



**Institut für
empirische
Soziologie
Nürnberg**

**Wissenschaftliche Begleitung und Evaluation
beim Aufbau eines Hilfetelefons und einer
Online-Beratung für von Gewalt betroffene
Männer: Jahresbericht 2023**

Thomas Roßnagel

Evelyn Poraico

Nürnberg, April 2024

Institut für empirische Soziologie
an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

April 2024

Zitierweise:

Roßnagel, Thomas; Poraico, Evelyn (2024): Wissenschaftliche Begleitung und Evaluation beim Aufbau eines Hilfetelefons und einer Onlineberatung für von Gewalt betroffene Männer: Jahresbericht 2023. Nürnberg: Institut für empirische Soziologie an der Friedrich-Alexander Universität Erlangen-Nürnberg.

Institut für empirische Soziologie
an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg
Marienstraße 2 90402 Nürnberg
Telefon 0911 – 23 565 0, Fax 0911 – 23 565 50
<http://www.ifes.uni-erlangen.de>
E-Mail: info@ifes.uni-erlangen.de

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Anmerkungen	9
1 Das Wichtigste in Kürze	10
2 Beratungskontakte	11
2.1 Wiederholte Kontakte	11
2.2 Kontaktwege	11
2.3 Dauer der Beratung	12
3 Nutzer*innen	13
3.1 Soziales Umfeld.....	14
3.1.1 Verhältnis zu den Betroffenen.....	14
3.1.2 Anliegen	15
3.2 Fachkräfte	16
3.2.1 Institutionen	16
3.2.2 Anliegen	17
3.3 Betroffene.....	18
3.3.1 Alter	19
3.3.2 Regionale Verortung.....	20
3.3.3 Geschlecht	22
3.3.4 Sexuelle Orientierung	23
3.3.5 Soziale Lage.....	24
3.3.6 Migrationshintergrund	25
3.3.7 Behinderungen	26
4 Angaben zu Gewalttaten	28
4.1 Zeitpunkt der Gewalt	28
4.2 Gewaltformen.....	29
4.2.1 Zentrale Gewaltformen	30
4.2.2 Weitere Gewaltformen.....	31
4.2.3 Spezielle Gewaltformen.....	32
4.3 Angaben zu mutmaßlichen Täter*innen	34
4.3.1 Anzahl	34
4.3.2 Beziehung zum Betroffenen	35
4.3.3 Geschlecht	36
4.3.4 Eigene Täterschaft	37
4.4 Tatorte	39

5.	Bedarfe der Anrufenden.....	41
5.1	Bedarfsformen	41
5.2	Wünsche bzgl. Beratungsperson	44
5.3	Weitervermittlung an andere Stellen	46
5.3.1.	Erfolgte Weitervermittlungen	46
5.3.2.	Weitervermittlung: Stellen	47
5.3.3	Gründe für Nicht-Vermittlung	48
5.4	Bedarfsdeckung	49
5.4.1	Bedarfsabdeckung allgemein.....	49
5.4.2	Spezifische Angaben zur Bedarfsdeckung	50
5.4.3	Verbesserungsbedarf.....	53

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Wiederholte Kontakte – Gesamt.....	11
Abbildung 2:	Kontaktwege – Gesamt	12
Abbildung 3:	Dauer der Beratung – Gesamt.....	13
Abbildung 4:	Nutzer*innen – Gesamt.....	14
Abbildung 5:	Soziales Umfeld: Verhältnis zu den Betroffenen – Gesamt.....	15
Abbildung 6:	Soziales Umfeld: Anliegen – Gesamt.....	16
Abbildung 7:	Fachkräfte: Institutionen – Gesamt.....	17
Abbildung 8:	Fachkräfte: Anliegen – Gesamt	18
Abbildung 9:	Alter der Betroffenen – Gesamt	19
Abbildung 10:	Regionale Verortung – Gesamt	21
Abbildung 11:	Regionale Verortung – Bevölkerungsanteil (Stand 31.12.2022)	21
Abbildung 12:	Geschlecht der Betroffenen – Gesamt	22
Abbildung 13:	Sexuelle Orientierung – Gesamt.....	23
Abbildung 14:	Hinweise auf soziale Lage – Gesamt.....	24
Abbildung 15:	Hinweise auf Migrationshintergrund – Gesamt	25
Abbildung 16:	Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Migrationshintergrund – Gesamt	26
Abbildung 17:	Hinweise auf Behinderungen – Gesamt.....	26
Abbildung 18:	Art der Behinderung – Gesamt (Mehrfachantworten)	27
Abbildung 19:	Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Behinderungen – Gesamt.....	28
Abbildung 20:	Zeitpunkt der Gewalt – Gesamt (Mehrfachantworten)	29
Abbildung 21:	Zentrale Gewaltformen – Gesamt (Mehrfachantworten).....	30
Abbildung 22:	Weitere Gewaltformen – Gesamt (Mehrfachantworten)	31
Abbildung 23:	Spezielle Gewaltformen – Gesamt (Mehrfachantworten).....	32
Abbildung 24:	Berichtete Diskriminierungsarten – Gesamt (Mehrfachantworten).....	33
Abbildung 25:	Anzahl der mutmaßlichen Täter*innen – Gesamt	35
Abbildung 26:	Beziehung der mutmaßlichen Täter*innen zum Betroffenen – Gesamt (Mehrfachantworten).....	36
Abbildung 27:	Geschlecht der mutmaßlichen Täter*innen – Gesamt	37
Abbildung 28:	Eigene Täterschaft – Gesamt.....	38
Abbildung 29:	Art der eigenen Täterschaft – Gesamt	39
Abbildung 30:	Tatorte – Gesamt (Mehrfachantworten)	40
Abbildung 31:	Kinder im Haushalt– Gesamt.....	41
Abbildung 32:	Bedarfe der Anrufenden – Gesamt (Mehrfachantworten)	42
Abbildung 33:	Bedarfe der Anrufenden – Betroffene (Mehrfachantworten)	43
Abbildung 34:	Bedarfe der Anrufenden – Soziales Umfeld (Mehrfachantworten).....	43
Abbildung 35:	Bedarfe der Anrufenden – Fachkräfte (Mehrfachantworten)	44
Abbildung 36:	Wünsche bzgl. Beratungsperson – Gesamt.....	45
Abbildung 37:	Berücksichtigung der Wünsche bzgl. Beratungsperson – Gesamt.....	46
Abbildung 38:	Erfolgte Weitervermittlungen – Gesamt.....	46
Abbildung 39:	Weitervermittlung: Stellen – Gesamt (Mehrfachantworten)	47
Abbildung 40:	Gründe für Nicht-Vermittlung – Gesamt.....	48
Abbildung 41:	Bedarfsdeckung allgemein – Gesamt	49

Abbildung 42:	Bedarfsdeckung bzgl. zeitlicher Rahmen – Gesamt	50
Abbildung 43:	Bedarfsdeckung bzgl. Beratungssetting – Gesamt	51
Abbildung 44:	Bedarfsdeckung bzgl. Informationsbedarf – Gesamt	51
Abbildung 45:	Bedarfsdeckung bzgl. Weitervermittlungsangebote – Gesamt	52
Abbildung 46:	Bedarfsdeckung bzgl. Unterstützungsangebot – Gesamt	52
Abbildung 47:	Verbesserungsbedarf – Gesamt	53

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Wiederholte Kontakte – nach Kalenderjahren	11
Tabelle 2:	Kontaktwege – nach Kalenderjahren	12
Tabelle 3:	Dauer der Beratung – nach Kalenderjahren	13
Tabelle 4:	Nutzer*innen – nach Kalenderjahren.....	14
Tabelle 5:	Soziales Umfeld: Verhältnis zu den Betroffenen – nach Kalenderjahren.....	15
Tabelle 6:	Soziales Umfeld: Anliegen – nach Kalenderjahren	16
Tabelle 7:	Fachkräfte: Institutionen – nach Kalenderjahren.....	17
Tabelle 8:	Fachkräfte: Anliegen – nach Kalenderjahren	18
Tabelle 9:	Alter der Betroffenen – nach Kalenderjahren	20
Tabelle 10:	Regionale Verortung – nach Kalenderjahren	22
Tabelle 11:	Geschlecht der Betroffenen – nach Kalenderjahren	23
Tabelle 12:	Sexuelle Orientierung – nach Kalenderjahren.....	24
Tabelle 13:	Hinweise auf soziale Lage – nach Kalenderjahren.....	24
Tabelle 14:	Hinweise auf Migrationshintergrund – nach Kalenderjahren	25
Tabelle 15:	Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Migrationshintergrund – nach Kalenderjahren	26
Tabelle 16:	Hinweise auf Behinderungen – nach Kalenderjahren	27
Tabelle 17:	Art der Behinderung – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)	27
Tabelle 18:	Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Behinderungen – nach Kalenderjahren	28
Tabelle 19:	Zeitpunkt der Gewalt – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)	29
Tabelle 20:	Zentrale Gewaltformen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten).....	30
Tabelle 21:	Weitere Gewaltformen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)	32
Tabelle 22:	Spezielle Gewaltformen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten).....	33
Tabelle 23:	Berichtete Diskriminierungsarten – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)	34
Tabelle 24:	Anzahl der mutmaßlichen Täter*innen – nach Kalenderjahren	35
Tabelle 25:	Beziehung der mutmaßlichen Täter*innen zum Betroffenen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)	36
Tabelle 26:	Geschlecht der mutmaßlichen Täter*innen – nach Kalenderjahren	37
Tabelle 27:	Eigene Täterschaft – nach Kalenderjahren.....	38
Tabelle 28:	Art der eigenen Täterschaft – nach Kalenderjahren	39
Tabelle 29:	Tatorte – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten).....	40
Tabelle 30:	Kinder im Haushalt– nach Kalenderjahren	41
Tabelle 31:	Bedarfe der Anrufenden – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)	44
Tabelle 32:	Wünsche bzgl. Beratungsperson – nach Kalenderjahren.....	45
Tabelle 33:	Berücksichtigung der Wünsche bzgl. Beratungsperson – nach Kalenderjahren	46
Tabelle 34:	Erfolgte Weitervermittlungen – nach Kalenderjahren	47
Tabelle 35:	Weitervermittlung: Stellen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)	48
Tabelle 36:	Gründe für Nicht-Vermittlung – nach Kalenderjahren.....	49
Tabelle 37:	Bedarfsdeckung allgemein – nach Kalenderjahren	50
Tabelle 38:	Bedarfsdeckung bzgl. zeitlicher Rahmen – nach Kalenderjahren	51
Tabelle 39:	Bedarfsdeckung bzgl. Beratungssetting – nach Kalenderjahren	51
Tabelle 40:	Bedarfsdeckung bzgl. Informationsbedarf – nach Kalenderjahren	52

Tabelle 41:	Bedarfsdeckung bzgl. Weitervermittlungsangebote – nach Kalenderjahren	52
Tabelle 42:	Bedarfsdeckung bzgl. Unterstützungsangebot – nach Kalenderjahren	53
Tabelle 43:	Verbesserungsbedarf – nach Kalenderjahren	53

Allgemeine Anmerkungen

Der folgende Bericht enthält die Ergebnisse der Datenauswertung zur begleitenden Evaluation beim Aufbau eines Hilfef Telefons bzw. einer Online-Beratung für von Gewalt betroffene Männer. Die Datenauswertung beruht auf Angaben, die im Rahmen eines Online-Fragebogens zwischen dem 28.03.2020 und dem 31.12.2023 erhoben wurden. Der Fragebogen wurde von Fachkräften der beteiligten Organisationen ausgefüllt, die in unmittelbarem Kontakt mit den Nutzer*innen des Angebots standen.

Im Zuge der Evaluation wurden zu zwei Zeitpunkten Änderungen am Fragebogen vorgenommen (am 20.05.2021 sowie am 01.02.2023). Sich aus diesen Änderungen ergebende Abweichungen in den erhobenen Sachverhalten werden durch Anmerkungen im Text bzw. in den dargestellten Abbildungen und Tabellen nachvollzogen.

Die Auswertungen umfassen Fragebogenitems in Form von Einfach- und Mehrfachauswahlen; Mehrfachauswahlen werden entsprechend kenntlich gemacht.

1 Das Wichtigste in Kürze

Seit dem Start des Angebots bzw. der begleitenden Evaluation konnten **insgesamt 12.093 Kontakte** zum Hilfetelefon verzeichnet werden. Die Nutzer*innen nehmen mit 73,3 % **am häufigsten per Telefon** Kontakt mit dem Hilfetelefon auf, die **Gespräche** mit den Fachkräften nehmen dabei **i.d.R. etwa sechs bis 30 Minuten** in Anspruch. **Die Anrufer sind zu etwa zwei Dritteln selbst von Gewalt betroffene Personen**, darüber hinaus nehmen auch Fachkräfte und Personen aus dem sozialen Umfeld von Betroffenen regelmäßig Kontakt zum Hilfetelefon auf.

Nutzer*innen des Angebots, die selbst von Gewalt betroffen sind, sind am häufigsten **zwischen 31 und 50 Jahre alt**, stammen **zu einem Großteil aus Bayern, Baden-Württemberg und Nordrhein-Westfalen** und werden von den Fachkräften weit überwiegend als **männlich und heterosexuell** beschrieben. 14,8 % der Betroffenen haben einen Migrationshintergrund, 10,9 % sind von Behinderungen betroffen.

Die Anrufer haben **zum Großteil Gewalterfahrungen im Erwachsenenleben** gemacht, **zentrale Gewaltformen bestehen v.a. in psychischen und körperlichen Übergriffen**. Zudem wird ein **Großteil** der Situationen, die an das Hilfetelefon gemeldet werden, **als wiederholte Gewalt charakterisiert**. **Mutmaßliche Täter*innen** werden am häufigsten als **Einzelpersonen** beschrieben, die **aus dem sozialen Umfeld der Betroffenen** stammen und dem **weiblichen Geschlecht** zugeordnet werden können. **Orte**, an denen die Gewalterfahrungen stattfinden, sind **zu 83,5 % private Kontexte** in Form der eigenen oder einer anderen Wohnung.

Die häufigsten **Anliegen**, mit denen sich Betroffene an das Hilfetelefon wenden, bestehen in einem Bedarf nach **psychosozialer Beratung**, dem **Schutz vor weiterer Gewalt** und dem Wunsch nach einer **Beratung zu einer aktuellen Gewaltsituation**. Etwa **sechs von zehn Anrufer werden an andere Stellen weitervermittelt**, unter diesen sind **Opferberatungsstellen bzw. sonstige Beratungsstellen sowie Polizei und Gerichte** am stärksten vertreten.

Die **Nutzer*innen** des Hilfetelefons **zeigen sich** mit dem dortigen Angebot **sehr zufrieden**; sowohl die **Bedarfsdeckung** durch das Hilfetelefon im Allgemeinen als auch in Bezug auf spezifische Charakteristika der Beratung **wird von beinahe allen Nutzer*innen des Angebots als zufriedenstellend angesehen**.

2 Beratungskontakte

Im Betrachtungszeitraum konnten insgesamt 12.093 Kontakte zum Hilfetelefon durch die Nutzer*innen verzeichnet werden, die sich auf 1.480 Kontakte in 2020, 3.217 Kontakte 2021, 3.539 Kontakte 2022 und 3.803 Kontakte 2023 verteilen. Im Folgenden werden einige Betrachtungen zu diesen Kontakten vorgenommen. Im Einzelnen werden hierbei die Kontakthäufigkeit, von den Nutzer*innen gewählte Kontaktwege und die Dauer der Beratungen thematisiert.

2.1 Wiederholte Kontakte

Hinsichtlich der Kontakthäufigkeit zeigt sich, dass es bei etwa drei Viertel der insgesamt 12.000 Nutzer*innen (75,3%) zu keinem wiederholten Kontakt mit der Hilfestelle während des Beobachtungszeitraumes kam. Der Anteil derjenigen Nutzer*innen, die mehrfach den Kontakt zu den Hilfestellen aufnahmen, liegt demnach bei 24,7 % (s. Abbildung 1). Der Anteil der wiederholten Kontakte erhöhte sich im Zeitraum zwischen 2021 und 2022 um etwa zehn Prozentpunkte, blieb danach aber in etwa stabil (s. Tabelle 1).

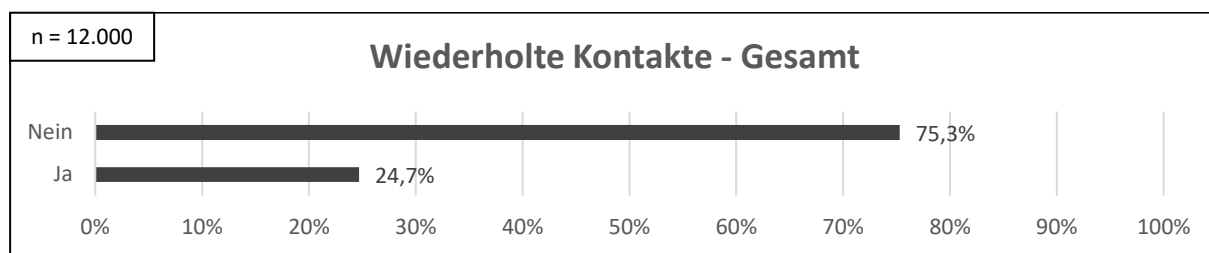


Abbildung 1: Wiederholte Kontakte – Gesamt

Wiederholte Kontakte	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja ^a	19,1	19,9	28,2	27,6	24,7
Nein	80,9	80,1	71,8	72,4	75,3
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.457	3.185	3.571	3.787	12.000

Tabelle 1: Wiederholte Kontakte – nach Kalenderjahren

^a In Fragebogen-Version 3 kategorisiert erhoben

2.2 Kontaktwege

Den Nutzer*innen war es möglich, mithilfe verschiedener Kommunikationskanäle in den Austausch mit den Hilfestellen zu treten. Neben dem am häufigsten genutzten Weg der telefonischen Kontaktaufnahme, über den sich 73,3% der betroffenen Personen an das Hilfetelefon wandten, nahmen etwa

ein Fünftel der Nutzer*innen (22,6 %) den Kontakt über E-Mail auf. Deutlich seltener genutzt wurden mit einem Anteil von 2,5 % die Möglichkeit, sich per Chat an das Hilfetelefon zu wenden. 1,6 % der Nutzer*innen sind außerdem über sonstige Wege mit dem Hilfetelefon in Kontakt getreten (s. Abbildung 2). Über den Verlauf des Beobachtungszeitraumes hinweg ist ein Anstieg der Nutzung der telefonischen Kontaktaufnahme zu erkennen: So stieg der Anteil der Nutzer*innen, die telefonisch mit dem Hilfetelefon in Kontakt traten, von 67,7 % im Jahre 2020 auf 79,2 % 2023 um insgesamt 11,5 Prozentpunkte an (s. Tabelle 2).

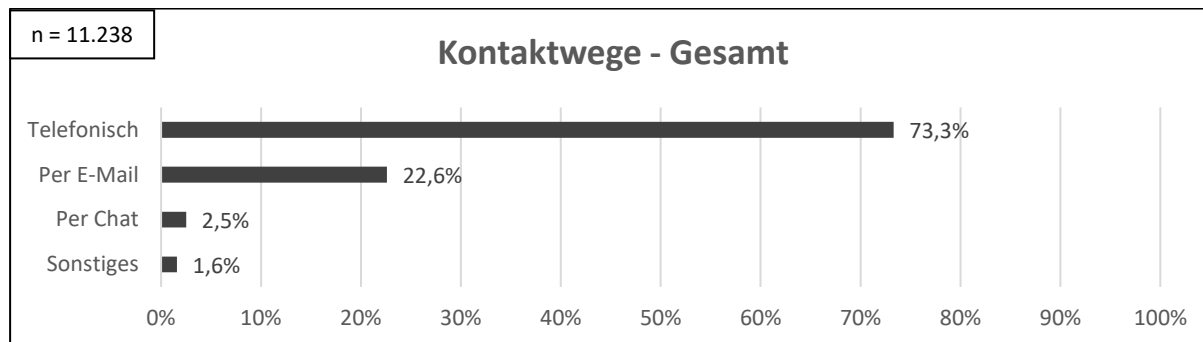


Abbildung 2: Kontaktwege – Gesamt

Kontaktwege	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Telefonisch	67,7	70,0	73,2	79,2	73,3
Per E-Mail	25,4	26,7	22,9	17,1	22,6
Per Chat	0,6	1,0	3,7	3,7	2,5
Sonstiges	6,3	2,4	0,2	0,0	1,6
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.470	3.194	3.250	3.324	11.238

Tabelle 2: Kontaktwege – nach Kalenderjahren

2.3 Dauer der Beratung

Über den Beobachtungszeitraum hinweg wurden Beratungsgespräche von unterschiedlicher Gesprächsdauer geführt. So hielt bei einem Anteil von 7,6 % der Nutzer*innen die Beratung nur ein bis fünf Minuten lang an, beinahe zwei Drittel (65,7 %) der Beratungsgespräche hatten dagegen eine Dauer zwischen sechs und 30 Minuten. Der Anteil derjenigen Gespräche, die 31 Minuten bis zu einer Stunde dauerten, liegt bei 21,5 %. Mit 5,2 % kamen Gespräche, die über einer Stunde dauerten, im Betrachtungszeitraum am seltensten vor (s. Abbildung 3). Unter den sehr kurzen Beratungsgesprächen, die lediglich bis zu fünf Minuten lang andauerten, zeigt sich ein abnehmender Trend über die Kalenderjahre hinweg: So sank der Anteil dieser Gespräche an allen Beratungsgesprächen zwischen 2020 und 2023 von 11,2 % auf 6,3 %. Ansonsten lassen sich hinsichtlich der Gesprächsdauer über den Erhebungszeitraum hinweg keine größeren Veränderungen erkennen (s. Tabelle 3).

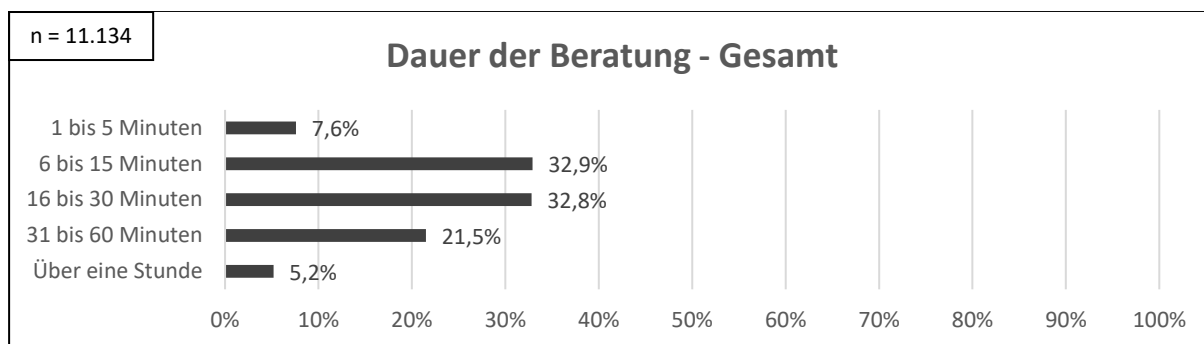


Abbildung 3: Dauer der Beratung – Gesamt

Dauer der Beratung	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
1 bis 5 Minuten	11,2	7,5	7,5	6,3	7,6
6 bis 15 Minuten	29,4	32,4	33,7	34,1	32,9
16 bis 30 Minuten	29,6	30,5	33,1	36,2	32,8
31 bis 60 Minuten	21,1	23,4	20,7	20,6	21,5
Über eine Stunde	8,7	6,2	5,0	2,9	5,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.467	3.116	3.240	3.311	11.134

Tabelle 3: Dauer der Beratung – nach Kalenderjahren

3 Nutzer*innen

Über den Betrachtungszeitraum hinweg haben sich verschiedene Nutzer*innengruppen an das Hilfefonns gewandt. Der überwiegende Teil der Personen, der den Kontakt zu Fachkräften des Hilfefonns suchte, war mit 64,4 % selbst von Gewalt betroffen. Fachkräfte verzeichnen mit 19,6 % den zweithöchsten Anteil unter den Kontaktsuchenden. Darüber hinaus nahmen mit einem Anteil von 10,0 % auch Personen aus dem sozialen Umfeld von betroffenen Personen Kontakt mit dem Hilfefonns auf. Kleinere Anteile der Nutzer*innen entfallen mit 2,6 % auf Presseangehörige und mit 3,2 % auf sonstige Nutzer*innen (s. Abbildung 4). Die Verteilung der Nutzer*innen auf die genannten Personengruppen blieb über den Erhebungszeitraum hinweg annähernd konstant (s. Tabelle 4).

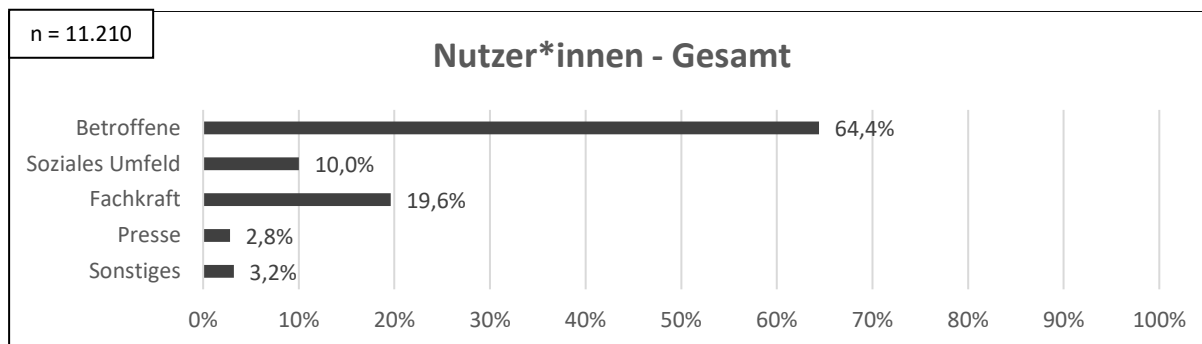


Abbildung 4: Nutzer*innen – Gesamt

Nutzer*innen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Betroffene	67,8	61,0	62,9	67,7	64,4
Soziales Umfeld	10,3	9,0	9,5	11,2	10,0
Fachkraft	17,4	24,2	20,6	15,1	19,6
Presse ^a	-	2,1	4,2	3,3	2,8
Sonstiges	4,5	3,6	2,7	2,7	3,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.464	3.190	3.245	3.311	11.210

Tabelle 4: Nutzer*innen – nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogen-Version 2 und 3 erhoben

3.1 Soziales Umfeld

3.1.1 Verhältnis zu den Betroffenen

Für diejenigen Kontaktsuchenden, die dem sozialen Umfeld zugeordnet wurden, wurde auch das Verhältnis zu der betroffenen Person im Online-Fragebogen erfasst. Dabei gehörte beinahe die Hälfte (42,3 %) dieser Kontakte dem engeren Familienkreis der Betroffenen an. Auf den erweiterten Familienkreis der Betroffenen gingen lediglich 4,5 % der Kontakte aus dem sozialen Umfeld zurück. Bei insgesamt 11,5% der Kontakte handelte es sich um (Ehe-)Partner*innen (8,8%) oder ehemalige*r (Ehe-)Partner*innen (2,7 %) der Betroffenen. Größere Anteile der Kontakte aus dem sozialen Umfeld entfielen außerdem auf Freunde (22,8 %) oder Bekannte (12,5 %). In 6,5 % der Fälle vermerkten die Berater*innen ein sonstiges Verhältnis zu der betroffenen Person (s. Abbildung 5). Die beschriebene Verteilung zeigt über den Erhebungszeitraum hinweg kleinere Schwankungen, die allerdings keinen systematischen Trend erkennen lassen (s. Tabelle 5).

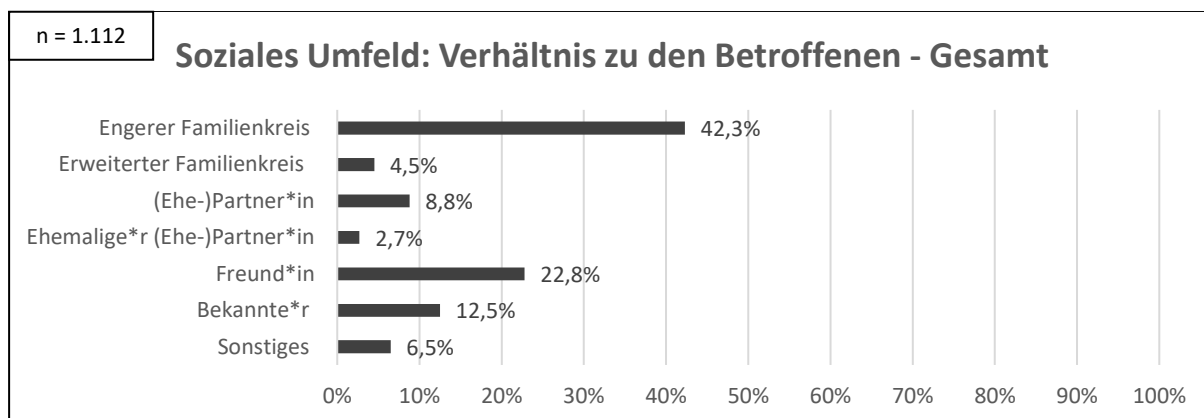


Abbildung 5: Soziales Umfeld: Verhältnis zu den Betroffenen – Gesamt

Soziales Umfeld: Verhältnis zu den Betroffenen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Engerer Familienkreis	38,7	41,3	41,9	44,8	42,3
Erweiterter Familienkreis	2,7	5,9	5,8	3,0	4,5
(Ehe-)Partner*in	9,3	8,4	8,4	9,2	8,8
Ehemaliger (Ehe-)Partner*in	2,7	0,3	0,3	6,5	2,7
Freund*in	28,7	24,8	23,1	18,5	22,8
Bekannte*r	9,3	9,4	14,9	14,1	12,5
Sonstiges	8,7	9,8	5,5	3,8	6,5
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	150	286	308	368	1.112

Tablle 5: Soziales Umfeld: Verhältnis zu den Betroffenen – nach Kalenderjahren

3.1.2 Anliegen

Von den Personen, die dem sozialen Umfeld der betroffenen Person zugeordnet wurden, äußerten 2,7 % das Anliegen, eine betroffene Person weitervermitteln zu wollen. In 22,8 % der Fälle bestand das geäußerte Anliegen in einer Beratung zu einer betroffenen Person. Bei 12,5 % wurde als Grund für den Anruf die Kategorie „Beratung wegen eigener Belastung/ Unterstützung“ gewählt. 6,5 % der Kontakte aus dem sozialen Umfeld konnten keiner der zuvor genannten Kategorien zugeordnet werden (s. Abbildung 6). In der o.g. Kategorie „Beratung wegen eigener Belastung/ Unterstützung“ zeigt sich im Erhebungszeitraum ein merklicher Rückgang entsprechender Kontakte von 13,9 % im Jahr 2020 auf 1,9 % im Jahr 2023. Abgesehen davon lassen sich keine bedeutenden Veränderungen der genannten Verteilung im Erhebungszeitraum feststellen (s. Tabelle 6).

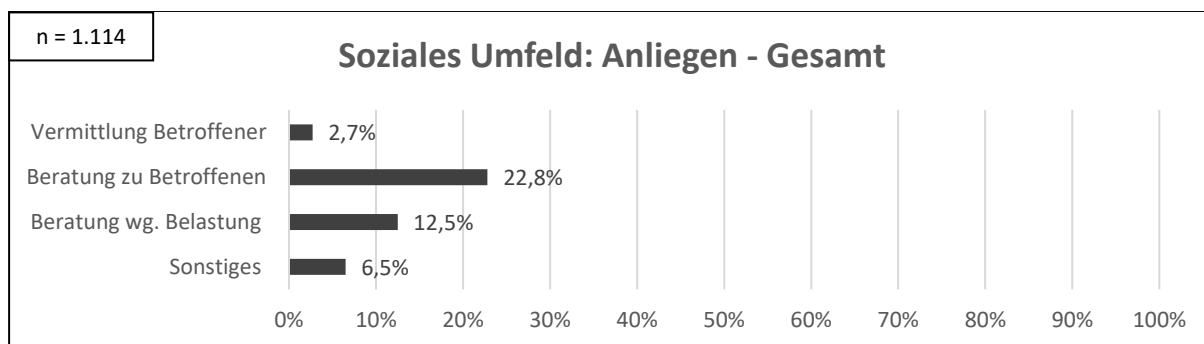


Abbildung 6: Soziales Umfeld: Anliegen – Gesamt

Soziales Umfeld: Anliegen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Vermittlung Betroffener	13,2	22,6	21,2	22,8	21,0
Beratung zu Betroffenen	58,9	57,5	45,3	51,2	52,2
Beratung wegen Belastung/ Unterstützung	13,9	9,1	28,3	24,1	20,0
Sonstiges	13,9	10,8	5,2	1,9	6,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	151	287	307	369	1.114

Tabelle 6: Soziales Umfeld: Anliegen – nach Kalenderjahren

3.2 Fachkräfte

3.2.1 Institutionen

Unter den Kontakten, die zwischen 2020 und 2023 beim Hilfetelefon verzeichnet wurden, konnten 2.196 Personen als Fachkräfte verschiedener Institutionen identifiziert werden. Unter diesen entfielen die höchsten Anteile der Beratungen auf Fachkräfte aus psychosozialen Beratungseinrichtungen (32,7 %), Gleichstellungsstellen (10,9 %), Behörden (12,7 %) und Bildungseinrichtungen (11,7 %). Weitere erfasste Kategorien vereinen jeweils weniger als 10 % der Kontakte auf sich (s. Abbildung 7).

Über den Erhebungszeitraum fällt ein leichter Anstieg der Kontakte von Fachkräften aus stationären psychosozialen Einrichtungen auf. Im Jahr 2020 konnten lediglich 0,8 % der Fachkräfte dieser Institution zugeordnet werden, während es im Jahr 2021 4,1 % und im Jahr 2022 9,4 % waren, bevor der Anteil 2023 wieder geringfügig auf 6,8 % zurückging. Zudem erhöhten sich im Betrachtungszeitraum auch die Anteile der Kontakte von Fachkräften, die auf Behörden (von 8,3 % im Jahr 2020 auf 16,0 % im Jahr 2023) und Bildungseinrichtungen (von 6,7 % in 2020 auf 16,4 % in 2023) zurückgingen (s. Tabelle 7).

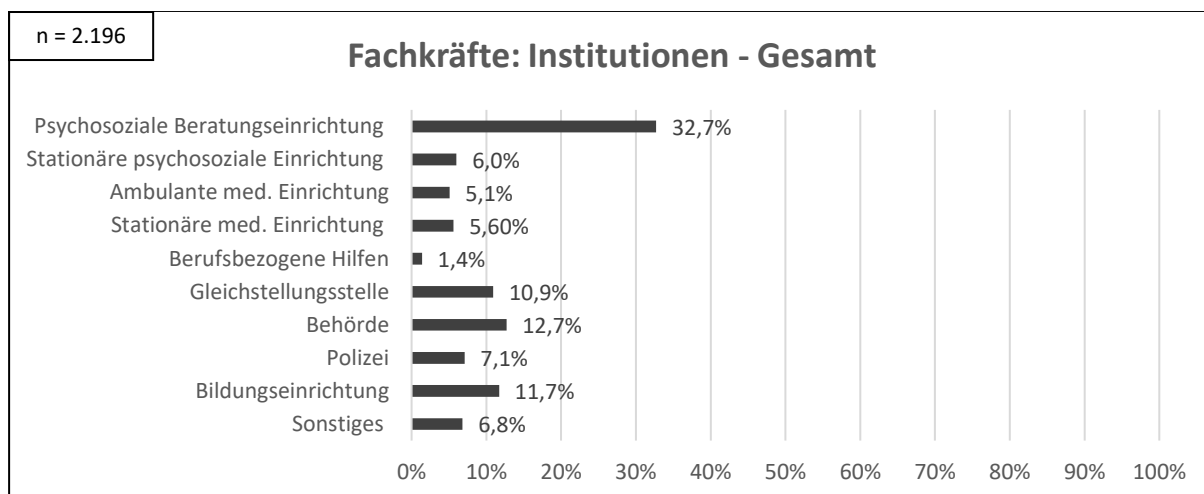


Abbildung 7: Fachkräfte: Institutionen – Gesamt

Fachkräfte: Institutionen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Psychosoziale Beratungseinrichtung	33,5	35,0	32,3	29,5	32,7
Stationäre psychosoziale Einrichtung	0,8	4,1	9,4	6,8	6,0
Ambulante medizinische Einrichtung (z.B. Arztpraxen)	6,3	7,1	3,0	4,2	5,1
Stationär medizinische Einrichtungen (z.B. Kliniken)	7,9	7,5	4,3	3,4	5,6
Berufsbezogene Hilfen (z.B. Weiterbildungseinrichtungen)	1,2	1,4	0,9	2,0	1,4
Gleichstellungsstelle	9,8	12,4	11,5	8,4	10,9
Behörde (z.B. Jobcenter)	8,3	12,4	12,1	16,0	12,7
Polizei	9,4	6,3	6,9	7,4	7,1
Bildungseinrichtung	6,7	7,4	15,1	16,4	11,7
Sonstiges	16,1	6,2	4,5	6,0	6,8
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	254	772	669	501	2.196

Tabelle 7: Fachkräfte: Institutionen – nach Kalenderjahren

3.2.2 Anliegen

Wenn sich Fachkräfte an die Stellen des Hilfetelefons wandten, wurde auch unter diesen erfasst, welche Anliegen sie äußerten. Hier zeigt sich, dass über ein Drittel der Fachkräfte (38,9 %) einen Bedarf an allgemeiner Beratung bzw. Information zur Sprache brachte. Weitere, vergleichsweise häufig geäußerte Anliegen bestanden in einer Fachberatung in Bezug auf Betroffene (23,6 %), dem Wunsch nach Vernetzung (11,6 %) und der Vermittlung von Betroffenen (10,6 %). Seltener geäußerte Anliegen betrafen die konkrete Ausgestaltung von Kooperationen (5,8 %), Interesse an Präventionsangeboten (4,2 %) und sonstige Bedarfe (5,5 %) (s. Abbildung 8).

Hinsichtlich des Anliegens einer Fachberatung in Bezug auf einen Betroffenen ist ein Anstieg über den Erhebungszeitraum hinweg zu beobachten: So äußerten im Jahr 2020 lediglich 14,3 % der Fachkräfte dieses Anliegen, während es im Jahr 2023 31,8% waren, was einem Zuwachs von 17,5 Prozentpunkten entspricht. Die Anteile sonstiger Anliegen reduzierten sich dagegen merklich von 20,2 % im Jahr 2020 auf 1,8 % 2023 (s. Tabelle 8).

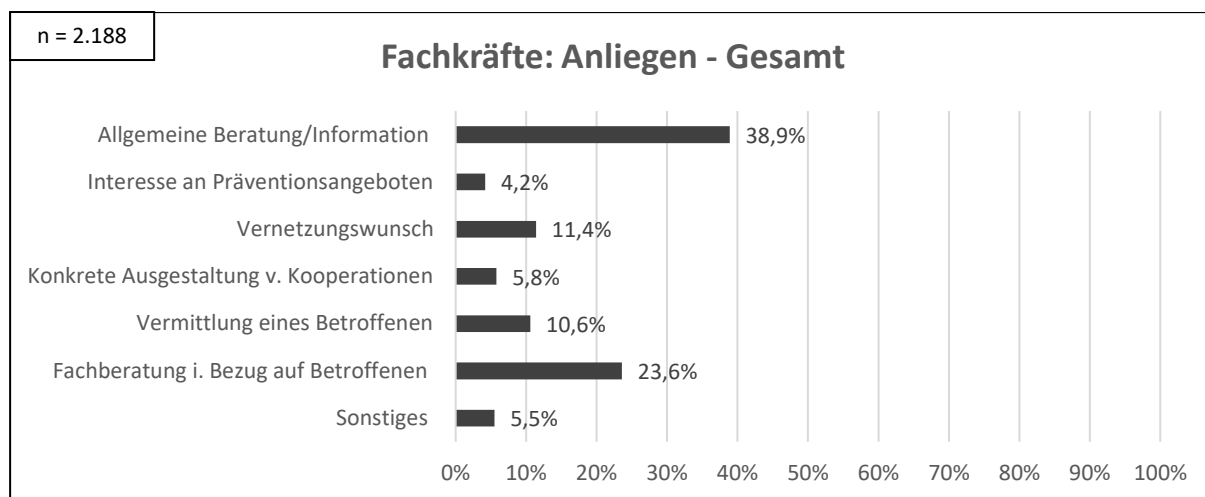


Abbildung 8: Fachkräfte: Anliegen – Gesamt

Fachkräfte: Anliegen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Allgemeine Information über Hilfetelefon/Online-Beratung	31,0	53,1	27,9	35,8	38,9
Interesse an Präventionsangeboten	1,6	4,0	5,8	3,6	4,2
Vernetzungswunsch	13,5	9,5	12,6	11,6	11,4
Konkrete Ausgestaltung von Kooperationen	7,1	4,9	8,7	2,4	5,8
Vermittlung eines Betroffenen	12,3	7,8	11,4	13,0	10,6
Fachberatung in Bezug auf einen Betroffenen (ohne Vermittlung)	14,3	15,6	30,3	31,8	23,6
Sonstiges	20,2	5,1	3,3	1,8	5,5
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	252	769	667	500	2.188

Tabelle 8: Fachkräfte: Anliegen – nach Kalenderjahren

3.3 Betroffene

Unter denjenigen Anrufenden, die sich an das Hilfetelefon wandten und der Gruppe der Betroffenen zugeordnet wurden, wurden im Rahmen der begleitenden Evaluation noch einige zusätzliche Merk-

male erfasst. Zu diesen zählen vornehmlich demographische Angaben wie Alter, Geschlecht und Wohnort. Darüber hinaus wurden auch Angaben zu sozialer Lage, etwaigen Behinderungen und sprachlichen Einschränkungen der Betroffenen erhoben.

3.3.1 Alter

Mit Bezug auf das Alter der Betroffenen lassen sich folgende Befunde festhalten: Mehr als die Hälfte der betroffenen Personen konnte einem mittleren Lebensalter zwischen 31 und 50 Jahren zugeordnet werden, wobei die Gruppe der 31- bis 40-Jährigen mit 31,2 % noch etwas häufiger vertreten war als 41- bis 50-Jährige (25,2 %). Jüngere Nutzer*innen zwischen 18 und 30 Jahren machten 18,9 % der Betroffenen aus, während Personen im Alter zwischen 51 und 75 Jahren 21,2 % der Betroffenen umfassten. Minderjährige Betroffene sowie solche, die bereits älter als 75 Jahre waren, nahmen das Hilfetelefon dagegen nur sehr selten in Anspruch (s. Abbildung 9).

Bei der Betrachtung über den Erhebungszeitraum hinweg ist ein leichter Anstieg der Nutzer*innenzahlen unter den 41- bis 50-jährigen von Gewalt betroffenen Personen erkennbar. Während der Anteil dieser Altersgruppe im Jahr 2020 noch bei 20,2 % lag, stieg dieser im Jahr 2022 auf 27,6 % an und behielt dieses vergleichsweise hohe Niveau auch 2023 in etwa bei (26,2 %). Ein leichter Rückgang im Nutzungsverhalten ist für die Altersgruppe der 18- bis 25-jährigen zu beobachten. Im Jahr 2020 stellten diese 12,5 % der von Gewalt betroffenen Anrufer*innen, im Jahr 2023 waren es dagegen nur noch 7,1 % (s. Tabelle 9).

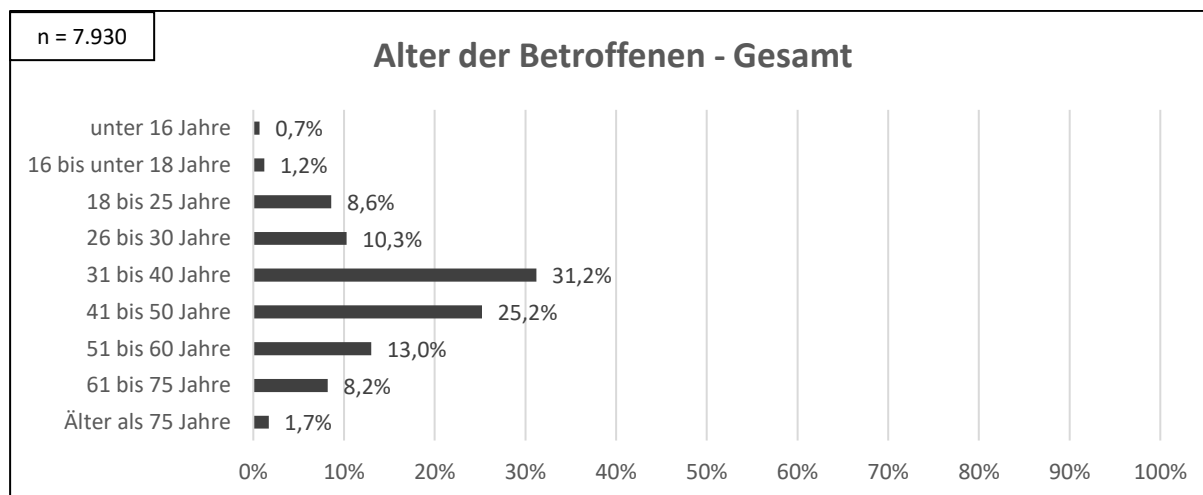


Abbildung 9: Alter der Betroffenen – Gesamt

Alter der Betroffenen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Unter 16 Jahre	0,5	0,8	0,5	0,8	0,7
16 bis unter 18 Jahre	1,9	1,5	0,9	1,0	1,2
18 bis 25 Jahre	12,5	8,4	8,5	7,1	8,6
26 bis 30 Jahre	11,7	9,5	9,6	11,0	10,3
31 bis 40 Jahre	30,0	30,3	30,6	32,9	31,2
41 bis 50 Jahre	20,2	23,8	27,6	26,2	25,2
51 bis 60 Jahre	11,8	14,9	13,2	11,8	13,0
61 bis 75 Jahre	8,8	9,8	7,6	7,1	8,2
Älter als 75 Jahre	2,6	1,0	1,5	2,0	1,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.043	2.067	2.320	2.500	7.930

Tabella 9: Alter der Betroffenen – nach Kalenderjahren

3.3.2 Regionale Verortung

Im folgenden Abschnitt soll erörtert werden, aus welchem Bundesland die selbst von Gewalt betroffenen Anrufer*innen des Hilfetelefons stammten. Den Angaben im Online-Fragebogen zufolge wurden 10,9 % dieser Kontakte dem Bundesland Baden-Württemberg zugeordnet, 31,4 % der Kontakte gingen aus Bayern ein und 24,3 % der genannten Nutzer*innen stammten aus Nordrhein-Westfalen. Aus den übrigen Bundesländern kamen jeweils nur kleine Anteile der Kontakte an die Hilfestellen; einzig Hessen (6,5 %), Berlin (6,3 %) und Niedersachsen (5,0 %) stellten jeweils mindestens 5 % der Anrufenden (s. Abbildung 10).

Über den Zeitraum von 2020 bis 2023 lässt sich ein leichter Anstieg des Anteils der Nutzer*innen aus Baden-Württemberg beobachten (von 7,4 % 2020 auf 12,0 % 2023), während für Nordrhein-Westfalen ein leichter Rückgang ersichtlich ist (von 30,8 % 2020 auf 22,4 % 2023). Auch aus Mecklenburg-Vorpommern wandten sich im Erhebungszeitraum zunehmend größere Anteile der Nutzer*innen an das Hilfetelefon, die entsprechenden Prozentwerte stiegen hier von 0,5 % im Jahr 2020 auf 2,6 % im Jahr 2023. Für die anderen Bundesländer bleiben die Verteilungen über den Erhebungszeitraum in etwa stabil (s. Tabelle 10).

Setzt man die Anteile der Nutzer*innen des Hilfetelefons in Relation zum entsprechenden Anteil der jeweiligen Bundesländer an der Gesamtbevölkerung Deutschlands, so lassen sich zudem einige auffällige Abweichungen beobachten (s. Abbildung 11). So sind unter den Nutzer*innen des Hilfetelefons Personen aus Nordrhein-Westfalen etwas häufiger und Personen aus Baden-Württemberg etwas seltener vertreten, als dies nach deren Anteil an der Gesamtbevölkerung zu erwarten wäre. Der Anteil der Hilfetelefon-Nutzer*innen aus Bayern übertrifft deren Bevölkerungsanteil sogar um mehr als Doppelte. Deutliche Abweichungen sind – wenn auch auf niedrigerem Niveau – auch für andere Bundesländer festzustellen, so beispielsweise in Brandenburg (1,3 % Hilfetelefon-Nutzer*innen vs. 3,1 % Bevölkerungsanteil), Niedersachsen (5,0 % vs. 9,6 %) oder Rheinland-Pfalz (2,2 % vs. 4,9 %). In den festgestellten Diskrepanzen lässt sich allerdings keine Systematik o.Ä. erkennen, so dass diese nach erstem Augenschein mehr oder weniger zufällig erscheinen.

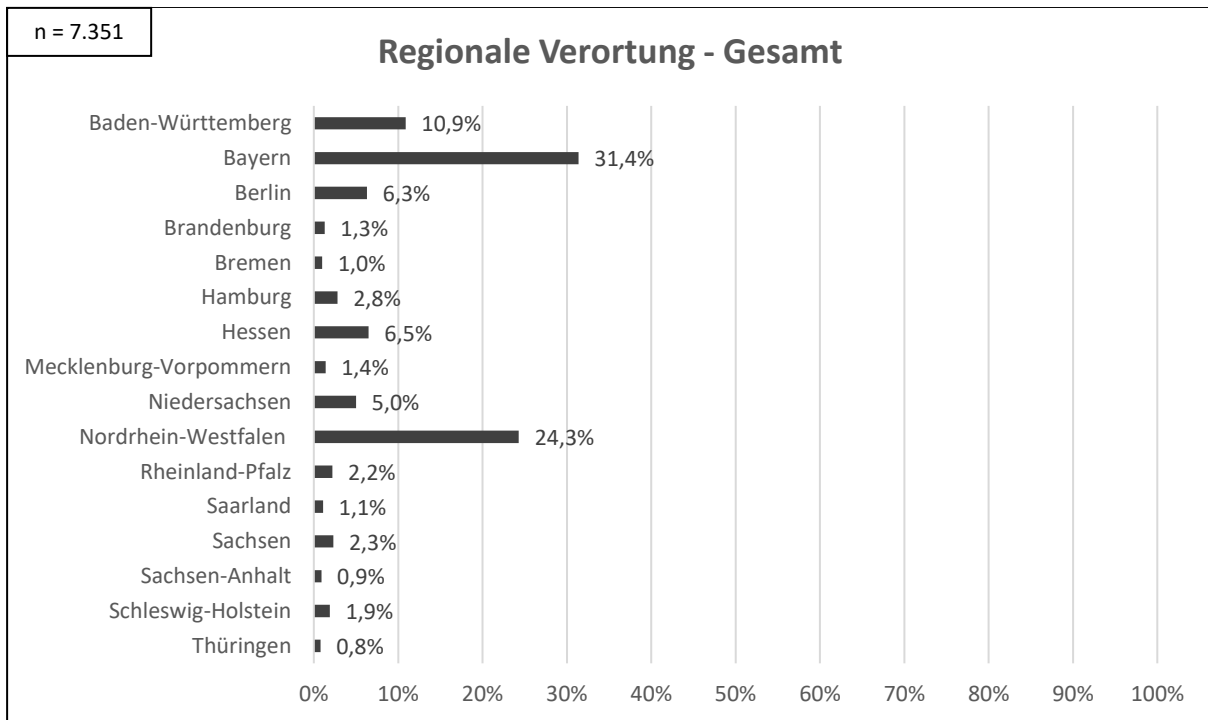


Abbildung 10: Regionale Verortung – Gesamt

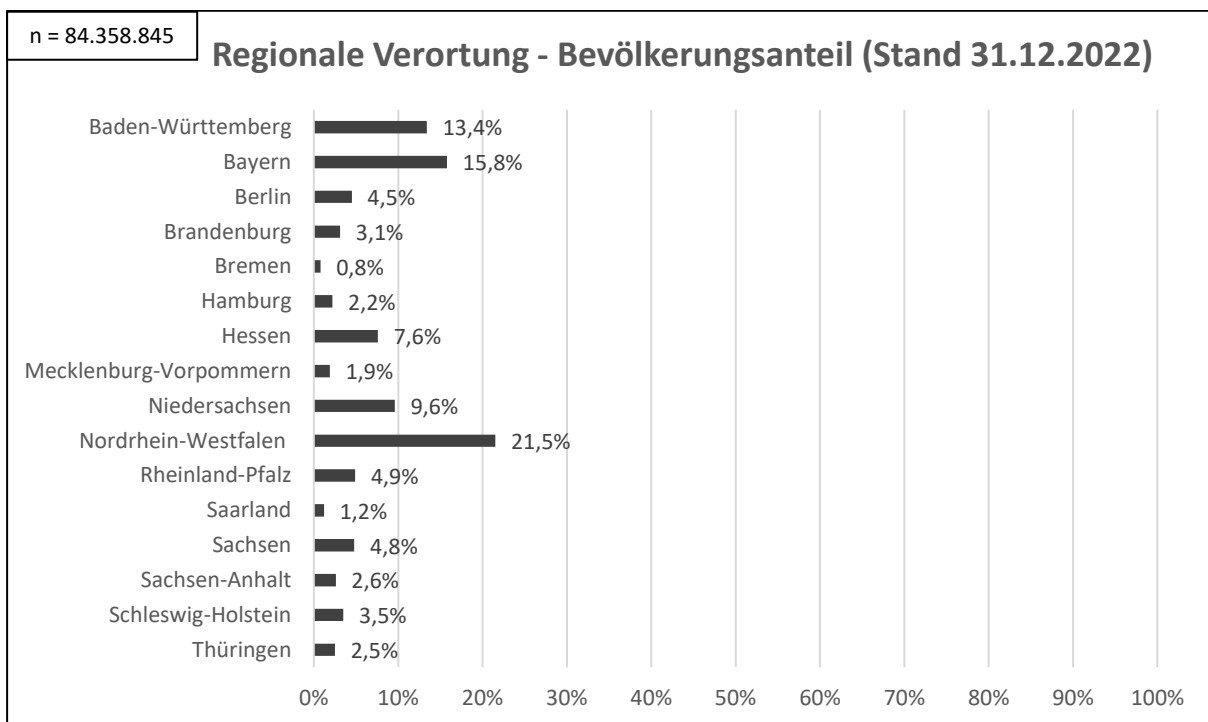


Abbildung 11: Regionale Verortung – Bevölkerungsanteil (Stand 31.12.2022)

Regionale Verortung	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Baden-Württemberg	7,4	11,3	11,0	12,0	10,9
Bayern	29,8	30,5	32,4	31,9	31,4
Berlin	4,4	6,4	6,5	6,9	6,3
Brandenburg	1,1	1,4	1,2	1,2	1,3
Bremen	0,4	0,7	1,0	1,4	1,0
Hamburg	2,1	2,9	2,9	2,9	2,8
Hessen	8,2	6,8	6,6	5,4	6,5
Mecklenburg-Vorpommern	0,5	0,8	1,0	2,6	1,4
Niedersachsen	2,6	4,9	5,7	5,6	5,0
Nordrhein-Westfalen	30,8	25,9	21,8	22,4	24,3
Rheinland-Pfalz	1,7	2,3	3,1	1,5	2,2
Saarland	1,1	1,4	1,2	0,7	1,1
Sachsen	7,2	1,1	1,4	2,1	2,3
Sachsen-Anhalt	0,5	1,0	1,3	0,7	0,9
Schleswig-Holstein	1,3	1,9	2,2	1,9	1,9
Thüringen	0,7	0,8	0,7	0,8	0,8
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	996	1.967	2.104	2.284	7.351

Tabelle 10: Regionale Verortung – nach Kalenderjahren

3.3.3 Geschlecht

Hinsichtlich des Geschlechts der betroffenen Personen konnte für 8.661 Personen eine Zuordnung vorgenommen werden. Dabei wurden beinahe alle Nutzer*innen dem männlichen Geschlecht zugeordnet (97,1 %). Ein kleiner Teil der Anrufenden wurde als weiblich beschrieben (1,7 %) und 1,2 % konnten keiner der beiden genannten Kategorien zugeordnet werden (s. Abbildung 12). Diese Verteilung blieb über die Jahre 2020 bis 2023 in etwa stabil (s. Tabelle 11).

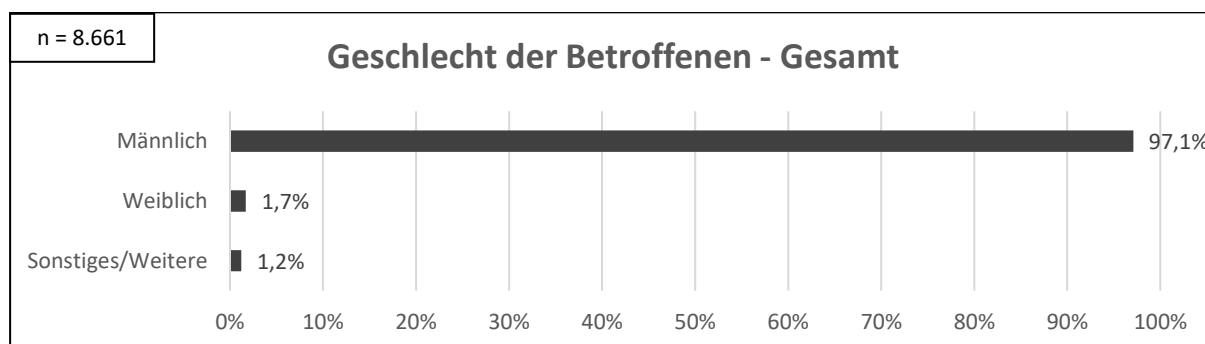


Abbildung 12: Geschlecht der Betroffenen – Gesamt

Geschlecht der Betroffenen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Männlich	96,7	97,2	97,7	96,7	97,1
Weiblich	2,5	1,8	1,4	1,5	1,7
Sonstiges/Weitere	0,7	0,9	0,9	1,8	1,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.223	2.353	2.419	2.666	8.661

Tabella 11: Geschlecht der Betroffenen – nach Kalenderjahr en

3.3.4 Sexuelle Orientierung

Über den Erhebungszeitraum hinweg konnten auch Informationen über die sexuelle Orientierung der betroffenen Personen gewonnen werden. Dies ist auch insofern interessant, als bis zum Jahr 2022 die in Bayern ansässige Strong!-Fachberatungsstelle am Hilfetelefon beteiligt war. Seither gibt es dort ein eigenes bayernweites Beratungstelefon. "Strong!" bietet Unterstützung für LSBTIQ*, die von Diskriminierung und/oder Gewalt betroffen sind. Es zeigt sich, dass mit 90,5 % der weit überwiegende Teil der Betroffenen als heterosexuell klassifiziert wurde. Homosexuelle Personen wurden in 7,5 % der Fälle vermerkt. Als bisexuell (1,3 %) oder einer anderen sexuellen Orientierung zugehörig (0,7 %) wurden nur sehr kleine Anteile der Nutzer*innen beschrieben (s. Abbildung 13).

Eine Auffälligkeit im Zeitverlauf zeigt sich für den Anteil derjenigen Betroffenen, die als homosexuell eingetragen wurden. Deren Anteil an allen Nutzer*innen sank von 14,7 % 2020 auf 5,0 % 2023, was einem Rückgang um 9,7 Prozentpunkte entspricht. Die Anteile der weiteren sexuellen Orientierungen zeigten sich über den Erhebungszeitraum hinweg als weitgehend robust (s. Tabelle 12).

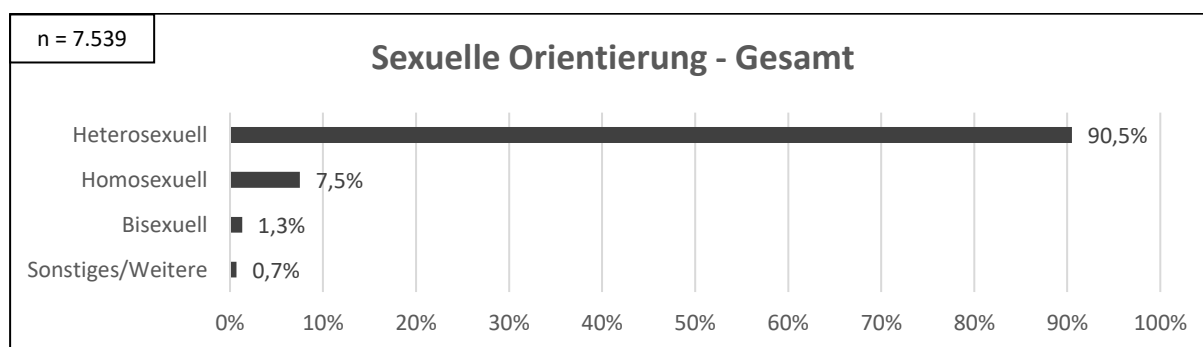


Abbildung 13: Sexuelle Orientierung – Gesamt

Sexuelle Orientierung	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Heterosexuell	82,2	87,7	93,6	94,0	90,5
Homosexuell	14,7	9,4	4,8	5,0	7,5
Bisexuell	1,7	1,7	1,3	0,7	1,3
Sonstiges/Weitere	1,4	1,1	0,3	0,3	0,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.033	2.081	2.097	2.328	7.539

Tabelle 12: Sexuelle Orientierung – nach Kalenderjahren

3.3.5 Soziale Lage

In 2.936 Fällen konnten mithilfe des verwendeten Online-Fragebogens Hinweise auf die soziale Lage der betroffenen Personen für die Kalenderjahre 2020, 2021 und 2022 dokumentiert werden. Über die Hälfte der betroffenen Personen wurde hier als der mittleren oder der gehobenen sozialen Lage zugehörig klassifiziert (59,3 %), während bei 40,7 % eine prekäre soziale Lage festgestellt wurde (s. Abbildung 14). Die beschriebene Verteilung unterlag im Erhebungszeitraum keinen allzu großen Schwankungen, wenngleich ein zunehmender Trend für Anrufer*innen aus prekären sozialen Lagen zu erkennen ist (s. Tabelle 13).

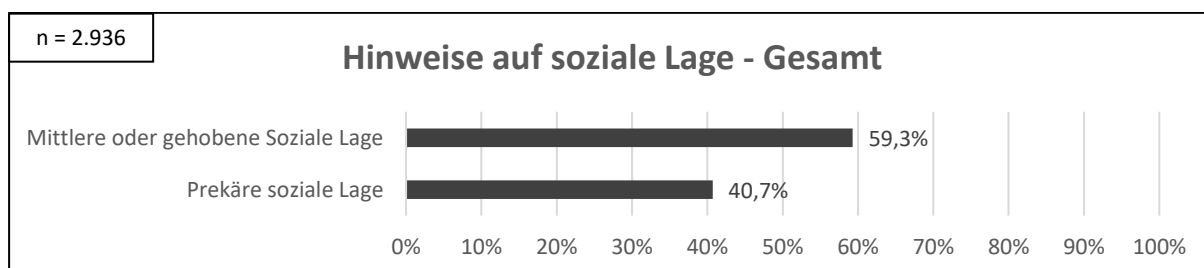


Abbildung 14: Hinweise auf soziale Lage – Gesamt

Hinweise auf soziale Lage ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Mittlere oder gehobene soziale Lage	63,0	57,8	55,8	-	59,3
Prekäre soziale Lage	37,0	42,2	44,2	-	40,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	-	100,0
Fallzahl (n)	879	1.876	181	-	2.936

Tabelle 13: Hinweise auf soziale Lage – nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogenversion 1 und 2 erhoben

3.3.6 Migrationshintergrund

Die Fachkräfte der Hilfestellen hielten auch fest, ob unter den Anrufenden Hinweise auf einen Migrationshintergrund festzustellen sind. Dies war im Erhebungszeitraum für 15,8 % der Betroffenen der Fall, während für 84,2 % keine Hinweise hierfür erkennbar waren (s. Abbildung 15).

Für den Anteil der Anrufer*innen mit (vermutetem) Migrationshintergrund kann ein abnehmender Trend im Zeitverlauf beobachtet werden: Während im Jahr 2020 noch bei 22,0% der betroffenen Personen Hinweise auf einen Migrationshintergrund ermittelt werden konnten, lag dieser Anteil im Jahr 2023 nach einem Rückgang um 8,1 Prozentpunkte nur noch bei 13,9 %. Der Rückgang ereignete sich dabei vor allem zwischen den Jahren 2020 und 2022; seither blieb der Anteil der Betroffenen mit Hinweisen auf einen Migrationshintergrund in etwa stabil (s. Tabelle 14).

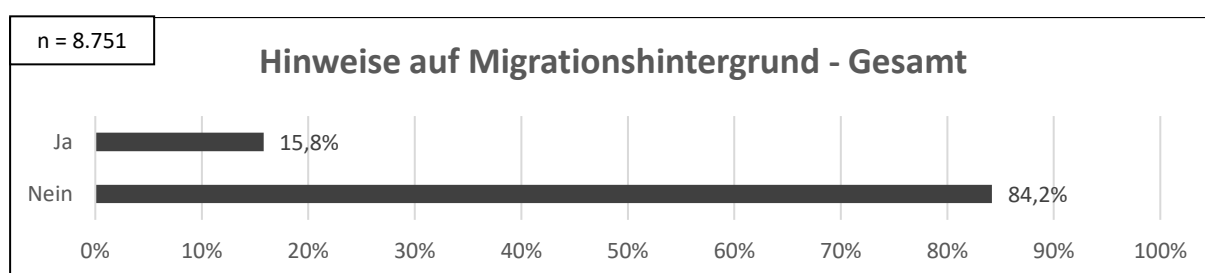


Abbildung 15: Hinweise auf Migrationshintergrund – Gesamt

Hinweise auf Migrationshintergrund	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja	22,0	17,3	13,4	13,9	15,8
Nein	78,0	82,7	86,6	86,1	84,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.239	2.394	2.433	2.685	8.751

Tabelle 14: Hinweise auf Migrationshintergrund – nach Kalenderjahren

Wenn für betroffene Anrufende vonseiten der Fachkräfte ein Migrationshintergrund vermutet wurde, so wurde nachfolgend auch erhoben, ob sich dieser in Form von sprachlichen Einschränkungen bemerkbar macht. Hinweise auf solche sprachlichen Einschränkungen wurden jedoch lediglich für 4,7 % der Fälle vermerkt, während für 95,3 % keine Hinweise auf mögliche sprachliche Einschränkungen dokumentiert wurden (s. Abbildung 16). Dieser vergleichsweise geringe Anteil zeigte sich zwischen 2020 und 2023 abgesehen von kleineren Schwankungen als weitgehend stabil (s. Tabelle 15).

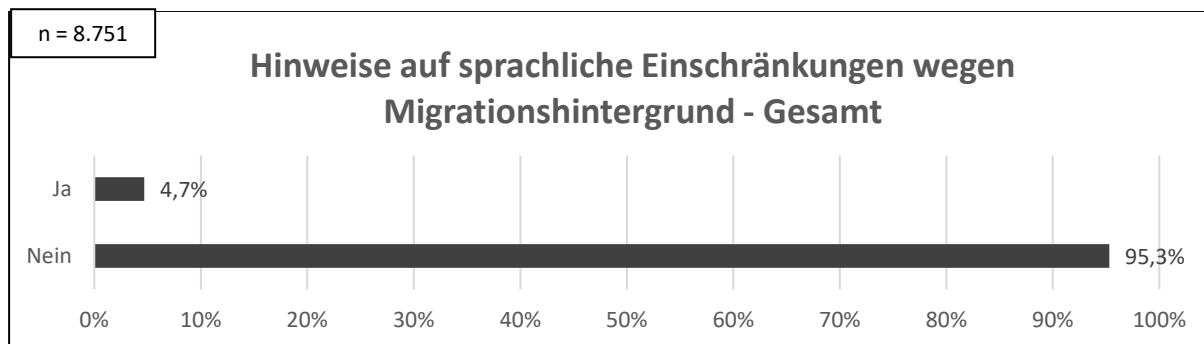


Abbildung 16: Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Migrationshintergrund – Gesamt

Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Migrationshintergrund	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja	5,0	5,5	3,9	4,5	4,7
Nein	95,0	94,5	96,1	95,5	95,3
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.239	2.394	2.433	2.685	8.751

Tabelle 15: Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Migrationshintergrund – nach Kalenderjahren

3.3.7 Behinderungen

Ebenso wie Hinweise auf das Vorliegen eines Migrationshintergrundes wurden im Zuge der Datenerhebung auch Hinweise auf Behinderungen unter den Betroffenen dokumentiert. Solche Hinweise wurden unter 10,9 % der anrufenden Personen festgestellt; der Großteil der Betroffenen (89,1 %) wies also nach Ansicht der Fachkräfte keine Hinweise auf Behinderungen auf (s. Abbildung 17).

Für den Anteil der Betroffenen, bei dem Hinweise auf Behinderungen zu beobachten waren, lässt sich im Zeitverlauf ein ansteigender Trend konstatieren: So wurden im Jahr 2021 nur für 6,6 % der Nutzer*innen Hinweise auf entsprechende Einschränkungen erfasst, wohingegen sich dieser Anteil bis 2023 auf 13,4 % steigerte und somit mehr als verdoppelte (s. Tabelle 16).

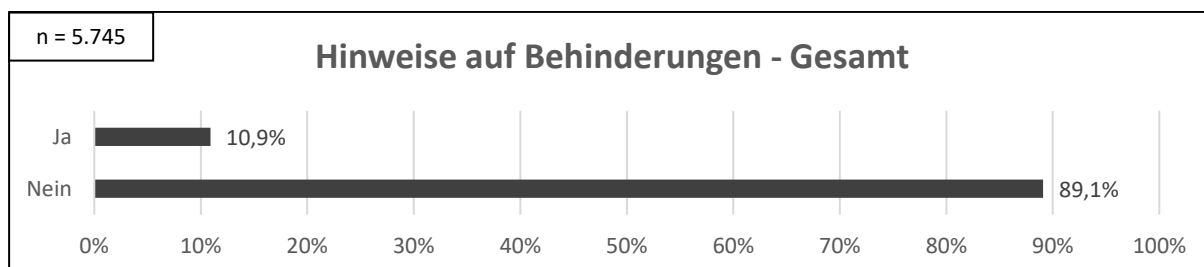


Abbildung 17: Hinweise auf Behinderung – Gesamt

Hinweise auf Behinderungen ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja	-	6,6	11,9	13,4	10,9
Nein	-	93,4	88,1	86,6	89,1
Gesamt	-	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	-	1.674	1.986	2.085	5.745

Table 16: Hinweise auf Behinderungen – nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogenversion 2 und 3 erhoben

Unter denjenigen Betroffenen, für die die Fachkräfte Hinweise auf Behinderungen festgehalten haben, wurden sie auch um eine Einschätzung zur Art der vorliegenden Behinderung gebeten. Da eine Person auch mehrere Behinderungsarten aufweisen kann, waren für diese Angabe Mehrfachantworten möglich. In 47,1 % der Nennungen wurden hier Hinweise auf eine körperliche Behinderung festgehalten. Als zweithäufigste Art der Behinderung wurden psychische Behinderungen genannt (43,3 %), geistige Behinderungen wurden für 19,6 % der Betroffenen vermerkt. Am seltensten kamen Behinderungen anderer Art (4,2 %) zur Sprache (s. Abbildung 18). Die genannten Anteile haben sich im Erhebungszeitraum nur geringfügig verändert (s. Tabelle 17).

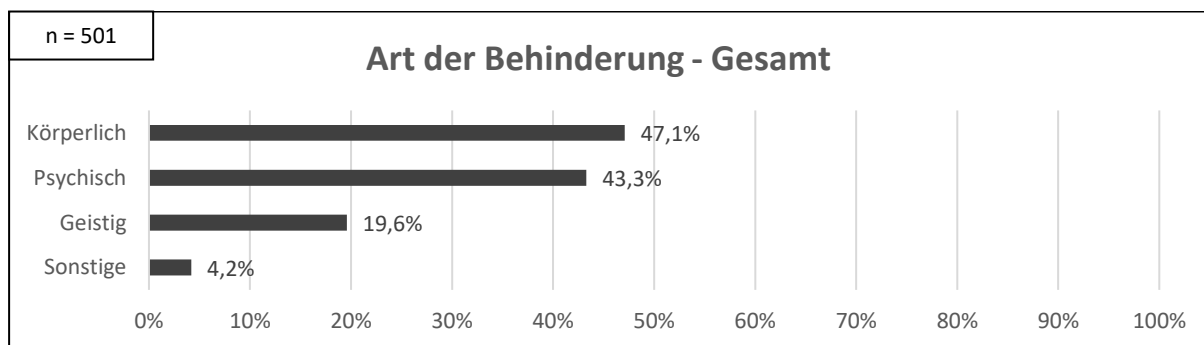


Abbildung 18: Art der Behinderung – Gesamt (Mehrfachantworten)

Art der Behinderung ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Körperlich	-	-	50,5	44,5	47,1
Psychisch	-	-	41,8	44,5	43,3
Geistig	-	-	17,3	21,4	19,6
Sonstige	-	-	3,2	5,0	4,2
Gesamt	-	-	112,7	115,3	114,2
Fallzahl (n)	-	-	220	281	501

Table 17: Art der Behinderung – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

^a Nur in Fragebogenversion 3 erhoben

Auch Behinderungen können sprachliche Einschränkungen aufseiten der Betroffenen bedingen, weshalb auch das Zutreffen dieses Umstandes im Online-Fragebogen erhoben wurde. Entsprechende sprachliche Einschränkungen wurden jedoch lediglich für 2,0 % der Betroffenen, die mutmaßlich eine Behinderung aufweisen, berichtet (s. Abbildung 19). Die Prävalenz sprachlicher Einschränkungen aufgrund von Behinderungen zeigt im Zeitverlauf dabei einen abnehmenden Trend (s. Tabelle 18).

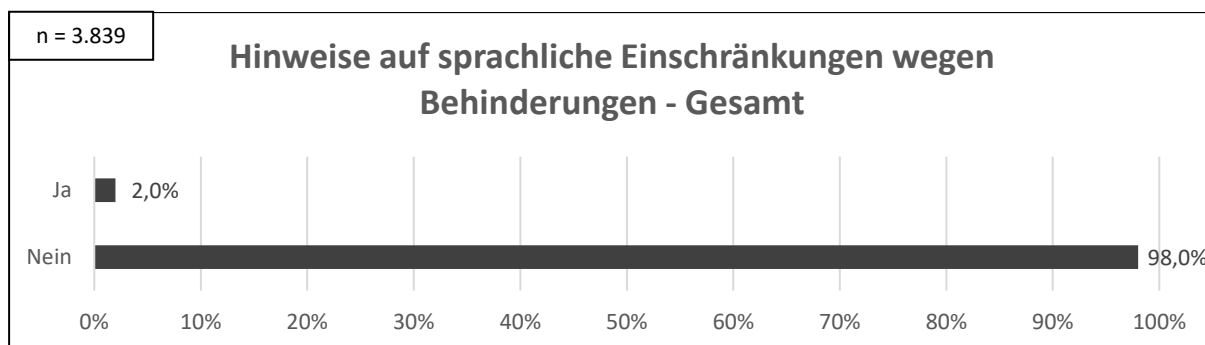


Abbildung 19: Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Behinderungen – Gesamt

Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Behinderung	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja	4,0	1,2	0,5	0,5	2,0
Nein	96,0	98,8	99,5	99,5	98,0
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.239	2.394	206	206	3.839

Tabelle 18: Hinweise auf sprachliche Einschränkungen wegen Behinderungen – nach Kalenderjahren

4 Angaben zu Gewalttaten

In den folgenden Abschnitten werden die von den Betroffenen an die Stellen des Hilfetelefons berichteten Gewalterfahrungen thematisiert. Dadurch kann ein Eindruck zu den Rahmenbedingungen der geäußerten Situationen gewonnen werden, der u.a. den Zeitpunkt der Taten sowie Angaben zu mutmaßlichen Täter*innen und dem Verhalten der Betroffenen in der berichteten Lage umfasst.

4.1 Zeitpunkt der Gewalt

Die Zeitpunkte der berichteten Gewaltgeschehen wurden im Online-Fragebogen anhand eines Mehrfachantwortsets erfasst. Hierzu ist zu konstatieren, dass die betroffenen Personen am häufigsten von Gewalterfahrungen im Erwachsenenleben (76,9 %) berichteten. Weitere 13,2 % verorteten die sie belastenden Gewalterfahrungen in der eigenen Kindheit oder Jugend. Die Angabe, dass sich die betroffene Person in einer akuten Gewaltsituation befindet, wurde nur in den Jahren 2020 und 2021

erfasst und auch deshalb lediglich in 15,1 % der Fälle festgehalten. Bei 7,0 % der Nutzer*innen war unklar, ob eine Gewalttat stattgefunden hat oder die Fachkraft hat den Eindruck gewonnen, dass der Kontaktaufnahme keine Gewalterfahrung zugrunde lag (s. Abbildung 20).

Im Verlauf der Erhebung ist ein Rückgang des Anteils der Betroffenen zu erkennen, die von Gewalterfahrungen im Kindheits- oder Jugendalter berichten: Im Jahr 2020 lag dieser Anteil bei 19,4 %, fiel dann aber bis zum Jahr 2023 um 9,6 Prozentpunkte auf 9,8 %. Im Gegenzug ist ein Anstieg der Gewalterfahrungen im Erwachsenenalter zu beobachten. Hier stieg der entsprechende Anteil von 54,5 % im Jahr 2020 auf 82,3 % im Jahr 2023 an (s. Tabelle 19).

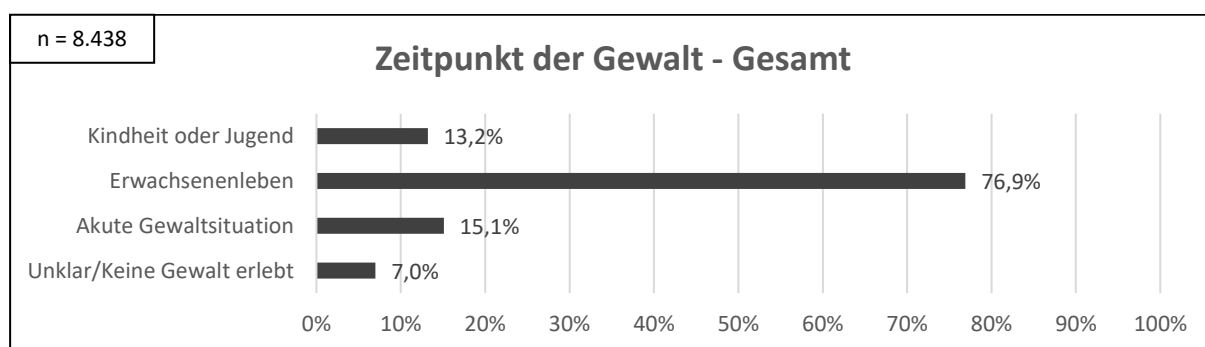


Abbildung 20: Zeitpunkt der Gewalt – Gesamt (Mehrfachantworten)

Zeitpunkt der Gewalt	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Kindheit oder Jugend	19,4	13,2	13,9	9,8	13,2
Erwachsenenleben	54,5	79,0	79,9	82,3	76,9
Akute Gewaltsituation ^a	71,0	20,4	-	-	15,1
Unklar/Keine Gewalt erlebt ^b	-	-	11,4	11,8	7,0
Gesamt	144,9	112,6	105,1	103,9	112,2
Fallzahl (n)	1.157	2.214	2.403	2.664	8.438

Tabelle 19: Zeitpunkt der Gewalt – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

^a Nur in Fragebogenversion 1 erhoben

^b Nur in Fragebogenversion 2 und 3 erhoben

4.2 Gewaltformen

Zur Form der ausgeübten Gewalt in den von den Betroffenen berichteten Problemlagen liegen aus der begleitenden Evaluation mehrere Angaben vor. So wurde erfasst, welche Gewaltformen in den erlebten Situationen eine zentrale Rolle spielten, welche weiteren Gewaltformen ggf. zur Sprache kamen und ob Gewaltformen aufgetreten sind, die spezifische Arten von diskriminierendem Verhalten beinhalten.

4.2.1 Zentrale Gewaltformen

Zu den zentralen Gewaltformen konnten die Fachkräfte aus den Gesprächen mit Betroffenen die Information gewinnen, dass es sich bei dieser am häufigsten um psychische Gewalt handelte. Von solchen Übergriffen berichten mit 73,6 % der Betroffenen fast drei Viertel aller erfassten Fälle. In beinahe der Hälfte der Fälle (46,8 %) wurde außerdem körperliche Gewalt von den Anrufern als zentral beschrieben. 14,1 % berichteten außerdem von sexualisierter Gewalt als zentraler Gewaltform in den erlebten Situationen. Weitere zentrale Gewaltformen umfassen ökonomische Gewalt (8,9 %), Stalking (6,6 %), Vernachlässigung (2,1 %) und sonstige Übergriffe (16,3 %) (s. Abbildung 21). Die Verteilung der zentralen Gewaltformen zeigte über die Jahre 2020 bis 2023 nur geringfügige Schwankungen, die keine systematische Tendenz aufweisen (s. Tabelle 20).

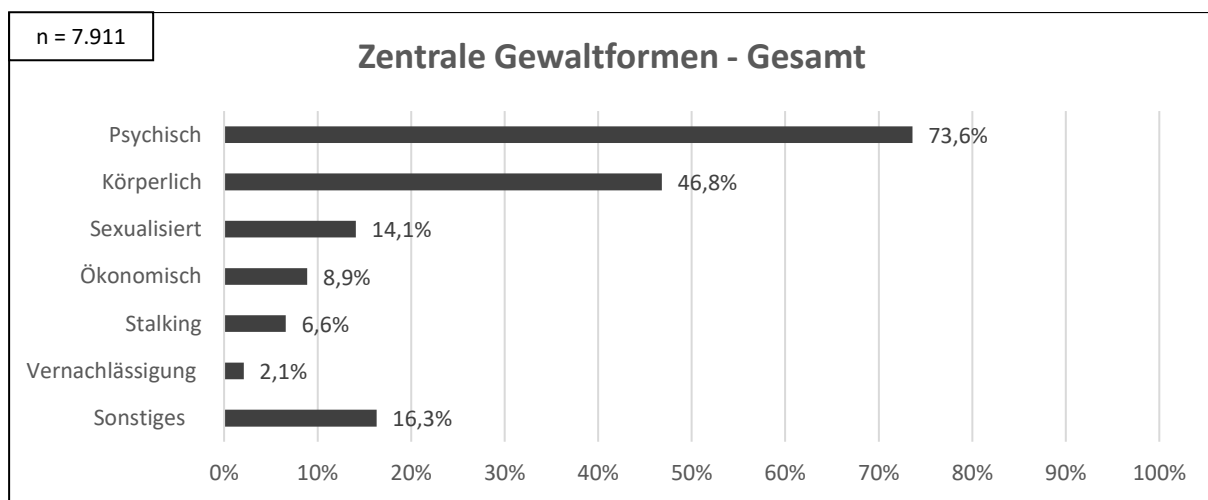


Abbildung 21: Zentrale Gewaltformen – Gesamt (Mehrfachantworten)

Zentrale Gewaltformen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Psychisch	80,3	70,5	71,4	75,3	73,6
Körperlich	52,9	44,6	47,5	45,2	46,8
Sexualisiert	19,5	12,6	16,1	11,0	14,1
Ökonomisch	9,1	11,4	7,1	8,1	8,9
Stalking	6,7	7,9	5,9	6,0	6,6
Vernachlässigung	2,4	2,6	1,3	2,1	2,1
Sonstiges	28,6	18,9	11,8	11,5	16,3
Gesamt	199,7	168,5	161,0	159,2	168,4
Fallzahl (n)	1.188	2.262	2.125	2.336	7.911

Tabelle 20: Zentrale Gewaltformen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

4.2.2 Weitere Gewaltformen

Zusätzlich zu den Gewaltformen, die im Gespräch mit den betroffenen Personen zentral waren, haben die Fachkräfte des Hilfetelefons auch weitere berichtete Gewaltformen festgehalten, mit denen die von Gewalt betroffenen Nutzer*innen konfrontiert waren. Die hier am häufigsten genannte Gewaltform bestand, wie bereits im Fall der zentralen Gewaltformen, in psychischer Gewalt, die einen Anteil von 44,4 % der Nennungen umfasst. Am zweithäufigsten wurde körperliche Gewalt mit 36,3 % von den Fachkräften als weitere Gewaltform angegeben. Auch sexualisierte Gewalt spielte in 14,0 % der Fälle neben anderen Gewaltformen eine Rolle in den Berichten der Betroffenen. Ökonomische Gewalt, Stalking, Vernachlässigung und sonstige Gewaltformen addierten sich unter den weiteren Gewaltformen auf insgesamt 27,1 % und kamen somit deutlich seltener vor als die zuerst genannten Kategorien, womit das Bild bei den weiteren Gewaltformen eine starke Ähnlichkeit mit der Verteilung der zentralen Gewaltformen aufweist (s. Abbildung 22). Mit Hinblick auf die zeitliche Entwicklung fällt lediglich die annähernde Halbierung des Anteils der ökonomischen Gewalt als weiterer Gewaltform ins Auge; darüber hinaus können im Zeitverlauf keine bedeutenden Veränderungen hinsichtlich der relativen Häufigkeiten der weiteren Gewaltformen festgestellt werden (s. Tabelle 21).

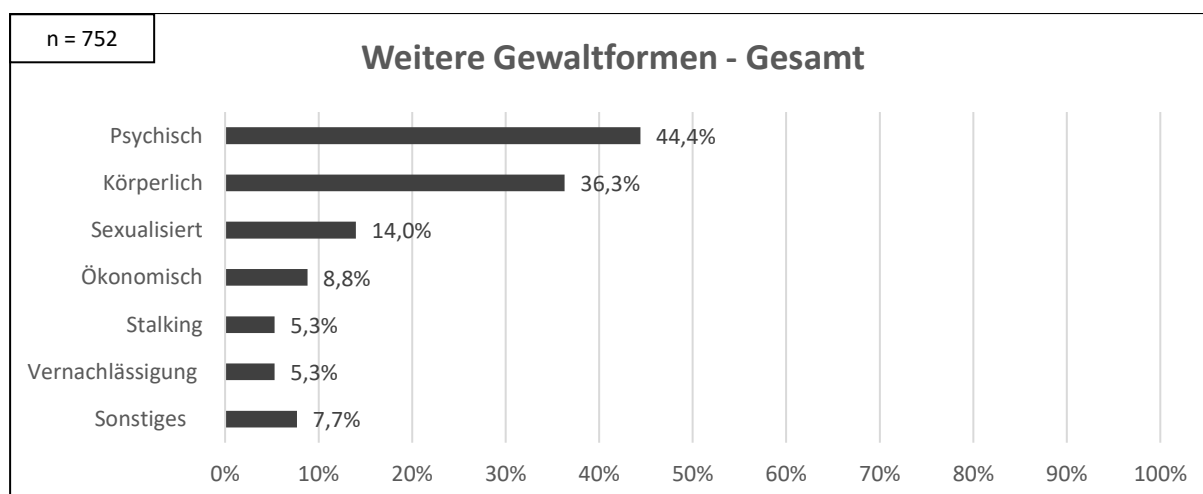


Abbildung 22: Weitere Gewaltformen – Gesamt (Mehrfachantworten)

Weitere Gewaltformen ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Psychisch	-	47,9	40,1	46,0	44,4
Körperlich	-	35,1	36,1	38,6	36,3
Sexualisiert	-	13,8	16,3	10,2	14,0
Ökonomisch	-	12,8	6,5	6,3	8,8
Stalking	-	5,0	5,1	6,3	5,3
Vernachlässigung	-	6,4	3,4	6,8	5,3
Sonstiges	-	11,0	5,1	6,8	7,7
Gesamt	-	131,9	112,6	121,0	121,8
Fallzahl (n)	-	282	294	176	752

Table 21: Weitere Gewaltformen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

^a Nicht in Fragebogenversion 1 erhoben

4.2.3 Spezielle Gewaltformen

Ein besonderes Augenmerk lag bei der Erfassung der Angaben der Betroffenen darauf, ob sie auch wiederholte Gewalt bzw. Gewalt im Zusammenhang mit struktureller Diskriminierung erfahren haben. Hier zeigt sich, dass es sich bei beinahe zwei Drittel (65,8 %) der von den Fachkräften vermerkten Handlungen um wiederholte Gewalttaten handelte. Bei 11,0 % der Betroffenen wurde die geschilderte Lage als Gewaltsituation in einer Abhängigkeitsbeziehung klassifiziert, 6,6 % der Taten hatten einen Diskriminierungsbezug und für 27,2 % der Fälle wurden keine Hinweise zu den hier abgefragten Gewaltformen erkennbar (s. Abbildung 23).

Auffällig ist, dass Gewalttaten in Abhängigkeitsbeziehungen und solche mit Diskriminierungsbezug im Verlauf der Erhebung zunehmend seltener berichtet wurden: Die entsprechenden Anteile sanken zwischen 2020 und 2023 von 18,6 % auf 7,5 % (Gewalt in Abhängigkeitsbeziehungen) bzw. von 12,7 % auf 4,4 % (Gewalt mit Diskriminierungsbezug) (s. Tabelle 22).

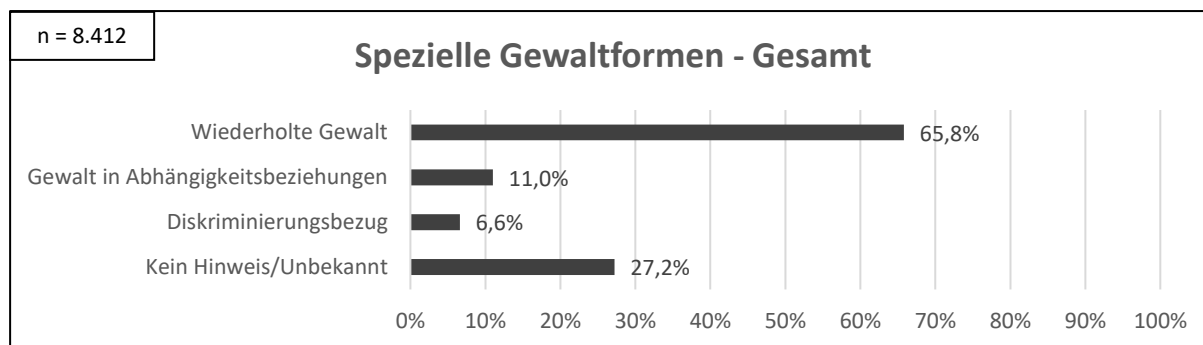


Abbildung 23: Spezielle Gewaltformen – Gesamt (Mehrfachantworten)

Spezielle Gewaltformen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Wiederholte Gewalt	68,8	65,3	64,5	66,2	65,8
Gewalt in Abhängigkeitsbeziehungen	18,6	13,8	8,4	7,5	11,0
Diskriminierungsbezug	12,7	9,9	3,2	4,4	6,6
Kein Hinweis/Unbekannt	22,0	23,9	30,4	29,4	27,2
Gesamt	122,0	112,9	106,4	107,4	110,6
Fallzahl (n)	1.230	2.108	2.397	2.677	8.412

Tabelle 22: Spezielle Gewaltformen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

Wurde in der vorhergehenden Frage von den Fachkräften der Eindruck gewonnen, dass eine Gewalttat mit Diskriminierungsbezug berichtet wurde, so wurde anschließend auch die Art der zur Sprache gekommenen Diskriminierung eruiert. Von den Betroffenen wurde an dieser Stelle am häufigsten (35,2 %) von Benachteiligungen im Kontext von Scheidung oder Trennung berichtet, auch Homosexuellenfeindlichkeit kam mit 30,3 % der Fälle vergleichsweise häufig zur Sprache. Weitere angegebene Diskriminierungsformen umfassten Rassismus (8,7 %), Transfeindlichkeit (11,6 %), Behindertenfeindlichkeit (11,3 %), Diskriminierungen mit LGBTQ-Bezug (4,9 %) und sonstige Diskriminierung (7,0 %) (s. Abbildung 24).

Ein Rückgang über den Zeitraum von 2021 bis 2023 ist dabei für die Nennungen von Homosexuellenfeindlichkeit festzustellen; die Antworthäufigkeit dieser Kategorie hat sich von 50,4 % im Jahr 2021 auf 13,8 % im Jahr 2023 merklich um 36,6 Prozentpunkte vermindert. Im Gegenzug lässt sich ein leichter Zuwachs von Diskriminierungen mit Rassismus-Bezug feststellen: Hier ist eine Steigerung von 5,9 % im Jahr 2021 auf 14,7 % im Jahr 2023 zu verzeichnen. Die Verteilung der restlichen Diskriminierungsarten blieb im Erhebungszeitraum in etwa stabil (s. Tabelle 23).

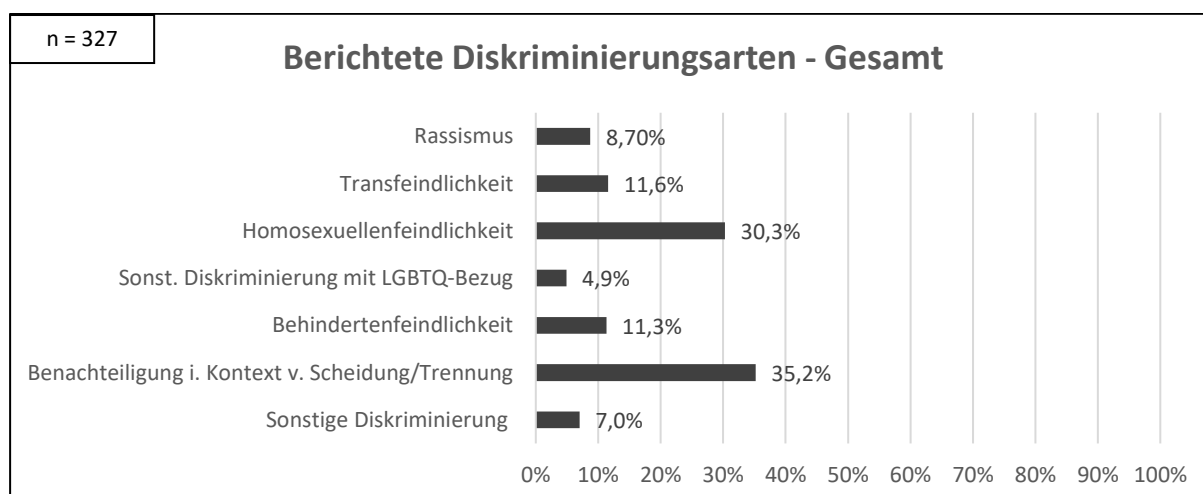


Abbildung 24: Berichtete Diskriminierungsarten – Gesamt (Mehrfachantworten)

Berichtete Diskriminierungsarten ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Rassismus	-	5,9	5,3	14,7	8,7
Transfeindlichkeit	-	11,1	14,5	10,3	11,6
Homosexuellenfeindlichkeit	-	50,4	19,7	13,8	30,3
Sonstige Diskriminierung mit LGBTG-Bezug	-	5,2	2,6	6,0	4,9
Behindertenfeindlichkeit	-	4,4	5,3	23,3	11,3
Benachteiligung im Kontext von Trennung/Scheidung	-	27,4	51,3	33,6	35,2
Sonstige Diskriminierung	-	7,4	6,6	6,9	7,0
Gesamt	-	111,9	105,3	108,6	109,0
Fallzahl (n)	-	135	76	116	327

Table 23: Berichtete Diskriminierungsarten – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

^a Nur in Fragebogenversion 2 und 3 erhoben

4.3 Angaben zu mutmaßlichen Täter*innen

In den folgenden Abschnitten werden die von den Fachkräften des Hilfetelefon getätigten Angaben zu den mutmaßlichen Täter*innen der berichteten Gewalttaten behandelt. Hierbei spielt zum einen eine Rolle, ob es sich um Einzeltäter*innen handelte oder mehr als eine Person an der Gewaltausübung beteiligt war. Darüber hinaus wurden auch Angaben zur Beziehung der mutmaßlichen Täter*innen zu den Anrufenden sowie deren Geschlecht festgehalten und erörtert, ob die Nutzer*innen in den beschriebenen Situationen selbst Gewalt ausgeübt haben.

4.3.1 Anzahl

Informationen über die Anzahl der mutmaßlichen Täter*innen wurden im Rahmen der begleitenden Evaluation für die Kalenderjahre 2021, 2022 und 2023 erhoben. Dabei zeigt sich, dass in 79,4 % der Fälle die berichteten Gewalttaten von einer Einzelperson ausgeübt wurden; in 20,6 % der geschilderten Situationen gaben die Betroffenen demnach an, Opfer von mehreren Personen geworden zu sein (s. Abbildung 25). Über die Jahre 2020 bis 2023 hinweg ist dabei ein leichter Anstieg des Anteils der Taten, die durch eine Person verübt wurden, zu verzeichnen (s. Tabelle 24).

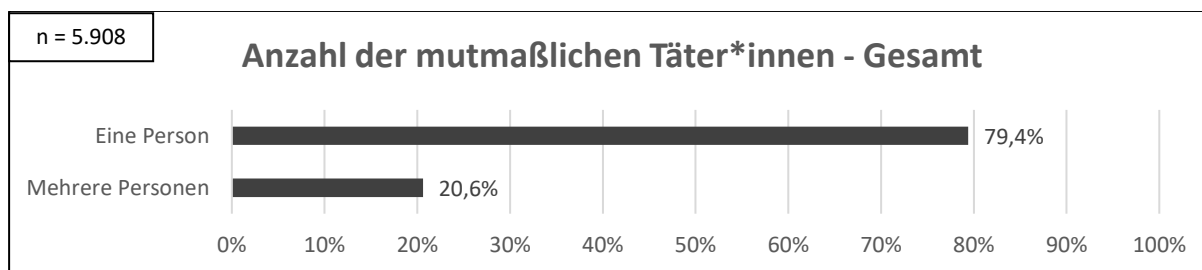


Abbildung 25: Anzahl der mutmaßlichen Täter*innen – Gesamt

Anzahl der mutmaßlichen Täter*innen ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Eine Person	-	72,3	80,8	82,8	79,4
Mehrere Personen	-	27,7	19,2	17,2	20,6
Gesamt	-	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)		1.502	2.098	2.308	5.908

Tabelle 24: Anzahl der mutmaßlichen Täter*innen – nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogenversion 2 und 3 erhoben

4.3.2 Beziehung zum Betroffenen

Was die Beziehung der mutmaßlichen Täter*innen zu den Betroffenen anbelangt, so ließ sich von den Fachkräften des Hilfef Telefons abbilden, dass es sich bei beinahe der Hälfte der mutmaßlichen Täter*innen (45,2 %) um den Partner oder die Partnerin der Betroffenen handelte. Weitere 15,9 % der mutmaßlichen Täter*innen waren Ex-Partner*innen und 17,2 % von ihnen waren andere Familienangehörige. Unter den übrigen abgefragten Kategorien wurden mit 6,1 % am häufigsten Personen aus dem Freundes- und Bekanntenkreis als mutmaßliche Täter*innen benannt. Personen aus anderen Kontexten vereinen dagegen jeweils nicht mehr als 5,0 % der Nennungen auf sich (s. Abbildung 26). Es kann also insgesamt festgehalten werden, dass es sich laut den Angaben der Betroffenen bei dem Großteil der mutmaßlichen Täter*innen um Personen aus ihrem engen sozialen Umfeld handelte.

Im Erhebungszeitraum ist ein Rückgang der Nennungen von Täterschaften von Familienangehörigen zu beobachten, während sich die entsprechenden Anteile der Nennungen von Partner*innen und Ex-Partner*innen im selben Zeitraum erhöht haben (s. Tabelle 25).

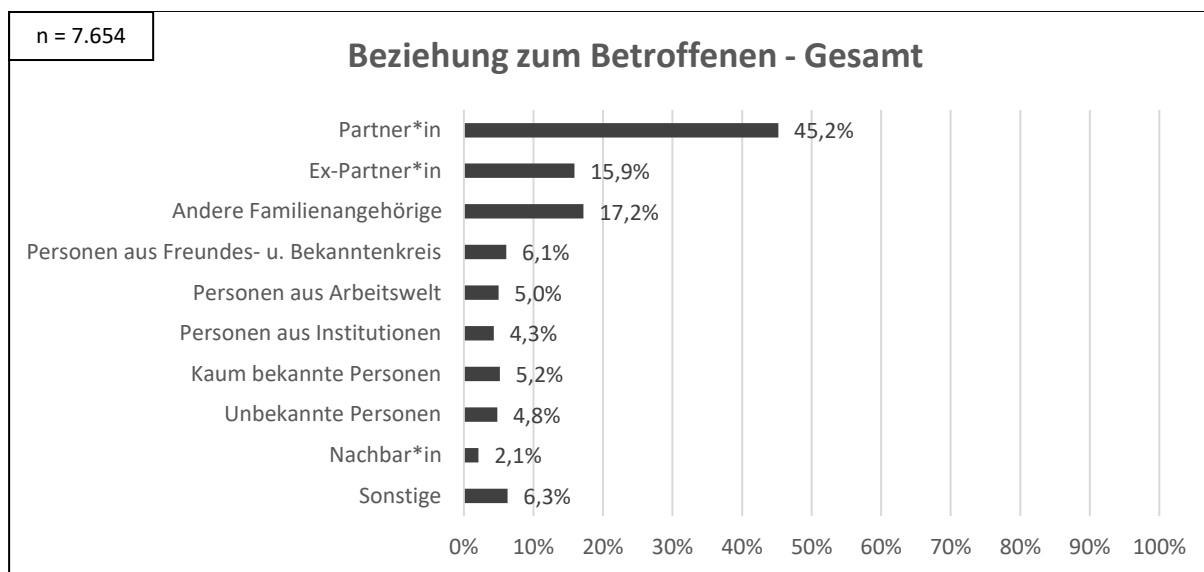


Abbildung 26: Beziehung der mutmaßlichen Täter*innen zum Betroffenen – Gesamt (Mehrfachantworten)

Beziehung zum Betroffenen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Partner*in	38,7	44,5	47,4	46,9	45,2
Ex-Partner*in	10,6	15,2	16,6	18,5	15,9
Andere Familienangehörige	25,2	16,3	18,0	13,2	17,2
Personen aus dem Freundes- und Bekanntenkreis	6,2	6,9	6,4	5,0	6,1
Personen aus der Arbeitswelt	7,7	4,9	3,2	5,4	5,0
Personen aus Institutionen	5,6	6,2	2,7	3,4	4,3
Kaum bekannte Personen	4,9	6,0	5,0	4,7	5,2
Unbekannte Personen	4,1	5,0	4,9	4,7	4,8
Nachbar*in ^a	-	-	2,8	4,5	2,1
Sonstige	13,0	8,8	4,1	2,5	6,3
Gesamt	116,1	114,0	111,2	108,8	112,0
Fallzahl (n)	1.159	2.191	2.070	2.234	7.654

Tabelle 25: Beziehung der mutmaßlichen Täter*innen zum Betroffenen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

^a Nur in Fragebogenversion 3 erhoben

4.3.3 Geschlecht

In Bezug auf das Geschlecht der mutmaßlichen Täter*innen lässt sich festhalten, dass dieses in etwas mehr als zwei Dritteln der Fälle (67,5 %) als weiblich beschrieben wurde. Männliche Täter wurden in 23,9 % der Fälle genannt. In 8,0 % der Fälle wurde außerdem eine Täterschaft von sowohl weiblichen als auch männlichen Personen angegeben – diese Kategorie betrifft dabei ausschließlich Taten, die von mehr als einer Person verübt wurden. Andere als binäre Geschlechtsidentitäten der Täter*innen wurden von den Fachkräften nur sehr selten vermerkt (s. Abbildung 27).

Über den Erhebungszeitraum hinweg zeigt sich eine Abnahme des Anteils der männlichen Täter sowie eine geringfügige Zunahme des Anteils der weiblichen Täterinnen (s. Tabelle 26).

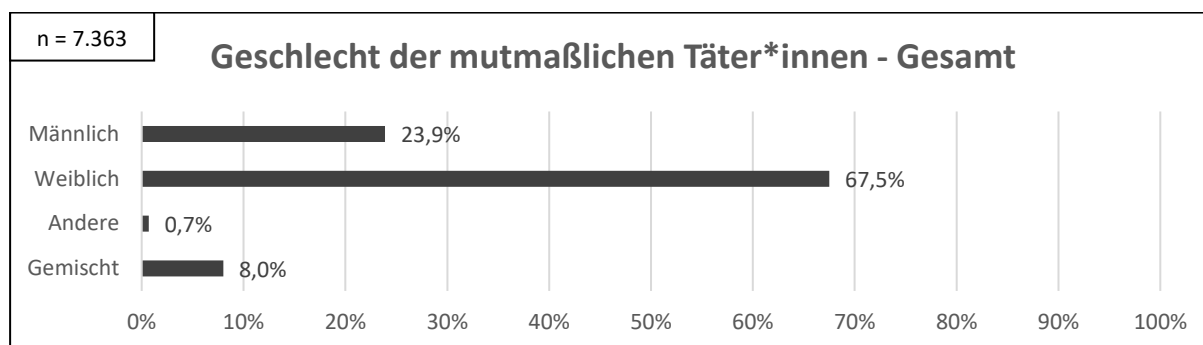


Abbildung 27: Geschlecht der mutmaßlichen Täter*innen – Gesamt

Geschlecht der Täter*innen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Männlich	31,4	25,0	21,4	21,3	23,9
Weiblich	66,5	63,8	69,0	70,0	67,5
Andere	2,0	1,2	0,1	0,0	0,7
Gemischt ^a	-	10,0	9,5	8,6	8,0
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.078	2.080	2.021	2.184	7.363

Tabelle 26: Geschlecht der mutmaßlichen Täter*innen – nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogenversion 2 und 3 erhoben

4.3.4 Eigene Täterschaft

In der zweiten Version des der Erhebung zugrunde liegenden Online-Fragebogens wurde die Frage eingeführt, ob die Anrufenden in den von ihnen erlebten Situationen auch selbst Gewalt verübt haben. Das ist nach aktuellem Stand allerdings nur selten der Fall: In beinahe vier von fünf Fällen (79,9 %) hielten die Fachkräfte fest, dass die Anrufenden ausschließlich Opfer gewesen seien. Diejenigen Fälle, in denen eine Täterschaft der Nutzer*innen des Hilfetelefons festgestellt wurde, teilen sich zu 3,4 % in Berichte, wonach diese sowohl Opfer als auch Täter*innen waren, wobei sich die Einnahme der beschriebenen Rollen in unterschiedlichen Tatzusammenhängen unterschiedlich gestaltete, und zu 5,3 % in solche, bei denen die Anrufenden in derselben Situation sowohl als Opfer als auch als Täter*in auftraten. In 10,8 % der geschilderten Fälle konnte keine klare Täter-Opfer-Konstellation rekonstruiert werden (s. Abbildung 28).

Die beschriebene Verteilung bestand über den gesamten Erhebungszeitraum in ähnlicher Form; lediglich der Anteil der Fälle, in denen die Anrufenden bei derselben Tat sowohl als Opfer als auch als Täter*in auftraten, ging zwischen 2020 und 2023 von ursprünglich 10,2 % auf aktuell 3,3 % deutlich zurück (s. Tabelle 27).

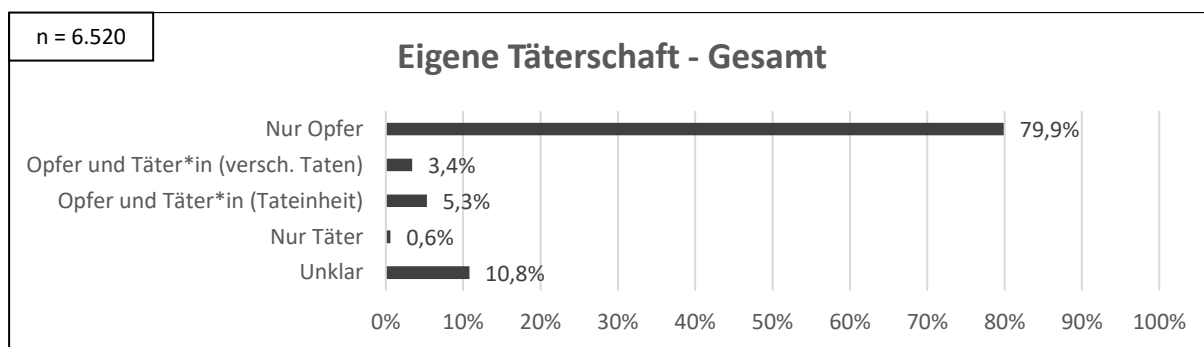


Abbildung 28: Eigene Täterschaft – Gesamt

Eigene Täterschaft ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Nur Opfer	-	77,6	80,4	80,8	79,9
Opfer und Täter*in (verschiedene Taten)	-	2,8	3,5	3,6	3,4
Opfer und Täter*in (Tateinheit)	-	10,2	4,3	3,3	5,3
Nur Täter	-	0,6	0,7	0,6	0,6
Unklar	-	8,9	11,1	11,7	10,8
Gesamt		100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)		1.543	2.370	2.607	6.520

Tabelle 27: Eigene Täterschaft – nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogenversion 2 und 3 erhoben

Unter denjenigen Personen, die nach dem Eindruck der Fachkräfte in den von ihnen geschilderten Situationen selbst Gewalt ausgeübt haben, lag in beinahe der Hälfte (45,3 %) der Fälle im Verlauf des Kontakts mit der Hilfestelle eine explizite Beschreibung der infrage stehenden Gewalthandlung vor, auf der dieser Eindruck beruhte. Bei einem Anteil von 39,9 % der Nutzer*innen ergab sich die Gewalthandlung nach dem Eindruck der Fachkräfte aus dem zugrunde liegenden Gesprächskontext und in 14,8 % der Fälle hielten sie eine eigene Gewalthandlung zumindest für möglich (s. Abbildung 29).

Der Anteil der Fälle, in denen aus den Schilderungen der Anrufenden direkt auf eine eigene Täterschaft geschlossen werden konnte, hat sich dabei im Zeitverlauf merklich von 39,7 % auf 50,3 % erhöht (s. Tabelle 28).

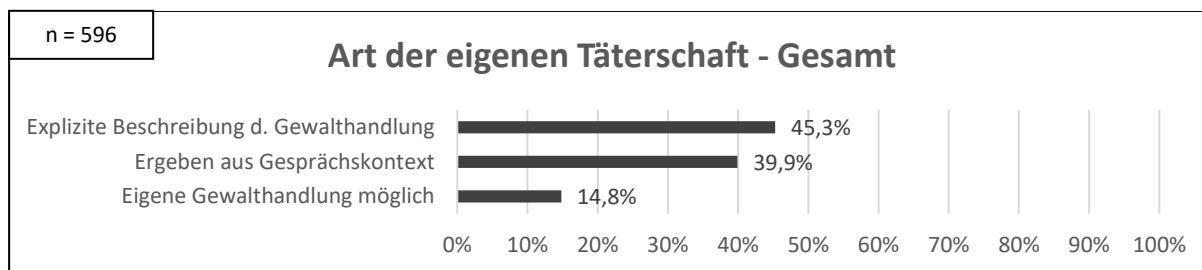


Abbildung 29: Art der eigenen Täterschaft – Gesamt

Art der eigenen Täterschaft ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Explizite Beschreibung der Gewalthandlung	-	39,7	46,2	50,3	45,3
Ergebnisse der Gewalthandlung aus dem Gesprächskontext	-	41,7	40,2	37,8	39,9
Eigene Gewalthandlung möglich	-	18,6	13,6	11,9	14,8
Gesamt	-	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	-	204	199	193	596

Tabelle 28: Art der eigenen Täterschaft – nach Kalenderjahren

^a Nicht in Fragebogenversion 1 erhoben

4.4 Tatorte

Die Dokumentation der Angaben der Betroffenen zu den Orten, an denen sie Gewalt erlebt haben, weist den privaten Kontext in Form der eigenen oder einer anderen Wohnung mit 83,5 % der Nennungen als den am häufigsten genannten lokalen Bezug der beschriebenen Gewalttaten aus. Allerdings werden auch Gewalttaten im öffentlichen Raum in nennenswertem Ausmaß berichtet (14,4 %), wohingegen Schilderungen von Gewalterfahrungen an der Arbeitsstelle (5,7 %) oder in Institutionen (5,1 %) deutlich seltener vorkommen. Gewaltsituationen in oder an Szenentreffs werden von den Betroffenen in noch geringfügigerem Ausmaß (1,0%) berichtet (s. Abbildung 30). Die beschriebene Verteilung weist über die Kalenderjahre hinweg zwar leichte Schwankungen auf, hierbei sind allerdings keine auffälligen Trends zu verzeichnen (s. Tabelle 29).

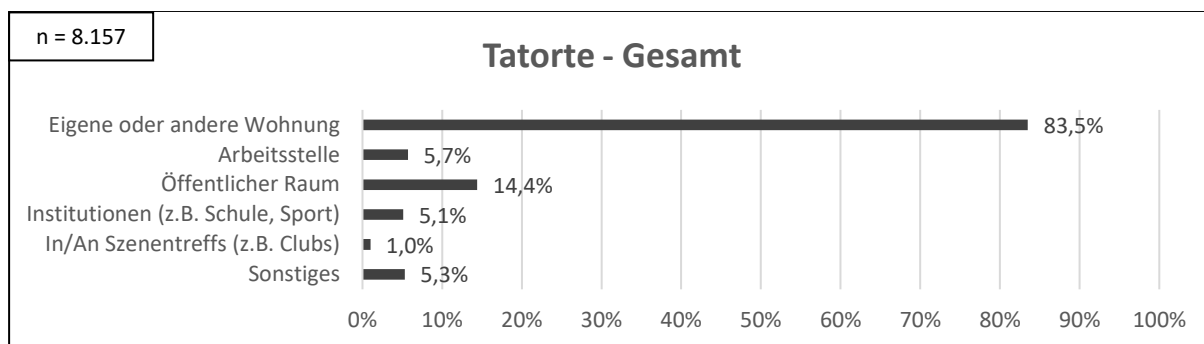


Abbildung 30: Tatorte – Gesamt (Mehrfachantworten)

Tatorte	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Eigene oder andere Wohnung	77,8	83,1	86,4	83,9	83,5
Arbeitsstelle	7,9	6,3	4,4	5,6	5,7
Öffentlicher Raum	16,3	13,1	14,4	14,7	14,4
Institutionen (z.B. Schule, Sport)	4,9	7,3	4,4	3,9	5,1
In/An Szenentreffs (z.B. Clubs)	2,8	0,8	0,6	0,7	1,0
Sonstiges	9,7	5,3	4,1	4,3	5,3
Gesamt	119,5	115,9	114,4	113,0	115,0
Fallzahl (n)	1.120	2.199	2.299	2.539	8.157

Abbildung 29: Tatorte – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

War aus den Schilderungen der Betroffenen ersichtlich, dass sich die von ihnen berichteten Gewaltsituationen im häuslichen Kontext abgepielt haben, so wurden die Fachkräfte des Hilfetelefon ab 2021 auch darum gebeten, zu erörtern, ob Kinder im Haushalt der Anrufenden leben. Das war nach den Angaben der Fachkräfte bis zum 31.12.2023 in 36,2 % der Fälle der Fall, während diese Frage in 57,4 % der Fälle verneint wurde. In 6,4 % der Fälle konnte keine finale Einschätzung zu im Haushalt der Betroffenen lebenden Kindern getroffen werden (s. Abbildung 31). Über den Erhebungszeitraum hinweg hat sich der Anteil von Betroffenen mit Kindern im eigenen Haushalt leicht vermindert, während sich Personen ohne Kinder im eigenen Haushalt im Zeitverlauf etwas häufiger an das Hilfetelefon wandten (s. Tabelle 30).

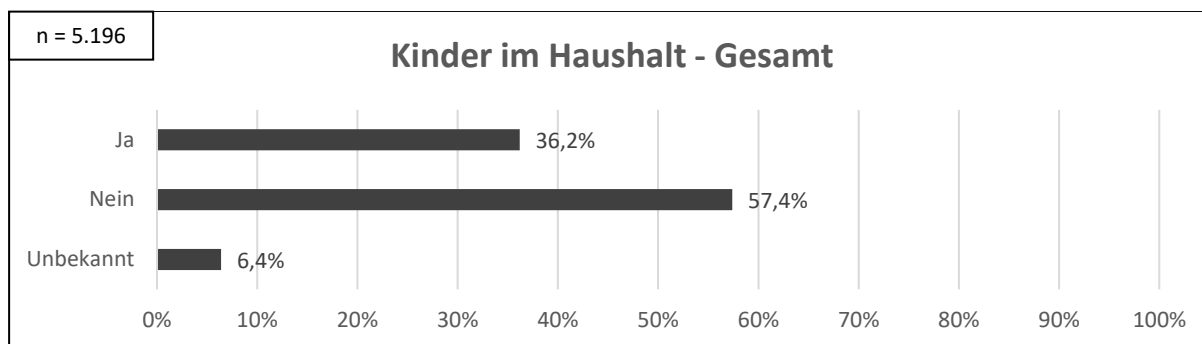


Abbildung 31: Kinder im Haushalt– Gesamt

Kinder im Haushalt ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja	-	39,7	36,1	34,3	36,2
Nein	-	55,1	56,9	59,1	57,4
Unbekannt	-	5,2	7,0	6,6	6,4
Gesamt	-	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	-	1.204	1.907	2.085	5.196

Tabelle 30: Kinder im Haushalt– nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogenversion 2 und 3 erhoben

5. Bedarfe der Anrufenden

Der letzte Abschnitt des der begleitenden Evaluation zugrunde liegenden Fragebogens beschäftigt sich mit den Bedarfen, die die Nutzer*innen bei ihren Kontakten mit den Stellen des Hilfetelefon äußern. Hier ist von Bedeutung, welche Bedarfsformen aufseiten der Anrufenden bestehen, wie sich infolge des Kontakts mit dem Hilfetelefon die Weitervermittlung an andere Stellen gestaltet und wie die Fachkräfte die Bedarfsdeckung durch das Hilfetelefon für die Anliegen der Betroffenen einschätzen.

5.1 Bedarfsformen

Welche Bedarfe von den Anrufenden geäußert wurden, wurde im Online-Fragebogen mithilfe eines Mehrfachantwortsets erfasst. Daraus lassen sich folgende Informationen zu den Bedarfsformen der Nutzer*innen des Hilfetelefon ableiten: Mit Abstand am häufigsten wandten sich die betroffenen Personen an das Hilfetelefon, um psychosoziale Beratung zu erhalten (61,4 %). Jeweils mehr als ein Drittel der Nutzer*innen äußerten zudem einen Bedarf mit Bezug zu Schutz vor weiterer Gewalt (37,0 %) und der Beratung bezüglich einer aktuellen Gewaltsituation (34,1 %). Mehr als ein Fünftel der Nutzer*innen zielte in seinem Anliegen außerdem auf eine Weitervermittlung zu externen Stellen (24,9 %) oder auf eine rechtliche Beratung (22,9 %). Weitere Bedarfe, die jeweils weniger als zehn Prozent der Anrufen-

den betreffen, bestanden in der Aufarbeitung früherer Gewaltgeschehen, dem Einholen von Informationen zu Angeboten im Bereich des Gewaltschutzes, einer Nachfrage nach gesundheitsbezogener Unterstützung sowie Anliegen mit Bezug zu Schutzplätzen bzw. Schutzwohnungen (s. Abbildung 32).

Da es sich bei den Bedarfen, die die Nutzer*innen des Hilfetelefon äußern, um eine zentrale Fragestellung der begleitenden Evaluation handelt, wurde diese Angabe zusätzlich zur Differenzierung nach Kalenderjahren auch nach unterschiedlichen Nutzergruppen unterschieden. Bei dieser Betrachtung zeigt sich, dass die grundsätzliche Verteilung der Bedarfsformen zwischen Betroffenen, sozialem Umfeld und Fachkräften ähnlich gelagert ist. Die Reihung der angegebenen Kategorien nach ihrer relativen Häufigkeit deckt sich dabei im Fall der Betroffenen beinahe exakt mit jener in der Gesamtverteilung (s. Abbildung 33). Anliegen mit Bezug zu einer Beratung zu aktuellen Gewaltsituationen, dem Schutz vor weitere Gewalt und rechtlicher Beratung bzw. Unterstützung sind weiterhin unter allen Nutzer*innen-gruppen anteilig weit verbreitet. Gehen Anrufe aus dem sozialen Umfeld der Betroffenen ein, werden außerdem häufiger als sonst allgemeine Informationen sowie Informationen zu vorhandenen Angeboten thematisiert (s. Abbildung 34). Auffällig ist außerdem, dass Fachkräfte seltener als andere Nutzer*innen eine psychosoziale Beratung – die unter Betroffenen und sozialem Umfeld am häufigsten genannte Bedarfsform – wünschen und dafür häufiger auf eine Weitervermittlung zu anderen Stellen abzielen (s. Abbildung 35).

Über den zeitlichen Verlauf wird in der Gesamtbetrachtung ein Rückgang derjenigen Nutzer*innen ersichtlich, die gegenüber den Hilfskräften einen Bedarf mit Bezug zu einer aktuellen Gewaltsituation äußerten: Während der entsprechende Anteil im Jahr 2020 noch bei 62,9 % lag, waren es im Jahr 2023 nur noch 35,3 %. Weitere abnehmende Tendenzen in den geäußerten Bedarfsformen sind für Nachfragen nach allgemeinen Informationen sowie bei der Aufarbeitung früherer Gewaltgeschehen ersichtlich. Ein Anstieg ist dagegen für den Anteil der Nutzer*innen zu beobachten, die einen Bedarf nach psychosozialer Beratung äußerten. Der Anteil dieser Nutzer*innengruppe stieg von 45,9 % im Jahr 2020 auf 60,8 % 2023 (s. Tabelle 31).

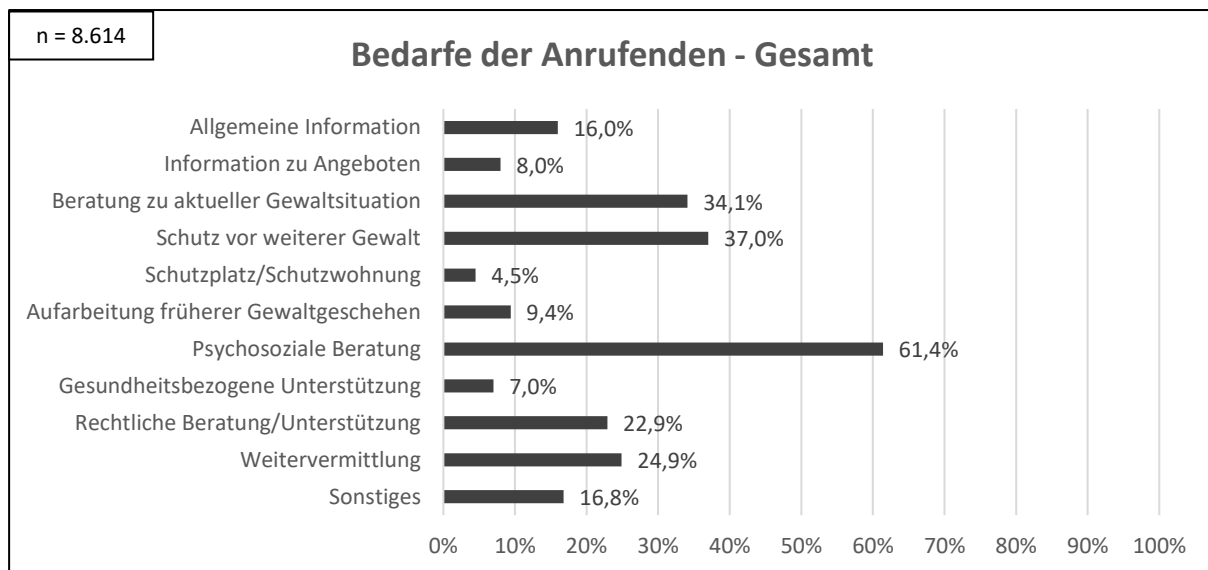


Abbildung 32: Bedarfe der Anrufernden – Gesamt (Mehrfachantworten)

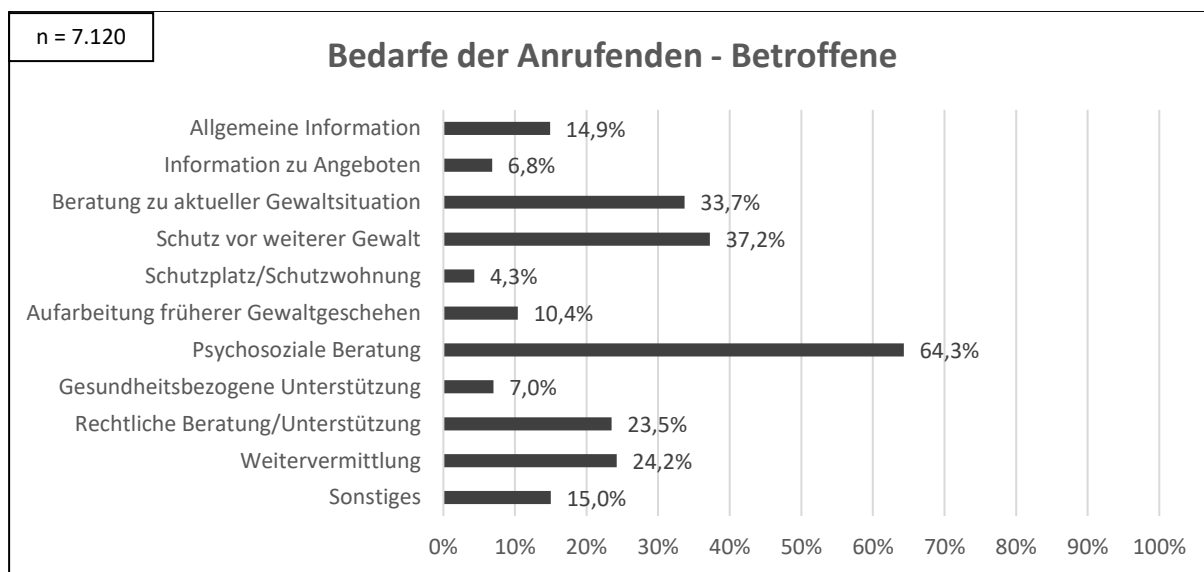


Abbildung 33: Bedarfe der Anrufenden – Betroffene (Mehrfachantworten)

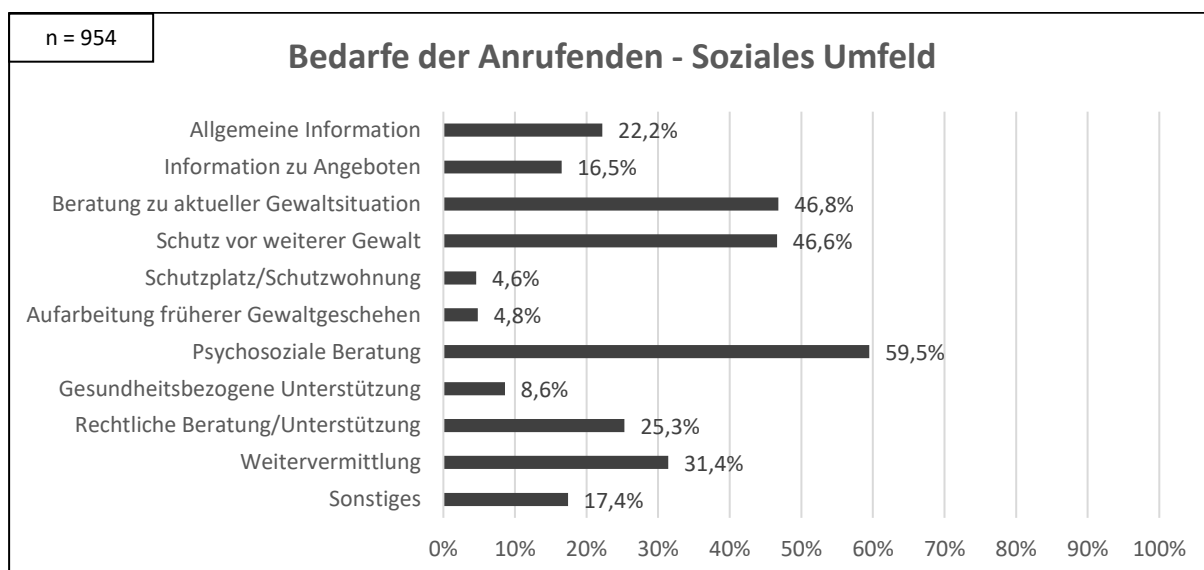


Abbildung 34: Bedarfe der Anrufenden – Soziales Umfeld (Mehrfachantworten)

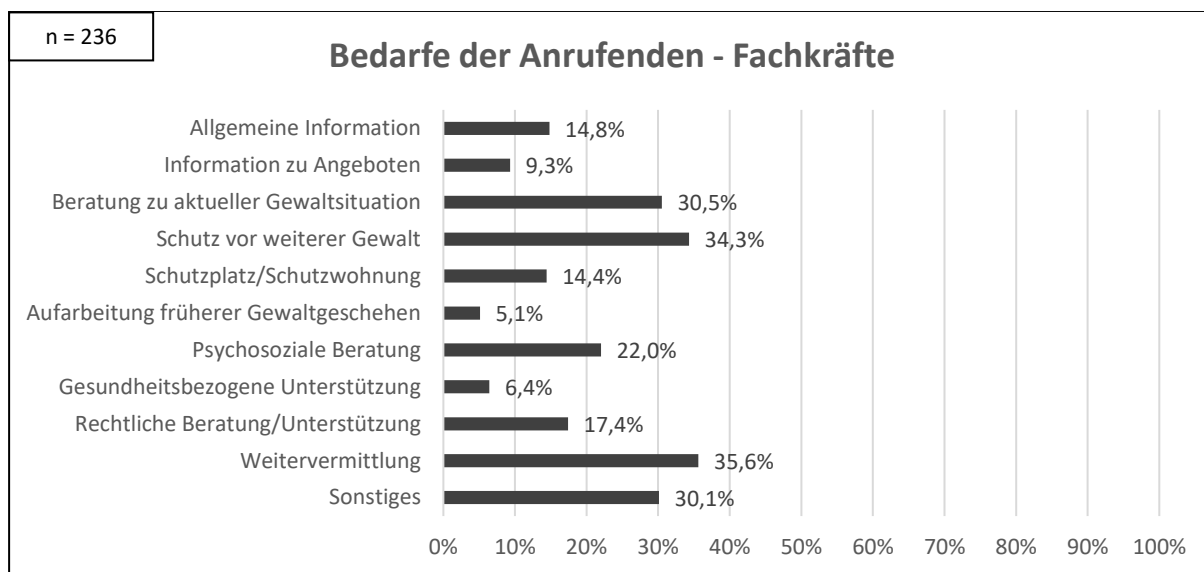


Abbildung 35: Bedarfe der Anrufenden – Fachkräfte (Mehrfachantworten)

Bedarfe der Anrufenden	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Allgemeine Information	24,6	18,5	13,5	12,2	16,0
Information zu Angeboten ^a	-	9,3	11,3	7,5	8,0
Beratung zu aktueller Gewaltsituation ^b	62,9	20,5	31,3	35,3	34,1
Schutz vor weiterer Gewalt	48,2	43,3	28,8	33,9	37,0
Schutzplatz/Schutzwohnung ^a	-	5,3	5,3	5,1	4,5
Aufarbeitung früherer Gewaltgeschehen ^b	16,8	5,4	10,3	8,7	9,4
Psychosoziale Beratung	45,9	65,4	65,9	60,8	61,4
Gesundheitsbezogene Unterstützung ^b	12,6	3,9	6,1	8,1	7,0
Rechtliche Beratung/Unterstützung	21,9	23,7	23,5	22,0	22,9
Weitervermittlung	27,2	32,2	22,3	19,8	24,9
Sonstiges	26,0	23,2	11,5	11,7	16,8
Gesamt	286,0	250,6	230,0	225,2	242,0
Fallzahl (n)	1.217	2.332	2.408	2.657	8.614

Tabelle 31: Bedarfe der Anrufenden – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

^a Nur in Fragebogenversion 2 und 3 erhoben

^b Nur in Fragebogenversion 1 und 3 erhoben

5.2 Wünsche bzgl. Beratungsperson

In Bezug auf die Bedarfe der Anrufenden wurde auch erhoben, ob diese eine Präferenz bezüglich des Geschlechts der sie beratenden Person geäußert haben. Hier konnte für den Zeitraum von 2020 bis 2022 dokumentiert werden, dass der überwiegende Nutzer*innen keine solche Präferenz zu Protokoll

gegeben hat. Lag ein Wunsch im Hinblick auf das Geschlecht der Beratungsperson vor, bestand dieser für 15,7 % der betroffenen Personen darin, von einer männlichen Person beraten zu werden. Präferenzen für weibliche oder geschlechtlich nicht-binäre Beratungspersonen wurden von den Fachkräften dagegen nur sehr selten dokumentiert (s. Abbildung 36).

Die beschriebene Verteilung weist im Erhebungszeitraum vor allem zwischen den Kalenderjahren 2020 und 2021 größere Schwankungen auf, die aber im Folgejahr zum Teil wieder ausgeglichen werden (s. Tabelle 32).

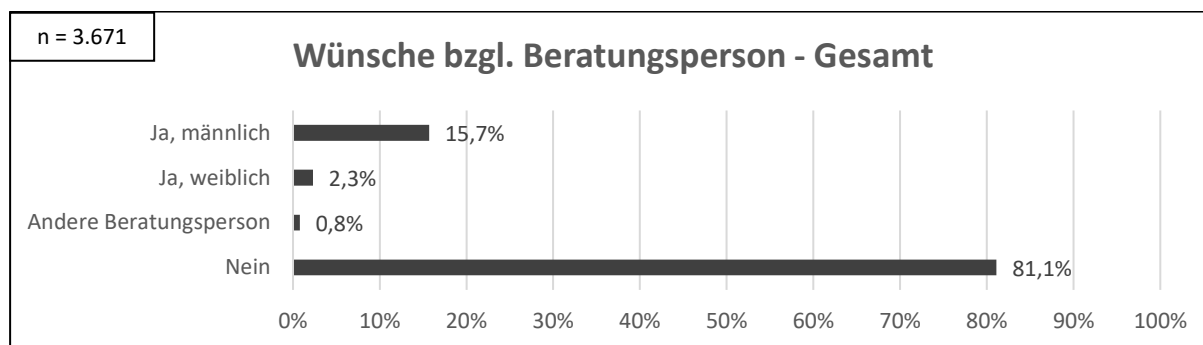


Abbildung 36: Wünsche bzgl. Beratungsperson – Gesamt

Wünsche bzgl. Beratungsperson ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja, männlich	22,9	11,8	16,4	-	15,7
Ja, weiblich	4,8	1,0	2,5	-	2,3
Andere Beratungsperson	0,2	1,1	1,0	-	0,8
Nein	72,1	86,0	80,1	-	81,1
Gesamt	100,0	100,0	100,0	-	100,0
Fallzahl (n)	1.196	2.274	201	-	3.671

Tabelle 32: Wünsche bzgl. Beratungsperson – nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogenversion 1 und 2 erhoben

Wurde von den Anrufenden eine Geschlechtspräferenz bzgl. der Beratungsperson geäußert, so konnte diesem Wunsch in beinahe allen Fällen (92,0 %) entsprochen werden. In lediglich 7,0 % der Fälle konnte keine Beratungsperson bereitgestellt werden, die der Präferenz der Nutzer*innen entsprach (s. Tabelle 37). Die genannten Anteile haben sich zwischen 2020 und 2022 nur geringfügig verändert (s. Tabelle 33).

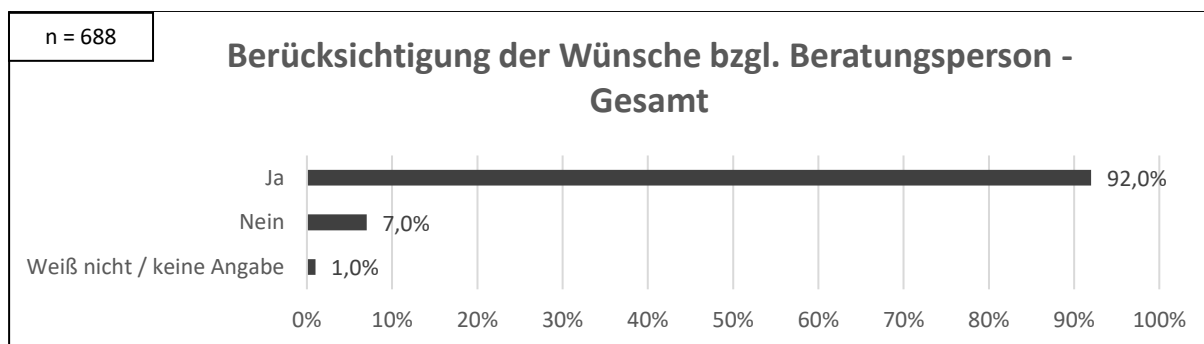


Abbildung 37: Berücksichtigung der Wünsche bzgl. Beratungsperson – Gesamt

Berücksichtigung der Wünsche bzgl. Beratungsperson ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja	93,1	91,1	89,7	-	92,0
Nein	6,3	7,3	10,3	-	7,0
Weiß nicht / keine Angabe	0,6	1,5	0,0	-	1,0
Gesamt	100,0	100,0	100,0	-	100,0
Fallzahl (n)	333	316	39	-	688

Tabelle 33: Berücksichtigung der Wünsche bzgl. Beratungsperson – nach Kalenderjahren

^a Nur in Fragebogenversion 1 und 2 erhoben

5.3 Weitervermittlung an andere Stellen

5.3.1. Erfolgte Weitervermittlungen

Wenngleich nur für etwa ein Viertel der Anrufenden ein Bedarf nach Weitervermittlung festgestellt wurde, erfolgte eine solche Vermittlung nach den Angaben der Fachkräfte dennoch für etwa sechs von zehn Nutzer*innen des Hilfetelefons (s. Abbildung 38). Dieser Anteil hat sich dabei im Erhebungszeitraum von 49,9 % im Jahr 2020 auf 68,6 % im Jahr 2023 erhöht (s. Tabelle 34).

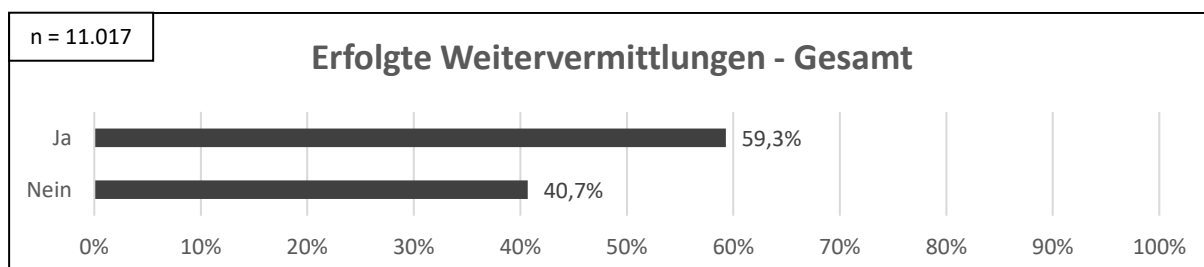


Abbildung 38: Erfolgte Weitervermittlungen – Gesamt

Erfolgte Weitervermittlungen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Ja	49,9	51,4	61,8	68,6	59,3
Nein	50,1	48,6	38,2	31,4	40,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.430	3.118	3.214	3.255	11.017

Tabelle 34: Erfolgte Weitervermittlungen – nach Kalenderjahren

5.3.2. Weitervermittlung: Stellen

Sofern infolge des Kontakts mit dem Hilfetelefon eine Weitervermittlung stattgefunden hat, so verwies diese am häufigsten auf Opferberatungs- (43,5 %) oder sonstige Beratungsstellen (38,6 %). Auch Überstellungen an Polizei und Gerichte (25,6 %) bzw. Anwälte (17,7 %) vereinen substantielle Anteile der getätigten Nennungen auf sich. Die Weitervermittlung an psychotherapeutische Stellen erfolgt mit 16,0 % wesentlich häufiger als Überweisungen zu Behörden (12,1 %), Schutzwohnungen (11,0 %) oder Ärzten bzw. dem Gesundheitswesen (10,6 %). In Übereinstimmung mit den Befunden aus Abschnitt 4.3.4 findet nur sehr selten (1,9 %) eine Weitervermittlung in die Täterarbeit statt (s. Abbildung 39).

Da erst ab dem 01.02.2022 in dieser Form ermittelt wird, an welche Stellen eine Weitervermittlung erfolgt, können aus der zeitlichen Betrachtung noch keine übergeordneten Entwicklungen über mehrere Jahre hinweg abgelesen werden. Auch zwischen den Jahren 2022 und 2023 zeigen sich in den einzelnen abgefragten Kategorien jeweils nur Zu- oder Abnahmen um weniger als zehn Prozentpunkte (s. Tabelle 35).

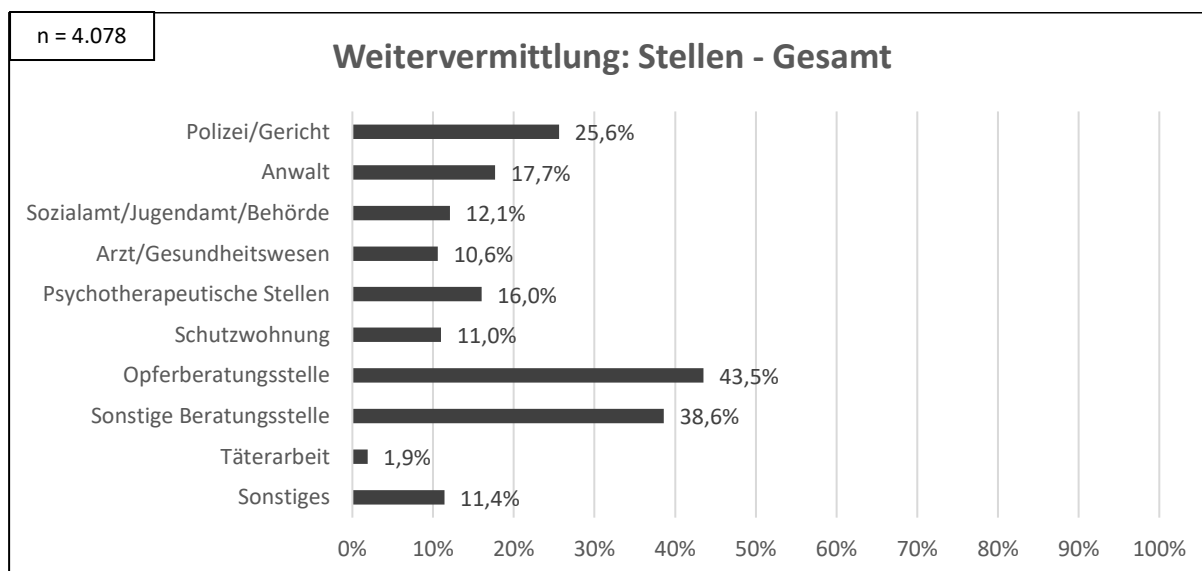


Abbildung 39: Weitervermittlung: Stellen – Gesamt (Mehrfachantworten)

Weitervermittlung: Stellen ^a	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Polizei/Gericht	-	-	23,4	27,4	25,6
Anwalt	-	-	16,8	18,4	17,7
Sozialamt/Jugendamt/Behörde	-	-	13,4	11,0	12,1
Arzt/Gesundheitswesen	-	-	9,5	11,6	10,6
Psychotherapeutische Stellen	-	-	18,0	14,3	16,0
Schutzwohnung	-	-	11,1	10,8	11,0
Opferberatungsstelle	-	-	40,6	45,9	43,5
Sonstige Beratungsstelle	-	-	42,1	35,8	38,6
Täterarbeit	-	-	1,8	2,0	1,9
Sonstiges	-	-	11,0	11,8	11,4
Gesamt	-	-	187,7	188,9	188,4
Fallzahl (n)	-	-	1.849	2.229	4.078

Tabelle 35: Weitervermittlung: Stellen – nach Kalenderjahren (Mehrfachantworten)

^a Nur in Fragebogenversion 3 erhoben

5.3.3 Gründe für Nicht-Vermittlung

Für diejenigen Nutzer*innen, für die keine Weitervermittlung vorgenommen wurde, halten die Fachkräfte des Hilfefonens auch die Gründe hierfür fest. Dabei zeigt sich, dass etwa zwei Drittel der anrufenden Personen keinen Wunsch zur Weitervermittlung äußerten (66,5%). Für weitere 29,6% war eine Weitervermittlung demnach nicht erforderlich und lediglich in 3,8% der Fälle war für eine Weitervermittlung kein passendes Angebot vorhanden oder den Fachkräften bekannt (s. Abbildung 40). Der letztgenannte Wert bewegt sich dabei zwischen 2020 und 2023 durchgängig auf diesem sehr niedrigen Niveau. Im Zeitverlauf hat dagegen der Anteil der Fälle, in dem nach den getätigten Angaben eine Weitervermittlung nicht erforderlich war, abgenommen, während sich der Anteil derjenigen, die keine Weitervermittlung wünschten, erhöht hat. Die beschriebenen Trends lassen sich dabei vor allem zwischen 2020 und 2022 beobachten, während zwischen 2022 und 2023 gegenläufige Tendenzen zu erkennen sind. Ein klarer Trend bildet sich bei der Betrachtung nach Kalenderjahren für die genannten Kategorien also nicht ab (s. Tabelle 36).

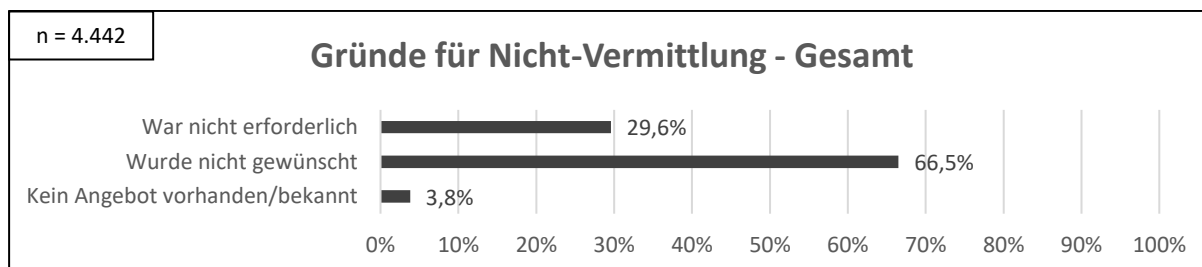


Abbildung 40: Gründe für Nicht-Vermittlung – Gesamt

Grund für Nicht-Vermittlung	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
War nicht erforderlich	49,2	32,4	16,4	27,7	29,6
Wurde nicht gewünscht	47,2	63,2	80,2	68,6	66,5
Kein Angebot vorhanden/bekannt	3,7	4,3	3,4	3,7	3,8
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	712	1.498	1.217	1.015	4.442

Tabelle 36: Gründe für Nicht-Vermittlung – nach Kalenderjahren

5.4 Bedarfsdeckung

Im letzten Abschnitt des Online-Fragebogens, anhand dem die Aktivitäten des Hilfetelefon von den Fachkräften dokumentiert werden, wird erfasst, ob die Bedarfe der Anrufenden gedeckt werden konnten. Dabei wird sowohl auf die Bedarfsdeckung im Allgemeinen als auch auf spezifische Unterkategorien eingegangen. Zuletzt wird erhoben, ob von den Nutzer*innen Verbesserungsbedarfe im Hinblick auf das Angebot des Hilfetelefon geäußert wurden.

5.4.1 Bedarfsabdeckung allgemein

Betrachtet man die Angaben der Fachkräfte zu der Frage, ob der Bedarf der Anrufenden im Allgemeinen gedeckt werden konnte, so zeigt sich ein weit überwiegend positives Bild: Lediglich in 5,6 % der Fälle ist demnach keine Bedarfsdeckung erfolgt und in 3,0 % der Fälle war dies den Fachkräften unklar. Somit verbleiben 91,4 % der Angaben, die besagen, dass die geäußerten Bedarfe gedeckt werden konnten (s. Abbildung 41). Dieser Anteil hat sich im Zeitverlauf von 81,0 % im Jahr 2020 auf 95,4 % im Jahr 2023 erhöht. Im hier betrachteten Zeitraum kam es also nur selten – und zunehmend seltener – vor, dass keine Bedarfsdeckung durch das Hilfetelefon festgestellt werden konnte (s. Tabelle 37).

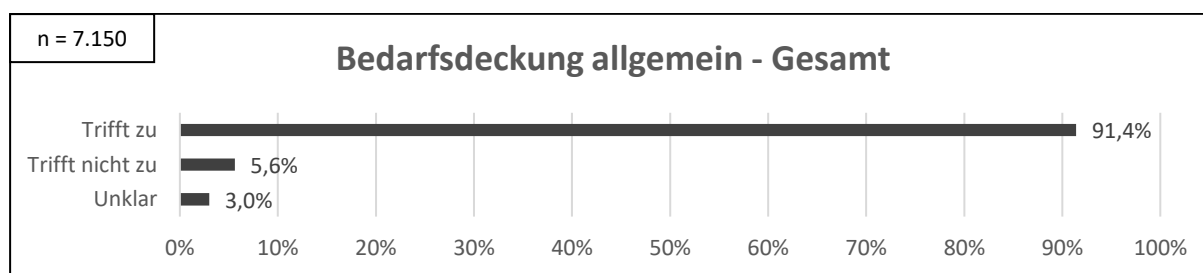


Abbildung 41: Bedarfsdeckung allgemein – Gesamt

Bedarfsdeckung allgemein	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Trifft zu	81,0	86,4	94,2	95,4	91,4
Trifft nicht zu	7,4	5,6	5,8	4,6	5,6
Unklar	11,6	8,0	0,0	0,0	3,0
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.345	749	2.285	2.771	7.150

Tabelle 37: Bedarfsdeckung allgemein – nach Kalenderjahren

5.4.2 Spezifische Angaben zur Bedarfsdeckung

Bei der Betrachtung der erhobenen Unterkategorien zur Bedarfsdeckung bestätigt sich der im vorhergehenden Abschnitt gewonnene, positive Eindruck hinsichtlich dieser Fragestellung. So lagen die Anteile der Angaben, die eine Bedarfsdeckung durch das Hilfetelefon bestätigen, für alle erhobenen Sachverhalte im Bereich von in etwa 90 Prozent der getätigten Angaben. Daraus lässt sich ableiten, dass die Nutzer*innen den zeitlichen Rahmen und das gewählte Setting für die Beratungen des Hilfetelefon als angemessen empfanden, ihr Bedarf nach Informationen und Weitervermittlungen in der Regel gedeckt werden konnte und sie das Unterstützungsangebot des Hilfetelefon insgesamt als ihren Wünschen entsprechend wahrnahmen. Lediglich im Bereich der Weitervermittlungsangebote fällt der Anteil der zustimmenden Angaben etwas geringer aus als im Hinblick auf die restlichen erhobenen Kategorien, liegt mit einem Wert von 85,2 % aber immer noch vergleichsweise hoch (s. Abbildungen 42, 43, 44, 45, 46).

Die Anteile der zustimmenden Angaben bleiben dabei im Erhebungszeitraum weitgehend stabil; im Fall der Informations- und Weitervermittlungsangebote hat sich der Grad der Bedarfsdeckung zwischen 2020 und 2023 sogar merklich erhöht (s. Tabellen 38, 39, 40, 41, 42). Damit kann anhand der Angaben zur Bedarfsdeckung kein Handlungsbedarf in Bezug auf Modifikationen des Angebots oder Ergänzungen bisher fehlender Bestandteile der Leistungen des Hilfetelefon abgeleitet werden.

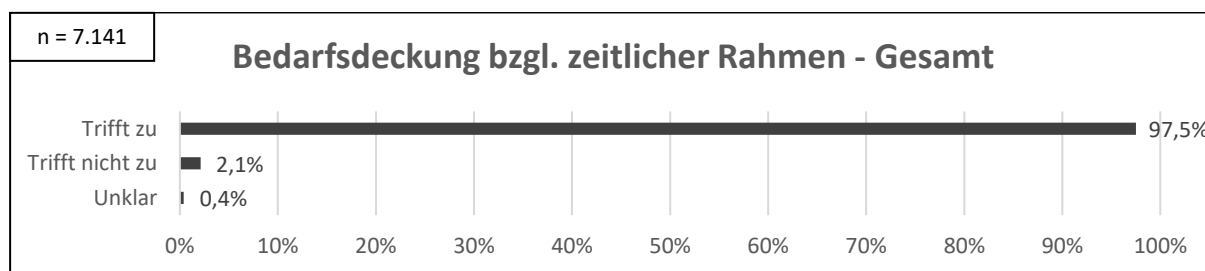


Abbildung 42: Bedarfsdeckung bzgl. zeitlicher Rahmen – Gesamt

Bedarfsdeckung bzgl. zeitlicher Rahmen	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Trifft zu	96,8	96,4	97,5	98,2	97,5
Trifft nicht zu	1,5	2,8	2,5	1,8	2,1
Unklar	1,7	0,8	0,0	0,0	0,4
Gesamt	100	100	100	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.340	747	2.286	2.768	7.141

Tabelle 38: Bedarfsdeckung bzgl. zeitlicher Rahmen – nach Kalenderjahren

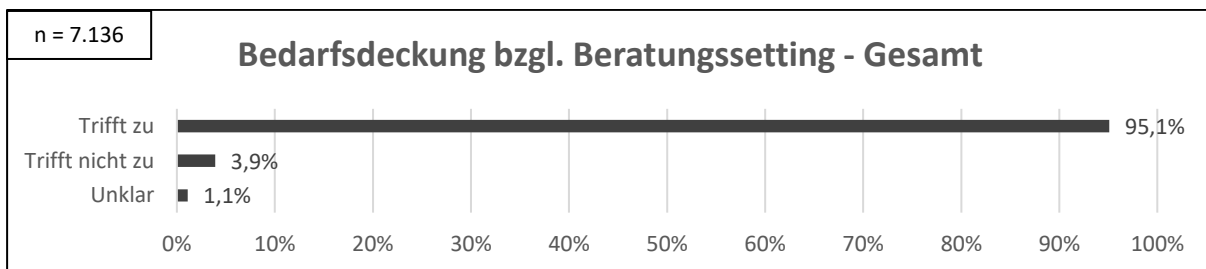


Abbildung 43: Bedarfsdeckung bzgl. Beratungssetting – Gesamt

Bedarfsdeckung bzgl. Beratungssetting	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Trifft zu	96,6	91,7	96,0	97,4	95,1
Trifft nicht zu	4,8	6,4	4,0	2,6	3,9
Unklar	4,6	1,9	0,0	0,0	1,1
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.342	748	2.283	2.763	7.136

Tabelle 39: Bedarfsdeckung bzgl. Beratungssetting – nach Kalenderjahren

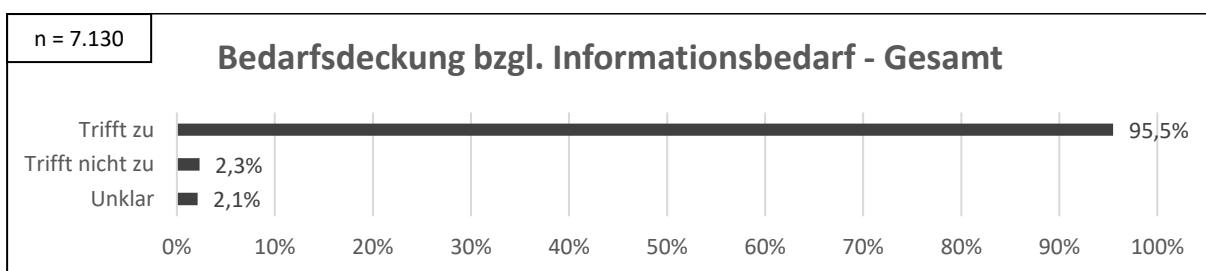


Abbildung 44: Bedarfsdeckung bzgl. Informationsbedarf – Gesamt

Bedarfsdeckung bzgl. Informationsbedarf	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Trifft zu	87,9	91,3	98,0	98,3	95,5
Trifft nicht zu	3,8	3,1	2,0	1,7	2,3
Unklar	8,3	5,6	0,0	0,0	2,1
Gesamt	100	100	100	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.334	748	2.287	2.761	7.130

Tabella 40: Bedarfsdeckung bzgl. Informationsbedarf – nach Kalenderjahren

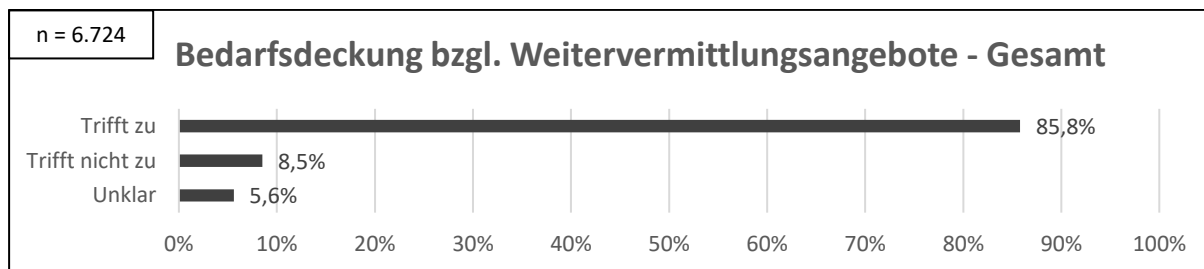


Abbildung 45: Bedarfsdeckung bzgl. Weitervermittlungsangebote – Gesamt

Bedarfsdeckung bzgl. Weitervermittlungsangebote	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Trifft zu	68,3	79,9	93,7	88,6	85,8
Trifft nicht zu	9,8	3,4	6,3	11,2	8,5
Unklar	21,9	16,7	0,0	0,0	5,6
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.194	701	2.188	2.641	6.724

Tabella 41: Bedarfsdeckung bzgl. Weitervermittlungsangebote – nach Kalenderjahren

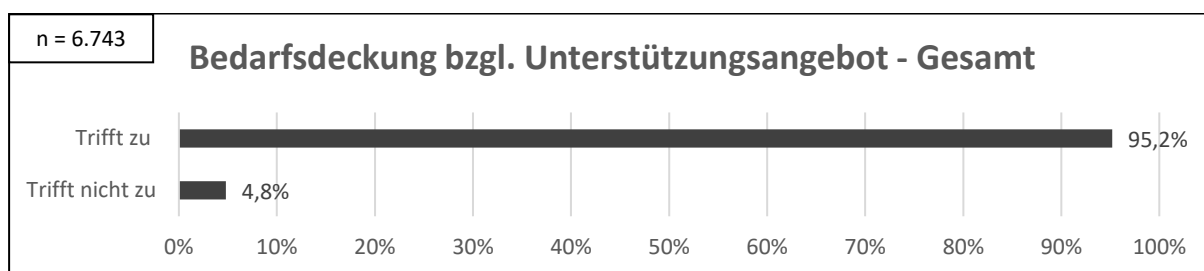


Abbildung 46: Bedarfsdeckung bzgl. Unterstützungsangebot – Gesamt

Bedarfsdeckung bzgl. Unterstützungsangebot	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Trifft zu	94,2	95,6	94,9	95,8	95,2
Trifft nicht zu	5,8	4,4	5,1	4,2	4,8
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	1.046	660	2.278	2.759	6.743

Table 42: Bedarfsdeckung bzgl. Unterstützungsangebot – nach Kalenderjahren

5.4.3 Verbesserungsbedarf

In Übereinstimmung mit den zuvor beschriebenen Befunden dokumentieren mit 12,8 % nur wenige Fachkräfte einen vonseiten der Nutzer*innen geäußerten Verbesserungsbedarf an das Hilfetelefon (s. Abbildung 47). Dieser Anteil ist zudem zwischen 2020 und 2022 merklich zurückgegangen, hat sich in 2023 allerdings wieder erhöht (s. Tabelle 43). Insgesamt wurde im Erhebungszeitraum pro Kalenderjahr immer ein Anteil von mindestens acht von zehn Nutzer*innen konstatiert, der keinen Verbesserungsbedarf in Bezug auf das Hilfetelefon geäußert hat.

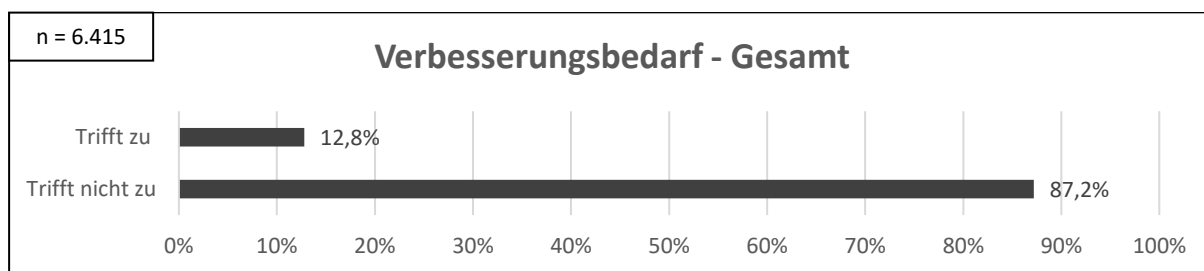


Abbildung 47: Verbesserungsbedarf – Gesamt

Verbesserungsbedarf	2020	2021	2022	2023	Gesamt
	(in %)				
Trifft zu	16,1	12,2	8,7	15,3	12,8
Trifft nicht zu	83,9	87,8	91,3	84,7	87,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fallzahl (n)	889	559	2.246	2.721	6.415

Table 43: Verbesserungsbedarf – nach Kalenderjahren

Die von den Fachkräften dokumentierten Verbesserungsvorschläge der Nutzer*innen bezogen sich u.a. darauf, dass einer telefonischen Beratung in Bezug auf mögliche Hilfestellungen naturgemäß gewisse Grenzen gesetzt sind (z.B. wenn akute psychische Problemlagen bestehen, 49 Nennungen) oder in der Beratung von nicht oder nur schlecht Deutsch sprechenden Personen Verständnisschwierigkeiten bestehen (24 Nennungen). In seltenen Fällen wurden auch das Fachwissen der Beratenden (z.B. in Bezug auf regionale Hilfsstrukturen, 18 Nennungen), Probleme bei Weitervermittlungen (6 Nennungen) oder eine schlechte Erreichbarkeit des Hilfetelefon (5 Nennungen) bemängelt. In Relation zur

Gesamtzahl der Anrufenden handelt es sich bei den geäußerten Verbesserungsbedarfen aber insgesamt um sehr selten auftretende Phänomene – im weit überwiegenden Teil der Fälle wird keines der genannten Problemfelder angesprochen.