

Die Onlineberatung des WEISSEN RINGS

1. Die Onlineberatung als Teil des WEISSEN RINGS

Seit fast 45 Jahren können sich Opfer von Straftaten an den WEISSEN RING wenden, um Unterstützung zu erhalten. Nach der Gründung des Vereins am 24. September 1976 war es lange Zeit üblich, dass sich Ratsuchende direkt an eine der aktuell knapp 400 Außenstellen wenden. Im Jahre 2009 wurde das Opfer-Telefon gegründet, damit die Opfer von Straftaten auch telefonisch beraten und an passende Beratungsinstitutionen verwiesen werden können. 2016 wurde mit der Onlineberatung ein dritter Zugangsweg geschaffen.

Alle Berater¹ der Onlineberatung sind ehrenamtlich tätig und arbeiten von zuhause aus. Die Organisation und Koordination erfolgt in Mainz durch ein hauptamtliches Koordinationsteam in der Bundesgeschäftsstelle.

Der Dienstumfang für die Berater beträgt pro Woche drei Stunden, welcher in Dienstplänen geregelt wird. Für Abwesenheiten und Urlaube gibt es eine Vertretungsregelung. Zusätzlich finden monatliche Teamtreffen bzw. Supervisionen statt. Die regelmäßige Teilnahme ist für die Tätigkeit verpflichtend, da diese Treffen der Sicherung der Qualität des Beratungsangebots, dem kollegialen Austausch und der Psychohygiene der Berater dienen. Es ist notwendig, dass die Berater in einem Umkreis von 50 km um Mainz wohnen. Nur so kann ihre regelmäßige Teilnahme an den dort stattfindenden Teamtreffen und Supervisionen gewährleistet werden.

Einmal jährlich findet ein mehrstufiges Auswahlverfahren statt, in dem geeignete Berater durch ein aus Haupt- und Ehrenamtlichen bestehendes Auswahlteam ausgewählt werden. Anschließend erfolgt die Ausbildung an drei Wochenenden mit externen und internen Referenten. Beim Einstieg in den Beratungsdienst erhalten neue Berater einen erfahrenen Paten, an den sie sich bei Unsicherheiten wenden können. Zudem kann das hauptamtliche Koordinationsteam bei offenen Fragen kontaktiert werden.

2. Ablauf der Onlineberatung

Da die Onlineberatung ein niedrighwelliges Beratungsangebot darstellen soll, erfolgt die Beratung auf Wunsch anonym. Ratsuchende müssen bei der Registrierung im Onlineberatungsportal lediglich einen Benutzernamen und ein Passwort festlegen. Freiwillig kann eine Mailadresse angegeben werden. An diese Mailadresse werden jedoch keine Inhalte der Be-

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Text nur die männliche Form verwendet.

ratung verschickt. Wenn ein Berater eine Anfrage beantwortet, dann wird an die hinterlegte Mailadresse lediglich eine standardisierte Nachricht verschickt, dass im Onlineberatungsportal des WEISSEN RINGS eine Nachricht zum Lesen bereitliegt. Um die Nachricht lesen zu können, muss sich der Ratsuchende mit seinen Zugangsdaten in das Portal einloggen. Alle Nachrichten werden auf einem gesicherten Server gespeichert. Als weitere freiwillige Daten können Ratsuchende bei der Registrierung Geschlecht, Geburtsjahr, Postleitzahl und Land angeben.

Nach der Registrierung können die Ratsuchenden eine Anfrage formulieren und abschicken. Der WEISSE RING garantiert dabei, dass innerhalb von 72 Stunden eine Antwort auf die Erstanfrage erfolgt. Die Onlineberatung ist auf acht Schriftwechsel begrenzt. Ratsuchende können somit im Laufe einer Beratung bis zu acht Nachrichten verfassen und erhalten bis zu acht Antworten.

Die Onlineberater loggen sich zuhause in die Beratungsplattform des WEISSEN RINGS ein. Während ihres Dienstes beantworten Sie dabei zunächst die Anfragen von laufenden Kontakten. Wenn danach noch Zeit übrig ist, beantworten sie neue Erstanfragen. Hierbei wird so vorgegangen, dass stets die älteste noch nicht beantwortete Erstanfrage angenommen wird. Vor dem Abschicken einer Nachricht müssen die Onlineberater einen Reportbogen ausfüllen. In diesem werden Daten wie das Delikt, eine kurze Zusammenfassung des Beratungsfalles oder die aufgewendete Beratungszeit erfasst.

3. Die Entwicklung der Onlineberatung

Im Folgenden wird die Entwicklung der Onlineberatung seit 2016 dargestellt. Hierbei handelt es sich um

- a) die personelle Entwicklung
- b) die Erreichbarkeit und Antwortzeit
- c) die Auswertung der Beratungsanfragen (Entwicklung 2016 – 2020),
- d) die statistische Auswertung der Hauptdelikte (Vergleich 2019 und 2020).

a) Die personelle Entwicklung

Die Projektimplementierung im August 2016 startete mit 16 Beratern. Seitdem wurden in den jährlich stattfindenden Auswahlverfahren stets zwischen neun und 17 Bewerber ausgewählt. Bis Dezember 2020 schieden 29 Berater aus unterschiedlichen Gründen aus dem Ehrenamt

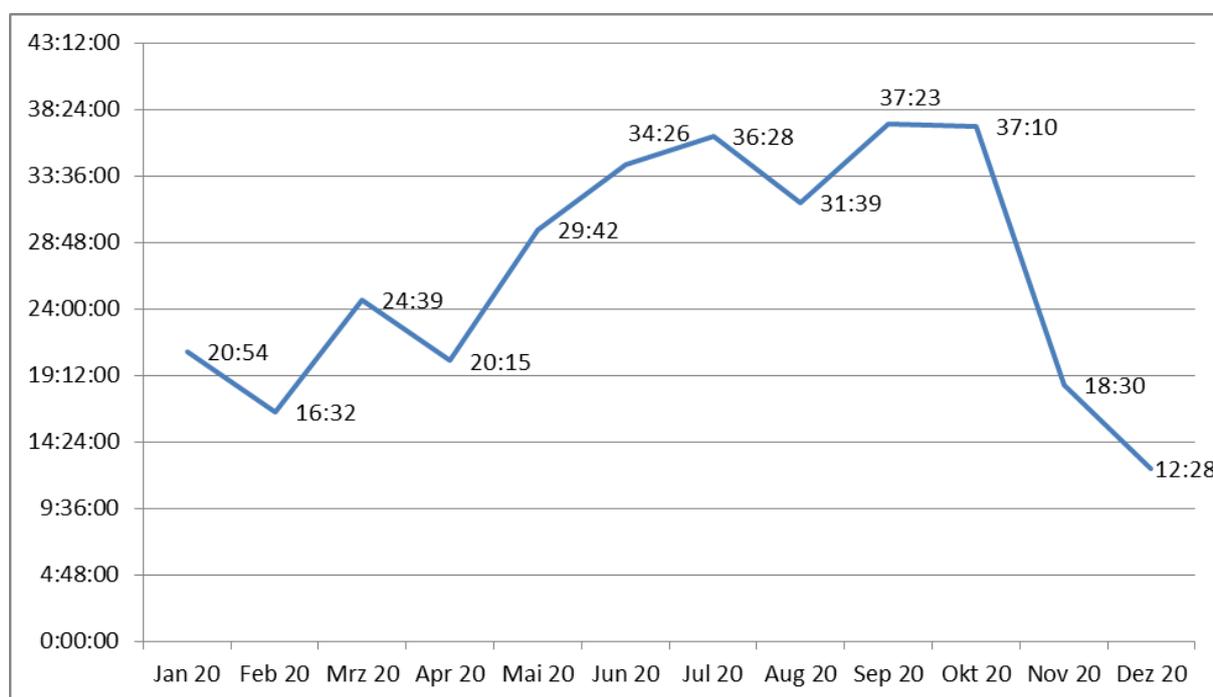
aus aus. Im Frühjahr 2021 wurden 13 neue Onlineberaterinnen ausgewählt und ausgebildet, so dass die Onlineberatung aktuell ein Team von 51 Personen umfasst.

b) Die Erreichbarkeit und Antwortzeit

Aufgrund anfänglicher Überanfragen musste die Beratungsplattform in den Jahren 2016 und 2017 gelegentlich kurzzeitig geschlossen werden. Durch die stetige Auswahl neuer Berater in den Jahren 2017 bis 2020 konnte die Erreichbarkeit deutlich gesteigert werden. So lag die Erreichbarkeit 2020 wie schon in den Vorjahren bei über 99%.

Die Onlineberatung garantiert, dass auf jede Anfrage innerhalb von 72 Stunden eine Erstantwort gegeben wird. Im Jahr 2020 dauerte es durchschnittlich 28:36 Stunden, bis eine Erstantworte erfolgte. Alle Anfragen wurden somit durchschnittlich eine Stunde schneller beantwortet als im Vorjahr, wo der Wert bei 29:28 Stunden lag.

Folgende Übersicht zeigt die durchschnittliche Antwortzeit in den einzelnen Monaten des Jahres 2020:



In der Darstellung wird deutlich, dass die Antwortzeit im Laufe des Jahres, vor allem in den Sommermonaten anstieg und im November schlagartig sank. Der Anstieg der Antwortzeit ist damit zu erklären, dass insbesondere ab Mai deutlich mehr Anfragen an die Onlineberatung gestellt wurden als in den Vormonaten. Zudem schieden im Laufe des Jahres einige Berater aus dem Ehrenamt aus. Durch die Übernahme von zusätzlichen Schichten, konnte das Bera-

tungsteam dennoch die hohe Anzahl an Anfragen in deutlich weniger als den garantierten 72 Stunden beantworten.

Die große Senkung der Antwortzeit von 37:10 Stunden im Oktober auf 18:30 Stunden im November ist dadurch zu erklären, dass Anfang November 14 neu ernannte Onlineberater ihren Dienst antraten. Aufgrund des nur einmal jährlich stattfindenden Auswahlverfahrens ist dies eine typische Entwicklung in der Onlineberatung, die auch schon in den Vorjahren beobachtet werden konnte. Wenn neue Berater ihren Dienst antreten, sinkt die Antwortzeit. Da bis zum nächsten Auswahlverfahren einige Berater ausscheiden, steigt die Antwortzeit an, bis wieder neue Berater für das Ehrenamt ernannt werden.

c) Auswertung der Beratungsanfragen (Entwicklung 2016-2020)

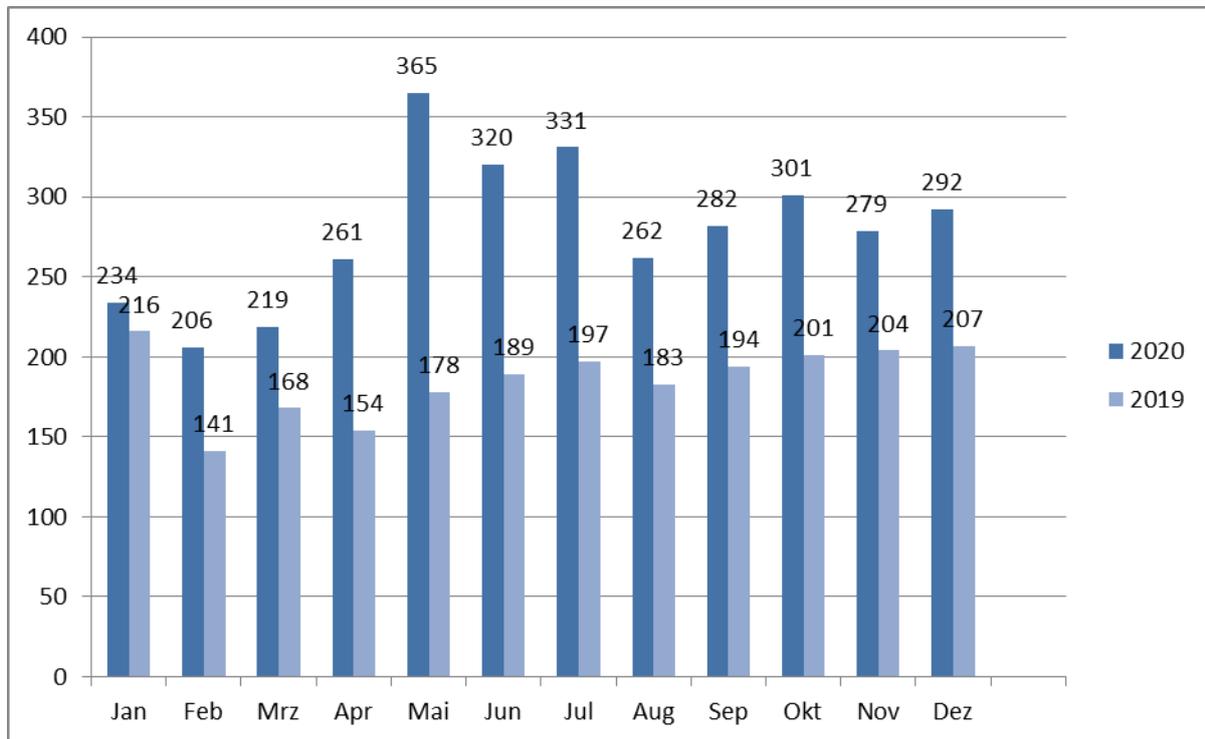
Die folgenden Informationen sollen einen Überblick über die Entwicklung der Beratungsanfragen der Onlineberatung geben.

Zeitraum	Anzahl Klienten	Anzahl Nachrichteneingänge	Anzahl Nachrichtenausgänge	Anzahl Nachrichten insgesamt
2016 ²	585	1.145	1.112	2.257
2017	1.554	2.952	2.753	5.705
2018	1.932	3.408	3.157	6.565
2019	2.232	3.746	3.381	7.127
2020	3.352	5.534	5.064	10.598
Gesamt	9.655	16.785	15.467	32.252

Zwischen August 2016 und Dezember 2020 nahmen über 9.600 Personen die Onlineberatung in Anspruch. Dabei wurden insgesamt über 32.200 Nachrichten (Ein- und Ausgänge) geschrieben. Aus der Übersicht wird deutlich, dass im Vergleich der Jahre 2019 und 2020 ein deutlicher Anstieg der Klienten zu verzeichnen ist (+50%). Diese hohe Steigerung dürfte vor allem auf die vielen Werbemaßnahmen des WEISSEN RINGS zurückzuführen sein.

² Nur August bis Dezember 2016.

Folgende Übersicht stellt einen Vergleich der monatlichen Anfragen in den Jahren 2019 und 2020 dar:



Im Jahr 2020 lag die Anzahl der monatlichen neuen Klienten im Durchschnitt bei 279, im Vorjahr lag diese Zahl noch bei 186. Der Februar verzeichnete mit 206 Ratsuchenden die geringste Anzahl neuer Klienten. Im Mai meldeten sich mit 365 Personen die meisten neuen Klienten an. Aus der Übersicht wird deutlich, dass über das Jahr hinweg 2020 deutlich mehr Personen die Onlineberatung kontaktierten als noch 2019. Insgesamt wenden sich deutlich mehr Frauen als Männer an die Onlineberatung. Von den Personen, die ihr Geschlecht angeben oder deren Geschlecht aus der Anfrage hervorgeht, sind Frauen mit über drei Vierteln die deutliche Mehrheit.

Die Zahl der Mehrfachkontakte liegt laut unserem Anbieter AYGO.net deutlich über dem Durchschnitt anderer Onlineberatungen, was für eine hohe Qualität der Beratung spricht.

c) Statistische Auswertung der Hauptdelikte (Vergleich 2018 und 2019)

Die Onlineberater dokumentieren jeden einzelnen Beratungsfall. Wenn die Beratung abgeschlossen ist, werden erhobene Daten von der Beratungsplattform (AYGO.net) an die Datenbank des WEISSEN RINGS (EnterBrain) übertragen. Eine Beratung gilt als abgeschlossen, wenn der Klient seinen Account selbstständig löscht (dies kommt sehr selten vor) oder wenn der Klient sich sechs Monate nicht mehr in das Beratungsportal eingeloggt hat. Da die Bera-

tungsfälle mit einer sechsmonatigen Verzögerung in EnterBrain einfließen, kann zur Deliktverteilung für das Jahr 2020 noch keine Aussage getroffen werden.

Die folgende Tabelle bildet Anzahl und prozentualen Anteil der Hauptdelikte im Jahresvergleich 2018 und 2019 ab:

Delikt	2019		2018	
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Sexualdelikte	605	31,17%	547	32,97%
Körperverletzung	280	14,43%	233	14,04%
Häusliche Gewalt	270	13,91%	182	10,97%
Nachstellung (Stalking)	266	13,70%	149	8,98%
Sonstige Delikte ³	160	8,24%	236	14,23%
Straftaten gegen die persönliche Freiheit ⁴	125	6,44%	102	6,15%
Diebstahl	78	4,02%	68	4,10%
Betrug	54	2,78%	63	3,80%
Raubdelikte	48	2,47%	37	2,23%
Übrige Delikte ⁵	16	0,82%	21	1,27%
Tötungsdelikte	15	0,77%	21	1,27%

Im Vergleich der Jahre 2019 und 2020 fällt auf, dass Sexualdelikte weiterhin das am meisten genannte Delikt waren und fast ein Drittel der Anfragen ausmachten. Das zweitmeiste Delikt ist weiterhin Körperverletzung mit 14,43%. Die Fälle Häuslicher Gewalt (+2,94) und Nachstellung/Stalking (+4,72) stiegen etwas an, während die sonstigen Delikte zurückgingen (-5,99). Die Häufigkeit der restlichen Delikte blieb recht konstant.

³ Die Deliktgruppe *Sonstige Delikte* umfasst Beleidigungsdelikte, Brandstiftung, Erpressung, Hausfriedensbruch, Sachbeschädigung, Unterschlagung sowie Straftaten, bei denen aus der Anfrage nicht hervorgeht, um welches Delikt es sich handelt.

⁴ Die Deliktgruppe *Straftaten gegen die persönliche Freiheit* umfasst Entziehung Minderjähriger, Freiheitsberaubung, Geiselnahme, Menschenhandel, Menschenraub und Nötigung/Bedrohung.

4. Zusammenfassung

Auch im vierten Jahr ihres Bestehens zeigt sich, wie wichtig die Onlineberatung des WEISSEN RINGS für viele Opfer von Straftaten ist. Seit der Gründung 2016 wenden sich von Jahr zu Jahr mehr Personen an die Onlineberatung, um auf diesem Wege Hilfe zu erhalten. Insbesondere für die Opfer von schambehafteten Straftaten wie Vergewaltigung oder sexuellem Kindesmissbrauch, bietet dies die Möglichkeit sich anonym und schriftlich einer anderen Person anzuvertrauen. Häufig ist dies der erste Schritt. Durch die Onlineberatung können Opfer ermutigt werden, gegen das erlebte Unrecht vorzugehen (z.B. durch Strafanzeige oder psychotherapeutische Aufarbeitung). Der Onlineberatung kommt somit die Rolle eines wichtigen und zeitgemäßen Beratungsangebots zu.

⁵ Zu den *Übrigen Delikten* zählen versuchte Tötungs- und Sexualdelikte.