

Projekt «Chatberatung Opferhilfe – Interkantonale Kooperation» - Schlussbericht

Das Projekt zur Chatberatung ist eine Kooperation von sieben Opferberatungsstellen, die zusammen elf Kantone vertreten (AG, AI, AR, BE, BL, BS, LU, NW, SG, TG und ZH). Eine solche Kooperation ist in der Schweiz einmalig. Das Projekt wurde von einer Projektleitung, bestehend aus der Stellenleitung der Opferberatungsstellen Aargau, beider Basel und Zürich und von einer Kooperationsgruppe begleitet. In der Kooperationsgruppe waren die Stellenleiterinnen und Stellenleiter der beteiligten Stellen vertreten. Diese Gruppe fällte die Entscheidungen.

Per 31.12.2024 konnte das Projekt «Chatberatung Opferhilfe – Interkantonale Kooperation» erfolgreich abgeschlossen werden. Die Chatberatung selbst wird ab 01.01.2025 als Regelangebot in das Beratungsangebot der meisten beteiligten Stellen überführt.

Rückblick auf die Projektzeit

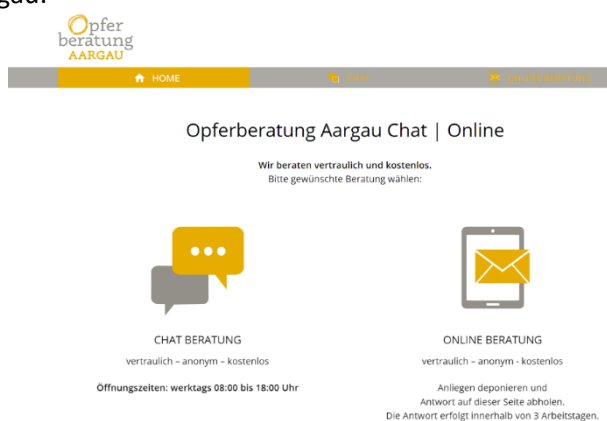
Per 03.01.2023 hat die interkantonale Kooperation den Betrieb der Chatberatung übernommen, welche zuvor in einem Pilotprojekt mit reduzierten Öffnungszeiten von der Opferberatung Zürich ins Leben gerufen wurde. Die Bereitschaftsdienste wurden analog der Grösse der vertretenen Bevölkerung auf die beteiligten Beratungsstellen aufgeteilt. Die Chatberatung bietet seither an allen Werktagen von 08:00 bis 18:00 Uhr einen niederschweligen Zugang zu einer kompetenten Fachberatung und zu Leistungen der Opferhilfe.

Aufgrund einer Vakanz in der Stellenleitung mit ad interim-Lösung und personellen Engpässen kam es bei der Beteiligung der Opferberatungsstelle des Kantons Luzern zu einer Verzögerung. Ab 01.04.2024 konnte Luzern die eigenen Bereitschaftsdienste selbst übernehmen. Bis dahin wurden die Aufgaben von den anderen Stellen mitgetragen. Die Abdeckung der Öffnungszeiten der Chatberatung (Mo. – Fr., 08:00 – 18:00 Uhr) war so immer sichergestellt.

Applikation

Es gibt zwei Möglichkeiten in der Applikation zu kommunizieren: Im Chat, welcher live (synchron) stattfindet oder über die Online-Beratung, welche zeitlich versetzt beantwortet wird.

Beispiel Aargau:



Nutzung

2023 konnten insgesamt 1646 Beratungen durchgeführt werden. Teilweise wurden Ratsuchende auch mehrfach beraten. Aus diesen Beratungen resultierten 963 Dossiers, welche den Standard des Bundesamts für Statistik (BFS) für die Klassifizierung als Opferhilfeberatung erfüllen.

2024 konnten 1682 Beratungen durchgeführt werden, woraus in diesem Jahr 1194 Dossiers nach BFS-Standard resultierten.

Damit deckt die Chatberatung schweizweit ca. so viele Beratungen ab wie eine Opferberatungsstelle mittlerer Grösse. Gleichzeitig weisen für die Berichtsjahre praktisch alle Opferberatungsstellen in der Schweiz – teils massive – Fallzuwüchse auf, so dass nichts auf eine Verlagerung weg von den traditionellen Beratungskanälen hin zur Chatberatung hinweist. Vielmehr ist davon auszugehen, dass mit der Chatberatung Hilfesuchende erreicht werden können, welche auf den üblichen Kanälen nicht zu einer qualifizierten Opferberatung finden.

Evaluation

Von Januar bis Juni 2023 führte die Fachhochschule Nordwestschweiz eine wissenschaftliche Evaluation des Projekts und des Angebots durch. Diese Evaluation basierte auf der Befragung von Nutzenden der Chatberatung, der Befragung von Beratungspersonen, qualitativen Interviews mit den Stellenleitenden und statistischen Auswertungen. Die Ergebnisse dieser Evaluation sind überaus erfreulich und im entsprechenden publizierten Evaluationsbericht nachzulesen. Die Nutzenden der Chatberatung sind dabei überdurchschnittlich häufig weiblich, im jüngeren Erwachsenenalter und wenden sich aufgrund von häuslicher oder sexualisierter Gewalt an die Chatberatung. Die Zufriedenheit der Nutzenden ist sehr hoch. Über neunzig Prozent stimmen entsprechenden Fragen zu oder eher zu und würden die Chatberatung weiterempfehlen.

Datenschutz und Datensicherheit

Sämtliche Beratungsstellen haben in ihren Kantonen bei den zuständigen Behörden betreffend der Auflagen zu Datenschutz und Datensicherheit angefragt. Der Rücklauf war vor allem in jenen Kantonen, in welchen die Beratungsstellen von Vereinen oder Stiftungen betrieben werden, sehr spärlich. In den Kantonen AG, LU/NW und SO sind die Beratungsstellen kantonale Abteilungen und die Fragen des Datenschutzes und der Datensicherheit wurde detailliert und sorgfältig geprüft. Die ausgesprochenen Massnahmen wurden von allen beteiligten Beratungsstellen umgesetzt, so dass der Standard in allen Kantonen mindestens den Vorgaben zu Datenschutz und Datensicherheit des Kantons Aargau genügt. Ausserdem wurde mit der Betreiberfirma der Applikation im Hinblick auf die Implementierung des Angebots eine umfassende Datenschutzerklärung ausgearbeitet.

Technik

Die Technik hat von Anfang an gut funktioniert. Sie wurde für den Übergang in die Regelstruktur noch weiterentwickelt. So können die Bereitschaftsdienste nun zentral programmiert werden und müssen nicht mehr von jeder einzelnen Stelle erfasst werden. Ausserdem können seit Januar 2025 auch zwei Beratungsstellen gleichzeitig Bereitschaftsdienste ausüben und Chatberatungen anbieten.

Aus- und Weiterbildung

Aufgrund einer natürlichen Fluktuation ist jede beteiligte Stelle gefordert, stets genügend Personal zur Verfügung zu haben. Chatberater*innen müssen über fundiertes Wissen und Erfahrung in der Opferberatung verfügen. Die interkantonale Kooperation bietet regelmässig Online-Schulungen für neue Chatberater*innen an. Dazu kommen Einführungen, welche jeweils stellenintern durchgeführt werden, sowie Fachkurse, welche extern gebucht werden können. Auch werden weiterhin viermal im Jahr Online-Supervisionen für die Chatberater*innen durchgeführt.

Finanzierung

Das Gesamtprojekt wurde vom eidgenössischen Büro für Gleichstellung und der Ernst Göhner Stiftung finanziert. Daneben musste jede beteiligte Stelle Eigenleistungen erbringen und weitere Mittel für die Projektbeteiligung generieren.

Öffentlichkeitsarbeit:

Die Kooperationsgruppe hat zusammen mit der Medienagentur gestalten ag beschlossen, die Öffentlichkeitsarbeit auf das Jahr 2023 zu konzentrieren, um das neue Angebot der Chatberatung bekannt zu machen. Im Jahr 2024 wurde nur noch eine partielle Kampagne durchgeführt, abhängig von den noch zur Verfügung stehenden Mitteln.

Bei der Verwendung der Mittel wurde unterschieden zwischen der Basiskommunikation für alle Stellen und der Ergänzungskommunikation für einzelne Kantone, da die kantonsgebundenen Mittel sehr unterschiedlich waren.

Weiterführung des Projekt - Überführung in die Regelstruktur

Seit Januar 2025 wurde die Chatberatung als fester Bestandteil des Angebots aller beteiligten Beratungsstelle aufgenommen, mit Ausnahme der Stelle Benefo (TG), die aufgrund der schwierigen personellen Ressourcen das Angebot auf unbestimmte Zeit ruhen lassen muss. Hinzugekommen ist der Kanton Solothurn. Die Öffnungszeiten sind unverändert werktags montags bis freitags, von 08:00 bis 18:00 Uhr. Die interkantonale Supervision für die Beratungspersonen wird weitergeführt.

Die Projektleitung wird ihre Arbeit mit Einreichen des Schlussberichts beenden, die Koordinationsgruppe bestehend aus Vertreter*innen aller beteiligten Stellen wird weiterhin bestehen und sich regelmässig zu Sitzungen treffen. Die beteiligten Stellen haben für die Überführung in die Regelstruktur einen Kooperationsvertrag erarbeitet und unterzeichnet.

Die Finanzierung erfolgt über das Budget der jeweiligen Opferberatungsstellen, Mittelbeschaffungen werden allenfalls noch für die Öffentlichkeitsarbeit nötig werden.

Eine Beteiligung steht auch weiteren Kantonen resp. Beratungsstellen offen. Es wurde jedoch – unter anderem aus Gründen der Qualitätssicherung – festgelegt, dass interessierte Stellen eine generalisierte Ausrichtung haben und mindestens 5 Stunden Bereitschaftsdienst pro Woche anbieten können müssen. Die Erfahrung hat gezeigt, dass dies insbesondere für kleinere Beratungsstellen eine grosse Herausforderung ist. Mit dieser Regelung stehen der Kooperation mehr Stunden für Bereitschaftsdienste zur Verfügung und es können damit Spitzenzeiten mit einer doppelten Belegung abgedeckt werden.

Für Kantone, welche sich nicht aktiv an der Kooperation beteiligen können, besteht die Möglichkeit, die Leistung der Chatberatung bei der interkantonalen Kooperation einzukaufen.

Fazit

Insgesamt war das Projekt für alle Beteiligten eine sehr gute Erfahrung und es gibt nach einhelliger Meinung nichts, was anders gemacht werden sollte. Durch das vorangegangene Zürcher Pilotprojekt zur Chatberatung waren schon wichtige Variablen wie Entwicklung der Applikation, Praxiserfahrung, Erfahrung mit der Öffentlichkeitsarbeit etc. gesetzt. Dadurch konnte viel Zeit gespart werden. Die Zusammenarbeit der beteiligten Stellen, welche im Bereich der Opferhilfe als einmalig bezeichnet werden kann, war und ist sehr effizient. Es wurde weitgehend auf Vor-Ort-Sitzungen verzichtet, was wir ähnlichen Projekten sehr empfehlen können. Ausserdem ist es wichtig und hilfreich, dass alle Stellen den gleichen Grundauftrag haben und damit ein Grundverständnis der Inhalte vorgeben ist.

Trotzdem muss gesagt werden, dass ohne die grosszügige initiale Finanzierung durch das EBG das Projekt nicht hätte realisiert werden können und die Chatberatung heute kein festes Angebot in der Deutschschweiz wäre.

Aarau, Basel, Zürich, April 2025

A handwritten signature in black ink that reads "S. Nielen Gangwisch". The signature is written in a cursive, flowing style.

Susanne Nielen Gangwisch
Opferberatung Aargau
Projektleitung

A handwritten signature in black ink that reads "T. Gall". The signature is written in a bold, cursive style.

Thomas Gall
Opferberatung beider Basel
Projektleitung

A handwritten signature in blue ink that reads "F. Bottler". The signature is written in a cursive style.

Fedor Bottler
Opferberatung Zürich
Projektleitung