dem Tool zur Chatberatung exportieren lassen. Das Tool erfasst beispielsweise alle Beratungen und darüber hinaus Zugriffe auf die Chatberatungen, die ausserhalb der Öffnungszeiten an Werktagen oder am Wochenende erfolgten. Diese Daten geben einen umfassenden Überblick zu den stattgefundenen Chatberatungen aber auch Hinweise darauf, inwiefern die Öffnungszeiten adäquat sind. Die zur Verfügung gestellten Daten wurden für den vorliegenden Bericht deskriptiv ausgewertet und visualisiert. Ausserdem wurden die Daten verwendet, um den Rücklauf der Monitoring-Erhebung zu berechnen und einzuschätzen (vgl. Kapitel 2.2).

## **2.2 Monitoring-Fragebogen ausgefüllt durch die Beratungspersonen**

Die Beratungspersonen wurden im Rahmen der Evaluation gebeten, unmittelbar nach jeder Chatberatung einen Monitoring-Fragebogen auszufüllen. Für die Erhebung wurde ein auf EFS-Survey programmierter Fragebogen eingesetzt, der gemeinsam mit den Opferberatungsstellen entwickelt wurde und auf einer früheren Evaluation (vgl. Gloor/Meier 2022) basiert. Im Manual zum Monitoring-Fragebogen wurde festgehalten, pro eingehenden Chatkontakt eine Erfassung vorzunehmen, unabhängig davon, ob der eingehende Chatkontakt beratungsrelevant war oder nicht. Lediglich bei sogenannten Ghost-Chats, d.h. wenn gar nichts geschrieben wurde, wurde kein Fragebogen ausgefüllt. Die Erhebung dauerte vom 1. Januar 2023 bis zum 30. Juni 2023. In den sechs Erhebungsmonaten füllten die Beratungspersonen insgesamt 448 Monitoring-Fragebogen komplett aus. Bei neun Anfragen wurde nur ein einzelnes Wort geschrieben, bei neun weiteren Anfragen bestand die Vermutung, dass die Anfrage nicht ernsthaft war ("Scherzanfrage").

Für die Auswertungen wurden die 430 verbleibenden Monitoring-Fragebogen berücksichtigt. Bei 83.3 % (n=358) dieser Chatberatungen wurden opferhilferelevante Inhalte thematisiert (also Inhalte, die gemäss Opferhilfegesetz (OHG) und gestützt auf die definitorischen Vorgaben des Bundesamts für Statistik (BFS) relevant sind). Die Verteilung der Monitoring-Fragebogen auf die verschiedenen Opferberatungsstellen ist in Tabelle 1 ersichtlich. Die Zahlen liegen unter den Statistiken aus der Chat-Applikation. Dies deutet darauf hin, dass nicht nach allen Beratungen ein Monitoring-Fragebogen ausgefüllt wurde. Der Rücklauf (OHG-relevante Beratungen aus Monitoring-Erhebung geteilt durch OHG-relevante Chatberatungen gemäss Chat-Tool) beträgt über alle Stellen hinweg 56.7 %, was als zufriedenstellend beurteilt werden kann.

<sup>2</sup> Die Opferberatungsstellen haben unterschiedliche Bezeichnungen. Wenn im Bericht von allen Stellen die Rede ist, wird der Begriff Opferberatungsstelle verwendet. Bei konkreten Bezugnahmen auf einzelne Opferberatungsstelle wird der spezifische Stellenname benutzt.

Tabelle 1: Verteilung der Monitoring-Fragebogen auf die Opferberatungsstellen (ohne Ghost-Chats und Scherzanfragen) und Anzahl opferhilferelevanter Chatberatungen.

Opferberatungsstelle	Monitoring Fragebogen		OHG-relevante Beratungen		Rücklauf
	n	%	n	%	in %
AG	67	15.6	54	15.1	51.4
BS/BL	79	18.4	71	19.8	54.2
BE	54	12.6	35	9.8	25.2
SG/AI/AR	43	10.0	36	10.1	59.0
TG	17	4.0	15	4.2	88.2
ZH	170	39.5	147	41.1	82.6
<b>Gesamt</b>	<b>430</b>		<b>358</b>		<b>56.7</b>

### 2.3 Quantitativer Fragebogen ausgefüllt durch die Chat-Nutzenden

Die Beratungspersonen wurden gebeten, alle Chat-Nutzer\*innen am Schluss der Beratung auf die Nutzenbefragung hinzuweisen und einen Link zum Online-Fragebogen zu verschicken. Den Nutzenden wurde Anonymität zugesichert. Die Erhebung bei den Nutzenden dauerte vom 1. Januar 2023 bis 30. Juni 2023. Der Fragebogen wurde so konzipiert, dass die Nutzenden diesen rasch ausfüllen konnten. Der Median der tatsächlichen Ausfülldauer betrug 2.5 Minuten (n=98).

Insgesamt haben 100 Chat-Nutzende den Fragebogen komplett ausgefüllt. Die befragten Nutzenden waren im Durchschnitt 33.1 Jahre alt (n=95, Standardabweichung (SD)=11.1). Die jüngste Person war 14 Jahre alt und die älteste 69. Vier Fünftel der befragten Personen waren Frauen und 19 % Männer. Eine Person wollte keine Angabe zum Geschlecht machen. Der Rücklauf betrug 27.9 %. Zur Berechnung der Rücklaufquote wurden die Nutzendenfragebogen ins Verhältnis gesetzt zu den opferhilferelevanten Beratungen in Tabelle 1. Der Rücklauf variierte beträchtlich zwischen den verschiedenen Stellen und betrug zwischen 8.3 % und 46.7 %. Die Nutzendenfragebogen verteilen sich folgendermassen auf die verschiedenen Opferberatungsstellen (vgl. Tabelle 2):

Tabelle 2: Verteilung der Nutzendenfragebogen auf die Opferberatungsstellen (N=100).

Opferberatungsstelle	Häufigkeit	in %	Rücklauf in%
AG	14	14.0	25.9
BS/BL	27	27.0	38.0
BE	6	6.0	17.1
SG/AI/AR	3	3.0	8.3
TG	7	7.0	46.7
ZH	43	43.0	29.3
<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>27.9</b>

## **2.4 Qualitative Befragung der Stellenleitenden**

Zur Erhebung ihrer bisherigen Erfahrungen mit der Chatberatung, mit der Kooperation im Projekt und mit dem Datenschutz erfolgte eine mündliche Befragung der sechs Stellenleitenden der beteiligten Opferberatungsstellen.

Die Fragen zielten a) auf die Erhebung der Sicht der Stellenleitenden auf die angelaufene Chatberatung, deren Chancen und Herausforderungen; b) auf die Kooperation im Rahmen des interkantonalen Projekts und c) auf den Datenschutz. Zur systematischen Erfassung dieser Aspekte entwickelte das Forschungsteam einen Leitfaden mit insgesamt 15 Fragen. Als Einstieg in die drei Themenbereiche wurde jeweils eine offene Frage gestellt (Erzählimpuls), um das freie Erzählen zu initiieren und den Stellenleitenden die Gewichtung relevanter Aspekte zu überlassen, bevor systematisch auf alle im Leitfaden enthaltenen Aspekte eingegangen wurde.

Die Datenerhebung erfolgte in den Monaten Mai und Juni 2023 über eine Befragung via Zoom, die aufgezeichnet wurde. Die Gespräche dauerten zwischen 32 und 45 Minuten. Die sprachlichen Inhalte der Interviews wurden transkribiert und anonymisiert. Die Datenauswertung erfolgte gemäss der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz/Rädiker (2022), computergestützt mithilfe von MAXQDA. Dabei kodierte das Evaluationsteam sämtliche Daten systematisch entlang der Fragestellungen. Zudem wurden zusätzlich aus den Daten hervorgehende Aspekte kodiert. Auf der Basis der Codes wurden schliesslich analytische Kategorien gebildet, die zum einen gemäss den Fragestellungen bereits erwartet waren, zum andern aus dem Datenmaterial generiert wurden, was einer deduktiv-induktiven Kategorienbildung entspricht (ebd.). Diese Kategorien wurden reflektiert, im Rahmen eines letzten Auswertungsschrittes als Text ausformuliert und schliesslich im vorliegenden Schlussbericht als Ergebnisse gebündelt.

Eine Limitation könnte sein, dass der Erhebungszeitpunkt (Mai/Juni 2023) eventuell etwas früh angesetzt war, da die Chatberatung erst im Januar 2023 gestartet war. Dies liess sich jedoch aufgrund des vorgegebenen Zeitplans nicht anders organisieren. Weiter könnte eine Limitation sein, dass nicht alle Stellenleitenden selbst direkt involviert waren in die Chatberatung und einige daher nicht über persönliche Erfahrungen damit verfügten. Generell ist aber zu sagen, dass aufgrund der überschaubaren Grösse der Opferberatungsstellen davon ausgegangen werden kann, dass auch die nicht direkt involvierten Stellenleitenden über den engen Kontakt mit ihren Mitarbeitenden umfassend darüber informiert waren. Schliesslich besteht – wie immer bei Befragungen – generell die Gefahr, dass Informationen geschönt und sozial erwünschte Antworten gegeben werden. Dem wurde durch die offene Einstiegsfrage, die eine Erzählung generierte, sowie das systematische Eingehen auf alle im Leitfaden enthaltenen Aspekte entgegengewirkt.

## **3 Quantitative Ergebnisse zur interkantonalen Chatberatung**

### **3.1 Kennzahlen zur interkantonalen Chatberatung in der Opferhilfe**

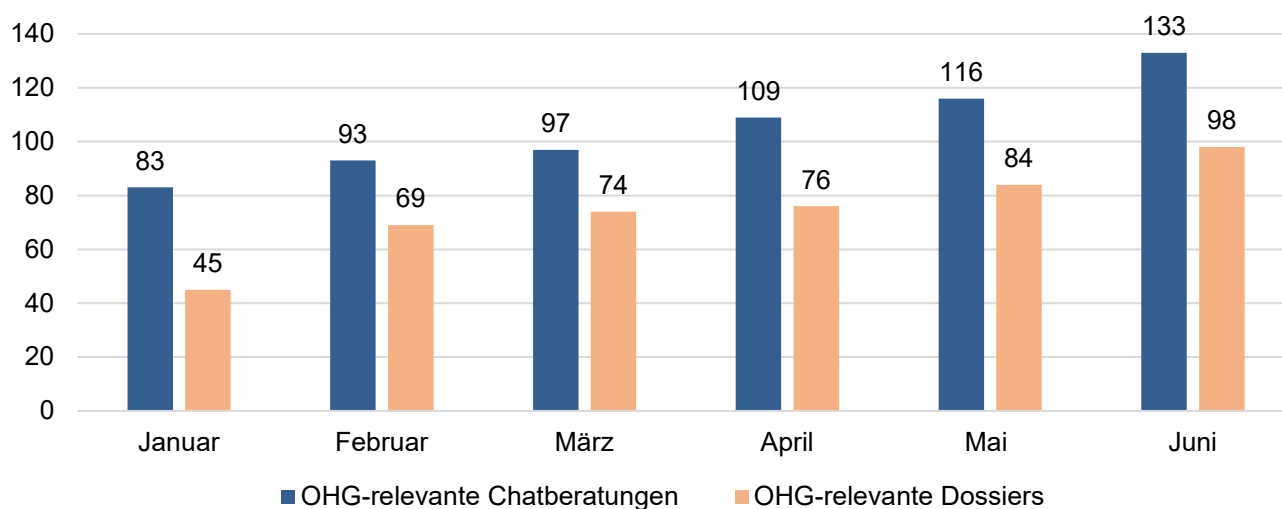
Das Angebot der Chatberatung besteht unter der Woche jeweils von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 18.00 Uhr, was insgesamt 50 Stunden Bereitschaftsdienst ergibt. Die Abdeckung dieser 50 Stunden Bereitschaftsdienst wurde gemäss der jeweiligen Bevölkerungszahl pro Kanton unter den im Projekt beteiligten Opferberatungsstellen aufgeteilt. Abends sowie an Wochenenden besteht kein Chatangebot.

Die Daten aus den Chat-Applikationen zeigen, dass die Anzahl der Chatberatungen mit OHG-relevantem Inhalt von Januar bis Juni 2023 kontinuierlich angestiegen ist. So waren es im Januar 83 und im Juni schon 133 Chatberatungen, auf welche dieses Kriterium zutrifft. Dies entspricht einer Steigerung von rund 60 %.



Jede Chatberatung in einem neuen Fall führt zu einem neuen Dossier, sofern der Fall opferhilferelevant ist. Wird eine Person mehrmals per Chat beraten, fliessen die einzelnen Chatberatungen jeweils in ein (personenbezogenes) Dossier ein, weshalb die Anzahl Dossiers niedriger ist als die Anzahl an Chatberatungen. Bei Betrachtung der OHG-relevanten Dossiers in der Chatberatung zeigt sich eine deutliche Zunahme der Fälle. Im Januar wurden 45 OHG-relevante Dossiers erfasst, Im Juni führten die 133 Chatberatungen zu 98 OHG-relevanten Dossiers. Die auf Basis der Chatberatung erstellen Dossiers haben sich also von Januar bis Juni 2023 mehr als verdoppelt (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Chatberatungen, die im ersten Semester 2023 stattgefunden haben aufgeschlüsselt nach Monaten.

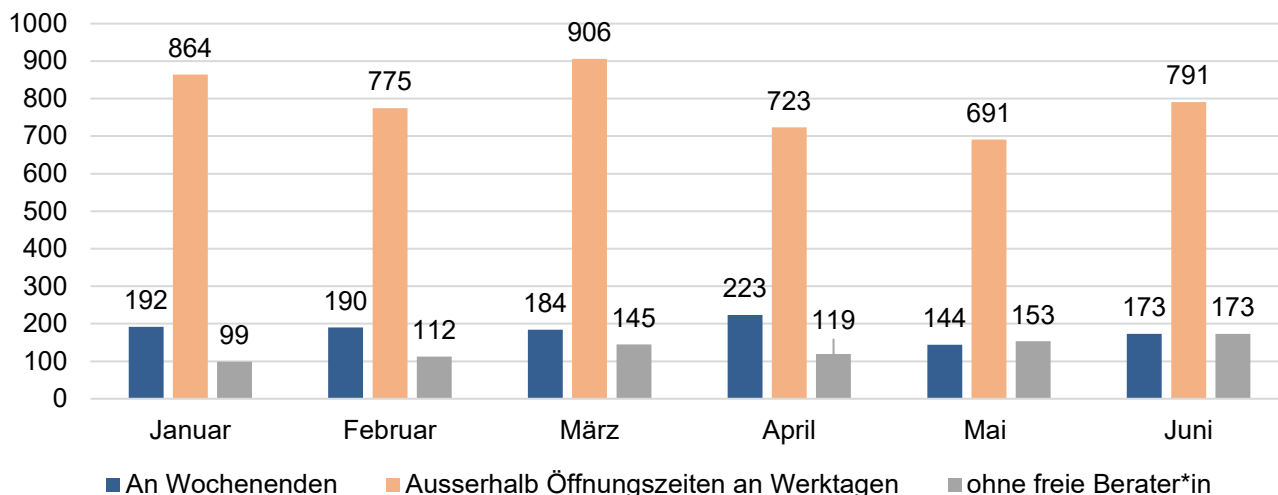


Für die Opferberatungsstellen ist ausserdem relevant, wie viele Anfragen für Chat-Beratungen nicht beantwortet werden konnten. In Abbildung 2 sind diesbezüglich die Anfragen während den Öffnungszeiten ohne freie Berater\*in abgebildet – also wenn die Chatberatung besetzt war und eine Anfrage deshalb nicht beantwortet werden konnte. Ausserdem werden die Anfragen an Wochenenden sowie ausserhalb der Öffnungszeiten an Werktagen ausgewiesen.<sup>3</sup> Die Anfragen, die während den Öffnungszeiten nicht bearbeitet werden konnten haben von 99 im Januar bis zu 173 im Juni zugenommen. Dies ist zugleich über alle Untersuchungsmonate betrachtet der absolute Höchststand. Dies dürfte dem Umstand geschuldet sein, dass das Angebot im Verlauf der Zeit bekannter wurde und deshalb auch die Anfragen angestiegen sind.

Es sind auch viele Anfragen/Klicks an Werktagen ausserhalb der Öffnungszeiten zu verzeichnen. Die Zahlen bewegen sich zwischen 906 Anfragen im März 2023 und 691 Anfragen im Mai 2023. Es ist nicht davon auszugehen, dass es sich bei all diesen Klicks um tatsächlich potenziell realisierbare Chatberatungen handelt. Die hohen Zahlen deuten jedoch darauf hin, dass eine Ausweitung der Öffnungszeiten in Betracht gezogen werden sollte. Auch an Wochenenden wurden eine grosse Zahl an Klicks in der Chat-Applikation registriert. Über die sechs untersuchten Monate betrachtet wurden im Durchschnitt monatlich 184 Klicks am Wochenende erfasst. Der diesbezügliche Höchststand wurde im April mit 223 Anfragen erreicht.

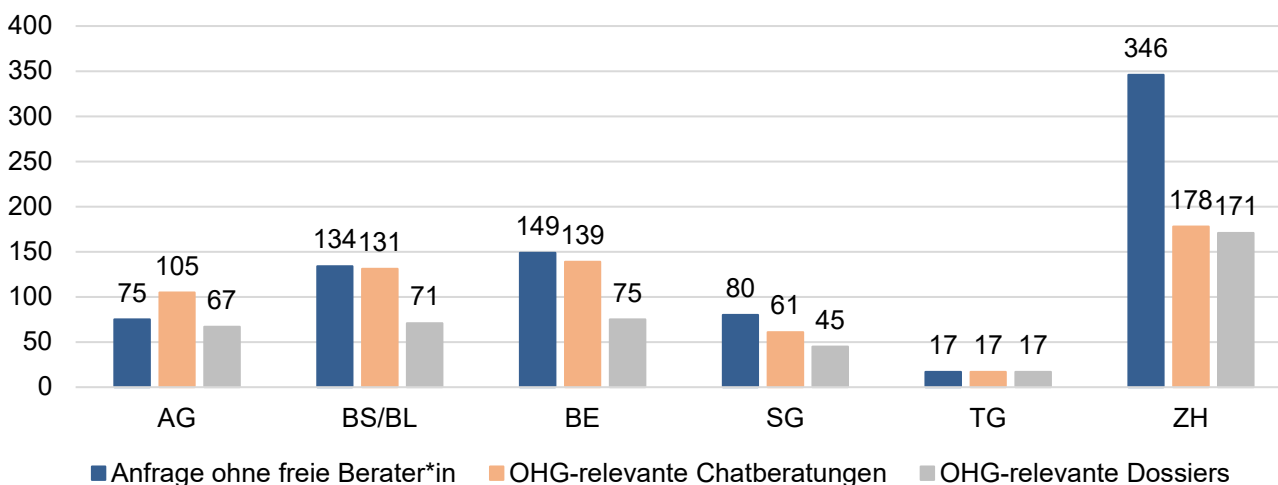
<sup>3</sup> Hierbei ist einschränkend zu erwähnen, dass die Anzahl an Werktagen und Tagen an Wochenenden zwischen den verschiedenen Erhebungsmonaten variiert.

Abbildung 2: Nicht bearbeitete Anfragen für Chatberatungen im ersten Halbjahr 2023 aufgeschlüsselt nach Monaten.



Während Abbildung 1 und Abbildung 2 die Situation insgesamt zeigen, sind in Abbildung 3 einige Schlüsselindikatoren nach den einzelnen Opferberatungsstellen aufgeschlüsselt abgebildet. Für die Interpretation der Zahlen ist hierbei wichtig, dass der zeitliche Umfang des Bereitschaftsdienstes für die einzelnen Stellen anhand der Kantonsgrösse berechnet wurde (vgl. Kapitel 3.1) und sich die fixe Zuteilung der Stellen auf bestimmte Wochentage auf die Schlüsselindikatoren auswirken kann. Die Abbildung verdeutlicht, dass die Anfragen ohne freie Berater\*in überproportional stark die Opferberatung Zürich betreffen. Ins Verhältnis gesetzt zu den realisierten Chatberatungen kommt es bei der Opferberatung Aargau am seltensten vor, dass während den Öffnungszeiten eine Anfrage erfolgt, ohne dass eine Beratungsperson zur Verfügung steht. Auffallend ist überdies, dass bei der Opferhilfe beider Basel, der Beratungsstelle Opferhilfe Bern und der Opferberatung Aargau der Unterschied zwischen den Chatberatungen und den Dossiers vergleichsweise gross ist. In diesen Opferberatungsstellen scheint es demnach häufig zu Mehrfachberatungen im Rahmen der Chatberatung zu kommen.

Abbildung 3: Kennzahlen zur Chatberatung aufgeschlüsselt nach Opferberatungsstellen.



### 3.2 Verteilung und Dauer der Chatberatung

Die nachfolgenden Angaben basieren auf den Resultaten der Monitoring-Befragung, die von den Beratungspersonen ausgefüllt wurden. Diese Daten erlauben einen vertieften Einblick in die Chat-Beratungen. In Abbildung 4 sind die Chatberatungen verteilt auf die sechs Erhebungsmonate abgebildet. Die Daten zeigen, dass sich sowohl die Gesamtzahl der Chatkontakte als auch die opferhilferelevanten Anfragen zwischen Januar und Juni 2023 erhöhten. So wurden gemäss der Monitoring-Erhebung im Januar 45 opferhilferelevante Chatberatungen durchgeführt und im Juni 68. Ebenso haben sich die nicht-opferhilferelevanten Anfrage erhöht von sieben im Januar auf 20 im Juni (vgl. Abbildung 4). Die Angaben liegen unter den Statistiken aus dem Beratungstool, sie widerspiegeln aber ebenfalls die in Abschnitt 3.1 beschriebene Zunahme der Chatberatungen über die sechs Erhebungsmonate hinweg.

Abbildung 4: Chatkontakte und opferhilferelevante Chatberatungen verteilt auf die 6 Erhebungsmonate (N=430).

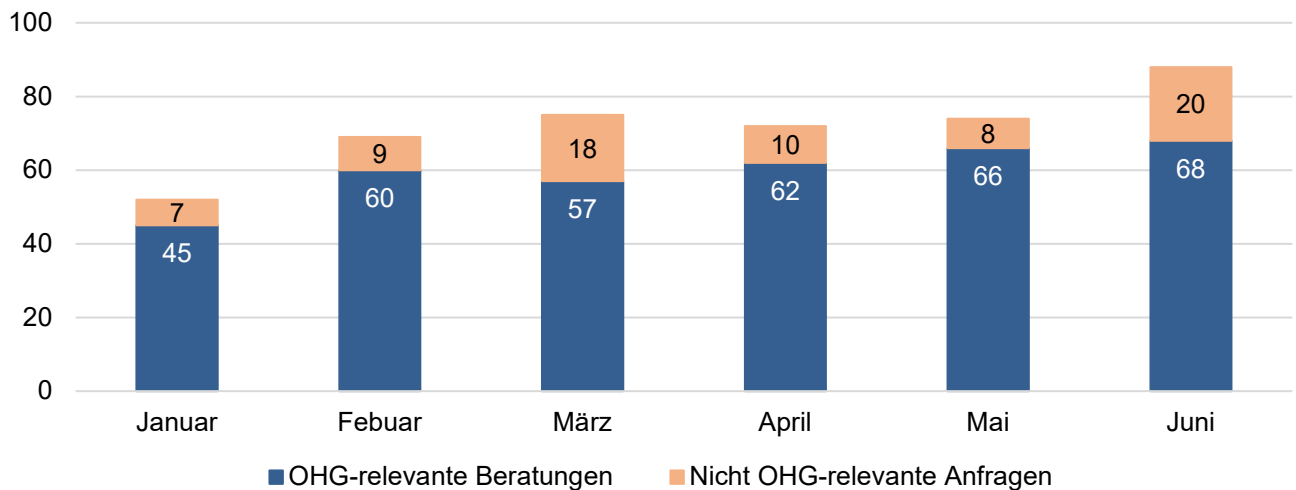
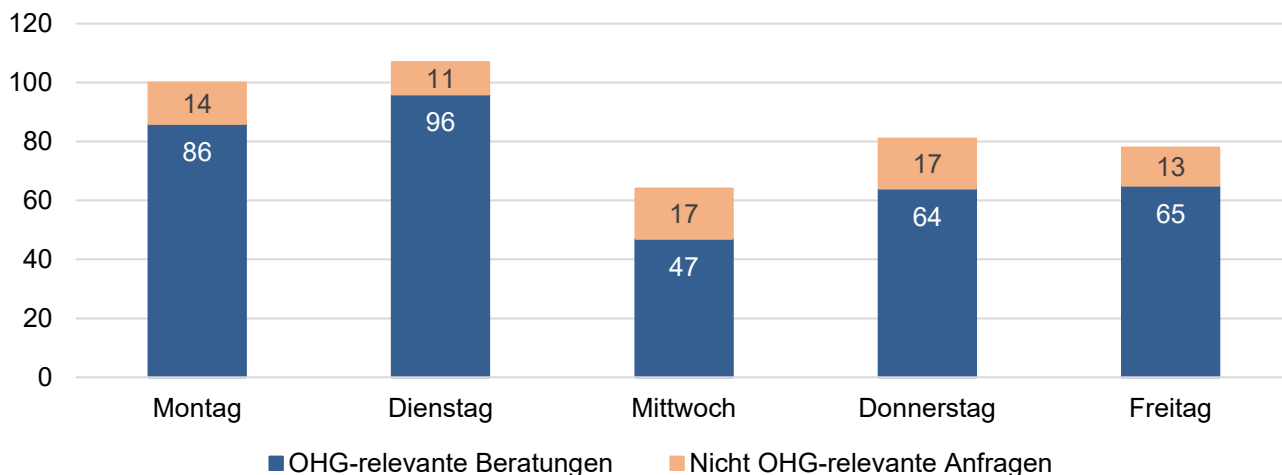


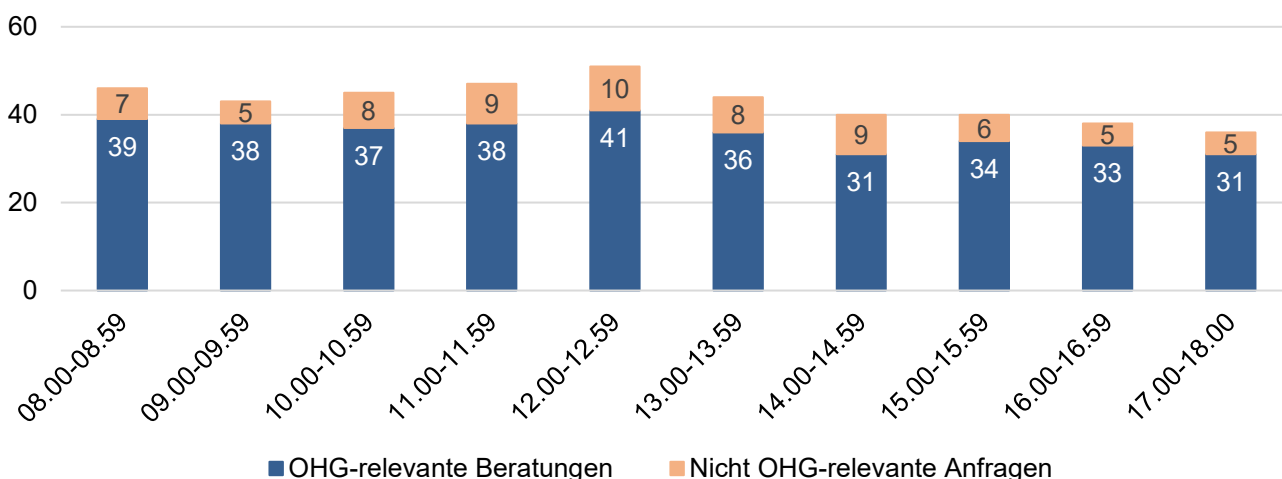
Abbildung 5 zeigt, an welchen Wochentagen die Anfragen für eine Chatberatung erfolgten. Diese Angaben sind wichtig, um zu überprüfen, ob die Öffnungszeiten adäquat sind. Auffallend ist, dass Anfang Woche, d.h. am Montag und Dienstag am meisten Beratungen durchgeführt wurden. Der Mittwoch ist eindeutig der Tag, an dem die wenigsten Beratungen stattfanden.

Abbildung 5: Wochentag, an dem die Chatberatung stattgefunden hat (N=430).



Im Monitoring-Fragebogen wurde ferner erhoben, zu welcher Uhrzeit die Chat-Anfrage erfolgte. Abbildung 6 verdeutlicht, dass sich die Anfragen relativ gleichmässig über den Tag verteilen. Am meisten Anfragen erfolgten in der Mittagszeit zwischen 12.00 und 13.00 Uhr. Auch die nicht opferhilferelevanten Anfragen verteilen sich gleichmässig über den Tag. Bemerkenswert ist überdies, dass auch die Beratungen zu Randzeiten, also morgens von 08.00-09.00 Uhr und abends von 17.00-18.00 Uhr gut ausgelastet sind. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass eine Ausweitung der Öffnungszeiten in Betracht gezogen werden sollte, gerade auch, weil die Anfragen für die Chatberatung ausserhalb der Öffnungszeiten an Werktagen beträchtlich sind (vgl. Abbildung 2).

Abbildung 6: Uhrzeit, zu der die Chat-Anfrage erfolgte (N=430).



In Tabelle 3 ist die Zeitdauer pro Chat abgebildet aufgeschlüsselt nach den verschiedenen Opferberatungsstellen. Etwa ein Drittel der Beratungschats dauerte zwischen einer viertel und einer halben Stunde (32.1 %, n=115). Bei knapp einem Viertel der Chats betrug die Zeitdauer zwischen einer halben und einer dreiviertel

Stunde (24.0 %, n=86). 17.2 % der Chats dauerten mehr als eine Stunde und 8.9 % weniger als eine Viertelstunde. Die Opferberatung Zürich, in der die Chatberatung schon länger etabliert ist, hat unterdurchschnittlich viele Chats, die länger als eine dreiviertel Stunde dauern. Dies dürfte ein Hinweis darauf sein, dass mit zunehmender Erfahrung mit dem Chat-Tool und der Chat-Beratung die Chats tendenziell kürzer werden.

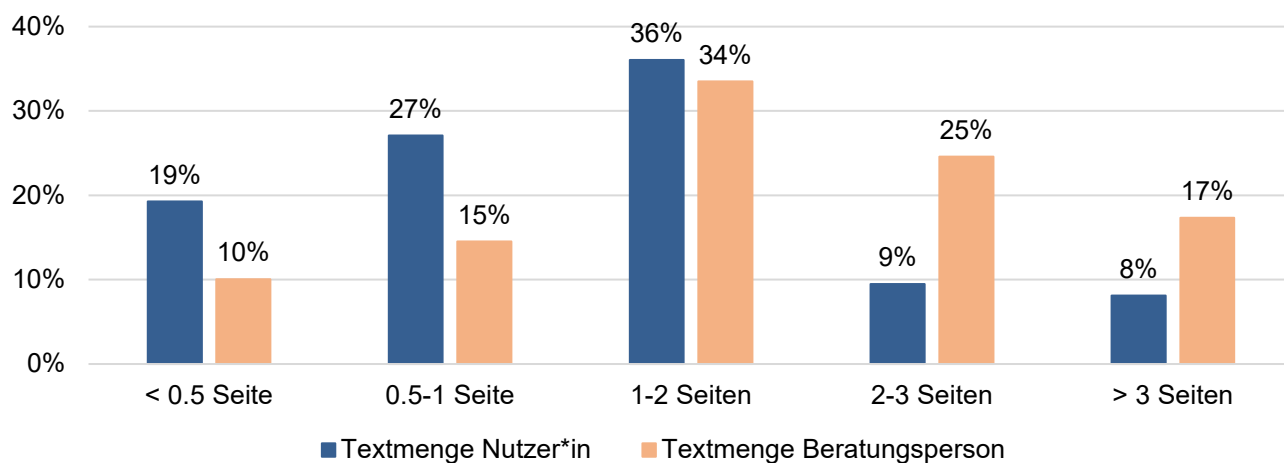
Tabelle 3: Zeitdauer der Chatberatung aufgegliedert nach Opferberatungsstellen (N=358).

		AG	BS/BL	BE	SG	TG	ZH	Gesamt
		N=54	N=71	N=35	N=36	N=15	N=147	N=358
0-15 Minuten	n	5	9	2	3	0	13	32
	%	9.3	12.7	5.7	8.3	0.0	8.8	8.9
16-30 Minuten	n	21	23	11	3	6	51	115
	%	38.9	32.4	31.4	8.3	40.0	34.7	32.1
31-45 Minuten	n	9	17	10	8	3	39	86
	%	16.7	23.9	28.6	22.2	20.0	26.5	24.0
46-60 Minuten	n	12	13	6	8	3	21	63
	%	22.2	18.3	17.1	22.2	20.0	14.3	17.6
> 1 Stunde	n	7	9	6	14	3	23	62
	%	13.0	12.7	17.1	38.9	20.0	15.6	17.3

Die Beratungspersonen haben zudem erfasst, wie viele Zeichen von ihnen und den Nutzenden im Rahmen der Chatberatung geschrieben wurden. Diese Angaben wurden jeweils von der Chat-Applikation berechnet. Für die vorliegende Auswertung wurde die Anzahl Zeichen in Seiten umgerechnet, um die Angaben besser vergleichen zu können. Dabei wurde von einer Normseite von 1'500 Zeichen ausgegangen.

Am häufigsten schreiben sowohl die Nutzenden als auch die Beratungspersonen ein bis zwei Seiten Text im Rahmen der Chatberatung. Bei den Nutzenden sind es 36 % der Chats, auf die das zutrifft und bei den Beratungspersonen 34 % (vgl. Abbildung 7). Es wird deutlich, dass in der Mehrheit der Chatberatungen die Beratungspersonen mehr Zeichen schreiben als die Nutzenden. So beträgt der Median der Textmenge bei den Chat-Nutzer\*innen 1612.5 Zeichen (IQR=1778) und bei den Beratungspersonen 2609.0 Zeichen (IQR=2308). Der Median bedeutet, dass die Hälfte der Nachrichten länger und die andere Hälfte kürzer ausfallen.

Abbildung 7: Von Nutzenden und Beratungspersonen verfasste Textmenge im Rahmen der Chatberatung (N=358).



### 3.3 Nutzende der Chatberatung

Für die Charakterisierung der Personen, welche die Chatberatungen in Anspruch genommen haben, wurden Nutzende, die mehrfach per Chat beraten wurden, aus dem Monitoring-Datensatz gefiltert, damit es nicht zu Verzerrungen des Samples kommt. In der deutlichen Mehrheit der Fälle handelte es sich bei den Chat-Nutzer\*innen um Frauen (86.8 %). Lediglich etwas mehr als jede zehnte Person, die die Chatberatung nutzte, war ein Mann (vgl. Tabelle 4). Diese starke Übervertretung der Frauen könnte unter anderem damit zusammenhängen, dass sich die Öffentlichkeitsarbeit im Projekt aufgrund der EBG-Auflagen im Hinblick auf die Istanbul-Konvention grossmehrheitlich an weibliche Opfer richtete.

Tabelle 4: Geschlecht der Chat-Nutzer\*innen (N=341).

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Weiblich	250	86.8
Männlich	37	12.8
Nicht-binär	1	0.3
Weiss nicht / Keine Angabe	53	

Mehr als 90 % der Chat-Nutzer\*innen waren volljährig (92.3 %). Dementsprechend gaben 7.6 % an, minderjährig zu sein oder wurden von den Beratungspersonen als minderjährig eingeschätzt (vgl. Tabelle 5). Die Beratungspersonen hatten ausserdem die Möglichkeit, das Alter der Klient\*innen anzugeben, falls ihnen dieses bekannt war. In 66 Fällen wurde das Alter eingetragen. Der Mittelwert des Alters der Klient\*innen liegt bei 20.6 Jahren (SD=10.0) und der Median bei 19.0. Die Altersspannweite der Klient\*innen reicht von acht bis 52 Jahren.

Tabelle 5: Alter der Chat-Nutzer\*innen (N=341).

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Volljährig (Schätzung)	156	50.0
Volljährig (Auskunft Chat-Nutzer*in)	132	42.3
Minderjährig (Auskunft Chat-Nutzer*in)	17	5.4
Minderjährig (Schätzung)	7	2.2
Weiss nicht / Keine Angabe	29	

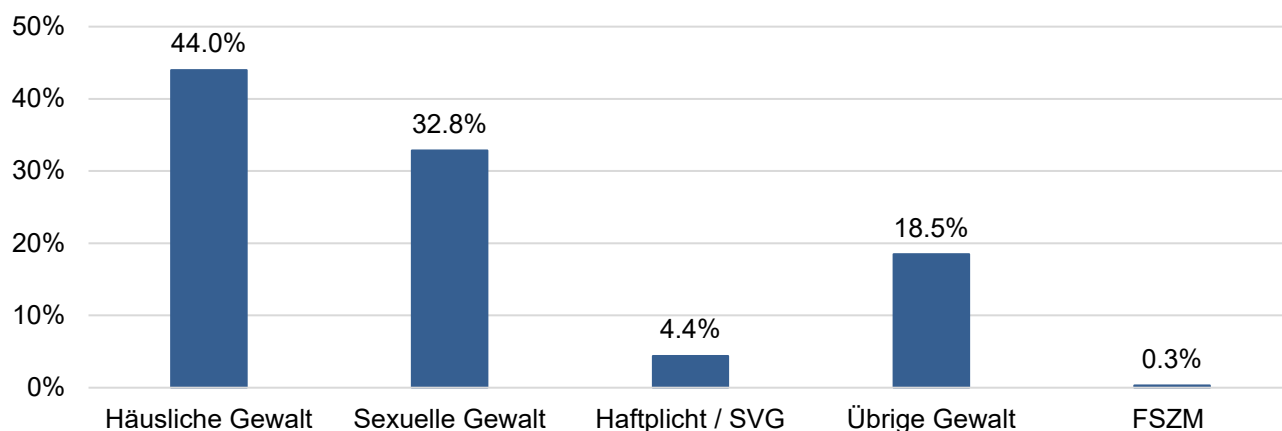
Tabelle 6 beschreibt die Rolle der Chat-Nutzenden. Bei knapp 80 % der Chat-Nutzer\*innen handelte es sich um die Opfer selbst (79.9 %). Die anderen Nutzenden waren Vertrauenspersonen oder Angehörige (n=65, 19.5 %). Selten war demgegenüber die Inanspruchnahme der Chatberatung durch eine Fachperson (0.6 %).

Tabelle 6: Status/Rolle der Chat-Nutzer\*innen (N=341).

	Häufigkeit	Gültige Prozente
Opfer	267	79.9
Vertrauensperson	41	12.3
Angehörige*r	24	7.2
Fachperson	2	0.6
Weiss nicht / Keine Angabe	7	

Die Beratungspersonen kategorisierten die Beratungen nach Dossier-Art. Insgesamt standen die fünf Kategorien Häusliche Gewalt, Sexuelle Gewalt, Haftpflicht/Strassenverkehrsgesetz, übrige Gewalt und fürsorgereiche Zwangsmassnahmen (FSZM) zur Auswahl. Die Auswertung der Daten verdeutlicht, dass häusliche und sexuelle Gewalt am häufigsten genannt wurden. Diese beiden Kategorien zusammengezählt machen mehr als drei Viertel der Fälle aus (vgl. Abbildung 8).

Abbildung 8: Dossier-Art (N=341).



### 3.4 Inhalte der Chatberatung

Im Monitoring-Fragebogen wurde ferner erhoben, welche Straftaten im Rahmen der Chatberatungen berichtet wurden. In mehr als einem Fünftel der Beratungen wurden Drohungen, Tötlichkeiten oder sexuelle Nötigung/Vergewaltigung berichtet. Nicht genannt wurden von den Beratungspersonen die Kategorien versuchte Tötung, Raub, sexuelle Handlungen mit Abhängigen sowie das Verbreiten menschlicher Krankheiten.

Tabelle 7: In den Chatberatungen berichtete Straftaten; Mehrfachantworten möglich, geordnet nach Häufigkeit der Nennung (N=358).

	Häufigkeit	in Prozent
Drohung, Art. 180	88	24.6
Tötlichkeiten, Art. 126	85	23.7
Sexuelle Nötigung, Art. 189, Vergewaltigung, Art. 190	77	21.5
Körpverletzung, Art. 112-123,125	70	19.6
Unklar, ob Straftat	56	15.6
Nötigung, Art. 181 (Stalking, Cyberstalking)	44	12.3
Andere Straftaten gegen die sexuelle Integrität, Art. 194, 195, 198	36	10.1
Andere Straftaten gemäss Strafgesetzbuch (Art. 173-177)	30	8.4
Sexuelle Handlungen mit Kindern, Art. 187	22	6.1
Andere Straftaten gegen die Freiheit, Art. 183-185	10	2.8
Erpressung, Art. 156	8	2.2
Prostitution, Art. 195	8	2.2
Tötung, Art. 111-116, 117	3	0.8
Menschenhandel, Art. 182	3	0.8
Entziehen von Unmündigen, Art. 220	1	0.3

Mehr als drei Viertel der Nutzenden haben sich an die Chatberatung gewandt, um einen Rat oder eine Information für sich selbst zu holen. Für knapp ein Drittel der Personen ging es darum, sich auszusprechen oder über das Problem zu reden. Dies widerspiegelt die obige Auswertung, dass es sich bei vier Fünftel der Nutzenden um die Opfer selbst handelt. Rund ein Sechstel der Nutzenden wollten zudem abklären, an welche Stelle sie sich mit ihrem Anliegen wenden müssen oder holten Rat oder Informationen für Drittpersonen ein (vgl. Tabelle 8).



Tabelle 8: Grund, weshalb sich die Person an die Chatberatung gewandt hat, Mehrfachnennungen möglich, geordnet nach Häufigkeit (N=358).

	Häufigkeit	in Prozent
Rat/Informationen holen für sich selbst	274	76.5
Sich aussprechen, reden über das Problem	116	32.4
Abklären, ob dies (oder welches) die richtige Stelle ist	56	15.6
Rat/Informationen für andere einholen	51	14.2
Etwas anderes	22	6.1

Im Rahmen der Chatberatung haben die Opferberatungsstellen den Nutzenden zahlreiche Dienstleistungen angeboten (vgl. Tabelle 9). Die am meisten angebotenen Dienstleistungen waren die Erhebung des Tathergangs sowie das Prüfen der Anspruchsberechtigung. Darüber hinaus fand aber auch viel Information, Beratung und Abklärung statt. Beispielsweise bezüglich Anzeigen, der sozialen Situation oder Schutzmassnahmen. Weiter zeigt sich die ressourcenorientierte Herangehensweise in der Beratung, indem die vorhandenen Ressourcen aber auch Beeinträchtigungen erfasst und Unterstützungsangebote vermittelt werden. Auch die Einschätzung von Gefährdungen und die psychische Stabilisierung erfolgten häufig.

Tabelle 9: Welche Dienstleistungen wurden angeboten, Mehrfachnennungen möglich, geordnet nach Häufigkeit (N=358).

	Häufigkeit	in Prozent
Erhebung Tathergang	172	48.0
Prüfen der Anspruchsberechtigung	154	43.0
Ermitteln der physischen/psychischen Beeinträchtigungen/Ressourcen	133	37.2
Vermittlung Unterstützungsangebot	128	35.8
Information/Beratung bzgl. Strafanzeige, Strafantrag, Privatklägerschaft	122	34.1
Abklärung/Beratung soziale Situation	99	27.7
Beratung bezüglich Schutzmassnahmen	87	24.3
Information/Beratung bzgl. finanzieller Opferhilfe	52	14.5
Gefährdungseinschätzung	51	14.2
Stabilisierungsgespräch	35	9.8
Anderes	35	9.8
Abklärung/Beratung bzgl. Ermittlungs-/Strafverfahren	32	8.9
Beratung/Info bzgl. Verlängerungsantrag GSG	12	3.4
Abklärung/Beratung bzgl. mitbetroffener Kinder	11	3.1
Abklärung/Beratung Ansprüche Sozialversicherungen	10	2.8
Abklärung/Beratung Ansprüche private Versicherungen	10	2.8

### 3.5 Abschluss der Chatberatungsgespräche

In drei Viertel der erfassten Chatberatungsgespräche kam es zu einem konsensualen Abschluss (74.0 %). Bei knapp einem Fünftel der Beratungen kam es zu einem Abbruch durch die den Chat nutzende Person. Die Gründe für den Abbruch können unterschiedlich sein wie etwa der Unterbruch der Internetverbindung, ein Verlassen des Chats, ohne dies zu kommentieren oder etwa, weil die Personen beim Chat gestört worden sind. Die relativ hohen Zahlen sind vor diesem Hintergrund schwierig zu interpretieren.

Tabelle 10: Wie erfolgte der Abschluss des Chats (N=358).

	Häufigkeit	in Prozent
Konsensualer Abschluss	265	74.0
Abbruch durch Chat-Nutzer*in	70	19.6
Anderes	23	6.4

Etwas mehr als die Hälfte der Chatberatungen sind einmalige Beratungen, bei denen zum Zeitpunkt der Erhebung keine Anschlussberatung geplant wurde. In knapp einem Viertel der Beratungen wurde vereinbart, dass die Nutzenden in Zukunft auf einen anderen Beratungskanal wechseln und bei rund einem Fünftel der Chat-Nutzenden, dass sie sich bei einer anderen Opferberatungsstelle melden.

Abbildung 9: Wurde im Rahmen des Chats ein Anschluss geplant (N=358).

	Häufigkeit	in Prozent
Nein, kein Anschluss geplant	187	52.2
Ja, Chat-Nutzer*in meldet sich telefonisch bei der Opferberatung	25	7.0
Ja, Chat-Nutzer*in meldet sich online bei der Opferberatung	4	1.1
Ja, Chat-Nutzer*in meldet sich per Chat bei der Opferberatung	11	3.1
Ja, Chat-Nutzer*in meldet sich bei der Opferberatung, offen wie	12	3.4
Ja, beratende Person meldet sich bei Chat-Nutzer*in	8	2.2
Anderes	36	10.1
Ja, Chat-Nutzer*in meldet sich bei einer anderen Opferberatungsstelle	75	20.9

### 3.6 Vergleich der Chatberatung mit anderen Beratungskanälen

Von Interesse ist, wie viel Zeit für die Chatberatung im Vergleich zu anderen Beratungskanälen in der Opferhilfe aufgewendet wird. Diese Daten wurden dem Evaluationsteam von den Opferberatungsstellen zur Verfügung gestellt. Die Arbeitszeiten für den Bereich Chat wurden gemäss der Arbeitszeiterhebung Chatkooperation erfasst, für die übrigen Beratungskanäle gemäss dem üblichen Leistungsreporting. Die Angaben zum zeitlichen Beratungsaufwand aus der Opferberatung Aargau und der Opferhilfe beider Basel konnten in die Auswertung nicht mit einbezogen werden, da die Daten dort anders erhoben werden und deshalb nicht vergleichbar sind. Die Auswertung in Tabelle 11 zeigt, dass im Rahmen der Chatberatung die aufgewendeten Stunden deutlich, d.h. 41.5 % niedriger sind als bei den anderen Beratungskanälen. Im Vergleich der Beratungsstelle Opferhilfe Bern, der Fachstelle Opferhilfe Thurgau (BENEFO) und der Opferhilfe SG-AR-AI mit der Opferberatung Zürich deutet sich zudem an, dass mit zunehmender Erfahrung der Arbeitsaufwand pro

Fall im Rahmen der Chatberatung nochmals abnehmen dürfte. So ist in Zürich die durchschnittliche aufgewendete Zeit pro Fall deutlich niedriger, wobei dies auch auf die anderen Beratungskanäle zutrifft, weshalb die Chatberatung ins Verhältnis gesetzt wurde zum Stundenaufwand in den übrigen Kanälen. Die Auswertung verdeutlicht, dass in Zürich der Arbeitsaufwand für die Chatberatung 43.2 % unter den anderen Kanälen liegt und dieser Wert bei den anderen drei untersuchten Stellen 38.6 % beträgt. Dies unterstreicht die intuitive Vermutung, dass mit zunehmender Erfahrung in der Beratung via Chat der Beratungsaufwand abnehmen dürfte.

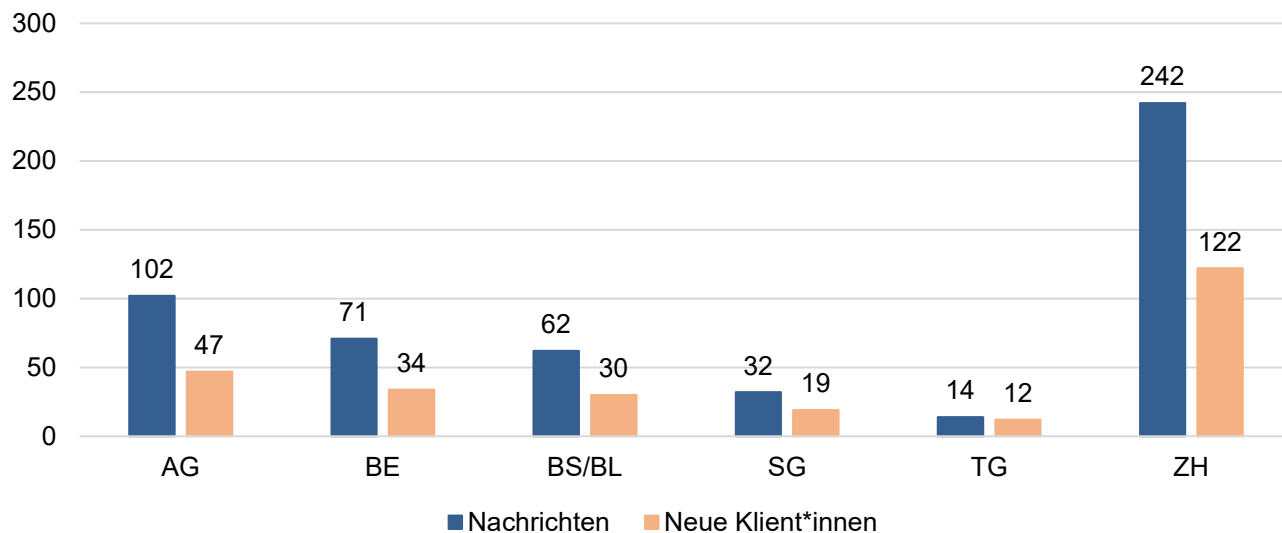
Tabelle 11: Vergleich des Stundenaufwands in der Chatberatung mit den übrigen Beratungskanälen

		BE/TG/SG	ZH	Total
Beratungsleistungen in Stunden	Chat	374.1	257.2	631.27
	Übrige Kanäle	12023	7892.5	19915.5
Total OHG-relevante Dossiers	Chat	137	170	307
	Übrige Kanäle	2703	2961	5664
Ø Stunden/Dossier	Chat	2.73	1.51	2.06
	Übrige Kanäle	4.45	2.67	3.52

### 3.7 Onlineberatung als positiver Nebeneffekt der Chatberatung

Die Chat-Applikation bietet neben der Chat-Funktion auch noch die Option einer zeitversetzten Online-Beratung, bei der auf einer gesicherten Plattform eine Nachricht hinterlassen werden kann, die von der betreffenden Opferberatungsstelle innerhalb von maximal drei Arbeitstagen beantwortet wird. Konkret können die Nutzenden auf der Webseite zwischen der synchronen Chatberatung und der asynchronen Onlineberatung auswählen. Die Opferhilfestellen haben Daten zur Verfügung gestellt zur Nutzung dieser Onlineberatung. Abbildung 10 visualisiert die Anzahl Nachrichten, die im ersten Halbjahr 2023 im Rahmen der Onlineberatung eingegangen sind und die Anzahl neuer Klient\*innen, die über die Onlineberatung in den verschiedenen Stellen das Angebot genutzt haben.

Abbildung 10: Verschickte Nachrichten im Rahmen der Onlineberatung und Anzahl neuer Nutzer\*innen aufgeschlüsselt nach Opferberatungsstellen.



## 4 Ergebnisse aus dem Nutzendenfragebogen

### 4.1 Zugang zur Chatberatung

Da es sich bei der Chatberatung der Opferberatungsstellen um ein neues Angebot handelt, das erst bekannt gemacht werden muss, wurden die Nutzenden gefragt, wie sie auf das Angebot gestossen sind (vgl. Tabelle 12). Beinahe drei Viertel der Befragten hat angegeben, im Internet gezielt danach gesucht zu haben oder im Internet zufällig darauf gestossen zu sein (71 %, n=71). Ein knappes Fünftel der Personen (18 %) wurden von Fachpersonen oder Bekannten/Verwandten auf das neue Angebot aufmerksam gemacht. Nur vereinzelt genannt wurden Marketinginstrumente wie Flyer oder Broschüren sowie Informationen in Printmedien, am Fernsehen oder in sozialen Medien. Einige Chat-Nutzer\*innen gaben an, über andere Kanäle auf das Angebot gestossen zu sein und nutzten hierfür ein offenes Antwortfeld. Genannt wurden hier über den Beruf auf das Angebot aufmerksam geworden zu sein oder schon mal Kontakt zur Opferberatung gehabt zu haben.

Tabelle 12: Wie sind Sie auf das Angebot gestossen (geordnet nach Häufigkeit der Nennung)? (N=100)

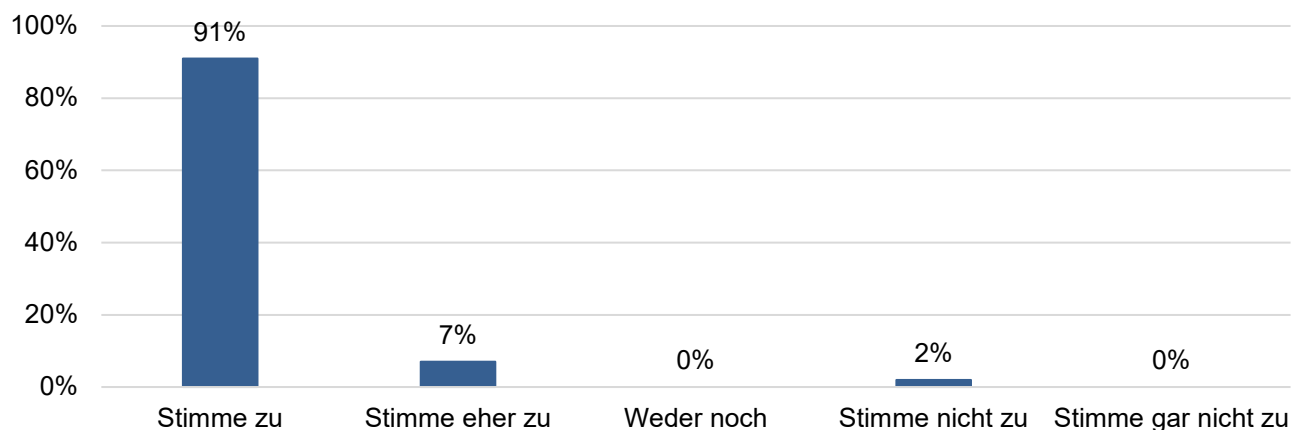
	Häufigkeit	In Prozent
Im Internet gezielt danach gesucht	40	40.0
Im Internet zufällig darauf gestossen	31	31.0
Empfehlung einer Fachperson/Institution	12	12.0
Anderes	7	7.0
Empfehlung einer bekannten/verwandten Person	6	6.0
Flyer oder Broschüre der Chat-Beratungsstelle	3	3.0
Information in einer Zeitschrift/Zeitung, am Radio/Fernsehen oder über soziale Medien	1	1.0

## 4.2 Subjektive Bewertung der Chatberatung

Mittels acht Fragen wurden erhoben, inwieweit die Nutzenden mit dem Angebot der Chatberatung zufrieden waren, wie sie das Angebot einschätzen und ob sie es weiterempfehlen würden. Hierfür wurden den Befragten acht Aussagen präsentiert, zu denen sie mittels 5-stufiger Likert Skalen angeben konnten, ob sie den Aussagen zustimmen oder nicht zustimmen. Für alle Fragen wird der Mittelwert und die Standardabweichung ausgewiesen. Je näher der Mittelwert bei 1 liegt, desto positiver war die Einschätzung der Befragten.

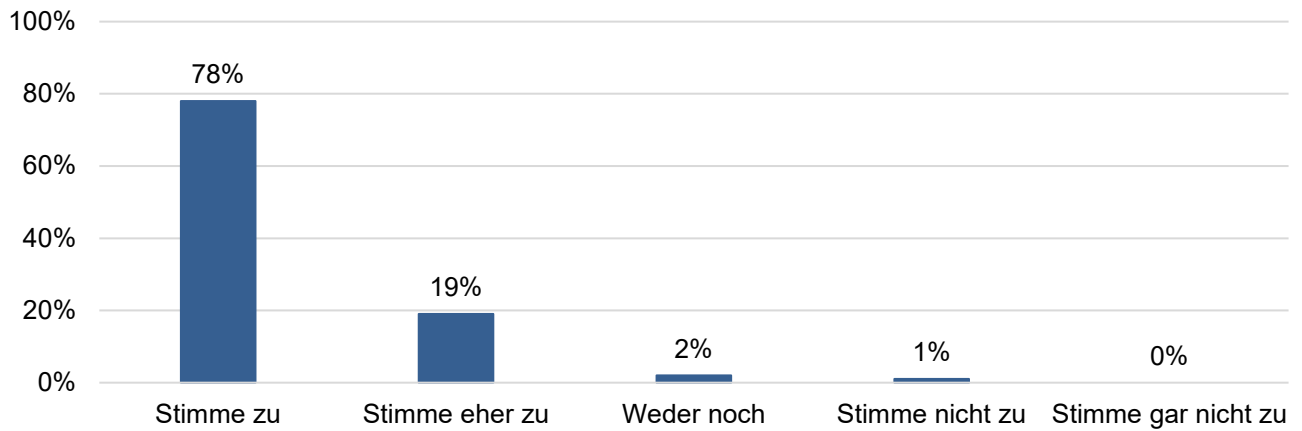
Die Nutzenden gaben grossmehrheitlich an, dass die Chatberatung einwandfrei funktioniert hat. Der Mittelwert der entsprechenden Frage beträgt 1.13 (SD=0.485). Von den 100 befragten Personen gaben lediglich zwei Personen an, grössere technische Probleme gehabt zu haben (vgl. Abbildung 11). Im Rahmen der Monitoring-Erhebung zeigten mehrere Kommentare, dass es teilweise zu technischen Problemen kam. Beispielsweise weil der Chat langsam war oder die Internet-Verbindung der Klient\*innen nicht genügend stabil war. Da die Beratungspersonen den Klient\*innen den Link zur Nutzendenbefragung jeweils am Schluss zusendeten, ist davon auszugehen, dass Klient\*innen, bei denen der Chat aus technischen Gründen nicht funktionierte, die Nutzendenbefragung nicht ausfüllten, was die Resultate verzerrt.

Abbildung 11: Die Chatberatung hat technisch einwandfrei funktioniert (Seite finden, einsteigen/beginnen, chatten) (N=100).



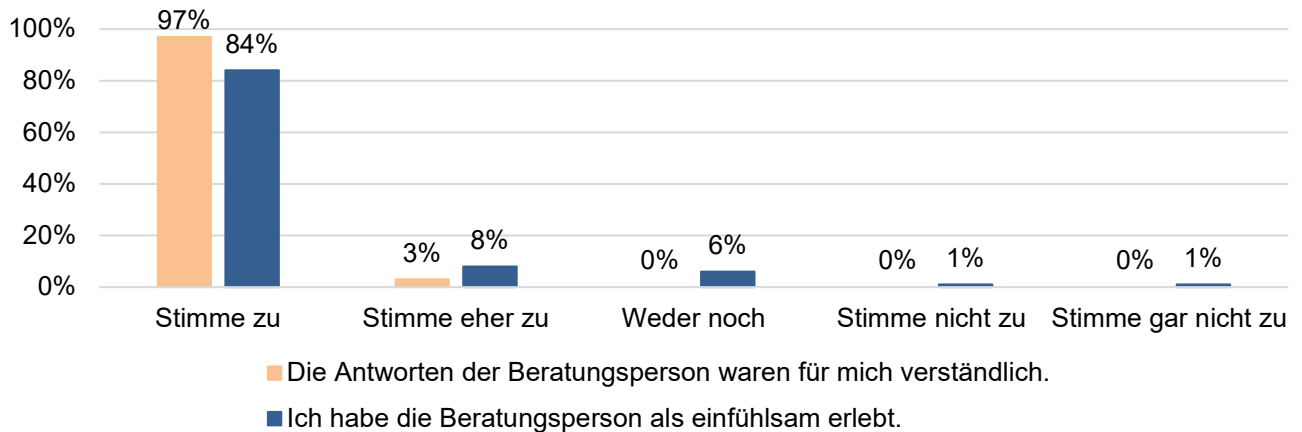
Die Chatberatung funktionierte bei den meisten Personen nicht nur einwandfrei, die erhaltene Unterstützung wurde auch als hilfreich erlebt (vgl. Abbildung 12). 78 % stimmten zu, dass sie die erhaltene Unterstützung als hilfreich erlebt haben, weitere 19 % stimmten dieser Aussage eher zu. Bei dieser Frage beträgt der Mittelwert 1.26 (SD=0.543).

Abbildung 12: Die von der Beratungsperson erhaltene Unterstützung war für mich hilfreich (N=100)



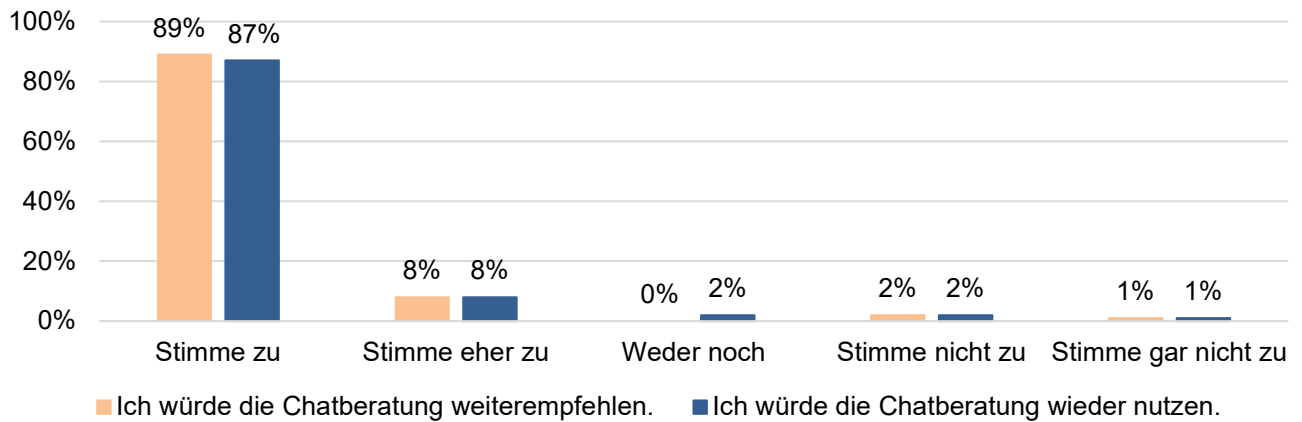
Die Nutzenden wurden überdies gefragt, wie sie die Antworten und die Beratungsperson selbst erlebt haben. Alle Befragten gaben an, dass die Antworten der Beratungsperson verständlich waren (Mittelwert 1.03, SD=0.171). Ferner wurden die Beratungspersonen mehrheitlich als einfühlsam erlebt (Mittelwert 1.27, SD=0.709). Nur zwei von 100 Personen gaben an, die Beratungsperson nicht als einfühlsam erlebt zu haben. Weitere sechs Personen hatten diesbezüglich keine eindeutige Meinung (vgl. Abbildung 13).

Abbildung 13: Verständlichkeit der Antworten und subjektives Erleben der Beratungsperson. (N=100)



Um ein übergeordnetes Bild der Einschätzung der Chatberatung durch die Nutzenden zu erhalten, wurden sie im Rahmen der Erhebung gefragt, ob sie die Chatberatung erneut nutzen würden und ob sie die Chatberatung weiterempfehlen würden. 97 % der befragten Personen würde die Chatberatung weiterempfehlen (Mittelwert 1.18, SD=0.626) und 95 % würden sie selbst wieder nutzen (Mittelwert=1.24, SD=0.754). Jeweils drei Personen gaben an, dass sie die Chatberatung kaum oder nicht weiterempfehlen würden oder dass sie die Chatberatung selbst nicht wieder nutzen würden (vgl. Abbildung 14).

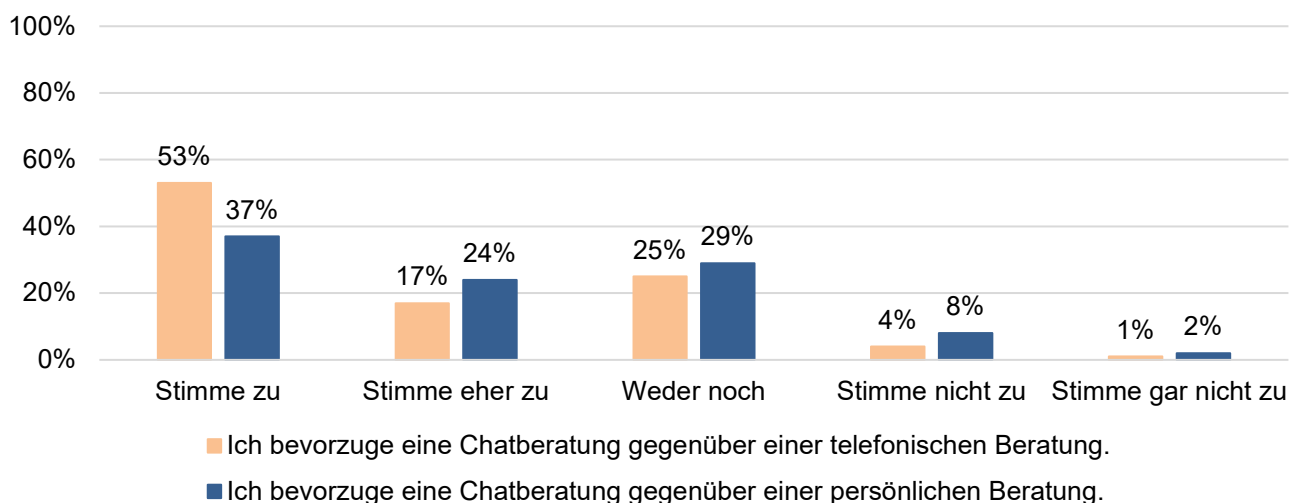
Abbildung 14: Retrospektive Bewertung/Beurteilung der Chatberatung (N=100)



Am wenigsten eindeutig waren die Resultate bezüglich der Frage, ob die Nutzenden die Chatberatung gegenüber einer telefonischen oder Beratung vor Ort bevorzugen. Die entsprechende Auswertung ist in Abbildung 15 ersichtlich.

Immerhin 70 % der Nutzenden gab an, die Chatberatung einer telefonischen Beratung vorzuziehen (Mittelwert=1.83; SD=1.006). Weitere 25 % waren indifferent. Im Vergleich dazu waren es bei der Beratung vor Ort noch 61 %, die angaben, die Chatberatung zu bevorzugen (Mittelwert=2.14; SD=1.073). Bivariate Analysen mit den Variablen Alter und Geschlecht ergaben keine signifikanten Zusammenhänge, d.h. die Einschätzung variiert nicht in Abhängigkeit von Alter und Geschlecht.

Abbildung 15: Vergleich der Chatberatung mit anderen Beratungsangeboten. (N=100)



Die Nutzenden hatten ausserdem die Möglichkeit, in einem offenen Textfeld anzugeben, weshalb sie die Chatberatung nutzen und nicht die telefonische oder persönliche Beratung (Beratung vor Ort).

Viele Nutzende haben die Möglichkeit wahrgenommen, eine Bemerkung zu verfassen. Am meisten genannt wurde, dass die Chatberatung ein **niederschwelliges Angebot** sei. Dementsprechend betrachteten viele Personen die Chatberatung als guten **Einstieg**. Häufig wurde genannt, nicht den Mut zu haben, offen über das eigene Anliegen/Themen zu sprechen oder Angst davor zu haben, im telefonischen oder persönlichen Gespräch zusammenzubrechen oder zu weinen. Viele Personen äusserten in diesem Zusammenhang ausserdem, lieber über die Thematik zu schreiben als zu reden.

Ebenfalls häufig als Vorteil der Chatberatung wurde **Anonymität und Diskretion** genannt. Für viele Personen war es wichtig, dass niemand mitbekommt, dass sie sich an eine Opferberatungsstelle wenden. Sei es aus Scham oder weil die Betroffenen konkret Angst vor einer Person haben (bspw. im eigenen Haushalt), die etwas von dem Gespräch mitbekommen könnte.

Ebenfalls schätzten die Nutzenden an der Chatberatung, dass sie **schnell und ohne Wartezeit** eine Beratung bekommen und im Vergleich zur Beratung vor Ort keinen Termin vereinbaren müssen. Im Vergleich zur Beratung per Mail wird begrüsst, dass eine **direkte Interaktion** stattfindet und nicht lange auf eine Antwort gewartet werden muss.

Ebenso haben einzelne Personen Mühe damit, lange Texte zu schreiben und die kurzen Sätze in der Chatberatung werden als **einfacher** empfunden als das Schreiben einer ausführlichen Mail. Die Kommunikation und Interaktion via Chat wird dabei als alltagsnaher eingeschätzt.

Für einzelne Personen spielt auch der **Kontext** eine Rolle, in dem sie die Beratung in Anspruch nehmen wollen. So gab es verschiedene Nennungen, die Beratung bei der Arbeit im Büro, in der Vorlesung oder unterwegs im Zug in Anspruch genommen zu haben, weshalb aus Diskretionsgründen nur eine Chatberatung möglich gewesen sei.

Vereinzelte Nennungen gab es noch bezüglich hoher **Telefonkosten** im Ausland oder bei einem Prepaid-Handy oder zu bestimmten **Beeinträchtigungen**, bei denen eine Chatberatung adäquater sei wie Autismus, Gehörlosigkeit oder auch starken Erkältungen.

## 5 Ergebnisse aus der qualitativen Befragung der Stellenleitenden

Nachfolgend werden die Ergebnisse aus den sechs Interviews zu den drei Themenbereichen a) Sicht der Stellenleitenden auf die angelaufene Chatberatung, deren Chancen und Herausforderungen Chatberatung, b) Kooperation im Rahmen des Projekts und c) Datenschutz und Datensicherheit dargestellt.

### 5.1 Chatberatung

Beim Thema Chatberatung wird zunächst auf die technischen Aspekte eingegangen, bevor kurz erläutert wird, welche Inhalte in der Chatberatung relevant sind. Darauf folgend wird auf die Effizienz eingegangen, bevor die positiven Aspekte dargelegt werden. Schliesslich werden Herausforderungen und Grenzen bzw. Irritationen aufgezeigt. Ein separates Kapitel bildet die Online-Beratung, bevor auch auf die Werbung und Öffentlichkeitsarbeit eingegangen wird. Zum Schluss werden Erkenntnisse aus Sicht der Stellenleitenden festgehalten.

#### 5.1.1 Technik

In Bezug auf die technischen Aspekte der Applikation Chatberatung waren sich alle Stellenleitenden einig, dass diese **keine Probleme** geboten habe, die Applikation sei einfach, selbsterklärend und als User\*in wie



als Administrator\*in/Superuser\*in gut bedienbar. Das reibungslose Funktionieren ab Start hat die Erwartungen übertroffen, wie folgendes Zitat zeigt:

*Der Start direkt im Januar hat annähernd reibungslos funktioniert. Also alle hatten da viel mehr technische Probleme im Hinterkopf (...) [und] erwartet, dass es komplexer wird und dass noch ein, zwei Sachen nicht so gut funktionieren. Aber das hat eigentlich gepasst, alles funktioniert von der technischen Seite her. (C11)*

Es habe generell wenig Anpassungen an die Praxis gebraucht: ein paar «normale Kinderkrankheiten», die aber dank gutem Service schnell behoben gewesen seien. Mehrfach positiv hervorgehoben wurde die gute Kooperation mit der IT-Firma (Networking), die jeweils schnell und gut reagiert und allfällige Fehler prompt behoben habe. Auch seien viele Anpassungen bereits im Rahmen des Pilotprojekts der Opferberatung Zürich erfolgt. In einer Stelle bewirkte unter anderem die Mitwirkung am Projekt gleich die Erneuerung der IT-Infrastruktur, was begrüsst wurde. Eine andere Stelle verfasste ein internes Handbuch zu technischen Fragen, in dem gewisse Dinge festgelegt und Abläufe dokumentiert wurden, um dies bei Bedarf auch für die Einarbeitung künftiger Mitarbeitender zu nutzen.

Eine **aktuell bestehende technische Schwierigkeit** bezieht sich auf den Bereitschaftsdienst am Freitag-nachmittag/-abend – hier wäre allenfalls eine alternierende Abdeckung des Dienstes erwünscht. Dies ist jedoch mit der Applikation derzeit schwierig zu realisieren, weil die entsprechenden Daten von Hand eingegeben werden müssen und die Applikationen (aus Datenschutzgründen) nicht miteinander verknüpft sind. Dadurch wäre das Programmieren einer alternierenden Zuständigkeit eher aufwändig und fehleranfällig, eine «technische Herausforderung». Diesem Problem wird in einer bereits vorgesehenen technischen Weiterentwicklung im Rahmen eines Interkonnektivitätsmoduls Rechnung getragen. Ein weiteres ungelöstes Problem ist (ausschliesslich in einem Kanton) die Tatsache, dass das Pop-up-Fenster und der dazugehörige Ton nicht funktionieren (wenn eine neue Chatberatungsanfrage eingeht). Dies scheint jedoch ein Problem in der kantonalen Verwaltung zu sein und nicht die Applikation zu betreffen.

Weiter erwies sich die Aufbereitung der Statistik zur Applikation zunächst als herausfordernd. Diese Schwierigkeit liess sich jedoch innert nützlicher Frist lösen, sodass alle nötigen Daten zur Verfügung gestellt werden konnten.

### 5.1.2 Inhalte der Chatberatung

Inhaltlich gaben alle befragten Stellenleitenden einhellig an, es gehe in den Chatberatungen um klassische OHG-Fälle, oft um **«schambehaftete Themen» wie Häusliche Gewalt oder sexuelle Gewalt:**

*Also die prozentuale Übervertretung von Sexualdelikten und im Bereich der Häuslichen Gewalt, das zeigt ja schon, dass gerade bei schambehafteten Themen eben viele vielleicht diese anonyme und schriftliche Beratungsform bevorzugen. (C19)*

Eine Person meinte, bei sexueller Gewalt kämen auch Delikte zur Sprache, die teilweise vor Jahren geschehen seien, also weit zurückliegen – nicht nur aktuelle Fälle. Mehrere meinten, die Themen seien relativ ähnlich wie sonst auch in der Opferhilfeberatung; eine Person erwähnte, es sei «themenmässig sehr bunt».

### 5.1.3 Effizienz

Das **Projekt der Interkantonalen Chatberatung als Ganzes** wird als effizient umgesetztes Projekt gesehen. Die für die Kooperation nötigen Sitzungen sind laut den Stellenleitenden wichtig, nötig und auch effizient gewesen. Zudem sei dank der Kooperation der verschiedenen Stellen das Risiko gleichmässig verteilt gewesen. Üblich seien sonst eher kleinere Pilotprojekte, die in einem einzelnen Kanton umgesetzt werden und

dann nicht eins zu eins übertragen werden könnten auf andere Kantone. Mit vorliegendem Projekt habe man praktisch die ganze Deutschschweiz abgedeckt und könne entsprechend dann auch Erkenntnisse für diesen gesamten Raum gewinnen, was als effizient eingestuft wird. Auch die enge Kooperation in Bezug auf die rechtlichen Rahmenbedingungen (Ausarbeitung eines Vertrags für die Applikation, Abklärungen für die Überführung in Regelstrukturen) und bezüglich des Datenschutzes sei gewinnbringend und zeitersparend gewesen.

In Bezug auf die **Effizienz der Chatberatung** ist es schwierig aus den qualitativen Daten schlüssige Ergebnisse zu ziehen. Alle Stellenleitenden betonten, sie hätten keine Sollvorgaben zu erfüllen gehabt bezüglich der Anzahl Chatberatungen – eine Person meinte, das wäre auch nicht so aussagekräftig, da es in einer Chatberatung ja um die Qualität der Beratung und nicht nur um die Quantität gehe. Eine weitere Stellenleitende meinte, das neue Angebot, sei «etwas, das einfach anlaufen muss und bekannt werden muss», was eine gewisse Zeit in Anspruch nehme.

In Bezug auf die **Schulung der Mitarbeitenden** erläuterte eine Leitungsperson, sie habe von Anfang an daraufgesetzt, die Aufgabe «auf viele Schultern zu verteilen» und fünf Personen für den Fachkursbesuch gemeldet. Dies habe sich sehr bewährt, obwohl der Aufwand zu Beginn zeitintensiv gewesen sei. Aktuell könnten sich die fünf geschulten Mitarbeitenden untereinander austauschen, einander ersetzen, stellvertreten und beim Thema professionell unterstützen. Eine andere Person hob hervor, dass jene, die den Fachkurs zur Chatberatung besuchten, neues Wissen (Inputs) in die Stelle brachten, das auch für andere Beratungen hilfreich und gewinnbringend sei.

In Bezug auf das **Kosten-Nutzen-Verhältnis der Chatberatung** ist zu unterscheiden zwischen den Initialkosten und den Betriebskosten. Die Initialkosten werden als eher hoch eingestuft (jedoch vom EBG getragen). Hingegen sind die Betriebskosten gemäss einer Stellenleitung «durchaus vergleichbar mit der anderen Beratung.» Es ist jedoch laut dieser Stellenleitung generell schwierig, die verschiedenen Kanäle miteinander zu vergleichen, aber es sei davon auszugehen, dass «die Effizienz ungefähr gleich sein kann.» Während eine Person das Angebot der Chatberatung als «nicht besonders teuer, wenn man die Initialkosten mal aufgebracht hat» einstufte, monierte eine andere Stellenleitung, das Projekt sei erst am Anlaufen und «das Verhältnis von Anfragen und Ressourcen, die wir einsetzen, noch absolut nicht vertretbar.» Letztere bezog sich darauf, dass der Aufwand für die Vorbereitung der Chatberatung (Schulung der Mitarbeitenden) bei ihrer Stelle zeitlich und finanziell hoch gewesen sei. Um eine hohe Qualität der Beratung sicherzustellen, sei zu Beginn ein Coaching einer Chatberaterin erfolgt im Rahmen einer eher teuren Doppelbesetzung. Andere erwähnten, der Bereitschaftsdienst werde bei ihnen effizient genutzt, würden doch die diensthabenden Chatberater\*innen bei fehlenden Chats organisatorische oder administrative Arbeiten von anderen Fällen erledigen (Gesuche einreichen, Dossiers abschliessen, Mails verfassen, Internetrecherchen betreiben usw.) und so allfällige Wartezeiten überbrücken.

#### **5.1.4 Chancen der Chatberatung**

Als positiv heben die Stellenleitenden unisono hervor, das erste Halbjahr 2023 sei «**gut angelaufen**», «wie geplant», auch organisatorisch sei man «sehr gut aufgestellt» und insgesamt sei es «eine gute Erfahrung». Sie sehen das Projekt als «Gewinn», «eine gute Sache», bzw. gar als «eine Chance», wie auch folgende Zitate zeigen:

*Also es ist wirklich etwas, was bei uns sehr viel Schwung reingebracht hat. (B7)*

*Das Projekt hat (...) auch geholfen, gewisse Sachen gerade zu realisieren, die (...) sowieso früher oder später nötig gewesen wären. (B11)*

*Ich habe den Eindruck, es entwickelt sich alles in die richtige Richtung: Die Zahlen steigen tendenziell und wir gehen im Schnitt - also ein Schritt nach dem andern - dorthin, dass es ein etablierter Beratungskanal der Opferberatung wird. (C11)*

Ebenfalls sind sich alle einig darin, dass die Chatberatung **für die Klientel den grossen Vorteil des niederschweligen Zugangs** bietet und damit eine neue Art der Kontaktaufnahme darstellt, mit der auch eine Gruppe von Opfern von Straftaten erreicht wird, die sonst (via Mail- oder Telefonberatung) nicht erreicht werden könnte, wie folgende Zitate verdeutlichen:

*Weil es ein Medium ist, das neuen Klientengruppen oder Klienten, die sich sonst nicht melden würden, die Türen öffnet. (B49)*

*Ich denke, die Chance ist, dass sich alle melden können, alle Betroffenen. Auch solche, die sich eben über ein Telefongespräch oder über einen persönlichen Kontakt nicht melden würden. Dort bietet man einfach noch niederschwelliger ein Tool an, das noch zusätzliche Betroffene ansprechen kann. Das ist sicher ein grosser Vorteil aus Sicht der Betroffenen. (D19)*

Als «Highlight» bezeichnete eine Stellenleitung die Tatsache, dass mittels Chatberatung in einem konkreten Fall von Menschenhandel eingegriffen werden konnte:

*Wir haben ein Highlight gehabt, dass dank der Chatberatung ein Menschenhandelsfall der Staatsanwaltschaft oder der lokalen Polizei übergeben werden konnte. Und die haben wirklich auch einen Zugriff gemacht und Frauen befreit und (...) das ist wirklich auch so ein wenig ein Motivator gewesen, dass auch solche Sachen möglich sind. (B19)*

Dieser Fall verdeutlicht eindrücklich die grosse **Bedeutung der Anonymität** in der Chatberatung für die Sicherheit der Klientel und veranschaulicht ebenfalls die positiven Folgen der Niederschwelligkeit dieses Kanals.

Einige Stellenleitende erwähnten zudem, dass der **Kompetenzerwerb der Beratenden**, der spezifisch für die Chatberatung erforderlich war und erfolgte auch für die anderen Mitarbeitenden im Team wertvoll ist und diese davon profitieren. Als Beispiel wird die im Chat notwendige schnelle Schaffung einer emotionalen Bindung mit der Klientel (Vertrauensbildung) genannt, eine Kompetenz der Beratenden, die in der Folge auch bei der Mail- oder Onlineberatung nützlich sein kann. Die erworbenen Kompetenzen werden denn auch verschiedentlich im gesamten Team diskutiert und auch den anderen Mitarbeitenden weitergegeben, was zur Erhöhung der Methodenvielfalt beiträgt. Eine Stellenleitende erachtet die Chatberatung als «reflektiertere Art zu beraten» als das persönliche Gespräch, wie folgendes Zitat zeigt:

*Im persönlichen Gespräch kommt die Metaebene eher zu kurz als bei der Chatberatung, wo man viel mehr Luft und Zeit hat, um sich nochmals Gedanken zu machen, obwohl man ja schnell antworten muss. Aber während die andere Person schreibt, kann man gut auf die Metaebene gehen. Das kommt jeweils im persönlichen Gespräch ein wenig zu kurz. (B23)*

Somit bietet die Chatberatung eine **Reflexion des eigenen Handelns**, welche so bei anderen Beratungskanälen nicht gegeben ist, was es gleichzeitig auch anspruchsvoll macht, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

*Dass man nicht mit allen Sinnen arbeiten kann in dieser Art von Beratung, dass man sehr (...) auf einen Sinn beschränkt ist und aufpassen muss, dass man nicht anfängt zu interpretieren. Aber ich finde das auch spannend am Ganzen, also dass man sich wirklich wieder so ein wenig stärker reflektiert: Wieso mache ich jetzt das? Was mache ich? Was löst das bei mir aus? (B21)*

In manchen Stellen eröffnete die Chatberatung auch neue Möglichkeiten und wurde daher als Bereicherung angesehen. So wurde in einer Stelle, die mit Spezialabteilungen arbeitet, festgestellt, dass die per se

**polyvalente Chatberatung** zum einen inhaltliche Erweiterungen fordert/bietet und damit aber zum andern auch zu vermehrtem fachlichem Austausch über die spezialisierten Fachbereiche hinaus anregt, was letztlich die Kohäsion innerhalb der Stelle erhöht.

Weiter wurde als positiv erwähnt, dass im Rahmen von Chatberatungen gute Beratungen machbar sind und es gelingen kann, mit der Klientel eine Auslegeordnung zu erstellen, sie zu unterstützen, sich Unterstützung zu holen:

*Also gerade jetzt kommt mir eine Frau mit Häuslicher Gewalt in den Sinn, wo die Beraterin wirklich das Gefühl hatte, das sei jetzt eine runde Erstberatung gewesen. Wo sie sie informieren konnte, abholen konnte, Mut machen und dann auch die Vorbereitung für allfällige weitere Schritte treffen. (A30)*

Positiv wird auch erwähnt, dass eine **kurze Vorbereitungszeit** reicht für das Angebot der Chatberatung: die beratende Person, loggt sich ein, legt ihre Handouts bereit und kann direkt loslegen: «es ist nicht ein Riesenaufwand, dass sie sich irgendwie eine halbe Stunde vorher vorbereiten müssten.»

Auch die **interkantonale Kooperation** in diesem Projekt wird als positiver Aspekt gesehen, so zum Beispiel im Rahmen der Supervision, der Austausch mit Beratenden von anderen Stellen oder generell die Zusammenarbeit mit Opferberatungsstellen aus verschiedenen Kantonen (mehr zur Kooperation siehe im separaten Kapitel).

### 5.1.5 Herausforderungen der Chatberatung

Herausforderungen, Irritationen und Unsicherheiten oder gar Grenzen können im Rahmen der Chatberatung auf verschiedenen Ebenen vorkommen: es gibt laut den Stellenleitenden Herausforderungen seitens der Klientel, aber auch seitens der Beratenden bzw. im Team der Beratenden wie auch hinsichtlich der Rahmenbedingungen im jeweiligen Kanton.

**Seitens der Klientel:** Mehrere betonten, dass bei komplexen bis sehr **komplexen Fällen** oder auch bei rechtlichen Fragen oder wenn finanzielle Leistungen benötigt werden, bei der Chatberatung Grenzen erreicht werden und in solchen Fällen eine Beratung vor Ort empfohlen wird, um die «ganzen Aspekte zusammen ansehen zu können». Nachfolgendes Zitat zur Illustration:

*Ich glaube einfach, man kann gut Beratungen machen, wenn es nicht allzu komplex ist, aber wenn es wirklich komplexe Situationen sind, dann kommt man mit dem Chat glaub an Grenzen. (D21)*

Andere gingen hingegen davon aus, dass in der Chatberatung umfassende Beratungen genauso gelingend möglich sind, wie in allen anderen Kanälen.

Weiter werden **akute Krisen** der Klientel, also wenn jemand in einer Notsituation ist und psychiatrische Hilfe benötigt, als potenzielle Grenzen gesehen. Als anspruchsvoll eingestuft wird auch die Tatsache, dass in der Chatberatung sich auch interkantonale Klientel meldet und die Beratenden daher nicht ausschliesslich auf ihr lokales Netzwerk und spezifisches Wissen zurückgreifen können. Weiter ist die Tatsache, dass die Chatberatung polyvalent ist und inhaltlich sehr vielfältige Themenbereiche auftauchen, ebenfalls anspruchsvoll, was aber für andere Kanäle auch gilt.

Problematisch stellte sich zudem heraus, dass es Klient\*innen gab, für die die Opferhilfestelle nicht zuständig war und die, nach einer Anfrage per Mail oder vor Ort (und erfolgter Absage) auf den Kanal der Chatberatung wechselten, um auch diesen Zugang zur Opferhilfe noch auszuprobieren. Für diese Personen erwies sich

die Erstellung einer **Blacklist** (zeitlich begrenzte Sperrung, die kriterienbasiert<sup>4</sup> erfolgt) als notwendig, um ihnen den Zugang zum Chat zu verwehren. Es gab auch Klient\*innen, die zusätzlich zur Beratung vor Ort noch den Kanal der Chatberatung beanspruchten, hier folgte jeweils eine mündliche Klärung durch die Beratungsperson.

**Seitens der Beratenden** ist es zentral, bei der Chatberatung zunächst Geduld haben, allfällige **Leerphasen** auszuhalten, sich vorgängig eine To-Do-Liste zu erstellen, um Pausen zu überbrücken und administrative Arbeiten zu erledigen. Aufgrund der Tatsache, dass das Tempo in einer Opferberatungsstelle sonst sehr hoch ist, sind solche Pausen (während des Chat-Bereitschaftsdiensts) ungewohnt, wie folgendes Zitat zeigt:

*Wir sind es gewohnt, so speditiv und unter Zeitdruck zu arbeiten, dass das ein bisschen neu ist. Und als Stellenleitung muss man auch sagen, ok das ist jetzt so, es ist vielleicht nicht die Effizienz, die wir gewohnt sind, aber das gehört dazu. (E39)*

Einige Stellenleitenden erwähnten eine gewisse **Enttäuschung**, dass es «noch nicht voll läuft», dass nicht bereits mehr Chatanfragen eintreffen. Andere gehen davon aus, dass es eine gewisse Anlaufzeit braucht, bis dies der Fall ist.

Eine Schwierigkeit besteht auch darin, dass man in der Chatberatung **auf einen Sinn beschränkt** ist (das Nonverbale fehlt) und dann aufpassen muss, nicht zu interpretieren. Gleichzeitig ist dies aber auch «das Spannende am Ganzen» und bedingt stete professionelle Reflexion. Manche erachten es schwierig, im Chat differenziert zu beraten und sehen zudem die Triage (das Weiterleiten an andere Fachpersonen wie Rechtsanwält\*innen, Therapeut\*innen usw.) als **anspruchsvollen Übergang**, der «nicht ganz einfach zu machen» ist, also eine professionelle Gestaltung verlangt. Dasselbe wird für Kriseninterventionen erläutert.

Weiter ist es schwierig, dass in der Chatberatung auch Inhalte auftauchen, die nicht zum Bereich der Opferhilfe gehören oder nur zu deren Randbereich (allgemeine Auskünfte, Sorgen oder Unzufriedenheiten). Personen mit solchen Anfragen gilt es an andere, geeignetere Stellen zu verweisen (ein Vorgehen, das auch in anderen Kanälen notwendig ist).

Ebenfalls herausfordernd ist gelegentlich der **Abschluss der Chatberatung**, weil nicht immer klar ist, ob noch weitere Fragen folgen oder ob die Klientin/der Klient allenfalls schon aus dem Chat draussen ist.

Fast alle Stellenleitenden berichten auch von Fake-Chats, die nicht echte Anfragen waren oder von Witzen, die gemacht wurden, beziehungsweise von unklaren Chats, wo die Beratenden nicht wussten, ob es eine ernsthafte Anfrage ist, oder ob jemand allenfalls nur das Angebot testen möchte. Für die Beratenden ist dies verunsichernd, wie folgendes Zitat zeigt:

*Das war so komisch und es bleibt dann so inkonsistent und es bleibt dann so zurück: 'keine Ahnung was denn das gewesen ist...'. (F85)*

Eine weitere Herausforderung besteht darin, wenn eine **Chat-Anfrage kurz vor Schluss** des Chat-Dienstes noch erfolgt. Dies kann dazu führen, dass sich für die betreffende Fachperson der Dienst verlängert, teilweise um 90 bis 120 Minuten (auch dies kann in anderen Kanälen ebenso zutreffen).

**Seitens des Teams** bestand eine Herausforderung darin, dass es in manchen Teams **Parteien pro beziehungsweise contra Chatberatung** gab, was die Team-Dynamik beeinflusste. Eine Stellenleitung berichtete von grosser **Skepsis** im Team gegenüber Chatberatung an sich. Ein Vorbehalt bestand darin, dass die

<sup>4</sup> Kriterien für die Aufnahme auf die Blacklist sind: Wenn Personen sich immer wieder an eine Opferberatungsstelle wenden, obwohl diese für ihre Anliegen nicht zuständig ist und dies bereits kommuniziert worden ist. Es handelt sich dabei um Einzelfälle.

Chatberatung schriftlich erfolgt und anschliessend der Klientel «schwarz auf weiss» vorliegt. Dies löste bei einigen die Angst aus, auf ihre Antworten behaftet zu werden. Eine Stellenleitung erläuterte, sie möchte allfällige **Haftungsfragen** (zum Schutz der Mitarbeitenden) noch genauer abklären. In einem anderen Team fanden die Beratenden die Chatberatung generell unnötig und nur eine Person zeigte sich daran interessiert, die Kompetenzen dafür zu erwerben. Gründe für das **Desinteresse bei einigen Beratenden** zeigten sich zum einen in einer diffusen Angst vor dem Schriftlichen und zum anderen in der (gemäss ihrer Selbsteinschätzung) fehlenden Kompetenz, kurz und bündig zu formulieren/schreiben. Entsprechend ist gemäss einer Stellenleitung der frühe Einbezug des Teams wichtig – die Aufnahme der Chatberatung bedingt eine Diskussion der **Ängste und Skepsis** und eine gewisse Entwicklung im Team. Andere Stellenleitende berichten von grosser Freude und sofortigem Interesse bei den Beratenden, diese freuten sich richtiggehend auf die neue Aufgabe, «haben sich auf das Projekt gestürzt» und «streiten sich fast» darum, wer mitmachen darf, weil sie es als Bereicherung erlebten und Freude an dem neuen Medium hatten. Während an einer Stelle vor allem ältere Beratende eher contra Chatberatung eingestellt waren, zeigten sich an einer anderen Stelle eher jüngere Beratende skeptisch und desinteressiert. Das Alter allein scheint daher kein relevantes Kriterium zu sein.

Die **unterschiedliche Bewertung des neuen Kanals** durch die Beratenden verdeutlicht auch, weshalb einige Stellenleitende es als wichtig erachten, jeweils mehrere Mitarbeitende mit der Aufgabe der Chatberatung zu betrauen. So sei man breit abgestützt, was wegen Personalwechselln und Abgängen, mit denen immer zu rechnen sei, als wichtig erachtet wurde. Ausserdem sei gelegentlich eine schnelle Ersatzsuche nötig beziehungsweise müssten im Verlauf der Zeit immer wieder neue Beratende für die Chatberatung gewonnen werden.

Weitere Bedenken gab es, ob das Risiko bestehe, dass andere Fachpersonen oder Medienleute sich unter falschem Namen anmelden und so die Qualität der **Chatberatungen austesten** könnten. Eine Person meinte: «mit dem muss man rechnen» - dies kann Bedenken auslösen, wie nachfolgend ersichtlich wird:

*Ich sage, wenn wir gute Beratung machen, dann ist eigentlich egal, wo die hingeht. Aber (...) das kann (...) so ein wenig Bedenken auslösen, weil man hört ja dann auch keine Stimme und weiss überhaupt nicht, wer ist es, es kann sich irgendjemand als irgendetwas ausgeben. (F81)*

Als Herausforderung wurde auch erwähnt, dass die **Schulung** im Rahmen eines CAS eher aufwändig ist und ein spezifischer Kurs von einer Beratenden als «nicht ergiebig» bezeichnet wurde. Ebenso schwierig war die **Abdeckung** aller Dienstzeiten, wobei insbesondere der **Freitagnachmittag** als ungeliebtes Zeitfenster galt, das man idealerweise in einem Turnus abdecken sollte, was aber bisher noch (technische beziehungsweise organisatorische) Probleme darstellte.

Eine weitere Herausforderung ist die **kritische Haltung der Kantone** bezüglich der Chatberatung. Diesbezüglich ist auch die **Finanzierung** ein Thema: einerseits ist es mangels finanzieller Ressourcen bisher nicht möglich, die Chatberatung über 24 Stunden an sieben Tagen anzubieten. Auch eine Doppel- oder Dreifachbesetzung zu Spitzenzeiten ist derzeit nicht möglich. Zum andern erfolgt die Finanzierung des Projekts derzeit massgeblich über das EBG sowie über Spenden, was auf Dauer nicht möglich ist. Somit besteht eine gewisse finanzielle Unsicherheit hinsichtlich des Angebots für die Zeit nach Abschluss des EBG-Projekts.

### 5.1.6 Online-Beratung

Als Nebeneffekt der Chatberatung bietet die Applikation auch die Option einer Online-Beratung (Klientel kommt auf die Website und wählt dann zwischen Chat und Online). Dabei handelt es sich somit um einen **zusätzlichen neuen Kanal**, der auch über die Applikation läuft. Die Online-Beratung unterscheidet sich sowohl von der Chatberatung wie auch von der E-Mail-Beratung und ist gemäss mehreren Stellenleitenden

relativ unerwartet wichtig geworden. Die Online-Beratung ist wie die Chatberatung anonym und verlangt (im Gegensatz zur E-Mail-Beratung) keine Angaben einer E-Mail Adresse. Die Übermittlung der Informationen aus der Online-Beratung erfolgt aber auch verschlüsselt und auf diesem Kanal wird der Klientel innert drei Arbeitstagen eine Antwort garantiert, sie kann somit (im Gegensatz zur Chatberatung) als asynchron bezeichnet werden.

Eine Stellenleitung erachtet die Anfragen auf diesem Kanal als «gehaltvoller» und geht davon aus, die Klientel setze sich «bewusster hin» und formuliere «ausführlicher» als bei der Chatberatung, was in der Folge eine rasche Einschätzung der Lage vereinfache. Diese «Begleiterscheinung» löste in manchen Teams Diskussionen fachlicher und organisatorischer Art aus wie: Übernimmt der Chat-Dienst bzw. Tagesdienst auch gleich die Beantwortung dieser Online-Anfragen? Mit welcher Haltung wird dabei gearbeitet?

Wichtig ist noch anzumerken, dass dieser Kanal der Online-Beratung nicht eigentlich Teil des Projekts zur Chatberatung ist und nicht darüber abgerechnet wird (damit also nicht finanziert ist). Dennoch äusserten sich alle Stellenleitenden dahingehend, dass dieser Kanal an Bedeutung gewinne und die darüber erfolgten Anfragen selbstverständlich auch entgegengenommen und beantwortet werden.

### 5.1.7 Werbung – Öffentlichkeitsarbeit

Die Werbekampagne und Öffentlichkeitsarbeit bezüglich der Chatberatung erfolgte nach Plan, wobei ein gewisser Zeitdruck vorhanden war. Die Werbung habe sich stark auf die bisherigen Erfahrungen der Opferberatung Zürich (Pilotprojekt) abgestützt. Sie sei denn auch stark digital ausgerichtet gewesen, weshalb mehrere Stellenleitenden angaben, sie weder gesehen noch gehört zu haben, weil sie nicht auf Social Media präsent seien. Die Stellenleitenden vertraten zwei Ansichten bezüglich der Werbung:

- a) Ein Teil der Stellenleitenden sah die Werbung eher kritisch, konnte keinen Unterschied feststellen vor/nach der Werbung und benannte die hohen Kosten der Kampagne und meinte, es sei eher unklar, was genau gemacht werde.
- b) Der andere Teil der Stellenleitenden äusserte sich positiv und erachtete die Sichtbarkeit der Chatberatung als deutlich erhöht und zeigte sich überzeugt, die Werbewellen wirkten sich positiv aus, wobei sie auf alle Kanäle Einfluss zeigten und der Opferhilfeberatung generell eine erhöhte Bekanntheit gewährten. Sie hatten auch die Erkenntnis, dass es effektiver ist, im gleichen Kanal Werbung zu machen, in dem das Angebot erbracht wird (also digitale Werbung für digitale Chatberatung).

Manche Stellenleitenden äusserten, es sei generell wichtig, nun bei allen anstehenden Veranstaltungen die Chatberatung als neues Angebot zu erwähnen, um sie auch so noch bekannter zu machen. Mehrere verwiesen darauf, sie würden nach Ablauf von sechs Monaten eine kleine Auswertung vornehmen und schauen, was regional noch nötig sei, um bei Bedarf allenfalls mit zusätzlicher Öffentlichkeitsarbeit nachzudoppeln.

### 5.1.8 Erkenntnisse der Stellenleitenden in Bezug auf die Chatberatung

Mehrere Stellenleitende erachten es als wichtig, dass die Opferhilfe sich weiterentwickelt, «mit der Zeit geht» und «probiert Schritt zu halten mit der Entwicklung». Sie erachten die Symbolkraft, die das Projekt Chatberatung hat, als bedeutsam und halten das Angebot für «zukunftsweisend» und finden es für wichtig, die neu bestehenden Kanäle zu nutzen.

Als neu bezeichnen viele die ausgeprägte interkantonale Kooperation, das habe es «in den letzten 25 Jahren nicht gegeben». Es gehe nun darum, das neue Angebot zu integrieren in die bestehende Angebotspalette, «dass es ein etablierter Beratungskanal der Opferberatung wird». **Eigenheiten der Chatberatung** sind laut den Stellenleitenden ihre hohe Qualität, wobei manche betonen, eine Beratung vor Ort wäre noch besser.

Andere bezeichnen es als Eigenheit, dass im Rahmen einer Chatberatung **eine Information pro Chatnachricht** erfolge (nicht mehr), dass man sich in kurzen Sätzen ausdrücken müsse und dann wieder warten, was insgesamt Zeit beanspruche und einen laut einer Stellenleitung zur Reflexion und **Darlegung des Wesentlichen** zwingt:

*Es ist einfach (...) eine Erkenntnis, dass (...) die Chatberatung auch nochmals so wie die Essenz der Beratung hervorholt. (A20)*

Eine weitere Erkenntnis besteht darin, dass die Chatberatung von Personen genutzt wird, «die nicht anrufen würden und sonst keine E-Mail senden würden, weil das Spuren auf dem Handy hinterlässt, also es wird auch als sicheres Medium betrachtet» von Personen, die überwacht werden. Somit kann gefolgert werden, dass die Chatberatung die Zielgruppe der von ihrer Täterschaft streng «Überwachten» erreicht. Die Garantie der **Anonymität** und die Möglichkeit, **spurenlos Hilfestellungen** zu erhalten, sind daher wichtige Eigenheiten der Chatberatung, die sie von anderen Kanälen unterscheiden, gerade weil sie der Klientel damit umfassende **Sicherheit gewährleistet**.

Auf die Frage, welche **Klientel** damit angesprochen werde, äusserten sich die Stellenleitenden vorsichtig: Manche konnten/wollten sich dazu nicht äussern, andere gehen davon aus, dass es eher Volljährige sind, die sich melden und generell **eher jüngere Personen (unter 40-Jährige)**, vielleicht auch **eher Frauen**. Einig waren sich die Stellenleitenden darin, dass die Niederschwelligkeit der Chatberatung ein zentraler Aspekt ist, «ein wesentlicher Vorteil», gerade weil es sich um eine Zielgruppe handelt, die man mittels anderer Kanäle nicht erreicht.

*Ich denke die Chance ist, dass sich alle melden können, alle Betroffenen auch solche, die sich über ein Telefongespräch oder über einen persönlichen Kontakt nicht melden würden. Damit bietet man einfach noch niederschwelliger ein Tool an, das noch zusätzliche Betroffene ansprechen kann, das ist sicher ein grosser Vorteil jetzt aus Sicht der Betroffenen. (D19)*

Mit Blick auf die **Beratenden** ist zu sagen, dass diese grundsätzlich bereit waren, die Chatberatung neu im Team zu integrieren und eine **positive Haltung** zeigten. Zu Beginn des Projekts habe eine gewisse Gespanntheit geherrscht auf der Stelle, man habe «mitgefiebert». Gleichzeitig brachte die Chatberatung als neues Angebot auch neue Dienstzeiten mit sich; es gab **Veränderungen im Alltag** der Beratenden (so galt es zum Beispiel die Dienstzeit abzudecken, wodurch man nicht wie gewohnt an der gemeinsamen Pause teilnehmen konnte; die Erstellung einer Blacklist usw.)

In Bezug auf das Angebot generell erwähnten die Stellenleitenden, es würde sie interessieren, wann die «Spitzenzeiten» seien, zu denen das Angebot stark ausgelastet sei. Sie erwähnten zudem, es sei unklar, wie hoch der **Bedarf an Chatberatung** abends (nach Ende der Dienstzeit ab 18 Uhr) sowie an Wochenenden wäre, wenn die Chatberatung geschlossen sei. Klar sei, dass die Einführung der Chatberatung nicht dazu geführt habe, dass andere Kanäle weniger beansprucht würden.

Weiter betonten die meisten, die **unterschiedlichen Beratungskanäle** (Beratung vor Ort, Telefonberatung, Beratung per Videocall, E-Mail-Beratung, (asynchrone) Online-Beratung und eben Chatberatung) seien sehr vielfältig und ein Vergleich untereinander schwierig. Bei E-Mail-Anfragen erläuterte eine Stellenleitung, werde in der Folge oft eine telefonische oder Beratung vor Ort angestrebt, das sei bei Online-Beratung oder Chatberatung nicht der Fall, hier bestehe das Ziel darin, auf dem ursprünglichen Kanal zu bleiben.

Mit Blick auf die **Zukunft** waren sich alle Stellenleitenden einig, die **Chatberatung** solle als Angebot weiterbestehen und zu einem **festen Angebotsteil der Opferhilfe** werden.



*Mir ist es wichtig, dass es nicht beim Projekt bleibt, sondern dass es zu einem festen Angebotsbestandteil wird. (B65)*

Eine Person wünschte sich eine **Erweiterung** des Angebots auf 24 Stunden pro Tag (inklusive Wochenende). Andere erwähnten, eine Ausweitung auf weitere Stellen, andere Kantone wäre wünschenswert.

## 5.2 Kooperation

Nachfolgend wird zunächst auf die Organisation des Projekts eingegangen, schliesslich wird aufgezeigt, was im Rahmen der Kooperation innerhalb des Projektes als positiv bezeichnet wurde und welche Schwierigkeiten oder Herausforderungen bestanden. Zum Schluss wird auf innovative Aspekte und Erkenntnisse bezüglich der Zusammenarbeit eingegangen.

### 5.2.1 Organisation: Projektleitungsgruppe

Im Rahmen der Umsetzung des Projekts interkantonale Chatberatung wurde arbeitsteilig gearbeitet. Das heisst, eine Projektleitungsgruppe (fortan auch Projektgruppe genannt) bestehend aus drei Personen übernahm den Lead und kooperierte mit den übrigen Teilnehmenden. Die Personen aus dem Leitungstrio wurden für ihren Mehraufwand entschädigt.

Wesentliche **Gründe für** die Wahl dieser **Organisationsform** waren: man wollte nicht immer alles mit allen zusammen ausdiskutieren (um die Effizienz zu steigern), zudem erwiesen sich manche Stellen als eher kleiner oder anderweitig stärker ausgelastet (Kapazitätsgrenzen) und wurden in ihrer Arbeitszeit entlastet, indem sie gerade nicht Teil der Projektgruppe waren. Ausserdem ergab sich die Projektgruppe fast von allein, weil in einer Opferberatungsstelle durch das vorangehende Pilotprojekt bereits Vorerfahrungen bestanden und zwei weitere Stellenleitende explizit Interesse bekundeten, tatkräftig mitzuwirken bzw. sogar die Initiierung des Projekts in Angriff genommen hatten. Die Tatsache, dass schliesslich drei Personen aus verschiedenen Kantonen in der Projektgruppe mitwirkten und damit das Projekt leiteten, führte zu einer hohen Akzeptanz des Trios. Gleichzeitig konnte dadurch auch vermieden werden, dass das Projekt zu einseitig von einem Kanton dominiert wurde. Auch gehörte es zur Vereinbarung, dass explizit darauf verzichtet wurde, eine juristische Person zu gründen. Stattdessen war klar, dass eine enge Kooperation notwendig war und jeweils alle Beteiligten zustimmen mussten, um eine verbindliche Vereinbarung zu erlangen. Diese Art der **Kooperation** schien sich **sehr bewährt** zu haben, wie folgende Zitate aufzeigen:

*Also ich bin ja in der Gesamtleitung (...), wir sind in sehr regem Austausch. Wir bereiten die Sitzungen von allen beteiligten Stellen vor. Dort gibt es natürlich viele Aktivitäten von der Gesuchsstellung über die Evaluation bis zur Öffentlichkeitsarbeit, technische Fragen, aber auch Fragen: 'Wie handhaben wir das?', 'Wie gehen wir mit inhaltlichen Themen oder Kostengutsprachen oder wie auch immer [um]?''. Da gibt es auch Unterschiede zwischen den Kantonen. Dort sind wir immer wieder auf Fragen gestossen, die man einfach klären muss und die sich auch in der Regel gut klären lassen. Ich habe jetzt noch nie erlebt, dass wir irgendwo keine Klärung hingekriegt hätten. (B33)*

*Wir versuchen alle wirklich wichtigen Entscheidungen ins Gesamtgremium zu bringen. Also (...) wir haben zwar die Leitung inne, aber das äussert sich eigentlich eher durch den entsprechenden Verwaltungsaufwand, (...) wir reissen nicht die Entscheidungsgewalt an uns, sondern beziehen da immer das Gesamtgremium mit ein. (C48)*

*Also ich finde wir funktionieren sehr gut, (...) das ist auch so ein Highlight, wie wir als Projektleitung funktionieren. (E53)*

Auch die nicht in der Projektleitungsgruppe involvierten Beteiligten äusserten sich sehr positiv zu deren Arbeit: diese hätten es «gut gemacht», «sich noch ein wenig intensiver um die Sache gekümmert» und damit «Sicherheit geboten». Es sei «sehr komfortabel» gewesen, meinte eine Stellenleitung, «dass man sich sehr verlassen kann auf die Projektleitung». Eine weitere Person sagte:

*Ich finde die Zusammenarbeit sehr gut, sehr konstruktiv auch, also dass man wirklich auch aufeinander eingeht, aufeinander hört, einander ernst nimmt. Also ich finde es eine sehr gute Zusammenarbeit. (D23)*

Die Arbeit der Projektgruppe und die damit einhergehende Entlastung wurde geschätzt, gleichzeitig wurde auf das grosse Engagement aller Beteiligten verwiesen und auch die verbindliche Art des Arbeitens sehr positiv aufgenommen:

*Ich habe auch das Gefühl, da ist auf der Ebene der interkantonalen Projektleitungsgruppe auch eine Verbindlichkeit und ich muss sagen, also wir profitieren sehr davon. (A38)*

Die Projektgruppe wiederum war bemüht, Entscheide zu treffen und im Anschluss bei allen Beteiligten in die Runde zu geben, um sicherzustellen, dass diese von allen mitgetragen werden – im Bewusstsein, dass die Organisationen unterschiedlich gestaltet waren (kantonale und private Stellen). Die klare Steuerung und die transparente Information sowie Kommunikation wurden als positiv bezeichnet.

## 5.2.2 Positive Aspekte der Kooperation

Im Zusammenhang mit der Kooperation wurde die sogenannte **Halbjahresplanung** als wichtig hervorgehoben, bei der für die kommenden sechs Monate eine Planung bezüglich der Abdeckung der Dienstzeiten erfolgte. Diese war zentral für das organisatorische Gelingen des Projekts. Weiter wurden die Kooperation bezüglich der **juristischen Rahmenbedingungen** genannt (alle haben denselben Vertrag mit den Auftragsdatenbearbeitenden, weil sie eine einheitliche Vertragsvorlage nutzten) und die Zusammenarbeit in Bezug auf die **Gewährleistung des Datenschutzes**. Auch die Klärung zur Frage der Erfassung der Fälle (was ist ein Fall, was ist kein Fall) im Zusammenhang mit der Opferhilfestatistik erfolgte kooperativ, was zu einer einheitlichen Handhabung (und entsprechend zu vergleichbaren Fallzahlen) führte.

Die Stellenleitenden erwähnten unisono, sie hätten die **interkantonale Kooperation als positive Erfahrung** erlebt und eben gerade nicht als Konkurrenz. Eine Stellenleitung betonte, das funktioniere «sehr konfliktfrei», «sehr konstruktiv», man ziehe «wirklich an einem Strang» und «das macht auch richtig Freude.» Eine andere Person brachte es folgendermassen auf den Punkt:

*Als sehr gelungen empfinde ich (...) die Zusammenarbeit mit den anderen Stellen, also die Kooperation, die es in der Form ja bisher nicht gegeben hat. Also das (...) ist wirklich das ganz Neue in diesem Projekt und das funktioniert perfekt, würde ich fast sagen. (C21)*

Es wurde betont, die grundsätzliche Bereitschaft zur Zusammenarbeit, sei bei allen gegeben und «ein sehr sehr grosser Goodwill gegenüber den anderen Stellen spürbar.» Hervorgehoben wurde insbesondere das gegenseitige Einspringen, beispielsweise wenn eine Stelle unerwartet ihren Dienst nicht leisten konnte – alle Stellen würden sich sehr darum bemühen «zum Gelingen des Projekts beizutragen.» Im Allgemeinen konnten alle Stellen ihre angebotenen Dienste gemäss Plan abdecken oder rechtzeitig einen Ersatz organisieren. Das funktioniere gut und in Notfällen sei man gegenseitig unkompliziert eingesprungen, was sehr entlastend sei. Als «grosser Gewinn» und «sehr bereichernd» wurde auch die Vorbereitung der Beratenden, die gegenseitigen Kontakte und Austausch (zum Beispiel im Rahmen von Supervision) und das Kennenlernen der Mitarbeitenden aus anderen Opferhilfestellen genannt, weil man so «ein besseres Verständnis füreinander» entwickle und neue Perspektiven erkunde, was letztlich zu einer «Qualitätsverbesserung an allen Stellen» beitrage.

Alle Stellenleitenden lobten den Einsatz der Opferberatung Zürich, die ihr bestehendes Wissen weitergegeben und allen Beteiligten unterstützend zur Verfügung gestellt habe. Dies sei sehr dienlich gewesen: die anderen Kantone hätten «von den Erfahrungen von Zürich profitieren» können und Rückmeldungen oder Informationen über bereits gemachte Erfahrungen erhalten. So habe beispielsweise die Chat-Applikation an sich «wenig Anpassungen an die Praxis gebraucht in den letzten Monaten», weil das alles vorgängig bereits von der Opferberatung Zürich erledigt worden sei. Auch die online Weiterbildung für Beratende habe sich als sehr hilfreich erwiesen, um die Beratungsqualität in allen beteiligten Kantonen vergleichbar hochzuhalten. Insgesamt könne man festhalten, der Zuwachs an Beratungszahlen insgesamt und vor allem an opferhilferelevanten Beratungen bestehe und somit sei das Projekt als «gelungen» zu bezeichnen.

Die Stellenleitenden erwähnten, dass sie das Modellprojekt, das Erkenntnisse für praktisch die gesamte Deutschschweiz biete, und die damit einhergehende interkantonale Kooperation sehr schätzten, als Bereicherung wahrnahmen und auch davon ausgingen, dass es – durch die vergleichbar hohe Beratungsqualität – einen Beitrag zu einer grösseren Rechtsgleichheit für die Klientel leiste.

### 5.2.3 Herausforderungen der Kooperation

Verschiedentlich als Herausforderung genannt wurde das **Verteilen der Bereitschaftsdienste** auf die sechs beteiligten Stellen – diese **Koordination unter den Stellen** mit unterschiedlicher Organisationsform (privat/kantonal) und -grösse (mit entsprechend diversen Anliegen) sei anspruchsvoll. Nichtsdestotrotz gelang die Halbjahresplanung (Januar bis Juni 2023) erfolgreich. Für das zweite Halbjahr konnte sie aufgrund des noch nicht abschliessend gesicherten Beitritts des Kantons Luzern nicht gleich weit im Voraus erfolgen, was die Planung erschwerte und auf drei Monate reduzierte. Die Tatsache, dass eine Stelle später ins Projekt einstieg, wurde auch als Herausforderung erwähnt – dem könnte künftig bei Vorbereitungsarbeiten mit dem Verlangen einer verbindlichen Zusage durch die jeweiligen Entscheidungstragenden begegnet werden.

Insbesondere schwierig sei es, den **Dienst am Freitagnachmittag** (bis 18 Uhr) abzudecken. Bisher boten sich zwei grössere Stellen an, diesen Dienst jeweils über drei Monate hinweg zu übernehmen, was alle entlastete. Künftig aber könnte dies ein Problem darstellen, auch weil es Stellen gebe, die aufgrund ihrer Kleinheit über keine Beratenden mit Arbeitstag Freitag verfügten und daher keine Abdeckung dieses Dienstes anboten. Gleichzeitig wäre als Lösung des Problems eine wöchentliche Rotation dieses «unbeliebten» Dienstes theoretisch eine Option, jedoch lasse sich diese technisch nur relativ schwierig bewerkstelligen (hoher Programmieraufwand und grosses Fehlerrisiko), sei daher auch nicht ideal.

Eine weitere Schwierigkeit zeigte sich jeweils dann, wenn **kurzfristig eine Opferberatungsstelle ihre Abdeckungszeit nicht übernehmen** konnte. In solchen Fällen wurde mit den anderen Stellen geschaut, wer kurzfristig einspringen kann, was sich vor dem Hintergrund der Tatsache, dass die Chatberatung andere Öffnungszeiten hat als die übrigen Beratungskanäle und eine Schulung der Beratenden bedingt, als teilweise schwierig erwies. Dennoch war es bisher in Notfällen immer möglich, die Bereitschaftsdienste abzudecken.

Es wurde jedoch auch klar, dass die involvierten Stellen grundsätzlich durch das Projekt aneinandergelunden sind und eine gewisse Verbindlichkeit benötigen, weil ein allfälliges Ausscheiden einer Stelle, alle anderen Stellen stundenmässig belasten würde (dadurch, dass dies mehr abzudeckende Bereitschaftsdienste zur Folge hätte).

Weiter wurde die **Kleinheit mancher Stellen** als Herausforderung genannt: Stellen mit wenig Beratenden sind begrenzt in ihren Möglichkeiten, über genügend geschulte und erfahrene Chatberatende zu verfügen, sämtliche Dienste abzudecken oder auch im Notfall unerwartet einzuspringen. Gleichzeitig spielt aber auch

die **aktuelle Auslastungssituation** einer Stelle insgesamt eine Rolle und wirkt sich auf deren Engagement aus.

Als herausfordernd wird auch die **Triage bei finanziellen Leistungen** bezeichnet, wobei hierbei die Regel angewendet wurde, dass sobald es im Anschluss an Chatberatungen zu Telefonaten oder finanziellen Leistungen kam, diese in den Wohnkanton der Klientel triagiert wurden und die Betroffenen entsprechend offenlegen mussten, wo sie wohnhaft sind.

Zwei Stellenleitende erwähnten, sie hätten bisher **nichts als schwierig** empfunden, seien keinen Problemen begegnet.

#### 5.2.4 Erkenntnisse in Bezug auf die Kooperation

Die Kooperation an sich kam zustande, als die Stellenleitung der Opferberatung Zürich ihr Pilotprojekt an einer Sitzung der Schweizerischen Opferhilfekonferenz (SVK-OHG) vorstellte und eine weitere Stellenleitung in der Folge proaktiv Kontakt aufnahm und sich daran interessiert zeigte.

Alle Stellenleitenden betonten im Interview, dass es für sie neu sei, **so konkret zusammenzuarbeiten**, es sei «etwas Erstmaliges» und auch die Tatsache, dass man Chatberatung anbiete, sei im Opferhilfebereich innovativ. Viele erwähnen, sie arbeiteten schon lange im Opferhilfebereich, hätten immer schon Arbeitsgremien gekannt, aber keine so konkrete Kooperation auf Beratenebene, dies sei wirklich das Innovative am Projekt der interkantonalen Chatberatung. Dabei komme es auf Beratenebene auch zu einer Annäherung in Bezug auf konkrete Handlungs- und Umgangsfragen, was begrüßenswert sei. Ein anderes Projekt, in dem es um ein Datenverwaltungsprogramm gehe, verbinde ebenfalls zehn verschiedene Stellen – dort sei die Kooperation jedoch praktisch ausschliesslich auf Leitungsebene angesiedelt. Als das Innovative am Projekt bezeichneten sie somit die **Kooperation sowohl auf Leitungs- wie auch auf Beratenebene**, strategisch wie operativ:

*Also wie gesagt, mir ist keine Zusammenarbeit von verschiedenen Opferberatungsstellen unterschiedlicher Kantone bekannt, die in irgendeiner Form so in die Beratungsebene hineingeht. (C60)*

Eine zentrale Folge dieser weitreichenden Kooperation oder auch «ein Nebeneffekt», sei zudem, dass sich die Zusammenarbeit der Opferhilfestellen noch stärker festige, was letztlich zu Kooperationen auch in Weiterbildungsveranstaltungen (wie gemeinsamer Supervision) führe, was wiederum der ganzen Opferhilfe diene. Ein erster Meilenstein in der Geschichte der Zusammenarbeit sei die Nutzung derselben Software gewesen, dadurch seien die Stellen «näher zusammengerückt und das hat Früchte getragen bis heute». Man vergleiche sich in solchen Projekten miteinander, was letztlich an allen Stellen eine **Qualitätsverbesserung der Opferhilfe insgesamt** bewirke. Mehrere machen denn auch geltend, die **Aussenwirkung** der gelungenen Zusammenarbeit sei überaus **positiv**: das werde in der Fachwelt wahrgenommen und als Leistung anerkannt, bis hin zur Erkenntnis, dass die angebotene Chatberatung auch der Erfüllung der Istanbul-Konvention diene.

Als hilfreich wird zudem erwähnt, dass die bisherigen Treffen alle online (als Videocalls über Teams) erfolgten und damit ressourcenmässig effizient gestaltet wurden (keine Spesen oder Anreisezeit).

Ausschliesslich aufgrund dieser umfassenden **Kooperation der verschiedenen Stellen** war es letztlich möglich, das Angebot der Chatberatung in den beteiligten Kantonen aufzugleisen. Als neues, initial «vergleichsweise teures Angebot» konnte mit dieser Vorgehensweise das Risiko «auf viele Schultern verteilt» und aber auch die Belastung der einzelnen Stellen durch die Aufteilung der Ressourcen so reduziert werden, dass das Angebot realisierbar wurde. Eine Voraussetzung dabei war auch die **unvoreingenommene Art**,

aufeinander zuzugehen und die interkantonale Kooperation anzugehen, teilweise erwies es sich fast einfacher über die Kantonsgrenzen hinweg zu kooperieren als innerkantonal.

Ein wichtiger Aspekt, der zur gelungenen Kooperation beitrug, war (wie bereits weiter oben angemerkt) die Organisation und Koordination des Projekts, dabei stellte sich die **Halbjahresplanung** für die Verteilung der Bereitschaftsdienste als hilfreich heraus, denn gerade für Stellen mit kleinen Chatberatungsteams erwies sich die Abdeckung der Dienste als Herausforderung (aufgrund geringerer verfügbarer Ressourcen). Entsprechend war eine Erkenntnis, dass es sich lohnt, pro Stelle jeweils **mehrere Beratende für die Chatberatung zu schulen**, um die zur Verfügung stehenden Personalressourcen optimal zu gestalten.

### 5.3 Datenschutz

Allen Stellenleitenden wurde im dritten Teil des qualitativen Interviews die Frage nach der Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit im Rahmen der Chatberatung gestellt. Dabei handelte es sich um eine Auflage des EBG im Rahmen des Pilotprojekts der Opferberatung Zürich, die für vorliegende Evaluation, berücksichtigt wurde.

Generell merkten die Stellenleitenden an, das für die Chatberatung geltende Datenschutzkonzept sei vergleichbar mit jenem für andere Beratungen auf ihrer Beratungsstelle wie folgendes Zitat zeigt:

*Diese Chats werden bei uns dann integriert in unserem Klientensystem, in Form von einem PDF. Die handhaben wir dann datenschutzmassig genau gleich wie alle anderen. Also dass man niemandem Auskunft gibt, der sich hier meldet und (...) ja, da mussten wir nicht noch speziell andere Vorkehrungen treffen, wir sind ja schon sehr streng, was den Datenschutz anbelangt. (D33)*

Bezüglich der Vorgehensweise ist zu sagen, dass alle Kantone die Datenschutzabklärungen unterschiedlich handhabten. Im Rahmen des Projekts Interkantonale Chatberatung engagierte sich die Opferberatung Aargau, die Teil der kantonalen Verwaltung ist, vorbildlich für den Datenschutz, indem sie in Kooperation mit dem Kanton eine **systematische, sehr umfassende und genaue Datenschutzabklärung** vornahm. Die Ergebnisse dieser Abklärung wurden in der Folge allen anderen Opferhilfestellen zur Verfügung gestellt, welche sie an ihre jeweils zuständige kantonale Behörde (Datenschutzbeauftragte) zur Begutachtung weiterleiteten. Die meisten übrigen Kantone (AR/AI/BE/SG) nahmen diese Abklärung zur Kenntnis und anerkannten sie:

*Wir haben (...) die Unterlagen eingesendet und (...) noch zwei, drei Fragen dazu gestellt. Dann haben eigentlich alle Kantone schriftlich zurückgemeldet, dass diese Risikofolgeabschätzung, die Aargau gemacht hat, dass da aus ihrer Sicht keine zusätzliche Überprüfung nötig ist. (A62)*

Bei drei Opferberatungsstellen waren die zuständigen Behörden zum Zeitpunkt der Befragung noch mit der Prüfung der Unterlagen befasst, das Vorgehen somit hängig (Fachstelle Opferhilfe Thurgau (BENEFO), Opferhilfe beider Basel und Opferberatung Zürich).

Alle Stellenleitenden gingen jedoch einhellig davon aus, dass **keine weiteren Anpassungen nötig** seien bezüglich des Datenschutzes. Sie zeigten sich überzeugt, dass die Qualitätsstandards hinsichtlich des Datenschutzes und der Datensicherheit eingehalten werden. Dies auch weil sämtliche Auflagen des EBG im Anschluss an das Pilotprojekt der Opferberatung Zürich umgehend erfüllt und die Schutzmassnahmen angepasst worden seien:

*Also wir haben (...) die EBG-Auflagen dann nachträglich bereits erfüllt. Wir hatten im Evaluationsbericht (...) diese Meinung von der Datenschutzrechtsexpertin gehabt, was wir alles anpassen müssen und haben das aufs Ende des Pilotprojekts bereits angepasst. (C62)*

Eine Massnahme bestand darin, dass aus Datenschutzgründen komplett auf die Analyse-Software Google Analytics verzichtet wurde. Zudem ist die aktuelle technische Lösung so, dass alle Applikationen und Datenbanken voneinander getrennt sind und keine Datenübergabe stattfindet und somit jede Stelle «Herrin über ihre Daten» ist und mit ihrer jeweils zuständigen IT-Abteilung für die Sicherheit der Daten sorgt. Weitere Massnahmen zum Datenschutz sind zum Beispiel die Tatsache, dass während Supervisionen unter Fachpersonen die Chatnamen der Klientel nicht verwendet werden, um die Vertraulichkeit zu wahren. In gewissen Fällen (z.B. bei einer Triage), kann es sinnvoll sein eine Chatberatung als PDF-Export zu extrahieren – dies jedoch nur wenn der Klient / die Klientin ausdrücklich damit einverstanden ist – und diese PDF-Dateien dann über eine gesicherte E-Mail (Secure Mail, Inca-Mail) einer anderen Opferberatungsstelle (beispielsweise im Wohnkanton der Klientel) zu übermitteln. Zum Schutz der Stellen ist für Fachpersonen auch ein Unterscheidungsmerkmal gegeben, mit dem nachvollziehbar ist, ob ein PDF seitens einer Fachperson/Stelle oder seitens der Klientel exportiert wurde.

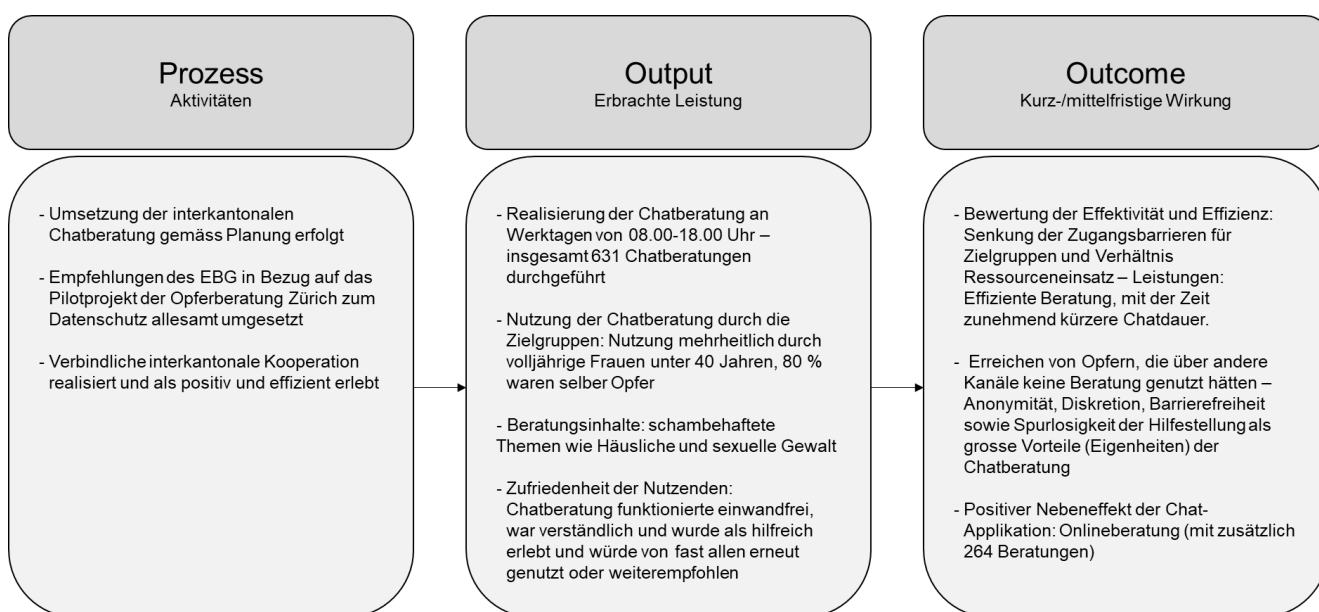
Eine Datenschutzbeauftragte erachtete es als problematisch, dass es in der Chat-Applikation die Möglichkeit gibt, Bilder hochzuladen: Damit kann die Klientel beispielsweise Dokumente fotografieren und den Beratern zugänglich machen. Dieses Bildformat hat diese Behörde entsprechend nur befristet auf ein Jahr bewilligt. In der Folge wird die Erfahrung evaluiert und geprüft, ob diese Funktion weiterhin nötig ist oder ob darauf verzichtet werden kann.

## 6 Fazit

Die Datenerhebung der Evaluation hat von Januar bis Ende Juni 2023 stattgefunden. Die Auswertung erfolgte von Juli bis September 2023.

Im Fazit wird das in Abschnitt 1.1 dargelegte Logic Model aufgegriffen und die zentralen Erkenntnisse aus dem Hauptteil werden in zusammengefasster Form präsentiert. Zunächst wird der Prozess (Kapitel 6.1) beschrieben, anschliessend der Output (Kapitel 6.2), das heisst die erbrachte Leistung und zum Schluss der Outcome (Kapitel 6.3), also die kurz- oder mittelfristige Wirkung der Chatberatung.

Abbildung 16: Logic Model mit relevanten Ergebnissen (eigene Darstellung).



## **6.1 Prozess (Aktivitäten)**

Das Projekt «Chatberatung Opferhilfe» konnte grossmehrheitlich nach Plan durchgeführt werden. Schon zu Beginn der Evaluation war klar, dass die Chatberatung in der Opferberatungsstelle Kanton Luzern erst nach Abschluss der Evaluation starten würde. Die Opferberatung Zürich hat im Rahmen des Pilotprojekts die Chat-Applikation erprobt. In der Folge gab es im vorliegenden Projekt kaum Probleme mit der Technik in der Verwendung der Applikation - weder auf der Seite der Nutzenden noch auf der Seite der Beratungspersonen. Auch die Werbekampagne und die Öffentlichkeitsarbeit verliefen nach Plan. Diese haben vorwiegend online stattgefunden, was sich in den Ergebnissen des Nutzendenfragebogens widerspiegelt. Darin haben die Nutzenden grossmehrheitlich angegeben, im Internet zufällig auf das Angebot gestossen zu sein oder gezielt danach gesucht zu haben. Nach Ansicht der Stellenleitenden ist das Projekt organisatorisch gut aufgestellt. So konnte die erste Jahreshälfte gemäss der Halbjahresplanung durchgeführt werden.

In der Opferberatung Zürich wurden die Auflagen des EBG bezüglich des Datenschutzes erfüllt. So wird seither auf die Analyse-Software Google Analytics komplett verzichtet. Zudem sind die Chat-Applikation und die Datenbank voneinander getrennt. Für die Datenschutzkonzepte sind die jeweiligen Kantone zuständig. Die Opferberatung Aargau hat in intensiver Kooperation mit dem Kanton eine umfassende Datenschutzabklärung vorgenommen, die in anderen Kantonen zur Kenntnis genommen und anerkannt wurde. In einigen Stellen ist die Prüfung der Datenschutzkonzepte durch die Kantone noch hängig, wobei die Stellenleitenden davon ausgehen, dass keine Anpassungen mehr nötig sein werden.

Auch die interkantonale Kooperation im Rahmen des Projekts wurde als positiv und effizient erlebt. Das Projekt wurde von drei Personen geleitet. Die Projektleitungsgruppe selbst aber auch die anderen involvierten Beteiligten schätzten die Zusammenarbeit. Sie erlebten diese als echte Kooperation und nicht als Konkurrenz. Im Rahmen der Kooperation konnten die Opferberatungsstelle vom Know-How und der Applikation aus Zürich profitieren, andererseits gab es einen gemeinsamen Austausch etwa zu juristischen Rahmenbedingungen und zur Gewährleistung des Datenschutzes. Ferner wurde eine gemeinsame Halbjahresplanung erstellt und es fand eine stellenübergreifende Supervision statt. Weiter fällt die Projektleitung laufend Entscheide über praktische Aspekte der Chatberatung mit dem Ziel, die Beratungspraxis zu vereinheitlichen. Generell ist hervorzuheben, dass die Kooperation sich nicht auf die Leitungsebene beschränkte, sondern auch auf der Beratenebene ein Austausch stattfand, was von allen Seiten sehr geschätzt wurde.

## **6.2 Output (erbrachte Leistung)**

Die Chatberatung der Opferberatungsstellen stand den Nutzenden während des ersten Halbjahres 2023 an Werktagen jeweils von 08.00-18.00 Uhr zur Verfügung. Im ersten Halbjahr 2023 haben gemäss den Daten der Chat-Applikation insgesamt 631 Chatberatungen in den sechs Opferberatungsstellen stattgefunden. Von Januar 2023 bis Juni 2023 zeigt sich eine deutliche Steigerung der Beratungen. So fanden im Januar 2023 83 Beratungen statt und im Juni 2023 133. Es ist davon auszugehen, dass das Potenzial für die Chatberatung noch höher liegen dürfte. So gab es Anfragen während den Öffnungszeiten, die nicht bearbeitet werden konnten und viele Anfragen gingen auch ausserhalb der Öffnungszeiten ein. Bei den Nutzenden waren Montag und Dienstag am stärksten nachgefragt, d.h. dort fanden die meisten Beratungen statt. Zeitlich gingen die meisten Anfragen mittags zwischen 12.00 und 13.00 Uhr ein. Insgesamt verteilten sich die Anfragen jedoch relativ gleichmässig über den Tag, wobei auch die Randzeiten, d.h. 08.00-09.00 Uhr sowie 17.00-18.00 Uhr gut ausgelastet waren. Etwa ein Drittel der Chats dauerte zwischen einer Viertel und einer halben Stunde. Bei knapp einem Viertel der Chats betrug die Zeitdauer zwischen 30 Minuten und einer dreiviertel Stunde. Die restlichen Chats dauerten entweder länger oder kürzer.

Die Stellenleitenden gingen in der qualitativen Befragung davon aus, dass die Chatberatung bei schambefahenen Themen genutzt wird. Die Auswertung aus der Monitoring-Erhebung stützt diese Vermutung. Bei mehr als drei Viertel der Fälle ging es um häusliche oder sexuelle Gewalt. Der Chat wurde grossmehrheitlich von Frauen genutzt. Bei den Nutzenden handelte es sich bei rund 80 % um die Opfer selbst. Die Chat-Nutzenden waren zwar mehrheitlich volljährig, allerdings mit einem Durchschnittsalter von 20.6 Jahren eher jung. Diese statistischen Resultate decken sich auch mit der Einschätzung der Stellenleitenden, dass vorwiegend Frauen unter 40 Jahren das Angebot in Anspruch nahmen.

Aus der Sicht der Chat-Nutzenden hat die Beratung in der Regel einwandfrei funktioniert und die Beratung wurde als hilfreich beschrieben. Die Kommunikation war gemäss den Chat-Nutzenden verständlich und die Beratungsperson wurde als einfühlsam erlebt. Beinahe alle Chat-Nutzenden würden das Angebot wieder nutzen und auch an andere Personen weiterempfehlen. 70 % der befragten Nutzenden bevorzugt die Chatberatung im Vergleich zur telefonischen Beratung, 61 % im Vergleich zu einer Beratung vor Ort.

### **6.3 Outcome (Kurz-/mittelfristige Wirkung)**

Die Evaluation deutet darauf hin, dass durch die Chatberatung Personen erreicht werden konnten, die sich über andere Kanäle allenfalls nicht gemeldet hätten. So wird von den Stellenleitenden wie auch von den Nutzenden das Angebot der Chatberatung als niederschwellig beschrieben. Es sei auch anonym und diskret, weil bei der Nutzung keine Mailadresse hinterlegt werden muss und durch die Nutzung keine rückverfolgbaren «Spuren» wie etwa bei telefonischen Anrufen oder dem Schreiben einer E-Mail entstehen. Chat-Nutzende weisen ausserdem darauf hin, es sei manchmal einfacher über Anliegen zu schreiben als zu sprechen und der Chat habe den Vorteil, dass keine langen Texte verfasst werden müssten wie etwa beim Schreiben einer E-Mail. Als barrierefreier wird der Chat auch bei gewissen Beeinträchtigungen erlebt wie etwa bei Autismus oder Gehörlosigkeit.

Als positiven Nebeneffekt der Chat-Applikation hatten die Nutzenden auch die Möglichkeit, eine Onlineberatung in Anspruch zu nehmen. Diese wurde ebenfalls über die Chat-Applikation abgewickelt und das Hinterlegen einer E-Mail-Adresse wurde nicht vorausgesetzt. Eine Antwort innerhalb dreier Tage wurde zugesichert. Im ersten Halbjahr 2023 konnten über diesen zusätzlichen Kanal 264 neue Klient\*innen beraten werden. Alle am Projekt beteiligten Stellen haben Online-Beratungen durchgeführt.

Die im Rahmen der Evaluation analysierten Daten deuten darauf hin, dass die Chatberatung effizient ist. Im Durchschnitt wurden pro Fall 2.7 Stunden aufgewendet. Der Arbeitsaufwand war demnach pro Fall um ca. 41.5 % tiefer als bei den anderen Beratungskanälen in derselben Zeitspanne. In Zürich, wo das Chatberatungsangebot bei der Opferberatung Zürich schon länger etabliert ist, lag der Beratungsaufwand in der Chatberatung sogar 43.2 % niedriger als in den anderen Beratungskanälen. Es ist demnach davon auszugehen, dass mit wachsender Erfahrung die Effizienz des Angebots zunehmen wird. Dies widerspiegelt sich auch in der durchschnittlichen Chatdauer, die in Zürich kürzer war als in den anderen Stellen.



## 7 Literaturverzeichnis

- Bundesamt für Statistik (BFS): Opferhilfe: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kriminalitaet-strafrecht/opferhilfe.html> [Zugriff: 19.10.2023]
- Gloor, Daniela/Meier, Hanna. 2022: Evaluation der Pilotphase «Chatberatung OBZ» (2020/2021). Schinznach-Dorf: Social Insight GmbH.
- Kuckartz, Udo/Rädiker, Stefan. 2022: Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 5. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz.
- Opferhilfegesetz (OHG) - Bundesgesetz über die Hilfe an Opfer von Straftaten vom 23. März 2007 (Stand am 1. Januar 2011): <https://fedlex.data.admin.ch/filestore/fedlex.data.admin.ch/eli/cc/2008/232/20110101/de/pdf-a/fedlex-data-admin-ch-eli-cc-2008-232-20110101-de-pdf-a.pdf> [Zugriff: 19.10.2023]