



**Qualitätsstandards
zur professionellen Unterstützung
für Kriminalitätsoffer,
deren Angehörige, Zeuginnen und Zeugen**

© Arbeitsgruppe Qualitätsstandards

[2016]

Vorbemerkungen

Der Arbeitskreis der Opferhilfen in Deutschland e. V. (**ado**) ist eine Dachorganisation professionell arbeitender Opferhilfeeinrichtungen in Deutschland. Die Mitglieder des **ado** unterstützen Menschen, die Opfer einer Straftat geworden sind, deren Angehörige, Zeuginnen und Zeugen.

Die Mitglieder erkennen deren Vielfalt und ihre Lebensrealität. Sie bemühen sich, sie mit ihrer Arbeit zu erreichen.

Zum **ado** gehören als Mitglieder

- allgemeine Beratungsstellen für weibliche und männliche, erwachsene und kindliche Opfer aller Deliktsarten (Opferberatungsstellen)
- spezialisierte Beratungsangebote für Opfer von Straftaten aus rassistischen und ausländerfeindlichen Motiven
- spezialisierte Einrichtungen, die Opfer homophober Gewalt oder von Hasskriminalität („hate crime“) betreuen
- Einrichtungen zur Konfliktschlichtung (Täter-Opfer-Ausgleich [TOA], „restorative justice“)
- Einrichtungen zur Unterstützung von Opfern, deren Angehörigen, Zeuginnen und Zeugen in gerichtlichen Verfahren

Der **ado** setzt sich dafür ein, dass in allen Bundesländern eine staatlich finanzierte professionelle Opferhilfe flächendeckend vorgehalten wird. Er engagiert sich beim Gesetzgeber für eine weitere Verbesserung der gesetzlichen Opferrechte und bei den dafür Verantwortlichen für deren tatsächliche Durchsetzung. Er fördert Qualifizierungsmaßnahmen und wirkt auf die Anerkennung eines eigenständigen Berufsbildes der Opferhilfe in der Sozialen Arbeit hin.

Die Standards dienen als Leitlinien für die Mitgliedsorganisationen des **ado**. Darüber hinaus stärken sie das Selbstverständnis, die Reflexion und Diskussion mit dem Ziel, die Qualität der eigenen Arbeit zu erhalten und weiter zu entwickeln.

Die Mitglieder des **ado** erkennen die Qualitätsstandards als Grundlage ihrer Arbeit an und setzen sie bestmöglich um.

1. Organisationsformen

Die Mitglieder des **ado** sind zumeist als freie Träger (als gemeinnütziger Verein, als Stiftung) organisiert. Das wahrt die fachliche Unabhängigkeit, wichtig vor allem bei Zusammenarbeit mit Polizei und Justiz.

Jede Satzung muss ausweisen, dass das Mitglied die – allgemeinen und gegebenenfalls besonderen (im Sinne von § 48 Abs. 3 StPO) – Opferinteressen vertritt. Die Mitglieder des **ado** stehen auf Seiten der Opfer; sie beachten die Unschuldsvermutung als Teil der Europäischen Menschenrechtskonvention.

Die Vereins- bzw. Stiftungsstruktur muss eine klare, dem Datenschutz entsprechende Arbeitsteilung zwischen Vorstand und am Fall Arbeitenden vorsehen. Der Vorstand respektiert und fördert die Fachlichkeit der haupt- und ehrenamtlichen Kräfte.

2. Ziele

- Wiederherstellung von Sicherheit bei akuter Gefährdung
- Bewältigung der Straftatfolgen (materiell, sozial, körperlich, psychisch)
- Vermeidung weiterer Viktimisierung (sekundär, tertiär, quartär)
- Beiträge zur Kriminalprävention im Opferinteresse

3. Prinzipien

Die folgenden Prinzipien gelten für alle Mitglieder. Darüber hinaus haben manche Mitglieder zusätzliche eigene Standards für spezielle Zielgruppen formuliert.

- Opferschutz und Opferhilfe sind Menschenrechte – Die Mitgliedsorganisationen des **ado** arbeiten im Interesse der Betroffenen von Straftaten auf der Grundlage der Europäischen Menschenrechtskonvention; sie setzen sich dabei für soziale Gerechtigkeit ein und wirken mit ihrer Arbeit gesellschaftlich bedingten Behinderungen und Diskriminierungen entgegen;
- Unabhängigkeit – Die Mitglieder gestalten ihre Tätigkeit und Angebote unabhängig von staatlicher, religiöser, wirtschaftlicher und politischer Beeinflussung.
- Vertraulichkeit – Die am Fall Arbeitenden verpflichten sich zur Verschwiegenheit über die ihnen im Rahmen der Opferberatung bekannt gewordenen persönlichen Daten und Inhalte. Die meisten der bei den Mitgliedsorganisationen tätigen Berufe unterliegen der Schweigepflicht nach § 203 StGB.
Auf das Opferhelfern fehlende Zeugnisverweigerungsrecht werden die Beratenen hingewiesen.
- Risiken der Zeugenbeeinflussung – Die Mitglieder sind sich der Suggestionenrisiken bewusst und wirken ihnen durch fachgerechten Umgang in der Beratung entgegen.
- Anonymität – wenn die Beratenen ihre Identität nicht preisgeben wollen.
- Interdisziplinarität – Die Opferhilfe arbeitet interdisziplinär und vernetzend an der Nahtstelle zwischen Sozialer Arbeit, Psychologie, Medizin, Polizei, Justiz, Verwaltungsbehörden, Kriminalprävention und wissenschaftlicher Forschung. Die Kompetenzen der am Fall Arbeitenden basieren auf verschiedenen Fachdisziplinen, insbesondere der Viktimologie, Psychologie und Psychotraumatologie, dem Straf- und Sozialrecht.
- Angebotscharakter – Die Inanspruchnahme aller Hilfen erfolgt freiwillig. Die Mitglieder orientieren sich an den Interessen, Wünschen und Vorgaben der Beratenen.
- Unentgeltlichkeit der Beratungs- und Unterstützungsangebote – Dies schließt nicht aus, dass von bestimmten Kostenträgern (wie Arbeitgebern oder der Berufsgenossenschaft) ein Beitrag verlangt wird.
- Unabhängigkeit von einer Strafanzeige

4. Aufgaben der Opferhilfe (Kernaufgaben)

4.1 Schlüsselprozesse

Betroffene werden im Rahmen der folgenden Beratungs- und Schlüsselprozesse zur Nutzung eigener Stärken und Ressourcen ermutigt; sie erhalten Hilfestellung bei der Wiedererlangung von Selbstbestimmung und Lebensautonomie (empowerment).

4.1.1 Erstkontakt

Um Sicherheit zu vermitteln, gilt es, ein ruhiges, ungestörtes Setting in einer angenehmen Atmosphäre vorzuhalten bzw. bei aufsuchender Arbeit herzustellen.

Um Transparenz zu schaffen, werden die Ratsuchenden über die Rahmenbedingungen, die Dauer, den Verlauf sowie das Angebotsspektrum der Opferberatung informiert und es wird ihre Zustimmung eingeholt (informed consent). Die Beratenen werden über die Schweigepflicht und das gegebenenfalls fehlende Zeugnisverweigerungsrecht informiert.

Den Beratenen wird Gelegenheit gegeben, ihre Erlebnisse, ihr Befinden und ihre Bedürfnisse in der für sie angebrachten Art und Weise und Gewichtung einzubringen. Vorrangiges Ziel ist die Herstellung eines guten Beratungskontaktes.

4.1.2 Problemanalyse (Clearing)

Die Fachkräfte klären die aktuelle Situation, Erwartungen und den Unterstützungsbedarf, indem sie im Verlauf des Gesprächs Informationen zu folgenden Bereichen erheben, in denen sich Folgen der primären und sekundären Viktimisierung manifestieren können:

Sicherheit	Täterkontakt? Aktuelle Gefährdung? Persönlichkeitseinschätzung des Täters Gefährdungsanalyse
Psychisches Befinden	Psychosoziale Diagnostik: Symptome/Verlauf, Prognose/Screening problembezogene Anamnese Ressourcenanalyse frühere Lösungsversuche relevante Persönlichkeitsmerkmale
Ermittlungs- und Strafverfahren	Straftatbestand Strafantrag Jugendliche auf Opfer- oder Täterseite Strafverfolgungsinteresse des oder der Betroffenen seine/ihre Vorstellungen und Befürchtungen
Soziale Situation	soziale Einbindung (Familie, Freunde, Wohnen) Situation in Schule, Ausbildung, Beruf wirtschaftliche Lage OEG-Antragsberechtigung

Im Rahmen der psychosozialen Diagnostik ist einzuschätzen, ob die Betroffenen bereits eine Traumafolgestörung entwickelt haben oder gefährdet sind, eine solche zu entwickeln. Aufgrund der erhöhten Suizidalität bei Personen mit einer posttraumatischen Belastungsstörung ist bei entsprechenden Hinweisen auch das Suizidrisiko abzuklären.

4.1.3 Ziel- und Auftragsklärung

Auf der Grundlage der Problemanalyse werden gemeinsam Beratungsziele erarbeitet und der konkrete Auftrag definiert. Diese werden im Beratungsverlauf überprüft und gegebenenfalls modifiziert.

4.1.4 Problembearbeitung

- Beratung

bei akuter Gefährdung (wie Stalking, häusliche Gewalt)

Auf der Grundlage der erstellten Gefährdungsanalyse werden Verhaltensempfehlungen gegeben, gemeinsam Handlungsstrategien erarbeitet und die Ratsuchenden bei der Umsetzung unterstützt.

Nötigenfalls ist den Ratsuchenden ein sicherer Zufluchtsort zu vermitteln (Frauenhäuser, Zufluchtwohnungen etc.).

Sind Kinder betroffen, ist zu klären, ob die Erziehungsberechtigten in der Lage sind, ihre Kinder zu schützen bzw. durch die Beratung wieder hierzu befähigt werden können. Muss das verneint werden, werden die Ratsuchenden ermutigt, weitere Hilfen in Anspruch zu nehmen. Im Falle von Kindeswohlgefährdung müssen gegebenenfalls Jugendhilfeeinrichtungen bzw. das Jugendamt eingeschaltet werden. Die Mitgliedsorganisationen sollten Verfahrensstandards im Umgang mit Verdachtsfällen von Kindeswohlgefährdung nach § 4 Bundeskinderschutzgesetz erarbeiten.

- Krisenintervention

Im Fall sich zuspitzender psychischer Reaktionen (Dissoziation, selbstverletzendes Verhalten, Suizidalität) setzen die Fachkräfte Methoden der Krisenintervention ein und vermitteln gegebenenfalls weitergehende Hilfen (Sozialpsychiatrischer Dienst, Psychiatrie etc.).

- Beruhigung, Entlastung und Stabilisierung

Stabilisierende psychosoziale Beratung auch unter traumadynamischen Gesichtspunkten/ psychotraumatologische Beratung

Die psychotraumatologische Beratung zielt auf Beruhigung und Entlastung. Damit schafft sie die Voraussetzungen zur Verarbeitung des traumatischen Geschehens. Sie wirkt präventiv der Ausbildung von Traumafolgestörungen entgegen und bildet bei bereits manifesten Traumafolgestörungen die Brücke in eine traumazentrierte Psychotherapie.

Die Beratenen werden über Zusammenhänge zwischen ihrem Befinden und der erlebten Gewalt informiert (Psychoinformation). Dies ermöglicht eine sinnvolle Einordnung psychischer Symptome als Bewältigungsversuche einer überwältigenden Erfahrung und fördert das Verständnis für das eigene Erleben.

Allgemeine Verhaltensempfehlungen zielen auf Beruhigung und Absenkung des Hyperarousals. Vorhandene Ressourcen werden aktiviert und gestärkt. Neben selbstwertstärkenden Interventionen wird Wert auf die Anregung von Selbstfürsorge gelegt.

Scham- und Schuldgefühle, sowie weitere die Verarbeitung hemmende Überzeugungen, werden unter traumadynamischen Gesichtspunkten bearbeitet.

Im Umgang mit Intrusionen und Dissoziationen, sowie zur verbesserten Affektregulation, werden psychotraumatologische Kompetenzen vermittelt, zu denen insbesondere Distanzierungstechniken, Achtsamkeitsübungen und Imaginationen gehören.

Gleichzeitig werden die Beratenen darin unterstützt, soziale Kontakte zu aktivieren und Vermeidungsverhalten aufzugeben.

- Stützende Traumaverarbeitung

Beginnen Beratene von sich aus über das traumatische Erleben zu sprechen, erleichtern die Fachkräfte den Verarbeitungsprozess durch einführendes Verstehen und stützende Begleitung. Falls sich überwältigende Affekte zeigen, wird mit Beruhigungs- und Distanzierungstechniken gegengesteuert. Die Grenzen zur Psychotherapie werden beachtet. Im Unterschied zur Psychotherapie wird in der Beratung keine geleitete Traumakonfrontation durchgeführt.

- Vermittlung von Information zu finanziellen Hilfsmöglichkeiten

(insbesondere Opferentschädigungsgesetz, Weißer Ring, Schmerzensgeld- und Schadensersatzansprüche, Täter-Opfer-Ausgleich, Adhäsionsverfahren, Sozialleistungen nach dem SGB) und Unterstützung bei der Antragstellung und Durchsetzung der Ansprüche

- Unterstützung und Begleitung beim Umgang mit Behörden

(insbesondere beim Durchsetzen von Arbeitsförderung, Reha-Maßnahmen, Maßnahmen im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe, bei der Ausländerbehörde)

- Vermittlung von Informationen zum Ablauf des Strafverfahrens und zu Rechten und Pflichten von Betroffenen, sowie von Zeuginnen und Zeugen

- Psychosoziale Prozessbegleitung nach § 406g StPO unter Beachtung des Trennungsgebots zwischen Beratung und psychosozialer Prozessbegleitung (gemäß § 2 Abs. 2 Satz 1 PsychPbG); Es gelten die in den ado-Mindeststandards festgelegten Bestimmungen (www.opferhilfen.de/ado_Mindeststandards.pdflink zu ado-Mindeststandards).

- Vermittlung kompetenter rechtsanwaltlicher Beratung bzw. Vertretung

- Vermittlung in Psychotherapie

Zeigt sich eine klinisch relevante Symptomatik, sind die Beratenen auf entsprechende Heilbehandlungsmöglichkeiten hinzuweisen und zu vermitteln.

- Vermittlung an andere spezialisierte Einrichtungen (wie Frauenhäuser, Kinder- und Jugendhilfe, Schuldnerberatungsstellen, Migrationsberatungsstellen)
- Beratung von Angehörigen und Vertrauenspersonen

Die Beratung von Angehörigen und Vertrauenspersonen umfasst:

- Informationsvermittlung/Psychoinformation über die Straftatfolgen bei Opfern
- allgemeine Verhaltensempfehlungen zum unterstützenden Umgang mit den Betroffenen (z.B. Elterngespräche)
- Interventionen zur Wiederherstellung einer konstruktiven Kommunikation zwischen unmittelbar Betroffenen und Angehörigen (Perspektivwechsel, Paargespräche)
- gegebenenfalls stützende Gespräche (siehe oben)
- Beratung im Umgang mit Medien

Wenn die Beratung nicht gemeinsam mit dem Opfer und den Angehörigen/ Vertrauenspersonen durchgeführt wird, sollten Angehörige/ Vertrauenspersonen und Opfer von verschiedenen Fachkräften beraten werden. Eine Ausnahme bilden Elterngespräche bei viktimisierten Kindern. Kinder brauchen stabile Bezugspersonen; deshalb wird zunächst mit diesen gesprochen und dann im Bedarfsfall mit allen. Nach dem Erstgespräch wird (auch mit den Kindern) entschieden, ob die einzelnen Familienmitglieder zu unterschiedlichen Beratenden kommen.

4.1.5 Abschluss des Beratungsprozesses und Nachsorge

Beratenen, die im Rahmen der Frühintervention unterstützt wurden, ist ein Termin zum Monitoring anzubieten. Dieser dient der Überprüfung des Verarbeitungs- und Heilungsprozesses und möglichen weiteren Beratungsbedarfs.

Besonders bei länger andauernden Beratungen ist ein Abschluss zu gestalten, der eine Bilanzierung, ein gegenseitiges Feedback und Absprachen für den Fall eines erneuten Unterstützungsbedarfs darstellt.

Mitgliedsorganisationen, die einzelne der Kernaufgaben nicht selbst durchführen, können diese auch durch Weitervermittlung erbringen.

4.2 Weitere Angebote

- Täter-Opfer-Ausgleich/ Konfliktschlichtung oder andere Angebote der „restorative justice“; Die Standards des Servicebüros für Täter-Opfer-Ausgleich und Konfliktschlichtung werden als verbindlich anerkannt (<http://www.toa-servicebuero.de/sites/toa-servicebuero.de/files/bibliothek/toa-standards-6.pdf>)
- Psychotherapie, z. B. als Traumaambulanz; Es gelten die im Psychotherapeutengesetz festgelegten Bestimmungen (<https://www.gesetze-im-internet.de/psychthg/BJNR131110998.html>) und die von den Psychotherapeutenkammern der Länder erlassenen Berufsordnungen.
- Für Rechtsberatung gelten die Bestimmungen des Rechtsdienstleistungsgesetzes.

5. Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit

5.1 Öffentlichkeitsarbeit

Kriminalitätsoffer müssen die Beratungsstellen finden können, um sie in Anspruch nehmen zu können.

Dafür sorgen die Mitglieder durch

- mündliche Hinweise und schriftliche Information durch Polizei und Justiz (nach § 406j Nr. 5 Buchst. a) StPO),
- sorgfältig gestalteten Internetauftritt der Mitgliedsorganisationen und des **ado** selbst,
- Informationsmaterialien (Flyer, Newsletter, Plakate o.ä.),
- öffentliches Eintreten für die Belange von Kriminalitätsoffern in Presse, Funk und Fernsehen,
- Informationsveranstaltungen zu opferspezifischen Themen und Präventionsmaßnahmen (wie Opferrechte, wirksamen Selbstschutz etc.);

Die Öffentlichkeitsarbeit achtet darauf, dass Opfer nicht bloßgestellt oder ausgenutzt werden. Bei Darstellung von Fallbeispielen ist sicherzustellen, dass die Anonymität der Beratenen gewahrt bleibt.

5.2 Netzwerkarbeit

Die Integration der interdisziplinär tätigen Opferberatung in die örtliche soziale Infrastruktur (Netzwerk) ist notwendig.

Ein laufender Austausch mit Vertretern von Polizei, Justiz, Gesundheitsversorgung und anderen Fachstellen trägt zur Sensibilisierung der Berufsgruppen und Institutionen, die Kontakt zu Opfern haben und damit zu besseren Rahmenbedingungen für den Opferschutz bei (fallbezogene und -übergreifende Netzwerkarbeit).

Hilfreich ist auch Vernetzungs- und Fortbildungsarbeit in – regionalen wie bundesweiten – Gremien, die sich etwa mit Gesetzesinitiativen oder neuen Beratungs- und Interventionsmethoden befassen. Die Fortbildung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren durch gezielte Vermittlung von Fachwissen und Erfahrungen im Umgang mit Betroffenen von Straftaten bewirkt eine effektive Hilfe im jeweiligen anderen Arbeitsfeld (fallübergreifende Netzwerkarbeit).

6. Strukturelle Rahmenbedingungen

6.1 Personelle Ausstattung

Die personelle Ausstattung ist dem Konzept und dem inhaltlichen Angebot sowie der Arbeitsaufteilung zwischen Vorstand und den Fachkräften anzupassen.

Es ergeben sich in der Regel die Arbeitsbereiche: Geschäftsführung/Verwaltung und Beratung/Begleitung/Öffentlichkeitsarbeit.

6.1.1 Geschäftsführung/Verwaltung

Sie liegt in den Händen des Vorstands, der regelmäßig ehrenamtlich tätig ist. Der Vorstand ist für die Beschaffung der erforderlichen Finanzmittel und die fachliche Qualität der Beratung/ Begleitung – vor allem durch die Personalauswahl – verantwortlich, an der Fallarbeit aber regelmäßig nicht beteiligt.

Wird die Geschäftsführung nicht vom ehrenamtlich tätigen Vorstand selbst wahrgenommen, kann sie ganz oder teilweise an Beratende delegiert werden.

Die Verwaltungsarbeit – Korrespondenz, Buchführung – liegt in den Händen von Verwaltungskräften.

Wünschenswert ist, dass für die Unterstützung der Geschäftsführung und Verwaltung mindestens zwei halbe Stellen zur Verfügung stehen.

6.1.2 Beratungsstelle

Die Beratungsstelle muss mit qualifizierten hauptamtlichen Kräften besetzt sein. Ergänzend können Honorarkräfte und/ oder Ehrenamtliche eingesetzt werden, die über eine ihren jeweiligen Aufgaben entsprechende Qualifikation verfügen.

Das Team jeder Beratungsstelle muss aus mindestens zwei hauptamtlichen qualifizierten Vollzeitkräften bestehen.

Die Einrichtung sorgt

- für die Erreichbarkeit während der Öffnungs- bzw. Sprechzeiten,
- für genügend Beratungskapazität je nach Fallaufkommen, Vermeidung von Wartezeiten, angemessene Beratungszeit einschließlich Vor- und Nachbereitung,
- dafür, dass alle Angebote zuverlässig abgedeckt werden können (z. B. Krisenintervention, Begleitung zu Gericht/ Vernehmung),
- für Flexibilität bei der Terminvergabe,
- für Weitervermittlung an und Kooperation mit Institutionen und relevanten Berufsgruppen, ausreichende Kenntnis des sozialen Netzes (institutions- und klientenbezogen);

In Ergänzung zu den Hauptamtlichen können auch geeignete Honorar- und unbezahlte Kräfte eingesetzt werden. Deren kontinuierliche Schulung und fachliche Begleitung sind zu gewährleisten.

6.1.3 Fachliche Qualifikation

Als Grundausbildung gilt ein staatlich anerkannter Hochschulabschluss in der Sozialen Arbeit, Pädagogik, Psychologie oder eine vergleichbare Qualifikation. Die Fachkraft weist Kenntnisse über Opferschutz und den Ablauf des Strafverfahrens nach. Darüber hinaus verfügt sie über Qualifikationen, die sie für die Arbeit mit gewaltbetroffenen und traumatisierten Menschen befähigt (z.B. in Fachberatung für Opferhilfe, Fachberatung für Psychotraumatologie, Sozialpädagogische Prozessbegleitung für verletzte Zeuginnen und Zeugen im Strafverfahren, Psychotherapie mit psychotraumatologischem Schwerpunkt).

Persönliche Kompetenzen:

Die für die Beratung und Begleitung von Opfern von Straftaten erforderlichen persönlichen Kompetenzen umfassen Eigenschaften einer reifen Persönlichkeit, allgemeine

Lebenserfahrung und einschlägige Arbeitserfahrung in Feldern der Sozialen Arbeit.

Dazu gehören die Fähigkeit zum schnellen Beziehungsaufbau mit der erforderlichen Balance zwischen Nähe und Distanz, Empathie für die gewaltbetroffenen Menschen sowie die Fähigkeit, in schwierigen Situationen Ruhe zu bewahren und Sicherheit zu vermitteln.

Die Fachkraft kann flexibel auf unerwartete Entwicklungen im Beratungs- und im Verlauf eines Strafverfahrens reagieren. Sie erkennt Veränderungen der psychischen Situation der Beratenen sowie psychisch bedingte Auswirkungen auf die körperlichen Grundfunktionen wie z.B. Schwindel oder drohendes Kollabieren.

Im Zusammenwirken mit unterschiedlichen Berufsgruppen verfügt sie über Fähigkeit zur Kooperation und Koordination. Ihr professionelles Handeln sowie dessen Auswirkungen auf die Beratenen/ Begleiteten, auf andere Beteiligte sowie letztlich auf sich selbst reflektiert die Fachkraft kontinuierlich und gemeinsam mit dem Team sowie in einer externen Supervision.

Alle Fachkräfte müssen die Bereitschaft haben, sich laufend entsprechend ihrem Einsatzgebiet weiter zu qualifizieren.

Die sorgfältige Personalauswahl ist im Hinblick auf eigene Opfererfahrung, psychische Belastbarkeit und eine tragfähige Motivation, in der Opferberatung zu arbeiten, zu treffen.

6.1.4 Führungszeugnis

Wer im direkten Kontakt mit Ratsuchenden tätig werden will, hat ein erweitertes Führungszeugnis nach §§ 30a, 32 Abs. 5 des Bundeszentralregistergesetzes vorzulegen.

6.2 Organisation der Beratungsstelle

Grundsätzliche Organisationsprinzipien sind: gute Erreichbarkeit, geringe Wartezeiten und auf die spezifischen Bedürfnisse der Klientel abgestimmte Beratungszeiten. Vorhandene Barrieren werden reduziert, so dass auch Ratsuchenden mit Mobilitäts-, Sinnes-, Sprach- und Lernbehinderung ein Zugang zur Unterstützung möglich ist. Bei Bedarf ist für die Sprachmittlung zu sorgen.

Die interne Organisationsstruktur ist zwar auch abhängig vom Träger und gegebenenfalls von dessen Dachorganisation. Stets sind aber folgende Voraussetzungen zu erfüllen: Das Angebot muss kontinuierlich zur Verfügung stehen. In Urlaubs- und Krankheitszeiten muss qualifiziert vertreten werden. Der Träger sichert den Zugang zu aktueller Fachliteratur und garantiert die regelmäßige Teilnahme der Fachkräfte an Supervision und weiteren Maßnahmen der Qualitätssicherung der Arbeit, wie Fortbildung, Netzwerkveranstaltungen und Arbeitskreisen.

6.3 Räumliche und technische Ausstattung

Die fachliche Unabhängigkeit muss für Ratsuchende erkennbar sein. Opferberatungsstellen dürfen nur im Gerichts- oder Behördengebäude untergebracht sein, wenn dies sinnvoll ist, etwa für die Zeugenbetreuung.

Die Räumlichkeiten sind möglichst barrierefrei und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar.

Den Fachkräften stehen Büroräume zur Verfügung, die professionelles Arbeiten ermöglichen. Mindestausstattung an Arbeitsmitteln sind Büromobiliar, Büromaterial, PC, Faxgerät, Telefon, Mobiltelefon und Internetzugang.

Die Beratungsräume ermöglichen vertrauliche Gespräche, bieten eine angenehme und sichere Atmosphäre und tragen zur Entlastung der Beratenen und ihrer Bezugspersonen bei. Bei aufsuchender Beratung ist die Mobilität der Fachkräfte sicherzustellen.

6.4 Finanzierung

Die Umsetzung der Opferhilfestandards wird durch eine gesicherte langfristige Finanzierung – am besten aus dem Landeshaushalt – gewährleistet.

Hinzu können Zuweisungen von Geldauflagen durch Staatsanwaltschaften und Gerichte sowie Spenden kommen.

Die zur Verfügung stehenden Finanzmittel umfassen Sach-, Betriebs- und Personalkosten sowie Kosten für Öffentlichkeitsarbeit. In den Sachkosten ist ein Budget für regelmäßige Supervision und Fortbildung enthalten. Eine Bezahlung nach Tarif ist wichtig, um in diesem Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit geeignetes und motiviertes Personal zu finden und zu halten.

7. Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung umfasst alle Aktivitäten, die der kontinuierlichen Überprüfung, Bewertung und Weiterentwicklung der Fallarbeit aller Mitglieder des **ado** dienen.

- Supervision und Intervision
- Dokumentation/ Evaluation
- kollegiale Beratung
- Fort- und Weiterbildungen, Arbeits- und Fachtagungen
- Zufriedenheitsbefragung (zum Abgleich von Angebot und Bedarf)
- Zielerreichungsskalen

Inhalt	Seite
Vorbemerkung	2
1. Organisationsformen	2
2. Ziele	3
3. Prinzipien	3
4. Aufgaben der Opferhilfe (Kernaufgaben)	4
4.1 Schlüsselprozesse	4
4.1.1 Erstkontakt	4
4.1.2 Problemanalyse (Clearing)	4
4.1.3 Ziel- und Auftragsklärung	5
4.1.4 Problembearbeitung	5
- Beratung	5
- Krisenintervention	5
- Beruhigung, Entlastung und Stabilisierung	5
- Stützende Traumaverarbeitung	6
- Vermittlung von Information zu finanziellen Hilfsmöglichkeiten	6
- Unterstützung und Begleitung beim Umgang mit Behörden	6
- Vermittlung von Informationen zum Ablauf des Strafverfahrens	6
- Psychosoziale Prozessbegleitung	6
- Vermittlung kompetenter rechtsanwaltlicher Beratung bzw. Vertretung	6
- Vermittlung in Psychotherapie	6
- Vermittlung an andere spezialisierte Einrichtungen	7
- Beratung von Angehörigen und Vertrauenspersonen	7
4.1.5 Abschluss des Beratungsprozesses und Nachsorge	7
4.2 Weitere Angebote	7
5. Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit	8
5.1 Öffentlichkeitsarbeit	8
5.2 Netzwerkarbeit	8
6. Strukturelle Rahmenbedingungen	8
6.1 Personelle Ausstattung	8
6.1.1 Geschäftsführung/Verwaltung	9
6.1.2 Beratungsstelle	9
6.1.3 Fachliche Qualifikation	9
6.1.4 Führungszeugnis	10
6.2 Organisation der Beratungsstelle	10
6.3 Räumliche und technische Ausstattung	10
6.4 Finanzierung	11
7. Qualitätssicherung	11

Download: www.opferhilfen.de/aufgaben.html

Anschrift ado:

Oldenburger Straße 38

10551 Berlin

Tel. 0176/60 35 75 76

verwaltung@opferhilfen.de