



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben

 **HILFE TELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN  
**+ 0800 116 016**

0 8 0  
0 0 1 1  
6 0 1 6

**Herausgeber:**

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben  
Öffentlichkeitsarbeit  
Von-Gablenz-Straße 2–6  
50679 Köln  
0221 3673-0  
info@hilfetelefon.de  
www.hilfetelefon.de  
www.bafza.de

**Bezugsstelle:**

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben  
50964 Köln  
infomaterial@hilfetelefon.de

**Redaktion:**

Stefanie Keienburg, Claudia Koch  
Redaktionsschluss: 14. Februar 2018

**Gestaltungskonzept, Layout und Satz:**

Scholz & Friends Berlin GmbH

**Bildnachweise:**

Kampagnenmotive: Scholz & Friends Berlin GmbH  
Kampagnenfotos: Fergus Padel

Abschnitt »Fünf Jahre Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen«:

Seite 4: Bundesregierung/Steffen Kugler

Seiten 5, 23 (Bild rechts), 24, 32: BAFzA

Seite 8: iStock/nortonrsx

Seite 22: DGB/Kerstin Müller

Seite 23 (Bild links): Michael Pilkahn/BAFzA

Seite 25: SAT.1/Claudius Pflug; abgebildete Personen (v. l. n. r.):

Petra Söchting, Leiterin des Hilfetelefons »Gewalt gegen Frauen«;

Manuela Schwesig, Bundesfrauenministerin a. D. seit Juni 2017;

Felicitas Woll, Schauspielerin; Nicolas Paalzow, damaliger Geschäftsführer von SAT.1

Seite 26: Carsten Boock

Seite 27: Stadt Goch/Torsten Matenaers

**Druck:**

Das Druckteam Berlin, Maik Roller und Andreas Jordan GbR

***Jahresbericht 2017***

*Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen*

# Das Jahr 2017 in Zahlen

Zehntausende – Tendenz steigend – wenden sich pro Jahr ratsuchend an das Hilfefon: Frauen, die von Gewalt betroffen sind, Menschen aus deren Umfeld und Fachkräfte, die Informationen benötigen. Sie alle melden sich aus unterschiedlichen Gründen und mit unterschiedlichem Beratungsbedarf. Jeder Kontakt ist anders. Jede Beratung ist individuell.

*Um die Beratungsarbeit weiterzuentwickeln, dokumentieren wir seit dem Start des Hilfefons, also seit März 2013, alle Beratungen – und zwar in anonymer Form. Dafür erfassen die Beraterinnen nach jedem Gespräch und nach jeder Online-Beratung ausschließlich Informationen, die die Hilfesuchenden von sich aus preisgeben. Zusätzliche Angaben werden nicht erfragt, personenbezogene Daten niemals gespeichert. Denn unser Angebot ist streng anonym und vertraulich. Die Beratung steht im Vordergrund, nicht Fragen nach dem Alter oder dem Namen. Gerade diese Anonymität macht es Betroffenen oftmals erst möglich, sich an uns zu wenden.*

*Doch was soll erfasst und gespeichert werden? Welche Informationen sind relevant? Welche Daten können sinnvoll dokumentiert werden? Und wie lassen sich daraus aussagekräftige Daten gewinnen? Mit diesen Fragen haben wir uns von Beginn an beschäftigt und die Vorgangsdokumentation in den vergangenen Jahren stetig angepasst und verändert. Wo anfangs Informationen nur unzureichend festgehalten werden konnten, gibt es heute Abfragen, die besser die spezifischen Situationen abbilden, die uns an den Telefonen und online geschildert werden. Dazu zählt beispielsweise die Dokumentation von Fällen, in denen Frauen von mehreren Gewaltformen betroffen sind, oder die Erfassung des Alters der Kinder, die von der Gewalt gegen die Mutter mit betroffen sind.*

*Für die Erhebung der Daten und die stetige Verbesserung der Dokumentation ist eine enge Kooperation erforderlich zwischen den Beraterinnen, die das Wissen aus dem Beratungsalltag beisteuern, den Fachbereichsleiterinnen, die Informationen aus der Fachwelt einbringen, sowie der Wissensmanagerin, die für die Datenbank zuständig ist. Ein weiterer Mitarbeiter fasst schließlich jedes Jahr die wichtigsten Ergebnisse der Auswertungen für den Jahresbericht zusammen.*

*Auch für das Jahr 2017, das fünfte Jahr Hilfefon »Gewalt gegen Frauen«, stellen wir die erhobenen Daten zur Verfügung. Die erfassten Daten dokumentieren jedoch ausschließlich die Beratungstätigkeit am Hilfefon. Es lassen sich daraus keine Aussagen über die allgemeine Gewaltbetroffenheit von Frauen in Deutschland ableiten.*

**Tina Budavari**

stellvertretende Referatsleitung

<b>1. KONTAKTE ZUM HILFETELEFON .....</b>	<b>6</b>
<b>2. WIE WURDE ZUM HILFETELEFON KONTAKT AUFGENOMMEN? .....</b>	<b>6</b>
<b>3. VERTEILUNG ALLER KONTAKTE AUF DIE TAGESZEIT .....</b>	<b>7</b>
<b>4. VERTEILUNG DER BERATUNGSKONTAKTE AUF DIE TAGESZEIT .....</b>	<b>7</b>
<b>5. WELCHE BERATUNGSKONTAKTE WURDEN DOKUMENTIERT? .....</b>	<b>7</b>
<b>6. WER WURDE BERATEN? .....</b>	<b>8</b>
<b>7. GESCHLECHTSIDENTITÄT DER BETROFFENEN PERSONEN .....</b>	<b>8</b>
<b>8. MEHRSPRACHIGE BERATUNGEN MITHILFE EINER DOLMETSCHERIN .....</b>	<b>9</b>
<b>9. MEHRSPRACHIGE BERATUNGEN DURCH DIE BERATERINNEN SELBST .....</b>	<b>10</b>
<b>10. ZIELE DER VERMITTLUNGEN .....</b>	<b>11</b>
<b>11. ÜBERSICHT ZU DEN GEWALTFORMEN .....</b>	<b>12</b>

## 1. KONTAKTE ZUM HILFETELEFON



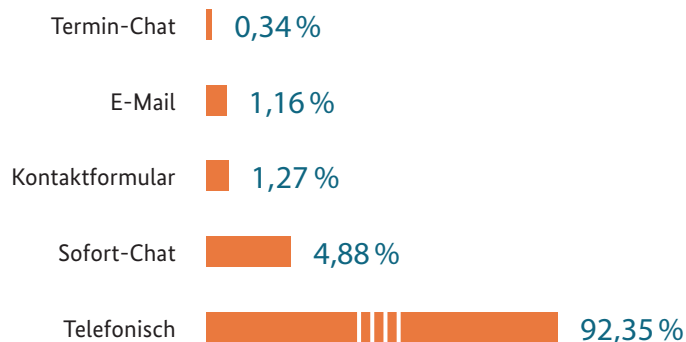
### Zahl der Beratungskontakte steigt

Das Hilfetelefon wurde im Jahr 2017 insgesamt 82.112-mal kontaktiert. Mit einem Anstieg von 0,4 Prozent blieb die Gesamtzahl der Kontakte, verglichen mit 2016, nahezu konstant. Bei etwa 46 Prozent, oder 37.445 Kontakten, handelte es sich um sogenannte Beratungskontakte, also Telefongespräche oder Online-Kontakte, die in einer Beratung mündeten. Dies entspricht einer Steigerung von gut 9 Prozent im Vergleich zum Vorjahr.

Der Anteil der sogenannten problematischen Kontakte sank von rund 51 Prozent im Jahr 2016 auf knapp 46 Prozent. Hierzu zählen etwa Kontaktabbrüche: Personen legen direkt nach Annahme des Gesprächs auf oder verlassen die Chat-Beratung sofort wieder. Auch Scherzanrufe, Belästigungen oder Bedrohungen fallen darunter. Hinzu kommen ca. 9 Prozent »Sonstige Kontakte«. Dazu gehören zum Beispiel Presse- und Materialanfragen oder allgemeine Fragen zum Angebot des Hilfetelefons.

## 2. WIE WURDE ZUM HILFETELEFON KONTAKT AUFGENOMMEN?

**82.112** Kontakte

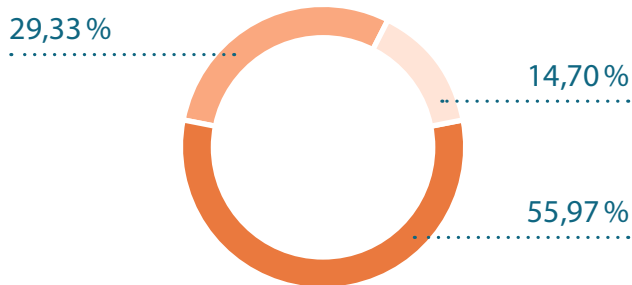


### Anteil der Online-Beratung nimmt zu

Die mit Abstand meisten Personen, mehr als 92 Prozent, nutzten auch 2017 das Telefon zur Kontaktaufnahme. Die übrigen 6.280 Kontakte kamen online über [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) zustande – per Sofort-Chat, über das Kontaktformular, per E-Mail oder über den Termin-Chat. Die Nutzung der Online-Beratung ist, verglichen mit der telefonischen Beratung, damit relativ gering, nimmt jedoch von Jahr zu Jahr zu. In der Online-Beratung wurde mit fast 5 Prozent der Kontaktaufnahmen am häufigsten der Sofort-Chat genutzt, hier insbesondere von jüngeren Ratsuchenden.

### 3. VERTEILUNG ALLER KONTAKTE AUF DIE TAGESZEIT

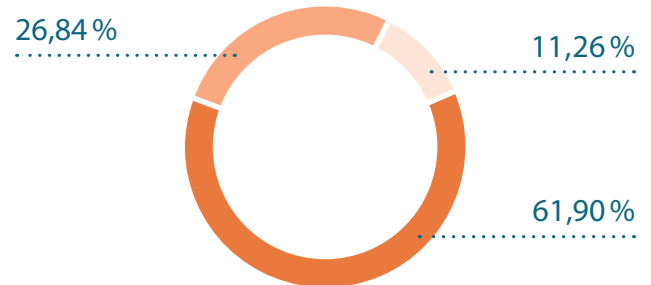
**82.112** Kontakte



- 0 Uhr-8 Uhr
- 8 Uhr-18 Uhr
- 18 Uhr-24 Uhr

### 4. VERTEILUNG DER BERATUNGSKONTAKTE AUF DIE TAGESZEIT

**37.445** Beratungskontakte



- 0 Uhr-8 Uhr
- 8 Uhr-18 Uhr
- 18 Uhr-24 Uhr

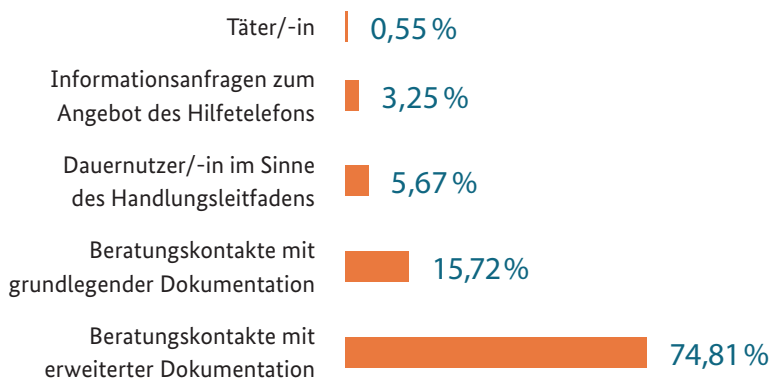
#### Viele Beratungen finden abends und nachts statt

Die 24-Stunden-Erreichbarkeit des Hilfetelefon ist ein wichtiges Angebot für Ratsuchende. 44 Prozent aller Kontakte fanden abends und nachts statt – also außerhalb der üblichen Öffnungszeiten lokaler Unterstützungseinrichtungen. Bei den Beratungskontakten zeigt sich ein ähnliches Bild: Rund

38 Prozent der Hilfesuchenden wurden 2017 zwischen 18 und 8 Uhr beraten. Zählt man die Beratungsgespräche zwischen 8 Uhr und 18 Uhr an Wochenenden und Feiertagen hinzu, liegt der Anteil der Beratungen außerhalb üblicher Öffnungszeiten mit ca. 54 Prozent noch einmal deutlich höher.

### 5. WELCHE BERATUNGSKONTAKTE WURDEN DOKUMENTIERT?

**37.445** Beratungskontakte



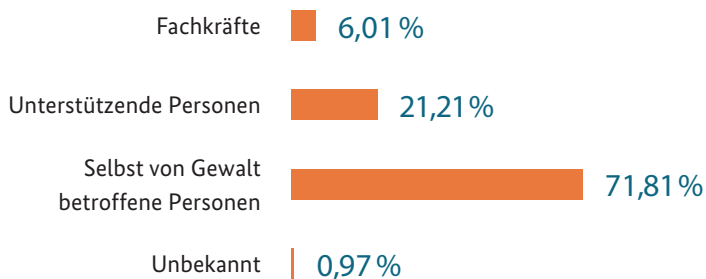
#### Dokumentation der Beratungen und Informationsanfragen

Von insgesamt 37.445 Beratungskontakten im Jahr 2017 konnten in rund 75 Prozent der Fälle, also bei 28.012 Beratungen, Einzelheiten zum Beratungsgespräch festgehalten werden – natürlich in anonymisierter Form. Diese sogenannten Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation stiegen im Vergleich zum Vorjahr um gut 17 Prozent an. Etwa 6 Prozent aller Beratungskontakte entfielen auf Dauernutzerinnen und Dauernutzer. Sie kontaktieren die Beraterinnen regelmäßig, ihre Probleme übersteigen jedoch häufig die Beratungsleistung des Hilfetelefon. Im vergangenen Jahr lag ihr Anteil noch bei 10 Prozent.

## 6. WER WURDE BERATEN?

# 28.012

Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation



Nicht immer geht aus den Beratungsgesprächen eindeutig hervor, ob die ratsuchende Person selbst betroffen oder unterstützend war. 2017 war dies bei 0,97 Prozent der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation der Fall.

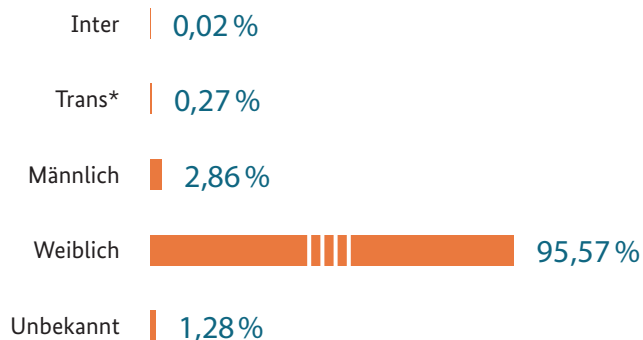
### Am häufigsten melden sich direkt Betroffene

Bei fast drei Vierteln der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation (rund 72 Prozent) wurden Personen beraten, die die Gewalt selbst erleben oder erlebt haben. Die Zahl ihrer Anfragen belief sich auf 20.116. Unterstützerinnen und Unterstützer, Eltern, Verwandte, Freundinnen und Freunde sowie Kolleginnen und Kollegen wendeten sich 5.941-mal an das Hilfetelefon. Fachkräfte aus anderen Einrichtungen kontaktierten das Beratungsangebot insgesamt 1.684-mal.

## 7. GESCHLECHTSIDENTITÄT DER BETROFFENEN PERSONEN

# 28.012

Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation



Trans\* ist eine umfassende Bezeichnung für alle Menschen, die sich als transsexuell, transident oder transgender verstehen. Inter wird als Oberbegriff für Intersexuelle, Zwitter, Hermaphroditen und Intergender verwendet.

### Fast alle Betroffenen sind Frauen

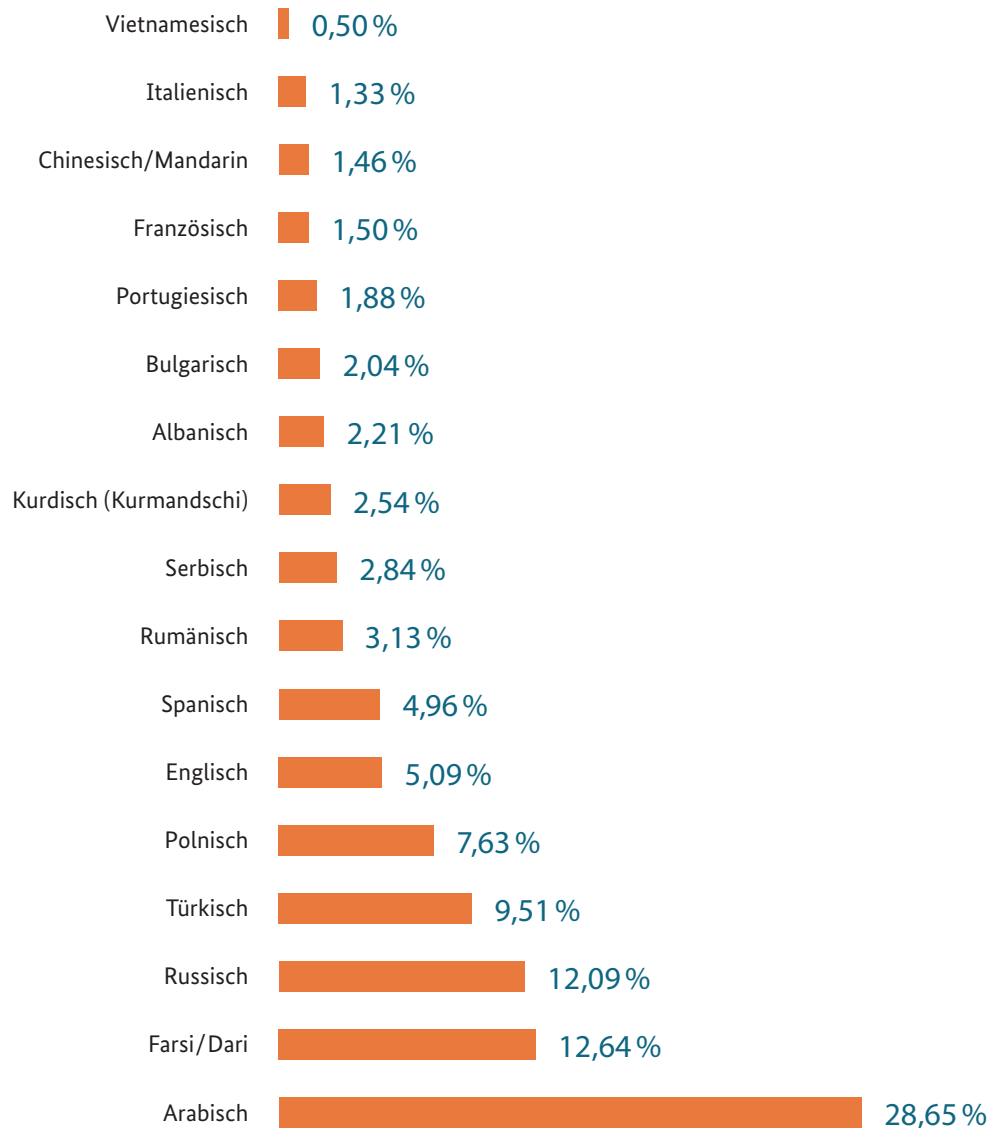
Etwa 96 Prozent der betroffenen Personen, die 2017 entweder selbst Hilfe suchten oder für die eine Beratung in Anspruch genommen wurde, waren Frauen. Männliche Betroffene machten etwa 3 Prozent aus, das entspricht 800 Beratungen. In 81 Fällen wurde die Beratung mit bzw. für Menschen durchgeführt, die sich selbst als trans\*- oder intersexuell bezeichnen.



## 8. MEHRSPRACHIGE BERATUNGEN MITHILFE EINER DOLMETSCHERIN

---

**2.398** Beratungsgespräche mit Übersetzung



---

### Anzahl der Beratung in Fremdsprachen nimmt weiter zu

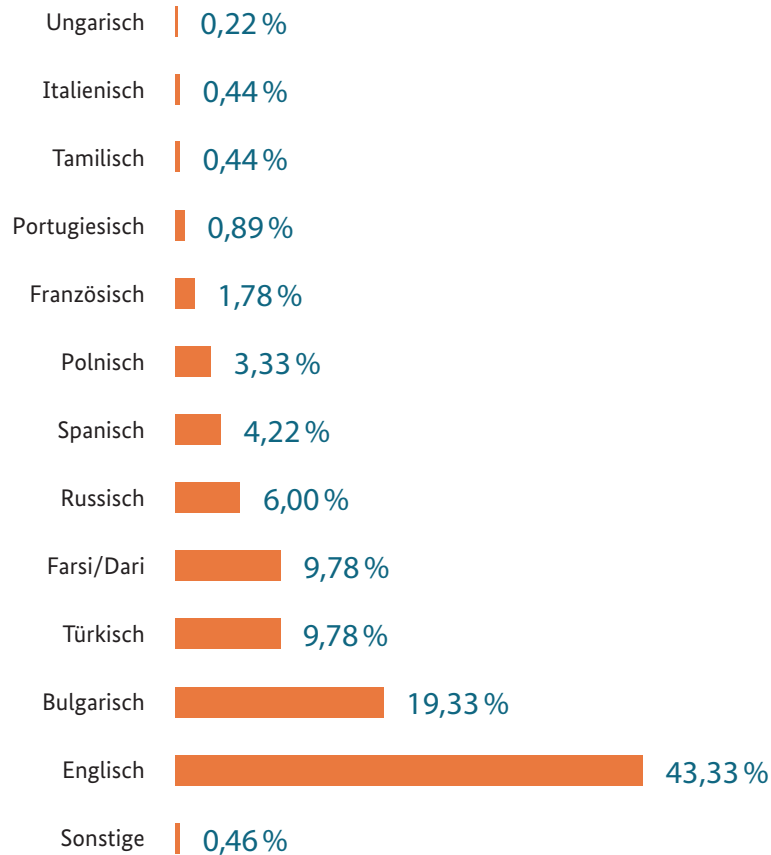
Nicht alle Hilfesuchenden sind in der Lage, sich ausreichend auf Deutsch zu verständigen. Für sie besteht deshalb die Möglichkeit, sich in einer anderen Sprache beraten zu lassen. 2017 wurde das Angebot des Hilfefonens durch Albanisch und Kurdisch auf 17 Fremdsprachen erweitert. In insgesamt 2.398 Fällen wurde eine Dolmetscherin zur Beratung hinzugeschaltet. Dies bedeutet einen Anstieg um mehr als 45 Prozent, verglichen mit dem Vorjahr. Die kontinuierliche Bekanntmachung des mehrsprachigen Beratungsangebotes in beispielsweise Erstaufnahmeeinrichtungen oder Sammelunterkünften spiegelt sich in den Zahlen wider. Im Jahr 2017 führte die Beratung auf Arabisch die Liste der gedolmetschten Beratungsgespräche an, gefolgt von Farsi/Dari und Russisch.

## 9. MEHRSPRACHIGE BERATUNGEN DURCH DIE BERATERINNEN SELBST

---

# 450

Fremdsprachige Beratungsgespräche durch die Beraterinnen



*Für den Gesprächsverlauf ist es immer besser, wenn in der Muttersprache der Hilfesuchenden beraten werden kann – ohne Hinzunahme einer Dolmetscherin. Ist eine Beraterin verfügbar, die die geforderte Sprache spricht, wird ein bereits angenommenes Beratungsgespräch an sie weitergeleitet.*

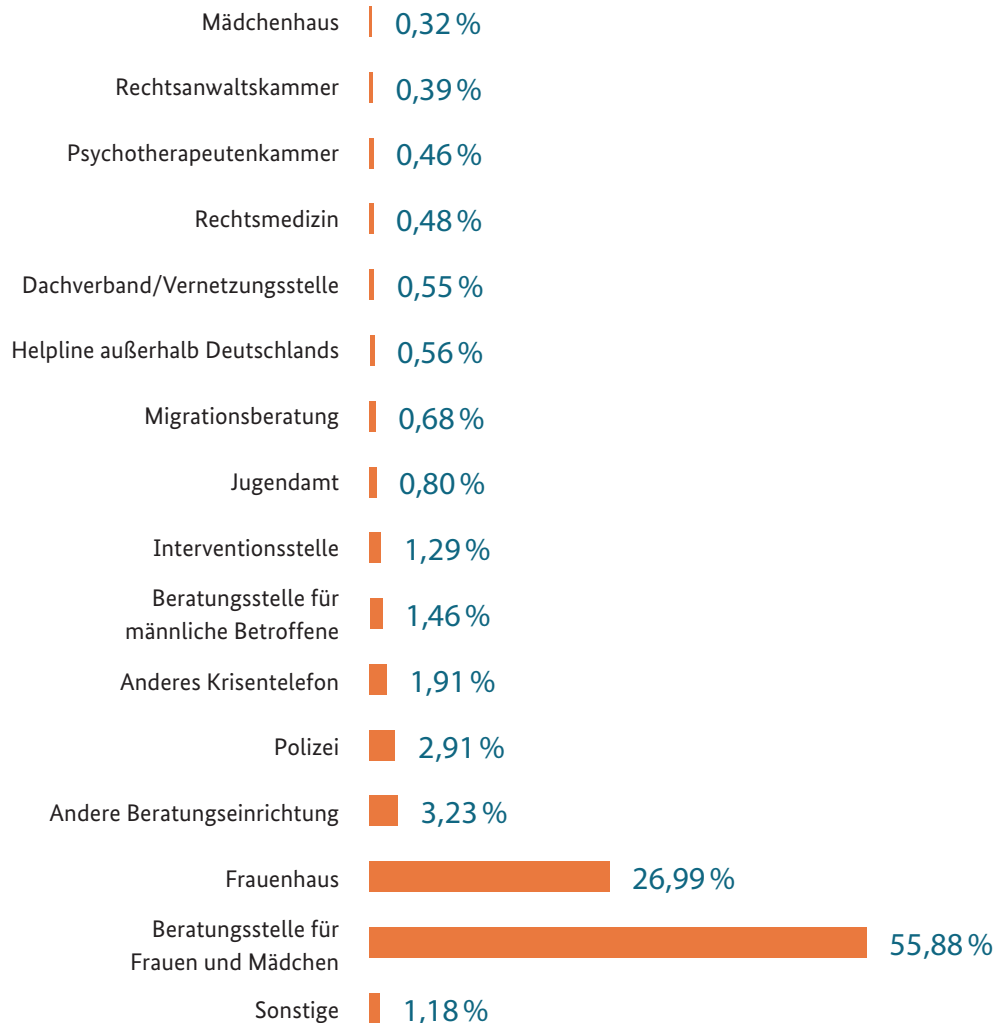
---

In 450 Fällen konnten die Hilfesuchenden in einer Fremdsprache beraten werden, die von einer Beraterin des interkulturellen Teams des Hilfetelefon selbst gesprochen wird. 2016 war dies nur in 364 Beratungen der Fall. Besonders häufig, 195-mal, fand die Beratung auf Englisch statt. Mit einigem Abstand folgten Bulgarisch, Türkisch und Farsi/Dari.

## 10. ZIELE DER VERMITTLUNGEN

# 18.410

Vermittlungen



Weitere Ziele der Vermittlung: anonyme Schutzeinrichtung im Jugendhilfebereich (0,03 %), Modellprojekt zur medizinischen Versorgung bei Gewalt (0,06 %), Zufluchtswohnung (0,06 %), Krisendienst (0,11 %), Täterberatung (0,12 %), andere Online-Beratungsstelle (0,12 %), Notschlafstellen (0,15 %), Trauma-Ambulanz (0,26 %).

### Zahlreiche Vermittlungen zu Einrichtungen vor Ort

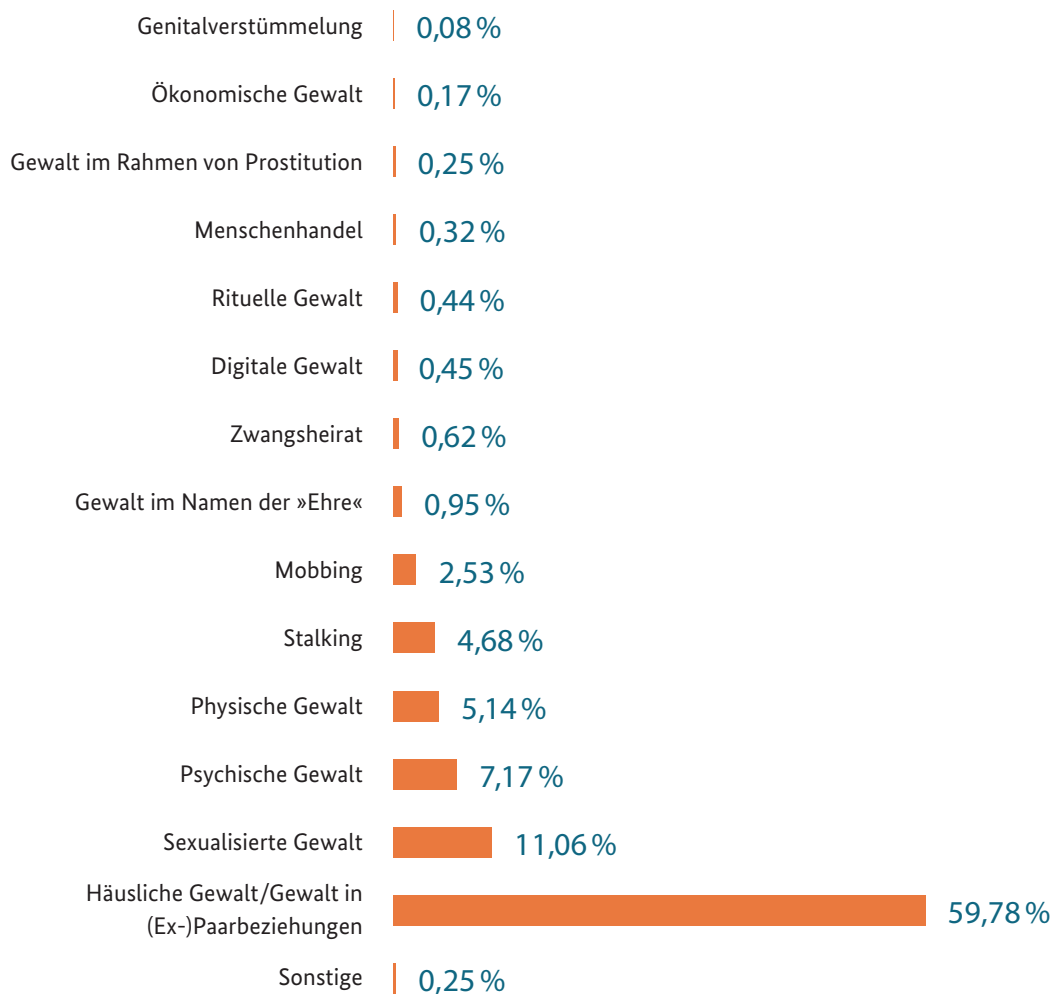
Ein Großteil der Hilfesuchenden wurde von den Beraterinnen an eine Einrichtung vor Ort vermittelt. 2017 war dies bei 18.410 Beratungen der Fall. Die Anzahl der Weitervermittlungen stieg damit um mehr als 15 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. In der Mehrheit wurde an eine Beratungsstelle für Frauen und Mädchen vermittelt; gut ein Viertel der Ratsuchenden an eine Schutzeinrichtung, also ein Frauenhaus oder eine Zufluchtswohnung. Die Beraterinnen geben die Kontaktdaten weiter und ermutigen die Hilfesuchende, eigenständig Kontakt aufzunehmen. Nur in wenigen Fällen, etwa bei Sprachbarrieren, leiten die Beraterinnen eine Konferenzschaltung mit der lokalen Einrichtung ein, um einen Erstkontakt herzustellen.

## 11. ÜBERSICHT ZU DEN GEWALTFORMEN

---

# 28.012

Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation



Für 6,11 Prozent der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation wurde eine unbekannte Gewaltform dokumentiert. Dies sind vor allem jene Kontakte, bei denen die Kommunikation beendet wurde, bevor die genaue Problematik geschildert werden konnte.

---

### Häusliche Gewalt ist die häufigste Gewaltform

Mit einem Anteil von fast 60 Prozent drehte sich auch 2017 ein großer Teil der Beratungen um das Thema Häusliche Gewalt. Jede zehnte ratsuchende Frau, etwa 11 Prozent, hat Erfahrungen mit sexualisierter Gewalt gemacht, ca. 7 Prozent mit seelischer Gewalt. Doch auch körperliche Gewalt außerhalb des häuslichen Kontextes, Stalking, Mobbing oder Zwangsheirat, gehörten 2017 zum Beratungsalltag beim Hilfetelefon. Häufig sind Frauen zudem von mehreren Gewaltformen betroffen. Die Darstellung zeigt, welche Gewaltformen in der Beratung im Vordergrund standen.