

# **Institutionskonzept**

**BERATUNGSSTELLE FRAUEN-NOTTELEFON  
OPFERHILFE FÜR FRAUEN • GEGEN GEWALT**

Trägerschaft: Verein Frauen-Nottelefon Winterthur

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Ausgangslage
2. Historische Entwicklung
3. Gesetzliche Aufträge
4. Ideeller Hintergrund / Leitbild
5. Ziele
6. Zielgruppe
7. Angebot
  - 7.1 Beratung
  - 7.2 Öffnungszeiten
  - 7.3 Prävention
  - 7.4 Öffentlichkeitsarbeit
8. Vernetzung
9. Trägerschaft und Organisationsstruktur
  - 9.1 Organigramm
  - 9.2 Strategische Führung (Vereinsvorstand)
  - 9.3 Operative Führung (Teamleitung)
10. Personal
11. Finanzierung
12. Qualitätssicherung

## **1. Ausgangslage**

Gewalt gegen Frauen findet überall statt. Am häufigsten aber kommt Gewalt im vertrauten Umfeld von Frauen vor, sei dies am Arbeitsplatz, in der Ehe/Partnerschaft, im nahen sozialen Umfeld sowie in anderen Abhängigkeitsbeziehungen oder in der Kindheit. Betroffene Frauen können psychischer, physischer und sexueller Gewalt ausgesetzt sein.

In den achtziger Jahren nahm die Öffentlichkeit zunehmend Kenntnis vom Ausmass und den verschiedenen Formen der Gewalt gegen Frauen. Immer häufiger begannen betroffene Frauen die Gewalt zu thematisieren. Verborgen blieben jedoch sehr lange die massiven Folgen, die Gewalt haben kann. Erst durch ein beharrliches Engagement verschiedener Frauengruppierungen wurden sie zum Thema.

So waren es in den achtziger Jahren vor allem Frauenorganisationen und Frauengruppen, die Projekte wie Nottelefone und Beratungsstellen aufbauten, um den betroffenen Frauen die nötige Unterstützung bieten zu können. Durch das zunehmende Bekanntwerden der Gewalt gegen Frauen wurden auch von Seiten der Behörden und Ämter Massnahmen ergriffen.

## **2. Historische Entwicklung**

1989 wurde der Verein «Nottelefon für vergewaltigte Frauen Winterthur» gegründet.

Aus der Überzeugung heraus, dass Frauen, die sexuelle Gewalt erleben, dringend Beratung und Unterstützung brauchen und dass das Thema der sexuellen Gewalt an Frauen als gesellschaftliches Tabu aufgebrochen und öffentlich gemacht werden muss, haben sich feministische Frauen mit viel Engagement dafür eingesetzt, dass in Winterthur diese Beratungsstelle entstehen konnte.

Aus dem Projekt «Nottelefon für vergewaltigte Frauen» ist mit Einführung des Opferhilfegesetzes OHG 1993 eine vom Kanton anerkannte Opferberatungsstelle geworden, die sich an Frauen wendet, die Gewalt erleben. Unabhängig von der Art und den Formen der Gewalt, denen eine Frau ausgeliefert ist, unabhängig auch davon, von wem die Gewalt ausgeht, steht die Beratungsstelle Frauen offen, die Hilfe, Unterstützung und Information brauchen. Parallel zur Enttabuisierung vor allem des Themas der häuslichen Gewalt und zur Veränderung des gesellschaftlichen Umgangs mit dieser Thematik ist im Laufe der Jahre der Anteil von Frauen, die von Gewalt durch den Partner oder Expartner betroffen sind und die sich an das Frauen Nottelefon wenden, markant gestiegen. Sie machen unterdessen etwa drei Viertel aller beratenen Frauen aus. In diesem Bereich hat es auf gesetzlicher Ebene und hinsichtlich der öffentlichen Meinung am meisten Veränderung gegeben.

2004 wurde der Name angepasst: «Frauen Nottelefon, Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen». Im Jahr 2006 führte der Kanton das Neue Finanzierungsmodell für Opferberatungsstellen (NFO) ein. Es brachte uns einen Leistungsvertrag, der deutlich machte, wie stark in den vergangenen Jahren die finanzielle Abhängigkeit des Betriebs vom Staat gestiegen war.

Ein Paradigmenwechsel erfolgte mit der Einführung des Gewaltschutzgesetzes (GSG) im Jahr 2007. Waren die Klientinnen bisher Selbstmelderinnen oder hatten bei der Polizei durch Unterzeichnung des Opfermeldeblattes ihr Einverständnis mit einer Kontaktaufnahme bekundet, verlangt das GSG vom Frauen-Nottelefon ein proaktives Vorgehen (vgl. gesetzliche Aufträge).

Im Jahr 2014 wurde der Name der Beratungsstelle ein weiteres Mal verändert. Er wurde der Tatsache angepasst, dass die meisten Frauen nicht am Telefon sondern in den Räumlichkeiten der Beratungsstelle beraten werden. Ohne den unterdessen sehr bekannten Namen „Frauen Nottelefon“ aufzugeben, erfolgte die Umbenennung in „Beratungsstelle Frauen-Nottelefon“ mit dem Textzusatz „Opferhilfe für Frauen • gegen Gewalt“. Mit der Namensänderung einher ging eine neue graphische Gestaltung, die 2015 umgesetzt wurde.

### **3. Gesetzliche Aufträge**

Die Beratungsstelle Frauen-Nottelefon ist vom Regierungsrat des Kantons Zürich als Opferberatungsstelle anerkannt.

Das Opfer hat nach der Straftat das Recht auf eine fachkundige Beratung und Betreuung durch eine Beratungsstelle. Diese informiert die Betroffene über die Informations-, Schutz- und Beteiligungsrechte im Strafverfahren sowie über die Rechte gemäss dem Opferhilfegesetz. Die Beratung ist vertraulich und kann anonym erfolgen.

Am 1. April 2007 wurde im Kanton Zürich das Gewaltschutzgesetz (GSG) eingeführt. Dieses Gesetz soll akute Häusliche Gewalt stoppen und die Opfer schützen. Zu diesem Zweck kann die Polizei seither Schutzmassnahmen verfügen. Das GSG legt auch fest, dass der gefährdeten Person wie auch der gewaltausübenden Person Beratung angeboten wird. In unseren Zuständigkeitsbereich fallen die Bezirke Andelfingen, Bülach, Pfäffikon und Winterthur.

### **4. Ideeller Hintergrund / Leitbild**

Die Beratungsstelle Frauen-Nottelefon Winterthur ist ein feministischer Betrieb, der sich parteilich für Frauen einsetzt, die von Gewalt betroffen sind.

Die Vision der Beratungsstelle Frauen-Nottelefon ist ein Leben frei von Gewalt gegen Frauen. Eine Voraussetzung dafür ist die gelebte Gleichstellung von Frau und Mann und damit verbunden eine gerechte Machtverteilung der Geschlechter.

Diese gemeinsame Vision bestimmt das Handeln aller bei der Beratungsstelle Frauen-Nottelefon engagierten Frauen. Mit ihrem Wissen und ihrer Persönlichkeit schaffen sie ein Klima von Akzeptanz und Unterstützung für gewaltbetroffene Frauen und setzen sich dafür ein, deren Bewusstsein und deren gesellschaftliche Stellung zu stärken. Sie setzen sich auch in präventivem Sinn für eine gesellschaftliche Entwicklung und Veränderung ein, indem sie die Thematik enttabuisieren und die Öffentlichkeit für das Problem sensibilisieren.

Der Betrieb Beratungsstelle Frauen-Nottelefon ist geprägt von einer Atmosphäre der Offenheit, des Vertrauens und der Wertschätzung. Alle übernehmen gemeinsam Verantwortung.

### **5. Ziele**

Frauen, die von physischer, psychischer und/oder sexueller Gewalt betroffen sind, erhalten umfassende Beratung, Unterstützung und Information.

Der rechtliche und gesellschaftliche Schutz von Frauen, die von Gewalt betroffen sind, ist gewährleistet und wird in Zusammenarbeit mit weiteren Fachleuten und Institutionen kontinuierlich verbessert.

Mittels Öffentlichkeitsarbeit und Prävention ist die Gesellschaft über die Situation von gewaltbetroffenen Frauen und die individuellen und gesellschaftlichen Ursachen, Hintergründe und Folgen von Gewalt informiert.

### **6. Zielgruppe**

Das Beratungsangebot richtet sich an Frauen und weibliche Jugendliche ab 14 Jahren, die von physischer, psychischer und sexueller Gewalt betroffen sind. Jüngere werden an eine spezifische Beratungsstelle weitervermittelt. Anspruch auf Beratung haben zudem Angehörige, nahe Bezugspersonen und Fachpersonen.

## **7. Angebot**

Frauen und weibliche Jugendliche können sich mit folgenden Problemen und Fragestellungen an die Beratungsstelle Frauen-Notteléfono wenden:

- alle Formen von häuslicher Gewalt
- Gewalt in Abhängigkeitsbeziehungen
- körperliche und sexuelle Übergriffe im öffentlichen und privaten Raum
- Stalking
- Cybermobbing/-bullying
- sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz
- sexuelle Ausbeutung in der Kindheit

### **7.1 Beratung**

Die Beratung gewaltbetroffener Frauen und ihres Umfeldes bildet die Kernaufgabe der Institution. Das Beratungsangebot umfasst kostenlose psychologische, juristische und soziale Beratung sowie die Vermittlung von Leistungen Dritter und finanzieller Leistungen der Opferhilfe.

Die Beratung findet in der Regel telefonisch und persönlich statt, wenn nötig auch mit Übersetzerin. Die Beraterinnen unterstehen der Schweigepflicht.

#### **Psychologische Beratung:**

Die Beraterinnen erfassen im Gespräch mit der betroffenen Frau deren psychische Situation. Gemeinsam wird abgeklärt, wie die Frau besser mit der belastenden Situation umgehen kann. Es werden ihr Methoden und Techniken aufgezeigt, die in ihrer Krisensituation hilfreich sind. Wenn nötig, wird eine zusätzliche psychologische oder psychiatrische Unterstützung vermittelt.

#### **Juristische Beratung:**

Frauen, die eine Anzeige erstattet haben oder eine solche in Betracht ziehen, werden von der Beraterin über den Verfahrensverlauf und ihre rechtlichen Möglichkeiten informiert. Allfällige weitere Schritte überlegen die Beraterin und die Klientin gemeinsam, eventuell unter Beizug einer Anwältin. Wir raten grundsätzlich weder für noch gegen eine Strafanzeige, sondern klären gemeinsam mit der Frau die juristische Sachlage und ihre psychosoziale Situation. Danach entscheidet jede Frau selbst über das weitere Vorgehen.

#### **Soziale Beratung:**

Nach Bedarf unterstützt die Beraterin eine betroffene Frau im Umgang mit Behörden und Ämtern, vermittelt ihr nach Möglichkeit Selbsthilfegruppen, Selbstverteidigungskurse, Adressen von Unterkünften usw. Wenn die Abklärungen ergeben, dass andere Hilfsangebote nötig sind, werden betroffene Frauen an die entsprechenden Stellen weitervermittelt. Um eine optimale Zusammenarbeit im Sinne eines Case Management zu gewährleisten, steht die Beraterin mit den verschiedenen Hilfseinrichtungen, z.B. Anwältin, Gericht, Sozialhilfe, Frauenhaus, KESB usw., in Kontakt. Ohne Einwilligung der betroffenen Frau nehmen die Beraterinnen keinen Kontakt mit Dritten auf.

### **7.2 Öffnungszeiten**

Die Beratungsstelle ist Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag von 10.00 bis 17.00 Uhr und am Mittwoch von 13.00 bis 17.00 telefonisch erreichbar. Beratungen werden nach Vereinbarung durchgeführt.

Unsere Räumlichkeiten befinden sich im Zentrum von Winterthur, nahe Bahnhof, mit ÖV gut erreichbar. Die Beratungsräume sind im 1. Stock, ohne Lift und leider nicht rollstuhlgängig.

### **7.3 Prävention**

Um präventiv einen Beitrag gegen Gewalt an Frauen zu leisten, stellt sich die Beratungsstelle Frauen-Notteléfono die Enttabuisierung der Themenbereiche physische, psychische und sexuelle Gewalt und

deren Folgen und Auswirkungen für Betroffene zur Aufgabe. Sie engagiert sich auch auf politischer Ebene für die Anliegen gewaltbetroffener Frauen.

#### **7.4 Öffentlichkeitsarbeit und Bildungsarbeit**

Mittels Öffentlichkeitsarbeit wird die Beratungsstelle Frauen-Nottelefon und deren Angebot in der Bevölkerung bekannt gemacht. Zudem werden die verschiedenen Formen von Gewalt an Frauen thematisiert und über Folgen und Handlungsmöglichkeiten informiert.

Die Beratungsstelle Frauen-Nottelefon bringt sich durch öffentliche Stellungnahmen in die Meinungsbildung ein.

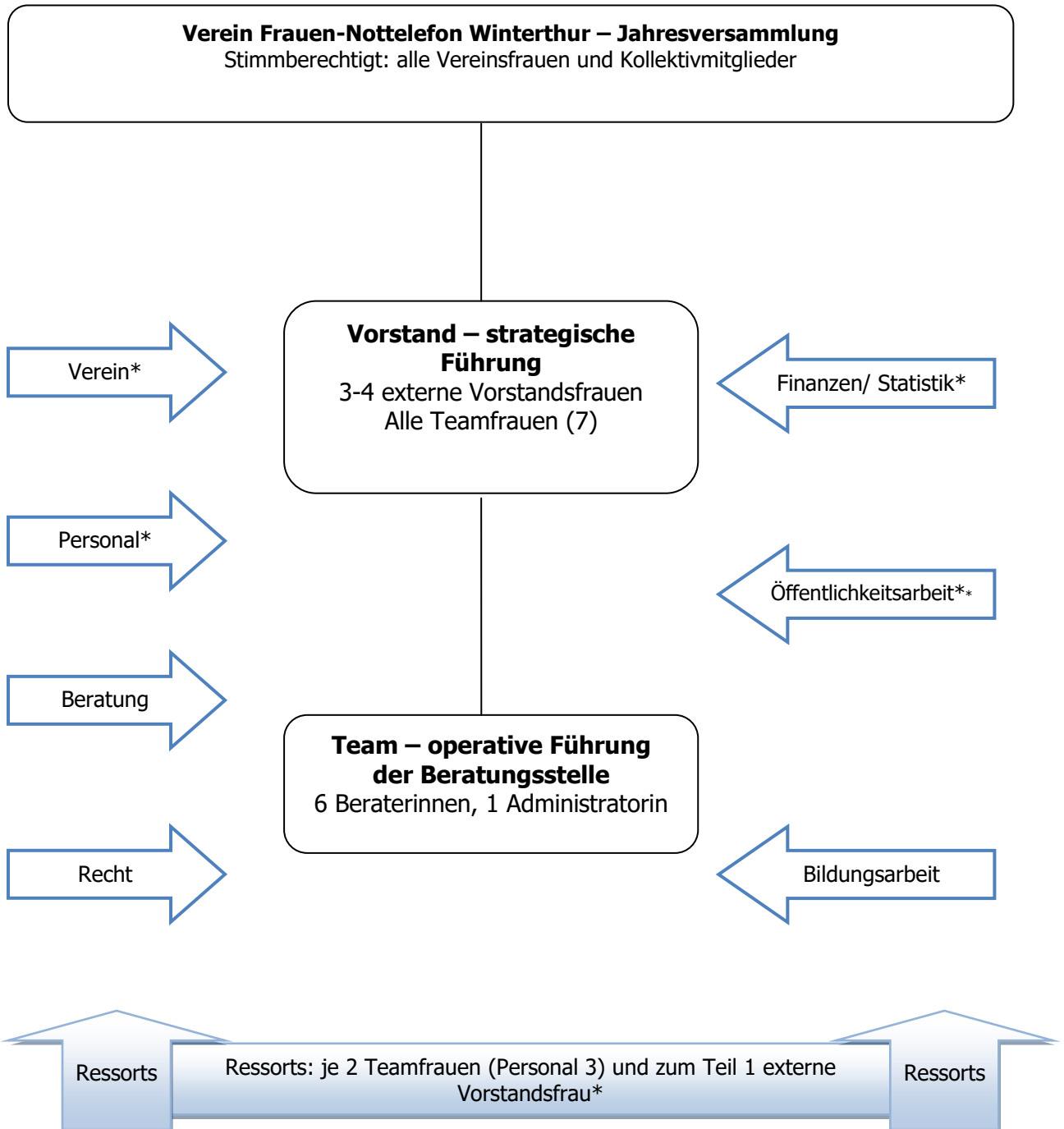
Die Beratungsstelle Frauen-Nottelefon bietet Weiterbildungskurse zu Themen wie sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz, Umgang mit traumatisierten Menschen, Häusliche Gewalt und Stalking an. Auf Anfrage können auch Weiterbildungsangebote und Unterrichtseinheiten für Ausbildungsstätten zu den genannten Themen entwickelt werden.

#### **8. Vernetzung**

Die Beratungsstelle Frauen-Nottelefon ist vernetzt mit Beratungs- und Interventionsstellen sowie Fachpersonen wie Ärztinnen, PsychiaterInnen, JuristInnen, Polizei usw. Ziele der Vernetzung sind der Austausch, die Weiterentwicklung von Themen, die im Zusammenhang mit der Beratungsarbeit mit gewaltbetroffenen Frauen stehen, und die Verbesserung der Zusammenarbeit.

## 9. Trägerschaft und Organisationsstruktur

### 9.1 Organigramm



## 9.2 Strategische Führung (Vereinsvorstand)

Die Statuten bilden die Grundlage des Vereins Frauen-Nottelefon Winterthur.

Der Vorstand besteht aus drei bis vier Frauen, die nicht im Betrieb arbeiten, und aus allen Teamfrauen. Er konstituiert sich selbst und tagt nach Bedarf, jedoch mindestens alle zwei Monate.

Die betriebsexternen Vorstandsfrauen werden an der Jahresversammlung gewählt. Sie leisten einen aktiven Beitrag in Form von regelmässiger Mitarbeit im Verein und in einzelnen Ressorts.

Die Teamfrauen werden durch ihre Anstellung zu Vorstandsfrauen.

### **Die Aufgaben des Vorstandes sind:**

Strategische Betriebsführung, Aufsicht über die operative Betriebsführung, Vereinsgeschäfte, Öffentlichkeitsarbeit, Finanzmittelbeschaffung.

Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sind in den entsprechenden Ressortbeschrieben geregelt.

Sämtliche Konzepte und Reglemente der Beratungsstelle werden durch den Vorstand abgenommen.

Der Vorstand kann zusätzlich Arbeitsgruppen bilden und sie mit der Erarbeitung von Diskussions- und Entscheidungsgrundlagen beauftragen. In den Arbeitsgruppen sind betriebsexterne Vorstandsfrauen und Betriebsleiterinnen vertreten.

## 9.3 Operative Führung (Teamleitung)

Das Leitungsteam ist für die operative Führung der Beratungsstelle zuständig. Die Beraterinnen und die Administratorin bilden das Leitungsteam. Die Betriebsführungsaufgaben sind in Ressorts festgehalten. Die Teamfrauen definieren die Ziele der Ressorts in der Jahresplanung und überprüfen diese regelmässig.

Die Betriebsführung wird durch wöchentliche Teamsitzungen und jährliche Teamtage und Retraiten strukturiert.

### **Führungsgrundsätze:**

Wir pflegen einen partizipativen Führungsstil: Es werden unterschiedliche Meinungen ausdiskutiert und wenn nötig wird mit Hilfe eines vereinbarten Entscheidungsmodus abgestimmt. Wir führen mittels Zielvereinbarungen, Planung und Zielkontrollen.

### **Führungsinstrumente**

- Beratungs- und Institutionskonzept
- Jahresplanung
- Budget
- Qualifikation der Mitarbeiterinnen
- Stellenbeschrieb
- Ressortbeschriebe
- Richtlinien

## 10. Personal

Für den Betrieb der Beratungsstelle Frauen-Nottelefon stehen dem Leitungsteam insgesamt 490 Stellenprozent zur Verfügung. Im Team arbeiten Frauen aus unterschiedlichen beruflichen Fachrichtungen wie Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Psychologie und Administration.

Aufgaben und Kompetenzen der Beraterinnen und der Sekretariatsmitarbeiterin sind je in einem Stellenbeschrieb festgehalten.



## **11. Finanzierung**

Die Beratungsstelle finanziert sich hauptsächlich durch die Abgeltung des Kantons Zürich gemäss Leistungsvereinbarung. Zudem ist sie angewiesen auf Spenden von Kirchgemeinden, privaten Organisationen / Stiftungen, Gemeinden / Privatpersonen sowie Mitgliederbeiträge.

## **12. Qualitätssicherung**

Die Beratungsstelle Frauen-Nottelefon legt Wert auf qualitativ hochwertige Beratung, Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit. Sie sorgt für schlanke Betriebsabläufe und ein Arbeitsklima, welches den personellen Ressourcen Sorge trägt und Qualität sowie berufliche Entwicklung ermöglicht. Das interne Grundlagenpapier „Qualitätssicherung in der Beratungsstelle Frauen-Nottelefon“ regelt für alle relevanten Bereiche die Verantwortlichkeit, listet auf, wo die bestehenden Standards festgehalten sind und legt fest, in welchen maximalen Zeitabständen diese zu überprüfen und zu aktualisieren sind. Die periodische Überprüfung der Qualitätsstandards und deren Einhaltung veranlasst die Vereinspräsidentin zusammen mit der Verantwortlichen für Qualitätssicherung im Leitungsteam, welche die Durchführung der Überprüfungen koordiniert.

Wie die Zyklen der Qualitätsentwicklung in der Institution installiert sind, zeigt ein weiteres internes Grundlagenpapier auf. Teamtage und eine Betriebsretraite pro Jahr ermöglichen unter anderem konzentriert an der Entwicklung und Überprüfung der Standards zu arbeiten und verbindliche Ziele zu setzen.

August 2016

Anpassungen:

Juli 2018 / Organigramm angepasst

Januar 2020 Stellenprozente erhöht