

Medienmitteilung,

AppElle! - die etablierte und bekannte Hotline der Berner Frauenhäuser - wird per Ende Oktober 2025 eingestellt. Die vom Kanton Bern gewählte Variante für die zukünftige nationale Opferhilfe-Telefonnummer wirft Fragen auf und lässt befürchten, dass gewaltbetroffene Frauen* und deren Kinder erschwerten Zugang zu Krisenintervention und Notunterbringungen haben.

Jeden Tag rufen Frauen* im Kanton Bern bei AppElle! an, weil sie von häuslicher Gewalt betroffen sind. Sie rufen an, weil sie von ihren Partnern geschlagen werden, weil er ihr Handy kontrolliert, sie isoliert, bedroht und weil sie Angst um sich und um ihre Kinder haben. Sie wissen nicht, wohin sie gehen können und suchen Hilfe. Manchmal erzählen sie zögerlich, manchmal mit bebender Stimme. Und dann greift ein System, das wie ein fein abgestimmtes Uhrwerk funktioniert: Eine Beraterin hört zu, fragt nach, dokumentiert und vermittelt Schutz - sofort, unkompliziert und fachlich fundiert.

Appelle! wurde von Fachfrauen* aufgebaut und über Jahre professionalisiert. Seit 2019 berät die Hotline im Kanton Bern gewaltbetroffene Frauen* und Kinder rund um die Uhr – professionell, niederschwellig und auf Wunsch anonym. AppElle! koordiniert zudem Platzierungen in Schutzunterkünften wie Frauenhäusern und hat sich auch für Fachpersonen wie Sozialarbeiter:innen, Ärzt:innen, etc. zur ersten Anlaufstelle bei Fragen zu häuslicher Gewalt entwickelt. Das Angebot verzeichnete 2024 rund 2'800 eingehende Anrufe, davon knapp zwei Drittel ausserhalb der Bürozeiten.¹ Wenn es ein gut erreichbares, vertrauenswürdiges Angebot gibt, wird es genutzt. Besonders in akuten Situationen sind Erfahrung, schnelle Einschätzung und koordinierte Fallführung entscheidend.

Die Hotline Appelle! ist ein Projekt der beiden Organisationen, die im Kanton Bern die drei Frauenhäuser führen.² Die Opferhilfeberaterinnen kennen den Alltag im Frauenhaus, machen Falldokumentationen, Übergaben, führen Listen von Hilfesuchenden und von verfügbaren Schutzplätzen. Eine Frau muss ihre Geschichte nur einmal erzählen, sie wird begleitet und nicht weitergeleitet. Jedes Zahnrad muss drehen, damit das Uhrwerk funktioniert.

Umsetzung der Nationalen Opferhilfe-Telefonnummer im Kanton Bern

Dieses bewährte Modell steht nun vor dem Aus: Der Kanton Bern setzt bei der Einführung der nationalen Opferhilfe-Telefonnummer auf eine Lösung, die den Kriterien der Istanbul Konvention nicht vollumfänglich entspricht, indem sie nicht durchgehend fach- und frauenspezifische Beratung gewährleistet: Für Frauen*, die häusliche Gewalt erleben, gestaltet sich der Zugang zu Beratung und Schutz weniger niederschwellig. Sie treffen mit ihren spezifischen Bedürfnissen und Notlagen nicht auf das fein abgestimmte Uhrwerk. Zu Bürozeiten wird die zukünftige Hotline von der Beratungsstelle Opferhilfe Bern bedient, welche eine aufwändige Zusammenarbeit mit den Frauenhäusern aufbauen muss. Ohne eine solche können Beratungen nicht durchgehend

¹ Eingehende Telefonanrufe 2024: 2'797 (Bürozeiten: 992; ausserhalb Bürozeiten: 1'805)

² Stiftung gegen Gewalt an Frauen und Kindern und Solidarité femmes Biel & Region

dokumentiert, Schutzanfragen nicht nahtlos weitergeführt werden. Abends, nachts und an Wochenenden wird die zukünftige zentrale Opferhilfe-Telefonnummer an die Dargebotene Hand weitergeleitet. Damit wird ein öffentlicher Auftrag an Freiwillige abgegeben. Die Anlaufstelle für emotionale Erste Hilfe - wie sie sich selbst bezeichnet – führt keine Risikoanalysen, Kriseninterventionen mit einer Unterbringung in einem Frauenhaus oder einer sonstigen Unterkunft durch, sondern muss die Klientin an eine Beraterin im Frauenhaus Bern weiterleiten. Diese Hürde gefährdet die unmittelbaren Hilfeleistungen in sensiblen Notlagen der Frauen.

Wir fordern, dass der Kanton Bern die gewählte Variante fortlaufend hinsichtlich Erreichbarkeit, Qualität, Fallzahlen und Kosteneffizienz überprüft – mit dem Ziel, ein lückenloses und niederschwelliges Angebot für gewaltbetroffene Menschen sicherzustellen.

Die zentrale Opferhilfe-Telefonnummer wird in Zukunft im Kanton Bern von verschiedenen Stellen abgedeckt. Die hilfeschenden Personen werden ausserhalb der Bürozeiten weitergeleitet und die Unterstützung wird nicht mehr aus einer Hand koordiniert. Während sensiblen Zeiten wird die Hotline an Freiwillige abgegeben, die keine Beratungsarbeit leisten und dementsprechend Betroffene an eine Beraterin im Frauenhaus Bern weiterleiten müssen. **Der Auftrag der öffentlichen Hand wird so nicht entsprechend den Vorgaben der Istanbul Konvention umgesetzt.** Diese Änderungen erhöhen die Schwelle für gewaltbetroffene Frauen und führen im schlimmsten Fall zu einer Gefährdung der Betroffenen.

Auskünfte:

Für Fragen stehen Ihnen gerne zur Verfügung: Manuela Schild, Geschäftsführerin von Solidarité femmes Biel/Bienne & Region, info@solfemmes.ch, Tel. 032 322 03 44.

Ursula von Bergen, Geschäftsführerin der Stiftung gegen Gewalt an Frauen und Kindern info@stiftung-gegen-gewalt.ch; Tel: 031 312 12 90

Silvia Gabriel, OH-Beraterin AppElle!, gabriel@stiftung-gegen-gewalt.ch; Tel: 079 512 04 48

Annex 1: Herausforderungen beim Wechsel auf die vom Kanton vorgesehenen Variante

Erfüllung der Istanbul Konvention:

Laut Artikel 22 und 24 der Istanbul-Konvention müssen spezialisierte Unterstützungsdienste für gewaltbetroffene Frauen* und deren Kinder gewährleistet sein. Die Dargebotene Hand arbeitet mit gut geschulten Freiwilligen zusammen, die jedoch aufgrund ihres Fachwissens nicht auf opferhilfespezifische Fragen eingehen und keine Kriseninterventionen mit einer Unterbringung in einem Frauenhaus oder einer sonstigen Unterkunft organisieren können.

Artikel 18 betont, dass alle Massnahmen zum Schutz und zur Unterstützung von gewaltbetroffenen Frauen* „auf die besonderen Bedürfnisse der Opfer zugeschnitten“ sein müssen. Die Opferhilfestellen stellen sicher, dass Frauen* von speziell ausgebildeten Fachfrauen* beraten werden, was mit der neuen Lösung des Kantons jedoch zu sehr sensiblen Zeiten wie Abends, Nachts und an Wochenenden nicht erfüllt wird.

Frauenspezifische Unterstützung:

AppElle! ist eine Hotline spezifisch für von Gewalt betroffene Frauen* und Kinder und wird entsprechend von Frauen* geführt. Gewaltdynamiken in Paarbeziehungen zu erfragen und zu erfassen, erfordert oft eine für die Frau parteiliche Sichtweise, um die notwendige Sicherheit zu vermitteln. Ruft eine Frau in einem Moment grosser Vulnerabilität an, ist es ihr unter Umständen unmöglich, gegenüber einer männlichen Stimme am Telefon ihre Not zu äussern. Insbesondere wenn sexualisierte Gewalt Teil der häuslichen Gewalt ist. Wir befürchten, dass sie die dringend notwendige Hilfe nicht erhält.

Enge Zusammenarbeit mit den Frauenhäusern:

Die Fachmitarbeiterinnen bei AppElle! kennen den Alltag im Frauenhaus aus ihren zusätzlichen Tätigkeiten im stationären Bereich. Dies erleichtert die Einschätzung des Opferstatus und der Gefährdung einer hilfeschendenden Frau, da längere Prozessverläufe begleitet werden. Die Erfahrung zeigt, dass oft erst beim Aufenthalt im Frauenhaus der Umfang der erlebten Gewalt erfasst werden kann und die telefonische Beratung ein äusserst feines Gespür für die Notlagen benötigt. Fragen der verunsicherten Frauen zum Aufenthalt in einem Frauenhaus können am Telefon aufgrund der Erfahrungen besprochen und somit Ängste abgebaut werden.

Durchgehende Fallführung:

Ohne Falldokumentation, auf die alle beratenden Personen gleichermassen Zugriff haben, kann keine verlässliche Begleitung und Übergabe gewährleistet werden. Die Beratungsstelle Opferhilfe Bern und die Frauenhäuser des Kantons Bern müssten hier entsprechend eine enge Zusammenarbeit aufbauen. Die Begleitung der Hilfeschendenden durch die Dargebotene Hand wird aufgrund der Tatsache, dass 143 anonym berät und keine detaillierten Dossiers führt, nicht Teil davon sein können.

Steigende Fallzahlen:

Die steigenden Fallzahlen häuslicher Gewalt über die letzten Jahre zeigen vor allem auf, dass auch entsprechende Angebote vorhanden sind, auf welche betroffene Personen zugreifen können. In diesem Kontext folgt die Nachfrage dem vorhandenen Angebot. AppElle! hat Fachpersonen und die Öffentlichkeit für die Not vieler Frauen* sensibilisiert und berät zunehmend auch Fachpersonen, die hinschauen können, weil ein konkretes Angebot da ist, das unterstützen kann.

Annex 2: Fallbeispiel

An einem Donnerstag Vormittag im November klingelt bei AppElle! das Telefon. Eine Frau meldet sich. Sie ist sehr aufgewühlt, spricht davon, dass sie nicht mehr weiter wisse und weg wolle. Sie möchte ihren Namen nicht nennen. Vermutlich vertraut sie der Hotline noch nicht und muss zuerst spüren, dass sie hier tatsächlich konkrete Hilfe erhält. Die Opferhilfeberaterin versucht die Frau zu beruhigen und einen Überblick über die Situation zu gewinnen. Dann: Sie müsse jetzt auflegen. Es reicht noch knapp ihr zu sagen, dass sie uns 24 Stunden erreiche und sich wieder melden soll.

Am Nachmittag übergibt die Beraterin an ihre Kollegin vom Spätdienst (¹). Sie berichtet von der aufgewühlten Frau und dass sie sich eventuell wieder melde. Abends um 19 Uhr ruft die Frau tatsächlich wieder an (²). Sie wirkt etwas gefasster und ruhiger. Ihr Mann sei am Vormittag plötzlich nach Hause gekommen. Jetzt sei er wieder zur Arbeit gegangen. Er kontrolliere ihr Telefon und sie habe Angst, dass er herausfinde, dass sie jemanden angerufen habe. Letzte Nacht sei es eskaliert. Er sei sehr wütend von seinem Nachtdienst nach Hause gekommen, habe sie geweckt und gezwungen aufzustehen. Sie sei so erschöpft, weil doch das 5-monatige Baby sie nachts auch ständig wach halte. Und dann auch noch ihr Mann, wenn er seine Launen habe. Er habe dann Gegenstände nach ihr geworfen und sei auf sie los, habe sie an den Armen gepackt und dann gewürgt. Ihr 3-jähriger Sohn sei aufgewacht und erst als er schreiend neben ihnen in der Küche gestanden habe, habe ihr Mann sie losgelassen.

Die Beraterin erfasst die Gewaltgeschichte, die ihr die Frau erzählt. Es ist belastend für sie, das Erlebte zu erzählen. Gleichzeitig fasst sie mehr Vertrauen, weil da ein Mensch am Telefon sich interessiert, nachfragt und ihre Situation ernst nimmt. Sie nennt ihren Namen, Frau M., ihr Geburtsdatum und ihren Wohnort. Weiter erzählt sie, wie sich die Gewalt in den vergangenen 5 Jahren seit der Heirat immer mehr zugespitzt habe. Sie könne nicht mehr und müsse weg. Sie habe Angst um ihr Leben.

Die Beraterin hat bereits genügend Informationen, um zu bestätigen, dass Frau M. den Opferstatus erfüllt und eine Gefährdung vorliegt, die einen Schutzplatz erfordert und hält dies im Fallerfassungssystem fest (³). Sie erklärt Frau M. die konkreten Möglichkeiten. Sie erhält einen Schutzplatz für sich und ihre beiden Kinder in einem Frauenhaus. Dort wird sie vor Ort von den zuständigen Opferhilfeberaterinnen begleitet. All ihre rechtlichen Fragen zur Trennung, zu den Kindern, ihre finanziellen Sorgen, etc. wird sie dort besprechen können und entsprechende Unterstützung erhalten, um ein unabhängiges Leben aufbauen zu können. Sie erklärt ihr auch, wie die alltäglichen Abläufe im Frauenhaus sind und welche Regeln sie einhalten werden muss (⁴). Sie würde diese Nacht im Notzimmer des Frauenhauses untergebracht und müsste dann morgen in ein ausserkantonales Frauenhaus weiter, weil es aktuell im Kanton keine freien Plätze gebe. Diese Information überfordert Frau M. Sie möchte nicht an einen völlig fremden Ort. Sie habe sich die letzten Jahre kaum von ihrem Wohnort wegbewegt, weil ihr Mann sie so stark zu Hause isoliert habe. Sie wisse nicht so recht, ob sie das schaffe. Trotz des Zuspruchs der Beraterin, dass sie gut begleitet sein werde, zieht sie sich zurück. Sie wolle es sich nochmals überlegen. Sie melde sich wieder.

Vier Monate später an einem Samstag Nachmittag im Februar ruft Frau M. wieder an. Sie habe genug und wolle weg. Auf die Nachfrage der Beraterin, was passiert sei, sagt sie, ihr Mann habe sie letzte Nacht wieder angeschrien und sie habe Angst vor ihm. Was im ersten Moment noch nicht dramatisch wirkt, lässt die Beraterin doch genauer hinhören. Sie kennt diese Verzweiflung in der Stimme einer Frau. Die Anruferin nennt ihren Namen. Die Beraterin liest rasch im Fallerfassungssystem nach (⁵). Sie liest von der massiven Gewalt und der Gefährdung und fragt konkret, ob es auch wieder zu Tötlichkeiten gekommen sei. Frau M. meint, dass ihr Mann sich nach dem Würgeangriff im November ziemlich ruhig verhalten habe. Es sei nie mehr so schlimm gewesen. Aber letzte Nacht habe sie wieder diese Wut in ihm gespürt, die er damals auch hatte. Sie wolle nun dringend weg, egal wohin. Sie müsse in der nächsten Stunde weg, da ihr Mann vielleicht zurückkomme. Die

Opferhilfeberaterin bei AppElle! organisiert sofort einen Schutzplatz und ein Taxi, das die Frau mit den Kindern abholt und in Sicherheit bringt.

¹: Übergaben an die nächste diensthabende Fachperson mit Nutzung eines gemeinsamen Fallführungssystems und entsprechendem Zugriff auf alle Informationen.

²: Telefonische Beratung und Begleitung durch Opferhilfe-Fachpersonen auch abends, nachts und an Wochenenden.

³: Fachliche Einschätzung des Opferstatus und der Gefährdung aufgrund der direkten Erfassung der Gewaltgeschichte.

⁴: Aus Klientinnensicht sehr relevante Informationen werden besprochen, Fragen können beantwortet werden dank naher Zusammenarbeit mit den Frauenhäuser.

⁵: Nahtlose Fallführung ermöglicht rasche und unkomplizierte Soforthilfe in Notsituationen.