

Die Onlineberatung des WEISSEN RINGS

1. Die Onlineberatung als Teil des WEISSEN RINGS

Bereits seit über 40 Jahren können sich Opfer von Straftaten an den WEISSEN RING wenden, um Unterstützung zu erhalten. Nach der Gründung des Vereins war es dabei lange Zeit üblich, dass sich Ratsuchende direkt an eine der aktuell rund 400 Außenstellen wenden. Im Jahre 2009 wurde das Opfer-Telefon gegründet, damit die Opfer von Straftaten auch telefonisch beraten und an passende Beratungsinstitutionen verwiesen werden können. 2016 wurde mit der Onlineberatung ein dritter Zugangsweg geschaffen.

Alle Berater der Onlineberatung sind ehrenamtlich tätig und arbeiten von zuhause aus. Die Organisation und Koordination erfolgt in Mainz durch ein hauptamtliches Koordinationsteam in der Bundesgeschäftsstelle.

Der Dienstumfang für die Berater beträgt pro Woche drei Stunden, welcher in Dienstplänen geregelt wird. Für Abwesenheiten und Urlaube gibt es eine Vertretungsregelung. Zusätzlich finden monatliche Teamtreffen bzw. Supervisionen statt. Die regelmäßige Teilnahme ist für die Tätigkeit verpflichtend, da diese Treffen der Sicherung der Qualität des Beratungsangebots, dem kollegialen Austausch und der Psychohygiene der Berater dienen. Es ist notwendig, dass die Berater in einem Umkreis von 50 km um Mainz wohnen. Nur so kann ihre regelmäßige Teilnahme an den dort stattfindenden Teamtreffen und Supervisionen gewährleistet werden.

Einmal jährlich findet ein mehrstufiges Auswahlverfahren statt, in dem geeignete Berater durch ein aus Haupt- und Ehrenamtlichen bestehendes Auswahlteam ausgewählt werden. Anschließend erfolgt die Ausbildung an drei Wochenenden mit externen und internen Referenten. Beim Einstieg in den Beratungsdienst erhalten neue Berater einen erfahrenen Paten, an den sie sich bei Unsicherheiten wenden können. Zudem kann das hauptamtliche Koordinationsteam bei offenen Fragen kontaktiert werden.

2. Ablauf der Onlineberatung

Da die Onlineberatung ein niedrighwelliges Beratungsangebot darstellen soll, erfolgt die Beratung auf Wunsch anonym. Ratsuchende müssen bei der Registrierung im Onlineberatungsportal lediglich einen Benutzernamen und ein Passwort festlegen. Freiwillig kann eine Mailadresse angegeben werden. An diese Mailadresse werden jedoch keine Inhalte der Beratung verschickt. Wenn ein Berater eine Anfrage beantwortet, dann wird an die hinterlegte

Mailadresse lediglich eine standardisierte Nachricht verschickt, dass im Onlineberatungsportal des WEISSEN RINGS eine Nachricht zum Lesen bereitliegt. Um die Nachricht lesen zu können, muss sich der Ratsuchende mit seinen Zugangsdaten in das Portal einloggen. Alle Nachrichten werden auf einem gesicherten Server gespeichert. Als weitere freiwillige Daten können Ratsuchende bei der Registrierung Geschlecht, Geburtsjahr, Postleitzahl und Land angeben.

Nach der Registrierung können die Ratsuchenden eine Anfrage formulieren und abschicken. Der WEISSE RING garantiert dabei, dass innerhalb von 72 Stunden eine Antwort auf die Erstanfrage erfolgt. Die Onlineberatung ist auf acht Schriftwechsel begrenzt. Ratsuchende können somit im Laufe einer Beratung bis zu acht Nachrichten verfassen und erhalten bis zu acht Antworten.

Die Onlineberater loggen sich zuhause in die Beratungsplattform des WEISSEN RINGS ein. Während ihres Dienstes beantworten Sie dabei zunächst die Anfragen von laufenden Kontakten. Wenn danach noch Zeit übrig ist, beantworten sie neue Erstanfragen. Hierbei wird so vorgegangen, dass stets die älteste noch nicht beantwortete Erstanfrage angenommen wird. Vor dem Abschicken einer Nachricht müssen die Onlineberater einen Reportbogen ausfüllen. In diesem werden Daten wie das Delikt, eine kurze Zusammenfassung des Beratungsfalles oder die aufgewendete Beratungszeit erfasst.

3. Die Onlineberatung in Zahlen

Im Folgenden wird die Entwicklung der Onlineberatung von August 2016 bis August 2020 dargestellt. Hierbei handelt es sich um

- a) die personelle Entwicklung und Erreichbarkeit der Onlineberatung,**
- b) eine Auswertung der Beratungsanfragen (Entwicklung 2016 – 2020),**
- c) Statistische Auswertung der Hauptdelikte (Vergleich 2016, 2017 und 2018)**

a) Die personelle Entwicklung und Erreichbarkeit der Onlineberatung

Die Projektimplementierung im August 2016 startete mit 16 Beratern. Weitere 17 Berater nahmen im Jahr 2017 und neun im Jahr 2018 ihren Dienst auf. Im Oktober 2019 wurden zusätzlich 14 neue Berater ernannt. 21 Berater schieden aus unterschiedlichen Gründen seit 2016 aus. Im September 2020 bestand die Onlineberatung somit aus 31 Beratern, davon 23 weibliche und acht männliche Berater. Im November 2020 werden ca. 15 neue Berater in das Team aufgenommen.

Aufgrund anfänglicher Überanfragen musste die Beratungsplattform gelegentlich geschlossen werden, so dass die Erreichbarkeit der Onlineberatung im ersten Jahr bei 86 % lag. Dieser Wert ist überaus positiv für einen neu installierten Dienst und ließ sich durch den außerordentlichen Einsatz der Berater realisieren, welche sich teilweise deutlich über die anfänglich veranschlagten vier Dienststunden hinaus einbrachten. Durch die Auswahl neuer Berater in den Jahren 2017 und 2018 konnte die Erreichbarkeit deutlich gesteigert werden. In Jahren 2019 und 2020¹ lag die Erreichbarkeit bei über 99%. Lediglich aufgrund technischer Probleme oder dem Einspielen von Updates war die Beratungsplattform kurzzeitig nicht erreichbar.

b) Auswertung der Beratungsanfragen (Entwicklung 2016-2020)

Die folgenden Informationen sollen einen Überblick über die Entwicklung der Beratungsanfragen der Onlineberatung geben.

Zeitraum	Anzahl Klienten	Anzahl Nachrichteneingänge	Anzahl Nachrichtenausgänge	Anzahl Nachrichten insgesamt
2016	585	1.145	1.112	2.257
2017	1.554	2.952	2.753	5.705
2018	1.932	3.408	3.157	6.565
2019	2.232	3.746	3.381	7.127
2020 ²	2.197	3.638	3.324	6962
Gesamt	8.500	14.889	13.727	28.616

Zwischen August 2016 und August 2020 nahmen 8.500 Personen die Onlineberatung in Anspruch. Dabei wurden insgesamt über 28.600 Nachrichten (Ein- und Ausgänge) geschrieben. Aus der Übersicht wird deutlich, dass im Vergleich der Jahre ein stetiger Anstieg der Klienten zu verzeichnen ist. Dieser Trend setzte sich auch 2020 fort. Zwischen Januar und August 2020 kontaktierten bereits knapp 2.200 Ratsuchende die Onlineberatung. Im Jahr 2019 lag die Anzahl der monatlichen neuen Klienten im Durchschnitt bei 186, in den ersten acht Monaten des Jahres 2020 lag sie bei 275. Insbesondere in den Monaten Mai bis Juli 2020 erreichte die Onlineberatung sehr viele Anfragen. Die Gründe hierfür sind zum einen mehrere Werbekampagnen, die der WEISSE RING in dieser Zeit durchführte. Zum anderen könnte auch die durch Corona bedingte besondere Situation vieler Menschen (Kontaktbeschränkungen, Homeoffice, Kurzarbeit) dazu geführt haben, dass Opfer von Straftaten nun die Zeit fanden, sich bezüglich der Aufarbeitung von Straftaten Hilfe zu suchen.

¹ Januar bis August 2020.

² Januar bis August 2020.

Die Zahl der Mehrfachkontakte liegt laut dem Beratungsplattformanbieter AYGO.net deutlich über dem Durchschnitt anderer Onlineberatungen, was für eine hohe Qualität der Beratung spricht. In einer Vielzahl der Fälle (über 50%) verweisen die Onlineberater an die Außenstellen des WEISSEN RINGS, damit die Ratsuchenden dort Hilfe von den ehrenamtlichen Mitarbeitern vor Ort erhalten können. Aufgabe der Onlineberater ist es auch auf passende Beratungsstellen außerhalb des WEISSEN RINGS (z.B. Frauen- oder Sozialberatungsstellen) hinzuweisen.

c) Statistische Auswertung der Hauptdelikte (Vergleich 2016, 2017 und 2018)

Für die Jahre 2016 bis 2019 wurde eine Deliktauswertung vorgenommen. Da noch nicht alle im Jahr 2019 begonnenen Beratungen als abgeschlossen eingestuft werden können, ist es noch nicht möglich, eine abschließende Statistik für das Jahr 2019 herauszugeben.

Die folgende Tabelle bildet die prozentuale Verteilung der Hauptdelikte im Jahresvergleich 2016, 2017 und 2018 ab, welche in der Onlineberatung auftraten.

Delikt	2016	2017	2018
Sexualdelikte	34,29%	34,01%	32,97%
Sonstige Delikte ³	14,87%	14,64%	14,23%
Körperverletzung	17,51%	16,37%	14,04%
Häusliche Gewalt	11,99%	8,33%	10,97%
Nachstellung (Stalking)	12,23%	8,33%	8,98%
Straftaten gegen die persönliche Freiheit ⁴	6,47%	7,21%	6,15%
Diebstahl	6,00%	3,98%	4,10%
Betrug	5,04%	2,63%	3,80%
Raubdelikte	2,64%	1,88%	2,23%
Tötungsdelikte	0,48%	1,35%	1,27%
Übrige Delikte ⁵	1,44%	1,28%	1,27%

Im Vergleich der Jahre 2016 bis 2018 fällt auf, dass Sexualdelikte (z.B. Vergewaltigung, sexueller Kindesmissbrauch) die am meisten genannten Delikte waren und jeweils ein Drittel

³ Die Deliktgruppe *Sonstige Delikte* umfasst Beleidigungsdelikte, Brandstiftung, Erpressung, Hausfriedensbruch, Sachbeschädigung, Unterschlagung sowie Straftaten, bei denen aus der Anfrage nicht hervorgeht, um welches Delikt es sich handelt.

⁴ Die Deliktgruppe *Straftaten gegen die persönliche Freiheit* umfasst Entziehung Minderjähriger, Freiheitsberaubung, Geiselnahme, Menschenhandel, Menschenraub und Nötigung/Bedrohung.

⁵ Zu den *Übrigen Delikten* zählen versuchte Tötungs- und Sexualdelikte.

der Anfragen ausmachten. Insgesamt kann die Häufigkeit der aufgeführten Delikte über die drei Zeiträume hinweg als recht konstant eingestuft werden.

4. Zusammenfassung

Auch im vierten Jahr ihres Bestehens zeigt sich, wie wichtig die Onlineberatung des WEISSEN RINGS für viele Opfer von Straftaten ist. Seit der Gründung 2016 wenden sich von Jahr zu Jahr mehr Personen an die Onlineberatung, um auf diesem Wege Hilfe zu erhalten. Insbesondere für die Opfer von schambehafteten Straftaten wie Vergewaltigung oder sexuellem Kindesmissbrauch, bietet dies die Möglichkeit sich anonym und schriftlich einer anderen Person anzuvertrauen. Häufig ist dies der erste Schritt. Durch die Onlineberatung können Opfer ermutigt werden, gegen das erlebte Unrecht vorzugehen (z.B. durch Strafanzeige oder psychotherapeutische Aufarbeitung). Der Onlineberatung kommt somit die Rolle eines wichtigen und zeitgemäßen Beratungsangebots zu.