



## **Kleine Anfrage**

der Abgeordneten Silke Hinrichsen (SSW)

und

## **Antwort**

**der Landesregierung** – Ministerium für Justiz, Gleichstellung und Integration

### **Frauenhelpline**

Vorbemerkung der Fragestellerin:

In Schleswig-Holstein ist eine Frauenhelpline unter der Rufnummer 0700 99911444 eingerichtet. Der Anruf kostet 6,2 Cent pro Minute aus dem Festnetz. Die Frauenhelpline stellt ein niedrighschwelliges Angebot für Frauen dar, die von Gewalt betroffen sind. Das Projekt wird mit Mitteln des Justizministeriums unterstützt.

1. Hat es eine Evaluation der bisherigen Arbeit der Frauenhelpline gegeben?

Antwort zu Frage 1:

Ja, eine Evaluation findet bei der Auswertung der jährlich vom Träger vorgelegten Qualitätsberichte statt.

2. Falls ja:
  - a. Wie viele Anrufe gingen 2008 und 2009 pro Tag und pro Monat ein?

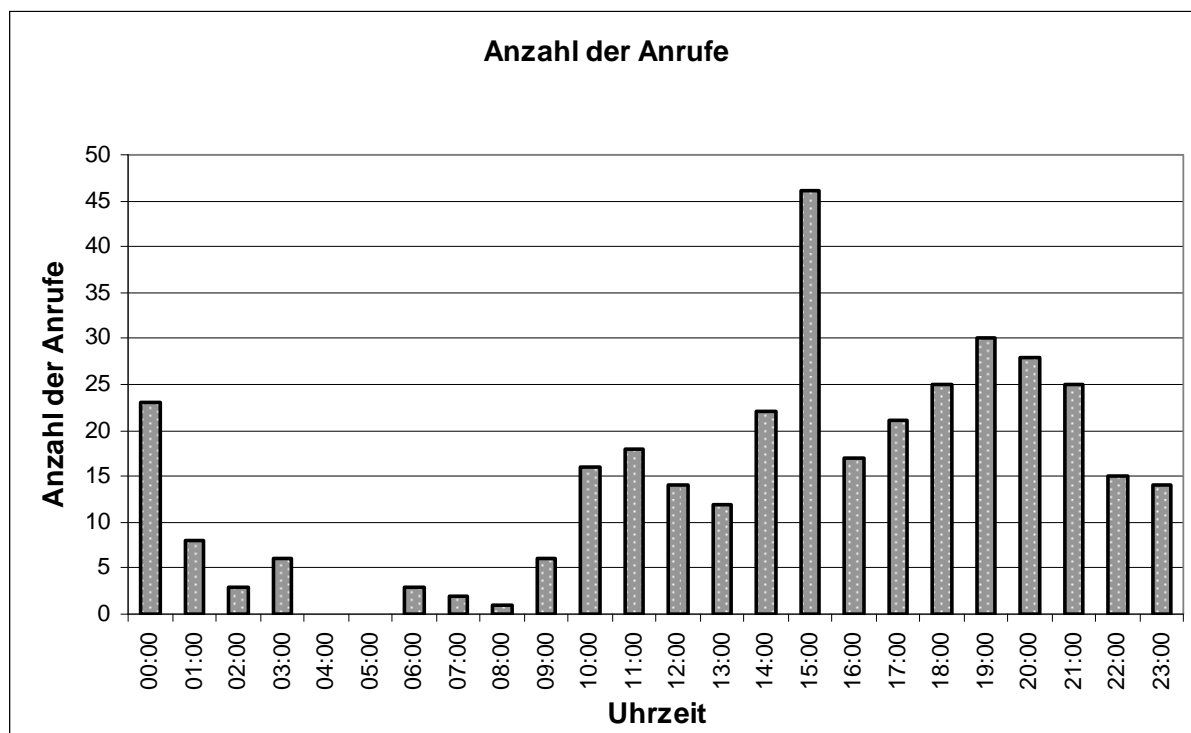
Antwort zu Frage 2 a:

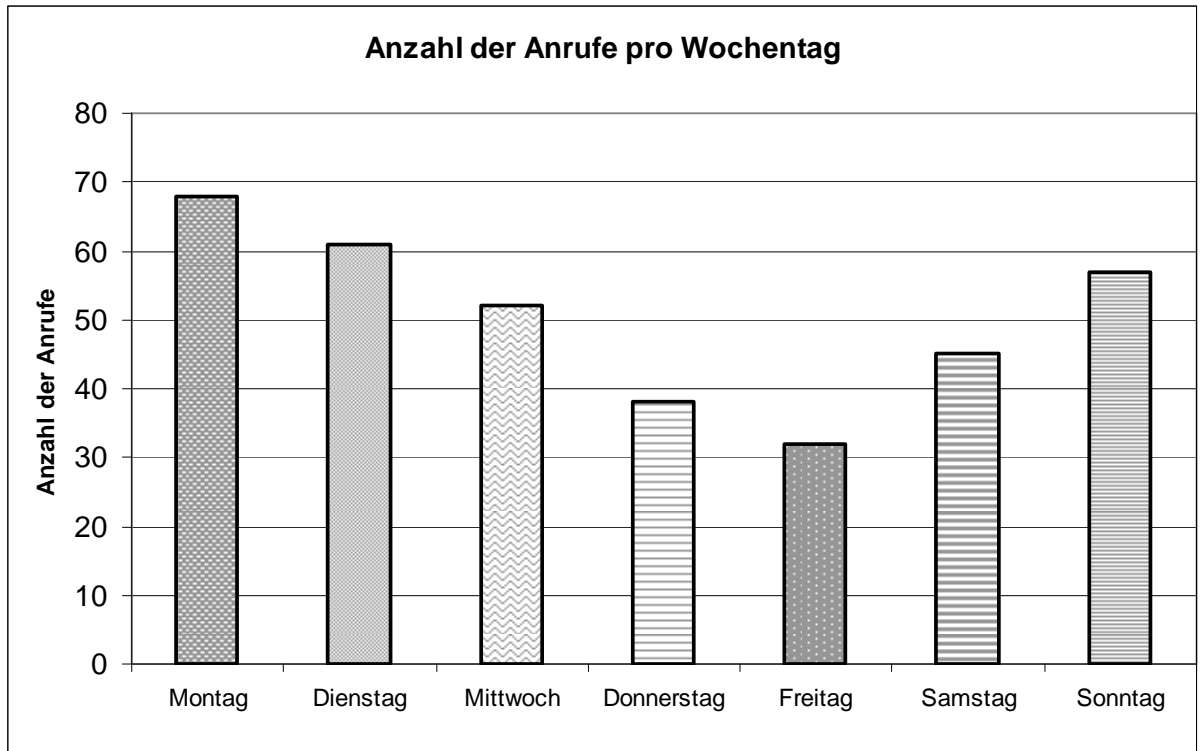
Im Jahr 2008 gingen insgesamt 1402 Anrufe ein (durchschnittlich 3,8 Anrufe täglich; 116,8 Anrufe monatlich). Im Jahr 2009 gingen insgesamt 1213 Anrufe ein (durchschnittlich 3,3 Anrufe täglich; 101,1 Anrufe monatlich).

- b. Zu welchen Zeiten und Wochentagen gingen diese Anrufe 2008 und 2009 ein?

Antwort zu Frage 2 b:

Die Zeiten und Wochentage, an denen die Anrufe eingingen, werden über eine Online-Statistik des Telefonanbieters erhoben. Sie können für einen Zeitraum von drei Monaten innerhalb der letzten sechs Monate angezeigt werden. Exemplarisch ist die Auswertung der Uhrzeiten und der Wochentage der Anrufe im Zeitraum vom 01.05.2010 bis zum 30.06.2010 abgebildet.





- c. Wie viele Anruferinnen wurden 2008 und 2009 an Beratungsstellen/Frauenhäuser vor Ort verwiesen?

Antwort zu Frage 2 c:

Im Jahr 2008 wurden 420 Frauen an Frauenberatungsstellen und Frauenhäuser vermittelt, 99 Anruferinnen wurden an andere Beratungsstellen (z.B. Kinderschutz-Zentren, Suchtberatungsstellen, Erziehungsberatungsstellen) verwiesen. 98 Frauen wurden in den Gesundheitsbereich (Kliniken, Psychiatrie, Notaufnahmen) vermittelt und 94 Frauen an die Polizei bzw. Justiz.

Im Jahr 2009 wurden 267 Frauen an Frauenberatungsstellen und 88 Frauen an Frauenhäuser verwiesen. An andere Beratungseinrichtungen wurde in 16 Fällen vermittelt, an Justiz und Polizei in 26 Fällen, in den Gesundheitsbereich in 32 Fällen.

- d. Aus welchen Orten/Kreisen/Städten riefen die Anruferinnen 2008 und 2009 an?

Antwort zu Frage 2 d:

Da die Niedrigschwelligkeit des Angebotes u.a. darauf beruht, dass Frauen anonym bleiben können, wird der Wohnort der Anruferinnen nicht systematisch erfragt, sondern nur dann notiert, wenn die Anruferin diesen von sich aus mitteilt oder die Ortsangabe für die Vermittlung von Hilfe notwendig ist.

- e. Welche Anliegen/Themenschwerpunkte wurden genannt?

Antwort zu Frage 2 e:

In erster Linie wurde die Helpline von gewaltbetroffenen Frauen genutzt. Zentrale Themen waren dabei häusliche und sexuelle Gewalt (2008: 313 Fälle sexueller Gewalt und 271 Anrufe wegen häuslicher Gewalt; 2009: 272 Anrufe wegen sexueller und 232 Anrufe wegen häuslicher Gewalt). Daneben wurden auch psychische Probleme (in vielen Fällen als Folge früherer Gewalt), Schwangerschaftskonflikte und Drogenprobleme erörtert. Es gab Fragen zu Trennung und Scheidung, Gewalt und Missbrauch gegen Kinder und zu Stalking, außerdem Fälle schwerer Krisen und akuter Suizidalität der Anruferinnen.

- f. Wie lange dauerten die einzelnen Anrufe?

Antwort zu Frage 2 f:

Die Länge der Anrufe wird nicht systematisch erfasst. Die Online-Statistik des Telefonanbieters kann jedoch zur Dauer der Anrufe für einen Zeitraum von drei Monaten innerhalb der letzten sechs Monate Auskunft geben. Im Zeitraum vom 01.05.2010 bis zum 31.07.2010 dauerten die Gespräche durchschnittlich 13,4 Minuten.

- g. Wie fand die Kommunikation mit den Stellen vor Ort statt?

Antwort zu Frage 2 g:

Die Helpline hat eine enge Anbindung an den Landesverband Frauenberatung Schleswig-Holstein e.V. (LFSH). Im Landesverband sind alle Frauenberatungsstellen vertreten, die das Angebot in ihren Orten und Kreisen bekannt machen. Die nicht fallbezogene Kommunikation mit den Beratungseinrichtungen erfolgt über die regelmäßigen Versammlungen des LFSH. Der Kontakt zu Frauenhäusern, anderen Beratungseinrichtungen, Polizei, Justiz usw. erfolgt durch die Koordinatorinnen der Helpline in den einschlägigen Arbeitskreisen und Gremien (z.B. LAG Frauenhäuser, regionale Treffen im Kooperations- und Interventionskonzept Schleswig-Holstein). Dadurch ist die Helpline im Hilfesystem Schleswig-Holsteins sehr gut vernetzt.

Fallbezogene Kommunikation kommt nur gelegentlich vor; sie erfordert den ausdrücklichen Wunsch der betroffenen Frau und eine Entbindung von der Schweigepflicht.

h. Welche Qualifikationen haben die Telefonberaterinnen?

Antwort zu Frage 2 h:

Alle Mitarbeiterinnen der Helpline haben ein abgeschlossenes Studium der Sozialpädagogik, Pädagogik oder Psychologie. Die überwiegende Mehrzahl der Mitarbeiterinnen ist hauptberuflich im psychosozialen Bereich tätig und verfügt in diesem Zusammenhang über verschiedene Beratungsausbildungen. Andere Mitarbeiterinnen haben in der Vergangenheit im psychosozialen Bereich gearbeitet. Sämtliche Mitarbeiterinnen haben darüber hinaus Erfahrungen mit face-to-face-Beratungen und mittlerweile jahrelange Erfahrungen in der Telefonberatung der Helpline, denn sie sind ausnahmslos seit 2005 bzw. 2006 im Beratungsteam.

Die Mitarbeiterinnen erhielten außerdem eine speziell für die Telefonberatung für gewaltbetroffene Mädchen und Frauen konzipierte Fortbildung, die sechs zweitägige Seminare umfasste.

Ferner finden für alle Telefonberaterinnen sechsmal jährlich Supervision sowie verschiedene inhaltliche Fortbildungen statt (z.B. zum Thema KO-Tropfen, Dissoziative Identitätsstörung oder Stalking). Auch gab es bereits gesonderte Fortbildungen zu den Themen „Beratung in leichter Sprache / Beratung von Frauen mit Lernbehinderung“, „Beratung zu Zwangsheirat und Menschenhandel“, „Beratung von Migrantinnen“.

3. Wie hoch sind die tatsächlichen Telefonkosten der Helpline?

Antwort zu Frage 3:

Für die Betreiberinnen der Helpline wird die Grundgebühr von monatlich 15,30 € bei Überschreitung von 740 telefonierten Minuten pro Quartal erlassen, was in nahezu jedem Quartal der Fall ist. Für Weiterleitungen in Mobilnetze (wenn die Beraterin nicht am Festnetz zu erreichen ist) werden zwischen 20,00 und 40,00 Euro pro Quartal gezahlt.

4. Es gibt Pläne, eine bundesweite Helpline einzurichten. Beteiligt sich Schleswig-Holstein an dieser Idee?

Antwort zu Frage 4:

Das Land Schleswig-Holstein ist durch die zweimal jährlich stattfindenden Konferenzen der für Gleichstellungsfragen zuständigen Abteilungsleitungen der Länder und des Bundes beteiligt. Auf diesen Sitzungen wird das Helplinthema regelmäßig erörtert.

5. Wenn ja, mit welcher Kostenersparnis rechnet die Landesregierung?

Antwort zu Frage 5:

Da bislang von der Bundesregierung noch nicht entschieden wurde, ob eine bundesweite Helpline eingerichtet wird, können derzeit keine Angaben zu einer möglichen Kostenersparnis für das Land gemacht werden.

6. Blicke eine landesweite Helpline bestehen?

Antwort zu Frage 6:

Sofern eine bundesweite Helpline realisiert werden sollte, wäre eine Landeshelpline nicht mehr erforderlich.