

## **Pilotprojekt «Chatberatung Opferhilfe» der Opferberatung Zürich (OBZH)**

### **Schlussbericht**

Projektnummer: 21-023  
Projektstart: Januar 2021  
Projektabschluss: Dezember 2022  
Kontaktperson: Fedor Bottler, Geschäftsleiter Opferberatung Zürich  
Gartenhofstrasse 277 | 8004 Zürich  
044 499 40 50 | [www.obzh.ch](http://www.obzh.ch)

Zürich, 6. März 2023

## 1 Organisation

Die Opferberatung Zürich (OBZH) als seit über 20 Jahren kantonal anerkannte Opferberatungsstelle berät Opfer jeglicher Gewaltformen, jeglichen Geschlechts und jeden Alters. Die Beraterinnen und Berater verfügen über entsprechendes Fachwissen und Erfahrung in allen Bereichen der Opferhilfe, sei es im Bereich häuslicher Gewalt, sexueller Gewalt, Gewalt im öffentlichen Raum etc. Die OBZH verfügt über weibliche und männliche Beratungspersonen und kann dem Opfer – wenn gewünscht – jederzeit eine Beratung durch eine Person gleichen Geschlechts anbieten.

## 2 Ziele und Projektaktivitäten

Da in der ganzen Schweiz bislang noch keine Chatberatungen im Bereich Opferhilfe angeboten werden, führte die Opferberatung Zürich (OBZ) seit Januar 2020 das Pilotprojekt «Chatberatung Opferhilfe» durch. Gewaltopfer, speziell Opfer von häuslicher und/oder sexueller Gewalt, melden sich aufgrund von Schamgefühlen oft erst auf einer Beratungsstelle, wenn die durch die Gewalt entstandenen (Folge-)Schäden schwer sind. Das sehr niederschwellige Angebot soll allen Opfern von Gewalt einen einfachen und unmittelbaren Zugang zur Hilfe gemäss OHG ermöglichen. Das Pilotprojekt soll zur Weiterentwicklung und Konsolidierung des Angebots bis 31.12.2022 fortgeführt und durch geeignete Öffentlichkeitsarbeit der Bevölkerung bekanntgemacht werden.

Für die Chatberatungen konnten aus dem bestehenden Beratungsteam Beraterinnen und Berater mit langjähriger Beratungserfahrung und entsprechendem Fachwissen im Bereich Opferhilfe gewonnen werden.

Da die OBZH über eine gewisse Organisationsgrösse verfügt, war sie in der Lage, diese Ressourcen zu bewältigen und neue Mitarbeitende für die bisherigen Beratungsformen einzustellen. So konnte die OBZH ab Beginn einen täglichen Chat-Bereitschaftsdienst von 12 bis 18 Uhr installieren. Bei Bedarf liesse sich das Angebot grundsätzlich zudem auch durch interne Fachkräfte weiter personell aufstocken und so kurzfristig ausweiten.

## 3 Ergebnisse und Resultate

- Software für Chat-Beratungen Opferhilfe  
Von der Firma Networking AG wurde in Zusammenarbeit mit der OBZH eine bereits bestehende Applikation speziell für Chatberatungen im Bereich Opferhilfe weiterentwickelt. ⇒ [net-working | Web- und Internetagentur in Zürich](#)
- Das Chatangebot werktags von 12 bis 18 Uhr steht allen Opfern im Sinne des Bundesgesetzes über die Hilfe an Opfer von Straftaten (OHG) offen.
- Zur Bekanntmachung des Angebots wurde 2021 durch die Firma «gestalten AG» eine Kampagne in Online- und Printmedien durchgeführt.
- Die Annahme, dass die bisherigen Beratungsangebote (telefonisch oder Face-to-Face) nicht mehr dem Kommunikationsverhalten von Jugendlichen entsprechen und diese sich eher in

einem Beratungschat Hilfe holen würden, hat sich mindestens in der Tendenz bestätigt. Im Vergleich zu den bisherigen Beratungskanälen, war die Altersgruppe Kinder/Jugendliche zwischen 10 und 17 Jahren stärker vertreten bei den Chat-Beratungen. Weitere Kampagnen, um das Angebot in dieser Altersgruppe bekanntzumachen, sind notwendig und sind auch Teil des Kooperationsprojekts.

- Alle Chat-Beratungspersonen absolvierten Weiterbildungen. Daraus und anhand der eigenen Erfahrungen resultierte ein Weiterbildungskurs in «Chatberatung Opferhilfe», der von der OBZH bereits zweimal durchgeführt wurde. Teilgenommen haben mehrere Beratungspersonen aus anderen Kantonen. Informationen zum Kursangebot: <https://www.obzh.ch/uber-uns/weiterbildungen>
- Der Wissenschaftliche Evaluationsbericht der Firma Social Insight GmbH steht auf der Website der Opferberatung Zürich zum Download bereit: <https://www.obzh.ch/uber-uns/projekte>
- Über die gesamte Projektdauer wurden Daten erhoben und laufend ausgewertet. Diese Erkenntnisse ermöglichten eine realitätsnahe Steuerung des Pilotprojekts.
- Aus dem Pilotprojekt der OBZH resultiert nun ein Kooperationsprojekt, an dem sich insgesamt 7 Opferberatungsstellen mit Zuständigkeit für 11 Kantone beteiligen. Ab Januar 2023 wird das Chatberatungsangebot kooperativ von diesen Stellen betrieben.
- Der Schlussbericht des Pilotprojekts «Chatberatung Opferhilfe» steht auf der Website der Opferberatung Zürich zum Download bereit: <https://www.obzh.ch/uber-uns/projekte>

#### **4 Empfehlungen für ähnliche Projekte**

- Zuerst steht die Idee, die hinsichtlich des Bedarfs überprüft werden soll. Es sollten konkrete Annahmen und möglichst realistische Ziele formuliert sein. Interessen von politischen Stellen und finanziell Beteiligten müssen auf die formulierten Ziele abgestimmt werden, was nicht immer einfach ist.
- Ein Pilotprojekt verlangt eine Steuerung anhand der laufend erlangten Erkenntnisse und Datenauswertungen. Diese führte auch in diesem Projekt zu Anpassungen im Projektverlauf. Die zu Beginn niedrigen Fallzahlen sowie der Umstand, dass die finanziellen Mittel im ersten Betriebsjahr keine Öffentlichkeitsarbeit zuließen, verlangten im zweiten Betriebsjahr eine Verlagerung des Schwerpunkts. Die 2021 in «Wellen» durchgeführte Kampagne liess die Fallzahlen deutlich ansteigen und zeigte, dass das Angebot genutzt wird, wenn es bei den Zielgruppen bekannt ist.
- Es sollen genügend Zeit und Ressourcen einberechnet werden für die Vorbereitungsarbeiten wie z.B. Fundraising, Weiterbildungen, Trainings. Pilotprojekte haben es in sich, dass viele Erkenntnisse und Erfahrungen durch learning by doing gewonnen werden müssen. Dies soll jedoch nicht auf Kosten der Ratsuchenden erfolgen. Die Chatberatungs-Trainings auf einer Testversion der Applikation als Vorbereitung für die Live-Beratungen waren aus Sicht der Beratungspersonen sowie der Projektleitung unverzichtbar.

## 5 Materialien, Angebote und Informationen

- Das Chat-Beratungsangebot steht allen Opfern im Sinne des OHG ab Januar 2023 werktags von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Die Öffnungszeiten konnten durch das Kooperationsprojekt erweitert werden. <https://online.obzh.ch/chat>
- Die Applikation für Chat-Beratungen Opferhilfe ist bei der Firma networking AG zu erwerben. <https://www.networking.ch/>
- Evaluation der Pilotphase «Chatberatung OBZH» 2020/2021, Social Insight GmbH, Februar 2022: <https://www.obzh.ch/uber-uns/projekte>
- Kursangebot «Chatberatung Opferhilfe» der Opferberatung Zürich: <https://www.obzh.ch/uber-uns/weiterbildungen>
- Sujets aus der Kampagne 2021 können bei der Opferberatung Zürich bezogen werden. <https://www.obzh.ch/>
- Abschlussbericht Pilotprojekt «Chat-Beratung Opferhilfe» OBZH, 25. Februar 2023: <https://www.obzh.ch/uber-uns/projekte>

Die Angebote und Berichte stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung.

Zürich, 6. März 2023

Unterstützt durch:



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
**Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann EBG**  
Finanzhilfen