

Stiftung Opferhilfe Niedersachsen

**Beratung und Begleitung für Opfer von
Straftaten und deren Angehörige**

Qualitätsstandards der Opferhilfe

(Stand: Oktober 2012)

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkungen	4
Ziele der Opferhilfe	6
Zielgruppe der Opferhilfe.....	7
Das Leitbild der Opferhilfe	8
Beratung und Begleitung innerhalb der praktischen Einzelfallhilfen.....	9
Rahmenbedingungen für eine wirkungsvolle Einzelfallhilfe	13
Standards der A-Kategorie	15
A1 Auftragseingang	15
A2 Prüfung sachlicher / örtlicher Zuständigkeit.....	16
A3 Clearingprozess	16
A4 Anlage des Vorgangs.....	18
A5 Zielvereinbarungen / Hilfeplanung	19
A6 Abschluss des Vorgangs	19
Standards der B-Kategorie	21
B1 Allgemeiner Beratungs- und Informationsbedarf.....	21
B2 Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei materiellen und/ oder finanziellen Schädigungsfolgen	21
B3 Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und psychischen Schädigungsfolgen	22
Qualitätssicherung	24
QS 1 Dienstbesprechungen	24
QS 2 Kollegiale Beratung und fachlicher Austausch.....	24
QS 3 Supervision.....	24
QS 4 Fort- und Weiterbildung	25
QS 5 Multiplikation.....	25
QS 6 Personalauswahl	25

Qualitätskontrolle	26
QK 1 Quantitative Erhebung	26
QK 2 Qualitative Berichterstattung	26
Arbeitshilfen (AH)	27
AH1 - Informationen zum Strafverfahren	27
AH2 - Krisenintervention	27
AH3 - Zeugenbegleitung	29
AH4 - Psychosoziale Prozessbegleitung	30
AH5 - Finanzielle Hilfen	31
AH6 - Auskunft über Vollzugslockerungen, Urlaubsgewährung und Haftentlassung der Täterin/des Täters nach § 406 d StPO	33
Anhang	34
Anhang 1 - Übersicht Allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf	34
Anhang2 - Übersicht Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei finanziellen und / oder materiellen Schädigungsfolgen.....	35
Anhang 3 - Übersicht Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und / oder psychischen Schädigungsfolgen.....	36

Vorbemerkungen

Diese Qualitätsstandards regeln das Angebot der Beratung und Begleitung für Opfer von Straftaten und deren Angehörigen durch die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen.

Hierbei wird die konkrete Hilfestellung im Einzelfall beschrieben und grundsätzlich in zwei Kategorien unterschieden:

A-Kategorie Standards für Arbeitsschritte, die in allen Prozessen erfolgen

B-Kategorie Standards für Arbeitsschritte, die nicht in allen Prozessen erfolgen

Standards der A-Kategorie:

1. Auftragseingang
2. Prüfung sachlicher und örtlicher Zuständigkeit
3. Clearingprozess
4. Anlage des Vorgangs
5. Zielvereinbarungen/ Hilfeplanung
6. Abschluss des Vorgangs

Standards der B-Kategorie:

- B 1 - Allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf
- B 2 - Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei finanziellen und/ oder materiellen Schädigungsfolgen
- B 3 - Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und/ oder psychischen Schädigungsfolgen

Den hier formulierten Qualitätsstandards liegen Bestimmungen zugrunde, die zum einen den allgemeinen rechtlichen und verwaltungsmäßigen Vorgaben entsprechen und zum anderen den Besonderheiten der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen Rechnung tragen. Zu den spezifischen Regelungen gehören:

1. **Die Regelung über die Organisation und die Aufgaben der Opferhilfe;**
2. Allgemeine rechtliche Vorgaben insbesondere § 203 Abs. 1 Nr. 5 StGB (Verletzung von Privatgeheimnissen) sowie das Rechtsberatungsgesetz;
3. **Stiftungsurkunde und -satzung** der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen;
4. **Förderrichtlinien** zur Gewährung von Leistungen und Zuwendungen aus der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen;
5. **Datenschutzkonzept** der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen

Ziele der Opferhilfe

Die Aufgaben und Ziele der Opferhilfe ergeben sich aus der **Satzung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen** und den **Förderrichtlinien zur Gewährung von Leistungen und Zuwendungen aus der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen**.

Das Ziel der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen ist es, das Bewusstsein und die Verantwortung bei allen Mitgliedern dieser Gesellschaft dafür zu fördern, dass Opfern von Straftaten die notwendige Unterstützung zuteilwird, um die durch die Straftat erlittenen körperlichen, psychischen oder materiellen Schäden kompensieren zu können.

Vor diesem Hintergrund sieht die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen es als ihre vorrangige Aufgabe an, Menschen, die Opfer einer Straftat geworden sind, sowie ihren Angehörigen bei der Wahrung ihrer Interessen beizustehen und qualifizierte Unterstützungsangebote bereit zu halten.

Zielgruppe der Opferhilfe

Zielgruppe der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen sind Opfer von vorsätzlichen oder fahrlässigen Straftaten sowie deren Angehörige und Personen aus ihrem sozialen Umfeld.

Als „Opfer“ bzw. Angehörige werden grundsätzlich nur natürliche Personen erfasst. Die Geschädigten durch Naturkatastrophen, Unglücke oder höhere Gewalt, aber auch die vornehmlich psychischen Verletzungen durch Handlungen, die derzeit nicht als Straftat in Deutschland normiert sind, kommen für Hilfeleistungen aus der Stiftung Opferhilfe nicht in Betracht.

Der Terminus „Opfer“ bezieht sich ausschließlich auf Personen, die als Geschädigte, Verletzte und/ oder Zeuginnen und Zeugen im Sinne des StGB/ der StPO bezeichnet werden. Als Auftraggeber und/ oder Leistungsempfänger im Sinne der Inanspruchnahme einer Dienstleistung werden diese im Folgenden als Klientinnen und Klienten bezeichnet.

Das Angebot der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen erfolgt unabhängig von der Art der Straftat, dem Zeitpunkt ihrer Begehung und der Erstattung einer Strafanzeige. Das Leistungsangebot richtet sich an die Einwohner Niedersachsens sowie an Personen, die von einer Straftat in Niedersachsen betroffen sind. Wenden sich Opfer von Straftaten aus anderen Regionen an die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen, werden sie bei der Suche nach geeigneten Hilfeangeboten in ihrer Region unterstützt.

Das Leitbild der Opferhilfe

Das Angebot der Opferhilfe ist geprägt von Freiwilligkeit, Vertraulichkeit, auf Wunsch auch Anonymität der Beratung und der ausschließlichen Orientierung an den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten unter Respektierung der Verfahrensrechte des Täters oder der Täterin.

Die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen hilft unbürokratisch und schnell. Die Inanspruchnahme des Angebots ist kostenfrei.

Die methodischen Grundlagen der Sozialarbeit innerhalb der Opferhilfe orientieren sich dabei an dem „Code of Ethics“ der International Federation of Social Workers (IFSW). Dies beinhaltet:

- die Achtung und Förderung der Selbstbestimmung der Klientin oder des Klienten
- die Wahrung der körperlichen, psychischen und emotionalen Integrität der Klientin oder des Klienten
- die wohlwollende Zusammenarbeit mit allen Beteiligten am Strafverfahren und weiteren unterstützenden Institutionen (Jugendamt, Sozialamt, Rechtsanwälte...)
- die Sicherung der Fachlichkeit durch eine transparente Arbeitsweise und Dokumentation des Handelns
- die Abgrenzung zur juristischen Begleitung und zum therapeutischen Bereich.

Beratung und Begleitung innerhalb der praktischen Einzelfallhilfen

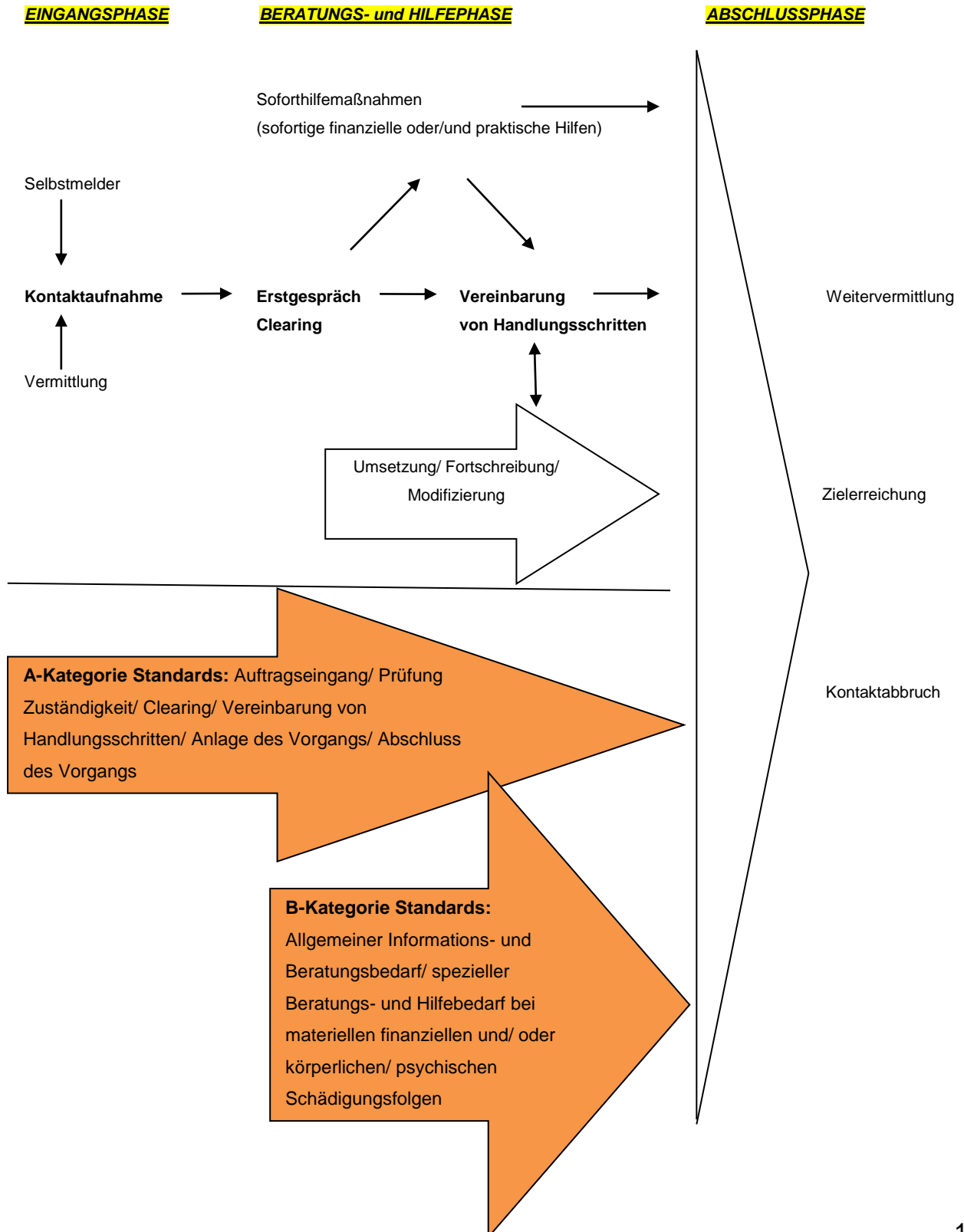
Die Beratung und Begleitung von Klientinnen und Klienten durch die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen hat folgende Zielsetzung:

- die Linderung und Vermeidung von Ängsten,
- die Stabilisierung in einer unübersichtlichen Situation,
- die Anerkennung der Straftatfolgen,
- die nachhaltige Minderung finanzieller Folgen,
- den Ausgleich materieller Schäden,
- die kurzfristige Sicherung der finanziellen Situation, sowie
- die Sicherung der Ansprüche auf staatliche Hilfeleistungen.

Dabei gliedert sich die Arbeit innerhalb der praktischen Einzelfallhilfen in insgesamt drei Phasen:

1. die **Eingangsphase**: persönliche Kontaktaufnahme oder Vermittlung
2. die **Beratungs- und Hilfephase**: Clearing, finanzielle und praktische Hilfen, Vereinbarung von Handlungsschritten
3. die **Abschlussphase**: Zielerreichung, Weitervermittlung, Beendigung der Arbeit mit der Klientin oder dem Klienten

Ablauf der praktischen Einzelfallhilfen



Eingangsphase

In der Eingangsphase erfolgen zunächst die Aufnahme der Anfrage und das Treffen von zeitlichen und örtlichen Vereinbarungen für ein anschließendes Erstgespräch. Weitere Wünsche zu Rahmenbedingungen eines ersten Kontaktes werden aufgenommen und mit der Klientin oder dem Klienten abgestimmt.

Beratungsphase

Wesentlicher Bestandteil der Opferhilfe ist die psychosoziale Beratung als ganzheitlicher Ansatz. Sie umfasst die strukturierte Bestandsaufnahme der spezifischen Situation der Klientin oder des Klienten, die Auftragsklärung und unterbreitet individuelle Angebote zur Entlastung und Stabilisierung. Dabei werden die Schritte für eine Umsetzung nach ihrer zeitlichen und organisatorischen Wichtigkeit geordnet und die Aufgaben an die Beteiligten verteilt.

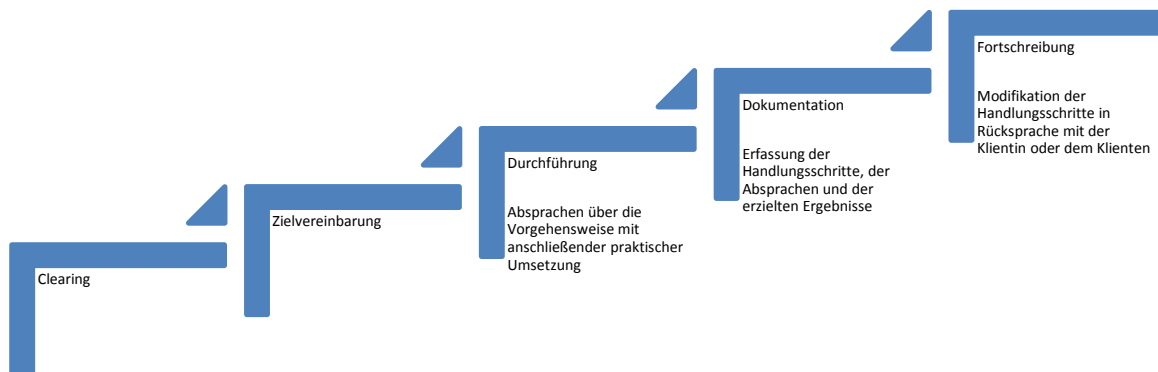
Eine wirkungsvolle Opferhilfe durch Beratung setzt die Schaffung einer effektiven Arbeitsbeziehung und Vertrauensbasis zwischen Klientin oder Klient und Opferhelferin oder Opferhelfer voraus.

Die von der Opferhelferin oder dem Opferhelfer zu erbringende Beratungsleistung orientiert sich an den individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Klientin oder des Klienten (Ressourcenorientierung).

Basis der professionellen Beratung und Hilfe ist grundsätzlich das Einvernehmen der Klientin oder des Klienten über die zu erreichenden Ziele im Rahmen des Arbeitsauftrages.

Hilfephase

Das Angebot der praktischen Einzelfallhilfe orientiert sich formal und inhaltlich an Begrifflichkeiten des Case-Managements und umfasst die folgenden Schritte:



Der Übergang zwischen **Beratungs- und Hilfephase** ist fließend und kann nicht getrennt werden.

Abschlussphase

Die praktische Einzelfallhilfe endet durch die Erreichung der vereinbarten Ziele, eine Weitervermittlung an andere Hilfeeinrichtungen oder den Kontaktabbruch durch die Klientin oder den Klienten.

Rahmenbedingungen für eine wirkungsvolle Einzelfallhilfe

Erreichbarkeit und Sprechzeiten:

Die Arbeit der Opferhilfe erfordert sowohl Innen- als auch Außendienst. Die Erreichbarkeit der regionalen Opferhilfebüros ist in Fällen von Abwesenheit der Opferhelferin oder des Opferhelfers durch Vertretung und/ oder technische Hilfen (Rufumleitung, Anrufbeantworter etc.) zu gewährleisten.

Wenigstens einmal wöchentlich wird eine offene Sprechstunde am Sitz des Opferhilfebüros angeboten und mindestens mittels Homepage, Flyer sowie der Visitenkarte der jeweiligen Opferhelferin oder des jeweiligen Opferhelfers bekannt gegeben. Diese ist während der üblichen Bürozeiten so vorzusehen, dass berufstätigen und auswärts wohnenden Klientinnen und Klienten die Nutzung ermöglicht werden kann. Sie bietet die Möglichkeit, das Opferhilfebüro ohne Voranmeldung persönlich oder telefonisch aufsuchen zu können.

Netzwerkarbeit:

Die Opferhilfebüros organisieren die notwendige Unterstützung der Klientinnen und Klienten in Kooperation mit der Polizei, Sozialbehörden, Fachberatungsstellen, Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten sowie freien Trägern der Opferhilfe und weiteren Institutionen. Für den Auf- und Ausbau der Netzwerke ist die enge Zusammenarbeit mit anderen Institutionen vor Ort unerlässlich und erfolgt durch:

- die Organisation von und Teilnahme an institutionsübergreifenden Gremien und „Runden Tischen“ zur Förderung des Informationsaustausches,
- die Förderung des fachlichen Austausches zwischen den Institutionen (z.B. durch die Organisation gemeinsamer Fortbildungsveranstaltungen),
- die Realisierung von gemeinsamen Projekten in Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern.

Öffentlichkeitsarbeit:

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt in Abhängigkeit von der Bedeutung der Maßnahme in vorheriger Abstimmung mit der Geschäftsführung insbesondere bei

- Interviews für regionale oder überregionale Rundfunkanbieter zu einzelnen Themenbereichen,
- der Darstellung der Arbeit der Opferhilfe mittels Presseinterview und -foto,
- der Unterstützung von Anfragen mit wissenschaftlichem Hintergrund.

Darüber hinaus umfasst die Öffentlichkeitsarbeit die

- Verbreitung von Informationsmaterialien über die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen und die Angebote der regionalen Opferhilfebüros,
- Schaltung von kostenfreien Informationen für Opfer von Straftaten in der Rubrik "Hilfen" der lokalen Printmedien und Internetanbieter,
- Information von Einzelpersonen aus gegebenem Anlass

in eigener Verantwortung.

Standards der A-Kategorie

A1 Auftragseingang

Auftraggeber ist die Klientin oder der Klient als Opfer einer Straftat oder dessen Angehörige, die von der Tat betroffen sind. Die Klientinnen und Klienten können namentlich oder anonym Kontakt zu dem zuständigen Opferhilfebüro aufnehmen.

Die Kontaktaufnahme kann telefonisch, postalisch, per E-Mail, per Fax oder durch persönliche Vorsprache erfolgen.

Die Kontaktaufnahme sowie der gesamte Hilfeprozess erfolgen grundsätzlich auf freiwilliger Basis.

Weiterhin können andere Stellen den Wunsch einer Kontaktaufnahme durch das Opferhilfebüro für eine betroffene Person übermitteln. Angehörige und Personen aus dem sozialen Umfeld der Klientinnen oder Klienten können ebenso, wie andere Institutionen hierbei als Hinweisgeber auftreten und auf eine Opferwerdung aufmerksam machen. Zu den Hinweisgebern zählen u.a.:

- andere Opferhilfeeinrichtungen,
- Polizeidienststellen,
- Justizbehörden (Staatsanwaltschaften und Gerichte),
- soziale Einrichtungen,
- Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte,
- Sozialdienste der Justiz (z.B. AJSD),
- sonstige Personen und Einrichtungen.

Im Falle einer Vermittlung erfragt die Opferhelferin oder der Opferhelfer vor der Kontaktaufnahme zur Klientin oder zum Klienten, ob ein entsprechendes Einverständnis vorliegt. Dabei kann die Klientin oder der Klient sein Einverständnis zur Übermittlung der Daten zur Ermöglichung der Kontaktaufnahme mündlich gegenüber der vermittelnden Person erklären.

A2 Prüfung sachlicher / örtlicher Zuständigkeit

Im Rahmen des Erstkontaktes erfolgt die Prüfung der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit.

A2.1 Örtliche Zuständigkeit

Die örtliche Zuständigkeit des Opferhilfebüros ist gegeben, wenn die Klientin oder der Klient seinen gewöhnlichen Aufenthalt in Niedersachsen hat und/ oder die Straftat in Niedersachsen erfolgt ist. Zuständig ist grundsätzlich das regionale Opferhilfebüro, in dessen Landgerichtsbezirk die geschädigte Person wohnhaft ist (Wohnortprinzip), ansonsten das Opferhilfebüro, in dessen Bezirk die Straftat erfolgte (Tatortprinzip).

A2.2 Sachliche Zuständigkeit

Die sachliche Zuständigkeit der Opferhilfe ist gegeben, wenn es sich bei dem geschilderten Sachverhalt um eine fahrlässige oder vorsätzliche Straftat handelt, bei der eine natürliche Person geschädigt oder verletzt wurde.

A3 Clearingprozess

Die Verlaufsdynamik des Clearingprozesses und die damit zusammenhängende Datenerhebung sind grundsätzlich abhängig von der Verfassung der Klientin oder des Klienten und den Möglichkeiten der Kontakte zur Klientin oder zum Klienten. (telefonische Beratung, Hausbesuch etc.).

A3.1 Clearing

Das Erstgespräch bietet der Klientin oder dem Klienten die Möglichkeit, seine Bedürfnisse und seinen Bedarf zu formulieren. Mit Hilfe der zuständigen Opferhelferin oder des zuständigen Opferhelfers kann die Klientin oder der Klient abklären, ob das Opferhilfebüro auf der Grundlage des bestehenden Angebotspektrums unterstützen kann.

Hierbei geht es um:

- die Klärung des Anlassdeliktes und die rechtliche Stellung der Klientin oder des Klienten im Strafverfahren,
- die Beschreibung der durch die Straftat möglichen Beeinträchtigungen,
- die Erörterung der eventuell auftretenden, von der Straftat unabhängigen, sozialen, familiären, beruflichen, physischen, psychischen Probleme,
- die Prüfung von finanziellen Hilfen und erste Erörterung längerfristiger Hilfen und mögliche Weitervermittlung,
- Absprachen über den Beratungs- und/ oder Hilfebedarf,
- die Entwicklung einer Hilfeplanung.

Das Clearing dient der kurzfristigen Klärung und Stabilisierung sowie der Abstimmung über möglicherweise nötige weiterführende Unterstützung. Nach der Erfassung aller relevanten Informationen ist der Clearingprozess abgeschlossen.

A3.2 Allgemeine Informationen

Im Verlauf des Erstgesprächs werden der Klientin oder dem Klienten folgende allgemeine Informationen vermittelt:

- Übersicht über das Angebot der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen,
- Erläuterungen zu den Rahmenbedingungen und der Organisationsstruktur sowie den Arbeitsweisen der Opferhilfe (Sprechstunde, Datenerhebung und -verarbeitung sowie Aufbewahrungsfristen),
- Hinweis auf Schweigepflicht nach § 203 Abs. 1 StGB und fehlendes Zeugnisverweigerungsrecht,
- Hinweis auf das Subsidiaritätsprinzip.

A3.3 Datenerhebung

Das Erstgespräch erfolgt auf Wunsch der Klientin oder des Klienten anonym. Tritt dieser Fall ein, ist der Beratungsverlauf zu dokumentieren. Geht die Beratung und Betreuung im Rahmen der praktischen Einzelfallhilfe über einen anonymen Erstkontakt

hinaus, werden die folgenden Daten zu Person und Straftat erhoben und eine Akte angelegt:

- Name
- Anschrift
- telefonische Erreichbarkeit
- Geburtsdatum
- Vertrauenspersonen/Ansprechpartner
- Opfer welcher Straftat
- Datum der Straftat
- Tagebuchnummer der Polizei
- Aktenzeichen der Staatsanwaltschaft
- eventuell Angaben zur Nationalität
- vermittelnde Person/Institution.

Die Angaben dieser Daten erfolgen freiwillig und können nach Abgabe einer schriftlichen Einverständniserklärung der Klientin oder des Klienten auch bei den zuständigen Ermittlungsbehörden eingeholt werden.

Die erhobenen Datensätze werden im Stammdatenblatt und anschließend im Dienstregister dokumentiert. (vgl. **Regelung über die Organisation und die Aufgaben der Opferhilfe**)

A4 Anlage des Vorgangs

Für die Fälle, in denen

- der Kontakt zu einer Klientin oder einem Klienten zu einem Antrag auf finanzielle Hilfeleistungen führt oder
- weiterführende Vereinbarungen zwischen Klientin oder Klient und Opferhelferin oder Opferhelfer getroffen werden und somit weiterer Handlungsbedarf vorliegt,

ist eine Akte anzulegen und mit einem Aktenzeichen zu versehen. Es wird ein Stammdatenblatt in der Akte angelegt und die Akte in das Dienstregister eingetragen. (vgl. A3.3)

Die Dokumentation über Anlass, Verlauf und Ergebnis der Beratungen, Hilfeplanungen und Vereinbarungen in Form von Vermerken sowie aller den Fall betreffenden Schriftstücke erfolgt chronologisch. (vgl. **Regelungen über die Organisation und die Aufgaben der Opferhilfe** Ziffer 16)

A5 Zielvereinbarungen / Hilfeplanung

Nach der Erfassung aller relevanten Informationen und Bedarfe werden die Rahmenbedingungen über die weitere Zusammenarbeit mit der Klientin oder dem Klienten festgelegt. Hierbei stehen die Ressourcen der Klientin oder des Klienten im Mittelpunkt. Die getroffenen Handlungsabsprachen werden festgeschrieben und dokumentieren sowohl kurzfristig zu erreichende **Zielvereinbarungen** als auch die Entwicklungen innerhalb einer längerfristigen **Hilfeplanung**, sofern diese notwendig ist. Die Handlungsabsprachen werden in Folgegesprächen bezüglich ihrer **Umsetzung überprüft** und dem aktuellen Stand des dynamischen Prozessverlaufs **angepasst**.

Alle Zielvereinbarungen und Angebote werden mit dem Ziel der schrittweisen Wiedererlangung der Ressourcen zur Selbsthilfe und zum eigenverantwortlichen Handeln gesteuert. Bei Bedarf erfolgt eine Information über oder Vermittlung an weiterführende Hilfen.

A6 Abschluss des Vorgangs

Der Vorgang ist beendet,

- wenn die Klientin oder der Klient es wünscht,
- wenn die vereinbarten Ziele erreicht sind und die Klientin oder der Klient keine weitere Unterstützung benötigt,

- wenn die Klientin oder der Klient nach fachlicher Einschätzung der Opferhelferin oder des Opferhelfers keine weitere Unterstützung im Rahmen der Opferhilfe mehr benötigt,
- wenn auf Wunsch der Klientin oder des Klienten eine Weitervermittlung an eine andere Beratungsstelle erfolgt ist, oder
- die Klientin oder der Klient sich trotz vereinbarter Termine nicht mehr meldet (Kontaktabbruch).

Der Abschluss des Vorgangs wird in der Akte dokumentiert und mit Datum im Stammdatenblatt vermerkt (siehe **Regelungen zur Organisation und die Aufgaben der Stiftung Opferhilfe**).

Standards der B-Kategorie

B1 Allgemeiner Beratungs- und Informationsbedarf

Informationen und Beratung über

- den Ablauf des Strafverfahrens (**AH 1**),
- die rechtliche Stellung von Opfern im Strafverfahren (keine Rechtsberatung nach Rechtsberatungsgesetz),
- die Information über Möglichkeiten einer anwaltlichen Vertretung (Nebenklage),
- die möglichen Kosten des Verfahrens,
- das Gewaltschutzgesetz,
- konfliktlichende Maßnahmen (TOA, Mediation),
- das Angebot von Zeugenbegleitung (**AH 3**),
- den Stand der Entlassungsvorbereitung der Täterin oder des Täters oder Vollzugslockerung (**AH 6**).

Mögliche Arbeitsschritte

- Vermittlung an die Rechtsantragstelle des zuständigen Amtsgerichts
- Hinweis auf Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte vor Ort
- Durchführung von Zeugenbegleitung
- Anfragen bei Justizvollzugsanstalten und Einrichtungen des Maßregelvollzugs und/ oder Staatsanwaltschaften

B2 Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei materiellen und/ oder finanziellen Schädigungsfolgen

Informationen und Beratung über

- finanzielle Hilfen aus dem regionalen Opferhilfefonds (**AH 5**),
- finanzielle und/ oder materielle Hilfen anderer Institutionen und Anbieter,
- staatliche Transferleistungen,
- Beratungsleistungen anderer Hilfeanbieter, z. B. Arbeitsloseninitiativen, SoVD,

- Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz (OEG),
- Vollstreckung von finanziellen Forderungen während der Strafhaft,
- das Angebot der Zeugenbegleitung (**AH 3**).

Mögliche Arbeitsschritte

- Auszahlung von Soforthilfe bis 250,- € pro Einzelfall
- Formulierung von Anträgen auf finanzielle Hilfen aus Mitteln des Regionalfonds und Vortrag vor dem Regionalvorstand
- Vermittlung zu Trägern staatlicher Transferleistungen
- Vermittlung zu anderen Beratungsstellen, z.B. Arbeitsloseninitiativen, SoVD
- Unterstützung bei Antragstellungen
- Durchführung von Zeugenbegleitung
- Krisenintervention

B3 Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und psychischen Schädigungsfolgen

Informationen und Beratung über

- reaktive psychische Belastungs- und Verhaltensmuster in Folge der Einwirkung der Straftat,
- medizinisch/ therapeutische Angebote im Bereich der ambulanten, stationären und/ oder der rehabilitativen Versorgung,
- finanzielle Hilfen für psychotherapeutische Maßnahmen aus dem regionalen Opferhilfefonds (**AH 5**),
- die Angebote der Zeugenbegleitung (**AH 3**) und psychosozialer Prozessbegleitung (**AH 4**).

Mögliche Arbeitsschritte

- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zu individuell abgestimmten Anbietern medizinisch/ therapeutischer Angebote
- Kooperation mit Fachberatungsstellen vor Ort

- Persönliche Begleitung zu Terminen
- Entlastungsgespräche per Telefon, im Büro oder beim Hausbesuch
- Durchführung der Zeugenbegleitung oder der psychosozialen Prozessbegleitung
- Krisenintervention (**AH 2**)

Schädigungsfolgen sind nicht allein abhängig von der Art und Schwere eines Delikts, sondern von der individuellen Ausgangslage der Klientin oder des Klienten und ihres oder seines sozialen Umfeldes. Daraus ergeben sich unterschiedliche Bedarfe, die in der Regel im Erstgespräch benannt werden. Es ist festzustellen, dass sowohl kurzfristige Interventionen, wie zum Beispiel eine einmalige Informationsvermittlung, als auch längerfristige Betreuungszusammenhänge in Form der schrittweise umzusetzenden Erreichung der Zielvereinbarungen erforderlich sind.

Qualitätssicherung

Die Qualitätsstandards werden durch den Qualitätszirkel der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen stetig weiter entwickelt, überprüft, ergänzt und bei Bedarf geändert und aktualisiert. Dieser erhält seine Arbeitsaufträge durch die Geschäftsführung und ggf. den Vorstand. Die Verbindlichkeit wird durch den Vorstand erklärt.

Des Weiteren tragen die folgenden Maßnahmen zur Sicherung der Qualität bei.

QS 1 Dienstbesprechungen

Regelmäßige Besprechungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Opferhilfebüros, die durch die Geschäftsführung moderiert und protokolliert werden, dienen der einheitlichen und gegenseitigen Information.

Im Rahmen dieser Treffen oder an gesonderten Fortbildungstagen werden ebenfalls fachbezogene Themen vorgestellt und diskutiert.

QS 2 Kollegiale Beratung und fachlicher Austausch

Die Kollegiale Beratung ist ein strukturiertes Gespräch innerhalb einer kollegial besetzten Gruppe mit dem Ziel für einen konkreten Fall oder ein konkretes Problem Lösungen zu erarbeiten. Sie ist eine Methode, um die in einem Kollegium oder in einer Institution vorhandene Fachlichkeit strukturiert einzusetzen und die Komplexität von Situationen oder Fällen zu erfassen.

Diese Besprechungen werden gleichfalls für den kollegialen Austausch genutzt und durch die Opferhelferinnen und Opferhelfer eigenständig organisiert und durchgeführt.

QS 3 Supervision

Die Supervision dient der Reflexion des beruflichen Alltags, mit der, unter fachlicher Anleitung, das eigene professionelle Handeln reflektiert sowie Konflikte und Belastungssituationen am Arbeitsplatz gemeinsam oder im Einzelgespräch lösungsorientiert bearbeitet werden. Die Supervision kann nach Bedarf als Gruppen-, Fall- oder Einzelsupervision stattfinden.

QS 4 Fort- und Weiterbildung

Die Opferhelferinnen und Opferhelfer aktualisieren ihr Fachwissen durch kontinuierliche Fortbildung und Teilnahme an regionalen und überregionalen Fachveranstaltungen sowie durch regelmäßiges Studium der berufsbezogenen Literatur. Hierbei sind sowohl die persönlichen Entwicklungsabsichten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die landesweite fachliche Schwerpunktsetzung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen zu berücksichtigen.

QS 5 Multiplikation

Innerhalb Ihres Tätigkeitsfeldes stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen ihren Kolleginnen und Kollegen als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für erworbene Praktiken, Kompetenzen und Einstellungen zur Verfügung. Dies sichert eine breite Nutzung vorhandener, wie neu erworbener Kenntnisse und Fähigkeiten im gesamten Kollegium.

QS 6 Personalauswahl

Zur Wahrnehmung der Aufgaben der Opferhilfe werden regelmäßig Bedienstete des AJSD Niedersachsen der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen zugewiesen. Die Personalauswahl erfolgt im Einvernehmen zwischen der Leitung des AJSD Niedersachsen und der Geschäftsführung sowie des Vorstandes der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen.

Wird eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen zugewiesen, so erfolgt die organisatorische, wie inhaltliche Einarbeitung gemäß der **Konzeption für die Gestaltung der Berufseinstiegsphase.**

Qualitätskontrolle

Die Kontrollinstrumente zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der fachlichen Arbeit sind innerhalb der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen in der **Regelung über die Organisation und die Aufgaben der Opferhilfe** festgeschrieben.

QK 1 Quantitative Erhebung

Durch jede Mitarbeiterin oder jeden Mitarbeiter der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen werden personenbezogene und tatbezogene Daten von Klientinnen und Klienten erhoben. Am Ende eines jeden Kalenderjahres werden diese Daten in einer Jahresstatistik zusammengefasst.

QK 2 Qualitative Berichterstattung

Nach Ablauf des Kalenderjahres werden Jahresberichte gefertigt, die Aufschluss über die Tätigkeit und die Nachfrage nach Leistungen sowohl im Bereich psychosozialer Hilfen als auch im Bereich finanzieller Hilfen des örtlichen Opferhilfebüros geben.

Darüber hinaus finden regelmäßig Geschäftsprüfungen statt. Dabei prüft die Geschäftsführung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen die laufenden Geschäfte des Opferhilfebüros anhand der Dokumentationen und der Geldverwaltung.

Arbeitshilfen (AH)

AH1 - Informationen zum Strafverfahren

Ablauf eines Strafverfahrens:

- Verfahrensgrundsätze der Strafverfolgung
- verschiedene Abschnitte des Strafverfahrens (Vor-, Ermittlungs-, Haupt- und Vollstreckungsverfahren)
- Aufgaben und Arbeitsweisen von Polizei, Staatsanwaltschaft, Verteidigung und Gericht
- Einstellung des Verfahrens: Einstellungsmöglichkeiten nach §§ 170 Abs. 2; 153 Abs. 1; 153a; 153b; 154a StPO und §§ 45 und 47 JGG
- besondere Verfahrensarten: Strafbefehl, Adhäsionsverfahren, Privatklage
- Urteil und Rechtsmittel (Einspruch, Beschwerde, Berufung und Revision)

Rechte und Pflichten von Verletzten/ Geschädigten/ Opferzeuginnen und –zeugen

- Informations- und Mitwirkungsrechte
- Nebenklage
- Kosten des Verfahrens, Hinweise auf Beratungshilfe- und Prozesskostenhilfemöglichkeiten
- Zeugenbegleitung (**AH3**) oder Psychosoziale Prozessbegleitung (**AH4**)
- Zeugenbeistand über Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte

AH2 - Krisenintervention

Krisenintervention ist gedacht zur Unterstützung der psychischen Stabilisierung der Klientin oder des Klienten innerhalb der ersten Wochen und Monate nach dem Ereignis der Straftat. Es ist dabei wichtig anzuerkennen, dass Krisenintervention sich klar von einer Therapie abgrenzt. Daher hat sich die Krisenintervention in einem überschaubaren zeitlichen Rahmen zu bewegen und sollte eine Anzahl von 4 bis

7 Gesprächseinheiten nicht überschreiten.

Hierdurch wird gewährleistet, dass die Krisenintervention nicht schleichend in eine Art Therapie übergeht, sondern eine klare Trennung zwischen beiden Unterstützungsformen besteht.

Die Hauptelemente der Krisenintervention sind:

- äußere und innere Sicherheit für die Klientin oder den Klienten schaffen durch die Minderung sozialer Risikofaktoren und zusätzlicher Belastungen,
- Reden lassen und Bestätigung geben,
- Information und Transparenz,
- Struktur und Orientierung schaffen,
- Vorausschau und Vorbereitung,
- Wiederherstellung selbstständiger Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit.

Diese Elemente finden in den nachfolgend aufgelisteten methodischen Schritten ihre Umsetzung:

- Annehmen und wertschätzen
- Verlässlichkeit
- Aktives Zuhören
- Unterstützung zur emotionalen Stabilisierung
- Ressourcenorientiertes Arbeiten
- Begleitung und Unterstützung des Opfers bei den nächsten Handlungsschritten
- Klarheit und Aufzeigen von Grenzen

Die Ziele der Krisenintervention sind u. a. die unmittelbare Stressreduktion, die Symptommilderung, Unterstützung des Erholungs- und Verarbeitungsprozesses, die Stärkung der Selbstheilungskräfte und Ressourcen.

AH3 - Zeugenbegleitung

Das Angebot der Zeugenbegleitung beinhaltet für Klientinnen und Klienten:

- Informationen über den Ablauf von Gerichtsverfahren und die beteiligten Professionen
- persönliche Begleitung in der Hauptverhandlung

Vor der Hauptverhandlung:

- Kontakt zur Nebenklagevertretung herstellen, auf Wunsch zu Beratungsterminen begleiten
- Informationen über den Ablauf eines Strafverfahrens und der beteiligten Personen sowie deren Aufgaben
- in Abstimmung mit allen Beteiligten Kontaktaufnahme zur Richterin oder zum Richter/ Staatsanwältin oder Staatsanwalt durch die Opferhelferin oder den Opferhelfer
- Angebot, den Gerichtssaal zu besichtigen
- Wartebereich klären, Vorhandensein eines Zeugenschutzzimmers klären
- Organisation der An- und Abreise zum Termin
- Hinweise und Erläuterungen zu Fachtermini

In der Hauptverhandlung

- Begleitung der Klientin oder des Klienten zur Zeugenaussage
- nach Rücksprache mit der Richterin oder dem Richter die persönliche Anwesenheit der Opferhelferin oder des Opferhelfers während der Aussage der Klientin oder dem Klienten
- Achtung auf die Verfassung der Klientin oder des Klienten
- Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für die Klientin oder den Klienten sein

Nach der Hauptverhandlung

- Information der Klientin oder des Klienten über den Ausgang des Verfahrens von der Nebenklagevertretung oder der Opferhelferin oder dem Opferhelfer, falls diese/ dieser nach ihrer/ seiner Aussage an der weiteren Verhandlung nicht teilnehmen möchte. Auf die Besonderheiten im Jugendstrafverfahren wird an dieser Stelle hingewiesen.
- Nachbereitung der Hauptverhandlung
- Information der Klientin oder des Klienten über Auskunftsrechte zu Vollzugslockerung, Urlaubsgewährung und Haftentlassung
- Angebot weiterer Beratung und Hilfe

AH4 - Psychosoziale Prozessbegleitung

Das Angebot der psychosozialen Prozessbegleitung wird anhand der **Standards für die psychosoziale Prozessbegleitung in Niedersachsen** in der jeweils aktuell gültigen Fassung durch speziell ausgebildete Fachkräfte innerhalb der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen angeboten.

Psychosoziale Prozessbegleitung umfasst die intensive Unterstützung von Klientinnen und Klienten, die infolge einer Straftat psychosozial besonders belastet sind.

Sie ist geprägt von einer transparenten Arbeitsweise im Interesse der Klientin oder des Klienten und dient nicht der Sachverhaltsaufklärung. Infolgedessen werden keine Gespräche über den zur Verhandlung stehenden Sachverhalt geführt.

Dies unterstützt die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit anderen im Verfahren tätigen Professionen sowie weiteren Unterstützungseinrichtungen zur Bearbeitung alltagsbezogener Problemlagen.

Aufgrund des zeitlichen Aufwandes sowie der Notwendigkeit besonderer Kenntnisse und Fähigkeiten im psychosozialen und strafrechtlichen Bereich unterscheidet sie sich von bisherigen Angeboten beispielsweise der Zeugenbegleitung.

Psychosoziale Prozessbegleitung ist kein Ersatz für bestehende Angebote z.B. der Zeugenbegleitung, sondern eine Ergänzung des Angebots für Einzelfälle, in denen ein besonderer interdisziplinärer Betreuungsbedarf besteht.

Psychosoziale Prozessbegleitung ist keine juristische Beratung, keine rechtliche Vertretung und keine Therapie.

AH5 - Finanzielle Hilfen

Mögliche Empfänger finanzieller Hilfeangebote der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen sind alle natürlichen Personen, die Opfer einer Straftat wurden sowie deren Angehörige. Kinder und Jugendliche können Beratungen und Leistungen der Stiftung ohne Einverständnis der Personensorgeberechtigten in Anspruch nehmen. Daraus dürfen keine rechtsverbindlichen Verpflichtungen entstehen.

Es besteht kein Rechtsanspruch auf Leistungen der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen. Die finanziellen Hilfen unterliegen dem Subsidiaritätsprinzip. Der Regionalvorstand bemisst Hilfen „grundsätzlich nach Billigkeitskriterien unter Berücksichtigung der Bedürftigkeit [...] und der dem Fonds zur Verfügung stehenden Mittel“. (Vgl. Förderrichtlinien A.II.2., Stand 17.01.2003)

Finanzielle Hilfe kann gewährt werden in Form von:

Soforthilfe

Bei der Bewilligung von Soforthilfen hat die Opferhelferin oder der Opferhelfer einen Ermessensspielraum. (Vgl. Förderrichtlinien A.I.3.)

- mündliche/ schriftliche Antragstellung durch die Klientin oder den Klienten
- Prüfung sachlicher/ örtlicher Zuständigkeit
- Berücksichtigung der materiellen Bedürftigkeit der Klientin oder des Klienten
- Barauszahlung bis 250,- € pro Einzelfall
- schriftliche Empfangsbestätigung
- Dokumentation für Akte und Geschäftsführung (vgl. Serviceordner Büro)
- Meldung an Zentrale Liste (vgl. Serviceordner Büro)
- umgehende Information des Vorstandes

Antragshilfe

- mündliche/ schriftliche Antragstellung durch die Klientin oder den Klienten
- Prüfung sachlicher/ örtlicher Zuständigkeit
- Berücksichtigung der materiellen Bedürftigkeit der Klientin oder des Klienten
- Prüfung nach Subsidiaritätsprinzip (AB 01 vorrangige Sozialleistungsträger)
- Meldung an Zentrale Liste (vgl. Serviceordner Büro)
- Weiterleiten des Antrages der Klientin oder des Klienten an den regionalen Vorstand mit einer Stellungnahme der Opferhelferin oder des Opferhelfers
- Vorstandsbeschluss (vgl. Serviceordner Büro)
- Mitteilung des Beschlusses an die Klientin oder den Klienten ohne inhaltliche Begründung
- Klärung der Zahlungsmodalitäten mit der Klientin oder dem Klienten
- Dokumentation für Akte und Geschäftsführung (vgl. Serviceordner Büro)

AH6 - Auskunft über Vollzugslockerungen, Urlaubsgewährung und Haftentlassung der Täterin/des Täters nach § 406 d StPO

(Vgl. Serviceordner Büro)

Information an die Klientin oder den Klienten zu:

- Verbleib
- beabsichtigte Vollzugslockerungen (Freigang, Außenbeschäftigung, Ausführung und Ausgang)
- Hafturlaub
- bevorstehende Entlassung

Vorgehensweise:

1. Die Klientin oder der Klient formuliert gegenüber der Opferhelferin oder dem Opferhelfer seine Bitte um Auskunft.
2. Die Opferhelferin oder der Opferhelfer wendet sich an die Staatsanwaltschaft als zuständige Strafvollstreckungsbehörde mit der Bitte um Auskunft über den Verbleib der Täterin oder des Täters.
Bei Untersuchungshaft wendet sich die Opferhelferin oder der Opferhelfer an das Gericht, das den Untersuchungshaftbefehl erlassen hat.
3. Die Staatsanwaltschaft oder das Gericht erteilt dem Opferhilfebüro die entsprechende Auskunft.
4. Das Opferhilfebüro richtet die Anfrage der Klientin oder des Klienten mit Weglassung seiner Anschrift direkt an die Justizvollzugsanstalt. Die JVA erteilt Auskunft auf der Rechtsgrundlage des § 192 Abs. 3 und 4 NJVollzG.
Bei Unterbringung in Psychiatrischen Krankenhäusern oder Entziehungsanstalten ist die Anfrage an die für die Vollstreckung zuständige Staatsanwaltschaft zu richten., da nach § 13 Abs. 1 Satz 2 NDSG die/ der im Maßregelvollzug einsitzende Täterin oder Täter über entsprechende Anfragen informiert werden muss.
5. Das Opferhilfebüro informiert die Klientin oder den Klienten.

Anhang

Anhang 1 - Übersicht Allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf

Anlass	Leistungsangebot	Arbeitsschritte	Ziele
<p><u>B 1</u></p> <p>Allgemeiner Beratungs- und Informationsbedarf</p>	<p><u>Informationen und Beratung über</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • den Ablauf des Strafverfahrens (AH 1) • die rechtliche Stellung von Opfern im Strafverfahren (keine Rechtsberatung nach Rechtsberatungsgesetz) • die Information über Möglichkeiten einer anwaltlichen Vertretung (Nebenklage) • die möglichen Kosten des Verfahrens • das Gewaltschutzgesetz • konflikt-schlichtende Maßnahmen (TOA, Mediation) • das Angebot von Zeugenbegleitung (AH 3) • den Stand der Entlassungsvorbereitung der Täterin oder des Täters oder Vollzugslockerung (AH 6) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vermittlung an die Rechtsantragstelle des zuständigen Amtsgerichts ➤ Hinweis auf Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte vor Ort ➤ Durchführung von Zeugenbegleitung ➤ Anfragen bei Justizvollzugsanstalten und Einrichtungen des Maßregelvollzugs und/oder Staatsanwaltschaften 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientierung • Aufklärung • Information • Linderung oder Vermeidung von Ängsten und Unsicherheiten • Stabilisierung

Anhang 2 - Übersicht Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei finanziellen und / oder materiellen Schädigungsfolgen

Anlass	Leistungsangebot	Arbeitsschritte	Ziele
<p><u>B 2</u></p> <p>Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei materiellen und/ oder finanziellen Schädigungsfolgen</p>	<p><u>Informationen und Beratung über</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • finanzielle Hilfen aus dem regionalen Opferhilfefonds (AH 5) • finanzielle und/ oder materielle Hilfen anderer Institutionen und Anbieter • staatliche Transferleistungen • Beratungsleistungen anderer Hilfeanbieter, z. B. Arbeitsloseninitiativen, SoVD • Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz (OEG) • Vollstreckung von finanziellen Forderungen während der Strafhaft • Das Angebot der Zeugenbegleitung 	<ul style="list-style-type: none"> • Auszahlung von Soforthilfe bis 250,- € pro Einzelfall • Formulierung von Anträgen auf finanzielle Hilfen aus Mitteln des Regionalfonds und Vortrag vor dem Regionalvorstand • Vermittlung zu Trägern staatlicher Transferleistungen • Vermittlung zu anderen Beratungsstellen, z.B. Arbeitslosen-Initiativen, SoVD • Unterstützung bei Antragstellungen • Durchführung der Zeugenbegleitung (AH 3) • Krisenintervention (AH 4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Minderung und nachhaltige Entlastung der finanziellen Schädigungsfolgen • Ausgleich von materiellen Schäden • kurzfristige Absicherung der Existenz • Anerkennung der Schädigungsfolgen • Zugang zu staatlichen Transferleistungen und Hilfen sowie Sicherung des Anspruchs

Anhang 3 - Übersicht Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und / oder psychischen Schädigungsfolgen

Anlass	Leistungsangebot	Arbeitsschritt	Ziel
<p><u>B 3</u></p> <p>Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei</p> <p>körperlichen und / oder psychischen Schädigungsfolgen</p>	<p><u>Informationen und Beratung über</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • reaktive psychische Belastungs- und Verhaltensmuster in Folge der Einwirkung der Straftat • medizinisch/therapeutische Angebote im Bereich der ambulanten, stationären und/ oder der rehabilitativen Versorgung • finanzielle Hilfen für psychotherapeutische Maßnahmen aus dem regionalen Opferhilfefonds (AH 5) • die Angebote der Zeugenbegleitung (AH 3) und psychosoziale r Prozessbegleitung (AH 4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zu individuell abgestimmten Anbietern medizinisch/therapeutischer Angebote • Kooperation mit Fachberatungsstellen vor Ort • Persönliche Begleitung zu Terminen • Entlastungsgespräche per Telefon, im Büro oder beim Hausbesuch • Durchführung der psychosozialen Prozessbegleitung • Krisenintervention 	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederherstellung und Stabilisierung des körperlichen und/ oder psychischen Gesundheitszustandes • Entlastung in krisenhaften Situationen • Minderung individueller Belastungsfaktoren • Reintegration in regionale, soziale Netzwerke vor Ort