

*Jahresauswertung 2013*  
***Telefonische und Pro Aktive Beratung***



<b>I.</b>	<b>Vorwort.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Die BIG Hotline: Arbeitsweise und Organisation.....</b>	<b>3</b>
II.1	Kooperationsverbund BIG Hotline.....	3
II.2	BIG Hotline Zentrale.....	4
II.3	Arbeitsweise und Auftrag.....	5
II.4	Datenerhebung.....	5
<b>III.</b>	<b>Telefonische Beratung: Mehr Anrufe als je zuvor.....</b>	<b>5</b>
III.1	Kontaktaufnahme und Dauer der Gespräche.....	7
III.2	Folgeanrufe.....	8
<b>IV.</b>	<b>Die Anrufenden: Vor allem Betroffene selbst nutzen die Hotline.....</b>	<b>9</b>
IV.1	Persönlicher Hintergrund.....	11
IV.2	Informationen über die Täter bzw. Beziehungen zu den Tätern.....	16
IV.3	Sicherheitslage: Über die Hälfte der Anruferinnen in akuter Gefahr.....	17
IV.4	Fachliche Beratung rund um die Uhr.....	17
<b>V.</b>	<b>Pro-Aktives Arbeiten.....</b>	<b>21</b>
V.1	Faxeingang.....	22
V.2	Zielgruppe.....	23
V.3	Beratung.....	25
V.4	Lebenssituation der angerufenen Frauen.....	27
<b>VI.</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>29</b>

## **I. Vorwort**

Die BIG Hotline ist seit 15 Jahren erreichbar. Frauen und Kinder, die häusliche Gewalt erleben, haben in der BIG Hotline einen Lotsen in das weit verzweigte und komplexe Hilfenetz der Stadt, eine erste Stelle, wenn sie Beratung, Schutz oder Hilfe wollen. In den vergangenen Jahren konnte die BIG Hotline noch besser erreichbar gemacht werden: das Telefon ist nun rund um die Uhr besetzt und es gibt einen Ort, an dem auch nachts und am Wochenende in ruhiger Atmosphäre persönlich beraten werden kann.

Es sind unter anderem diese Änderungen, die die Zahl der Anrufe auch im Berichtszeitraum weiter erhöht haben. Typischerweise nutzen Betroffene die Hotline, die bislang nicht mit dem Hilfesystem in Kontakt gekommen sind und eine erste Orientierung wünschen. Damit einher geht häufig der Wunsch nach einer ersten Entlastung und Beratung: Krisenintervention für Frauen in akuten Belastungssituationen. In der Regel werden diese an Schutzunterkünfte oder Beratungsstellen vor Ort weiter vermittelt. Damit wird die BIG Hotline ihrem Auftrag, als Erstberatungsstelle, Lotse für und Türöffner in das Hilfesystem zu fungieren, gerecht. Durch Zeiträume der Vollbelegung in Berliner Frauenhäusern und den Ausbau des Angebotes der Mobilen Intervention hat sich aber auch die Anzahl der Folgeanrufe im letzten Jahr weiter erhöht und in den letzten vier Jahren fast verdreifacht.

Die vorliegende Auswertung gibt einen Überblick über das Ausmaß und die Qualität telefonischen Beratungen im vergangenen Jahr 2013.

## **II. Die BIG Hotline: Arbeitsweise und Organisation**

### **II.1 Kooperationsverbund BIG Hotline**

Die BIG Hotline ist eine telefonische Erstberatung bei häuslicher Gewalt. Sie ist rund um die Uhr unter der Telefonnummer 030 – 611 03 00 erreichbar. Sie wird gemeinsam von der Hotline-Zentrale und den fünf Berliner Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt betrieben. An den Wochentagen von 09.00-18.00 Uhr beraten Mitarbeiterinnen der Fachberatungs- und Interventionsstellen Bora, Frauenberatung Tara, Frauenraum, Frauentreffpunkt und Interkulturelle Initiative; von 18.00-09.00 Uhr und ganztags an Wochenenden und Feiertagen übernehmen dies die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline Zentrale.

Neben der telefonischen Beratung bietet der Kooperationsverbund auch „Pro-Aktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt in Berlin“ an. Bei der Pro-Aktiven Arbeit sendet die Polizei nach einem Einsatz wegen häuslicher Gewalt mit Zustimmung der Frau ihre Kontaktdaten per Fax an die BIG Hotline.

So können die Beraterinnen sie zu einem späteren Zeitpunkt kontaktieren. Regelmäßig finden Austauschtreffen des Kooperationsverbundes BIG Hotline statt.

## **II.2 BIG Hotline Zentrale**

In der Zentrale arbeiten 20 Beraterinnen in Teilzeit im Schichtdienst, ergänzt durch 20 Freie Mitarbeiterinnen für Krankheits- oder Urlaubsvertretung. Die Themenvielfalt verlangt eine hohe Qualifikation der Beraterinnen. Alle Mitarbeiterinnen verfügen neben ihrer Ausbildung als Sozialarbeiterin, Sozialpädagogin, Psychologin oder vergleichbaren Abschlüssen über Erfahrungen in der psychosozialen Beratung und zu den rechtlichen und tatsächlichen Möglichkeiten bei häuslicher Gewalt.

Die BIG Hotline Zentrale bietet zusätzlich zur telefonischen Beratung zwei weitere Services: Die Mitarbeiterinnen führen Mobile Interventionen durch (eine persönlich Beratung an einem von der Betroffenen gewählten Ort), wenn die Frau in ihrer Mobilität eingeschränkt ist, und beraten betroffene Frauen mit ihren Kindern nachts und an den Wochenenden an einer geschützten Adresse (in der Anlaufstelle der BIG Hotline) persönlich.

Im Bedarfsfall ist eine Sprachmittlung in 51 Sprachen möglich.

Geleitet wird die BIG Hotline von zwei Mitarbeiterinnen auf 1,5 Stellen, die für die konzeptionelle und organisatorische Ausgestaltung, den Personaleinsatz der Beraterinnen, das Qualitätsmanagement und die Evaluation in der Hotline Zentrale verantwortlich sind.

Durch interne Fortbildungen, Schulungen und den Austausch mit Kooperationspartnern wie dem Kindernotdienst, der Polizei oder dem Krisendienst werden die Kenntnisse weiter ausgebaut und aktualisiert. Unterstützt wird das Team durch regelmäßige Supervision, kollegiale Fallbesprechungen, eine umfangreiche Adressdatenbank und ein Qualitätshandbuch.

Vielfalt ist in der BIG Hotline Zentrale nicht nur mit Blick auf die beraterische Qualifikation ausdrücklich gewünscht, sondern auch bei der Zusammensetzung des Teams. Die Beraterinnen bringen individuelle Unterschiede bei Alter, Erfahrungen, Lebensentwürfen, Behinderungen und Ethnien mit. Sie sind bereit und fähig zur Arbeit in einem heterogenen Team. Diese „Diversity“ trägt bedeutend zur Qualität und Sensibilität der Beratung unterschiedlichster Frauen bei.

### **II.3 Arbeitsweise und Auftrag**

Die Beratung folgt den Grundsätzen von Parteilichkeit für die Betroffenen und der Unterstützung zum „Empowerment“. Als Stelle für den telefonischen Erstkontakt erfüllt die BIG Hotline eine Lotsenfunktion, bietet Krisenintervention in akuten Belastungssituationen und berät zu weiteren Schritten. Die Beraterinnen sind den Anrufenden bei der Navigation durch das hochkomplexe Hilfesystem behilflich und unterstützen sie dabei, die nächsten Schritte zu planen. Die Beraterin trifft keine Entscheidung für die Frau, sondern hilft, je nach den formulierten Bedürfnissen, das passende Angebot zu finden: sei dies eine Beratungsstelle vor Ort, ein Frauenhaus oder auch eine Behörde. Die Anruferinnen können namentlich anonym bleiben, wenn sie das wünschen, und jeder Anruf wird vertraulich behandelt.

### **II.4 Datenerhebung**

Alle eingehenden Anrufe bei der BIG Hotline werden statistisch erfasst und ausgewertet. Die Erfassung erfolgt anonymisiert, d.h. es werden keine Namen, Adressen o.ä. aufgenommen, sondern es wird lediglich dokumentiert, was im Rahmen der Beratungsgespräche zur Situation der Betroffenen mitgeteilt wird. Dabei steht die Beratung und nicht die Datenerfassung im Vordergrund. Dies bedeutet, dass nicht bei allen dokumentierten Anrufen immer auch Antworten in allen Rubriken erhoben werden können.

Die anonymisierte Datenerhebung führt auch dazu, dass keine Anrufe zurück- oder weiterverfolgt werden. Eine erneute, nicht zuvor vereinbarte, Kontaktaufnahme zu den Anrufer/innen erfolgt nicht. Als Erstinformations- und Clearingstelle bei häuslicher Gewalt hat die Beratung eine adäquate Weitervermittlung an bestehende Einrichtungen oder Behörden zum Ziel, die Gewalt betroffenen Frauen in der akuten Situation helfen oder über einen längeren Zeitraum kontinuierlich unterstützen können. Die Datenerhebung wird laufend den festgestellten Veränderungen in den Beratungsprozessen angepasst und als zentrales Instrument des Qualitätsmanagements angesehen.

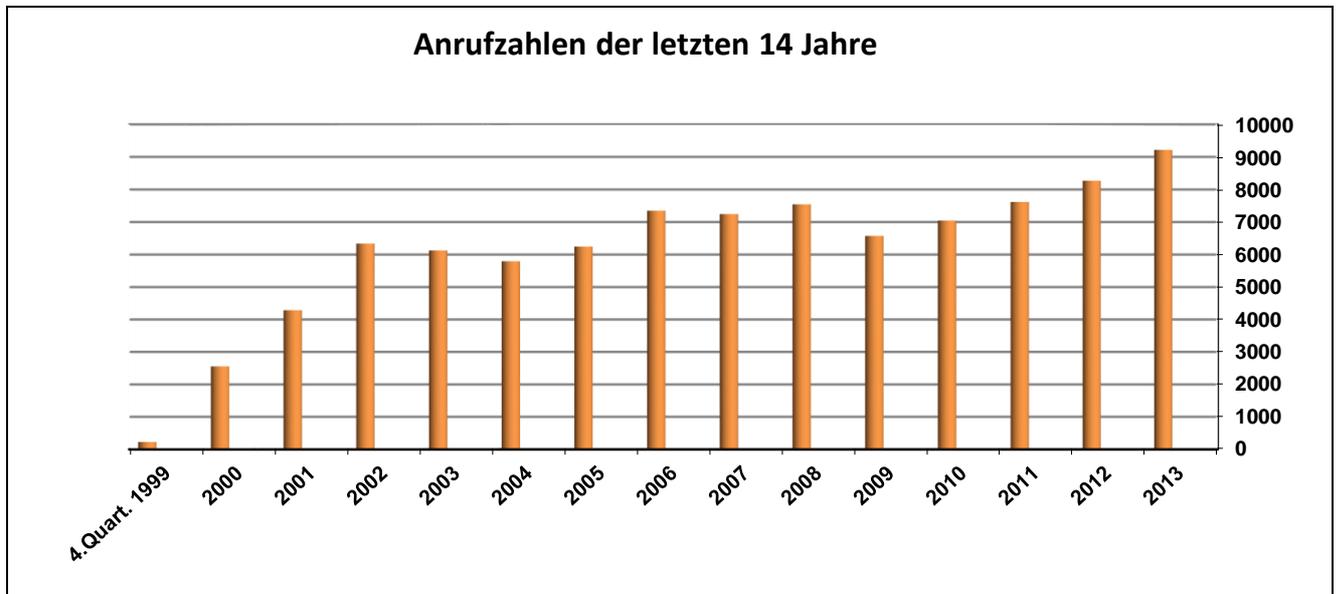
## **III. Telefonische Beratung: Mehr Anrufe als je zuvor**

2013 gingen durchschnittlich 25 Anrufe pro Tag bei der BIG Hotline ein. Insgesamt erreichten die BIG Hotline **9217 Anrufe**.

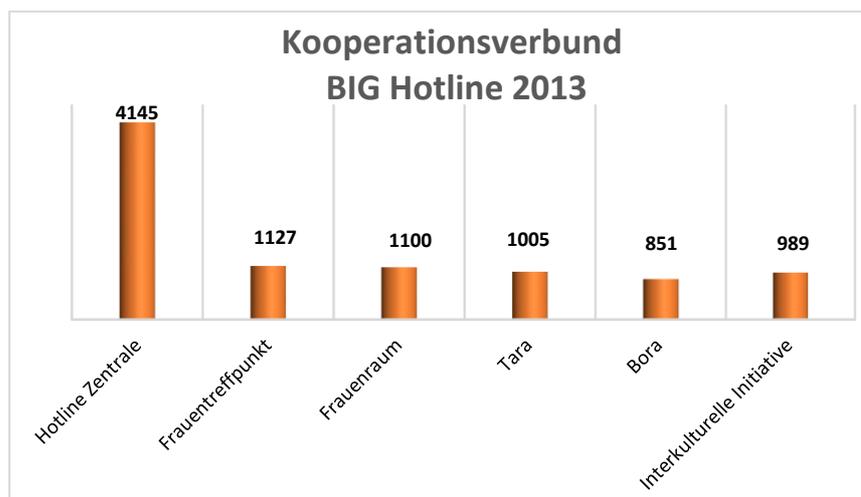
Es wurden 145 Email-Beratungsanfragen beantwortet, die über das Berliner Beratungsnetzwerk ‚beranet‘ oder über ‚info@big-hotline.de‘ die BIG Hotline Zentrale erreichten. Die E-Mail-Beratung wird nicht gesondert evaluiert. Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, die Erhöhung des Bekanntheitsgrades verbunden mit der positiven Presseberichterstattung über die Arbeit der BIG

Hotline, die 24 Stunden-Erreichbarkeit (700 Anrufe gingen 2013 in der Zeit von 00.00-09.00 Uhr ein) hat zu einem erneuten Anstieg der Anruftzahlen im letzten Jahr geführt.

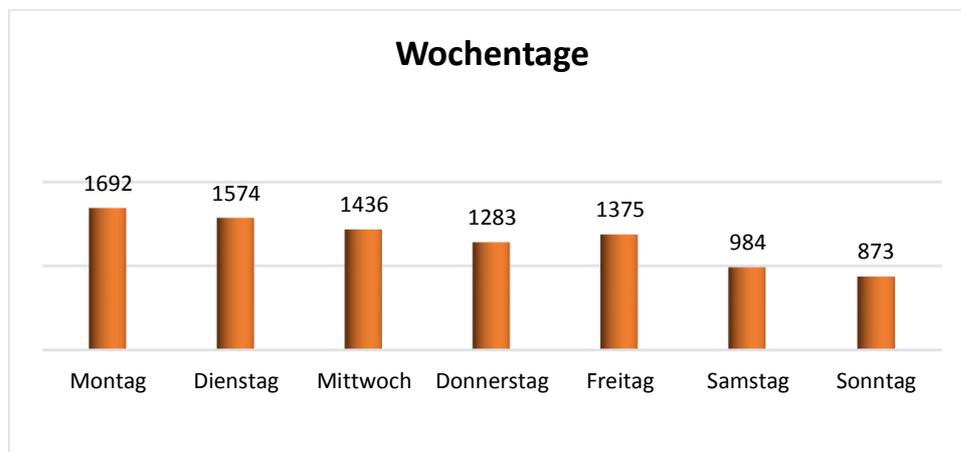
Insgesamt haben von November 1999 bis Dezember 2013 knapp 85.000 Anrufe die BIG Hotline erreicht.



Verteilung der Anrufe im Kooperationsverbund



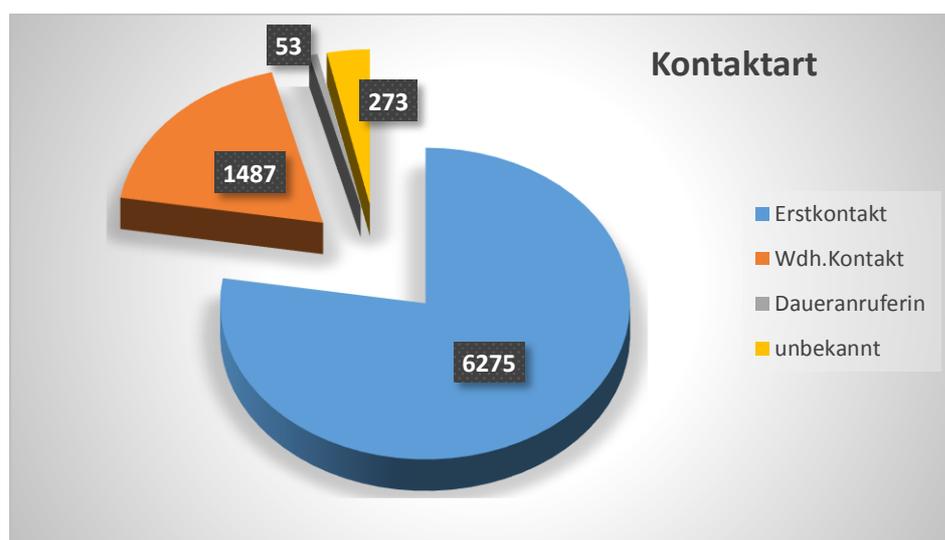
## Verteilung der Anrufe auf Wochentage



### III.1 Kontaktaufnahme und Dauer der Gespräche

Bei den 9217 Anrufen wurden im Anschluss 261 Mobile Interventionen durchgeführt. Bei 686 Anrufen handelte es sich um organisatorische Nachfragen (wenn z.B. eine vermittelte Frau die Telefonnummer des Frauenhauses falsch notiert hat und nachfragt oder eine JobCenter Mitarbeiterin nach Flyern fragt) und bei 182 Anrufen wurde gleich wieder aufgehängt (darunter werden auch Scherz-, Test- und Belästigungsanrufe erfasst).

**In 8088 Fällen wurde ein Beratungsgespräch geführt.**



Die BIG Hotline wird ihrem Auftrag als Erstinformationsstelle gerecht, denn 78 % der Anrufe sind Erstkontakte. Nur 18 % der Anruferinnen – meist solche in einem begonnenen Ablösungsprozess -

– nehmen die Hotline mehrmals in Anspruch. Da die Lebenssituation gewaltbetroffener Frauen meist sehr komplex und die zu treffenden Entscheidungen weitreichend sind, wird der Anruferin am Ende des Beratungsgesprächs angeboten, sich bei weiteren Fragen oder zur Entlastung und weiteren Krisenbewältigung erneut an die BIG Hotline zu wenden. Auch führen die Zeiten der Vollbelegung der Berliner Frauenhäuser zu Wiederholungskontakten, da Frauen mehrmals anrufen müssen, bis sie auf einen freien Frauenhausplatz oder eine andere sichere Unterbringung vermittelt werden können.

Die Dauer der geführten Gespräche lag 2013 zwischen 5 Minuten und 4 Stunden.

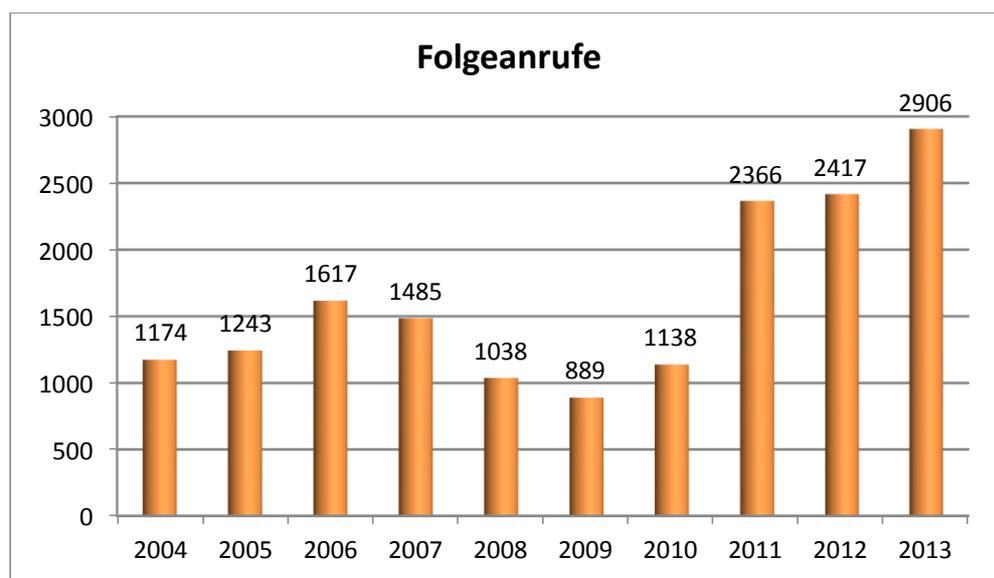
Durchschnittlich dauern die telefonischen Beratungsgespräche 15 Minuten, bei 12% der Anrufe wurde länger als 30 Minuten telefoniert. Längere Gespräche finden vorwiegend zu Zeiten statt, in denen eine Weitervermittlung an andere Einrichtungen schlecht oder gar nicht möglich ist. Der Einsatz von Sprachmittlerinnen verlängert ein Gespräch ebenfalls.

### III.2 Folgeanrufe

Durch den Ausbau des Angebotes der Mobilen Intervention hat sich die Anzahl der Folgeanrufe im letzten Jahr weiter erhöht und in den letzten vier Jahren fast verdreifacht.

Folgeanrufe sind Anrufe der Beraterinnen, die sich aus Anrufen an die BIG Hotline ergeben.

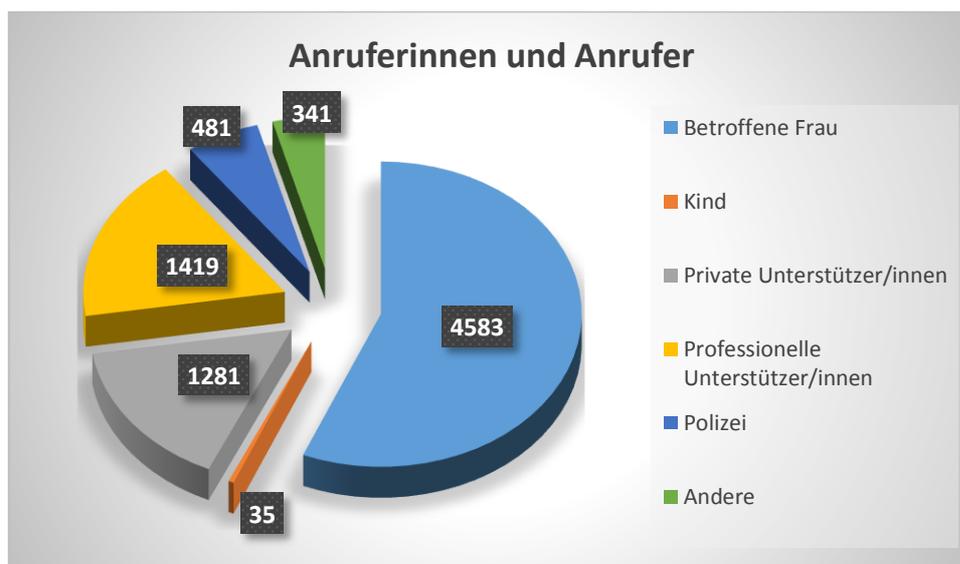
Besonders häufig treten Fälle, in denen die Beraterin für eine adäquate Weitervermittlung viel recherchieren und suchen muss, in den Abendstunden, an Wochenenden oder Feiertagen auf, wenn keine freien Plätze aus den Berliner Frauenhäusern gemeldet werden können.



## IV. Die Anrufer: Vor allem Betroffene selbst nutzen die Hotline

### Zielgruppen

Zur Zielgruppe gehören Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, deren soziales Umfeld und Personen, die in ihrer beruflichen Tätigkeit mit dem Thema häusliche Gewalt konfrontiert sind. Die Anrufer und Anruferinnen werden in unserer Statistik in vier Übergruppen eingeteilt: Betroffene Frauen; private Unterstützer und Unterstützerinnen; professionelle Unterstützer und Unterstützerinnen und die Polizei.



Hier waren Mehrfachnennungen möglich, da es immer wieder vorkommt, dass eine unterstützende Person bei der BIG Hotline anruft und im Laufe des Telefonats das Gespräch mit der von häuslicher Gewalt betroffenen Frau direkt geführt wird.

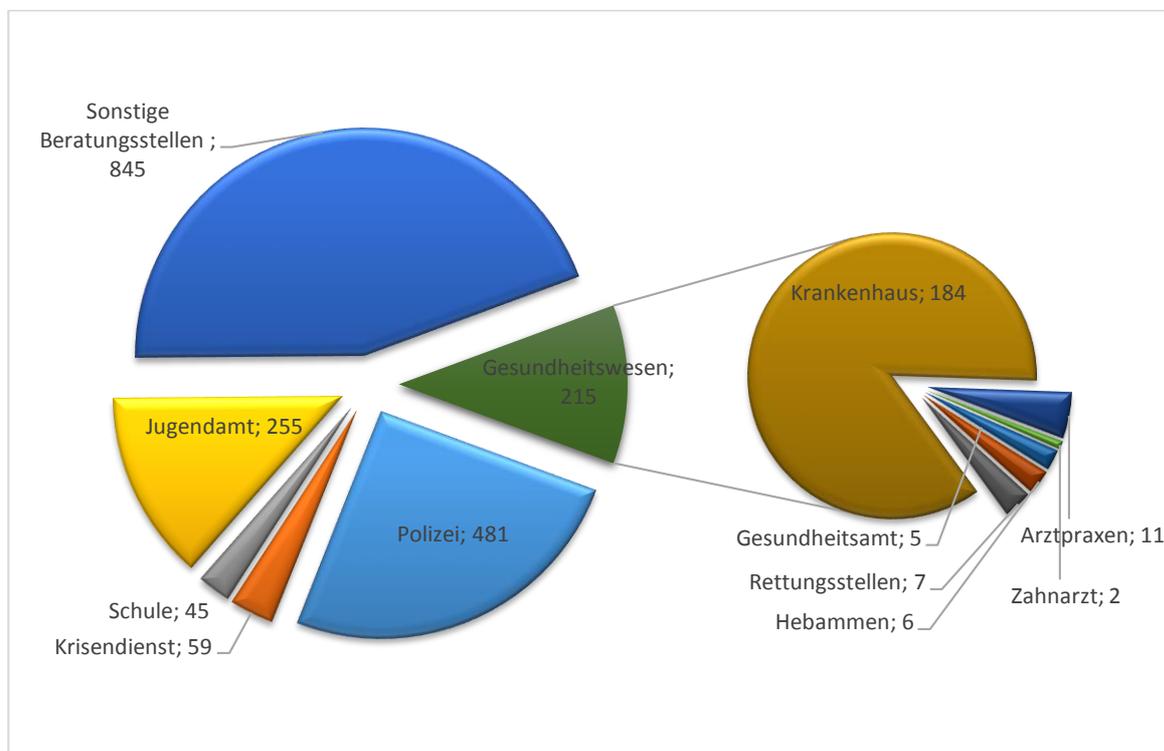
Im Jahr 2013 haben 4583 von häuslicher Gewalt betroffene Frauen selbst bei der Hotline angerufen. Das ist mehr als die Hälfte (56%) aller Anrufe. Die Anzahl der Beratungsgespräche mit Familienangehörigen, Freunden, Freundinnen oder Nachbarn liegt bei 16%. Die gezielte Öffentlichkeitsarbeit für die Gruppe des sozialen Nahfeldes muss weiter ausgebaut werden, damit sich mehr private Unterstützer und Unterstützerinnen Hilfe und Rat holen und emotionale Entlastung für sich in Anspruch nehmen können.

Dem Auftrag entsprechend wird das Angebot der BIG Hotline hauptsächlich von Erwachsenen genutzt; Kinder (2013: 35) scheinen sich eher an spezialisierte Einrichtungen, wie z.B. den Kindernotdienst zu wenden.

Unter ‚Andere‘ wurden z.B. Rechtsanwälte und -anwältinnen; JobCenter Mitarbeiter/-innen, betroffene Männer; Täter; Frauen, die nicht von häuslicher Gewalt betroffen waren, sondern obdachlos, drogenabhängig, psychisch krank oder in anderen ausweglosen Situationen steckten, aufgezählt.

Die meisten Anrufe professioneller Unterstützerinnen und Unterstützerinnen kamen 2013 von der Polizei, aus dem Gesundheitswesen und von den Jugendämtern.

### Professionelle Unterstützerinnen und Unterstützer



Die BIG Hotline wird überwiegend von Frauen (93 %) angerufen. Auch die Anrufer, die in beruflichem Kontext, in der Familie oder dem privaten Umfeld mit häuslicher Gewalt zu tun haben und sich bei der Hotline über mögliche Vorgehensweisen informieren wollen, sind zum großen Teil weiblich. Da sich das Angebot der BIG Hotline speziell an Frauen richtet, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, gehen sehr wenige Anrufe von Männern ein. 25 Männer und eine transsexuelle Person, die von häuslicher Gewalt durch Frauen betroffen waren, haben sich 2013 bei der BIG Hotline gemeldet und wurden an spezielle Hilfeeinrichtungen vermittelt.

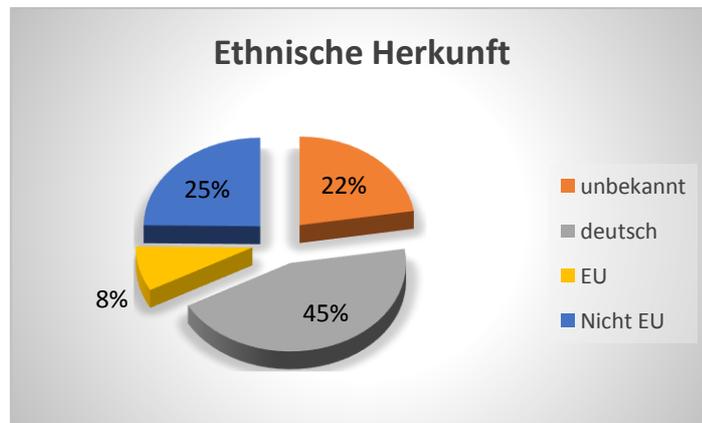
## IV.1 Persönlicher Hintergrund

Persönliche Hintergründe werden nur von Gewalt betroffenen Frauen erfasst, soweit sie sich im Beratungsgespräch – auch mit den unterstützenden Personen – ergeben.

### Ethnische Herkunft

In den Beratungsgesprächen wird nicht nach der Herkunft gefragt, wir erfassen dies lediglich, wenn es sich aus den Beratungsgesprächen und –inhalten ergibt.

Einen **Migrationshintergrund** hatten 33% der Anrufer und Anruferinnen. 45% wurden als deutsche Anruferinnen oder Anrufer dokumentiert. In 22% der Fälle blieb die Herkunft unbekannt.



### Sprachmittlung

Bei 7312 Anrufen war keine Sprachmittlung erforderlich.



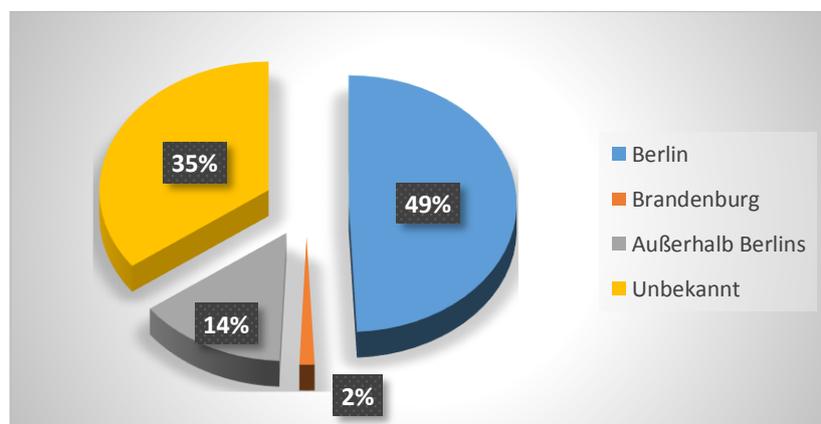
## Sprachmittlung nach Sprachen

Albanisch	7	Französisch	17	Libanesisch	1	Spanisch	31
Arabisch	71	Gebärdensprache	4	Pakistanisch	1	Thai	3
Bengalisch	1	Hebräisch	2	Persisch	24	Tschechisch	1
Bosnisch	8	Italienisch	17	Polnisch	57	Tschetschenisch	1
Bulgarisch	39	Japanisch	2	Portugiesisch	6	Türkisch	125
Chinesisch	6	Khmer	1	Rumänisch	25	Ungarisch	7
Dari	4	Kroatisch	5	Russisch	91	Urdu	4
Englisch	160	Kurdisch	4	Serbisch	35	Vietnamesisch	9
Farsi	5	Lettisch	1	Singhalesisch	1		

Bei **776 Anrufen** war eine Sprachmittlung notwendig. 2013 wurden die meisten Sprachmittlungen in englischer Sprache durchgeführt, gefolgt von Türkisch, Russisch und Arabisch. Insgesamt ist eine Sprachmittlung in 51 Sprachen möglich.

### Wohnort

Viele Anrufe erreichten die BIG Hotline aus dem Bundesgebiet, auch hier wurden die betroffenen Frauen und unterstützenden Personen ausführlich beraten und bei Bedarf an das Hilfesystem im Heimatort oder das bundesweite Hilfetelefon bei Gewalt gegen Frauen vermittelt.

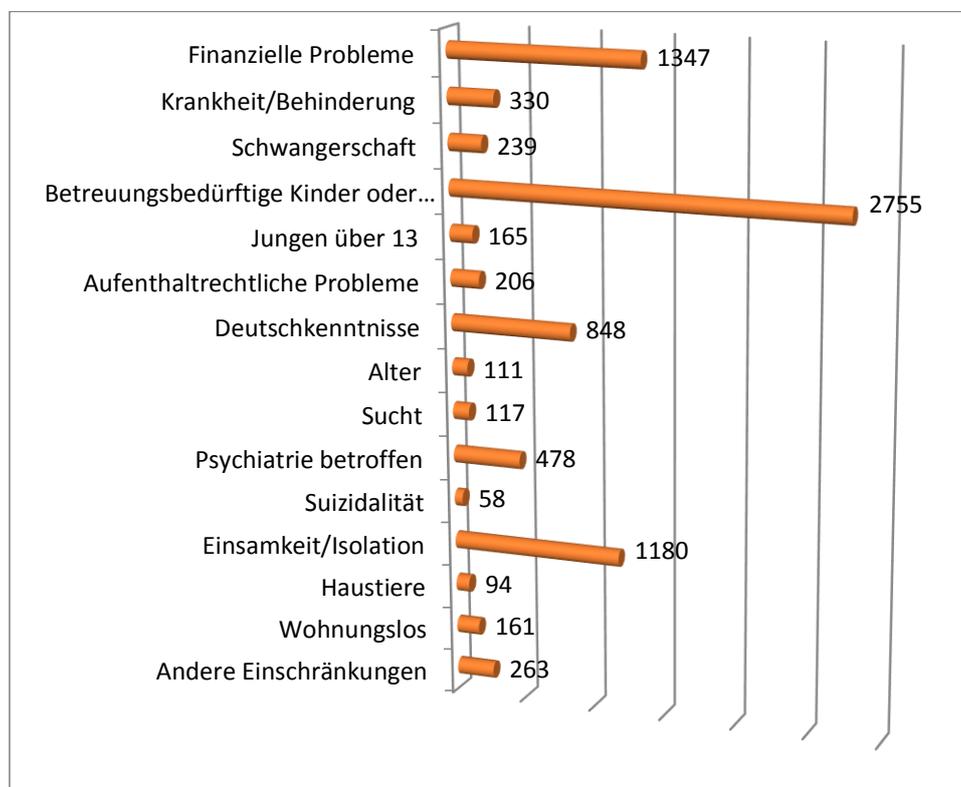


### Alter der Anruferinnen

31% der Anruferinnen waren unter 30 Jahre alt, 60% im Alter von 30 bis 49 Jahren und 7,7% über 50 Jahre alt. Die jüngste Anruferin war 10, die älteste 86 Jahre alt.

## Lebenssituation der Frauen

Frauen sind zusätzlich zum Erleben von häuslicher Gewalt mit anderen erschwerenden Lebensbedingungen konfrontiert.



Die Anzahl von körperlich beeinträchtigten und/oder kranken Frauen, deren gesicherte Unterbringung aufgrund der höchst unzureichenden Versorgungslage in geeigneten Einrichtungen leider sehr schwierig bis unmöglich ist, lag bei insgesamt 330. Auch für akut suchtkranke Frauen oder Frauen, die pflegebedürftig sind, steht in Berlin keine geschützten Unterbringungsmöglichkeiten zur Verfügung. Frauen, die zwischen 18 und 21 Jahre alt sind, können sowohl Einrichtungen für erwachsene Frauen, als auch für Jugendliche in Anspruch nehmen. Während ‚alte‘ Frauen kaum sichere Unterbringungsmöglichkeiten finden können.

„Söhne über 13“ werden als besondere Lebenssituation erfasst, da es nur wenige Plätze für Jungs in diesem Alter in Berliner Frauenhäusern gibt.

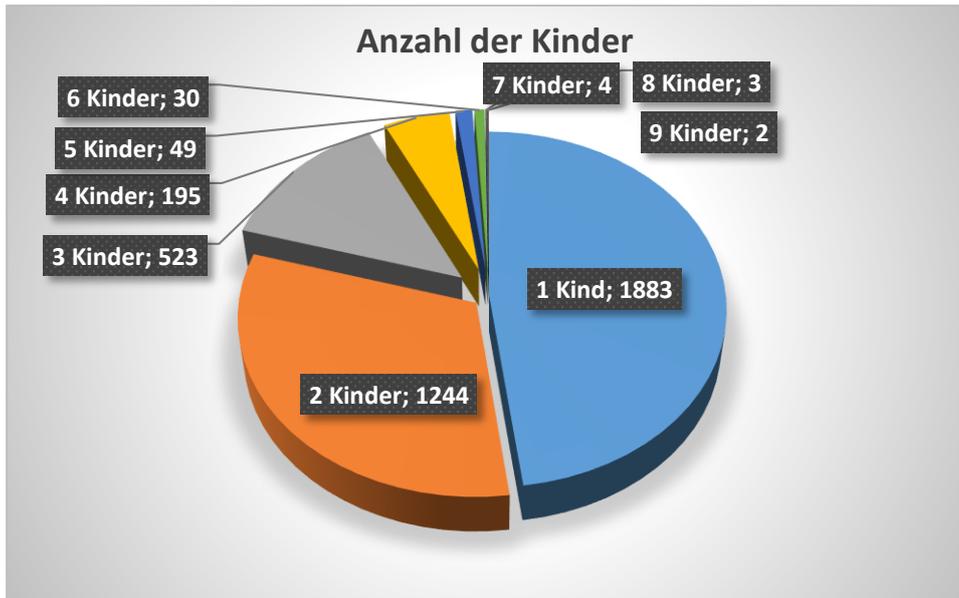
Unter „Andere Einschränkung“ wurden erschwerende Lebensbedingungen aufgezählt, wie Analphabetin, bedroht von Zwangsheirat oder Menschenhandel oder zwangsverheiratet, gerade frisch entbunden, transsexuell oder unter gesetzlichen Betreuung.

Betrachtet man die vielfältigen Probleme, ist es nicht verwunderlich, dass in 67 % der erfassten Fälle die Krise von den Beraterinnen als akut eingeschätzt wurde.

### Frauen mit und ohne Kinder

In 3933 Gesprächen wurden von den Anrufenden Angaben zu von häuslicher Gewalt mitbetroffenen Kindern gemacht. Insgesamt waren 7215 Kinder unmittelbar als Opfer von Gewalt oder mittelbar als Zeugen von Gewalttaten gegen die Mutter betroffen. Im Durchschnitt hatten die Frauen bis zu zwei Kinder. Die meisten hatten ein Kind, in zwei Fällen waren es neun. Es zeigte sich - vor allem in der Anzahl der Folgeanrufe -, dass die Suche nach einem sicheren Ort für Frauen mit mehreren Kindern überaus schwierig ist.

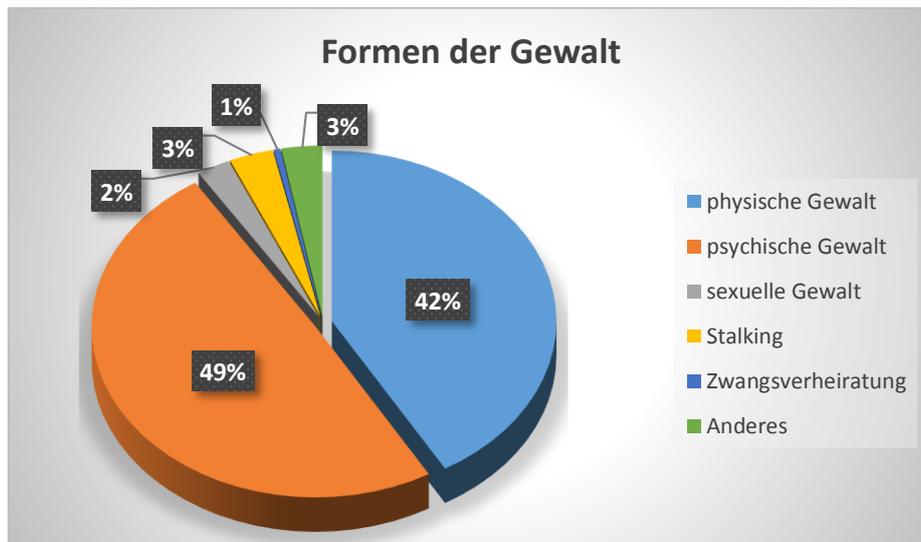




### Art und Formen der Gewalterfahrung

Die gegen Frauen ausgeübte Gewalt findet meistens auf psychischer und physischer Ebene statt. In den Beratungsgesprächen wird die Ausübung von sexueller Gewalt von den Frauen nicht häufig benannt, hier ist von einer hohen Dunkelziffer auszugehen.

Unter ‚Anderes‘ wurden Gewaltarten beschrieben, wie: Cybermobbing, Internetkriminalität, Drohung der Abschiebung, Androhung von Mord, Frauenhandel, Menschenhandel, aber auch die Androhung von Kindesentführung.

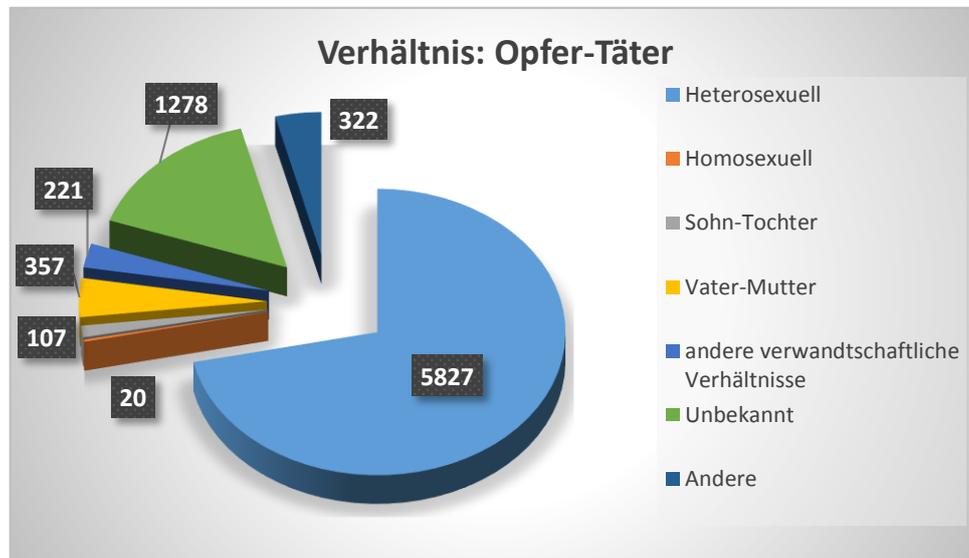


Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle

## IV.1 Informationen über die Täter bzw. Beziehungen zu den Tätern

Der Anteil der Männer unter den Gewaltausübenden betrug 96%.

### Opfer-Täter-Beziehung

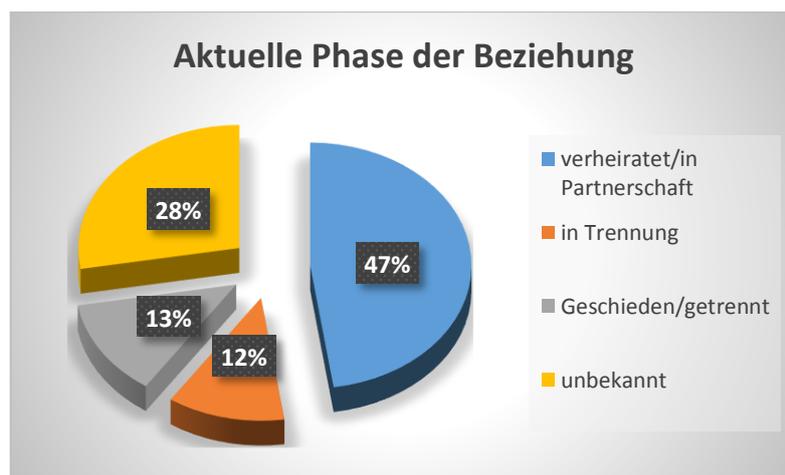


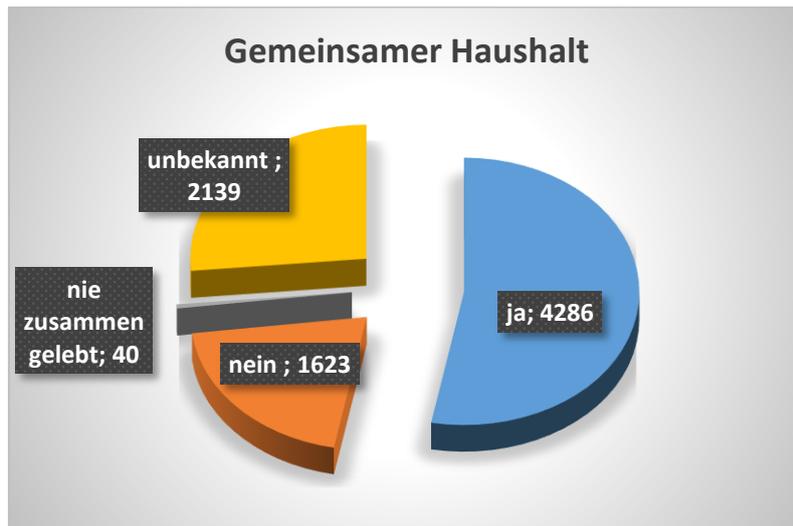
In 72 % der erfassten Fälle lebten Opfer und Täter in heterosexuellen Beziehungen.

Unter ‚Andere‘ Verhältnisse wurden u.a. Zuhälter, Mitbewohner, Bekannter, Freund der Mutter, Kollegen, Arbeitgeber, Nachbarn oder auch der Exfreund aufgeführt.

### Aktuelle Phase der Beziehung

Knapp die Hälfte der betroffenen Frauen war mit dem Gewalttäter verheiratet oder lebte mit ihm in einer festen Beziehung. Ein hoher Prozentsatz (25%) von Frauen, ist im Prozess der Trennung oder nach vollzogener Trennung häuslicher Gewalt ausgesetzt.





53% lebten zum Zeitpunkt des Anrufes in einem gemeinsamen Haushalt, nur 0,5% gab an, mit dem Gewalttäter nie zusammengelebt zu haben.

#### **IV.2 Sicherheitslage: Über die Hälfte der Anruferinnen in akuter Gefahr**

Die Gefahrenlage der Anruferinnen wurde von den Hotline-Beraterinnen in 55 % aller erfassten Fälle als akut eingeschätzt. Korrespondierend zu der akuten Gefahrenlage verwundert es nicht, dass in 1756 Fällen (21%) der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit der Hotline bereits ein Polizeieinsatz stattgefunden hat. In 12,7 % der Fälle war zum Zeitpunkt des Anrufs bereits Strafanzeige gestellt oder ein Strafverfahren lief.

Seit dem Jahr 2004 wird erfasst, wie häufig eine polizeiliche Wegweisung des Täters erfolgt und über welche Dauer sie ausgesprochen wurde. 2013 wurden 366 Täter (2012 lediglich 274) der Wohnung verwiesen, was eine deutliche Steigerung zum Vorjahr darstellt. 70% aller Wegweisungen wurden für die Dauer von 14 Tagen ausgesprochen. Somit hatte ein Großteil der betroffenen Frauen mehr Zeit für die anstehenden Entscheidungen und konnte diese auch entsprechend umsetzen.

#### **IV.3 Fachliche Beratung rund um die Uhr**

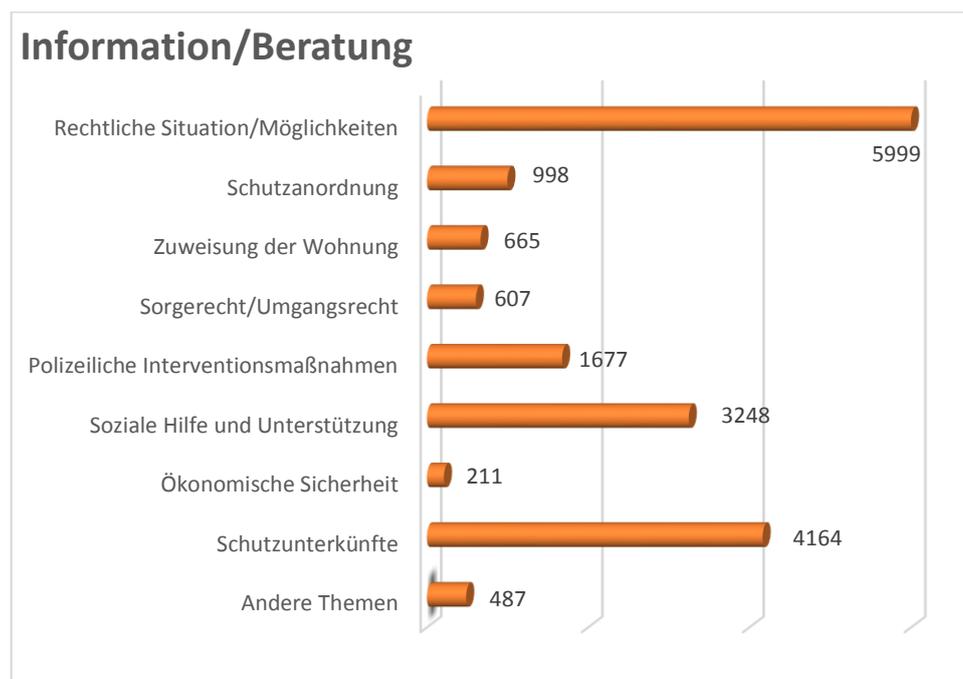
##### **Information und Beratung**

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline bieten den Anruferinnen die Möglichkeit einer ersten emotionalen Entlastung und hören ihnen zunächst einmal in Ruhe zu. Daran schließt sich eine kompetente und breite Erstinformation an. Deren Ziel ist es, eine Neuorientierung in die Wege zu leiten, die die Interessen der Betroffenen zur Grundlage hat und individuell auf ihre Erfordernisse zugeschnitten ist.

Auch bei der Beratung von privaten und professionellen Unterstützer und Unterstützerinnen steht häufig deren emotionale Entlastung im Vordergrund – die Beratung durch die Hotline-

Mitarbeiterinnen kann ihnen Handlungssicherheit für den zukünftigen Kontakt mit der Betroffenen geben und so zur Entlastung beitragen. Darüber hinaus ist es in Gesprächen mit diesen Personengruppen von zentraler Bedeutung zu klären, wie die von Gewalt betroffene Frau selbst mit der BIG Hotline Kontakt aufnehmen kann. Die in der BIG Hotline erarbeiteten Beratungsstandards bieten für die Beratungsgespräche eine sehr gute Basis.

Von besonderer Bedeutung für die meisten Anrufer und Anruferinnen sind Informationen über rechtliche Möglichkeiten oder auch Hinweise zu rechtlichen Notwendigkeiten (z.B. in Fragen des Aufenthaltsbestimmungsrechtes).



Mehrfachnennungen waren möglich

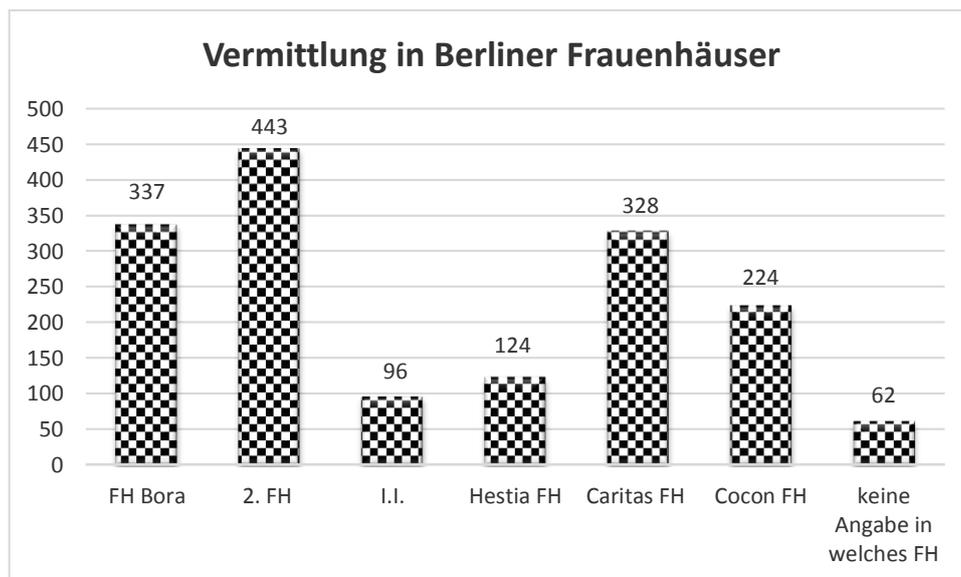
21 % der Anrufer/-innen wurden 2013 über polizeilichen Interventionsmaßnahmen informiert. Die Weitergabe von Informationen über die Art und Ausgestaltung von Schutzunterkünften ist ebenfalls mit 51,5 % ein zentraler Punkt der Beratungsgespräche, der auch das Ausmaß der Gefährdungslage der Gewalt betroffenen Frauen widerspiegelt. Zwar kann die Polizei – nach Lage und auf Grundlage des Gewaltschutzgesetzes – den Täter aus der gemeinsamen Wohnung ‚wegweisen‘ und ihm den Zutritt für maximal 14 Tage verbieten. Offenbar gibt es dennoch ein hohes Bedürfnis nach zumindest kurzfristiger Unterbringung in einer auch subjektiv sicheren Unterkunft.

Unter ‚Anderes‘ wurden die Anruferinnen u.a. über psychosoziale und ärztliche Hilfe und Notunterkünfte für wohnungslose Frauen informiert.

## Vermittlung



Mehrfachnennungen waren möglich



Auch in der Vermittlungstätigkeit der BIG Hotline spiegelt sich wider, in welchen schweren und oft akut bedrohten Lebenssituationen sich betroffenen Frauen und ihre Kinder befinden. Trotz der Möglichkeit von polizeilicher Wegweisung und Zuweisung der Wohnung war in 2398 Gesprächen die Situation der Betroffenen so bedrohlich, dass ihnen von den Mitarbeiterinnen eine Unterbringung in einem Frauenhaus angeraten wurde und falls kein Frauenhausplatz in Berlin zur Verfügung stand, diese Frauen ins Umland oder (wenn sie

keine Kinder hatten) in Notübernachtungseinrichtungen für wohnungslose Frauen vermittelt wurden. Diese Einrichtungen haben keine anonymen Adressen und verfügen über keine Sicherheitsstandards; sie stehen den Frauen nur zur Übernachtung zur Verfügung, am Morgen müssen sie diese aber wieder verlassen – auch, wenn sie unter Umständen nicht wieder nach Hause können oder wollen und keine alternative Unterkunft (Freunde, Hotel) zur Verfügung steht.

549 Frauen wurden an Trägervereine von Zufluchtwohnungen weitergeleitet, damit sie sich dort um eine Wohnung bewerben können. In 585 Fällen (585 Frauen und 653 Kinder, insgesamt 1238) konnte keine Vermittlung in Berliner Frauenhäuser erfolgen, da alle Häuser belegt waren.

Da der telefonischen Beratung Grenzen gesetzt sind, wurden 2122 Frauen zur längerfristigen und persönlichen Beratung an die kooperierenden Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt und 461 Anruferinnen und Anrufer an andere Beratungsstelle vermittelt. 122 Frauen und 178 Kinder wurden nach 18.00 Uhr, an Wochenenden und Feiertagen in die BIG Anlaufstelle zur persönlichen Beratung eingeladen. Dort konnten sie nach der Beratung in Ruhe ihre Entscheidungen treffen, bei Bedarf übernachten und wurden gegebenenfalls bei der Weitervermittlung begleitet (siehe ‚Evaluation der Mobilen Intervention‘ unter [www.big-hotline.de](http://www.big-hotline.de) ).

Die von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen, die die zivilrechtlichen Möglichkeiten durch das Gewaltschutzgesetz nutzen wollen, sind i.d.R. auf eine kompetente Beratung im Vorfeld angewiesen, da sich das gesamte Verfahren für Laien sehr kompliziert darstellt. 709 Anruferinnen wurden an die Rechtsberatung der Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt oder andere Rechtsanwälte und Rechtsanwältinnen, 244 Fälle direkt an das Gericht vermittelt.

2013 mussten insgesamt 415 Frauen von den Mitarbeiterinnen der BIG Hotline an Krankenhäuser oder Kriseneinrichtungen weiterverwiesen werden, da sie schwere Verletzungen erlitten oder gravierende psychische Probleme hatten.

Unter ‚Andere Vermittlung‘ wurden z.B. Vermittlungen an den Weißen Ring, die Ausländerbehörde, das Jugendamt und Mutter/Kind/Einrichtungen erfasst.

## V. Pro-Aktives Arbeiten

Der Pro-Aktive Ansatz greift, wenn häusliche Gewalt einen Einsatz der Berliner Polizei zur Folge hat und flankiert das Gewaltschutzgesetz.

Dieses Gesetz bietet Schutz bei häuslicher Gewalt oder ständigen Belästigungen, wie Telefonterror oder "Stalking". In diesen Fällen können Opfer bei dem zuständigen Zivilgericht eine Schutzanordnung beantragen, damit sie keinen weiteren Angriffen seitens des Täters ausgesetzt sind. Gerichtliche Schutzanordnungen sind:

- das Betretungsverbot der gemeinsamen Wohnung für den Täter,
- die Bannmeile um die Wohnung,
- Kontakt- und Näherungsverbote,
- die vorläufige Zuweisung der gemeinsam genutzten Wohnung an das Opfer.

Ein Verstoß gegen die gerichtlichen Anordnungen ist unter Strafe gestellt. Als polizeiliche Sofortmaßnahme sieht das Polizeigesetz (§ 29 a ASOG Berlin) vor, dass der Täter von der Polizei bis zur zivilgerichtlichen Schutzanordnung für max. 14 Tage der Wohnung verwiesen werden kann (siehe <http://www.berlin.de/sen/frauen/gewalt/schutzgesetz>).

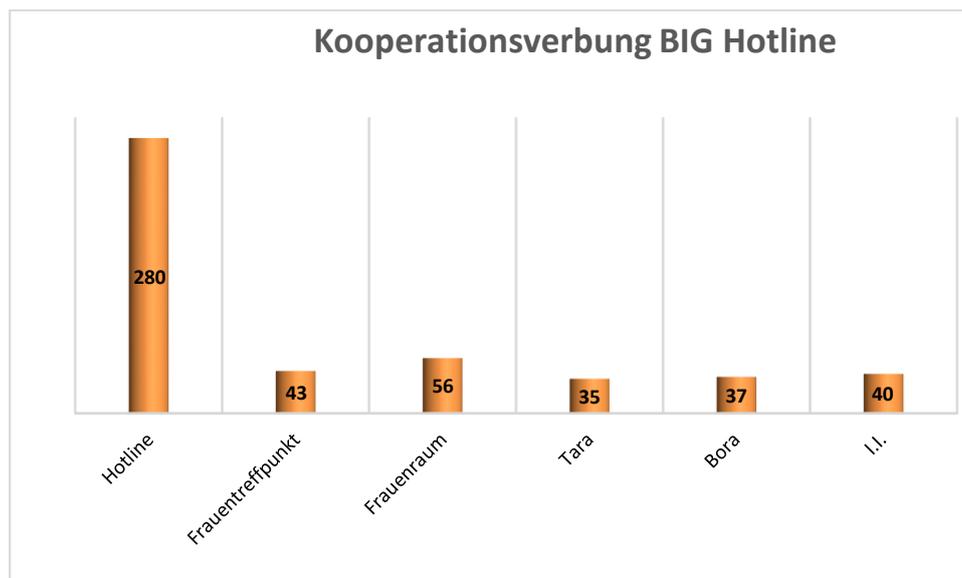
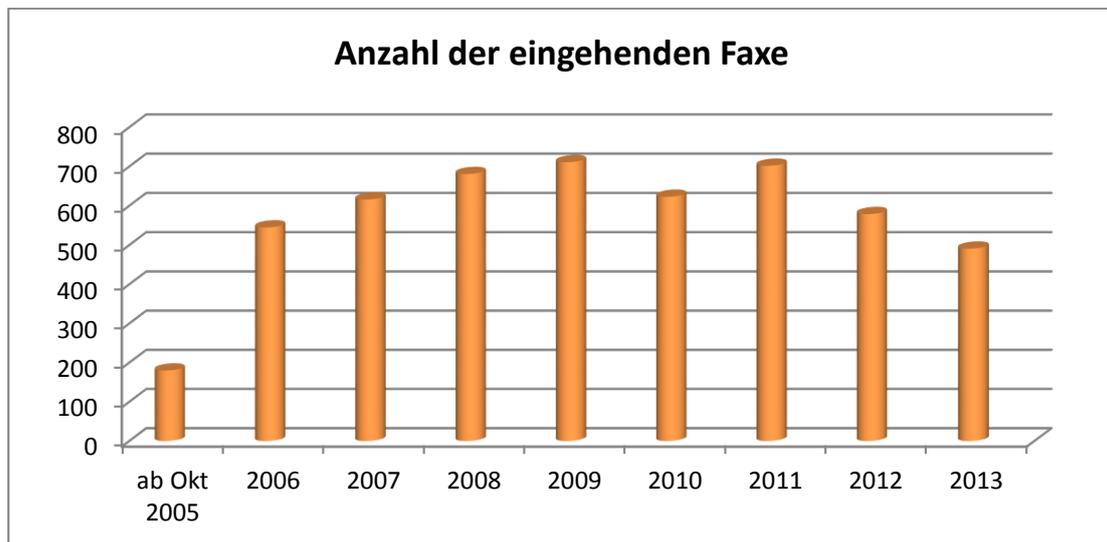
Diese Zeit kann die betroffene Frau nutzen, um sich proaktiv beraten zu lassen und die ersten Schritte aus dem Gewaltverhältnis zu bewältigen.

Seit dem 01.11.2005 arbeitet die BIG Hotline proaktiv. Das ursprüngliche Konzept - betroffene Frauen nach einer polizeilichen Wegweisung zu beraten und bei den nächsten Schritten zu unterstützen – wurde erweitert, so dass nun jede betroffene Frau beraten wird, die nach einem Polizeiansatz über das Angebot informiert wird. Nach der aktuellen Rechtslage werden die Daten der Frau von der Polizei nur weitergegeben, wenn eine **schriftliche Einverständniserklärung** des Opfers von häuslicher Gewalt vorliegt. Diese Erklärung liegt bei der Polizei in 10 Sprachen vor, so dass auch Frauen auch dann die Möglichkeit haben, dieses Angebot zu nutzen, wenn sie nur geringe Deutschkenntnisse haben.

Mit Einwilligung der betroffenen Frau leitet die Polizei die Kontaktdaten weiter, so dass die Beraterin der BIG Hotline aktiv auf die Betroffene zugehen kann. Das Angebot wurde insbesondere für Frauen entwickelt, die sich nicht von selbst an die bestehenden Hilfeeinrichtungen wenden, aber dennoch Unterstützung benötigen.

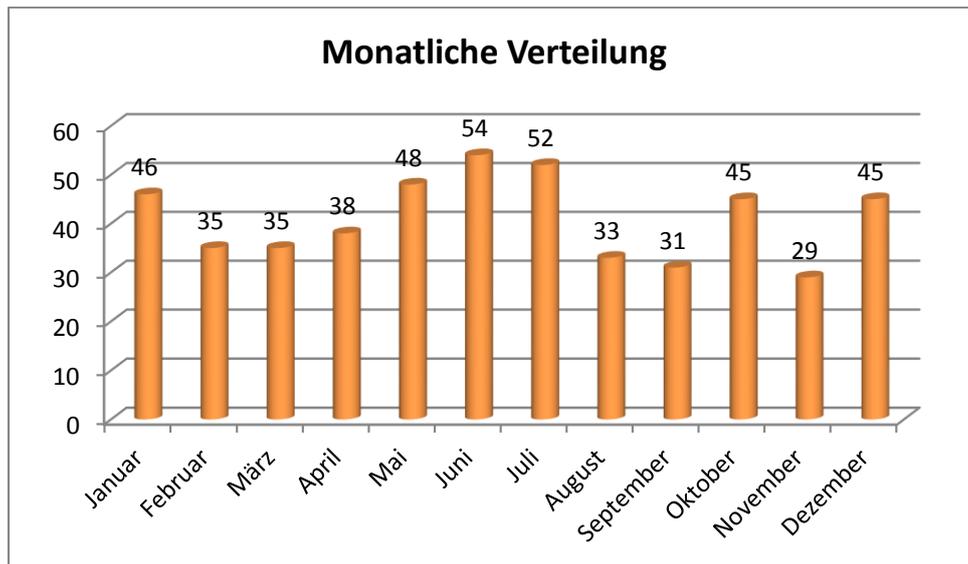
## V.1 Faxeingang

2013 wurden von der Berliner Polizei insgesamt 15.971 Fälle häuslicher Gewalt registriert und stadtweit 1.469 Wegweisungen ausgesprochen, 464 Betretungsverbote und 494 Kontaktverbote gemäß § 29 ASOG nach Einsätzen im Zusammenhang mit häuslicher Gewalt erfasst. Die Zahl der Frauen mit Beratungswunsch an die BIG Hotline ist im Vergleich zum Vorjahr um 15,2 % gesunken. Die nachfolgende Auswertung bezieht sich auf 491 Faxe für das Jahr 2013.



## Monatliche Verteilung

Monatlich gingen durchschnittlich 40 Faxe ein und bewegen sich in einer Spanne von 29 bis 54 Faxe pro Monat.



### **Wegweisung**

In 255 von 491 Fällen – bei mehr als der Hälfte (52%) – wurde von der Polizei keine Wegweisung ausgesprochen.

### **Informationsmaterial**

Bei 380 Einsätzen der Polizei (77%) wurde Informationsmaterial (9 sprachiger Flyer der BIG Hotline) an die betroffenen Frauen ausgegeben.

## **V.2 Zielgruppe**

### **Erreichbarkeit**

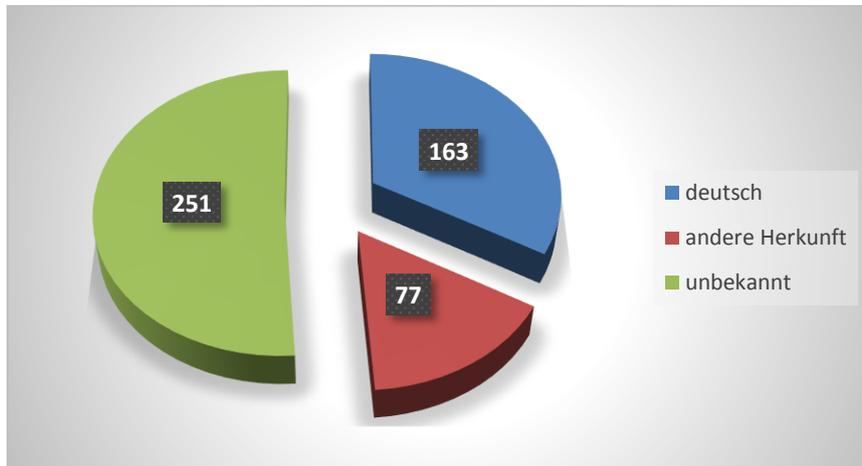
239 Gewalt betroffene Frauen konnten telefonisch erreicht und ein Beratungs- oder Informationsgespräch geführt werden. In 91 Fällen wurde das Gespräch nach der Einleitung beendet, weil z.B. die Frau keine Beratung mehr wollte, nicht frei sprechen konnte oder keine Zeit hatte. Wenn sie keine Zeit hatte, wurde mit ihr ein neuer Termin für ein Folgetelefonat vereinbart.

In 131 Fällen wurde nach mehr als drei Versuchen die telefonische Kontaktaufnahme eingestellt. In diesen Fällen - wie auch bei Vorliegen einer falschen (15 Fälle) oder keiner Telefonnummer (12 Fälle) - wurden die betroffenen Frauen schriftlich über das Angebot der BIG Hotline informiert (158 Briefe). In 2 Fällen war die von Gewalt betroffene Frau bereits im Frauenhaus und wurde dort beraten.

In 24 von 491 Fällen war das Opfer ein Mann. Die Faxe, die männliche Opfer betrafen, wurden zur Weiterbearbeitung an die Opferhilfe Berlin e.V. weitergeleitet.

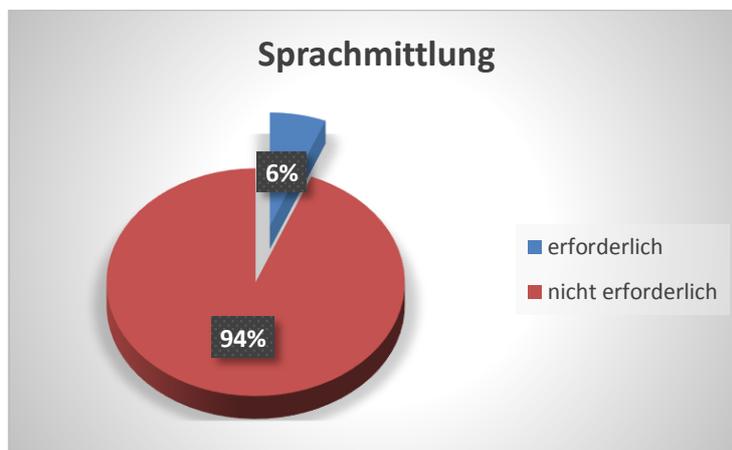
## Ethnische Herkunft

33 % der Klientinnen waren deutscher Herkunft, 16% anderer Herkunft und bei 51% blieb dies unbekannt.



## Sprachmittlung

In 30 Fällen war eine Sprachmittlung erforderlich.



## Sprachmittlung nach Sprachen

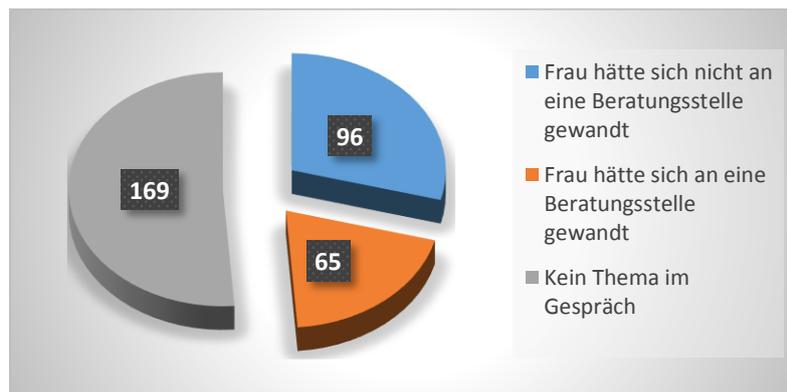
Albanisch	1	Russisch	3
Arabisch	2	Serbisch	1
Bulgarisch	1	Singhalesisch	1
Französisch	1	Spanisch	1
Persisch	1	Türkisch	14
Polnisch	4		

### V.3 Beratung

Knapp die Hälfte der erreichten Frauen hatte mit einem Anruf der BIG Hotline Beraterin gerechnet. Die meisten Frauen waren erfreut, nur zwei reagierten verärgert über den Anruf.



Die Beraterinnen schätzen nach jedem Telefonat ein, ob die betroffene Frau von sich aus eine Beratungsstelle angerufen hätte.

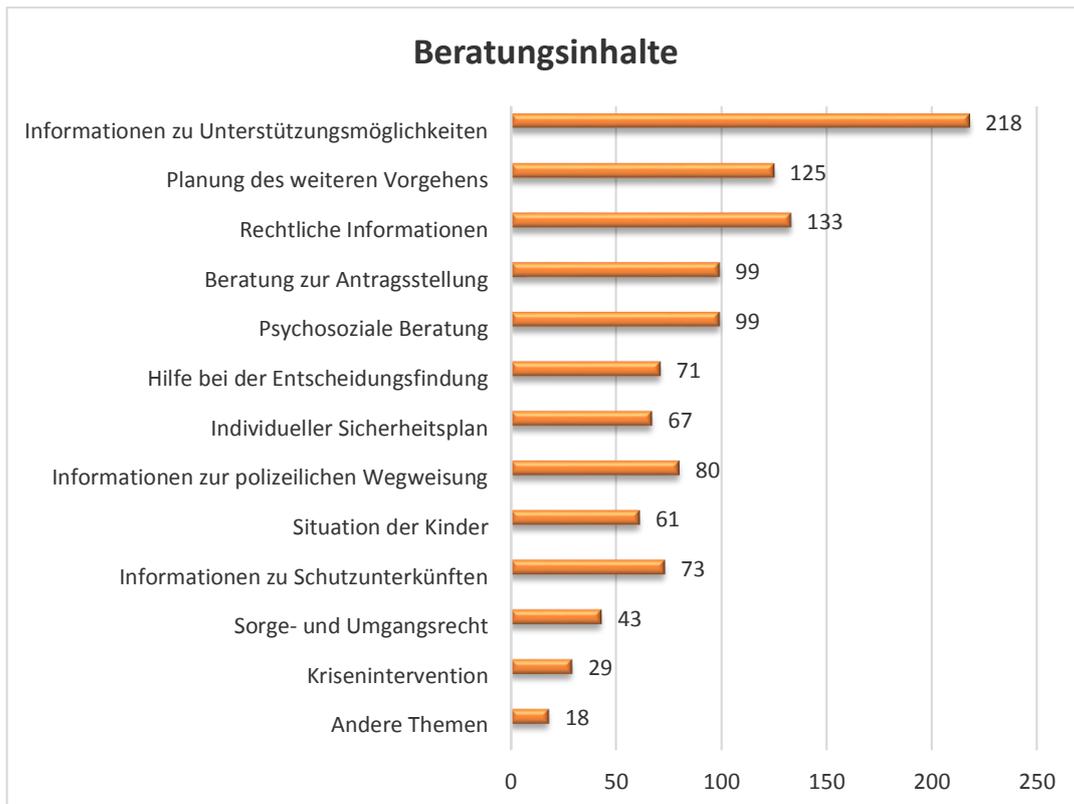


#### Dauer der Beratungsgespräche

Der Zeitaufwand für die Bearbeitung der Faxe lag bei den meisten Anrufen zwischen 20 und 40 Minuten. Mehr als eine Stunde dauerten 24 Gespräche.

#### Inhalte der Beratungsgespräche

Die Inhalte der Beratungsgespräche werden individuell und flexibel auf den Bedarf der Frau ausgerichtet. Zum einen soll die betroffene Frau möglichst viele Informationen erhalten, zum anderen soll sensibel, orientiert an ihren Bedürfnissen beraten werden, ohne sie mit zu vielen Informationen zu überfordern.



Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten, die Anzahl der erfassten Fälle

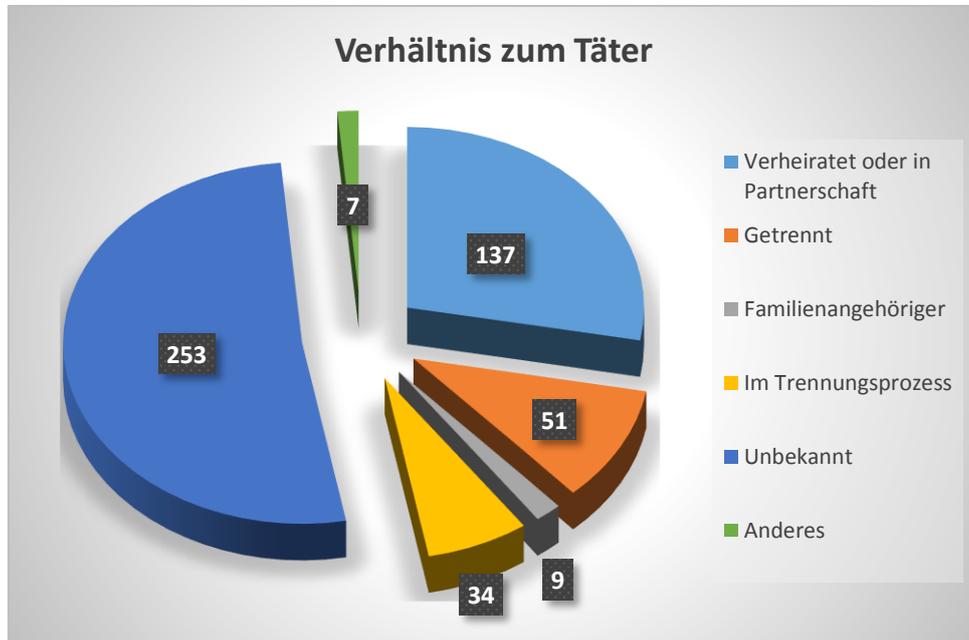
Soweit es der Beratungsverlauf erlaubt, fragen die Beraterinnen auch nach, ob die Frau bei einem früheren Gewaltvorfall bereits Kontakt mit einer Unterstützungseinrichtung hatte. Bei 66 Frauen traf dies zu; davon waren 5 Frauen in einem Frauenhaus, 5 hatten sich bereits an der BIG Hotline gewandt und 3 zur persönlichen Beratung an eine Fachberatungs- und Interventionsstelle bei Häuslicher Gewalt.

53 Frauen hatten bereits Erfahrungen mit Polizei und/oder Gericht bei früheren Gewaltvorfällen. Die Frauen wurden auch gefragt, welche zivilrechtlichen Schritte nach dem Gewaltschutzgesetz bereits eingeleitet bzw. geplant sind. 94 angerufene Frauen gaben an, Anträge stellen zu wollen, 34 hatten bereits Anträge auf Wohnungszuweisung, Schutzanordnung und/oder vorläufiges Aufenthaltsbestimmungsrecht gestellt und 7 waren schon bewilligt.

## V.4 Lebenssituation der angerufenen Frauen

### Verhältnis zum Täter

Mehr als die Hälfte der betroffenen Frauen war zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit dem Gewalttäter verheiratet oder lebte mit ihm in einer festen Partnerschaft.

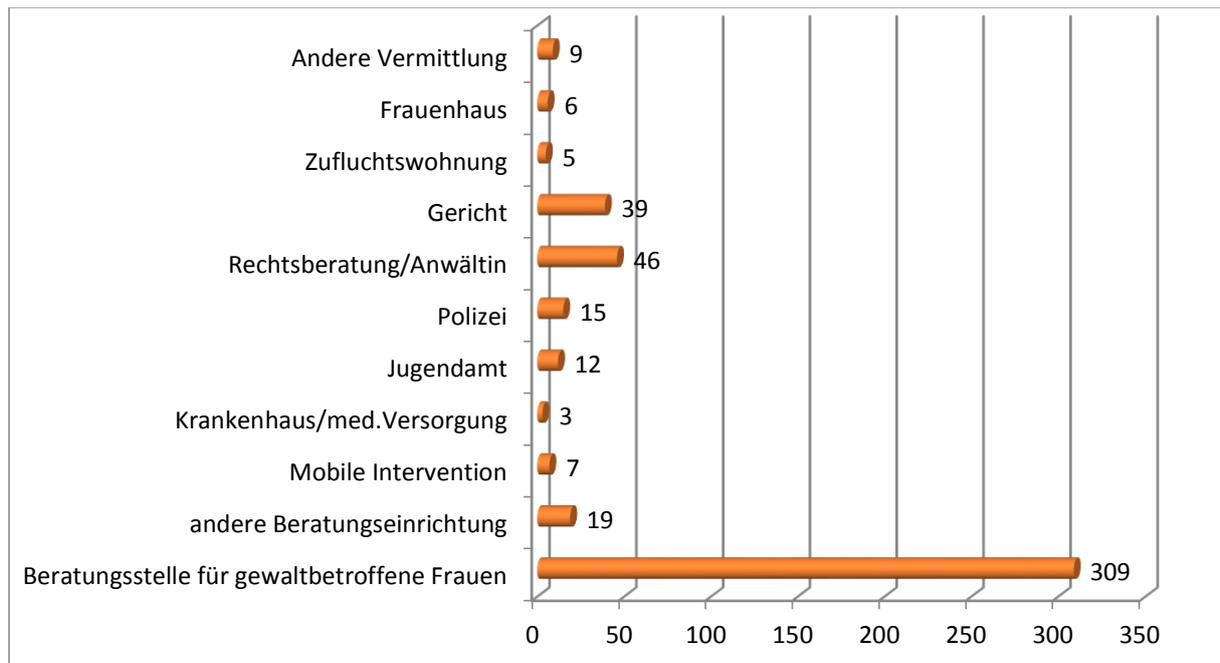


### Kinder

In 162 Fällen lebten minderjährige Kinder im Haushalt der Klientin. Im Gespräch mit der Mutter konnten die Beraterinnen feststellen, dass in 84 dieser Fälle die Kinder die Gewalt gegen die Mutter unmittelbar miterlebt haben; 22 Mal waren die Kinder selbst Opfer der Gewalthandlungen.

## Vermittlung

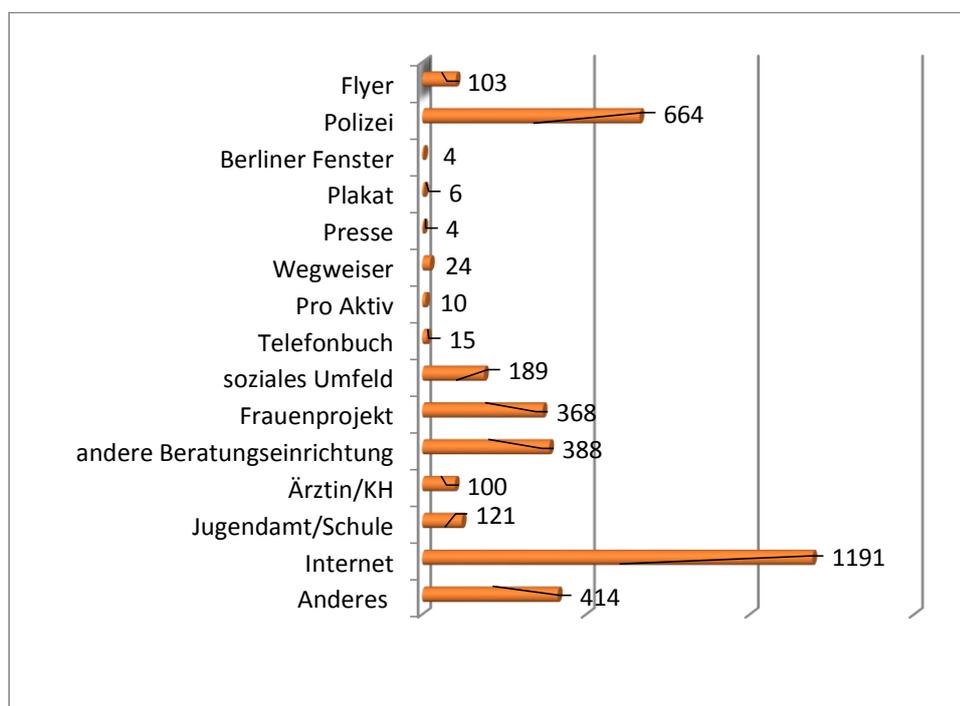
Ein zentraler Aspekt bei der telefonischen Beratung ist die Vermittlung an geeignete Stellen.



Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle

Die Pro-Aktive Beratung schließt durch ihre Lotsenfunktion eine Lücke im Unterstützungssystem und erleichtert den von Gewalt betroffenen Frauen den Zugang zu Schutz und Unterstützung. Mit dem Angebot der Pro-Aktiven Beratung steht eine zusätzliche Zugangsmöglichkeit für betroffene Frauen in das Berliner Hilfesystem zur Verfügung.

## Woher kannten die Anrufer die Hotline?



## VI. 5. Ausblick

Die Datenerfassung und Evaluation ist eine zentrale Grundlage für die Arbeit der BIG Hotline. Die Ergebnisse fließen in die Arbeit ein und führen z.B. zu einem stärkeren Engagement für behinderte Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind. Andere Themen wie z.B. Stalking und Zwangsverheiratung oder das neu eingerichtete bundesweite Hilfetelefon wurden aus der bestehenden Beratungspraxis in die Datenerfassung aufgenommen, um differenzierter als bislang die Formen der Gewalt aufzeigen zu können.

Das soziale Umfeld der betroffenen Frauen rückt durch die Evaluation in den Blick und soll – als Aufgabe für 2014 - besser erreicht und weiter gestärkt werden. 2013 wurde die Datenmaske im Bereich ‚Vermittlung‘ überarbeitet, um differenzierter aufzeigen und auswerten zu können, wohin Gewalt betroffene Frauen vermittelt wurden und – wenn keine Vermittlung möglich war – auf Lücken im Hilfesystem aufmerksam machen zu können.

Die Kontaktaufnahmen im Berichtszeitraum spiegeln eine Entwicklung wider, die in den vergangenen Jahren verstärkt sichtbar wird: von häuslicher Gewalt betroffene Frauen, die nach Unterstützung suchen, sind inzwischen häufig nicht nur von einer, sondern von komplex ineinandergreifenden Problemlagen belastet. Verstärkt nutzen Frauen mit Behinderungen, psychischen Erkrankungen, vielen Kindern oder einem hohen Gefährdungsgrad die Angebote der BIG Hotline. Dies lässt darauf schließen, dass diese Zielgruppen inzwischen besser von der Öffentlichkeitsarbeit der Hotline angesprochen werden, und ist insofern als Erfolg zu werten.

Die derzeit von Frau Professor Kavemann durchgeführte IST-Analyse des Berliner Hilfesystems wird es im kommenden Jahr erlauben, die Bedarfe dieser Zielgruppen noch punktgenauer zu treffen und eventuelle Lücken zu schließen.