



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben

 **HILFE TELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN

**08000 116 016**

# ***Das Jahr 2021 in Zahlen***

Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

# Das Jahr in Zahlen\*

<i>Kontakte zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“</i>	<b>81.600</b>
<i>Beratungen</i>	<b>54.000</b>
<i>Beratungen für von Gewalt betroffene Personen</i>	<b>29.500</b>
<i>Beratungen für unterstützende Personen</i>	<b>9.300</b>
<i>Beratungen für Fachkräfte</i>	<b>1.900</b>
<i>Online-Kontakte</i>	<b>8.900</b>
<i>Online-Beratungen</i>	<b>5.100</b>
<i>Beratungen in mehr als 17 verschiedenen Fremdsprachen</i>	<b>4.400</b>
<i>Vermittlungen im Rahmen der Lotsenfunktion</i>	<b>27.200</b>
<i>Flyer, Plakate und andere Infomaterialien</i>	<b>667.000</b>
<i>Webseiten-Besuche</i>	<b>406.700</b>
<i>Facebook-Fans</i>	<b>60.500</b>

\* Zahlen gerundet

Alle prozentualen Angaben auf den Folgeseiten sind gerundet.

# Einleitung

Rund 54.000 Beratungen verzeichnet das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Jahr 2021 – das entspricht einem Anstieg von fünf Prozent gemessen an dem Vorjahr. Seit Beginn der Corona-Pandemie ist das Beratungsaufkommen durchgängig erhöht. Die mit der Pandemie verbundenen Unsicherheiten und Einschränkungen prägen und verändern auch im zweiten Jahr der Krise die Beratungsarbeit beim Hilfetelefon.

## **Häusliche Gewalt weiterhin Schwerpunktthema**

Wie in den Vorjahren geht es in 60 Prozent der Beratungen um Häusliche Gewalt. Alle 20 Minuten erreicht das Hilfetelefon eine Anfrage, bei der die Gewalt durch den (Ex-) Partner eine Rolle spielt. Dabei zeigt sich, dass Corona-bedingte Beschränkungen und Belastungen nicht die Ursache für Häusliche Gewalt sind, aber das Risiko erhöhen, dass schwierige und konfliktreiche Situationen eskalieren, Gewalt zunimmt und Übergriffe massiver und häufiger werden.

## **Beratungen ohne frauenspezifische Gewaltthematik**

Corona-bedingt suchen auch 2021 vermehrt Menschen

Unterstützung beim Hilfetelefon, die nicht über konkrete Gewalterfahrungen berichten: Um 13 Prozent steigen demnach die Beratungen zu allgemeinen Problemen und Lebenskrisen. Corona hat bei vielen Menschen finanzielle Sorgen, Unsicherheiten und Zukunftsängste verstärkt. Viele sind verzweifelt und suchen nach Entlastung.

Besonders belastet sind nach unserem Eindruck Menschen in psychischen Krisen und mit psychischen Erkrankungen: Um knapp ein Drittel nehmen 2021 die Anfragen von so genannten Dauernutzerinnen zu, die sich immer wieder und in kurzer Abfolge an das Hilfetelefon wenden. Viele weisen Gewalterfahrungen in ihren Biografien auf, ein konkretes

Beratungsanliegen im Sinne der Kernaufgaben des Hilfetelefons – Erstberatung und Weitervermittlung – kann daraus nicht abgeleitet werden. Soziale Isolation und der Wegfall stabilisierender Angebote wie Selbsthilfegruppen, Tageskliniken und Therapien sind Gründe, weshalb sie sich an die rund um die Uhr erreichbare professionelle Beratung beim Hilfetelefon wenden.

## **Höhere Hürden für Betroffene**

Insgesamt bestehen für von Gewalt betroffene Frauen unter den Rahmenbedingungen der Corona-Krise weiterhin höhere Hürden bei der Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten. Die nächsten Schritte aus der Gewalt sind schwieriger geworden. Für die Beratung beim Hilfetelefon bedeutet das oft, dass schon im Rahmen der Erstberatung auch bei schwierigen Fallkonstellationen gangbare Lösungen gefunden werden müssen.



# Inhaltsverzeichnis

**5**

*Beratungen in den Jahren  
2020 und 2021*

**6**

*Kontakte zum Hilfetelefon  
„Gewalt gegen Frauen“*

*Welche Zugangswege wurden  
zur Beratung genutzt?*

**7**

*Verteilung der Beratungs-  
kontakte auf die Tageszeit*

*Welche Beratungskontakte  
wurden dokumentiert?*

**8**

*Wer wurde beraten?*

**9**

*Mehrsprachige Beratungen  
mit Hilfe einer Dolmetscherin*

**10**

*Mehrsprachige Beratungen  
durch die Beraterinnen selbst*

**11**

*Übersicht der Gewaltformen*

**12**

*Ziele der Vermittlung*

**13**

*Frauen mit Behinderung –  
Wer wurde beraten?*

**14**

*Die Öffentlichkeitsarbeit –  
wichtige Kennzahlen*

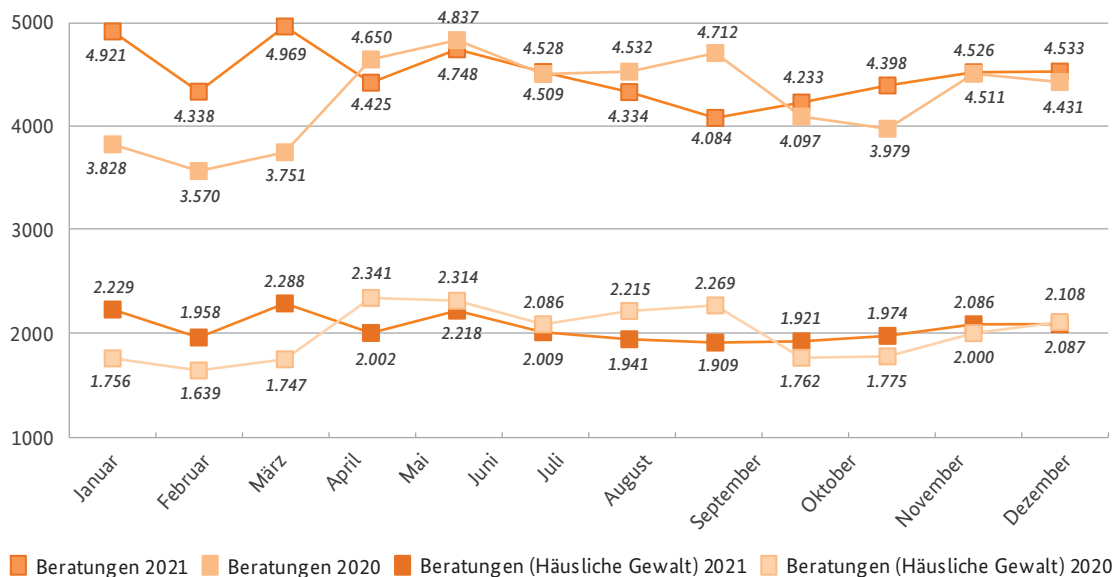
**15**

*Zahlen auf einen Blick*

## Nachfolgend sind die wichtigsten Entwicklungen der Beratungsarbeit beim Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ in Grafiken und Zahlen dargestellt.

Grundlage bilden die Daten, die die Beraterinnen nach jedem Kontakt anonymisiert erfassen. Da nicht alle Kontaktaufnahmen in einer Beratung münden – unter anderem aufgrund von Material- oder Presseanfragen, Scherz- oder Belästigungsanrufen – wird bei der Dokumentation zwischen Gesamtkontakten und sogenannten Beratungskontakten unterschieden. Erfolgt eine Beratung entsprechend dem gesetzlichen Auftrag des Hilfefon, so hält die Beraterin in der sogenannten erweiterten Dokumentation Angaben zu der von Gewalt betroffenen Person, zu Beratungsthemen, zur Gewaltform oder zur Weitervermittlung fest. Für Beratungen ohne Bezug zum Thema Gewalt gegen Frauen erfolgt lediglich eine grundlegende Dokumentation – ohne nähere Angaben zum Beratungsinhalt.

### 1. BERATUNGEN IN DEN JAHREN 2020 UND 2021



Die Grafik zeigt den Verlauf aller Beratungen und den Verlauf der Beratungen, in denen eine Häusliche Gewalt für die Jahre 2020 und 2021 thematisiert wurden. Seit dem Anstieg im Zuge des ersten Corona-Lockdowns im April 2020 bewegen sich die Zahlen

auf konstant hohem Niveau. Von Beginn der Pandemie an verzeichnet das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ wöchentlich im Durchschnitt über 1.000 Beratungen.

## 2. KONTAKTE ZUM HILFETELEFON „GEWALT GEGEN FRAUEN“

7.398 Sonstige Kontakte

20.168 Problematische Kontakte



54.037 Beratungskontakte

Der Anteil der Beratungskontakte an den 81.603 Gesamtkontakten lag bei 66 Prozent. Der Anteil der problematischen Kontakte ist mit 25 Prozent rückläufig. Dabei handelt es sich überwiegend um Kontaktab-

brüche, aber auch Scherzanrufe, Belästigungen oder Bedrohungen zählen dazu. Zu 9 Prozent waren sonstige Kontakte wie Presse- und Materialanfragen zu verzeichnen.

## 3. WELCHE ZUGANGSWEGE WURDEN ZUR BERATUNG GENUTZT?

**54.037** Beratungen  
(51.407)

Termin-Chat | 206 (185)

E-Mail | 1.177 (1.028)

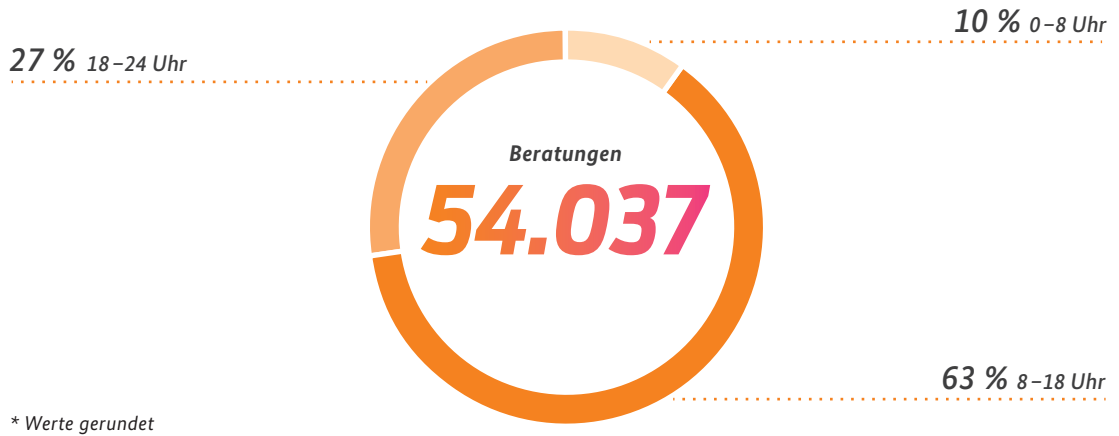
Sofort-Chat | 3.680 (4.434)

Telefonisch | 48.974 (45.760)

■ 2021 ■ 2020 (Werte in Klammern)

Wie in den Vorjahren erfolgte zu rund 91 Prozent eine telefonische Beratung. Rund 9 Prozent der Kontakte nutzten die Online-Beratung, dabei weit überwiegend den Sofort-Chat. Rund 7 Prozent aller Beratungen fanden auf diesem Weg statt. Grund für den Rückgang gegenüber dem Vorjahr waren anhaltende technische Probleme im letzten Quartal 2021.

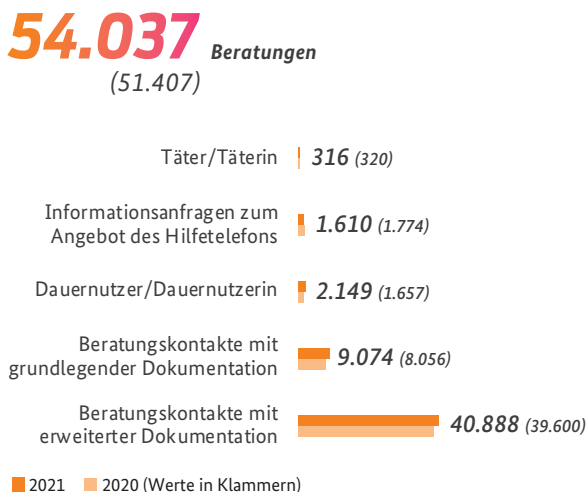
#### 4. VERTEILUNG DER BERATUNGSKONTAKTE AUF DIE TAGESZEIT



Betrachtet man zusätzlich zu den Tageszeiten noch die Wochenenden und Feiertage, fanden von den 54.037 Beratungskontakten insgesamt 35.409 Beratungen außerhalb der üblichen Bürozeiten statt.

Insgesamt lag der Anteil der Beratungskontakte, die zwischen 18 Uhr und 8 Uhr morgens sowie an Wochenenden und Feiertagen stattfanden, bei 66 Prozent.

#### 5. WELCHE BERATUNGSKONTAKTE WURDEN DOKUMENTIERT?

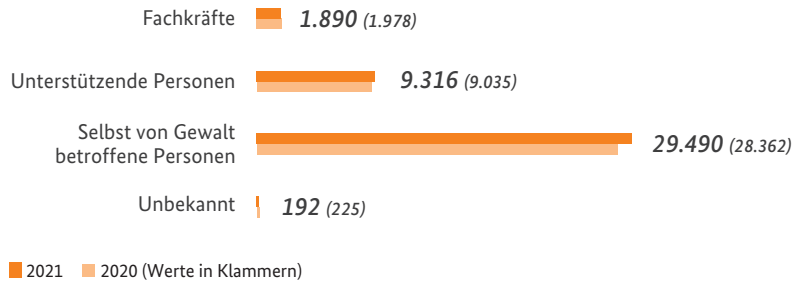


Bei Beratungskontakten mit erweiterter Dokumentation können nähere Angaben zum Gewaltkontext festgehalten werden. Das war bei 76 Prozent aller Beratungskontakte der Fall. Der Anteil der Beratungen mit grundlegender Dokumentation ohne konkreten Gewaltbezug lag bei 17 Prozent. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Zahl dieser Fälle um 13 Prozent. Kontakte mit Dauernutzerinnen, die sich immer wieder, zum Teil hochfrequent und ohne konkretes Beratungsanliegen melden, stiegen um 30 Prozent.

## 6. WER WURDE BERATEN?

---

**40.888** Beratungen mit erweiterter Dokumentation  
(39.600)



---

Bei der Verteilung der Beratungskontakte auf die einzelnen Zielgruppen zeigten sich kaum Veränderungen. Mit 72 Prozent nahmen überwiegend selbst von Gewalt Betroffene die Beratung in Anspruch.

Unterstützende machten 23 Prozent aus, Fachkräfte 5 Prozent. Wie in den Jahren zuvor waren 97 Prozent der von Gewalt betroffenen Personen Frauen. Männer nutzten das Angebot in 2 Prozent aller Fälle.

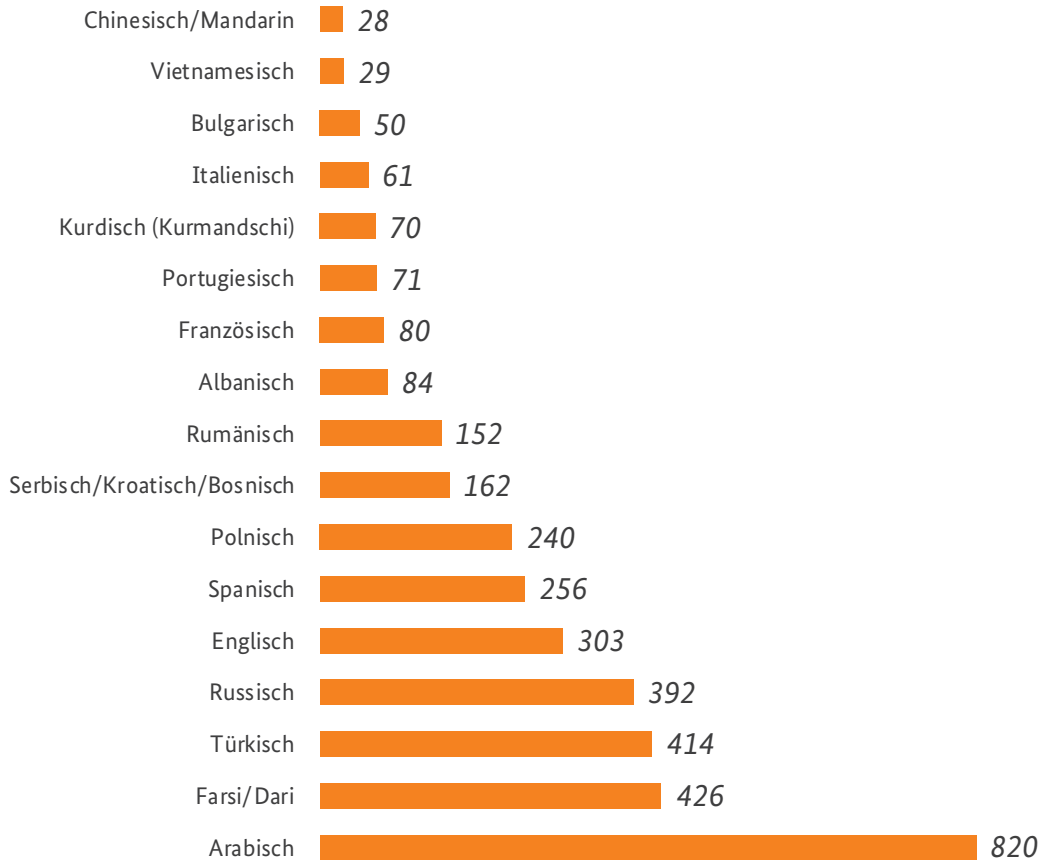


## 7. MEHRSPRACHIGE BERATUNG MIT HILFE EINER DOLMETSCHERIN

---

# 3.638

Beratungsgespräche mit Übersetzung



---

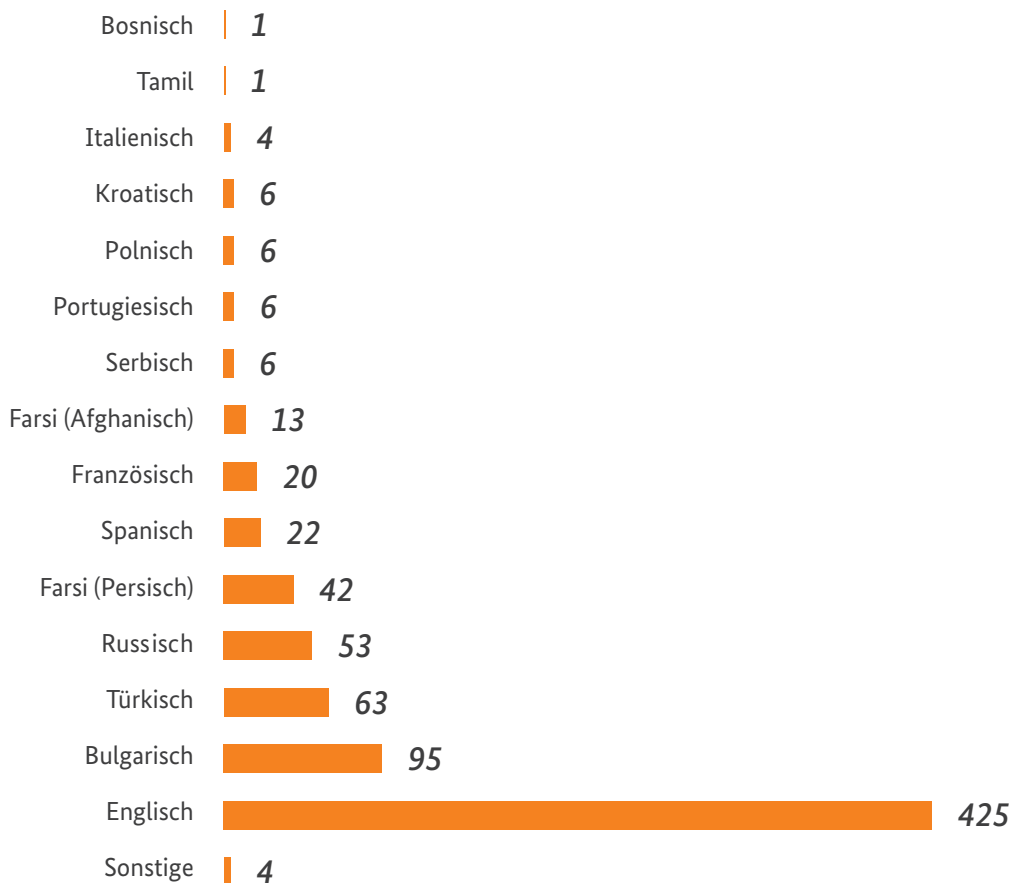
In insgesamt 3.638 Fällen wurde eine Dolmetscherin zur Beratung hinzugezogen. Im Vergleich zum Vorjahr (3.604 Fälle) gab es kaum Veränderungen. Alle 17 Fremdsprachen wurden genutzt. Den weitaus größten Anteil machten arabischsprachige Beratungen mit 23 Prozent aus, gefolgt von Farsi/Dari mit 12 Prozent und Türkisch mit 11 Prozent.

## 8. MEHRSPRACHIGE BERATUNGEN DURCH DIE BERATERINNEN SELBST

---

# 767

Fremdsprachige Beratungsgespräche durch die Beraterinnen



---

In 767 Fällen konnten die Ratsuchenden in einer Fremdsprache beraten werden, die von einer Beraterin des interkulturellen Teams des Hilfef Telefons selbst gesprochen wird. Mit 55 Prozent fanden die meisten fremdsprachigen Beratungen in Englisch statt. Mit einigem Abstand folgten Bulgarisch, Farsi/Dari sowie Türkisch.

## 9. ÜBERSICHT DER GEWALTFORMEN

---

# 40.888

Beratungen mit erweiterter Dokumentation



---

Auch in diesem Jahr fanden 60 Prozent der Beratungen zum Thema Häusliche Gewalt statt. Die Fallzahlen bewegen sich dabei in der Größenordnung des Vorjahres (24.012 Beratungen).

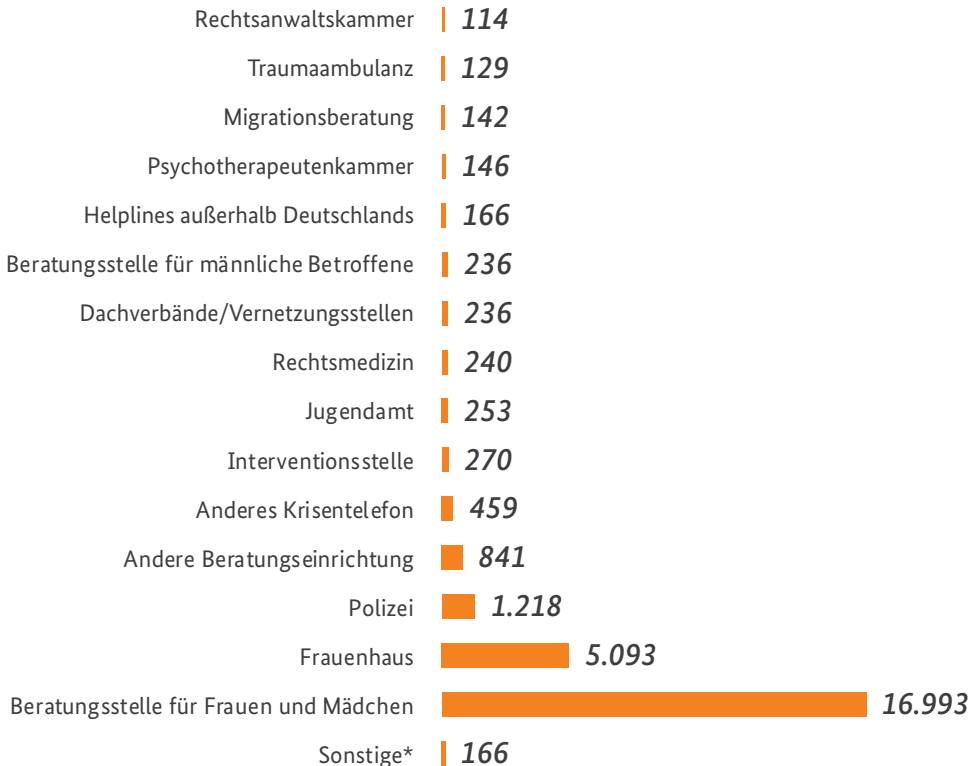
Mit 5.219 Fällen stiegen Beratungen zu sexualisierter Gewalt im Vergleich zum Vorjahr (4.661) um 12 Prozent an. Mit 18 Prozent war der größte Anstieg bei Anfragen zu digitaler Gewalt zu verzeichnen (Vorjahr 380 Fälle).

## 10. ZIELE DER VERMITTLUNG

---

# 27.230

Vermittlungen



*Weitere Ziele der Vermittlung: anonyme Schutzeinrichtung im Jugendhilfebereich (9), Zufluchtswohnung (20), Notschlafstelle (52), Täterberatung (53), Andere Onlineberatungsstellen (58) Krisendienst (69), Modellprojekt zur Beweissicherung (69), Rettungsdienst (98) und Mädchenhaus (100). In der Gesamtzahl sind auch die weiteren Ziele der Vermittlung enthalten.*

*\* unter anderem auch Einrichtungen aus dem Elektronischen Telefonbuch Hilfetelefon „Schwangere in Not“ (ETB HT-S)*

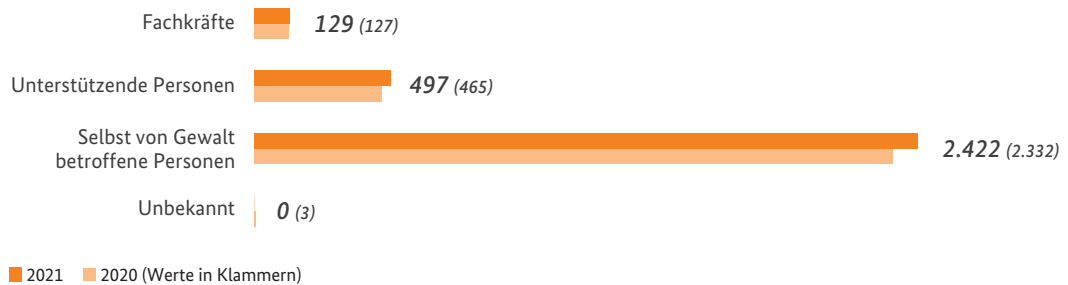
---

64 Prozent der Vermittlungen erfolgten an Beratungseinrichtungen für Frauen und Mädchen. 19 Prozent der Weitervermittlungen erfolgten an Frauenhäuser und Schutzwohnungen. Vermittlungen an Polizei und Rettungsdienst wurden 2021 erstmals getrennt erfasst. Bei rund einem Drittel der Beratungskontakte (13.658 Fälle) erfolgte keine Weitervermittlung. Überwiegend (56 Prozent) war fallspezifisch keine Vermittlung notwendig, in 22 Prozent der Fälle wollten die Ratsuchenden keine Vermittlung.

## 11. FRAUEN MIT BEHINDERUNG – WER WURDE BERATEN?

---

**3.048** Beratungen  
(2.927)



---

In 7,5 Prozent der Beratungen mit erweiterter Dokumentation gaben die Ratsuchenden an, dass eine Frau mit Behinderung oder Beeinträchtigung von Gewalt betroffen war. Dabei meldeten sich zu 79 Prozent die Betroffenen selbst und berichteten überwiegend von Häuslicher oder sexualisierter Gewalt.

In 16 Prozent der Fälle wurden Personen aus dem persönlichen Umfeld der Betroffenen beraten; der Anteil der Fachkräfte beispielsweise aus Einrichtungen der Behindertenhilfe lag bei 4 Prozent.

Insgesamt kann davon ausgegangen werden, dass bei einer unbestimmten Anzahl von Beratungskontakten vorhandene Behinderungen und Beeinträchtigungen nicht dokumentiert werden, da die Beraterinnen nicht gezielt danach fragen. Eine Behinderung oder Beeinträchtigung ist je nach Anliegen der ratsuchenden Person nicht zwingend Inhalt der Gespräche.

# Die Öffentlichkeitsarbeit – wichtige Kennzahlen

**60.500**

Facebook-Fans



**406.700**

Webseitenbesuche



Versand von Informationsmaterialien:

**667.000**

Flyer,  
Plakate,  
Aufkleber usw.



**2.000**

Twitter-Follower/-innen



**4.868**

Newsletter-  
Abonent/-innen



Freianzeigen:

**779** Downloads im  
Mediawert von rund

**1.100.000**

Euro

**1.520**

Instagram-Follower/-innen



Social Media und Google-Werbeanzeigen sowie Onlinebanner:

Rund **36.000.000** Sichtkontakte,

etwa **14.500.000** erreichte Menschen

und rund **144.000** Klicks auf [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de)



**HILFE TELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN  
**08000 116 016**

# Zahlen auf einen Blick

Im Jahr 2021 fanden **81.603** Kontakte statt. Davon kamen **89 Prozent** per Anruf zustande.

Insgesamt gab es **54.037** Beratungskontakte, dies entspricht einem Anteil von **66 Prozent** an den Gesamtkontakten. Sonstige Anfragen, beispielsweise Material- und Presseanfragen, wurden in **7.398** Fällen dokumentiert.

Innerhalb der erweiterten Dokumentation wurden insgesamt **29.490** Beratungen verzeichnet, bei denen selbst von Gewalt betroffene Personen Kontakt mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufnahmen. Darüber hinaus wendeten sich **9.316** unterstützende Personen und **1.890** Fachkräfte an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Im Rahmen der **5.063** Online-Beratungen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kam es zu **3.680** Beratungen im Sofort-Chat. **1.177** E-Mails wurden beantwortet und **206** Termin-Chats durchgeführt.

Im Jahr 2021 fanden Beratungen zu allen Gewaltformen statt. Von den **40.888** dokumentierten Fällen gab es am häufigsten Beratungen zur Häuslichen Gewalt beziehungsweise zu Gewalt innerhalb von Paarbeziehungen mit **24.622** Beratungen. Weitere häufig genannte Beratungsgründe waren die sexualisierte Gewalt mit **5.219** und seelische oder körperliche Gewalt außerhalb von Paarbeziehungen mit **4.822** Beratungen.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat im Jahr 2021 zu **66 Prozent** außerhalb der normalen Öffnungszeiten anderer Einrichtungen beraten, also zwischen 18 Uhr abends und 8 Uhr morgens sowie am Wochenende und an Feiertagen.

Insgesamt wurden **3.638** mehrsprachige Beratungen mit Hilfe einer Dolmetscherin geführt. Darüber hinaus führten die Beraterinnen **767-mal** die Gespräche selbst in einer Fremdsprache.

Bei **3.048** Beratungskontakten wurde eine Beeinträchtigung oder Behinderung der betroffenen Person dokumentiert.



**Herausgeber**  
Bundesamt für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)  
An den Gelenkbogenhallen 2-6, 50679 Köln



Tel.: 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:**  
BAFzA

**Grafiken, Layout und Satz**  
BAFzA

**Bildnachweise:**  
Seite 3: iStock, A stockphoto

**Druck:**  
BAFzA

**Stand:**  
Mai 2022