

FrauenNotruf



Saarland Beratung &
Unterstützung

Pilotprojekt Onlineberatung

**Abschlussbericht
2023**

Abschlussbericht zum Pilotprojekt Onlineberatung

Stand: 31.12.2023

Inhalt

1. Konzept	3
1.1. Zielgruppe	4
2. Umsetzung.....	4
2.1. Datenschutz und Dokumentation	5
2.2. Öffentlichkeitsarbeit.....	6
2.3. Finanzierung.....	6
3. Darstellung der Beratungskontakte.....	6
3.1. Darstellung der Beratungen insgesamt.....	7
3.2. Darstellung der Ratsuchenden	8
3.3. Verteilung der Ratsuchenden in Relation zu den Beratungsformen.....	9
3.4. Wechsel der Beratungsform.....	10
3.5. Weitere Auswertung des Erfassungsbogens.....	11
4. Zusammenfassung der Ergebnisse	12
Anlage 1: Geschäftsordnung des Begleitausschusses	15
Anlage 2: Datenschutzerklärung	17
Anlage 3: Verlaufsdocumentation	19
Anlage 4: Erfassungsbogen.....	20

1. Konzept

Um betroffene Frauen bestmöglich unterstützen zu können, hat sich der Frauennotruf Saarland dazu entschieden, eine neue Beratungsform zu installieren. Das Pilotprojekt „Onlineberatung“ ist zum 01.01.2023 gestartet und wurde für ein Jahr aus öffentlichen Mitteln finanziert. Der folgende Abschlussbericht soll das Pilotprojekt auswerten und die aktuelle Bedarfslage darstellen, um eine Verstärkung der Onlineberatung zu erreichen. Denn diese soll auch künftig die bestehenden Beratungsformen der persönlichen und telefonischen Beratung keinesfalls ersetzen, sondern eine sinnvolle Ergänzung zu den bereits bestehenden Beratungsformen darstellen.

Das Angebot der Onlineberatung begegnet aufgrund der reduzierten Kommunikationskanäle und der Tatsache, dass geschriebene Sprache viel mehr Raum zur Interpretation lässt als gesprochene Sprache, einigen Herausforderungen. Für die Umsetzung des Pilotprojektes fiel die Entscheidung auf Onlineberatung in Form von Mailberatung, die eine vorgegebene Struktur und ein hohes Maß an methodischem Vorgehen beinhaltet. Die Onlineberatung hat zahlreiche Vorteile. Anzuführen sind hier vor allem die Niederschwelligkeit, die zeitliche und räumliche Flexibilität sowie die Anonymität der Betroffenen. Im Folgenden werden diese Vorteile erläutert.

Durch den Onlinezugang ist die Beratungsstelle von der Örtlichkeit unabhängig zu erreichen. Dadurch wird insbesondere Menschen mit eingeschränkter Mobilität der Zugang zu dem Beratungsangebot erleichtert. Des Weiteren können betroffene Frauen auch aus dem Ausland auf das Beratungsangebot in einer Sprache ihrer Wahl zugreifen (äußere Niederschwelligkeit). Zum anderen können Frauen komplett anonym beraten werden, ohne gesehen und gehört zu werden. Für viele Betroffene ist es nicht immer einfach, über sexualisierte Gewalt zu sprechen, da es sich in vielerlei Hinsicht nach wie vor um ein „Tabuthema“ handelt. Einigen Betroffenen fällt es leichter zu schreiben, als für sie unaussprechliche Dinge aussprechen zu müssen (innere Niederschwelligkeit).

Aktuelle Studien zeigen, dass Menschen sich oft freier, direkter und persönlicher äußern, wenn sie allein sind und sich nicht beobachtet fühlen. Die betroffenen Frauen können ihre geschriebene Nachricht vor dem Absenden noch einmal überprüfen. Des Weiteren haben die Frauen die Möglichkeit, sich für ihre Antwort Zeit

zu nehmen und gegebenenfalls den Kontakt abbrechen. Die Kommunikation findet in der Regel asynchron, d.h. zeitversetzt, statt. Das bewirkt Entschleunigung, Raum zum Nachdenken und auch die Möglichkeit der Reflexion der eigenen Aussagen und Gedanken.

Ratsuchende benötigen lediglich ein Pseudonym, welches sie sich frei wählen und über das sie auch einen Teil ihres Selbst zeigen können. Dieser Aspekt könnte besonders hilfreich für Personen sein, die durch traumatische Erfahrungen ein ungesundes Selbstbild entwickelt und das Vertrauen in die Außenwelt verloren haben.

1.1. Zielgruppe

Grundsätzlich unterstützt der Frauennotruf erwachsene Frauen, die sexualisierte Gewalt erlebt haben. Dabei ist es unerheblich, wie lange die erlebte Gewalt zurückliegt und ob die Betroffene rechtliche Schritte eingeleitet hat oder dies in Erwägung zieht. Darüber hinaus werden auch Personen aus dem nahen Sozialraum, z.B. Familienangehörige, sowie professionelle Fachkräfte (Betreuer*innen, Berater*innen) beraten. In diesen Fällen ist es nicht zwingend erforderlich, dass Ratsuchende Frauen sind.

2. Umsetzung

Um das Pilotprojekt zu realisieren, mussten bereits im Jahr 2022 sowohl technische Voraussetzungen geschaffen als auch entsprechende Fachkompetenzen erlernt werden.

Hierzu wurde eine Mitarbeiterin des Frauennotrufs zu einer zertifizierten Onlineberaterin, finanziert über Bundesmittel, in einer mehrmonatigen Schulung ausgebildet. Um über eine sichere Plattform beraten zu können, wurde mithilfe der Agentur Indexx-Webdesign eine sichere Website erstellt. Juristische Grundlagen sowie datenschutzrechtliche Angelegenheiten wurden sowohl durch einen Fachanwalt als auch durch Mitarbeitende des unabhängigen Datenschutzzentrums Saarland geprüft. Das Onlineportal ist unter dem Link www.onlineberatung-frauennotruf-saarland.de zu finden.

Um die Qualität des Pilotprojektes sicherzustellen, wurde die Umsetzung für den gesamten Projektzeitraum durch einen Begleitausschuss unterstützt, der dem Frauennotruf Saarland beratend zur Seite stand. Der Begleitausschuss arbeitete auf der Grundlage einer Geschäftsordnung (s. Anlage 1) und setzte sich zusammen aus Vertreter*innen der kommunalen Ebene, der Landesebene sowie aus den Bereichen der Ärzt*innenschaft und Psychotherapeut*innenkammer, den Mitarbeiterinnen und dem Vorstand des Trägervereins des Frauennotrufs Saarland.

2.1. Datenschutz und Dokumentation

Die Onlineberatung ist grundsätzlich vertraulich, kostenlos und auf Wunsch anonym. Selbstverständlich unterliegen die Beraterinnen einer Schweigepflicht.

Beratungsinhalte werden unabhängig von der Beratungsform ohne Erlaubnis der Betroffenen nicht an Dritte weitergegeben. Die Beraterinnen tauschen sich über die Beratungen fachlich im Team aus oder besprechen Fälle anonymisiert in einer Fallsupervision mit einer externen Supervisorin, die ebenfalls Verschwiegenheit garantiert. Dadurch wird die qualitativ hochwertige Arbeit sichergestellt.

Der Account der Ratsuchenden wird auf einem gesicherten Server angelegt. Die Anmeldung ist nur mit dem Benutzernamen und Passwort möglich. Die Beraterinnen können nicht auf den Account der Ratsuchenden zugreifen. Die ratsuchende Person kann ihren eigenen Account und somit auch den kompletten schriftlichen Gesprächsverlauf jederzeit löschen.

Alle Daten, die im Zusammenhang mit der Registrierung und der Beratung stehen, sowie alle ausgetauschten Nachrichten werden gespeichert. Der Umgang mit den persönlichen Daten, deren Erhebung, Verarbeitung, Nutzung und Löschung erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Informationen dazu finden sich in der Datenschutzerklärung (s. Anlage 2).

Die Dokumentation der Beratungen erfolgt pseudonymisiert über eine Verlaufsdokumentation (s. Anlage 3) und einen Erfassungsbogen (s. Anlage 4). Beide Formulare wurden im Begleitgremium zum Pilotprojekt mit allen Beteiligten abgestimmt.

2.2. Öffentlichkeitsarbeit

Um eine möglichst hohe Bekanntheit des neuen Angebotes zu erreichen, wurde eine Pressemitteilung versendet, welche unter anderem im Wochenspiegel, beim SR, im regionalen Teil der Tagesschau und bei SOL.de veröffentlicht wurde. Auch andere Hilfeeinrichtungen, wie die Selbsthilfe-Saar, haben das neue Angebot weiterverbreitet. Des Weiteren wurden Aufkleber mit einem QR-Code gedruckt, die an geeignete Stellen, wie z.B. an Spiegel in Damentoiletten in Gastronomiebetrieben oder anderen öffentlichen Einrichtungen angebracht werden können. So sollen möglichst viele Frauen von dem Beratungsangebot erfahren. Selbstredend wurde das neue Angebot auch auf der Website des Frauennotrufs sowie auf den eigenen social Media Kanälen beworben. Weiterhin hat der Frauennotruf Saarland die Möglichkeit wahrgenommen, sein Angebot und somit auch das neue Pilotprojekt in verschiedenen Gremien der saarländischen Landkreise vorzustellen, um zu der Bekanntheit in ländlichen Regionen beizutragen.

2.3. Finanzierung

Für das Jahr 2023 wurde das Pilotprojekt Onlineberatung durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Gesundheit, durch die saarländischen Landkreise und den Regionalverband Saarbrücken finanziert.

3. Darstellung der Beratungskontakte

Insgesamt haben im Projektzeitraum vom 01.01.2023 bis zum 31.12.2023 258 Beratungskontakte online stattgefunden. Als ein Beratungskontakt wird hier die Zahl der Antwortnachrichten seitens der Beraterinnen gewertet. Das bedeutet, dass sobald eine Beraterin auf eine in der Onlineberatung eingegangene Nachricht antwortet, dies als ein Beratungskontakt gezählt wird. Aus der Zahl 258 gehen sowohl Erst- als auch Mehrfachberatungen, ebenso wie Kurzkontakte, die über die Onlineplattform stattgefunden haben hervor. In dem genannten Zeitraum wurden 302 Nachrichten von Klientinnen verschickt. Die Differenz dieser Zahlen ergibt sich daraus, dass Betroffene zum Teil mehr als eine Nachricht in dem Zeitraum geschickt haben, der für eine Antwort nötig war. Die in diesem Abschnitt genannten Zahlen

werden automatisch von der eingerichteten Onlineplattform für statistische Zwecke erhoben.

3.1. Darstellung der Beratungen insgesamt

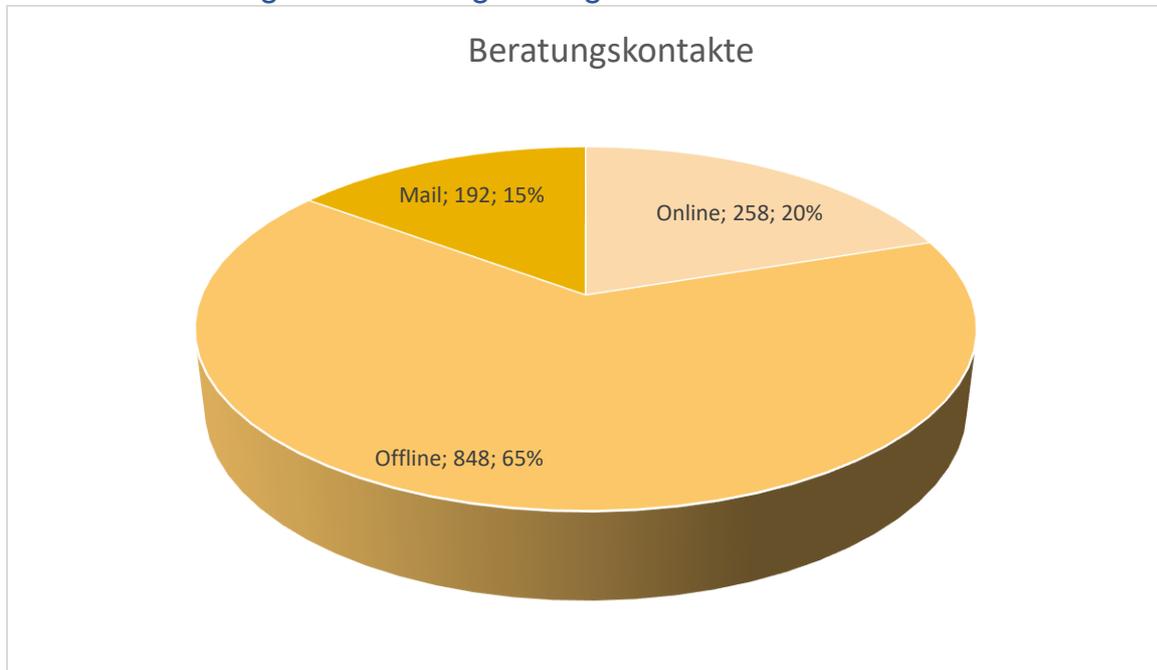


Abb. 1 zeigt die Anzahl der Onlineberatungen im Vergleich zu den Beratungskontakten der Offlineberatungsformen (telefonisch und persönlich).

Aus der Grafik (Abb.1) wird ersichtlich, dass insgesamt 1298 Beratungskontakte stattgefunden haben. Als Beratungskontakte wurden hier alle Kontakte, welche Beratungsinhalte betreffen, gezählt. Hierzu gehören sowohl Lang- als auch Kurzkontakte. 20% aller Beratungskontakte (258) haben über die neu eingerichtete Onlineplattform stattgefunden. Weitere 15% (192) haben über den E-Mail-Server des Frauennotrufs stattgefunden. Bei diesen Beratungen handelt sich genaugenommen ebenfalls um Onlineberatungen, auch wenn diese nicht über den durch das Pilotprojekt geschaffenen Weg der Onlineplattform stattgefunden haben. Summiert lässt sich also sagen, dass ca. 35% aller Beratungskontakte online stattgefunden haben, entweder per Mail oder über die neue Onlineplattform.

Es kann festgehalten werden, dass das Onlineangebot von den Ratsuchenden genutzt wird. Da die üblicherweise genutzten E-Mail-Programme nicht den Datenschutzstandard erfüllen, sollen perspektivisch alle Onlineberatungen über die speziell eingerichtete Plattform laufen. Das spricht dafür, das Onlineangebot als sinnvollen Beratungszweig zu verstetigen und dauerhaft zu etablieren.

3.2. Darstellung der Ratsuchenden

Im Projektzeitraum haben 43 Ratsuchende Unterstützung über die Onlineplattform angefragt. Eine weitere Onlineanfrage wurde aus inhaltlichen Gründen nicht in die Zählung aufgenommen, da sie thematisch nicht zu der Arbeit des Frauennotrufs passt und als „Spam“ gewertet wurde.

Aus den absoluten Zahlen aller Onlineberatungen (258; s. Kap. 3.1), die im Projektzeitraum stattgefunden haben und der Zahl der Ratsuchenden, die sich über die Plattform gemeldet haben (43) ergibt sich ein Durchschnitt von 6 Mailkontakten pro Anfrage. Das bedeutet, dass im Schnitt ca. 6 Nachrichten seitens der Beraterin nötig waren, um das Anliegen der ratsuchenden Person zu klären. Diese Zahl stellt lediglich einen Durchschnittswert dar, selbstredend haben auch Beratungen stattgefunden, bei denen mehr oder auch weniger Nachrichten nötig waren.

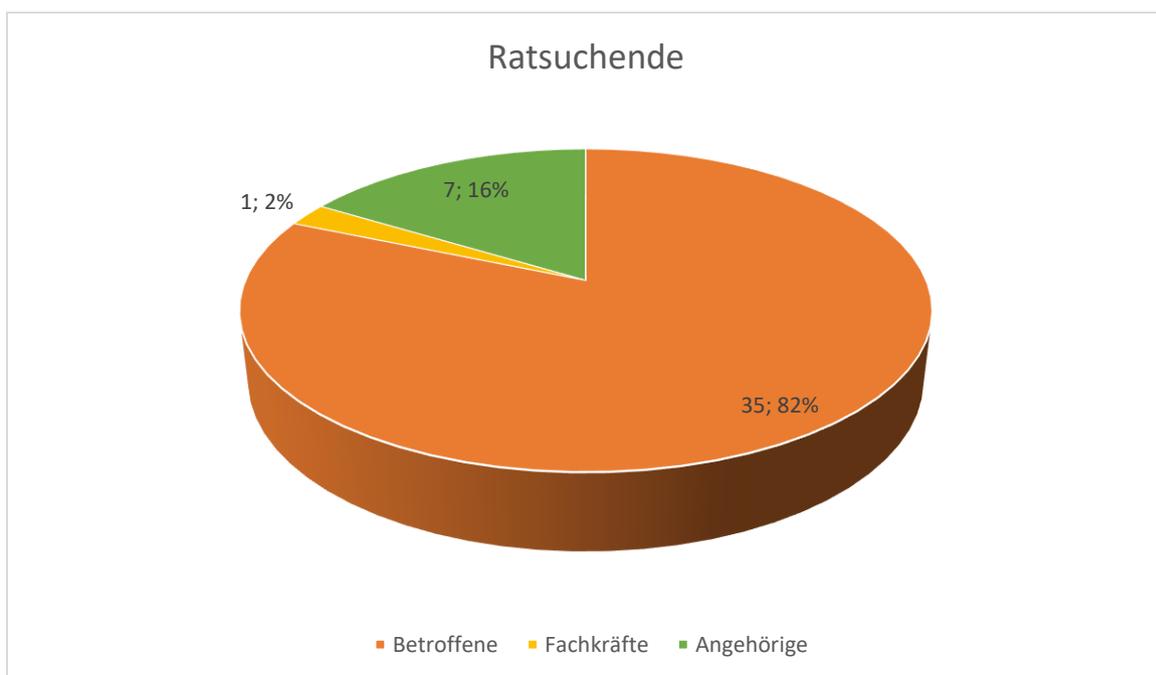


Abb. 2 zeigt die Anzahl der Online-Erstberatungen und wer die Ratsuchenden waren.

In der Abb. 2 zeigt sich, dass es hauptsächlich Betroffene selbst waren, die den Kontakt über die Onlineplattform zur Beratungsstelle aufgenommen haben (82 %). Darüber hinaus haben sich auch Personen aus dem nahen sozialen Umfeld, wie Freund*innen oder Familie, über das Onlineportal an den Frauennotruf gewandt (16%). Einmal hat eine Beratung mit einer Fachkollegin stattgefunden.

Leider kann zu der Altersstruktur der Ratsuchenden keine Aussage getätigt werden, da das Alter nur sehr selten im Beratungsverlauf genannt worden ist und nicht per se abgefragt wurde. Es kann jedoch erfasst werden, dass alle Ratsuchenden volljährig waren.

3.3. Verteilung der Ratsuchenden in Relation zu den Beratungsformen

Im Projektzeitraum haben 266 Erstkontakte über alle Beratungsformen hinweg stattgefunden. Unter dem Begriff „Erstkontakte“ werden diejenigen Ratsuchenden erfasst, die sich zum ersten Mal an die Beratungsstelle gewandt haben. Darüber hinaus wurden auch Personen beraten, die sich vor dem Projektzeitraum hilfesuchend in der Beratungsstelle gemeldet haben, diese werden bei dieser Auswertung jedoch nicht berücksichtigt. Bei den genannten 266 Erstkontakten handelt es sich um (s.Kap.3.2.) 43 Anfragen über die Onlineplattform, 16 Anfragen über den E-Mail-Server und 207 Offlineanfragen (telefonisch oder persönlich).

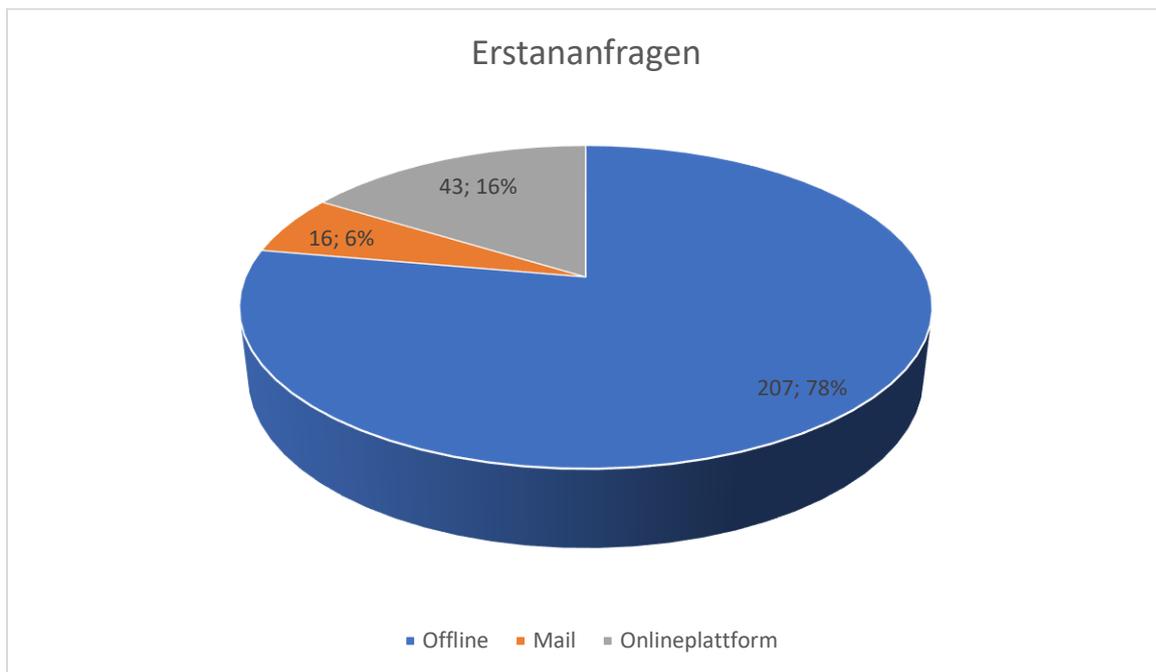


Abb. 3 zeigt das Verhältnis der Ratsuchenden beziehungsweise auf die Beratungsform ihrer Erstanfrage

Aus Abb. 3 wird deutlich, dass 22% der Erstanfragen über den Onlineweg stattgefunden haben. Davon 16% über die Onlineplattform und 6% über den E-Mail-Server. Daraus wird sichtbar, dass die meisten Personen, die sich an den

Frauennotruf wenden, zwar den Zugangsweg Offline (meistens telefonisch) nutzen, jedoch auch die Summe der Anfragen Online etwas mehr als ein Fünftel aller Erstberatungen ausmacht.

3.4. Wechsel der Beratungsform

Wie bereits beschrieben, soll die Onlineberatung eine zusätzliche Beratungsform darstellen, die gleichwertig neben der Offlineberatung angeboten wird. Grundsätzlich besteht daher die Möglichkeit, dass Ratsuchende den Erstkontakt über die Onlineplattform wählen, sich aber im weiteren Verlauf für eine andere Beratungsform, z.B. persönliche Beratung, entscheiden.

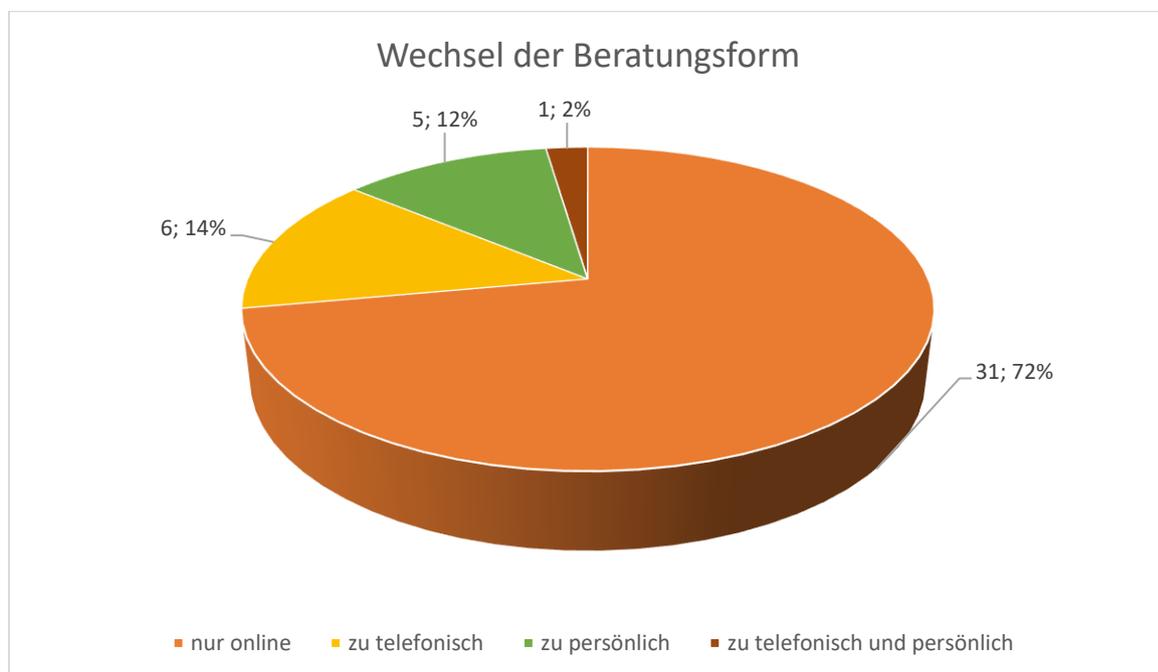


Abb. 4 zeigt das Verhältnis zwischen den Ratsuchenden, die nur online beraten wurden im Vergleich zu denen, die zusätzlich eine offline Beratungsform in Anspruch genommen haben.

Aus Abb. 4 wird deutlich, dass die meisten Ratsuchenden ausschließlich das Onlineangebot genutzt haben (72%). Diejenigen, die zusätzlich telefonisch (14%), persönlich (12%) oder auf beide Arten (2%) beraten wurden, nutzten jedoch weiterhin auch das Onlineangebot. Ein kompletter Wechsel von online zu offline hat im Projektzeitraum nicht stattgefunden. Grundsätzlich kann die Onlineberatung jedoch auch als Einstieg in die offline Beratungsangebote genutzt werden.

3.5. Weitere Auswertung des Erfassungsbogens

Der für die Onlineberatung entwickelte Erfassungsbogen erhebt weitere Daten, welche im Erfassungsbogen der Offline-Beratungsangebote nicht erfragt werden. Dazu zählt unter anderem die Frage nach dem Zeitfenster, in welchem die Ratsuchenden über das Onlineportal Kontakt aufgenommen haben. Wie bereits angeführt, ist einer der wichtigsten Vorteile der Onlineberatung, dass Ratsuchende sich zeitlich flexibel an die Beratungsstelle wenden können. Im bisherigen Projektzeitraum haben sich die meisten Personen erstmalig innerhalb üblicher Arbeitszeiten (9-17 Uhr) gemeldet. Außerhalb der ersten Kontaktaufnahme variierten die Uhrzeiten der Kontaktsuche stärker. Ein möglicher Grund dafür könnte sein, dass Ratsuchende sich freier fühlen, zu dem Zeitpunkt zu schreiben, zu dem sie sich am meisten mit dem Anliegen beschäftigen, wenn sie etwas Vertrauen in die Beraterin und die Beratung gefasst haben.

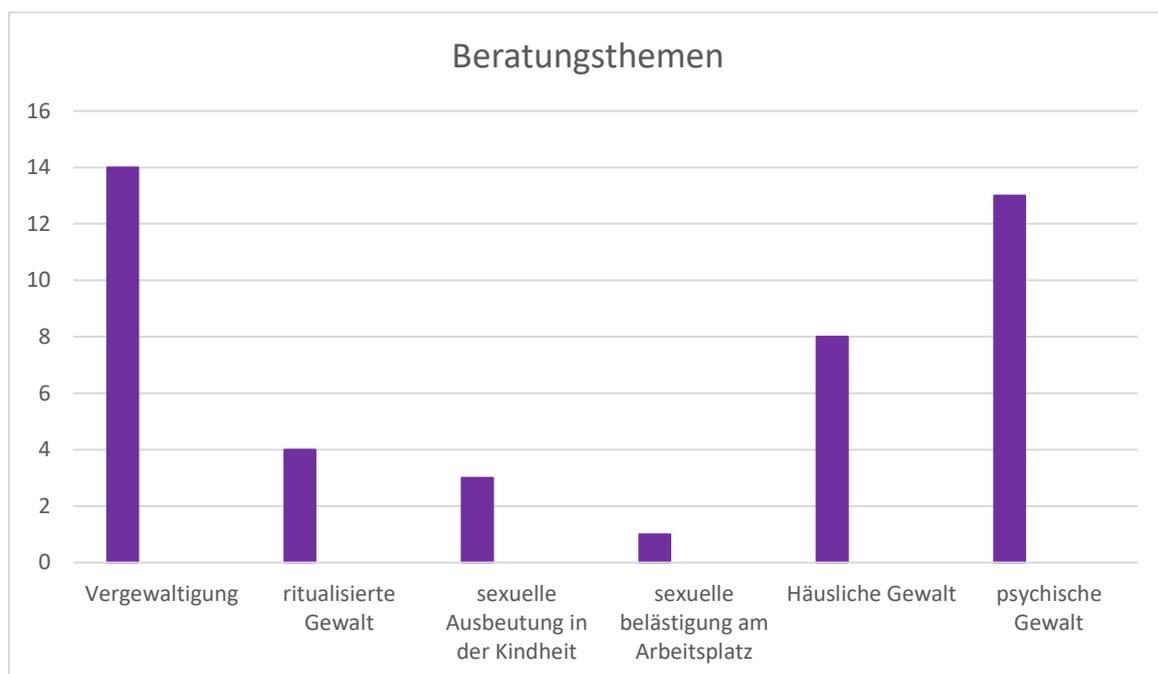


Abb.5 stellt die Beratungsthemen der Erstberatungen über die Onlineplattform dar.

Bei den Beratungsinhalten ist kein Trend in eine bestimmte Richtung erkennbar. Es wurden unterschiedliche Themen angesprochen. Sowohl psychische als auch physische sexualisierte Gewalt wurden gleichermaßen thematisiert (s. Abb.5). Hierbei ist das Verhältnis äquivalent zu den Offlineberatungen. Die häufigsten

Beratungsthemen waren Vergewaltigung und psychische Gewalt. Überwiegend handelte es sich hierbei um Klärungsgespräche oder Krisenintervention.

Weitere Punkte des Erfassungsbogens können nicht eindeutig dargestellt werden, da sie nicht konkret abgefragt, sondern im Beratungsverlauf nur dann thematisiert werden, wenn Ratsuchende dies explizit zum Thema machten. So hat eine Frau davon berichtet, dass sie unter großen körperlichen Einschränkungen leidet und deswegen nicht in der Lage ist, die Beratungsstelle aufzusuchen. Eine weitere Frau berichtete von einem erwachsenen Sohn, dessen körperliche Beeinträchtigung es für sie unmöglich macht, das Haus für die Dauer einer persönlichen Beratung zu verlassen.

Auch über psychische Erkrankungen der Ratsuchenden kann keine eindeutige Aussage getroffen werden. Vier Frauen berichteten von einer Dissoziativen Persönlichkeitsstörung, die als Folge eines schweren Traumas, wie z.B. nach ritualisierter Gewalt, auftreten kann. Mehrere betroffene Frauen berichteten von mindestens einer depressiven Episode, wobei es unklar bleibt, inwiefern es sich hierbei um klinisch gesicherte Diagnosen handelt.

Weiterhin haben drei Frauen geschrieben, die aktuell im Ausland leben, zusätzlich haben zwei weitere Beratungen in einer anderen Sprache stattgefunden.

Achtmal wurde thematisiert, dass Kinder im Haushalt leben und die belastende Situation miterleben und/oder auch als eine zusätzliche Belastung für die Betroffenen in ihrer aktuellen Situation empfunden werden.

Die genannten Zahlen sind nicht als repräsentativ zu betrachten, da die Angaben darüber freiwillig sind.

4. Zusammenfassung der Ergebnisse

Aus den Ergebnissen der statistischen Auswertung lässt sich sagen, dass 35% aller Beratungen (Erst- und Mehrfachberatungen) online stattgefunden haben (über Onlineplattform und E-Mail). Grundsätzlich spricht die Zahl dafür, dass eine nicht unerhebliche Anzahl von Ratsuchenden den Onlineweg präferieren.

Andere Notrufe oder die Telefonseelsorge beschreiben im Austausch eine lange Anlaufzeit der Onlineberatung. Perspektivisch ist mit einer Häufung der Anfragen zu rechnen.

Die Onlineberatung ist in erster Linie für die Betroffenen selbst relevant, als kollegiale Fachkräfteberatung wurde sie nur einmal angefragt. Die erste Kontaktaufnahme erfolgte meistens während der üblichen Arbeitszeit. Wenn allerdings Betroffene länger in Beratung waren, war die Bereitschaft und/oder das Vertrauen da, auch nachts oder am Wochenende zu schreiben. Mehr als die Hälfte der Ratsuchenden haben die Beratung beim Onlinekontakt belassen, das spricht dafür, dass es sich hier um eine eigenständige und unabhängige Form der Beratung handelt, die auch als solche angenommen wird. Einige Ratsuchende haben angegeben, dass sie sich ausschließlich im Onlinekontakt sicher fühlen würden. Da von sexualisierter Gewalt betroffene Menschen durch entsprechende Übergriffe häufig ein Gefühl von Ohnmacht und Kontrollverlust verspüren, spielt der Sicherheitsaspekt auch inhaltlich eine übergeordnete Rolle.

Themen, zu denen der Frauennotruf grundsätzlich berät, haben sich auch in der Onlineberatung wiedergespiegelt. Es lässt sich nicht sagen, dass die Onlineberatung für ein bestimmtes Thema eher infrage kommt als für andere. Auffällig war, dass die meisten Betroffenen von körperlich sexualisierter Gewalt, von Vergewaltigung berichteten, während bei der Offlineberatung der letzten Jahre häusliche Gewalt als häufigstes Thema auftrat. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass das Onlinesetting es tatsächlich vereinfacht, über tabuisierte Themen zu sprechen.

Ein maßgebliches Merkmal der Onlineberatung ist, dass vorhandene Sprachbarrieren ohne Einbindung Dritter über die Nutzung von Onlineübersetzungsprogrammen überwunden werden können. So können Betroffene auch ohne Dolmetscherin Hilfe bekommen. Wie oben aufgezeigt fanden im genannten Zeitraum Beratungen in zwei Fremdsprachen statt. Zusätzlich gab eine Betroffene an, dass sie ein Übersetzungsprogramm für die Beratung nutzte. Hier liegt ein großer Vorteil, den die offline Beratung nicht ohne Weiteres bieten kann. Für viele Menschen, die nicht gut deutsch sprechen, stellt es eine größere Hürde dar, selbst vor anderen zu sprechen als etwas schreiben zu müssen.

Mehrfach wurde von Frauen mit Kindern angegeben, dass Onlineberatung die einzige Möglichkeit für sie darstellt, Hilfe in Anspruch zu nehmen, ohne dass Kinder die belastenden Inhalte mitbekommen.

Es lässt sich festhalten, dass eine Onlineberatung im Vergleich zu den Offline-Beratungsformen für eine Beraterin zeitlich fordernder ist. Häufig waren die Nachrichten der betroffenen Frauen mehrere Seiten lang und erforderten daher eine entsprechend lange Beantwortungszeit. Eher selten kam es zu kurzen Nachfragen oder Terminabsprachen. Daher ist es wichtig, entsprechende zeitliche Ressourcen zur Verfügung zu stellen und es für die Ratsuchenden transparent zu machen, in welchem Zeitraum sie mit einer Antwort rechnen können. Um den Beratungsbedarf adäquat decken zu können, auch wenn die ausgebildete Beraterin mal nicht im Dienst ist, ist es notwendig, eine zweite Mitarbeiterin als Onlineberaterin auszubilden.

Eine weitere Herausforderung ergibt sich aus der Anonymität dann, wenn Personen unabhängig voneinander über dieselbe Situation schreiben (z.B. Betroffene selbst und deren Angehörige). Für solche Fälle ist es wie bei der Beratung in Präsenz wichtig, dass zwei Beraterinnen entsprechende Anfragen separat bearbeiten, damit Fälle nicht vermischt werden.

Leider lässt es sich anhand der wenigen Angaben zu der Altersstruktur nicht sagen, ob es hauptsächlich junge Frauen sind, die das Onlineangebot nutzen. Dennoch zeigen aktuelle Studien, dass junge Menschen nicht gern telefonieren bzw. dass das Telefonieren für viele eine Hürde darstellt. Auch im Hinblick auf diese Entwicklung ist es wichtig, einen alternativen Zugangsweg zu schaffen.

Die Ergebnisse der Auswertung zeigen deutlich, dass Onlineberatung genutzt wird und es sinnvoll und notwendig ist, diese beim Frauennotruf Saarland zu verstetigen und als feste Beratungsform zu etablieren. Auch im Austausch mit anderen Beratungsstellen wurde deutlich, dass künftig digitale Angebote gebraucht und nachgefragt werden. Auf lange Sicht ist es daher perspektivisch sinnvoll, die Onlineberatung nicht nur zu etablieren, sondern auch auszubauen, z.B. in Form einer Chatberatung, die eine synchrone Kommunikation nach Termin ermöglicht oder auch beispielsweise als Beratung über Messenger, sofern diese dem hohen Anspruch an die Datensicherheit entsprechen.

Anlage 1: Geschäftsordnung des Begleitausschusses

Pilotprojekt Onlineberatung 2023 des Frauennotrufs Saarbrücken

Geschäftsordnung des fachlichen Begleitausschusses

§ 1 Aufgaben des Begleitausschusses

- 1) Der Begleitausschuss berät, begleitet und unterstützt den Trägerverein des Frauennotrufs e.V. bei der fachlichen Umsetzung des Pilotprojektes „Onlineberatung“ im Jahr 2023.
- 2) Die Beschlüsse des Begleitausschusses sind als Empfehlungen für den Trägerverein zu verstehen.

§ 2 Die Mitglieder

- 1) Der Begleitausschuss besteht aus 9 Mitgliedern.
- 2) Im Begleitausschuss vertreten sind jeweils 2 VertreterInnen der kommunalen Ebene, 2 VertreterInnen der Landesebene sowie 2 VertreterInnen aus den Bereichen der Ärzteschaft (Ärztekammer) und Psychotherapeutenkammer.
- 3) Darüber hinaus nehmen eine Trägervertreterin des Frauennotrufs e.V. und eine Teammitarbeiterin ebenfalls an den Sitzungen des Begleitausschusses mit beratender Stimme teil.
- 4) Die Mitglieder werden für die Dauer des Projektjahres berufen.

§ 3 Die Sitzungen des Begleitausschusses

- 1) Zu den Sitzungen des Begleitausschusses lädt der Vorstand des Frauennotruf e.V. spätestens 10 Werktage vor Beginn schriftlich unter Angabe von Termin, Ort und Tagesordnung ein.
- 2) Ergänzungen zur Tagesordnung können auch kurzfristig eingereicht werden.
- 3) Der Begleitausschuss ist innerhalb eines Monats einzuberufen, wenn mindestens die Hälfte seiner Mitglieder dies schriftlich unter Angabe der Gründe verlangt.
- 4) Die Sitzungen des Begleitausschusses finden mindestens zweimal im Projektzeitraum statt.
- 5) Die Sitzungen des Begleitausschusses werden von einer Vertreterin des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Frauen und Gesundheit geleitet.
- 6) Die Sitzungen sind nicht öffentlich. Die Diskussionen und Abstimmungen sind vertraulich.

- 7) Im Einzelfall können Gäste, insbesondere Persönlichkeiten mit Fachexpertise von der Geschäftsführung eingeladen werden. Anregungen und Wünsche des Begleitausschusses sind hierbei zu berücksichtigen.

§ 4 Beschlussfassung/Abstimmungen

- 1) Der Begleitausschuss ist beschlussfähig, wenn mehr als die Hälfte der Ausschussmitglieder anwesend sind. Er beschließt mit der Mehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen. Stimmengleichheit gilt als Ablehnung.
- 2) Empfehlungen an den Vorstand des Trägervereins des Frauennotruf e.V. kann der Beirat nur beschließen, wenn er beschlussfähig ist; ansonsten gelten seine Voten als Meinungsbild, über das auf der folgenden Sitzung oder im Umlaufverfahren Beschluss gefasst werden kann.
- 3) Beschlüsse können auch im schriftlichen, fernschriftlichen, elektronischen Umlaufverfahren oder auf einer Telefon- oder Videokonferenz herbeigeführt werden, wenn es von der Geschäftsführung vorgeschlagen wird und alle Mitglieder des Beirates diesem Verfahren zustimmen.
- 4) Alle Abstimmungsergebnisse sind zu protokollieren.

§ 5 Geschäftsführung, Protokollführung

- 1) Die Geschäftsführung des Begleitausschusses übernimmt der Trägerverein des Frauennotruf e.V.
- 2) Die Geschäftsführung erstellt ein Protokoll der Sitzung. Das Protokoll wird dem Begleitausschuss innerhalb von 3 Wochen vorgelegt.
- 3) Beschlussfassungen, die im Umlaufverfahren zustande gekommen sind, werden separat protokolliert. Diese Protokolle werden in der folgenden Sitzung genehmigt.

§ 7 Gültigkeit der Geschäftsordnung

- 1) Die Geschäftsordnung wurde vom Vorstand des Trägervereins und den Mitgliedern des Begleitausschusses am 25.4.2023 verabschiedet, sie tritt nach Verabschiedung in Kraft.
- 2) Änderungen zur vorliegenden Geschäftsordnung können von jedem Mitglied des Begleitausschusses und dem Trägerverein des Frauennotruf e.V. beantragt werden; sie bedürfen der Zustimmung von Begleitausschuss und Trägerverein des Frauennotruf e.V.

Saarbrücken, den 25.4.23

Anlage 2: Datenschutzerklärung

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Notrufgruppe für vergewaltigte und misshandelte Frauen und Mädchen e.V.

Nauwieserstr. 19

661111 Saarbrücken

info@frauennotruf-saarland.de

Verarbeitung personenbezogener Daten

Die Website verarbeitet die folgenden Kategorien personenbezogener Daten.

Technische Daten, die der Web-Browser automatisch an unseren Web-Server überträgt, um Daten mit ihm austauschen zu können. Das sind zum Beispiel die IP-Adresse des Internet-Dienstleisters, des Mobilfunk-Anbieters, des Arbeitgebers oder der Organisation; genaue Zeitpunkte der Zugriffe; Art und Version des Web-Browsers; angeforderte Informationen von der Website. Der Zweck der Verarbeitung ist die Protokollierung zur Analyse und Behebung eventueller technischer Probleme. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung ist durch die Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen begründet (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO): Sicherstellung des zuverlässigen Betriebs des Web-Servers. Die Daten werden nach vier Wochen gelöscht.

Daten der Online-Beratung, wenn diese Funktionalität genutzt wird. Dabei handelt es sich um Stamm- und Kontaktdaten sowie die jeweiligen Kommunikationsinhalte. Die Rechtsgrundlage ist ein Vertrag, der zustande kommt, denn die Nutzungsbedingungen akzeptiert werden (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Soweit besondere Kategorien personenbezogener Daten im Kommunikationsverlauf verarbeitet werden, ist die Rechtsgrundlage Ihre Einwilligung (Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO). Die Daten der Online-Beratung werden gelöscht, wenn der Beratungsanlass abgeschlossen ist oder Sie Ihr Konto löschen.

Speicherung von Cookies

Zum Betrieb dieser Website werden ein Cookie auf Ihrem Endgerät gespeichert und wieder ausgelesen. Bei Cookies handelt es sich um kleine Textdateien, die lokal im Zwischenspeicher des Internet-Browsers des Seitenbesuchers gespeichert werden. Das Cookie hat einen Namen nach dem Schema „SSESS...“ und ist technisch erforderlich, wenn ein Konto angelegt wurde, damit die Navigation der Website funktioniert. Er wird mit dem Beenden der Browsersitzung und bei Verwendung der EXIT-Funktion gelöscht.

Rechte

Soweit es gesetzliche Vorschriften gestatten, haben Sie gegenüber uns die folgenden Rechte in Bezug auf ihre bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15–21 DSGVO): Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Mitteilung, Übertragung, Widerspruch. Bitte kontaktieren Sie uns schriftlich oder per E-Mail, um Ihre vorgenannten Rechte auszuüben. Ihr Recht auf Löschung hinsichtlich der Online-Beratung können Sie auch eigenständig durch Löschung Ihres Kontos durchführen.

Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, sich über unsere Verarbeitung Ihrer Daten bei der für uns zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren: Unabhängiges Datenschutzzentrum Saarland, Saarbrücken.

Anlage 3: Verlaufsdocumentation

Beraterin Datum Dauer	Uhrzeit	Themen der Beratung	Neue Absprachen	Relevante neue Informationen	Stimmung/psychische Verfassung nach Einschätzung der Beraterin

Anlage 4: Erfassungsbogen

Erfassungsbogen * Datum:	* Name:	*Lfd. Nr.:
<p><input checked="" type="checkbox"/> CHIFFRE:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> KONTAKTAUFNAHME</p> <p><input type="checkbox"/> vor 9 Uhr</p> <p><input type="checkbox"/> 9-17 Uhr</p> <p><input type="checkbox"/> 17-22 Uhr</p> <p><input type="checkbox"/> 22-06 Uhr</p> <p><input type="checkbox"/> Wochenende</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Wer nimmt Kontakt auf? ♀ / ♂</p> <p><input type="checkbox"/> Betroffene</p> <p><i>Soziales Umfeld (benennen):</i></p> <p><input type="checkbox"/> familiäres Umfeld:</p> <p><input type="checkbox"/> nahes weiteres Umfeld:</p> <p><input type="checkbox"/> FACHLICHE BERATUNG</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Wechsel der Beratung</p> <p><input type="checkbox"/> telefonisch/Datum:</p> <p><input type="checkbox"/> persönlich/Datum:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Alter der Betroffenen ♀ / ♂</p> <p><input type="checkbox"/> unter 18</p> <p><input type="checkbox"/> Über 18</p> <p><input type="checkbox"/> Selbstauskunft:</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Beratungsinhalt</p> <p><input type="checkbox"/> Auskunft (einmalig)</p> <p><input type="checkbox"/> akute Krise</p> <p><input type="checkbox"/> körperliche Gewalt</p> <p><input type="checkbox"/> Vergewaltigung</p> <p><input type="checkbox"/> Häusliche Gewalt</p> <p><input type="checkbox"/> sex. Ausbeutung in der Kindheit</p> <p><input type="checkbox"/> sex. Belästigung am Arbeitsplatz</p> <p><input type="checkbox"/> sex. Belästigung nach § 184i</p> <p><input type="checkbox"/> Stalking</p> <p><input type="checkbox"/> Psychische Gewalt</p> <p><input type="checkbox"/> Sorgerechtsproblematik</p> <p><input type="checkbox"/> Ritualisierte Gewalt</p> <p><input type="checkbox"/> Digitale Gewalt</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges (benennen):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Welche Hilfe wird nachgefragt?</p> <p><input type="checkbox"/> Klärungsgespräche</p> <p><input type="checkbox"/> Krisenintervention</p> <p><input type="checkbox"/> Überbrückung</p> <p><input type="checkbox"/> Infos zu:</p> <p><input type="checkbox"/> Anzeige /Gerichtsverfahren</p> <p><input type="checkbox"/> VSS</p> <p><input type="checkbox"/> GeSchGes</p> <p><input type="checkbox"/> Weiterverweisung:</p> <p><input type="checkbox"/> Therapie</p> <p><input type="checkbox"/> Frauenhaus</p> <p><input type="checkbox"/> Ärztl.</p> <p><input type="checkbox"/> Rechtsanwältin</p> <p><input type="checkbox"/> andere Beratungsstellen/Notrufe</p> <p><input type="checkbox"/> Polizei</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstige:</p> <p><input type="checkbox"/> Unterstützung für eigene Arbeit</p> <p><input type="checkbox"/> „für sich selbst“ (soziales Umfeld)</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges (benennen):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sonstiges:</p> <p><input type="checkbox"/> andere kulturelle Identität</p> <p><input type="checkbox"/> Beeinträchtigung (benennen)</p> <p><input type="checkbox"/> Psychische Erkrankung mit Diagnose</p> <p><input type="checkbox"/> Beratung in anderer Sprache</p> <p><input type="checkbox"/> Kinder in der Familie</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges (benennen):</p>	