

# **Evaluation der Pilotphase «Chatberatung OBZ» (2020/2021)**

Im Auftrag der Opferberatung Zürich (OBZ)

Daniela Gloor und Hanna Meier, Soziologinnen, Dr. phil.

11. Februar 2022



<b>Inhaltsverzeichnis</b>	1
<b>Tabellenverzeichnis</b>	2
<b>A) Ausgangslage</b>	3
1 Hintergrund	3
2 Das Pilotprojekt Chatberatung	4
Projektentwicklung	4
Zielsetzungen und angesprochene Zielgruppen	4
Das neue Angebot	5
3 Evaluation der Chatberatung	5
Aufgabe und Fragestellung der Evaluation	5
Methodisches Vorgehen	5
Verlauf der Evaluation und Inhalt des Berichts	7
<b>B) Ergebnisse der Evaluation</b>	8
4 Häufigkeit und Zeitpunkt der Nutzung des neuen Angebots	8
5 Wer nutzt das neue Chatangebot?	10
6 Formales, Betroffene, Inhalt, Anliegen: Worum geht es in der Chatberatung?	12
7 Dauer und Umfang der Chats	19
8 Beratungsdienstleistungen der OBZ	21
9 Chatabschluss und Anschlussberatung	24
10 Beurteilung der Chatberatung durch Nutzende	26
11 Datenschutz/-sicherheit (Bearbeitung: B. Widmer)	31
12 Erfahrungen der OBZ mit dem neuen Angebot	35
<b>C) Folgerungen und Empfehlungen der Evaluation</b>	43
13 Folgerungen aus den Ergebnissen	43
14 Empfehlungen der Evaluation	45
<b>Anhang</b>	47

## Tabellenverzeichnis

4	Häufigkeit und Zeitpunkt der Nutzung des neuen Angebots	
	<i>Tabelle 1: Anzahl Personen und Chats (Oktober 2020–September 2021)</i>	9
	<i>Tabelle 2: Nutzungsentwicklung</i>	9
	<i>Tabelle 3: Chats nach Wochentag</i>	9
	<i>Tabelle 4: Chats nach Uhrzeit (Eingang des Chats)</i>	9
5	Wer nutzt das neue Chatangebot?	
	<i>Tabelle 5: Chatnutzende, nach Typ</i>	11
	<i>Tabelle 6: Chatnutzende, nach Alter</i>	11
	<i>Tabelle 7: Chatnutzende, nach Geschlecht</i>	11
	<i>Tabelle 8: Chatnutzende, nach Wohnkanton</i>	12
	<i>Tabelle 9: Chatnutzende: Erst- oder Folgekontakt</i>	12
6	Formales, Betroffene, Inhalt, Anliegen: Worum geht es in der Chatberatung?	
	<i>Tabelle 10: Seriosität der Chatanfragen</i>	14
	<i>Tabelle 11: Opferhilferelevanz der Chatanfragen</i>	14
	<i>Tabelle 12: Opferhilferelevante Chatkontakte</i>	14
	<i>Tabelle 13: Themenbereich des Chats</i>	16
	<i>Tabelle 14: Alter des Opfers</i>	16
	<i>Tabelle 15: Geschlecht der betroffenen Opfer</i>	16
	<i>Tabelle 16: Geschlecht der Tatpersonen</i>	16
	<i>Tabelle 17: Beziehung zwischen Opfer und Tatperson</i>	17
	<i>Tabelle 17a: Beziehung zwischen Opfer und Tatperson bei Partnergewalt, nach Geschlecht des Opfers</i>	17
	<i>Tabelle 18: In den Chats erwähnte Straftaten (Mehrfachnennungen)</i>	18
	<i>Tabelle 19: Tatzeitpunkt</i>	19
	<i>Tabelle 20: Anliegen der Chatanfragenden (Mehrfachnennungen)</i>	19
7	Dauer und Umfang der Chats	
	<i>Tabelle 21: Chatdauer, in Minuten</i>	20
	<i>Tabelle 22: Chatdauer, nach Typ (alle Chats)</i>	20
	<i>Tabelle 23: Zeichenzahl, anfragende Person und Beratungsperson (inhaltliche OH-Chats)</i>	21
8	Beratungsdienstleistungen der OBZ	
	<i>Tabelle 24: Verteilung der Chats auf das Beratungsteam</i>	23
	<i>Tabelle 25: Anzahl erbrachte Dienstleistungen pro Chat (Mehrfachantwort; N = 152)</i>	23
	<i>Tabelle 26: Erbrachte Dienstleistungen (Mehrfachantwort; N = 152)</i>	24
9	Chatabschluss und Anschlussberatung	
	<i>Tabelle 27: Chatabschluss (alle Chats)</i>	26
	<i>Tabelle 28: Geplante Anschlussberatungen durch die OBZ (inhaltliche OH-Chats)</i>	26
	<i>Tabelle 29: Verweis auf andere Stellen</i>	26
10	Beurteilung der Chatberatung durch Nutzende	
	<i>Tabelle 30: Zugang zur OBZ-Chatberatung</i>	27
	<i>Tabelle 31: Erstmalige Beratung oder bereits andere Beratung genutzt</i>	27
	<i>Tabelle 32: Beurteilung der Chatantworten</i>	28
	<i>Tabelle 33: Beurteilung der Handhabung des Chatangebots</i>	28
	<i>Tabelle 34: Weiterempfehlen des neuen Chatangebots</i>	29
	<i>Tabelle 35: Bewertungsmöglichkeit für Chattende bei Abschluss</i>	31

# A) Ausgangslage

## 1 Hintergrund

Die Opferberatung Zürich (OBZ) ist eine vom Kanton Zürich gemäss Opferhilfegesetz anerkannte Beratungsstelle.<sup>1</sup> Die Stelle berät und unterstützt Menschen, die Opfer einer Straftat geworden und in ihrer körperlichen, sexuellen oder psychischen Integrität verletzt worden sind. Auch Angehörige oder Vertrauenspersonen von Opfern sowie Fachpersonen aus Institutionen und Organisationen können sich von der Opferberatung Zürich beraten lassen. Die Beratungen sind kostenlos und vertraulich, die Mitarbeitenden stehen unter gesetzlicher Schweigepflicht.

Die Beratungen der OBZ können persönlich auf der Beratungsstelle (face-to-face), telefonisch oder per E-Mail in Anspruch genommen werden. 2019 wurde die OBZ vom Kanton Zürich angefragt, ob sie ein Angebot entsprechend dem Onlineberatungsprojekt der Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft (BIF), das heisst asynchrone Onlineberatung für Männer und Jungen bei körperlicher, psychischer oder sexueller Gewalt aufbauen könne.

Seit 2020 stellt die OBZ diese Möglichkeit zur Verfügung und die asynchrone Onlineberatung ist Teil der Leistungsvereinbarung mit dem Kanton; für die Entwicklung des Angebots konnte auf den Vorarbeiten der BIF aufgebaut werden.<sup>2</sup> Darüber hinaus beschloss die OBZ, das Angebot im Bereich der Internetberatung noch weiter auszubauen und mit einer zusätzlichen digitalen Beratungsform zu ergänzen: Das heisst, die Möglichkeit der Chatberatung im Rahmen eines Pilotprojekts anzubieten und zu testen.

Seit dem 1. Juli 2020 können sich Ratsuchende im Rahmen des Pilotprojekts auch per Chat an die OBZ wenden. Angeboten wird Einzelchatberatung, bei der zwischen ratsuchender und beratender Person ein unmittelbarer schriftlicher Dialog stattfindet. Entsprechend wird die Chatberatung als synchrone textbasierte Onlineberatung bezeichnet. Ratsuchende können auf der Website der Beratungsstelle – [www.obzh.ch](http://www.obzh.ch) – die Chatfunktion anklicken und werden dann via Chat sogleich mit der Beratungsperson verbunden. Sie können ihr Anliegen schriftlich formulieren und erhalten die Antworten der Beratungsperson umgehend. Die

---

<sup>1</sup> Im Kanton Zürich gibt es insgesamt acht anerkannte Opferberatungsstellen. Vier Stellen sind auf die Beratung und Unterstützung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen spezialisiert und drei Stellen fungieren als spezialisierte Anlaufstellen für Frauen, die häusliche Gewalt erleiden oder in anderem Kontext Opfer körperlicher, sexueller oder psychischer Gewalt geworden sind. Das Angebot der Opferberatung Zürich, OBZ, richtet sich an alle Opfer im Sinne des Opferhilfegesetzes, d. h. an Männer, Frauen, Jugendliche und Kinder als Gewaltopfer, ebenso an Strassenverkehropfer und an Geschädigte von Arbeitsunfällen oder ärztlichen Fehlbehandlungen. Weiter ist die Stelle für Opfer fürsorglicher Zwangsmassnahmen und Fremdplatzierungen vor 1981 zuständig und für männliche Opfer von Menschenhandel.

<sup>2</sup> Bei der asynchronen Onlineberatung findet der schriftliche Austausch zeitlich versetzt statt: Ratsuchende können sich auf der Website der OBZ-Beratungsstelle in eine geschützte Plattform einloggen und ihre Anfrage stellen. Die Antwort der Beratenden erfolgt innert drei Arbeitstagen und kann von den Ratsuchenden nach erneutem Einloggen auf der Plattform abgeholt werden. Bei der Onlineberatung erfolgt die Kommunikation anonym und es werden keine bestehenden E-Mailadressen erfasst.

Kommunikation erfolgt wie bei der Onlineberatung anonym; im Chat wird auf jegliche Registrierung und entsprechende Angaben verzichtet.

Die Pilotphase der Chatberatung 2020/2021 wird von der Firma Social Insight extern evaluiert. Die Ergebnisse sollen über Bedarf, Umsetzung und Qualität des neuen Angebots Aufschluss geben. Die Evaluation dient als Grundlage für die Entscheidung über eine Weiterführung des Projekts und soll Hinweise zur Weiterentwicklung des Angebots geben.

## **2 Das Pilotprojekt Chatberatung**

### Projektentwicklung

Die Vorarbeiten für das Pilotprojekt «Synchrone textbasierte Onlineberatung für Opfer von Gewalt – insbesondere Jugendliche und Kinder als Opfer (Chatberatung)» wurden von der Opferberatung Zürich ab Juni 2019 in Angriff genommen. Es galt, die Finanzierung des Pilotprojekts über Spenden und Lotteriefondsgelder zu sichern und das Konzept der Chatberatung zu erarbeiten. Ab Januar 2020 wurde die Software für die Chatberatung auf Basis der bereits vorhandenen Onlineberatungssoftware weiterentwickelt, implementiert und getestet. Aus dem bestehenden Team der Opferberatungsstelle wurden fünf Beratungspersonen für die Chatberatung weitergebildet, mit der neuen Beratungsform vertraut gemacht und in der Anwendung der Beratungssoftware geschult.

### Zielsetzungen und angesprochene Zielgruppen

Mit der Chatberatung will die OBZ ein weiteres niederschwelliges Angebot schaffen, das ortsunabhängig, unkompliziert und anonym genutzt werden kann. Das Chatangebot soll es Betroffenen erleichtern, möglichst zeitnah zur erlittenen Straftat Hilfe in Anspruch zu nehmen. Im Weiteren soll die Chatberatung dem heutigen Kommunikationsverhalten, insbesondere auch jugendlicher Personen, entgegenkommen und ein entsprechend zeitgemässes Angebot für Hilfe und Unterstützung zur Verfügung stellen. Die neue Beratungsform soll auch Zielgruppen besser ansprechen, die das Angebot der OBZ bisher selten nutzten.

Als primäre Zielgruppe, die mit der Chatberatung erreicht werden soll, nennt die OBZ in den Grundlagen- und Konzeptdokumenten Kinder und Jugendliche. «Angesprochen werden sollen allem voran Kinder ab ca. 10 Jahren und Jugendliche bis ca. 18 Jahre jeglichen Geschlechts. Ihnen möchte die OBZ vor allem den Zugang zu Beratung erleichtern.»<sup>3</sup> Mit dem Chat als Beratungsform sollen minderjährige Opfer adressatengerecht angesprochen und damit vermehrt erreicht werden, so dass Jugendliche und Kinder rascher den Weg zur Opferberatung finden.<sup>4</sup> Die bisherige Erfahrung der OBZ zeigt, dass gerade Kinder und Jugendliche die Stelle bisher unterdurchschnittlich kontaktieren. Zudem werden «Opfer aller Altersgruppen und Geschlechter, die eine Chatberatung wünschen, über diesen Kommunikationskanal beraten.»<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Zitat aus: «Projektverlauf zum Pilotprojekt der Opferberatung Zürich OBZ», Juni 2020, S. 10.

<sup>4</sup> Gemäss «Beschrieb des Pilotprojekts [Konzept] der Opferberatung Zürich OBZ», August 2019, S. 3f.

<sup>5</sup> Zitat aus: «Beschrieb des Pilotprojekts [Konzept] der Opferberatung Zürich OBZ», August 2019, S. 4.

## Das neue Angebot

Die Chatberatung der Opferberatung Zürich wurde am 1. Juli 2020 online geschaltet und steht seither von Montag bis Freitag, jeweils in der Zeit von 12 bis 18 Uhr, für Anfragen zur Verfügung. Die Beratungen im Chat werden während der Pilotphase in deutscher Sprache angeboten. Das Pilotprojekt dauert voraussichtlich bis Ende 2022.<sup>6</sup>

## **3 Evaluation der Chatberatung**

### Aufgabe und Fragestellung der Evaluation

Die Evaluation der Chatberatung hat die Aufgabe, das neue Angebot extern zu überprüfen und im Sinne einer Bilanzevaluation (summative Evaluation) über das Funktionieren des Angebots Auskunft zu geben. Weiter soll die Evaluation im Sinne einer formativen Evaluation möglichen Verbesserungsbedarf aufzeigen.

Die summative/bilanzierende Evaluation untersucht folgende Aspekte:

- a) Nachfrage und Akzeptanz der Chatberatung  
Geprüft wird die Nachfrage und der Bedarf für die Chatberatung. Werden die gemäss Opferhilfegesetz vorgesehenen Zielgruppen angesprochen, und wird die primäre Zielgruppe der jungen Menschen mit dem neuen Angebot erreicht? Wie ist die Akzeptanz des Angebots bei den anvisierten Zielgruppen?
- b) Organisation und Umsetzung des Beratungsangebots  
Geprüft wird die konkrete Implementierung der Chatberatung. Ist die technische Umsetzung des Angebots, Sicherheit und Datenschutz, angemessen und sachgerecht gelöst? Sind Auftritt, Zugangswege und Bekanntmachung des neuen Angebots zielführend?

Die formative Evaluation untersucht folgende Aspekte:

- c) Verbesserungspotential der Chatberatung  
Geprüft wird, inwiefern und in welchen Bereichen Verbesserung und Weiterentwicklung des Chatangebots angezeigt sind. Welches sind förderliche Faktoren und Stärken des Pilotangebots, die es in der Weiterentwicklung zu wahren/sichern gilt? Welches sind Probleme und Herausforderungen, die in der Weiterentwicklung des Angebots beachtet und verbessert werden sollten?

### Methodisches Vorgehen

Die Evaluation der OBZ-Chatberatung wurde zwischen September 2020 und Januar 2022 durchgeführt. Vorgehen und Arbeitsschritte sind im Folgenden dargestellt. Für die Untersuchung des neuen Angebots stützt sich die Evaluation auf quantitative und qualitative

---

<sup>6</sup> Im Frühjahr 2021 wurde der OBZ im Rahmen der Finanzhilfen zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häusliche Gewalt des Bundes eine Unterstützung von 253'000 Franken zugesprochen, um das Projekt bis 31. Dezember 2022 durchzuführen und auf dessen Modellhaftigkeit zu prüfen; <https://projektsammlung.ch/gewaltpraevention/detail/60d0b062ab4524f4427c651d?>

Datenerhebungen und bezieht die Sicht und Erfahrungen unterschiedlicher Akteur/innen mit ein. Im Fokus der Erhebungen stehen drei Themenfelder:

- Die Nutzung des neuen Angebots durch die Klientel: Monitoringerhebung zu den Chatberatungen und schriftliche Befragung der Klientel.
- Die Umsetzung des Pilotprojekts «Chatberatung»: qualitative Interviews mit Berater/innen des Chatberatungsteams und Rezeption der Materialien und Unterlagen zum Pilotprojekt.
- Die technische Einrichtung und Sicherheit des Angebots: Expertise durch eine Fachperson.

Monitoringerhebung: Mit einem Monitoring wurden vom 1. Oktober 2020 bis zum 30. September 2021 (12 Monate) sämtliche Chats der OBZ erfasst. Der Monitoringfragebogen, der von den Beratenden nach jedem Chat ausgefüllt wurde, wurde im September 2020 entwickelt und mit der OBZ besprochen und getestet. Mit dem Monitoring werden Nutzungsstruktur, Merkmale der Klientel, Beratungsanliegen und die erbrachten Beratungsleistungen erfasst.

In den 12 Monaten sind insgesamt 200 Chats mit 178 Personen geführt worden. Die statistische Auswertung der Monitoringdaten erfolgte mit der für quantitative Erhebungen spezialisierten Software SPSS.

Schriftliche Befragung der Klientel: Die Sicht der Nutzenden wurde mittels eines kurzen Onlinefragebogens erfasst. In der Zeit von ca. Mitte August bis 30. September 2021 wurden die Nutzenden am Ende jedes Chats auf den Befragungslink aufmerksam gemacht und gebeten, die anonyme Befragung zuhanden der Evaluation auszufüllen.

Im Befragungszeitraum wurden etwa 40 Chats geführt. Mit 4 ausgefüllten Fragebogen beträgt der Rücklauf 10 Prozent. Die Teilnahmequote ist gering. Die Antworten der Nutzenden erlauben einen qualitativen Einblick in die Sicht von Nutzenden des Chatangebots. Zitate wurden zur Wahrung der Anonymität teilweise leicht angepasst.

Qualitative Interviews mit Berater/innen: Die Evaluation führte mit drei Berater/innen, die für Chatberatungen verantwortlich sind, ein telefonisches Interviewgespräch durch. Ziel der Interviews war es, vertiefte Informationen über die Ziele und Projektaktivitäten zu erhalten, die Umsetzung des Pilotprojekts zu beleuchten sowie den Verlauf der Betriebsphase und die konkreten Erfahrungen der Beratenden zu erfassen.

Die Interviews wurden im September 2021 durchgeführt und dauerten jeweils rund eine Stunde (Leitfadeninterviews, Handnotizen, Transkriptionen). Die Gespräche wurden inhaltsanalytisch ausgewertet.

Materialien und Unterlagen zum Pilotprojekt: Die Opferberatung Zürich stellte den Evaluatorinnen alle wichtigen Dokumente des Pilotprojekts zur Verfügung. Dazu zählen die beiden Grundlagen- und Konzeptsdokumente «Synchrone Onlineberatung (Chatberatung) für



Opfer von Gewalt – insbesondere Jugendliche und Kinder als Opfer von Gewalt» (August 2019) und «Synchrone textbasierte Onlineberatung für Opfer von Gewalt – insbesondere Jugendliche und Kinder als Opfer von Gewalt (Chatberatung)» (Juni 2020). Weiter standen der Evaluation Dokumente und Materialien im Zusammenhang mit der Umsetzung der Chatberatung und der Bekanntmachung zur Verfügung sowie Arbeitsunterlagen zur Chatberatung (Beratungskonzept) und statistische Daten zum Gesamtangebot der Stelle.

Die Materialien und Dokumente wurden für die Evaluation rezipiert, ausgewertet und in die Ergebnisse einbezogen.

Expertise im Bereich Datenschutz/-sicherheit: Für die Evaluation der technischen Implementierung der Chatberatung, insbesondere die Prüfung der Bedingungen von Datenschutz und Datensicherheit sowie der Information der Chatnutzenden, hat Social Insight eine externe Fachperson beigezogen.

Die Expertise wurde von Dr. iur. Barbara Widmer, LL.M., CIA, Datenschutz- und Digitalisierungsexpertin, durchgeführt. Barbara Widmer ist Mitglied im Team des Datenschutzbeauftragten des Kantons Basel-Stadt und in den Bereichen Digitalisierung und Recht wissenschaftlich tätig.

#### Verlauf der Evaluation und Inhalt des Berichts

Die Evaluationsarbeiten wurden zwischen September 2020 und Januar 2022 durchgeführt. Die Monitoringerhebung wurde ab 1. Oktober 2020 durchgeführt. Die weiteren Evaluationsarbeiten, die im ersten Halbjahr 2021 vorgesehen waren, wurden auf die zweite Jahreshälfte 2021 verschoben. Die Nachfrage für die Chatberatung lief langsamer als erwartet an, es hätten im ursprünglich vorgesehenen Zeitfenster nicht genügend Erfahrungen gesammelt werden können. Entsprechend wurde der Erfassungszeitraum des Monitorings verlängert, bis Daten zu 200 Chats zur Verfügung standen. Dies wurde im September 2021 erreicht.

Zum Inhalt des Schlussberichts: Im Teil A finden sich Angaben zu den Grundlagen des Pilotprojekts «Chatberatung der OBZ» sowie Informationen zu den Fragestellungen und dem Vorgehen der Evaluation. In Teil B sind die Ergebnisse der Primärdatenerhebungen – Monitoring, Nutzendenbefragung, Expertise Datenschutz/-sicherheit, Materialien zum Projekt und Interviews mit Beratungspersonen – präsentiert. Teil C enthält die Folgerungen und Empfehlungen der Evaluation.

## B) Ergebnisse der Evaluation

### 4 Häufigkeit und Zeitpunkt der Nutzung des neuen Angebots

#### *Fragen zur Nutzung des neuen Angebots*

Wie oft wurde das Chatangebot in der evaluierten Zeit (12 Monate: Oktober 2020–September 2021) genutzt? Wie haben sich Nutzung und Bedarf während der evaluierten Pilotzeit entwickelt? Wie sieht die Nutzung nach Wochentagen und Uhrzeit aus?

#### *Ergebnisse zur Nutzung des neuen Angebots*

Das Chatangebot wurde in der evaluierten Zeit von 178 Personen genutzt (vgl. Tab. 1). Die meisten Nutzenden (166) gelangten einmal an die Chatberatung, einige Personen (12) nutzten das Angebot mehrmals. Die meisten Mehrfachnutzenden gelangten zweimal an die Chatberatung (8), in je zwei Fällen wurde dreimal resp. sechsmal geschattet. Insgesamt wurden somit in der evaluierten Pilotzeit für das Monitoring 200 Chats erfasst (vgl. Tab. 1).

Die Entwicklung über die zwölf Monate verweist auf eine zunehmende Nutzung. Lag das Monatstotal bis Mai 2021 nie über 20 Chats, so war dies ab Juni 2021 mehrheitlich der Fall (vgl. Tab. 2). Zu Beginn, im Oktober 2020, wurden lediglich 4 Fälle verzeichnet. Zehn Monate später, im August 2021, wurden mit 33 Fällen achtmal mehr Chats verzeichnet. Deutlich wird die Zunahme auch bei der Betrachtung nach Quartalen: Die Nutzung stieg von 28 Chats im ersten Quartal auf 36 im zweiten Quartal an, dann auf 59 Chats und schliesslich im jüngsten Quartal (Juli–September 2021) auf 77 Chats. Letzteres entspricht einer durchschnittlichen Zahl von rund 1,2 Chats pro Arbeitstag (77 Chats : 63 Arbeitstage = 1,2 Chat/Tag).

Die Chatberatung ist jeweils Montag bis Freitag von 12–18 Uhr geöffnet. Die Nutzung verweist auf eine recht gleichmässige Verteilung über die Wochentage. Während der Mittwoch im Durchschnitt liegt (40 Chats resp. 20,0 % aller Chats), ergeben sich für die übrigen Tage kleine Abweichungen. Am Montag treffen etwas mehr Chats ein (+ 3,5 %), an den drei übrigen Tagen, Dienstag, Donnerstag und Freitag, etwas weniger (-0,5 bis -2,0 %; vgl. Tab. 3).

Die Nutzung nach Uhrzeit (Eingangszeit der Chats) verweist, im Gegensatz zu den Wochentagen, auf recht deutliche Unterschiede. In der stärksten Stunde, von 12–13 Uhr, treffen demnach fast dreimal so viele Chats ein wie in der schwächsten Stunde, von 14.01–15 Uhr (27,0 % resp. 9,5 %; vgl. Tab. 4). Unterteilt man die zugängliche Zeit in drei Zweistundenblöcke, zeigt sich, dass knapp die Hälfte der Chats während der Mittagszeit, zwischen 12–14 Uhr, eintreffen (46,5 %). In den zwei folgenden Zweistundenblöcken, von 14.01–16 Uhr resp. von 16.01–18 Uhr, trifft noch rund jeder vierte Chat ein (26,5 % resp. 27,0 %).

*Tabelle 1: Anzahl Personen und Chats (Oktober 2020–September 2021)*

	Anzahl Personen	Anzahl Chats
1 Chat	166	166
2 Chats	8	16
3 Chats	2	6
4/5 Chats	–	–
6 Chats	2	12
Total	178	200

*Tabelle 2: Nutzungsentwicklung*

	Anzahl Chats pro Monat	Anzahl Chats pro Quartal
Oktober 2020	4	28
November 2020	10	
Dezember 2020	14	
Januar 2021	6	36
Februar 2021	14	
März 2021	16	
April 2021	12	59
Mai 2021	17	
Juni 2021	30	
Juli 2021	18	77
August 2021	33	
September 2021	26	
Total	200	200

*Tabelle 3: Chats nach Wochentag*

	Anzahl Chats	In Prozent
Montag	47	23,5 %
Dienstag	36	18,0 %
Mittwoch	40	20,0 %
Donnerstag	39	19,5 %
Freitag	38	19,0 %
Total	200	100,0 %

*Tabelle 4: Chats nach Uhrzeit (Eingangszeit der Chats)*

	Anzahl Chats	In Prozent	In Prozent
12.00–13.00 Uhr	54	27,0 %	46,5 %
13.01–14.00 Uhr	39	19,5 %	
14.01–15.00 Uhr	19	9,5 %	26,5 %
15.01–16.00 Uhr	34	17,0 %	
16.01–17.00 Uhr	29	14,5 %	27,0 %
17.01–18.00 Uhr	25	12,5 %	
Total	200	100,0 %	100,0 %

## 5 Wer nutzt das neue Chatangebot?

### ***Fragen zu den Nutzer/innen des Chatangebots***

Um wen handelt es sich bei der anfragenden Person: um ein Opfer, eine angehörige Person, eine Vertrauensperson, eine Fachperson oder eine andere Person? Ist die chattende Person minderjährig oder volljährig? Welches ist ihr Geschlecht? Aus welchem Kanton stammt sie? Und schliesslich: Handelt es sich beim Chat um einen Erstkontakt zur Opferberatung Zürich, oder gab es bereits einen früheren oder frühere Kontakte?<sup>7</sup>

### ***Ergebnisse zu den Nutzer/innen des Chatangebots***

Chatnutzende nach Typ: Die Chatnutzenden sind in mehr als vier von fünf Fällen die Opfer selbst (83,2 %; vgl. Tab. 5).<sup>8</sup> In knapp jedem zehnten Fall meldet sich eine Vertrauensperson des Opfers (9,2 %), z. Bsp. der Sohn eines Opfers; die Mutter eines minderjährigen Opfers; die Nachbarin eines minderjährigen Opfers; die Freundin, die Schwester, ein Freund, die Bekannte, die Nichte eines Opfers u. a. m. Weitere Personengruppen haben sich in der untersuchten Zeitspanne selten gemeldet: In drei Fällen meldete sich eine Fachperson (1,6 %; schulischer Heilpädagoge, Fachperson Schulsozialarbeit, Therapeut) und in einem Fall hat sich eine angehörige Person, der Expartner des Opfers, per Chat gemeldet, um einen Rat zu erfragen (0,5 %). Andere Personen werden nicht genannt. Schliesslich gibt es in 5,4 % der Fälle keine Angabe, zu welcher Kategorie die anfragende Person gehört.

Chatnutzende nach Alter: Gut drei von vier Chatnutzenden sind erwachsen (77,7 %), in jedem zehnten Fall handelt es sich um Minderjährige (9,3 %; vgl. Tab. 6). Sodann geht das Alter in einigen Fällen nicht aus dem Austausch hervor (13,0 %).

Der Jahrgang wird bei Chatanfragen häufig nicht bekannt (81,5 %). Diejenigen Chats mit bekanntem Jahrgang (19,5 %) umfassen 4 Minderjährige und 30 Volljährige (davon 13 Personen: 19–29 Jahre; 7 Personen: 30–39 Jahre; 7 Personen: 40–49 Jahre; 3 Personen: 50–55 Jahre; ohne Tabelle).

Chatnutzende nach Geschlecht: Soweit die Angabe Geschlecht bekannt ist, zeigt sich, dass Frauen/Mädchen das Chatangebot gut doppelt so häufig nutzen wie Männer/Knaben. Gut die Hälfte der Nutzenden sind weiblich (53,3 %), ein knappes Viertel ist männlich (23,9 %). In knapp einem Viertel ist das Geschlecht der Anfragenden nicht bekannt (22,8 %; vgl. Tab. 7).

Die Auswertung zu Alter und Geschlecht für diejenigen Chatnutzenden mit (gesicherter oder vermuteter) Altersangabe (N = 136) verweist auf einen Unterschied zwischen Minder- und Volljährigen. Während die Geschlechteranteile bei den Minderjährigen ausgeglichen sind, ist der Männeranteil bei den Erwachsenen deutlich kleiner als der Frauenanteil. In Zahlen: Je

---

<sup>7</sup> Nota bene: Chattende Personen sind nicht unbedingt immer betroffene Opfer. Für Angaben zu den Opfern vgl. Kapitel 6.

<sup>8</sup> Die Datenbasis umfasst in diesem Kapitel (Kapitel 5) 184 Chats (nicht 200). Da das nachgefragte Thema bei 16 Chatanfragen nicht OH-relevant war (vgl. dazu Kapitel 6), wurden für diese Fälle nicht alle Daten erhoben.

50,0 % der 10 Minderjährigen sind Knaben resp. Mädchen. Von den 126 Erwachsenen sind nur 27,8 % Männer und fast dreimal mehr, 72,2 % ,Frauen (ohne Tabelle).

Chatnutzende nach Wohnkanton: Die Monitoringdaten zeigen, dass der Wohnkanton der anfragenden Person bei knapp jedem zweiten Chat nicht bekannt ist (47,3 %; vgl. Tab. 8). In einem von drei Fällen stammt die chattende Person aus dem Kanton Zürich (35,3 %), wo die Opferberatung Zürich ansässig ist. Jeder zehnte Chat kommt aus der Nordwestschweiz (11,4 %; Kantone BS, BL, AG, SO). Sodann stammen vereinzelte Chatanfragen aus den Kantonen LU, SZ, SG und NE sowie dem Ausland (je 1–3 Chats).

Chatnutzende nach Erst- oder Folgekontakt: Wie die Daten zeigen, handelt es sich bei vielen Chats um Personen, die *erstmal*s an die Opferberatung Zürich gelangen (60,3 %; vgl. Tab. 9). In einer von sechs Anfragen hatte die Person schon zuvor Kontakt zur Beratungsstelle, sei es mit einem früheren Chat oder via einen anderen Kanal (16,3 %). In knapp jedem vierten Fall ist diese Angabe nicht bekannt (23,4 %).

Tabelle 5: Chatnutzende, nach Typ

	Anzahl Chats	In Prozent
Opfer	153	83,2 %
Vertrauensperson	17	9,2 %
Fachperson	3	1,6 %
Angehörige	1	0,5 %
Andere Person	–	–
Keine Angabe	10	5,4 %
Total	184	100,0 %

Tabelle 6: Chatnutzende, nach Alter

	Anzahl Chats	In Prozent	In Prozent
Minderjährig, gemäss Klient/in	11	6,0 %	
Minderjährig, gemäss Berater/in	6	3,3 %	9,3 %
Volljährig, gemäss Klient/in	71	38,6 %	%
Volljährig, gemäss Berater/in	72	39,1 %	77,7 %
Keine Angabe	24	13,0 %	13,0 %
Total	184	100,0 %	100,0 %

Die Altersangabe beruht, je nach Möglichkeit, auf der Angabe der chatnutzenden Person (Klient/in) oder der Einschätzung der Beratungsperson zum mutmasslichen Alter.

Tabelle 7: Chatnutzende, nach Geschlecht

	Anzahl Chats	In Prozent
Männlich	44	23,9 %
Weiblich	98	53,3 %
Keine Angabe	42	22,8 %
Total	184	100,0 %

*Tabelle 8: Chatnutzende, nach Wohnkanton*

	Anzahl Chats	In Prozent	In Prozent
ZH	65	35,3 %	35,3 %
AG	4	2,2 %	11,4 %
BL	6	3,3 %	
BS	10	5,4 %	
SO	1	0,5 %	
LU	2	1,1 %	2,7 %
SZ	3	1,6 %	1,6 %
SG	3	1,6 %	
NE	1	0,5 %	0,5 %
Ausland	2	1,1 %	1,1 %
Keine Angabe	87	47,3 %	47,3 %
Total	184	100,0 %	100,0 %

*Tabelle 9: Chatnutzende: Erst- oder Folgekontakt*

	Anzahl Chats	In Prozent
Erstkontakt	111	60,3 %
Folgekontakt	30	16,3 %
Keine Angabe	43	23,4 %
Total	184	100,0 %

## **6 Formales, Betroffene, Inhalt, Anliegen: Worum geht es in der Chatberatung?**

### ***Fragen zu formalen und inhaltlichen Aspekten der Chatanfragen***

- **Formale Aspekte der Chatanfragen**

Wie steht es um die Seriosität der Chats: Sind die Kontaktnahmen als ernsthaft einzustufen, oder ist zu vermuten, dass es um Scherzanfragen oder z. Bsp. um das Austesten des neuen Angebots oder Ähnliches geht? Sind die Chatanfragen opferhilferelevant, oder betreffen sie Themen, für die die Opferberatung Zürich nicht zuständig ist? Findet in den opferhilferelevanten Chats eine eigentliche Beratung statt oder geht es um andere Fragen und Anliegen?

- **Inhaltliche Aspekte: thematisierte Vorfälle**

Welchem Themenbereich – häusliche Gewalt, sexuelle Gewalt, Haftpflicht/Verkehrsunfälle, übrige Gewalt – ordnet die Opferberatung die Chatanfragen zu? Sind die betroffenen Opfer minderjährig oder volljährig? Welches Geschlecht haben Opfer, welches Geschlecht haben Tatpersonen, und welche Beziehung besteht zwischen Opfer und Tatperson?

- **Inhaltliche Aspekte: Straftaten, Tatzeitpunkt und Anliegen der Chatnutzenden**

Von welchen Straftaten berichten die Chatanfragenden? Gesahen die berichteten Vorfälle zeitnah, oder liegen sie bereits länger zurück? Mit welchen Anliegen gelangen die Chatnutzenden an die Opferberatung Zürich?

### ***Ergebnisse zu den formalen Aspekten der Chatanfragen***

*Ernsthaftigkeit der Chatanfragen:* Die Beratungspersonen haben zuhanden des Monitorings für jeden Chat angegeben, ob die Anfrage gemäss ihrem Eindruck ernsthaft gemeint ist, oder ob es sich um eine nicht ernsthaft gemeinte Anfrage handeln könnte, also um eine Scherzanfrage, das Austesten des neuen Angebots o. Ä. Die Auswertung zeigt, dass die Anfragen, die der Opferberatung per Chat unterbreitet werden, in den allermeisten Fällen ernsthaft sind (98,5 %; vgl. Tab. 10). Nur gerade in 3 Fällen vermutete die Beratungsperson, die Anfrage könnte nicht ernst gemeint sein (1,5 %). Wie sich die Einschätzungen genauer begründen, ist nicht näher bekannt.

*Opferhilferelevanz:* Die Auswertung der Monitoringdaten ergibt, dass die Chatanfragen in sehr vielen Fällen opferhilferelevant sind. Das bedeutet, dass das Beratungsteam in einer grossen Mehrheit mit Anfragen konfrontiert ist, für die die Beratenden tatsächlich zuständig sind (92,0 %; vgl. Tab. 11). Dagegen geht es in knapp jedem zehnten Fall um Fragen, für die die Opferberatung Zürich nicht zuständig ist (8,0 %). Diese Anfragen sind thematisch breit gestreut, und wenn möglich verweisen die OBZ-Beratenden in solchen Fällen auf andere (Beratungs-)Stellen, die weiterhelfen können. Beispiele für nicht-opferhilferelevante Chat-Anfragen sind etwa ein Selbstunfall (Verweis auf Anwaltskollektiv Zürich, ZAV Zürich), Schulprobleme (Verweis an Schulleitung), Mobbing ohne Opferhilferelevanz (Verweis u. a. an den schulpyschologischen Dienst), die Anfrage einer Studentin für eine Abschlussarbeit zu häuslicher Gewalt, Mobbing am Arbeitsplatz (Verweis an die Fachstelle Mobbing und Belästigung sowie die Rechtsschutzversicherung), Suchtprobleme (Verweis an Suchtberatung), Schulden (Verweis an die Schuldenhilfe Zürich), eine Anfrage für ein Referat u. a. m.

*Opferhilferelevante Chatanfragen:* Die von der Beratungsperson zu jedem Chatkontakt ausgefüllten Angaben für das Monitoring verweisen nebst Beratungschats auf eine weitere Nutzungsform. Zwar geht es in vielen Chats um Fragen, zu denen die chattenden Personen – wie es das Angebot vorsieht – beraten werden möchten und es findet ein Beratungsaustausch per Chat statt (82,6 %; vgl. Tab. 12). Darüber hinaus kommt es wiederholt vor, dass der Chatkanal der OBZ nicht für eine eigentliche Beratung, sondern für diverse andere opferhilferelevante Fragen und Anliegen genutzt wird (17,4 %; 32 Chats). Gemeint sind etwa Anliegen für eine telefonische oder persönliche Terminvereinbarung, das kurze Mitteilen einer Information bei bereits bestehenden Beratungskontakten (24 Chats) sowie auch Anfragen von nichtdeutschsprachigen Personen (8 Chats), ob resp. wie sie sich von der OBZ beraten lassen können. Die 8 fremdsprachigen Personen möchten beraten werden: 6 x auf Englisch, 1 x auf Englisch oder Spanisch und 1 x auf Russisch.

So meldet sich z. Bsp. eine schreibende Person, sie möchte einen mündlichen Beratungstermin vereinbaren, um Unterlagen für die Staatsanwaltschaft auszufüllen (FBNR 164); ein Klient teilt der bereits involvierten Beratungsperson per Chat seine E-Mailadresse mit (FBNR 156); eine anfragende Person möchte telefonisch beraten werden, die beratende Person teilt Telefonnummer und Erreichbarkeit der OBZ mit (FBNR 148); die schreibende Person möchte sich über die Öffnungszeiten der Chatberatung informieren (FBNR 141); eine Person,

die bei der OBZ bereits in Beratung ist, schreibt, es gehe um einen Notfall und bittet um sofortigen Rückruf (FBNR 137); ein Klient informiert seine Beratungsperson, dass er zurzeit im Ausland sei und am Wochenende zurückkomme (FBNR 136); ein Therapeut meldet sich per Chat, um für seine Patientin, die nicht Deutsch spricht, einen persönlichen oder telefonischen Termin zu vereinbaren (FBNR 192); eine englischsprechende Person meldet sich und wird auf den telefonischen Kanal zur OBZ aufmerksam gemacht, damit sie mündlich auf Englisch beraten werden kann (FBNR 181); eine anfragende Person erkundigt sich, ob das Team Englisch oder Spanisch spreche und wird informiert, sie könne sich telefonisch bei der Opferberatung melden (FBNR 179); eine Klientin schildert ihre Anfrage auf Englisch und wird von der Beratungsperson auf die Telefonberatung hingewiesen (FBNR 149); da die Internetverbindung schlecht ist, bietet die Beratungsperson der anfragende Person, die sie bereits im OBZ-System findet, einen Anruf an auf die angegebene Telefonnummer an (FBNR 97); wie die Beratungsperson sieht, besteht bereits ein Dossier und die weiteren Anliegen werden telefonisch geklärt, auch weil es um finanzielle Fragen geht, die sich mündlich einfacher erledigen lassen (FBNR 118).

*Tabelle 10: Seriosität der Chatanfragen*

Chatanfrage ist...	Anzahl Chats	In Prozent
...ernsthaft/seriös	197	98,5 %
...vermutlich nicht ernsthaft	3	1,5 %
Total	200	100,0 %

*Tabelle 11: Opferhilferelevanz der Chatanfragen*

Chatanfrage ist...	Anzahl Chats	In Prozent
...opferhilferelevant	184	92,0 %
...nicht opferhilferelevant*	16	8,0 %
Total	200	100,0 %

\*Zu nicht opferhilferelevanten Chats wurden nur Grunddaten erfasst.

*Tabelle 12: Opferhilferelevante Chatkontakte*

Inhalt des Chatkontakts:	Anzahl Chats	In Prozent
– Beraterischer Austausch	152	82,6 %
– Austausch zu diversen Fragen/Anliegen	32	17,4 %
Total	184	100,0 %

### **Ergebnisse zu inhaltlichen Aspekten: thematisierte Vorfälle**

(Dieser Abschnitt umfasst inhaltlich ausgerichtete Chats (152 Chats), ohne Chats zu div. Fragen/Anliegen (32).)

Angesprochener Themenbereich ('Dossier'): Die per Chat hereinkommenden Fälle werden von der OBZ inhaltlich gegliedert und dabei folgenden Themenbereichen ('Dossiers') zugeordnet: häusliche Gewalt, sexuelle Gewalt, Haftpflicht/Verkehrsunfälle und übrige Gewalt. Die Auswertung ergibt, dass fast die Hälfte der Chatanfragen den Themenbereich 'häusliche Gewalt' betreffen (44,7 %; vgl. Tab. 13). Die Opfer sind bei häuslicher Gewalt in zwei Drittel der Chats weiblich (64,7 %) und in einem Viertel männlich (26,5 %), manchmal ist das Geschlecht nicht bekannt (8,8 %).



Sodann geht es in fast jedem dritten Chat um 'sexuelle Gewalt' (29,6 %). Die Opfer sind bei sexueller Gewalt in drei Viertel der Chats weiblich (75,6 %), in gut einem Zehntel männlich (13,3 %) und ähnlich häufig ist das Geschlecht nicht bekannt (11,1 %).

Jeder fünfte Fall betrifft den Bereich 'übrige Gewalt' (21,7 %); zu diesem Bereich zählen viele verschiedene Fragen, etwa die Suche nach niederschwelliger Hilfe im Alltag nach einer erlebten Gewalttat (FBNR 54), eine Frage zur Strafbarkeit der Ansteckung von Herpes Typ 2 (FBNR 70), die Bedrohung durch einen Autofahrer mit einem Messer (FBNR 72), eine Person, die sich von verschiedenen Menschen beobachtet fühlt (FBNR 75), eine unter Druck gesetzte Person, Geld zu bezahlen oder an die Eltern verraten zu werden (FBNR 79), eine Frage zum Verhalten der Polizei bei einem Verfahren (FBNR 85), eine Frage betreffend Strafverfahren nach einem Würgevorfall im Ausgang (FBNR 87), eine Frage zu einem Überfall durch eine Männergruppe (FBNR 90) etc. Die Opfer sind in je circa drei von zehn Fällen männlich oder weiblich (30,3 resp. 27,3 %; vgl. Tab. 13). Häufig ist das Geschlecht nicht bekannt (42,8 %).

Chatanfragen zum Bereich 'Haftpflicht/Verkehrsunfälle' sind selten (3,9 %; vgl. Tab. 13). Betreffend Geschlecht zeigt sich: Zwei Opfer sind männlich, drei sind weiblich und einmal ist das Geschlecht nicht bekannt.

Alter der betroffenen Opfer: Die Altersverteilung umfasst die grosse Gruppe der erwachsenen Opfer, die gut vier von fünf Anfragen ausmachen (81,6 %; vgl. Tab. 14). Jedes zehnte Opfer ist minderjährig (10,5 %), und in knapp jedem zehnten Chat ist das Alter des Opfers nicht bekannt (7,9 %).

Geschlecht der betroffenen Opfer: Drei von fünf Opfern sind weiblich (59,2 %), und knapp jedes vierte Opfer ist männlich (23,7 %; vgl. Tab. 15). Zum Teil ist das Geschlecht des Opfers, um das es in der Chatberatung geht, nicht bekannt (17,1 %).

Geschlecht der involvierten Tatpersonen: Drei von fünf Tatpersonen sind männlich (60,5 %), eine von zehn Tatpersonen ist weiblich (9,2 %; vgl. Tab. 16); mitgezählt sind in den beiden Kategorien auch – die wenigen – Fälle mit *mehreren* männlichen resp. weiblichen Tatpersonen. Mehrere, männliche *und* weibliche, Tatpersonen sind sehr selten (2,0 %). In gut einem Viertel der Chatanfragen ist sodann das Geschlecht der Tatperson/en nicht bekannt (28,3 %).

Beziehung zwischen Opfer und Tatperson: Die Auswertung zur Beziehung zwischen Opfer und Tatperson zeigt auf, dass jeder dritte Chat den Bereich Gewalt in Partnerschaften betrifft (34,9 %; vgl. Tab. 17). Opfer bei Partnergewalt sind in gut zwei von drei Fällen weiblich (69,8 %), in gut einem von fünf Fällen männlich (22,6 %, vgl. Tab. 17a). Nicht bekannt ist das Geschlecht in vier Fällen (7,5 %).

In jedem zehnten Chat geht es um Beteiligte innerhalb der Familie resp. Verwandtschaft (12,5 %); genannt werden etwa – das Opfer zuerst, die Tatperson an zweiter Stelle – Tochter-Vater, Tochter/Schwester-Vater/Bruder, Cousine-Cousin und seine Frau, Bruder-

Bruder, Sohn-Mutter, Nichte-Tante oder Mutter-Sohn. Insgesamt sind 12 weibliche und 6 männliche Opfer betroffen, in einem Fall ist das Geschlecht nicht bekannt.

Fälle innerhalb von Abhängigkeitsbeziehungen, wie z. Bsp. ein Arbeitgeber oder ein Trainer, sind selten in der Chatberatung (2,0 %). Etwas häufiger ist die Kategorie 'sonstige Beziehung' zwischen Opfer und Tatperson (7,9 %); dazu zählen etwa weibliches Opfer-Kollegen, weibliches Opfer-bester Freund, weibliches Opfer-'Affaire' oder Arbeitnehmerin-Chefin.

Die beiden weiteren Kategorien kommen häufiger vor. So macht die Kategorie 'keine nähere Beziehung' knapp einen von fünf Chats aus (18,4 %). Dies trifft z. Bsp. bei einem Überfall oder einem Autounfall durch Unbekannte zu, bei einem Vorfall im Ausgang, bei einer ungewollten Einlieferung in eine Klinik etc. 'Nicht bekannt' ist schliesslich die Beziehung zwischen Opfer und Tatperson in jedem vierten Chat (24,3 %).

*Tabelle 13: Themenbereich des Chats*

Chatanfrage betrifft...	Anzahl Chats	In Prozent	Frauen	Männer	nicht bekannt
...häusliche Gewalt	68	44,7 %	64,7 %	26,5 %	8,8 %
...sexuelle Gewalt	45	29,6 %	75,6 %	13,3 %	11,1 %
...Haftpflicht/Verkehrsunfall	6	3,9 %	(3)	(2)	(1)
...übrige Gewalt	33	21,7 %	27,3 %	30,3 %	42,8 %
Total	152	100,0 %			

*Tabelle 14: Alter des Opfers*

	Anzahl Chats	In Prozent	In Prozent
Minderjährig, gemäss Klient/in	11	7,2 %	10,5 %
Minderjährig, gemäss Berater/in	5	3,3 %	
Volljährig, gemäss Klient/in	67	44,1 %	%
Volljährig, gemäss Berater/in	57	37,5 %	81,6 %
Keine Angabe	12	7,9 %	7,9 %
Total	152	100,0 %	100,0 %

Die Altersangabe beruht, je nach Möglichkeit, auf der Angabe der chatnutzenden Person (Klient/in) zum Opfer oder der Einschätzung der Beratungsperson zum mutmasslichen Alter des Opfers.

*Tabelle 15: Geschlecht der betroffenen Opfer*

	Anzahl Chats	In Prozent
Männlich	36	23,7 %
Weiblich	90	59,2 %
Keine Angabe	26	17,1 %
Total	152	100,0 %

*Tabelle 16: Geschlecht der Tatpersonen*

	Anzahl Chats	In Prozent
Männlich*	92	60,5 %
Weiblich*	14	9,2 %
Männlich u. weiblich**	3	2,0 %
Keine Angabe	43	28,3 %
Total	152	100,0 %

\*Meist 1 Person, selten mehr als 1 Person. \*\*Mehrere Personen.

*Tabelle 17: Beziehung zwischen Opfer und Tatperson*

	Anzahl Chats	In Prozent	In Prozent
(Ehe)Partner/in	32	21,1 %	34,9 %
(Ehe)Partner/in, in Trennung	11	7,2 %	
Ehemalige (Ehe)Partner/in	10	6,6 %	12,5 %
Familie/Verwandschaft	19	12,5 %	
Abhängigkeitsbeziehung	3	2,0 %	2,0 %
Sonstige Beziehung	12	7,9 %	7,9 %
Keine nähere Beziehung	28	18,4 %	18,4 %
Nicht bekannt	37	24,3 %	24,3 %
Total	152	100,0 %	100,0 %

*Tabelle 17a: Beziehung zwischen Opfer und Tatperson bei Partnergewalt, nach Geschlecht des Opfers*

	Anzahl Chats	Anzahl Frauen	Anzahl Männer	nicht bekannt
(Ehe)Partner/in	32	25	4	3
(Ehe)Partner/in, in Trennung	11	7	4	–
Ehemalige (Ehe)Partner/in	10	5	4	1
Total	53	37	12	4
	100,0 %	69,8 %	22,6 %	7,5 %

***Ergebnisse zu weiteren inhaltlichen Aspekten: Straftaten, Tatzeitpunkt und Anliegen der Chatnutzenden***

(Dieser Abschnitt umfasst inhaltlich ausgerichtete Chats (152 Chats), ohne Chats zu div. Fragen/Anliegen (32).)

**Berichtete Straftaten:** Die Beratungspersonen erfassen für die Chats, von welchen Straftaten im Austausch die Rede ist. Die Auswertung zeigt auf, dass vorwiegend bestimmte Delikte häufig zur Sprache kommen (vgl. Tab. 18, grau hinterlegte Zahlen). Dazu zählen Tötlichkeiten, die von jeder vierten Chatnutzerin resp. jedem vierten Chatnutzer erwähnt werden (24,3 %), Körperverletzung (19,1 %), Drohung und Nötigung (15,1 % resp. 9,2 %) sowie Straftaten im Bereich sexueller Delikte, nämlich sexuelle Nötigung/Vergewaltigung (17,8 %), sexuelle Handlungen mit Kindern (6,6 %) sowie andere Straftaten gegen die sexuelle Integrität (11,2 %).

Weitere Arten von Straftaten werden selten, ein- bis sechsmal, genannt: Erpressung (3,9 %), Raub (3,3 %), Stalking resp. Cyberstalking (je 2,0 %), Menschenhandel resp. andere Straftaten gegen die Freiheit (0,7 % resp. 2,6 %) sowie sexuelle Handlungen mit Abhängigen (1,3 %).

Folgende weitere Delikte wurden in den Chats bisher nicht zur Sprache gebracht: Tötung, versuchte Tötung, Förderung der Prostitution, Entziehen von Unmündigen sowie Verbreiten menschlicher Krankheiten (jeweils 0,0 %).

Im Weiteren kommt es bisweilen vor, dass im Chat unklar bleibt, ob es um eine Straftat geht oder nicht (15,8 %). Der Einblick in die Kommentare der Beratungspersonen zeigt, dass es in diesen Fällen häufig um das Thema häusliche Gewalt geht sowie, seltener, um weitere Thematiken. So heisst es z. Bsp.: «Klientin schreibt vom emotionalen Missbrauch ihres

Partners.» (FBNR 182); «Der Klientin wurde ihr dreimonatiges Baby von der KESB weggenommen.» (FBNR 197); «Die Enkelin möchte wissen, wie sie vorgehen soll bei psychischer Gewalt der Tante gegen den Grossvater.» (FBNR 200); «Klientin erlebt emotionale Erpressung durch Expartner.» (FBNR 165); «Schreibende Person vermutet, dass im Ausland jemand ihr/ihm gegenüber übergriffig war.» (FBNR 145); «Der Partner verhalte sich seit Jahren schlecht, Klientin wolle sich trennen, sei aber finanziell von ihm abhängig.» (FBNR 116) «Klientin und ihr Mann lassen sich scheiden. Da Deutsch nicht ihre Muttersprache ist, wünscht sie sich eine Rechtsberatung, bevor sie etwas unterzeichnet.» (FBNR 112) «Person wird von Partner erniedrigt und ausgenutzt.» (FBNR 95) «Kollegin erlebt psychische Gewalt in der Partnerschaft und sucht nun dringend Hilfe.» (FBNR 89)

*Tabelle 18: In den Chats erwähnte Straftaten (Mehrfachnennungen)*

Im Chat berichtete Straftaten:	152 Chatanfragen = 100,0 % (Mehrfachnennungen)	
	Anzahl Chats*	In Prozent*
– Tötung, Art. 111-116, 117	0	–
– Versuchte Tötung, Art. 111-116, 117	0	–
– Körperverletzung, Art. 112-123, 125	29	19,1 %
– Tätlichkeiten, Art. 126	37	24,3 %
– Raub, Art. 140	5	3,3 %
– Erpressung, Art. 156*	6	3,9 %
– Drohung, Art. 180*	23	15,1 %
– Nötigung, Art. 181*	14	9,2 %
– Stalking	3	2,0 %
– Cyberstalking	3	2,0 %
– Menschenhandel, Art. 182	1	0,7 %
– Andere Straftaten gegen die Freiheit, Art. 183–185	4	2,6 %
– Sexuelle Handlungen mit Kindern, Art. 187	10	6,6 %
– Sexuelle Handlungen mit Abhängigen, Art. 188, 191-193	2	1,3 %
– Sexuelle Nötigung, Art. 189, Vergewaltigung, Art. 190	27	17,8 %
– Förderung der Prostitution, Art. 195	0	–
– Andere Straftaten gegen sex. Integrität, Art. 194, 195, 198	17	11,2 %
– Entziehen von Unmündigen, Art. 220	0	–
– Verbreiten menschlicher Krankheiten, Art. 231	0	–
– Verschiedene andere Straftaten gemäss Strafgesetzbuch	13	8,6 %
– Unklar, ob Straftat	24	15,8 %

\*Grau schattiert: Straftat genannt in 10 und mehr Chats von 152 Chats.

**Tatzeitpunkt:** Der Tatzeitpunkt resp. der jüngste Tatzeitpunkt wird in den Chats in drei von vier Fällen bekannt. In jedem dritten Chat kommt die Kontaktnahme recht unmittelbar zustande, der Vorfall liegt maximal eine Woche zurück (31,6 %; vgl. Tab. 19). In gut jedem zehnten Fall liegt er maximal ein Monat resp. maximal ein Jahr zurück (12,5 % resp. 11,2 %). Knapp jeder fünfte Fall liegt sodann länger als ein Jahr zurück (18,4 %). Keine Angabe liegt für jeden vierten Fall vor (26,3 %).

Die Detailauswertung zeigt, dass vor allem Fälle im Bereich häusliche Gewalt zeitnah thematisiert werden, d. h. der letzte Vorfall liegt maximal eine Woche zurück. Bei gut zwei von fünf Chats im Bereich häusliche Gewalt ist der letzte Vorfall innerhalb einer Woche vor der Kontaktnahme passiert (42,6 %, 29 der 68 Chats). Zu Vorfällen sexueller Gewalt sind 26,7 % Chats zeitnah (12 Chats), bei Haftpflichtfällen 16,7 % (1 Fall) und bei der übrigen Gewalt 18,2 % (6 Fälle; ohne Tabelle).

Anliegen der Chatanfragenden: Chatanfragen verbinden sich gemäss Monitoring sehr häufig mit dem Ziel, dass die Anfragenden «Rat und Informationen für sich selbst» erhalten möchten (85,5 %; vgl. Tab. 20). In jedem zweiten Chat besteht auch das Anliegen, «sich aussprechen und über das Problem reden» zu können (48,7 %). In jedem vierten Fall geht es sodann darum, dass die chattende Person klären möchte, ob die Opferberatungsstelle für sie die richtige Stelle ist resp. welche Stelle passend ist (28,3 %). Seltener kommt es vor, dass die chattende Person «Rat und Informationen für andere Betroffene» einholen möchte (17,1 %). Andere Anliegen sind selten (7,2 %) resp. kann es, selten, vorkommen, dass das Anliegen unklar bleibt, z. Bsp. kommentiert eine Beratungsperson, das Anliegen sei «unklar, da Chat abgebrochen» (FBNR 130).

*Tabelle 19: Tatzeitpunkt*

Tat...	Anzahl Chats	In Prozent
...vor max. 1 Woche	48	31,6 %
...vor max. 1 Monat	19	12,5 %
...vor max. 1 Jahr	17	11,2 %
...länger als 1 Jahr her	28	18,4 %
Keine Angabe	40	26,3 %
Total	152	100,0 %

*Tabelle 20: Anliegen der Chatanfragenden (Mehrfachnennungen)*

	152 Chatanfragen = 100,0 % (Mehrfachnennungen)	
	Anzahl Chats	In Prozent
Rat/Info für sich selbst	130	85,5 %
Sich aussprechen, reden	74	48,7 %
Klären, ob richtige Stelle	43	28,3 %
Rat/Info für andere	26	17,1 %
Etwas anderes	11	7,2 %

## **7 Dauer und Umfang der Chats**

### ***Fragen zu Dauer und Umfang der Chats***

Wie lange dauern die Chats zwischen anfragender Person und Beratungsperson (Chatdauer in Minuten)? Und wie viel Text wird in den Chats produziert, einerseits von der anfragenden und andererseits von der Beratungsperson (Zeichenzahl anfragende Person und Beratungsperson)?

## Ergebnisse zu Dauer und Umfang der Chats

Dauer der Chats: Die Analyse der Monitoringdaten ergibt, dass die Chats unterschiedlich lang dauern. Der kürzeste Austausch umfasst vier Minuten, der längste zwei Stunden und vier Minuten. Die Aufteilung der Chats in vier Gruppen unterschiedlicher Dauer zeigt, dass rund jeder vierte Chat maximal eine Viertelstunde dauert (23,0 %; vgl. Tab. 21). Ebenfalls jeder vierte Chat dauert länger als eine Viertel- bis maximal eine halbe Stunde (26,0 %). Fast jeder dritte Chat dauert länger als eine halbe bis eine ganze Stunde (31,0 %). Und schliesslich dauert jeder fünfte Chat länger als eine Stunde bis zu etwas über zwei Stunden (20,0 %).

Die *Detailauswertung* illustriert, dass die verschiedenen Chattyten – Chats zu diversen Fragen/Anliegen, nicht OH-relevante Chats und die inhaltlich ausgerichteten, OH-relevanten Chats – unterschiedlich lange dauern (vgl. Tab. 22). Erwartungsgemäss sind Chats zu diversen Fragen/Anliegen (N = 32) eher von kurzer Dauer. Dies bestätigen die Zahlen: über vier von fünf dieser Chats dauern maximal 15 Minuten (81,3 %), nur wenige Chats dieses Typs dauern länger (16–30 Minuten: 15,6 %; 31–60 Minuten: 3,1 %).

Im Vergleich dazu dauern inhaltliche Chats, die sich indes während des Austausches als nicht OH-relevant erweisen (N = 16), etwas länger. Dies erklärt sich damit, dass im Chataustausch zuerst klar werden muss, dass *kein* OH-Bezug besteht; solche Anfragenden werden sodann wenn möglich an andere Stellen verwiesen. Die Länge dieser nicht OH-relevanten Chats: Die Hälfte dauert bis zu einer Viertelstunde (50,0 %) und ein gutes Drittel bis maximal eine halbe Stunde (37,5 %). Länger dauern Chats dieses Typs selten (16–30 Minuten: 6,3 %; 31–60 Minuten: 6,3 %; vgl. Tab. 22).

Tabelle 21: Chatdauer, in Minuten

	Anzahl Chats	In Prozent
4–15 Minuten	46	23,0 %
16–30 Minuten	52	26,0 %
31–60 Minuten	62	31,0 %
61–124 Minuten	40	20,0 %
Total	200	100,0 %

Tabelle 22: Chatdauer, nach Typ (alle Chats)

	Chats zu diversen Anliegen/Fragen (OH-relevant) N = 32	Nicht OH-relevante Chats (inhaltlich) N = 16	Inhaltliche, OH-relevante, Chats N = 152
4–15 Minuten	81,3 %	50,0 %	7,9 %
16–30 Minuten	15,6 %	37,5 %	27,0 %
31–60 Minuten	3,1 %	6,3 %	39,5 %
61–124 Minuten	–	6,3 %	25,7 %
	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Am meisten Zeit benötigen, erwartungsgemäss, inhaltlich ausgerichtete Chats zu OH-relevanten Themen; diese Chats bilden auch die grösste Gruppe (N =152). Bei diesen

Anliegen erledigen sich nur wenige Anfragen innerhalb einer Viertelstunde (7,9 %). Jeder vierte Fall benötigt bis zu einer halben Stunde Zeit (27,0 %). Die meisten Fälle – zwei von fünf inhaltliche OH-Chats – beanspruchen zwischen mehr als einer halben bis zu einer Stunde (39,5 %). Nochmals mehr Zeit, zwischen mehr als einer bis zu gut zwei Stunden, beansprucht schliesslich nochmals jeder vierte Fall (25,7 %; vgl. Tab. 22).

Textumfang der Chats (Zeichenzahl): Im Monitoring zu den Chats wurden sowohl die Zeichenzahl der Anfragenden erfasst wie auch der Beratungspersonen. Es zeigt sich, dass rund jeder zehnte Chat – bezogen auf die Mehrheit der 152 inhaltlich ausgerichteten OH-Chats – mit je einer halben Seite Text der beiden Schreibenden auskommt (Nutzer/in: 13,8 %; Beratungsperson: 8,6 %; vgl. Tab. 23).<sup>9</sup> In knapp jedem fünften Chat wird sowohl von den Anfragenden wie auch von den Beratenden mehr als eine halbe bis zu einer Seite Text benötigt (Nutzer/in: 18,4 %; Beratungsperson: 17,1 %). In rund drei von zehn Chats umfasst die Textmenge je zwischen mehr als einer bis zu zwei Seiten (Nutzer/in: 30,3 %; Beratungsperson: 28,9 %). Recht häufig, d. h. in rund vier von zehn Fällen, wird auf jeder Seite mehr als zwei Seiten bis maximal rund siebeneinhalb Seiten geschrieben (Nutzer/in: 37,5 %; Beratungsperson: 45,4 %).

*Tabelle 23: Zeichenzahl, anfragende Person und Beratungsperson (inhaltliche OH-Chats)*

	Anfragende Person		Beratungsperson OBZ	
	Anzahl Chats	In Prozent	Anzahl Chats	In Prozent
Bis 0,5 Seite (60 bis 750 Zeichen)*	21	13,8 %	13	8,6 %
> 0,5 bis 1 Seite (751–1'500 Z.)	28	18,4 %	26	17,1 %
> 1 bis 2 Seiten (1'501–3'000 Z.)	46	30,3 %	44	28,9 %
> 2 bis 7,5 Seiten (3'001–11'499)*	57	37,5 %	69	45,4 %
Total	152	100,0 %	152	100,0 %

\*Anfragende Person: minimal 61, maximal 11'499 Zeichen. Die zehn längsten Klient/innen-Texte umfassen 6'005–11'499 Zeichen.

\*Beratungsperson OBZ: minimal 60, maximal 11'024 Zeichen. Die zehn längsten Berater/innen-Texte umfassen 6'621–11'024 Zeichen.

## 8 Beratungsdienstleistungen der OBZ

### ***Fragen zu den Beratungsdienstleistungen der OBZ***

Wie verteilen sich die Beratungsfälle auf die Chat-Berater und -Beraterinnen? Welche Dienstleistungen erbringen die Beratenden in den Chats?

### ***Ergebnisse zu den Beratungsdienstleistungen der OBZ***

Verteilung der Beratungen auf das Chat-Team: Das Team der OBZ umfasste im Monitoringzeitraum insgesamt fünfzehn Beratungspersonen. Fünf der Beratenden übernehmen dabei im Rahmen eines Teils ihrer Arbeit die Chatberatungen; vier Beratende im Umfang von 20 Prozent, eine Beratungsperson im Umfang von 40 Prozent.

<sup>9</sup> Zur Veranschaulichung: Eine sogenannte Normseite im Format A4 umfasst circa 1'500 Zeichen.

Die Auswertung der Verteilung der Fälle auf die Beratungspersonen zeigt, dass die Anzahl zwischen 9 resp. 40 bis 64 bearbeitete Chats variiert; der geringe Umfang von 9 Fällen ist auf einen krankheitsbedingten Ausfall zurückzuführen (4,5 % resp. 20,0–32,0 %; vgl. Tab. 24).

Erbrachte Dienstleistungen durch die Beratungspersonen des Chat-Teams: Die OBZ verwendet zur Erfassung ihrer Arbeit sogenannte Katalogdienstleistungen. Die Katalogdienstleistungen sind für die Aufgaben der OBZ definiert, es sind für alle vier Dossier-Arten (häusliche Gewalt, sexuelle Gewalt, Haftpflicht und übrige Gewalt) grösstenteils dieselben, zum Teil gibt es auch spezifische Dienstleistungen (z. Bsp. für häusliche Gewalt im Zusammenhang mit dem Gewaltschutzgesetz, das sich nur auf den Bereich häusliche Gewalt bezieht). Für die vorliegende Untersuchung wurden die für die Chat-Arbeit passenden Katalogdienstleistungen beigezogen (15 Dienstleistungen); siehe in Tab. 26 die ersten zwei Spalten für eine Übersicht zu den Bereichen resp. den Katalogdienstleistungen der OBZ. So kann z. Bsp. finanzielle Opferhilfe nicht via Chat erbracht werden, solange dieser anonym erfolgt. Zu Händen der Evaluation erfassten die Beratungspersonen, welche Dienstleistungen während des schriftlichen Austauschs pro Chat erbracht wurden (Mehrfachantwort).

Die quantitative Analyse zur Frage, wie viele Dienstleistungen pro Chat erbracht werden, zeigt, dass es in jedem fünften Fall 1 Dienstleistung ist (21,1 %), in gut der Hälfte der Fälle 2 bis 4 Dienstleistungen (56,5 %) und wiederum in rund jedem fünften Chat 5 bis 8 Dienstleistungen (22,3 %; vgl. Tab. 25).

Die Auswertung zur Anzahl Dienstleistungen nach Dossier-Art ergibt signifikante Unterschiede. Geht es im Chat um häusliche Gewalt, werden am meisten Dienstleistungen (DL) erbracht. In der Hälfte aller hG-Fälle sind es 2 bis 4 Dienstleistungen und jedem dritten Fall werden zwischen 5 und 8 Dienstleistungen erbracht (2–4 DL: 50,0 %; 5–8 DL: 33,8 %). Das Maximum liegt bei 8 Dienstleistungen.

Bei sexueller Gewalt liegt die Anzahl der Dienstleistungen etwas tiefer. Sehr häufig werden zwischen 2 und 4 Dienstleistungen erbracht (2-4 DL: 71,1 %). Das Maximum liegt bei 7 Dienstleistungen.

Geht es im Chat um den Bereich 'übrige Gewalt', so liegt die Zahl der Dienstleistungen nochmals tiefer. In gut einem von drei Fällen wird 1 Dienstleistung erbracht, und in der Hälfte dieses Falltyps sind es 2 bis 4 Dienstleistungen (1 DL: 39,4 %; 2–4 DL: 48,6 %). Das Maximum liegt bei 6 Dienstleistungen.

Die Auswertung zur Frage, welche Dienstleistungen erbracht werden, weist differenzierte inhaltliche Ergebnisse aus (vgl. Tab. 26). Erstens wird für die Gesamtheit aller inhaltlichen Beratungschats (N = 152) ersichtlich, welche Dienstleistungen wie häufig resp. wie selten erbracht werden resp. werden müssen. Am häufigsten erbracht werden die Dienstleistungen « Klären Tathergang/Anspruchsberechtigung » (76,3 %) und « Ermitteln der physischen/psychischen Beeinträchtigung/Ressourcen » (63,2 %). Bei rund jedem dritten Chat erfolgt die Dienstleistung « Abklärung/Beratung soziale Situation » (30,3 %) resp.



«Information/Beratung: Strafanzeige/-antrag, Privatklägerschaft» (39,5 %). Die übrigen Dienstleistungen erfolgen gemäss Fallsituation seltener (vgl. Tab. 26).

Zweitens zeigen die Ergebnisse *nach Dossier-Art* auf, dass es wiederum – je nach Gewaltbereich – verschiedene, signifikante Unterschiede gibt (vgl. Tab. 26). Dies betrifft folgende Dienstleistungen: «Prüfen der Anspruchsberechtigung» (häufiger bei 'übrige Gewalt'), «Tathergang / Anspruchsberechtigung» (häufiger bei häuslicher Gewalt resp. seltener bei 'übrige Gewalt'), «Gefährdungseinschätzung» (häufiger bei häuslicher Gewalt), «Ermitteln der physischen / psychischen Beeinträchtigung / Ressourcen» (häufiger bei sexueller Gewalt resp. seltener bei 'übrige Gewalt') sowie «Abklärung / Beratung soziale Situation» (seltener bei 'übrige Gewalt').

*Tabelle 24: Verteilung der Chats auf das Beratungsteam*

	Anzahl Chats	In Prozent
Beratungsperson A	64	32,0 %
Beratungsperson B	45	22,5 %
Beratungsperson C	42	21,0 %
Beratungsperson D	40	20,0 %
Beratungsperson E	9	4,5 %
Total	200	100,0 %

*Tabelle 25: Anzahl erbrachte Dienstleistungen pro Chat (Mehrfachantwort; N = 152)*

	Alle Chats (100,0 % = 152 Chats)		Fälle nach Dossier-Art***			
	Anzahl Chats	In Prozent	Häusliche Gewalt N = 68	Sex. Gewalt N = 45	Haftpflicht N = 6*	Übrige Gewalt N = 33
1 Dienstleistung	32	21,1 %	16,2 %	15,6 %	–	39,4 %
2–4 Dienstleistungen	86	56,5 %	50,0 %	71,1 %	–	48,6 %
5–8 Dienstleistungen**	34	22,3 %	33,8 %	13,3 %	–	12,2 %
Total	152	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

\*Keine Angaben wegen geringer Fallzahl (N = 6).

\*\*Max. Anzahl Dienstleistungen bei häuslicher Gewalt: 8; bei sexueller Gewalt: 7; bei 'übriger Gewalt': 6.

\*\*\*CV .24\*\*

Tabelle 26: Erbrachte Dienstleistungen (Mehrfachantwort; N = 152)

Bereich:	Katalogdienstleistung:	Alle Chats (100,0 % = 152 Chats)		Fälle nach Dossier-Art			
		Anzahl Chats	In Prozent	Häusl. Gewalt N = 68	Sex. Gewalt N = 45	Haft- pflicht N = 6*	Übrige Gewalt N = 33
Intake/Triage	Prüfen der Anspruchsberechtigung**	26	17,1 %	13,2 %	11,1 %	–	33,3 %
	Tathergang / Anspruchsberechtigung**	116	76,3 %	85,3 %	73,3 %	–	63,6 %
Gefährdungssituation resp. GSG	Gefährdungseinschätzung**	21	13,8 %	22,1 %	8,9 %	–	6,1 %
	Beratung bzgl. Schutzmassnahmen	35	23,0 %	32,4 %	13,3 %	–	21,2 %
	Beratung / Information zu Verlängerungsantrag GSG***	14	–	20,6 %	–	–	–
Psychosoziale Situation, Kinder	Ermitteln der phys./psych. Beeinträchtigung/Ressourcen**	96	63,2 %	63,2 %	73,3 %	–	45,5 %
	Stabilisierungsgespräch	11	7,2 %	0,0 %	20,0 %	–	6,1 %
	Abklärung / Beratung soziale Situation**	46	30,3 %	38,2 %	35,6 %	–	6,1 %
	Vermittlung Unterstützungsangebot	23	15,1 %	20,6 %	13,3 %	–	3,0 %
	Abklärung / Beratung bzgl. mitbetroffener Kinder	7	4,6 %	10,3 %	0,0 %	–	0,0 %
Strafverfahren, Versicherungen, finanzielle Hilfe	Information / Beratung: Strafanzeige/-antrag, Privatklägersch.	60	39,5 %	42,6 %	31,1 %	–	42,4 %
	Abklärung / Beratung bzgl. Ermittlungs-/Strafverfahren	10	6,6 %	2,9 %	6,7 %	–	15,2 %
	Abklärung / Beratung Ansprüche Sozialversicherungen	7	4,6 %	2,9 %	4,4 %	–	3,0 %
	Abklärung / Beratung Ansprüche private Versicherungen	7	4,6 %	5,9 %	2,2 %	–	3,0 %
	Information / Beratung bzgl. finanzieller Opferhilfe	11	7,2 %	5,9 %	11,1 %	–	6,1 %

\*Keine Angaben wegen geringer Fallzahl (N = 6).

\*\*Die Unterschiede zwischen den Dossier-Arten «häusliche Gewalt», «sexuelle Gewalt» und «übrige Gewalt» sind statistisch signifikant; CV: .21\* bis .29\*\*.

\*\*\*Betrifft nur Fälle häuslicher Gewalt (GSG: Gewaltschutzgesetz, Kt. ZH).

## 9 Chatabschluss und Anschlussberatung

### Fragen zu Chatabschluss und Anschlussoptionen

Erfolgt der Abschluss des Chats konsensual, oder wird der Chat durch die anfragende Person abgebrochen? Wird im Chat ein Anschlusskontakt vereinbart, oder ist bei Chatabschluss keine weitere Kontaktnahme geplant? Verweist die Beratungsperson während oder bei Abschluss des Chats auf andere Stellen, die für die chattende Person unterstützend sein könnten? Falls ja, auf welche Stellen wird verwiesen?

## ***Ergebnisse zu Chatabschluss und Anschlussoptionen***

Chatabschluss: Die Monitoringenerhebung zeigt, dass die Mehrheit der Chats, vier von fünf Kontakten, konsensual abgeschlossen werden (80,0 %, vgl. Tab. 27). D. h., dass der Abschluss des Austausches zwischen beiden Parteien einvernehmlich erfolgt und mit einer Verabschiedung abgeschlossen wird.

Ein Abbruch des Chats liegt bei jedem fünften Chat vor (20,0 %). Zu einem Abbruch kommt es aus unterschiedlichen Gründen: technische Aspekte wie instabile Leitung, Batteriemangel etc., Gründe aufseiten der anfragenden Person wie Zeitmangel, emotionale Hürden, Gestörtwerden etc. oder Gründe aufseiten der Beratungsperson. Letzteres, dass die Beratungsperson den Chat abbrach, kam nur einmal vor: Die anfragende Person loggte sich fünfmal hintereinander ein, äusserte aber auch auf explizites Nachfragen hin keinerlei Anliegen, was eine Beratung verunmöglichte (FBNR 122). Wie häufig obige Gründe – technische Probleme resp. Schwierigkeiten der anfragenden Personen – vorkamen, wurde nicht detailliert erhoben.

Die Untersuchung des Chatabschlusses nach den drei Gruppen 'opferhilferelevante Anliegen', 'Chats zu diversen Fragen/Anliegen' und 'nicht-opferhilferelevante Anliegen' ergibt keine signifikanten Unterschiede (ohne Tabelle). Ebenso gibt es punkto Chatabschluss keine signifikanten Unterschiede zwischen den vier Dossier-Arten 'häusliche Gewalt', 'sexuelle Gewalt', 'Haftpflicht' und 'übrige Gewalt' (ohne Tabelle).

Geplante Anschlussberatung durch die OBZ: In der Hälfte der inhaltlichen OH-Chats wird ein weiterer Kontakt vereinbart (50,0 %; vgl. Tab. 28). In den meisten Fällen wird offen gelassen, auf welchem Kanal sich der Klient oder die Klientin wieder melden wird (26,3 %). In jedem zehnten Fall wird vereinbart, dass sich die Beratungsperson beim Klienten oder der Klientin melden wird (9,9 %). In einigen Fällen lautet die Übereinkunft, dass sich die beratene Person wieder per Chat melden wird (5,3 %), via Onlinezugang zur OBZ (4,6 %) oder via Telefon (3,9 %). In der anderen Hälfte der Fälle ist am Ende des Chats keine Anschlussberatung geplant (ebenfalls: 50,0 %).

Für die thematischen Gruppen nach Dossier-Art zeigen sich keine signifikanten Unterschiede bezüglich der Anschlussberatung (ohne Tabelle).

Verweis auf andere Stellen: Während der Chatkontakte wird in rund jedem dritten Fall auf weitere Stellen verwiesen (35,0 %; vgl. Tab. 29). In zwei von drei Fällen ist dies nicht notwendig (65,0 %). Auf andere Stellen verwiesen wird sowohl bei opferhilferelevanten Anliegen – und hier bei allen Dossier-Arten, d. h. bei Anfragen im Bereich häusliche Gewalt, im Bereich sexuelle Gewalt, bei Haftpflichtfällen sowie bei Bereich 'übrige Gewalt' – wie auch bei Anliegen, die ausserhalb des OH-Bereichs liegen. Im Anhang sind die Stellen, auf die in den untersuchten Chat-Kontakten verwiesen wurde, aufgelistet, und zwar sortiert nach Dossier-Art resp. auch für Anfragen, die sich nicht als OH-relevant erwiesen (vgl. Anhang A).

*Tabelle 27: Chatabschluss (alle Chats)*

Chatabschluss:	Anzahl Chats	In Prozent
– Konsensual	160	80,0 %
– Abbruch	40	20,0 %
Total	200	100,0 %

*Tabelle 28: Geplante Anschlussberatungen durch die OBZ (inhaltliche OH-Chats)*

Anschlussberatung:		Anzahl Chats	In Prozent
– Ja, Klient/in meldet sich wieder bei der OBZ...	...telefonisch	6	3,9 %
	...online	7	4,6 %
	...per Chat	8	5,3 %
	...offen, wie	40	26,3 %
– Ja, OBZ meldet sich wieder bei Klient/in		15	9,9 %
– Nein, keine Anschlussberatung geplant		76	50,0 %
Total		152	100,0 %

*Tabelle 29: Verweis auf andere Stellen*

Verweis auf andere Stellen:	Anzahl Chats	In Prozent
– Ja	70	35,0 %
– Nein	130	65,0 %
Total	200	100,0 %

## 10 Beurteilung der Chatberatung durch Nutzende

Dieses Kapitel enthält die Ergebnisse der Befragung der Chat-Nutzenden. Die Online-Befragung wurde ab ca. Mitte August bis zum 30. September 2021 durchgeführt. Alle Personen, die in diesen ca. 6 Wochen den OBZ-Chat genutzt haben, erhielten am Ende des Austausches mit der OBZ-Beratungsperson einen Link zur anonymen Befragung zugestellt.

Von den rund 40 Chat-Nutzenden in dieser Zeit haben 4 Personen an der Befragung teilgenommen (10 %). Im Folgenden sind die Ergebnisse ausgeführt. Sie geben einen qualitativen, nicht aber repräsentativen Einblick in die Sicht von Chatnutzenden.

Zugangsweg zur Chatberatung: 1 befragte Person erhielt einen Tipp einer bekannten/verwandten Person, sich bei der OBZ-Chatberatung zu melden. In 1 Fall hat die betreffende Person selbst aktiv im Internet nach Beratung/Chatberatung gesucht. In eigenen Worten äussern sich 2 Befragte. Die eine Person schreibt: «Ich habe einmal im selben Stadtteil gearbeitet» (CB 3)<sup>10</sup>. Die andere Person ist gemäss den eigenen Angaben via die «Webseite Opferhilfe beider Basel» (CB 4) zur OBZ-Chatberatung gelangt (vgl. Tab. 30).

<sup>10</sup> Die 4 Personen, die sich an der Chat-Befragung (CB) beteiligten, sind mit «CB 1» bis «CB 4» gekennzeichnet.

Tabelle 30: Zugang zur OBZ-Chatberatung

Zugang zur OBZ-Chatberatung:	Anzahl Befragte
Tipp/Empfehlung einer bekannten/verwandten Person	1
Tipp/Empfehlung einer Fachperson/sozialen Institution	–
Via eine Zeitschrift, Zeitung, Radio oder Fernsehen	–
Via Flyer oder Broschüre der Chat-Beratungsstelle	–
Im Internet gezielt nach Beratung/Chatberatung gesucht	1
Adresse von jemandem erhalten, der die Chatberatung schon genutzt hat	–
Zufällig gefunden im Internet	–
Via einen anderen Weg	2
Total	4

Motivationen für die Nutzung der Chatberatung: Die Antworten auf die Frage, warum *Chatberatung* genutzt wird und nicht ein anderer Beratungskanal, also telefonische, persönliche oder Online-Beratung, verweist auf zwei Muster, die nachfolgend beschrieben sind.

Zum einen nennen 2 Befragte *psychologisch motivierte Gründe*: Man könne sich bei dieser anonymen, schriftlichen Form leichter überwinden, Hilfe zu suchen und zu beanspruchen, als bei den anderen Kontaktformen, bei denen man sich stärker 'zeigen' muss. Sie schreiben:

«Eintrittshürde kleiner» (CB 1) resp.

«Keine grosse Hürde... unkompliziert, direkt und schnelle Hilfe» (CB 2).

Für die andern 2 Befragten sind es *einfache Zeitgründe*, weshalb sie den Kontakt zur OBZ via Chat gewählt haben. Der Chatkontakt ist rationell und sofort möglich, dies der Gedanke. So heisst es:

«Weil es noch nicht Zeit war zum Telefonieren. Die Telefonzeit ist erst ab 13:30 Uhr. Ich wollte das [aber] sofort erledigen (CB 3)» resp.

«Das Telefon war besetzt, und da dachte ich mir, dass so ein Chat eigentlich vielleicht sogar noch einfacher ist. Also irgendwie geringere Hürde... und eben grad sofort verfügbar.» (CB 4)

Erstmalige Beratung oder bereits andere Beratung genutzt: Die Angaben zeigen, dass alle 4 Personen, die an der Befragung teilgenommen haben, sich zum ersten Mal zu diesem Thema beraten liessen (vgl. Tab. 31).

Tabelle 31: Erstmalige Beratung oder bereits andere Beratung genutzt

Beratung zu diesem Thema:	Anzahl Befragte
Dies ist das erste Mal, dass ich mich zu diesem Thema beraten lasse.	4
Ich habe zu diesem Thema auch schon andere Beratung genutzt.	–
Total	4

Beurteilung der Beratungsantworten: Die Angaben der 4 Befragten verweisen darauf, dass sie die Beratung als sehr gut bewerten. So äussern alle 4 Personen, die Antworten/Angaben der Beratungsperson seien für sie «sehr verständlich» gewesen. Zudem geben alle 4 Befragten an, die Antworten/Angaben der Beratungsperson seien «sehr hilfreich» gewesen. Sie äussern im Weiteren auch, die Beratungsperson sei «sehr einfühlsam» (3 x) oder «eher einfühlsam» (1 x) gewesen (vgl. Tab. 32).

*Tabelle 32: Beurteilung der Chatantworten*

Die Antwort der Beratungsperson ist...	Trifft sehr zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu	Total
...verständlich	4	–	–	–	4
...hilfreich	4	–	–	–	4
...einfühlsam	3	1	–	–	4

Benutzungsfreundlichkeit des Chatangebots: Die Möglichkeit, mit der OBZ via Chat in Verbindung zu treten, wird von den 4 Personen als benutzungsfreundlich eingeschätzt. 3 Befragte äussern, die Handhabung des Chatangebots – also das Finden der Seite, einsteigen/beginnen, chatten, abschliessen etc. – sei «sehr einfach». 1 Person schätzt dies als «eher einfach» ein (vgl. Tab. 33).

*Tabelle 33: Beurteilung der Handhabung des Chatangebots*

	...sehr einfach	...eher einfach	...eher kompliziert	...sehr kompliziert	Total
Die Nutzung – Seite finden, einsteigen, chatten, abschliessen – ist...	3	1	–	–	4

Besondere Qualität der Chatberatung und Verbesserungsbedarf: Die Chatnutzenden wurden gebeten, in eigenen Worten zu formulieren, was sie am neuen Chatangebot besonders schätzen und was sie verbessern würden. 3 der 4 Personen haben dazu Angaben gemacht.

Die Angaben der Befragten lauten wie folgt:

«Alles gut. Evtl. mobile Nutzung noch verbessern. Manchmal habe ich Nachrichten doppelt gesendet oder konnte sie aufgrund des Layouts nicht absenden.» (CB 2)

«Die sehr schnelle und kompetente Antwort finde ich sehr gut. Ich würde nichts verbessern.» (CB 3)

«Wirklich super! Evtl. 'Enter' als Absenden zulassen, dann wäre es schneller/einfacher auf dieser Seite, als jedes Mal auf Senden klicken zu müssen.» (CB 4)

Äusserungen der Befragten wie «alles gut», «schnelle Antwort», «kompetente Antwort», «nichts verbessern» oder «wirklich super» weisen darauf hin, dass die Nutzenden das Angebot sehr positiv einschätzen.

Für die technische Seite lässt sich aus den Angaben herauslesen, dass aus der Sicht der Befragten gewisse Optimierungen möglich sind. So scheint das Absenden gemäss der Person «CB 2» vom mobilen Gerät nicht immer wie gewünscht zu klappen. Und auch die Person «CB 3» äussert sich zum Absendemoment ihrer Nachrichten, dass man dieses noch «schneller/einfacher» lösen könnte, wenn der Absendemodus angepasst würde.

Weiterempfehlung der Chatberatung: Die Angaben der 4 Befragten weisen auch bei der Frage, ob sie die Chatberatung weiterempfehlen würden, auf ihre Zufriedenheit mit dem neuen Angebot hin. Alle 4 Personen äussern, sie würden das neue Chatangebot im Bedarfsfall anderen Personen «sicher weiterempfehlen» (vgl. Tab. 34).

*Tabelle 34: Weiterempfehlen des neuen Chatangebots*

	Ja, sicher	Ja, eher	Nein, eher nicht	Nein, sicher nicht	Total
Würden Sie die Chatberatung weiterempfehlen?	4	–	–	–	4

Schlusskommentare der Befragten: 2 der 4 Personen schreiben einen Schlusskommentar. Sie äussern sich zur Frage «Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen?» folgendermassen:

«Danke, dass es so einen Dienst gibt! Sehr wertvoll. Ich denke, dass nicht viele davon wissen. Es sollte mehr Werbung gemacht werden.» (CB 3)

«Vielen Dank! Und ich hoffe, das Angebot bleibt nicht nur ein Pilot.» (CB 4)

Die beiden Angaben zeigen auf, dass das neue Angebot geschätzt wird. Beide Personen bedanken sich für die Möglichkeit des Chatangebots. Die eine Person äussert zudem die Hoffnung, dass das Angebot auch nach der Pilotphase bestehen bleiben soll (CB 4). Die andere Person weist darauf hin, dass das Chatangebot vermutlich noch wenig bekannt sei und durch entsprechende Massnahmen verstärkt darüber informiert werden sollte.

Beurteilung und Kommentare der Chatnutzenden während des Monitorings:<sup>11</sup> Die OBZ bietet den Nutzenden jeweils bei Chatabschluss die Möglichkeit, die Beratung mit 1–5 Sternen zu bewerten und einen Kommentar zu schreiben. 5 Sterne haben dabei, so darf man annehmen, die Bedeutung von «sehr gut/sehr zufrieden». 1 Stern dagegen würde in etwa «gar nicht gut/gar nicht zufrieden» bedeuten.

Im Folgenden sind die Angaben für die opferhilferelevanten, inhaltlich orientierten Chats ausgewertet, die nicht abgebrochen wurden und die vor Mitte August 2021 stattfanden, also

<sup>11</sup> Diese Teil bezieht sich *nicht* auf die Befragung der Nutzenden im Rahmen der Evaluation, sondern beziehen die Angaben der OBZ ein, die bei Chatende routinemässig eine Bewertungsmöglichkeit versendet. Diese Bewertungen hat die Evaluation im Rahmen der Monitoringerhebung ebenfalls aufgenommen und ausgewertet, die Ergebnisse werden hier vorgestellt.

vor der Evaluationsphase, während der die OBZ-Bewertung nicht verschickt wurde. Ausgewertet werden konnten somit 96 der total 200 im Monitoring erfassten Chats.<sup>12</sup>

Die Auswertung zeigt, dass die Beratungspersonen die Bewertungsmöglichkeit – bei den 96 opferhilferelevanten, inhaltlichen, nicht abgebrochenen Chats (in der Zeit von Oktober 2020 bis ca. Mitte August 2021) – in rund sieben von zehn Fällen versendet haben (bei 68 Chats). Dass die Bewertungsmöglichkeit zwar versendet wurde, aber von der nutzenden Person keine Antwort zurückkam, war in 21,9 % der Fall (21 Chats). 47 Personen nahmen eine Bewertung vor. Sie fällt sehr gut aus: 39 Personen vergeben das Maximum von 5 Sternen (40,6 %), 7 Personen vergeben 4 Sterne (7,3 %) und 1 Person vergibt 3 Sterne (1,0 %). Die Optionen «1 Stern» und «2 Sterne», die auf eine geringe Zufriedenheit schliessen lassen würden, wurden von *keiner* Person gewählt. Schliesslich wurde die Bewertungsmöglichkeit in drei von zehn Fällen von der OBZ-Beratungsperson nicht versendet (29,2 % resp. 28 Chats; vgl. Tab. 35); dies z. Bsp. bei Mehrfachberatungen, wenn die beratene Person zu schnell aus dem Chat ausstieg, bei sehr schambehafteten Themen oder wenn die Vertrauensbeziehung zu wenig gefestigt war.

Zusätzlich zur Sternen-Vergabe können die Chatnutzenden bei Chatabschluss ihr Feedback auch in eigenen Worten formulieren. Diese Möglichkeit wurde von rund der Hälfte der antwortenden Chatnutzenden ergriffen, von 23 der 47 in Frage kommenden Personen. Die Angaben der Chatnutzenden sind im Wortlaut aufgeführt:

#### *Chats zu Haftpflichtfällen:*

«Ausgezeichnete Information und Aufmerksamkeit.» (FBNR 40)

#### *Chats im Bereich 'übrige Gewalt':*

«Herzlichen Dank – der Chat ist wertvoll, da es doch eine wesentlich leichtere Hürde ist, via Chat um Hilfe zu bitten.» (FBNR 115)

«Kompetente, neutrale und liebenswerte Hilfe in einer ganz besonderen Notlage.» (FBNR 127)

#### *Chats zu Vorfällen im Bereich «sexuelle Gewalt»:*

«Herzlichen Dank, Frau X, Ihnen auch alles, alles Gute.» (FBNR 26)

«Es tat gut, sich einfach mal jemandem anvertrauen zu können, der einem nicht kennt und nicht voreingenommen ist. Vielen Dank für Ihre Arbeit. Menschen wie ich schätzen diese Hilfe sehr!» (FBNR 30)

«Ist auf mein Anliegen eingegangen. Habe hilfreiche Tipps erhalten.» (FBNR 31)

«Sehr freundlich und hilfsbereit! Fühlte mich sehr verstanden!» (FBNR 42)

---

<sup>12</sup> Von den 200 im Monitoring erfassten Chats wurde die Bewertungsfunktion bei Chatabschluss an verschiedene Nutzende aus naheliegenden Gründen (meistens) nicht verschickt. Dazu gehören abgebrochene Chats (40), nicht-opferhilferelevante Chats (16 Chats) und Chats zu diversen Fragen und Anliegen (32 Chats). Zudem wurde die OBZ-Bewertungsmöglichkeit ab ca. Mitte August 2021 bis 30. September 2021 nicht verschickt, da in dieser Zeit die Nutzenden-Befragung der Evaluation lief (ca. 40 Chats). Diese Gruppen überschneiden sich teilweise. Daraus folgt, dass insgesamt für 96 der 200 Chats Angaben zu einer möglichen Bewertung zur Verfügung stehen.



### Chats zu Vorfällen im Bereich «häusliche Gewalt»:

- «Ich bin dankbar für Ihre Hilfe; ich bin schon sehr erleichtert; Sie wissen nicht, wie viel mir all das geholfen hat und ich danke 1000-mal dafür.» (FBNR 3; Mann)
- «Sehr nette Beratung und sehr hilfreich.» (FBNR 11; Frau)
- «Besten Dank, das war eine kompetente und sehr hilfreiche Beratung zu einem schwierigen Thema.» (FBNR 14; Frau)
- «Vielen Dank für die gute Beratung!» (FBNR 51, Frau)
- «Frau X war sehr einfühlsam, hat sich Zeit genommen und hilfreiche Inputs gegeben. Sehr ernst genommen gefühlt.» (FBNR 58, Frau)
- «Sehr freundlich, sachlich und man fühlte sich, obwohl nicht direkt betroffen, geborgen und in einem sicheren Hafen. Macht weiter so!» (FBNR 83, Frau)
- «Vielen Dank für Ihre Zeit und die einfühlsame Unterstützung. Ich hoffe und denke, nun einen Schritt weitergekommen zu sein.» (FBNR 98, Frau)
- «Danke!» (FBNR 106, Mann)
- «Sehr netter Kontakt. Die Beraterin hat mir geholfen. Alles prima.» (FBNR 112, Frau)
- «Beraterin hat mich auf meine Rechte hingewiesen, neue Inputs gegeben zur Rollenklärung und [zum Thema] eigene Bedürfnisse formulieren.» (FBNR 114, Frau)
- «Herzlichen Dank für Ihre Hilfe.» (FBNR 116, Frau)
- «Die Therapeutin hat mir neuen Mut gegeben und mir gezeigt, dass es wichtig ist, nach vorne zu schauen und nicht zurück.» (FBNR 124, Frau)

Tabelle 35: Bewertungsmöglichkeit für Chattende bei Abschluss

Bewertungsmöglichkeit:		Anzahl Chats	In Prozent	In Prozent
Versendet, mit Antwort:	5 Sterne	39	40,6 %	48,9 % (= 47 Chats)
	4 Sterne	7	7,3 %	
	3 Sterne	1	1,0 %	
	1–2 Sterne	–	–	
Versendet, keine Antwort		21	21,9 %	21,9 %
Nicht versendet		28	29,2 %	29,2 %
Total	Total	96	100,0 %	100,0 %

## 11 Datenschutz/-sicherheit (Bearbeitung: B. Widmer)<sup>13</sup>

Die nachfolgenden Ausführungen sind das Resultat einer datenschutz-fokussierten Kurzprüfung der Homepage und der damit verbundenen Online-Kommunikationsangebote der Opferberatung Zürich (www.obzh.ch). Sie sind entsprechend nicht mit einem vertieften Datenschutzaudit zu vergleichen.

### Durchgeführte Arbeiten

Folgende Arbeiten wurden als Grundlage für die vorliegende datenschutzrechtliche Kurzprüfung durchgeführt:

<sup>13</sup> Ausführlicher Titel: Datenschutzrechtliche Kurzprüfung der Homepage und der Online-Kommunikationsangebote der Opferberatung Zürich.

- Durchsicht der Homepage «www.obzh.ch»,
- Durchsicht der auf der vorgenannten Homepage veröffentlichten Datenschutzerklärung der Opferberatung Zürich,
- Durchführung eines Probechats mit einem Mitarbeiter der Opferberatung Zürich (inkl. verschiedener Fragen zum Umgang mit Personendaten durch die Opferberatung Zürich),
- Durchführung von jeweils einem Interview mit dem Stellenleiter der Opferberatung Zürich sowie dem CEO der IT-Firma Networking AG.

Zwar lag der Hauptfokus gestützt auf den Auftrag auf der über die Homepage der Opferberatung Zürich angebotenen Chat-Funktion. Da diese Chat-Funktion jedoch mit der Homepage verbunden ist und die Datenschutzerklärung auch Angaben zum Umgang mit Personendaten im Rahmen der Chat-Funktion enthält (enthalten muss), lässt sich die Chat-Funktion nicht ohne Einbeziehung der Homepage sowie der Datenschutzerklärung prüfen.

### **Einführende Hinweise**

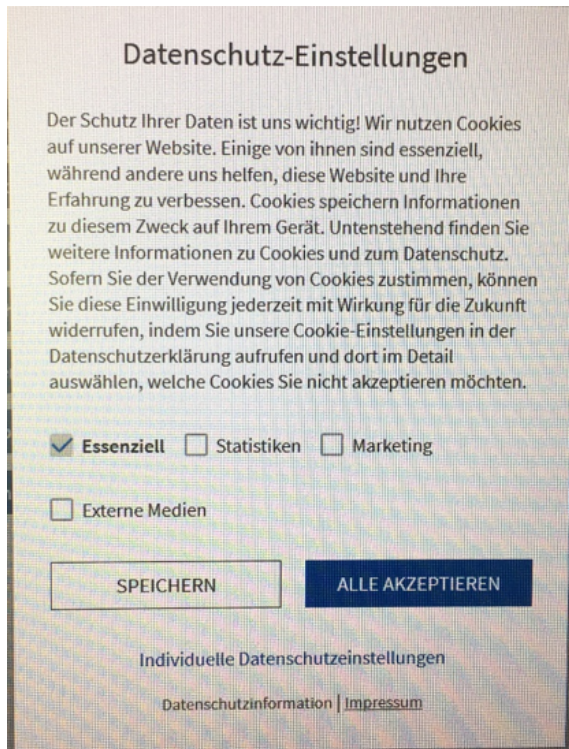
Da es sich bei der Opferberatung Zürich um die Fachstelle einer Stiftung handelt, ist auf diese grundsätzlich das Datenschutzgesetz des Bundes anwendbar. Da die Opferberatung Zürich jedoch über einen Leistungsauftrag des Kantons Zürich verfügt, der einen Grossteil der anfallenden Kosten deckt, untersteht diese in der Hauptsache dem Datenschutzgesetz des Kantons Zürich.

Die vorgenannte Kurzprüfung hat mit Blick auf die Homepage und der damit verbundenen Kommunikationsangebote in folgenden Bereichen Anpassungsbedarf ergeben: Homepage, Chat-Funktion, Datenschutzerklärung.

### **Homepage**

Bei der Durchsicht der Homepage «www.obzh.ch» sind folgende Punkte aufgefallen, die einer Anpassung bedürfen:

- Die aktuelle Ausgestaltung des Cookie-Banners, welche sich an der bisherigen Datenschutzgesetzgebung orientiert, wird mit den neuen datenschutzrechtlichen Vorgaben (Bund und Kanton) nicht mehr vereinbar sein. Das Cookie-Banner sollte die Möglichkeit bieten, differenziert in die Cookie-Nutzung einzuwilligen. Entsprechend könnte das Cookie-Banner wie folgt ausgestaltet werden:



Quelle: [www.schminkbar.ch](http://www.schminkbar.ch)

- Der Datenschutzerklärung ist zu entnehmen, dass die Opferberatung Zürich Google Analytics einsetzt. Da sich Google Analytics nicht anonym ausgestalten lässt, gestaltet sich deren Einsatz aus datenschutzrechtlicher Sicht problematisch. Dies insbesondere auch mit Blick auf eine allfällige Anwendbarkeit der Datenschutzgrundverordnung der EU (DSGVO). Die DSGVO findet unter anderem ausserhalb der EU Anwendung, wenn das Verhalten betroffener Personen beobachtet wird, soweit deren Verhalten in der Union erfolgt. Dieser Tatbestand ist beim Einsatz von Google Analytics gegeben, wenn eine Person aus dem EU-Raum die Homepage eines Anbieters ausserhalb der EU besucht, die Google Analytics nutzt. Insofern ist aus datenschutzrechtlicher Sicht davon abzuraten, Google Analytics einzusetzen.

### **Chat-Funktion und Online-Beratung**

Zur Durchführung der Chatfunktion (synchrone Kommunikation) und der Online-Beratung (asynchrone Kommunikation – Antwort innerhalb von drei Tagen) nimmt die Opferberatung Zürich Software und Speicherplatz der Networking AG in Anspruch. Die Daten der Kommunikation werden dabei auf den Servern der Networking AG (Standort Zürich) verschlüsselt gespeichert, wobei auch die Kommunikation verschlüsselt erfolgt. Die Daten dieser Kommunikation dürften dabei regelmässig auch besonders schützenswerte Personendaten – z.B. Gesundheitsdaten – umfassen. Insgesamt handelt es sich bei der Chat-Funktion und der Online-Beratung um eine Cloud-Lösung. Im Weiteren speichert die Opferberatung Zürich die mittels Chat- und Online-Beratung entstandene Kommunikation zu Dokumentationszwecken auch in ihrer eigenen Fachapplikation.

Im Rahmen der Chat-Funktion und der Online-Beratung wurden folgende Punkte festgestellt, die einer Anpassung bedürfen:

- Bei Cloud-Lösungen handelt es sich aus datenschutzrechtlicher Sicht um Auftragsdatenbearbeitungen. Bei Auftragsdatenbearbeitungen wird zur Erfüllung der eigenen Aufgabe ein Dritter (hier die Networking AG) beigezogen. Eine solche Auftragsdatenbearbeitung ist in der Regel zulässig, wenn der Auftraggeber (hier die Opferberatung Zürich) sicherstellt, dass der Auftragnehmer die Daten nur so bearbeitet, wie es der Auftraggeber selbst tun dürfte. Der sicherste Weg, um dieser Verpflichtung nachzukommen, ist eine separate Datenschutzvereinbarung. Eine solche fehlt im vorliegenden Fall. Es ist der Opferberatung Zürich daher dringend zu empfehlen, eine solche Datenschutzvereinbarung nachträglich abzuschliessen. Einen Leitfaden zur Ausgestaltung solcher Vereinbarungen findet sich auf der Homepage der Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich unter <<https://www.datenschutz.ch/datenschutz-in-oeffentlichen-organen/auslagerung>>.
- Die Opferberatung Zürich verfügt zwar über eine Datenschutzerklärung und diese enthält auch Angaben zur Chat-Funktion und zur Online-Beratung. Aus Transparenzgründen sollte im Rahmen der Chat-Funktion und der Online-Beratung jedoch separat auf die wichtigsten Punkte der Ausgestaltung der Kommunikation hingewiesen werden. Insbesondere fehlt es mit Blick auf diese Art der Kommunikation an einer ausdrücklichen Einwilligung in die Bearbeitung der Personendaten der beratungssuchenden Personen. Entsprechend sollte vor dem Start dieser Kommunikationsangebote die Einwilligung abgefragt werden und über die Umstände der Datenbearbeitung informiert werden – z.B. Speicherort der Daten, Zugriffsberechtigte auf Daten, verschlüsselte Kommunikation. Alternativ liesse sich nur die Einwilligung abfragen und alle weiteren Informationen könnten unmittelbar neben der Chat-Funktion bzw. Online-Beratung über einen separaten Link zur Verfügung gestellt werden.

### **Datenschutzerklärung**

Eine Durchsicht der Datenschutzerklärung hat mit Blick auf folgende Punkte einen Anpassungsbedarf ergeben:

- Es sollte darauf hingewiesen werden, dass die Einwilligung in die Datenbearbeitung jederzeit und ohne Angabe von Gründen widerrufen werden kann.
- Es sollte ein Hinweis aufgenommen werden, dass die Opferberatung Zürich keine Daten an Dritte weitergibt, ohne dass die beratene Person in diese Weitergabe eingewilligt hat.
- Es sollte durch eine verbesserte Gliederung der Datenschutzerklärung klarer ersichtlich gemacht werden, welche Teile sich auf die Homepage bzw. die Chat- und Online-Beratung beziehen und bei welchen Angaben es sich um allgemeingültige Inhalte

handelt (z.B. die Rechte der Betroffenen, die Speicherdauer der Daten oder die Angaben zur Änderung der Datenschutzerklärung).

### **Gesamteindruck**

Die datenschutzrechtliche Ausgestaltung der Homepage und der damit verbundenen Kommunikationsangebote weist in verschiedenen Punkten Verbesserungsbedarf auf (siehe oben). Dieser lässt sich jedoch mit vertretbarem Aufwand beheben.

## **12 Erfahrungen der OBZ mit dem neuen Angebot**

Im Folgenden sind Erfahrungen der OBZ aus der Pilotphase mit der neuen Chat-Beratung ausgeführt. Die Ausführungen zu den verschiedenen Themen basieren auf Angaben aus den Interviews mit Beratungspersonen des Chat-Teams sowie auf Unterlagen und Angaben der OBZ zum Pilotprojekt.

### **Weiterbildung/Schulung, Qualitätssicherung und Start der neuen Arbeit**

Das Chat-Team umfasst in der Pilotphase die Projektleiterin sowie fünf Beratungspersonen, zwei Frauen und drei Männer.

Das Beratungsteam bereitete sich eingehend auf die neue Aufgabe vor. Dies umfasste externe Weiterbildungen (z. Bsp. Nürnberger Institut, ZHAW) sowie einen internen Kurs, der durch eine externe Fachperson durchgeführt wurde, und es wurden Fachbücher zum Thema angeschafft und gelesen. Zudem fand mit Unterstützung der Projektleiterin eine intensive, mehrmonatige Trainingsphase statt, in der fiktive Fälle durchgespielt wurden. Die Beratungspersonen waren dabei nicht nur der Rolle der Beratenden, sie schlüpfen auch in die Rolle der Klient/innen, um die Gegenseite kennenzulernen. Die Test- und Übungsfälle wurden jeweils im gesamten Chat-Team besprochen. Im Rückblick auf die Anfangsphase äussern die Beratungspersonen: «Wir haben geübt und geübt und geübt.» (BP)<sup>14</sup> «Die ganze Entwicklungszeit war wirklich gut: Wir hatten viel Schulungen, Weiterbildungen, Intervision. Wir haben sehr viel geübt, bis wir startklar waren.» (BP)

Für die Live-Phase der Chatberatung, die am 1. Juli 2020 startete, wurde sodann ein Arbeitspapier zum Vorgehen bei Beratungen erarbeitet. In den ersten Monaten wurde jeder Chat von der Projektleitung eingesehen und die Beratungsperson erhielt jeweils ein detailliertes Feedback. Zudem findet für die Qualitätssicherung regelmässig Team-Intervision statt, zu Beginn fand sie alle drei bis vier Monate statt, mittlerweile allerdings seltener, etwa alle fünf Monate. Die Projektleiterin bereitet die Intervision jeweils vor und moderiert den Anlass.

Die von den befragten Chat-Beratungspersonen als intensiv und ausführlich bezeichnete Vorbereitung wurde sehr geschätzt: nebst den theoretischen Inputs gerade auch die längere Phase des konkreten, angewandten Übens. «Von der theoretischen Weiterbildung direkt in die

---

<sup>14</sup> Zitate aus den Interviews mit den Beratungspersonen des Chat-Teams sind mit dem Kürzel «BP» (Beratungsperson) gekennzeichnet.

Beratung zu gehen, das wäre nicht gut gewesen. Zu üben, im Team und von der Leitung Feedback zu erhalten und zu geben – das war sehr gut.» (BP)

Trotz guter Vorbereitung verband sich der Start für die Beratungspersonen mit Spannung und Nervosität. «Der erste richtige Live-Chat – da war man wirklich mega nervös und gespannt.» (PB) «Am Anfang war ich wie auf Nadeln und total nervös, ich konnte kaum etwas Anderes machen.» (BP) Mittlerweile – ein gutes Jahr später – hat sich im Chat-Team Routine entwickelt, die Beratungspersonen haben an Lockerheit gewonnen. Die befragten Chat-Beratungspersonen fühlen sich wohl mit der Chatarbeit und gut gerüstet für die neue Aufgabe. Sie bringen zudem zum Ausdruck, dass ihnen die neue Arbeit Freude bereitet: «Es ist ein cooles Angebot und ich mache die Chatberatung sehr gern.» (BP)

### **Zur Veranschaulichung: der Ablauf einer Chat-Schicht**

Die Chat-Beratung der OBZ ist von Montag bis Freitag von 12–18 Uhr offen. Im Einsatz ist jeweils *eine* Beratungsperson. Sie ist ab 12 Uhr online. Möchte jemand chatten, erklingt ein akustisches Signal und die Beratungsperson setzt sich an den Chat. Ist keine Chat-Beratung im Gange, ist die Beratungsperson mit anderen Arbeiten beschäftigt. Dies umfasst etwa das Beantworten von Online-Beratungsanfragen, das Verfassen von Gesprächsprotokollen, das Suchen eines Therapieplatzes, das Betreuen des eigenen Fachbereichs etc. Es sind Arbeiten, die unterbrochen werden können, denn: Einem neu hereinkommenden Chat kommt immer erste Priorität zu. «Man muss subito auf 100 Prozent Bereitschaft, Konzentration und Aufmerksamkeit schalten – das ist eine Herausforderung, unberechenbar und anstrengend.» (BP) So liegt auch bereits ein leeres Dossier bereit, sodass der Fokus sogleich auf die Beratung gerichtet werden kann.

Ein intensiver Nachmittag, so äussert eine Beratungsperson, kann z. Bsp. aus drei Chats bestehen, plus eventuell noch «Geisterchats». Ein Chat wird «Geisterchat» genannt, wenn jemand auf die Chat-Funktion drückt, jedoch nichts schreibt, weil die Möglichkeit vielleicht einfach einmal ausprobiert werden will. Dass an einem Nachmittag kein einziger Chat hereinkommt, ist mittlerweile – anders als zu Beginn der Pilotphase – eher selten geworden. Im zweitjüngsten von der Evaluation untersuchten Monat, August 2021, kamen insgesamt 33 Chats herein. Dies entspricht durchschnittlich 1,5 Chats pro Nachmittag resp. Schicht.

### **Via Chat neue Zielgruppen erreichen resp. neue Themen ansprechen**

Eine Motivation der OBZ, das Chatangebot zu entwickeln, besteht darin, den gesetzlichen Auftrag besser zu erfüllen, d. h. vermehrt auch Jugendliche via diesen niederschweligen, anonymen Kanal zu erreichen.

Die Jungen würden teilweise erreicht, so äussert das Beratungsteam, jedoch ist die bisherige Nutzung nicht so gross wie erhofft. «Es fragt sich, wie Junge das Angebot überhaupt finden können, darauf aufmerksam werden. Für diese Gruppe ist vielleicht öffentliche, breite Werbung wichtiger als Werbung und Information via andere Stellen.» (BP) Auch die Zahlen des Monitorings (vgl. Tab. 6 und 14) zeigen, dass der Anteil der Minderjährigen nicht gestiegen ist. Er beträgt im Chat wie in den herkömmlichen Beratungen rund 10 Prozent.

Melden sich Jugendliche im Chat, so fühlen sie sich gemäss den Erfahrungen des Chat-Teams durchaus wohl. Die Beratungspersonen passen sich zum Teil sprachlich an, schreiben z. Bsp. Schweizerdeutsch oder verwenden auch einmal einen Slang-Ausdruck.

Die Erfahrung der OBZ zeigt indes, dass sich beim Chat andere Personen vermehrt melden, die auf den bisherigen Kanälen (Telefon, face-to-face) prozentual weniger stark vertreten waren. Dies betrifft die Themen Partnergewalt und sexuelle Gewalt – diesbezüglich melden sich deutlich mehr Frauen als bisher. So äussert eine Beratungsperson: «Von der Polizei werden diese Frauen normalerweise an spezialisierte Stellen verwiesen. Mit dem Chat haben wir diese Frauen respektive Themen nun öfter bei uns.» (BP) Bisher wurden Frauen als Opfer von sexueller Gewalt und von Partnergewalt im Kanton Zürich vor allem von drei Beratungsstellen, deren Angebot speziell auf diese Klientel ausgerichtet ist, beraten. Via Chat melden sich jetzt neu vermehrt auch solche Frauen: bei Partnergewalt sind zwei von drei Klient/innen weiblich (vgl. Tab. 17a), im Themenfeld sexuelle Gewalt sind drei von vier Klient/innen weiblich (vgl. Tab. 13).

#### **Charakteristika des Chatkanals resp. der Chatberatung: niederschwellig, anonym, zeitnah**

Die Erfahrung des Chat-Teams zeigt, dass sich der Chat als Beratungskanal tatsächlich – wie erhofft und geplant – als niederschwellig und anonym erweist. Anfragende können sich unkompliziert melden und auch heikle, schambehaftete Themen ansprechen. Man muss keinen Namen nennen, keine Angaben machen, man muss auch nicht reden, sondern kann schriftlich formulieren, was einem beschäftigt. Und, wie eine Beratungsperson anmerkt, ist nicht nur der Einstieg in die Beratung niederschwellig, auch der Ausstieg ist niederschwellig. Wird es einer chattenden Person zu viel oder ist sie doch noch nicht bereit für einen Austausch zu ihrem Thema, kann sie das 'Fensterchen' ganz einfach wieder schliessen. Das ist etwas Anderes als jemandem das Telefon aufhängen. «Beim Chat haben die Klient/innen die Kontrolle über alles.» (BP)

Geschätzt wird auch die zeitnahe Beratung. Man muss nicht anrufen und einen Termin vereinbaren, sondern kann rasch und unkompliziert einen Chat starten und erhält eine Auskunft, Unterstützung und Hilfe. Z. Bsp. äussert eine Beratungsperson: «Ein Chat gestern: Da meldete sich jemand und sagte, mein Mann hat mich vorher geschlagen und ich weiss nicht, was ich tun soll – so subito Beratung bieten zu können, das ist toll.» (BP)

Die Niederschwelligkeit des Chats hat eine Kehrseite. So kommt es immer wieder vor, dass Klient/innen, die andere Kanäle der OBZ oder Angebote anderer Opferberatungsstellen benutzen wollen, ungeduldig werden, weil das Telefon z. Bsp. besetzt ist, und dann weichen sie auf den Chat aus (vgl. dazu auch Tab. 12). «Anstrengend ist – da der Chat eben niederschwellig ist – wenn die Leute am Chat drängeln. Sie wollen eigentlich gar nicht chatten, sondern telefonieren und erreichen niemanden – und dann wird der Chat benutzt, um an die Beratungsstelle zu gelangen.» (BP)

### **Herausfordernd: chatten ist zeitaufwändig, schreiben ist anspruchsvoll**

Eine Erkenntnis ist, dass beim Chatten «alles etwas länger dauert» (BP) als man dies im Voraus erwartet hat. Das Chat-Team, das sich auch mit Telefonberatung auskennt, stellt fest, dass Chatberatungen zwei- bis dreimal so viel Zeit benötigen im Vergleich zur telefonischen Beratung. «Der Chat, das schriftliche Hin und Her, braucht länger und viel mehr Zeit als das Mündliche am Telefon.» (BP)

Einerseits sind viele Klient/innen nicht besonders schnell im Tippen ihrer Nachrichten; das Beratungsteam selbst ist mit der Übung schneller geworden im Schreiben. Andererseits brauchen die Klient/innen Zeit, um ihre eigenen Gedanken und das Geschehene in Worte zu fassen. Schreibt jemand z. Bsp. lediglich, 'ich habe Gewalt erlebt', muss die Beratungsperson nachfragen und es braucht Zeit, bis klarer wird, was passiert ist und welche Anliegen im Raum stehen und bearbeitet werden sollen. «Der Chat ist zeitaufwändig. Ein Telefon von einer Viertelstunde, zwanzig Minuten bringt viele Informationen – im Chat geht es ohne Weiteres eine halbe bis eine Stunde, bis man gleich weit ist wie am Telefon.» (BP) Umgekehrt, so stellt das Chat-Team fest, haben die längere Dauer und die Schriftlichkeit auch Vorteile, weil im Hinblick aufs Schreiben genauer überlegt wird, was denn nun eigentlich die Frage ist, die einem beschäftigt, und was einem alles passiert ist.

Textbausteine werden bei den Chat-Beratungen nicht verwendet. Die Beratungspersonen schreiben situationsangepasst und gehen individuell auf die Anfragenden ein. Einzig für die Bewertung am Ende des Chats wird ein vorgegebener Baustein verwendet ebenso wie für das Versenden der Dossiernummer, die bei einer erneuten Kontaktierung hilfreich ist.

### **Der Chat-Kanal: vorteilige Aspekte für die Beratung**

Das Chat-Team ist positiv überrascht, wie gut Beratungen via den neuen Chat-Beratungskanal möglich sind. Es zeigt sich in der Pilotphase, dass gerade auch zu emotional schwierigen Themen – also häufig im Zusammenhang mit häuslicher und sexueller Gewalt – gut beraten werden kann. Im Voraus bestand diesbezüglich eine gewisse Skepsis: Könnte nicht das Fehlen eines Gegenübers oder wenigstens seiner Stimme den Beziehungsaufbau behindern oder gar verhindern? Die Praxis der Chat-Beratung zeigt jedoch, dass es auch im *schriftlichen* Austausch möglich ist, «ein Vertrauensverhältnis zu erarbeiten, 'zuzuhören', nachzufragen, zu reagieren, zu bestärken, Emotionen zu zeigen – so wie im Gesprochenen. Zu vermitteln, ich bin da, ich höre zu, da ist ein Mensch, der verurteilt nicht.» (BP) Der Chat erweist sich als ein Kanal, so lautet die Erfahrung, bei dem ein Beziehungsaufbau ebenso möglich ist wie bei den anderen Kanälen, auch wenn es häufig nur einmalige Kontakte sind.

Die Erfahrungen der Beratungspersonen zeigen auf, dass der psychosoziale Teil der Beratungsarbeit in den Chats häufig eine wichtige Bedeutung spielt. «Ich konnte im Chat Stabilisierungsgespräche führen, das habe ich nicht erwartet und es freut mich sehr.» (BP) Der Vergleich zwischen Telefonberatung und Chat zeige, dass bei telefonischer Beratung häufiger konkrete Schritte und Handlungen im Vordergrund stehen, während solches bei Chatanfragen nicht selten noch etwas weiter entfernt ist. Eher steht z. Bsp. die Frage im Raum, ob man überhaupt Hilfe benötigt, ob das Erlebte als Gewalt zu verstehen ist, ob es in



Ordnung ist oder eben nicht, was einem passiert ist etc. Die Distanz, die der Chat zwischen die anfragende und die beratende Person schiebt, erleichtert gemäss der Piloterfahrung das Stellen von Fragen, die als peinlich oder schamhaft empfunden werden können, also gerade auch zu Themen und Fragen bei häuslicher und sexueller Gewalt. Eine männliche Beratungsperson erwähnt diesbezüglich, «wie gut und offen auch Frauen, die vom Partner Gewalt erleben, mit mir als Mann – das sehen und wissen sie ja dann [im Chat steht der Name der Beratungsperson] – über das Problem chatten und es auch mit einem Mann besprechbar ist.» (BP) «Es ist eindrücklich, wie es im Chat gelingt, genau solche Fragen [sexuelle Gewalt] anzusprechen. Es hilft zu klären, einzuordnen, zu verstehen, warum die betroffene Person so durcheinander ist.» (BP)

Das Chat-Team stellt fest, dass Klient/innen manchmal sehr viele Fragen auf einmal haben, was für die Beratung anspruchsvoll ist, gerade, weil das Hin- und Herschreiben seine Zeit benötigt. Manchmal trifft eine nächste Frage bereits ein, bevor die Beratungsperson die erste beantwortet hat. Viele Klient/innen würden aber auch ruhig auf die Antworten warten, dies sei eben auch mit den Pünktchen einfacher geworden, die beim Chat-Tool jetzt signalisieren, dass das Gegenüber am Schreiben ist. Dabei könne sich dann tatsächlich auch ein Gesprächsrhythmus entwickeln, wie bei Face-to-face-Kontakten: «Man findet heraus, 'wie schreibt man miteinander'.» (BP)

Die Feststellung der Beratenden geht dahin, dass mit dem Chat gerade auch Personen erreicht werden können, die sich vor einer telefonischen oder persönlichen Kontaktnahme scheuen würden. Nochmals die Äusserung einer Beratungsperson: «Der Chat ist fast so etwas wie ein 'innerer Dialog', am Computer kommt so etwas wie ein inneres Zwiegespräch zustande, an dem ich als Beratungsperson teilhabe.» (BP) Der Chat wird vom Chat-Team auch als «Reflexionsplattform» bezeichnet: Das Vorgefallene niederschreiben hilft, herauszukristallisieren, was für ein Anliegen man eigentlich hat. Die Beratenden machen die Erfahrung, dass zu Beginn der Beratung nicht immer klar ist, welche Fragen die Chattenden haben. Im Verlauf der Beratung kann sich dies dann klären. Möglicherweise bereitet der Chat-Austausch auch einen Weg zu einer mündlichen, intensiveren Beratungsform vor. Darauf weisen auch die Zahlen des Monitorings hin, die ersichtlich machen, dass mit der Hälfte der Klient/innen eine Anschlussberatung geplant ist (vgl. Tab. 28).

### **Der Chat-Kanal: beraterische Herausforderungen**

Die Erfahrung des Chat-Teams zeigt, dass es auch verschiedene Anliegen und mögliche Situationen gibt, die via Chatkanal nicht einfach zu beantworten sind, sondern eine Herausforderung darstellen.

- Dies ist z. Bsp. dann der Fall, wenn der Sachverhalt sehr komplex ist wie beispielsweise bei Ärztefehlern. Da brauche es viele Nachfragen, damit die Sachlage für die Beratungsperson einsichtig wird – und dies kann dazu führen, dass es dem Gegenüber 'ablöscht', zu viel wird oder zu lange dauert. Die Erfahrung zeige, dass komplexe Fälle bereits am Telefon aufwändig zu bearbeiten sind, werden sie – wie beim Chat – auf dem schriftlichen Weg behandelt, steigt der Aufwand nochmals deutlich an.

- Ebenso sind Anfragen, bei denen es um ganz konkrete Beratung für das Vorgehen geht, z. Bsp. ein Autounfall und die entsprechenden versicherungstechnischen Schritte, am Telefon einfacher und klarer zu bearbeiten. Die Anonymität scheint in solchen Fällen auch nicht wichtig. Dennoch zeigt die Erfahrung, dass Klient/innen auch dann den Chat als Beratungsform wählen, wenn die Anonymität nicht im Vordergrund steht.
- Chatberatungen sind auch in solchen Fällen schwierig, wenn das Gegenüber sehr unstrukturiert ist. D. h. wenn die Person nicht in der Lage ist, die Situation zu schildern, wenn sie ihr Anliegen nicht formulieren kann, oder auch, wenn sie nicht schreibgewohnt ist. Solche Situationen sind für das Chat-Team anstrengend und sie können auch unbefriedigend sein.

Die Beratenden weisen darauf hin, dass Beratungen via Chat im Falle von Geldleistungen weniger geeignet sind, auch wenn dies grundsätzlich möglich ist. Es erweist sich in der Praxis als einfacher und effizienter, in solchen Fällen den Kanal zu wechseln, damit Name und Adresse etc. im Hinblick auf finanzielle Leistungen aufgenommen und die konkreten Schritte unkompliziert besprochen werden können.

Die Erfahrungen des Chat-Teams in der Pilotphase zeigen insgesamt auf, dass die Beratenden zu sehr vielen, verschiedenartigen Themen gerüstet und präsent sein müssen: häusliche Gewalt, sexuelle Gewalt, Haftpflichtfälle sowie der heterogene Bereich der sogenannten 'übrigen Gewalt'. Und dies alles für verschiedene Betroffenenengruppen: junge Menschen, Frauen, Männer – mit verschiedenen sozialen und kulturellen Hintergründen. Jemand meldet sich per Chat, es macht 'Bling', es wird ein Anliegen geäußert – und die Beratungsperson ist gefordert, im Augenblick zu antworten. Langes Überlegen, das Nachsehen in Unterlagen/Quellen o. Ä., ist nicht möglich. Dies stellt an die Chat-Beratungspersonen hohe Anforderungen.

### **Chat-Tool: das Technische**

Die Testphase vor dem eigentlichen Start der Chatberatung erwies sich als vorteilig. In dieser Zeit wurde das Chat-Tool ausgiebig ausprobiert, es wurden Mängel erkannt und behoben. Die Zusammenarbeit mit der IT-Firma wird als gut und speditiv bezeichnet, erkannte Probleme wurden rasch und zufriedenstellend behoben.

Technische Probleme nach dem Start der Pilotphase ab Juli 2021 – dass der Chat abbrach, das Einloggen wiederholt vorgenommen werden musste u. Ä. – traten gemäss den Beratungspersonen sehr selten auf; Solches wurde insgesamt nur in 5 der 200 Chats vermerkt.

Seit der Pilotphase sieht man im Chat auch mühelos, dass das Gegenüber am Schreiben ist: Auf dem Bildschirm tauchen Pünktchen auf, die sich bewegen und die intuitiv signalisieren, dass das Gegenüber schreibt. Diese Pünktchen gab es zu Beginn noch nicht, sodass die Beratungspersonen manchmal im Ungewissen waren, ob das Gegenüber noch da ist, am Schreiben, am Überlegen, oder ob die Person ausgestiegen ist. Die erfolgte Anpassung hilft mittlerweile, unmittelbar im Klaren darüber zu sein, ob das Gegenüber am Schreiben ist.

Ebenso verkündet jetzt ein akustisches Signal der Beratungsperson: Aha, jemand möchte chatten. In den Ohren könnte das akustische Signal noch etwas freundlicher, weniger «alarmmässig» (PB) klingen. Zu Beginn allerdings kamen die Chats noch 'tonlos' herein, sodass man gezwungen war, immer wieder mit einem Blick auf den Bildschirm zu überprüfen, ob sich bereits jemand gemeldet hat oder ob dies noch nicht der Fall war.

Unangenehm für eine Beratungspersonen ist es, wenn eine Beratung 'einfach' abgebrochen wird, weil die anfragende Person etwa keine Zeit mehr hat, weil der Partner oder die Partnerin hinzukommt u. a. m. Für die Chat-Beratungsperson präsentiert sich die Situation folgendermassen: «Aufs Mal ist die Person einfach weg – fertig, und man erreicht sie einfach nicht mehr. Das ist frustrierend.» (BP) Dass Klient/innen einen Chat abbrechen oder sich dazu gezwungen sehen, ist nicht zu verändern. Für das Chat-Team wäre es indes angenehm, wenn unmittelbar ersichtlich würde, dass das Gegenüber den Chat verlassen hat.

Mittlerweile ermöglicht das Chat-Tool auch das Führen von mehreren parallelen Chats. Dies wird bis anhin zwar nicht direkt verwendet resp. angeboten in der Beratung. Jedoch ermöglicht dies – wie im aktuellen Angebot genutzt – das Führen eines Chats innerhalb des normalen Angebots sowie, parallel dazu, das Chatten einer zweiten Beratungsperson, die mit einem Klienten oder einer Klientin einen fixen Chat-Termin abgemacht hat.

Das Tool ist – so lautet die zusammenfassende Erfahrung des Beratungsteams – einfach und simpel. Es dient dem Zweck, sich schreibend auszutauschen, sehr gut. «Es ermöglicht genau das, was es muss: Hin- und herschreiben – und man kann auch Dateien anhängen. Es ist einfach und klar gestaltet, es lenkt einem nicht ab. Es gibt nicht x Knöpfe, die man auch noch drücken oder ausprobieren kann, es 'ploppen' nicht ständig noch weitere Sachen auf – das Tool hat Professionalität.» (BP)

### **Chat-Nutzung, Bekanntmachung und Situation nach der Pilotphase**

Wie die Monitoringdaten aufzeigen, stellt auch das Chat-Team für die Pilotphase eine über die Monate zunehmende Nutzung des neuen Angebots fest. «Es ist ein Highlight, dass der Chat immer mehr genutzt wurde.» (BP) Erfreut wird zudem festgestellt, dass ein Teil der Ratsuchenden den Chat mehrmals nutzt, sich zum Teil mehrmals in kurzer Zeit meldet, zum Teil aber auch Wochen später nochmals eine Chatanfrage macht, wie die folgende Aussage zeigt: «Letzthin meldete sich eine Klientin nach Längerem wieder. Es war ein sehr schamhaftes Thema, offenbar hat sie sich gut aufgehoben gefühlt und sie meldete sich wieder.» (BP)

Während der Pilotphase wurde das neue Chat-Angebot der OBZ verschiedentlich bekannt gemacht und beworben. Wegen Corona wurden diese Massnahmen allerdings teilweise von November 2020 bis März 2021 sistiert. Folgendes wurde umgesetzt:

- Allgemeine OBZ-Broschüre: mit Sticker beklebt, der einen QR-Code aufweist, der zum neuen Chat führt (September 2020)
- OBZ-Flyer «Gewalt geht gar nicht» für Jugendliche: Neugestaltung mit Hinweis/QR-Code auf die Chat-Beratung (Oktober 2020)

- Versand OBZ-Flyer «Gewalt geht gar nicht»: 1'000 Exemplare an Hochschulen, Maturitätsschulen, Berufsfachschulen, Sonderschulen, Jugendberatungsstellen und Jugendzentren (Oktober 2020)
- Jährliche Kampagne im öffentlichen Verkehr (Stadt Zürich und Agglomeration): Aushang von Plakaten mit QR-Code-Sticker, der auf das Chat-Angebot hinweist (November/Dezember 2020).
- Integration des OBZ-Chatangebots auf der Website «gewalt-geht-gar-nicht.ch»: Chat-Button auf der Website (Mai 2021)
- Kurzfilm «Gewalt ist real – wie Jugendliche im Alltag Gewalt erleben»: auf OBZ-Website für Jugendliche und Instagram publiziert (Mai 2021)
- Kampagne für Jugendliche (10–17 Jahre): in «20 Minuten» (print und online: Inserat, Kurzfilm, Spot; Mai/Juni 2021); Schulwerbung (Plakate, Flyer; Mai/Juni 2021)
- Kampagne für Erwachsene: in «20 Minuten» (print und online: Juni 2021)

Was die Zukunft anbelangt, so ist die Meinung des Chat-Teams einhellig: Die Nutzungszahlen sollten weiter ansteigen. Man hätte gern mehr Chatanfragen. Dafür ist weitere Werbung nötig, z. Bsp. eine breite Werbekampagne, mit der das Angebot breiter bekannt gemacht wird. Das Angebot sollte gemäss den Beratungspersonen mehr beworben werden. Dies würde auch Mund-zu-Mund-Werbung ermöglichen. Als weitere Möglichkeit wird genannt, dass die Polizei das Chatangebot bei ihren Informationsmaterialien aufführt.

Das Chat-Team ist sich einig im Wunsch, dass das Angebot nach der Pilotphase weitergehen sollte: «Der Chat ist Zukunftsmusik, das Angebot überzeugt, da müssen wir up-to-date sein.» (BP) Im Blick auf die Zukunft gelte es Verschiedenes zu bedenken, wird geäussert. Dazu gehören die Öffnungszeiten, die auf den Morgen, den Abend, z. Bsp. von 8–19 Uhr, oder das Wochenende ausgeweitet werden könnten. Oder auch die Ausweitung der Chatberatung auf mehr Beratungspersonen im OBZ-Team oder auf das ganze Team, dies würde die Flexibilität erheblich erhöhen.

Das Chat-Team bedankt sich bei der Projektleitung der OBZ. Sie hat das Team sehr gut begleitet und bestärkt. Die Chatberatenden haben es geschätzt, eine engagierte Leitung hinter sich zu wissen bei diesem neuartigen Pilotprojekt. Wichtig war auch, dass das ganze OBZ-Team und die Stelle hinter dem Projekt stehen. Mit der Chatberatung gab es zum Teil Verschiebungen der Themenschwerpunkte hin zu sexueller Gewalt gegen Frauen und Partnergewalt gegen Frauen. Das hat das Gesamtteam resp. die Nichtchattenden anfänglich etwas gespalten, konnte dann aber aufgefangen werden, indem solche Fragen bei Teambesprechungen im Gesamtteam zur Sprache kamen.

## C) Folgerungen und Empfehlungen der Evaluation

Die vorliegende Evaluation hat das neue Chatangebot der Opferberatung Zürich untersucht. Nachfolgend werden die Evaluationsfragen beantwortet. Kapitel 13 enthält die Ergebnisse und Folgerungen im Sinne der Bilanzevaluation. Kapitel 14 enthält, im Sinne der formativen Evaluation, die Empfehlungen der Evaluation für die Weiterentwicklung des Pilotprojekts.

### 13 Folgerungen aus den Ergebnissen

#### Nachfrage, Bedarf und Akzeptanz

Die Evaluation hat die Nachfrage und den Bedarf für die Chatberatung untersucht und geprüft, wer vom neuen Angebot Gebrauch macht, welche Situationen vorliegen und auf welche Akzeptanz die Chatberatung bei der Klientel stösst.

Die Evaluation zeigt Folgendes (Kapitel 4–12):

- Das neue Medium, die Chatberatung der Opferberatung Zürich, wird genutzt. Die Nutzung hat im Verlauf der beobachteten Periode – 1. Oktober 2020 bis 30. September 2021 – deutlich zugenommen (Tab. 2). Bei Monitoringabschluss fanden pro Arbeitstag rund 1,2 Chats statt.
- Chatnutzende sind meist Opfer (83,2 %; Tab. 5). Weitere Personen wie Vertrauenspersonen, Fachpersonen und Angehörige haben sich beim Chat selten gemeldet. Die meisten Chatnutzenden (65 Fälle) stammen aus dem Kanton Zürich, Anfragen kamen zudem aus acht weiteren Kantonen resp. aus dem Ausland (je 1–10 Fälle; Tab. 8); die Angabe des Wohnorts ist häufig nicht bekannt (87 Fälle).
- Junge Nutzende sind entgegen der Zielsetzung der OBZ eher selten (10,5 %; Tab. 14). Betroffene Opfer sind sehr häufig weiblich: zu zwei Dritteln bei häuslicher Gewalt (64,7 %) und zu drei Vierteln bei sexueller Gewalt (75,6 %; Tab. 13). Vgl. auch Kapitel 12 (Absatz: neue Zielgruppen/Themen).
- Die Chatberatung hat ein Potential zur Erreichung neuer Zielgruppen resp. Personen: Sehr viele Personen haben sich, via das neue Medium Chat, das erste Mal an die Opferberatung Zürich gewendet (60,3 %; Tab. 9). Zudem zeigt sich, dass jeder dritte Kontakt zeitnah zur Tat erfolgt ist (31,6 %; Tab. 19). Beim Abschluss jedes zweiten Chats ist eine Anschlussberatung geplant: Die Klientel wird sich erneut bei der OBZ (40,1 %) melden oder die OBZ meldet sich erneut bei der Klientel (9,9 %; vgl. Tab. 28). Zudem wird in jedem dritten Chat auf andere Beratungsstellen oder Unterstützungsmöglichkeiten hingewiesen (35,0 %; vgl. Tab. 29).
- Das Medium «Chat» wird, mehrheitlich, wie vorgesehen für die inhaltlich orientierte Beratung genutzt (82,6 %). Wie das Monitoring aufzeigt, wird der Chat indes zum Teil auch für diverse Fragen und Anliegen genutzt, das heisst z. Bsp. einfach für das Inkontakttreten mit der Stelle ausserhalb der Telefonzeiten, wenn die Leitung besetzt ist oder von nichtdeutschsprachigen Personen, die sich beraten lassen möchten (17,4 %; Tab. 12). Vgl. auch Kapitel 12 (Absatz: Charakteristika).
- Die Akzeptanz des neuen Angebots bei den Nutzenden konnte mit der Evaluation nur teilweise geklärt werden (Kap. 10). Lediglich vier Personen haben den Fragebogen

innerhalb von ca. sechs Wochen beantwortet. Für diese Nutzenden zeigt sich eine hohe Akzeptanz und Zufriedenheit mit dem Angebot (Tab. 30–34). Die positive Reaktion bestätigt sich gemäss den Angaben der OBZ, die der Klientel die Möglichkeit anbietet, die Chatberatung mit Sternen zu bewerten und einen Kommentar zu schreiben (Tab. 35). Um die Reaktion der Klientel solide in Erfahrung zu bringen, wäre eine weitere externe Untersuchung notwendig.

### **Implementierung, Bekanntmachung und Sicherheit/Datenschutz**

Die Evaluation hat die Umsetzung des Konzepts für die Chatberatung untersucht, das heisst die Schulung des Beratungsteams, die Bekanntmachung des Angebots sowie die technische Umsetzung und Implementation des Beratungstools (Sicherheit/Datenschutz).

Die Evaluation zeigt betreffend Implementierung Folgendes (Kapitel 12):

- Die OBZ hat den Chatberatungspersonen vor dem Start der Pilotphase eine umfangreiche Schulung ermöglicht, und es wurde eine längerdauernde Trainingsphase durchgeführt. Die intensive Vorbereitung wurde von den Beratungspersonen geschätzt. Sie fühlten sich beim Start gut gerüstet für die Chatberatungsarbeit.
- Die Chatberatungen in der Pilotphase zeigen auf, dass synchrone Chatberatung aufwendig und anspruchsvoll ist. Die Erfahrung der Beratenden zeigt, dass man im Chat nicht so rasch vorwärts kommt wie bei Beratungen am Telefon oder face-to-face. Das Image des Schnellen beim Chatten erweist sich im Falle der soliden Beratung, wie sie die Opferberatung durchführt, als trügerisch. Chatten braucht deutlich mehr Zeit, zwei- bis dreimal mehr als telefonische und Face-to-face-Beratung (vgl. auch Tab. 21, 22 und 23).
- Die Erfahrungen der Beratungspersonen zeigen auf, dass das Erledigen anderer Aufgaben (wie z. B. Falldokumentation, asynchrone Online-Beratung) parallel zur Chatberatung – wenn keine Anfragen hereinkommen – leistbar ist. Das bedeutet, die Arbeitszeit ist auch dann gut ausgefüllt, wenn keine Chats hereinkommen.

Die Evaluation zeigt betreffend Öffentlichkeitsarbeit Folgendes (Kapitel 12):

- Die Umsetzung und die Nutzung erfolgten wegen der Coronapandemie langsamer als geplant. Dies gilt auch für die Bekanntmachung: Die Öffentlichkeitsarbeit wurde wegen Corona zum Teil verzögert oder weniger umfangreich als geplant vorgenommen. Es ist davon auszugehen, dass sich dies auf die Nutzungszahlen negativ ausgewirkt hat.

Die Evaluation zeigt betreffend Sicherheit/Datenschutz Folgendes (Kapitel 11):

- Die Auswertung ergibt, dass im Bereich Sicherheit/Datenschutz Optimierungen angezeigt sind. Dies betrifft die Ausgestaltung des Cookie-Banners auf der Website [www.obz.ch](http://www.obz.ch) sowie das Verwenden von Google Analytics. Im Weiteren geht es um die Datenschutzvereinbarung mit der Firma, die der Opferberatung Speicherplatz zur Verfügung stellt sowie um Verbesserungen bei der Datenschutzerklärung.

## 14 Empfehlungen der Evaluation

Die Evaluation hat in formativer Hinsicht geprüft, welche Verbesserungen und Möglichkeiten für die Weiterentwicklung des Pilotprojekts Chatberatung der Opferberatung Zürich angezeigt sind. Im Folgenden sind förderliche Faktoren und Stärken des Pilotangebots dargelegt, die es zu sichern gilt, wie auch Probleme und Herausforderungen, die es bei der Weiterarbeit zu beachten gilt. Ausgeführt sind sodann die Empfehlungen der Evaluation.

### Förderliche Faktoren und Stärken des Pilotprojekts

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

### Schwierigkeiten und Herausforderungen des Pilotprojekts

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

## Empfehlungen der Evaluation

- Das eigentliche Ziel des Chatkanals ist die inhaltliche Beratung. Die Evaluation zeigt auf, dass der neue Kanal zur OBZ, die Chatberatung, von der Klientel zum Teil entgegen der Erwartung nicht für eigentliche Beratungen, sondern für diverse Fragen und Anliegen genutzt wird (schnell in Kontakt kommen, einen Termin abmachen, Kontakte von nichtdeutschsprachigen Personen für einen Termin etc.). Der Umgang mit diesen Chats, die nicht direkt zu einer Beratung im Chat führen, ist zu klären.
- Die Bekanntmachung und die Werbung für das Angebot sind zu verstärken. Dies gilt vor allem auch für die anvisierte Zielgruppe der jungen Betroffenen. Eine regelmässige, auf verschiedenen Kanälen aktive Bewerbung des neuen Angebots – wie der gesamten Opferhilfe – ist aus Sicht der Evaluation zwingend für das Erreichen einer guten Nachfrage.
- Die Evaluation empfiehlt die angezeigten Verbesserungen im Bereich Datenschutz und Datensicherheit umzusetzen. Dies betrifft Folgendes: Cookie-Banner, Google Analytics, Datenschutzvereinbarung sowie Datenschutzerklärung.
- Es ist zu prüfen, ob via Beratungstool eine technische Lösung erzielt werden kann, damit die Beratenden ersehen und bemerken können, wenn eine chattende Person sich unbemerkt aus dem Chat verabschiedet; also einfach das Fensterchen des Browsers schliesst. Dies würde die Situation der Beratenden bei solchen Fällen verbessern.
- Die Opferberatung Zürich erreicht mit der Chatberatung vermehrt Frauen als bisher. Für diese Zielgruppe sind – bei Partnergewalt gegen Frauen und bei sexueller Gewalt gegen Frauen – im System der Opferhilfestellen des Kantons Zürich vor allem spezialisierte Beratungsstellen zuständig. Es ist – im Gesamtsystem der Opferhilfestellen des Kantons Zürich – zu klären, inwiefern dieser Kompetenzbereich neu/passend zu regeln ist. Die Frage steht im Raum: Ist die Opferberatung Zürich in der Zukunft bei Partnergewalt und sexueller Gewalt neu vermehrt auch für diese Frauen zuständig, bieten die spezialisierten Stellen in der Zukunft neu auch Chatberatung an, oder gibt es weitere Lösungen?
- Die Evaluation empfiehlt den Austausch mit dem «Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen», das für ganz Deutschland zuständig und auf verschiedenen Kanälen aktiv ist. Das Hilfetelefon bietet Betroffenen seit 2013 die Möglichkeit, sich zu jeder Zeit anonym, kompetent, sicher und barrierefrei beraten zu lassen, u. a. seit ein paar Jahren auch via Sofort-Chat (Dauer, je nach Andrang, ca. 20 Minuten, gemäss interner Orientierung) und via Termin-Chat (Dauer ca. 45 Minuten, gemäss interner Orientierung).<sup>15</sup> Da es kaum fachlich ähnlich ausgerichtete Angebote gibt, könnte sich ein Peer-Austausch mit dem Hilfetelefon in verschiedener Hinsicht als nützlich und ergiebig erweisen.
- Der Angebotsumfang der Opferberatung Zürich für die Chatberatung ist ggf. auszuweiten: Uhrzeit resp. Wochentage. Damit einher geht die Ausweitung des Chatberatungsteams auf mehr Beratungspersonen resp. das gesamte Beratungsteam der Opferberatung.
- Die Evaluation empfiehlt zur Qualitätssicherung, die Intervision zu Chatfällen im Gesamtteam in regelmässigen Abständen weiterzuführen und aufrecht zu erhalten sowie ggf. Supervision vorzusehen.
- Die Akzeptanz/Zufriedenheit der Klientel mit dem Chatangebot sollte zu einem späteren Zeitpunkt, wenn die Bekanntmachung fortgeschritten ist, nochmals extern evaluiert werden.

---

<sup>15</sup> Evaluation des Hilfetelefons «Gewalt gegen Frauen» (2020), download via Link: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/evaluation-des-hilfetelefons-gewalt-gegen-frauen--163428>



## Anhang (zu Kapitel 9)

### Angegebenen Stellen bei «häuslicher Gewalt»:

#### Stellen im Kanton Zürich:

«Frauen-Nottelefon Winterthur, da Klientin dort schon in Beratung war» (FBNR 37)  
«BIF Beratungs- und Informationsstelle für Frauen, Frauenberatung sexuelle Gewalt, Nottelefon» (FBNR 51)  
«Frauen-Nottelefon Winterthur» (FBNR 57)  
«Frauenberatung sexuelle Gewalt, Kt. ZH» (FBNR 67)  
«BIF Frauenberatung Kt. ZH, Frauen Nottelefon Winterthur» (FBNR 69)  
«BIF Beratungsstelle Kt. ZH» (FBNR 80)  
«Frauen-Nottelefon Winterthur Kt. ZH» (FBNR 83)  
«BIF Frauenberatung Kt. ZH, Frauen-Nottelefon Winterthur» (FBNR 89)  
«Frauen-Nottelefon Winterthur Kt. ZH, Paarberatung-Mediation Kt. ZH» (FBNR 98)  
«Frauen-Nottelefon Winterthur Kt. ZH» (FBNR 135)  
«BIF Frauenberatung Kt. ZH» (FBNR 151)  
«Mannebüro Kt. ZH» (FBNR 155)

«Kokon, Kescha, Anwaltskollektiv, Anwaltsverband (alle Kt. ZH)» (FBNR 11)  
«Anwaltskollektiv Kt. ZH» (FBNR 81)  
«KESB Zürich, BIF Beratungsstelle für Frauen» (FBNR 100)  
«Rechtsauskunft Bezirksgericht Kt. ZH» (105)  
«Gericht Zürich» (FBNR 152)  
«KESB, Kescha Kt. ZH» (FBNR 197)  
«Mieterverband ZH, Rechtsberatung Bezirksgericht ZH, Rechtsberatung Zürcher Anwaltsverband» (FBNR 39)

«Kinder- und Jugendhilfezentrum Horgen Kt. ZH» (FBNR 106)  
«Paarberatung Kt. ZH» (FBNR 158)  
«Institut Kinderseele, KESB, Kt. ZH» (FBNR 172)  
«therapievermittlung.ch, Psychcentral ZH» (FBNR 182)  
«Paarberatung Zürich» (FBNR 120)  
«Dargebotene Hand» (FBNR 133; 'mobbende Freundin vorgeschoben, um chatten zu können')

#### Ausserkantonale Stellen resp. Kanton unbekannt:

«Opferhilfe beider Basel» (FBNR 2)  
«Solothurnischer Anwaltsverband Kt. SO» (FBNR 95)  
«Anwaltskollektiv Zürich, Zivilgericht Basel-Stadt» (FBNR 112)  
«Ungeltliche Rechtsberatung Gericht BL» (FBNR 116)  
«Männerbüro Kt. BS» (FBNR 143)  
«Frauenhaus; Kanton unklar, da nicht mitgeteilt» (FBNR 66)  
«Polizei» (FBNR 191)

### **Angegebenen Stellen bei «sexueller Gewalt»:**

#### **Stellen im Kanton Zürich:**

«Psychcentral Kt. ZH, Ambulatorium Kt. ZH, therapievermittlung.ch, psychotherapievermittlung.ch, sitt.ch (Schweiz. Institut für Traumatherapie)» (FBNR 25)  
«Opferberatungsstelle Kinderspital Zürich» (FBNR 94)  
«Mädchenhaus, Kt. ZH» (FBNR 101)  
«Psychcentral, Kt. ZH, Ambulatorium Römerhof, Kt. ZH» (FBNR 123)  
«Spezialisierte Frauenberatung, Kt. ZH» (FBNR 161)

#### **Ausserkantonale Stellen resp. Kanton unbekannt:**

«Info, dass es in jedem Kanton eine OH-Stelle gibt [Kt. SG]» (FBNR 30)  
«Opferberatung Luzern» (FBNR 42)  
«Opferberatung beider Basel, Frauen-Notteléfono Kt. ZH, Frauenberatung sexuelle Gewalt, Kt. ZH» (FBNR 88)  
«Opferhilfe beider Basel, Kt. BL» (FBNR 108)  
«Frauenberatungsstellen» (FBNR 174)  
«Frauenberatung sexuelle Gewalt» (FBNR 192)

### **Angegebenen Stellen bei «Haftpflicht»:**

«Sozialamt [Gemeinde X], Kt. ZH, KESB, Kt. ZH» (FBNR 126)  
«Ombudsstelle, Kt. ZH» (FBNR 184)  
«Roadcross.ch, Anwaltskollektiv Kt. ZH» (FBNR 193)

### **Angegebenen Stellen bei «übrige Gewalt»:**

«Opferberatung Kt. NE» (FBNR 144)  
«Gewerkschaft» (FBNR 167)  
«Opferberatung beider Basel» (FBNR 173)  
«Sozialamt» (FBNR 180)

### **Angegebenen Stellen bei «nicht OH-relevanten Anfragen»:**

«Fachstelle Mobbing & Belästigung, Kt. ZH, Rechtsschutzversicherung Klient/in» (FBNR 38)  
«Anwaltskollektiv, Kt. ZH, ZAV Anwaltsverband, Kt. ZH» (FBNR 9)  
«Schulleitung» (FBNR 18)  
«Schulpsychologischer Dienst, Kt. ZH, therapievermittlung.ch» (FBNR 20)  
«Suchtberatung, Kt. ZH» (FBNR 45)  
«Schuldenhilfe Zürich» (FBNR 107)  
«Polizei (117)» (FBNR 122)  
«sozjobs.ch, sozialinfo.ch» (FBNR 160)  
«Road Cross (Beratungsstelle ZH), Rechtsschutzversicherung» (FBNR 186)