

***Das bundesweite Hilfetelefon "Gewalt gegen Frauen" -  
Erfahrungen nach einem Jahr.***

von

**Tina Budavari  
Petra Söchting**

Dokument aus der Internetdokumentation  
des Deutschen Präventionstages [www.praeventionstag.de](http://www.praeventionstag.de)  
Herausgegeben von Hans-Jürgen Kerner und Erich Marks im Auftrag der  
Deutschen Stiftung für Verbrechensverhütung und Straffälligenhilfe (DVS)

---

Zur Zitation:

Tina Budavari, Petra Söchting: Das bundesweite Hilfetelefon "Gewalt gegen Frauen" -  
Erfahrungen nach einem Jahr., in: Kerner, Hans-Jürgen u. Marks, Erich (Hrsg.),  
Internetdokumentation des Deutschen Präventionstages. Hannover 2014,  
[www.praeventionstag.de/Dokumentation.cms/2747](http://www.praeventionstag.de/Dokumentation.cms/2747)



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



**HILFETELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN

**08000 116 016**

# Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen

Prävention durch niedrigschwellige  
Beratung

Tina Budavari



# Agenda

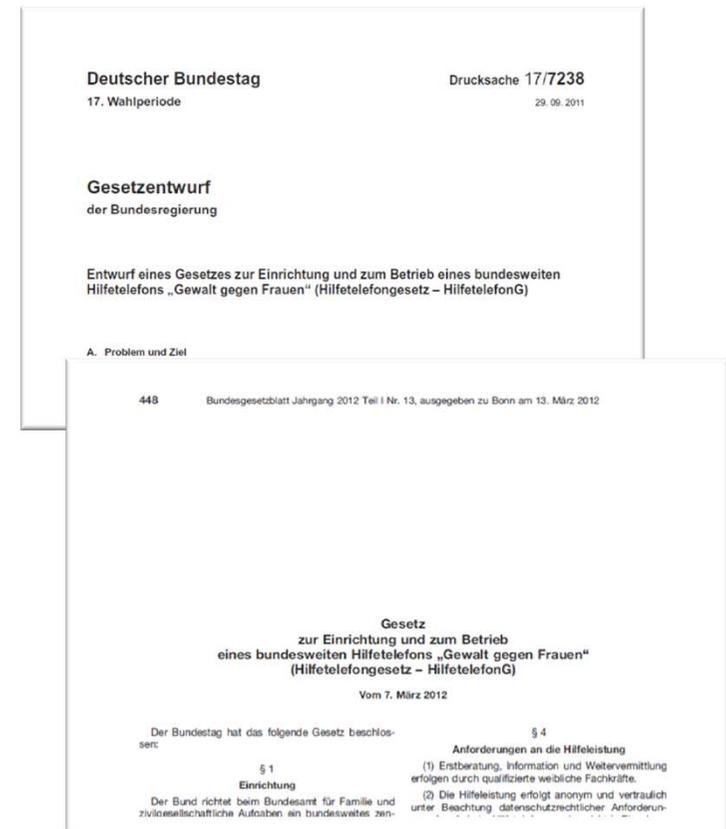
1. Rahmen
2. Arbeitsweise
3. Erste Erfahrungen

# Start 6. März 2013



# Das Hilfetelefongesetz

- Referentenentwurf und Beteiligung der Fachöffentlichkeit: April 2011
- Beschluss Bundestag: 1.12.2011
- Beschluss Bundesrat: 10.02.2012
- BGBl. I Nr. 13 vom 13. März 2012
- Inkrafttreten: 14. März 2012
  
- Träger: Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (kurz: BAFzA)



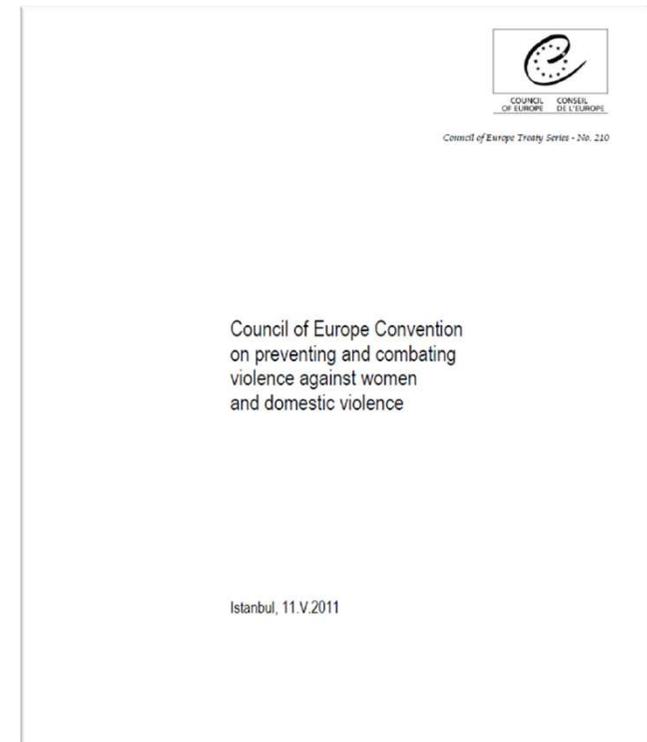
# Europarechtlicher Rahmen

Übereinkommen des Europarates zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt

Zeichnung am 11. Mai 2011

## Artikel 24: Telefonberatung

Die Vertragsparteien treffen die erforderlichen gesetzgeberischen oder sonstigen Maßnahmen, um eine kostenlose, landesweite und täglich rund um die Uhr erreichbare Telefonberatung einzurichten, um Anruferinnen und Anrufer vertraulich oder unter Berücksichtigung ihrer Anonymität im Zusammenhang mit allen in den Geltungsbereich dieses Übereinkommens fallenden Formen von Gewalt zu beraten.



# Ziele

Für von Gewalt betroffene Frauen

- *mehr* Frauen erreichen
- sie *früher* erreichen

- niedrigschwellige Wege aus der Gewalt aufzeigen
- Empowerment
- Lotsenfunktion

# Das Angebot:

## Bei allen Formen von Gewalt gegen Frauen

**WAS PASSIERT, WENN ICH IHN ANZEIGE?**  
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:  
**08000 116 016**

**DARF ER DAS?**  
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:  
**08000 116 016**

**WIE KANN ICH UNS SCHÜTZEN?**  
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:  
**08000 116 016**

**MUSS ICH TUN, WAS ER SAGT?**  
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:  
**08000 116 016**

**WO FINDE ICH HILFE?**  
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:  
**08000 116 016**

**SOLL ICH DESHALB 30 JAHRE EHE AUFGEBEN?**  
GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN. HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN:  
**08000 116 016**

VERTRAULICH • KOSTENFREI • RUND UM DIE UHR [WWW.HILFETELEFON.DE](http://WWW.HILFETELEFON.DE)

**HILFETELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN  
**08000 116 016**

# Das Angebot:

- ✓ täglich
- ✓ 24-Stunden
- ✓ entgeltfrei
- ✓ vertraulich
- ✓ anonym



# Das Angebot:

## Telefonische Beratung



# Das Angebot: E-Mail-Beratung

The screenshot shows the website interface for 'Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen'. At the top, there is a navigation bar with the logo of the 'Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben', language options (Leichte Sprache, Gebärdensprache), and flags for various countries. A security notice 'Sicherheit im Netz' and a 'Notausstieg' button are also present.

The main header features the text 'GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN · KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR' and the 'HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN' logo with the phone number '08000 116 016'.

The left sidebar contains a menu with the following items: Startseite, Ich benötige Hilfe, Ich unterstütze andere, Ich bin Fachkraft, Materialien, Informationen, and Kooperationen. Below the menu is a search bar with the placeholder text 'Suchbegriff eingeben' and a magnifying glass icon. Further down, it displays 'KOSTENLOSE RUFNUMMER 08000 116 016' and 'In Zusammenarbeit mit:' followed by the logo of the 'Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend'.

The main content area is titled 'E-Mail-Beratung' and contains the text: 'Hier haben Sie die Möglichkeit eine neue Beratungsanfrage an unser Beraterinnen-Team zu stellen, Antworten einzusehen oder einen gespeicherten Entwurf zu bearbeiten.' Below this text are three buttons: 'Anfrage stellen', 'Antwort lesen', and 'Entwurf laden'. To the right of the main content are two additional buttons: 'ONLINE BERATUNG' and 'BERATUNG FÜR HÖRGESCHÄDIGTE'.

At the bottom of the page, there is a footer with navigation links: Über uns, Kontakt, Presse, Inhalt, Impressum, Nutzungshinweise, and Datenschutz. The footer also includes the copyright notice '© Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben'.

# Das Angebot: Chat-Beratung

The screenshot shows the website for 'HILFE TELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN'. At the top left is the logo of the 'Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben'. To its right are links for 'Leichte Sprache' and 'Gebärdensprache' with flags for German, French, Spanish, and Turkish. Further right are 'Sicherheit im Netz' and 'Notausstieg' buttons. The main header features the slogan 'GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN · KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR' and the 'HILFE TELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN' logo with the phone number '08000 116 016'. Below the header, there is a breadcrumb trail 'Hilfetelefon / Online - Beratung / Chat-Beratung' and a font size adjustment tool. A navigation menu on the left lists: 'Startseite', 'Ich benötige Hilfe', 'Ich unterstütze andere', 'Ich bin Fachkraft', 'Materialien', 'Informationen', and 'Kooperationen'. Below this is a search bar with the placeholder 'Suchbegriff eingeben'. The main content area has three buttons: 'MEINBEREICH', 'E-MAIL-BERATUNG', and 'CHAT-BERATUNG'. To the right of these are two larger buttons: 'ONLINE BERATUNG' and 'BERATUNG FÜR HÖRGESCHÄDIGTE'. The central text area is titled 'Freie Beratungstermine im Einzelchat' and contains the text: 'Im Rahmen einer Einzelchatberatung besteht die Möglichkeit, zu einem angebotenen Termin (siehe unten) ein Gespräch mit einer Beraterin per Chat zu führen. Zum Belegen eines Termins bitte auf "Belegen" klicken!'. Below this text is a button 'Zum gebuchten Termin'. A white box highlights the text 'NÄCHSTER FREIER EINZELCHATTERMIN'. At the bottom, it shows the date and time: 'Mittwoch, 03. April 2013 / 18:00 - 19:00 Uhr' and the label 'Einzelchat-Termin'. At the bottom left, there is a logo for the 'Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend'.

# Das Angebot: Mehrsprachig

Bundesamt für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Online security Emergency exit

**HILFE TELEFON  
GEWALT GEGEN FRAUEN**  
+ 08000 116 016

WE WILL FIND ANSWERS TOGETHER · FREE OF CHARGE · CONFIDENTIALLY · ROUND THE CLOCK

Support hotline / About us

**About us**

I need help

I want to help someone

**TOLL-FREE HOTLINE  
08000 116 016**

In collaboration with:

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

**Support for women in need – the Violence against women support hotline.**

Available round the clock, 365 days a year and free of charge: the *Violence against women support hotline* offers victims a way of receiving competent advice securely, anonymously and regardless of disability whenever they need. Our counsellors provide women with confidential support and if needed can help them find appropriate local support options in their area. This new support service thus caters to a concrete social need and plays an important role in directing victims, relatives of victims, friends and professionals to appropriate support resources.

**A service that is needed**

Representative studies commissioned by the German Federal Office for Family, Senior, Women's and Youth Affairs (BMFSFJ) have made the situation clear: there is a high frequency of women becoming the victims of gender-specific violence in Germany. One out of every two disabled women has been the victim of sexual assault. A wide and varied network of support options for those affected already exists at the city and community level, but until recently a central 24-hour hotline to provide all those needing support with information anonymously, free of charge and regardless of disability, and direct them to appropriate local agencies was lacking. The *Violence against women support hotline* was created to fill

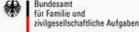
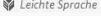
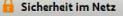
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

**HILFE TELEFON  
GEWALT GEGEN FRAUEN**  
+ 08000 116 016

**Wo finde ich Hilfe?**  
Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen.  
www.hilfetelefon.de

**und** Dolmetschungsservice in zzt. 15 Sprachen

# Das Angebot: Barrierefrei

**HILFE TELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN  
**08000 116 016**

*GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN ·  
KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR*

Hilfetelefon / Gebärdensprache A A Schriftgröße

**Startseite**  
**Ich benötige Hilfe**  
**Ich unterstütze andere**  
**Ich bin Fachkraft**  
**Materialien**  
**Informationen**  
**Kooperationen**

Suchbegriff eingeben

**KOSTENLOSE RUFNUMMER**  
**08000 116 016**

In Zusammenarbeit mit:  


**Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen richtet sich auch an gehörlose und schwerhörige Menschen**

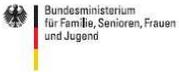
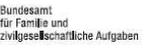
In dem Video erhalten Sie alle Informationen zum Hilfetelefon in Deutscher Gebärdensprache.



Hinweis: Eine Download-Datei des Videos wird aufgrund der Sicherstellung der Anonymität und zum Schutz der Nutzerinnen nicht bereitgestellt.  
Hörgeschädigte Frauen können ganz einfach in Kontakt mit den

 **ONLINE BERATUNG**

 **BERATUNG FÜR  
HÖRGESCHÄDIGTE**



**HILFE TELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN  
**08000 116 016**

**Das Hilfe-Telefon  
Gewalt gegen Frauen**  
Informationen in leichter Sprache  
[www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de)

# Das Angebot:

- Erstberatung und Krisenintervention
- Information
- Weitervermittlung
- keine langfristige Begleitung!



# Zielgruppen

 Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

 Leichte Sprache  Gebärdensprache 

 Sicherheit im Netz  Notausstieg

**GEMEINSAM FINDEN WIR ANTWORTEN ·  
KOSTENLOS · VERTRAULICH · RUND UM DIE UHR**

 **HILFE TELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN  
**08000 116 016**

Hilfetelefon / Startseite

 Schriftgröße

-  **Startseite**
-  **Ich benötige Hilfe**
-  **Ich unterstütze andere**
-  **Ich bin Fachkraft**
- Materialien**
- Informationen**
- Kooperationen**

Suchbegriff eingeben 

**KOSTENLOSE RUFNUMMER**

## Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen



 **ONLINE BERATUNG**

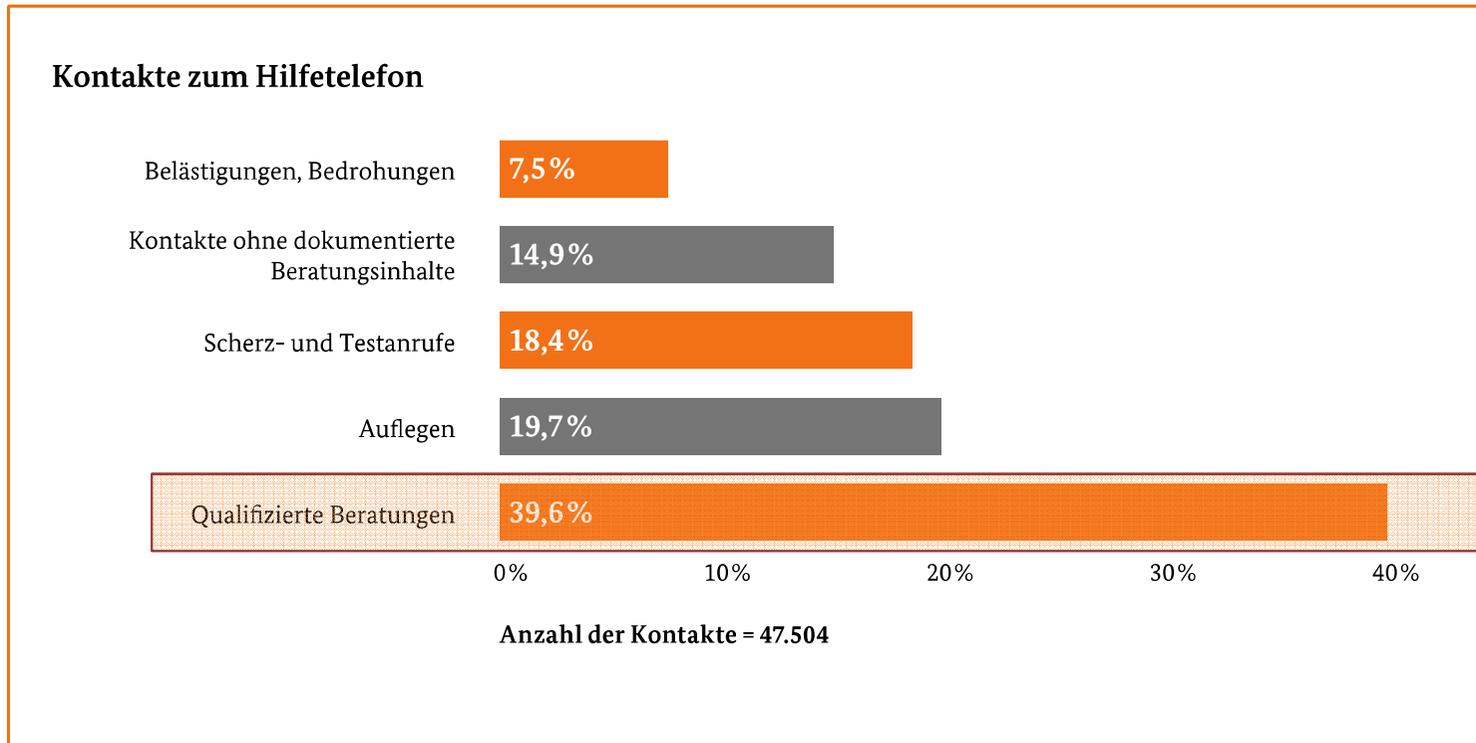
 **BERATUNG FÜR  
HÖRGESCHÄDIGTE**

A woman with dark hair, wearing a yellow t-shirt and dark pants, is sitting on the floor in a room. She is leaning against a white cabinet on the right side of the frame. She is looking out a window with white curtains. The room has a wooden floor and a red patterned rug. The text is overlaid on the left side of the image.

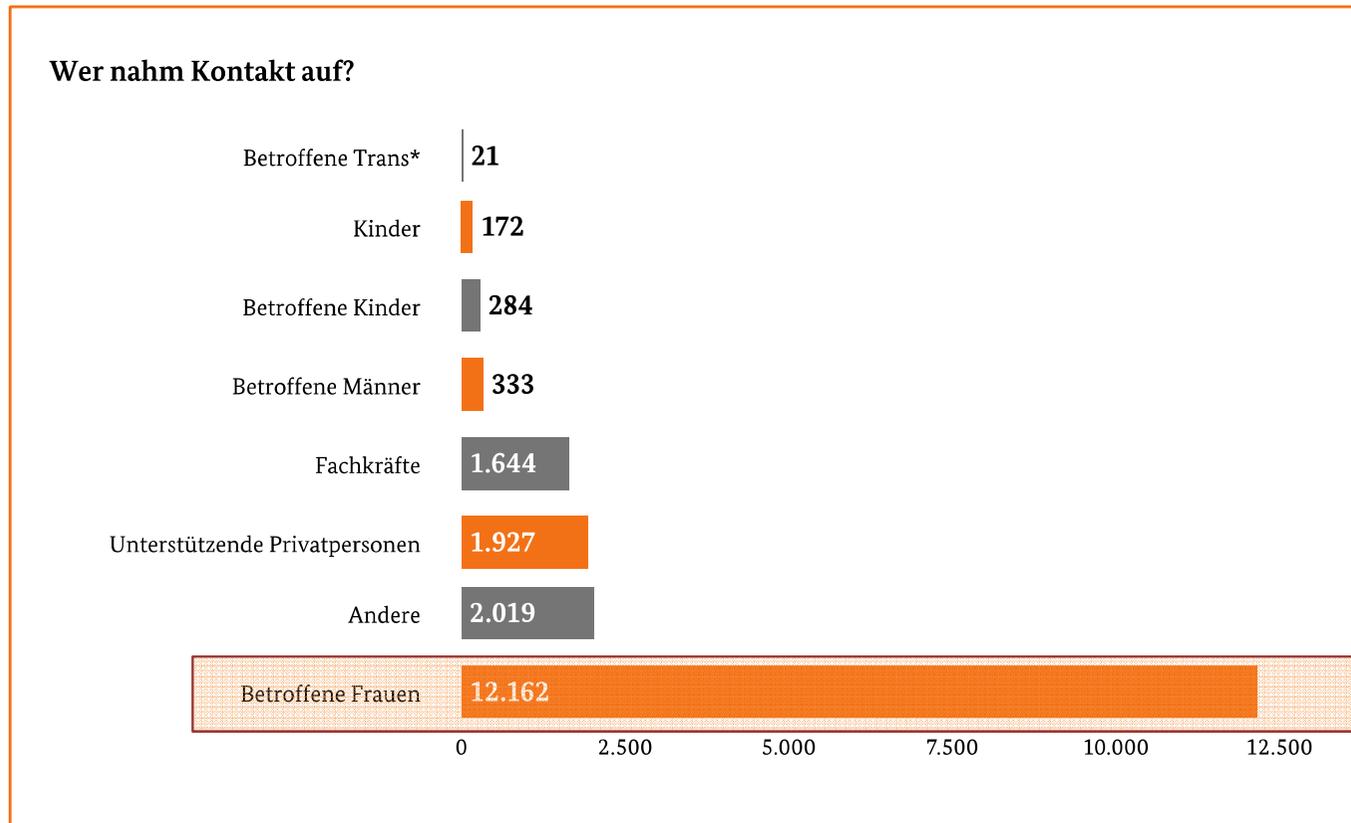
**ERSTER  
JAHRESBERICHT**

**DES HILFETELEFONS GEWALT GEGEN FRAUEN**

# 40% von über 47.000 Kontakten führten zu qualifizierten Beratungen

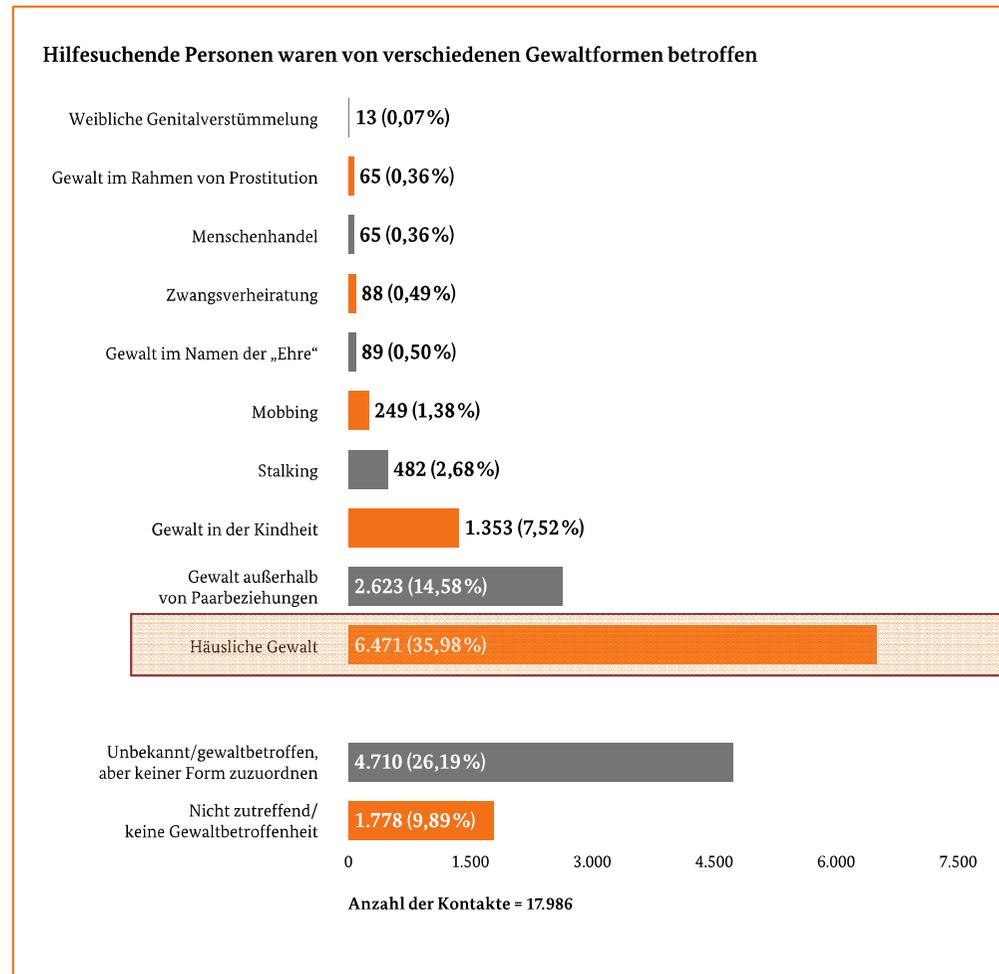


# Das Hilfetelefon wurde vor allem von betroffenen Frauen kontaktiert

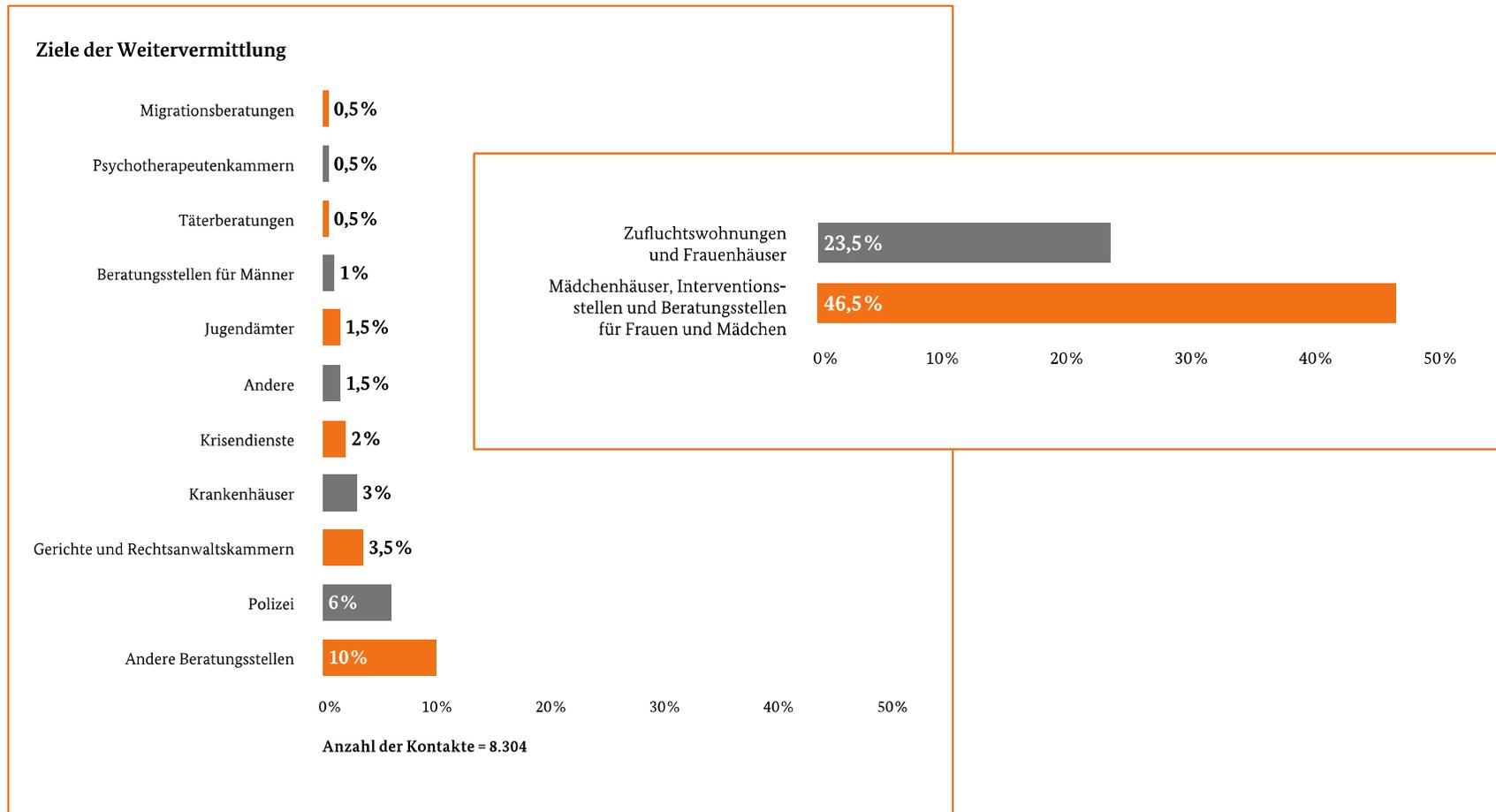


Trans\* ist eine umfassende Bezeichnung für Menschen, die sich als transsexuell, transident oder transgender verstehen.

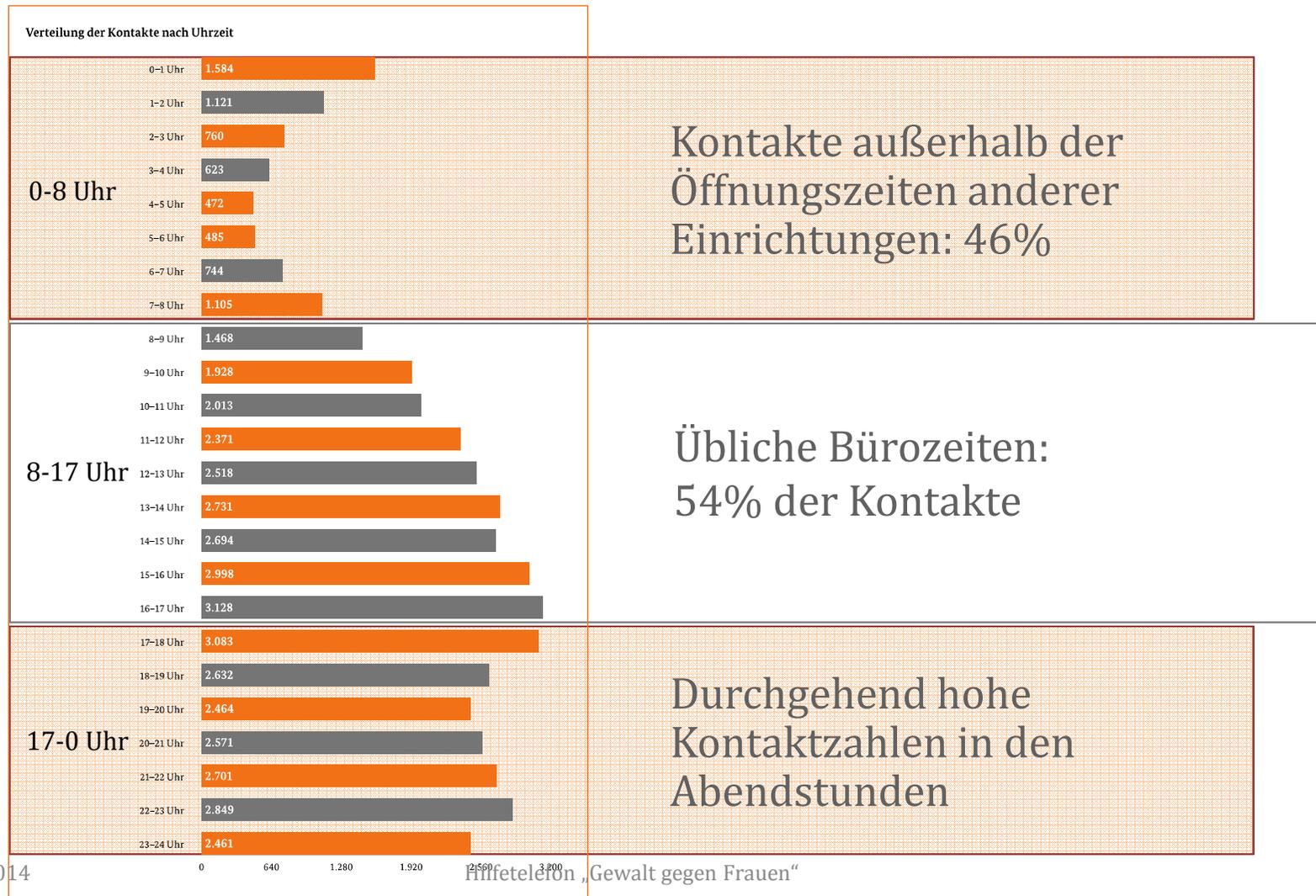
# Besonders häufig: Anfragen zu häuslicher Gewalt



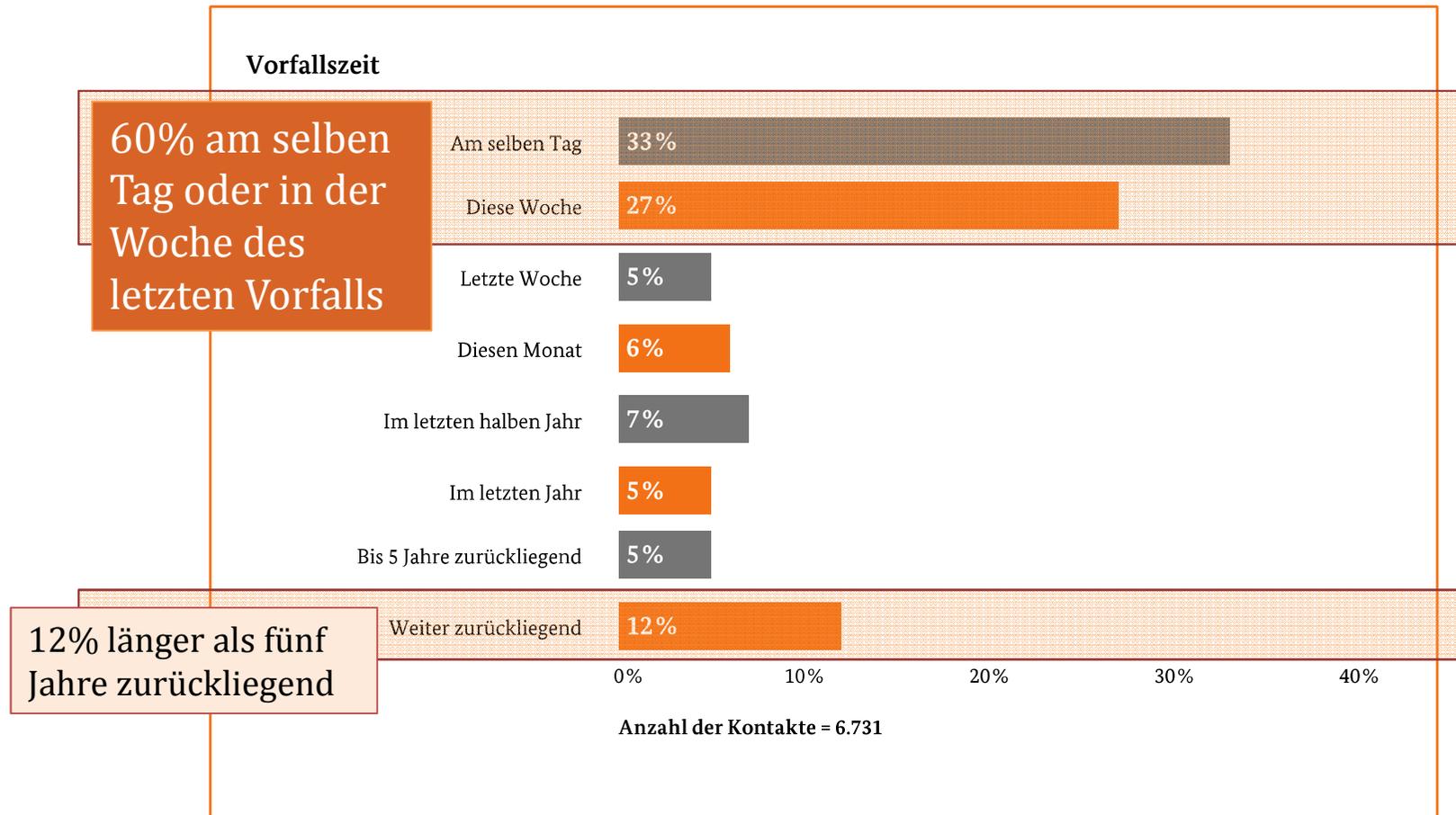
# Das Hilfetelefon wirkt als Lotse ins Unterstützungssystem



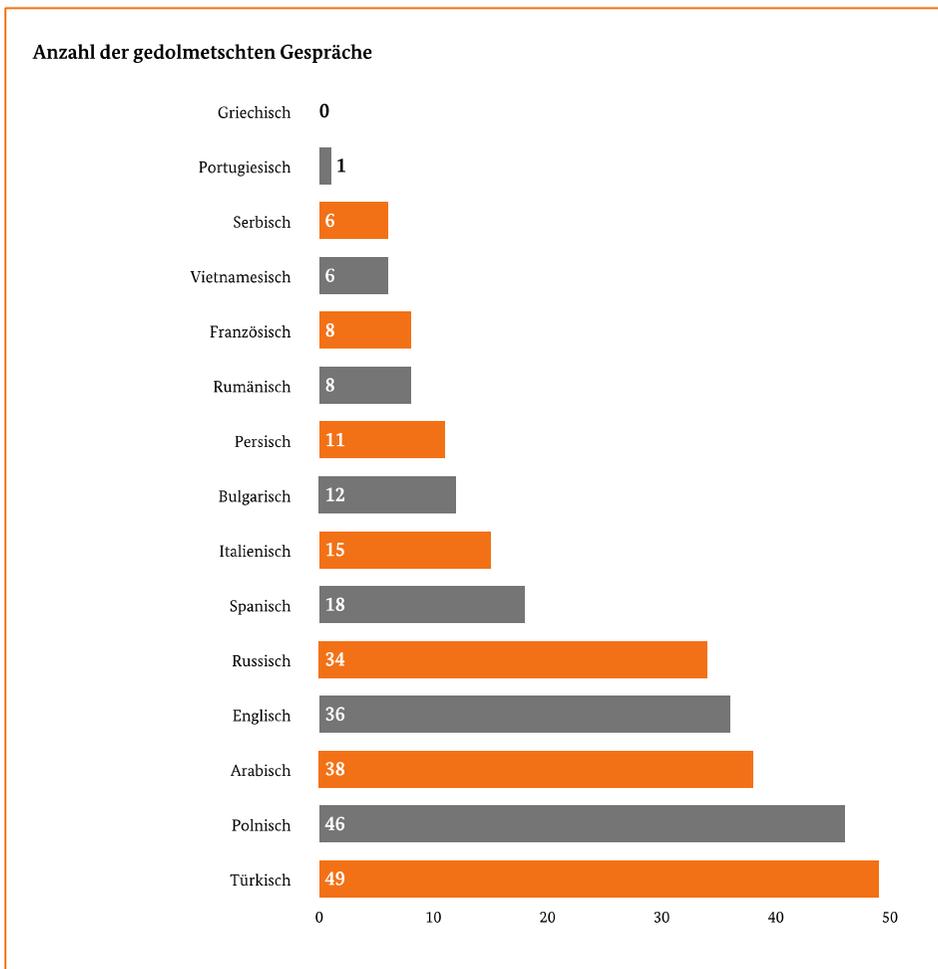
# Die Beratung wird rund um die Uhr nachgefragt



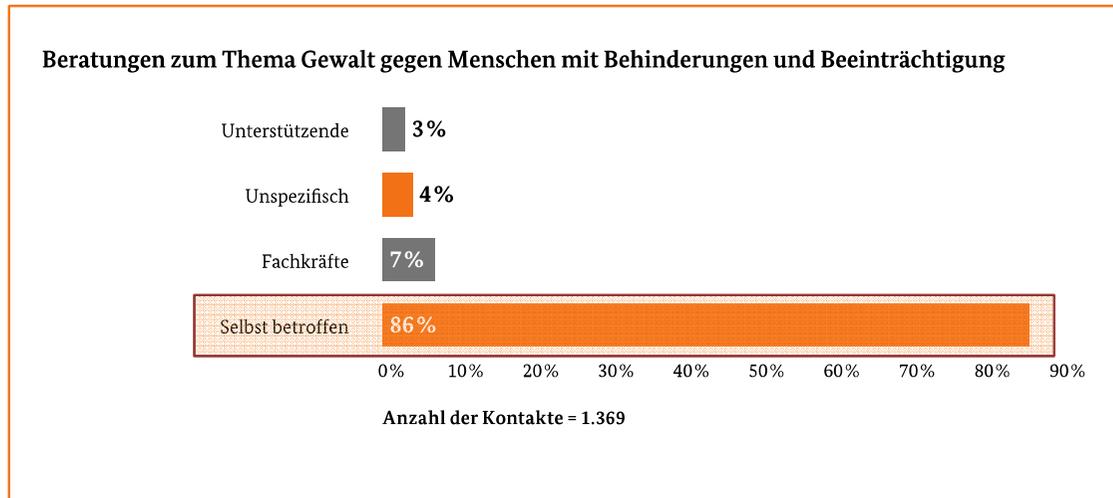
# Am häufigsten wird zu aktuellen Vorfällen beraten



# Mehrsprachig: 288 Beratungen in über 15 Sprachen



# Barrierefrei: 1.369 Beratungen für Menschen mit Behinderungen



# Das Hilfetelefon ist erfolgreich gestartet und erfüllt seinen Auftrag

## Anfragen ...

... von allen Zielgruppen

... über alle Zugangswege

... zu allen Formen von Gewalt

... mit Bedarf nach Erstberatung, Krisenintervention, Information und Weitervermittlung

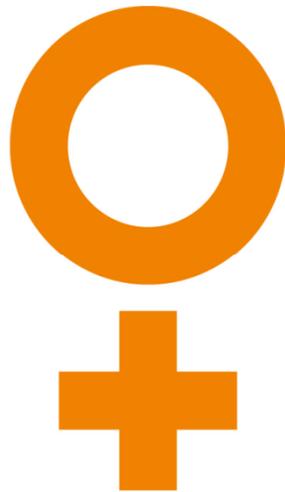
## Und in Zukunft:

- noch breitere und nachhaltigere Bekanntmachung
- noch passgenauere Ansprache spezifischer Zielgruppen
- weitere Partner- und Multiplikatorenengewinnung



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



***HILFETELEFON***  
***GEWALT GEGEN FRAUEN***

***08000 116 016***

## **Ansprechpartnerinnen**

Petra Söchting  
BAFzA, Referat 305 Hilfetelefon

0221 3673 3800  
petra.soechting@bafza.bund.de

Tina Budavari  
BAFzA, Referat 305 Hilfetelefon

0221 3673 3801  
tina.budavari@bafza.bund.de