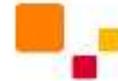




*Jahresauswertung 2013*

***Mobile Intervention und Anlaufstelle***



<b>I.</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Mobile Intervention: Aufsuchende Beratung und Begleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>Neu: Mobile Intervention im geschützten Raum rund um die Uhr</b> .....	<b>4</b>
<b>IV.</b>	<b>So viele Mobile Interventionen wie nie zuvor</b> .....	<b>5</b>
<b>V.</b>	<b>Ablauf: Wer nutzte wie die Mobile Intervention?</b> .....	<b>6</b>
	V.1 Standardisierte Kriterien für jede Mobile Intervention .....	6
	V.2 Wann keine Mobile Intervention durchgeführt wurde .....	6
	V.3 V.a. Frauen in Krisensituationen nutzen die Mobile Intervention .....	7
<b>VI.</b>	<b>Ablauf: Was geschah während der Mobilen Interventionen?</b> .....	<b>11</b>
	VI.1 Externe MI: Stabilisierung und rechtliche Informationen.....	11
	VI.2 MI in der Anlaufstelle .....	13
<b>VII.</b>	<b>Ablauf: Und nach der Mobilen Intervention?</b> .....	<b>15</b>
	VII.1 Nach der MI gehen Betroffene v.a. ins Frauenhaus .....	15
<b>VIII.</b>	<b>Die Mehrheit der Frauen ist mit der MI sehr zufrieden</b> .....	<b>17</b>
<b>IX.</b>	<b>Kooperation</b> .....	<b>18</b>
<b>X.</b>	<b>Auswertungsmethode</b> .....	<b>19</b>
<b>XI.</b>	<b>Abschließende Bemerkungen und Ausblick</b> .....	<b>20</b>

## I. Vorwort

Wer nutzt die Mobile Intervention? Wem nutzt die Anlaufstelle? Aus den Statistiken ergibt sich das Bild einer Gewalt betroffenen Frau, die fast immer körperlich, häufiger noch psychisch von einem Mann misshandelt wird, der ihr Lebens- oder Ehepartner ist. Sie ruft selbst an, häufig kommt sie auch über die Vermittlung von professionellen oder privaten Unterstützenden mit dem Angebot in Kontakt. **Häusliche Gewalt ist aber nur eines ihrer Probleme:** Sie ist isoliert, einsam, schwanger, hat Kinder, Behinderungen oder psychische Probleme, oder sie ist Migrantin; fast immer aber befindet sich in einer akuten Krisensituation. **Sie ist eine Frau in einer hochkomplexen, sehr belastenden Lebenslage,** die aus objektiven Gründen keines der regulären Unterstützungsangebote nutzen kann. Im Vergleich zu den Nutzerinnen der Telefonhotline ist sie stärker und vielfältiger problembelastet und deutlich weniger mobil. Diejenigen, die eine Mobile Intervention außerhalb der Anlaufstelle in Anspruch nehmen, haben in der Regel sehr verschiedene Wünsche oder Fragestellungen und benötigen Begleitung zu unterschiedlichen Institutionen und Einrichtungen. Die Frau, die sich für eine Mobile Intervention in der Anlaufstelle entscheidet, weiß meist schon, dass sie ins Frauenhaus möchte, und braucht einen ruhigen, sicheren Ort für die Zeit, die sie aus verschiedenen Gründen bis zur Aufnahme warten muss.

Das macht deutlich, warum Mobile Intervention und Anlaufstelle so entscheidend im Berliner Hilfesystem sind: sie bieten hochbelasteten Frauen einen niedrighwelligen Zugang ins Hilfesystem, ohne den sie voraussichtlich sehr viel später oder gar nicht Unterstützung gefunden und in Anspruch genommen hätten. Vor allem die Anlaufstelle als geschützter Raum für eine Mobile Intervention erfüllt die im Konzept formulierte Funktion als schneller Auffangstelle für Frauen, die in ein Frauenhaus möchten, dort aber aus verschiedenen Gründen nicht sofort aufgenommen werden können.

Vor diesem Hintergrund ist das Jahr als Erfolg zu werten: nicht nur war es das erste, in dem Gewalt betroffene Frauen mit Unterstützungsbedarf bei der BIG Hotline rund um die Uhr Beratung und Hilfe erhalten konnten. Es war auch das Jahr, in dem die aufsuchende Beratung (=Mobile Intervention) erstmals zu jeder Tages- und Nachtzeit in einem sicheren und ruhigen Rahmen stattfinden konnte: der neu eröffneten BIG Anlaufstelle.

Eine Folge davon: deutlich mehr Frauen als in den Vorjahren konnten mit einer Mobilen Intervention (=MI) erreicht und unterstützt werden. Noch nie zuvor haben so viele Frauen eine MI in Anspruch genommen.

Die vorliegende Auswertung gibt einen Überblick über das Ausmaß und die Qualität der Mobilen Interventionen im vergangenen Jahr 2013.

## **II. Mobile Intervention: Aufsuchende Beratung und Begleitung**

Die BIG Hotline ist die telefonische Erstberatungsstelle bei häuslicher Gewalt gegen Frauen und ihre Kinder in Berlin. Sie bietet täglich rund um die Uhr eine fachlich qualifizierte Beratung für Betroffene und Unterstützer/-innen. Falls eine telefonische Beratung nicht ausreicht, sucht eine Mitarbeiterin der BIG Hotline innerhalb Berlins die von häuslicher Gewalt betroffene Frau auf, berät sie vor Ort, unterstützt sie bei der Weitervermittlung in das bestehende Hilfesystem oder begleitet sie persönlich bei ihren ersten Schritten aus der Gewaltbeziehung. Neben Betroffenen und Unterstützerinnen und Unterstützern können auch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen anderer Beratungsstellen, aus Krankenhäusern oder von der Polizei für betroffene Frauen diese persönliche Beratung anfragen.

Die Mobile Intervention kommt vor allem Frauen zugute, die traumatisiert sind, durch Einschränkungen das Haus kaum verlassen können oder durch andere Gründe gehindert sind, nach einer telefonischen Beratung selbstständig weitere Schritte zu gehen. Die Mobile Intervention bietet Frauen ein persönliches Gespräch auf dem Weg der aufsuchenden Beratung an.

Wenn in einem Beratungsgespräch am Telefon der Eindruck entsteht, dass eine Beratung vor Ort notwendig sein könnte, wird die Mitarbeiterin der Mobilen Intervention (MI) darüber informiert. Sie klärt im direkten Kontakt mit der betroffenen Frau die Ausgangssituation und bereitet ihren Einsatz vor.

## **III. Neu: Mobile Intervention im geschützten Raum rund um die Uhr**

Die telefonische und aufsuchende Beratung werden seit Ende 2012 rund um die Uhr angeboten. In den Nacht- und Abendstunden gestaltete sich aber die Suche nach einem

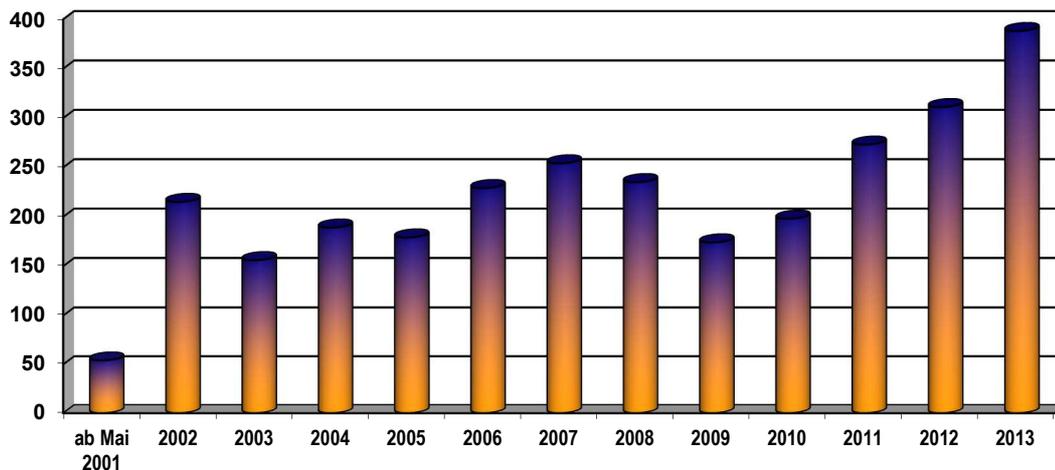
geschützten und ruhigen Ort für die aufsuchende Beratung schwierig. Seit März 2013 bietet die Anlaufstelle diesen Ort. Damit konnte eine Erweiterung der MI geschaffen werden, die eine gravierende Sicherheits- und Beratungslücke im Berliner Hilfesystem erfolgreich schließt.

Gewalt betroffene Frauen können im Rahmen der Mobilen Intervention – täglich ab 18.00 Uhr, ganztägig an Wochenenden und Feiertagen – nach einem telefonischen Beratungsgespräch durch die BIG Hotline zu einem persönlichen Gespräch zu dieser anonymen Adresse eingeladen werden. In der Anlaufstelle finden sie Sicherheit und Ruhe und werden, zu Zeiten, an denen Beratungsstellen geschlossen sind und in Frauenhäusern keine Mitarbeiterinnen mehr arbeiten, an einem geschützten Ort persönlich beraten. Falls die betroffenen Frauen noch keine Entscheidungen treffen können oder eine Weitervermittlung (Bsp. FH voll) nicht möglich ist, können sie eine Nacht, an Wochenenden maximal drei Nächte, dort übernachten und in Ruhe die nächsten Schritte planen. Am nächsten Tag werden sie durch die Mitarbeiterin der Mobilen Intervention auf ihrem Weg begleitet und unterstützt.

#### **IV. So viele Mobile Interventionen wie nie zuvor**

Im Jahr 2013 hat sich die Anzahl der MI Anfragen weiter erhöht. Diese erneute Steigerung ist auf die neue Erreichbarkeit rund um die Uhr und die Eröffnung der Anlaufstelle zurückzuführen. Das Angebot der Mobilen Intervention ist nun rund um die Uhr verfügbar und die persönliche Beratung an einem geschützten Ort möglich.

Insgesamt gab es 388 Anfragen nach Mobiler Intervention, davon wurden 122 in der Anlaufstelle durchgeführt, aus diesen Beratungen ergaben sich 78 Folgeeinsätze - weil zum Beispiel Frauen, die in der Anlaufstelle erstberaten wurden, in der Folge in andere Institutionen oder Einrichtungen vermittelt und/oder begleitet wurden. 49 der Anfragen endeten nicht in einer MI. Gründe dafür sind im Folgenden aufgeführt. 139 MI's wurden extern als Beratung und/oder Begleitung an einen anderen Ort durchgeführt. Somit wurden 261 Gewalt betroffene Frauen mit ihren Kindern durch eine – in vielen Fällen sogar mehrere Mobile Interventionen unterstützt.



## V. Ablauf: Wer nutzte wie die Mobile Intervention?

### V.1 Standardisierte Kriterien für jede Mobile Intervention

Die Entscheidung, ob eine Mobile Intervention durchgeführt wird, trifft die Beraterin nach der telefonischen Kontaktaufnahme und einem telefonischen Beratungsgespräch mit der betroffenen Frau. Bei Bedarf wird dieses durch eine Dolmetscherin per Konferenzschaltung unterstützt. Die Arbeitsgruppe „Qualität“ der BIG Hotline hat ausführliche Beratungsstandards erarbeitet und einen Kriterienkatalog zur sicheren Durchführung einer Mobilen Intervention erstellt.

### V.2 Wann keine Mobile Intervention durchgeführt wurde

In 1,3% der Anfragen konnten im telefonischen Beratungsgespräch die Fragen der Anruferin geklärt und sie soweit stabilisiert werden, dass eine Beratung vor Ort nicht mehr notwendig und die betroffene Frau in die Lage versetzt wurde, selbstständig eine Fachberatungs- und Interventionsstelle aufzusuchen.

Bei vier Anfragen nach Mobiler Intervention wurde die betroffene Frau nach dem Beratungsgespräch von anderen Unterstützerinnen begleitet. In einem Fall konnte keine MI durchgeführt werden, da die Ausgangssituation zu unsicher war. Dies ist der Fall, wenn der Täter vor Ort ist oder jederzeit in die Wohnung kommen kann, die Einbeziehung der Polizei von der betroffenen Frau aber abgelehnt wird.

Bei sieben telefonischen Kontaktaufnahmen stellte sich heraus, dass die betroffene Frau doch keine Mobile Intervention wünscht und die Schritte alleine gehen möchte. Anfragen

zu Zeiten, in denen die MI Mitarbeiterin schon im Einsatz war (8,7%), konnten entweder im telefonischen Beratungsgespräch über die BIG Hotline geklärt oder auf einen anderen Zeitpunkt verschoben werden.

Darüber hinaus gab es immer wieder Zeiten, zu denen grundsätzlich keine MI angeboten werden konnte, weil die zuständige Mitarbeiterin bereits in der Anlaufstelle oder im Stadtgebiet im Einsatz war – z.B. eine Frau zu Gericht begleitete oder in der Anlaufstelle eine Betroffene beriet.

War dies bekannt, wurde von den Hotlineberaterinnen auf die Möglichkeit einer MI nicht hingewiesen. Wie viele Anfragen nach MI aus diesem Grund gar nicht erst formuliert wurden, wurde nicht statistisch erfasst.

### **V.3 V.a. Frauen in Krisensituationen nutzen die Mobile Intervention**

Mobile Intervention wird an allen Tagen der Woche rund um die Uhr und damit auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten von Beratungsstellen und Behörden angeboten. Anfragen gehen während der ganzen Woche, in der Nacht, an Wochenenden und Feiertagen ein.

In fast der Hälfte der Fälle riefen die Betroffenen selbst bei der BIG Hotline an, gefolgt von professionellen und privaten Unterstützerinnen und Unterstützern.

Die Mobile Intervention kommt in der Regel zum Einsatz, wenn sich die betroffenen Frauen in einer akuten Krisensituation befinden. Drei Viertel der Frauen, mit denen eine MI durchgeführt wurde, waren Migrantinnen.

Viele der Anruferinnen leben in vielfach belastenden Situationen und komplexen Problemlagen, sie klagen weit häufiger über Einsamkeit, leiden unter Erkrankungen oder sind durch Schwangerschaften eingeschränkt. Unter den Anrufenden waren betroffene Frauen unter 40 Jahren am häufigsten vertreten. Körperliche Gewalt wurde in der überwältigenden Mehrzahl der Fälle dokumentiert, noch häufiger psychische Gewalterfahrungen. Die meisten der Frauen hatten Kinder.

#### **Wie mobil ist die Mobile Intervention?**

Die Treffpunkte und Räume, die für ein persönliches Beratungsgespräch gewählt wurden, waren sehr unterschiedlich.

Treffpunkte	MI 2013
Polizei	8
Krankenhaus	12
Freundin/Nachbarin/Verwandte	12
Anlaufstelle	122
Gericht	22
Andere Orte	163

*339 ausgewertete Mobile Interventionen*

Unter „anderer Ort“ fallen häufig Treffpunkte im näheren Umfeld von Frauenhäusern, Bahnhöfen, anderen Beratungsstellen, Schulen oder Kitas, Seniorenwohnheimen oder Arztpraxen.

### **Die Klientinnen der Mobilen Intervention**

Das Alter der Frauen, für die eine Mobile Intervention angefragt wurde, lag zwischen 18 und 69 Jahren. Die große Mehrheit der Klientinnen war unter 40 Jahre alt (70,9 %).

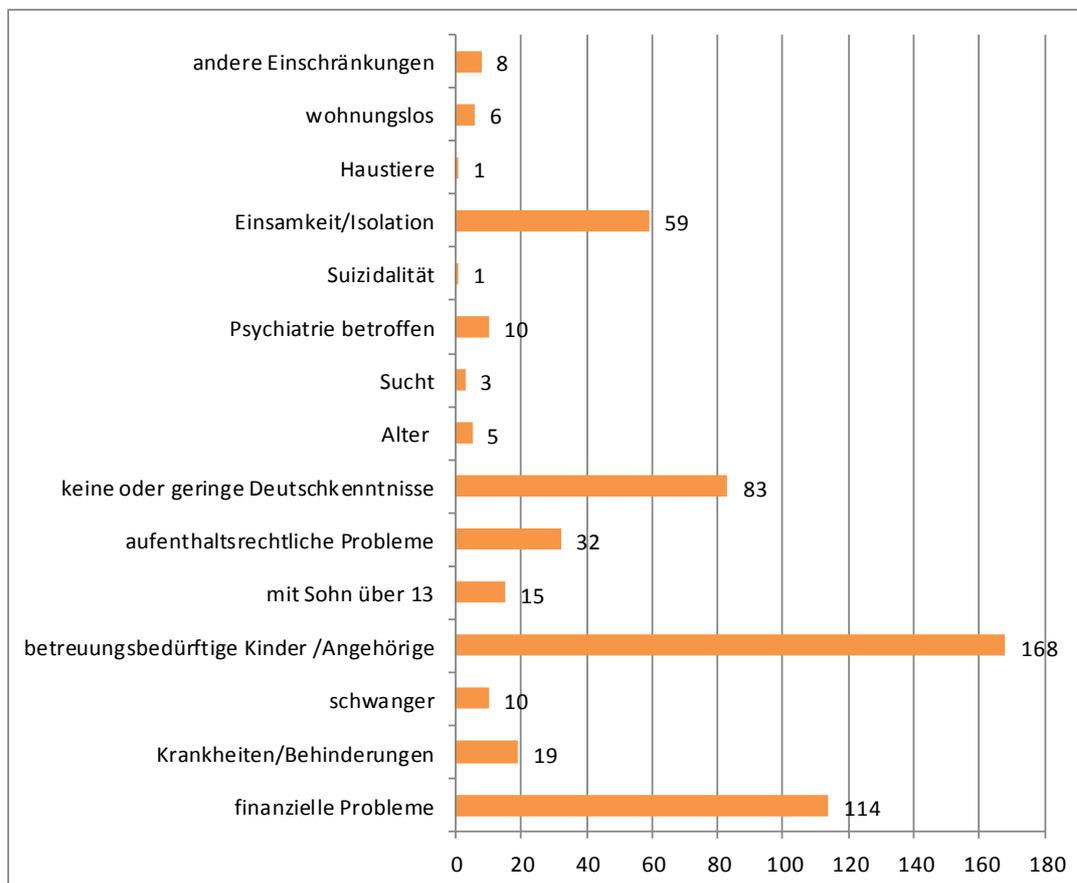
Drei Viertel (75%) der Mobilen Einsätze wurden mit Migrantinnen durchgeführt. Der Anteil der Migrantinnen aus Nicht-EU-Ländern ist deutlich höher (49%) als aus EU-Ländern (19%). Bei 81 Fällen war eine Sprachmittlung erforderlich. Am häufigsten wurde eine türkische Sprachmittlung eingesetzt (16 Beratungsgespräche), an zweiter Stelle steht mit 15 Fällen eine englische, gefolgt von der bulgarischen Sprachmittlung mit 7 Einsätzen. Die Zentrale der BIG Hotline verfügt über eine umfangreiche Datenbank mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern, die Übersetzungen für mehr als 50 Sprachen anbieten.

Rund 54% der Klientinnen der Mobilen Intervention sind verheiratet oder leben in einer Partnerschaft mit dem Täter, 22 % sind bereits getrennt oder befinden sich im Trennungsprozess.

### **Lebenssituation der Frauen**

Werden die dokumentierten Lebenssituationen der Frauen bei telefonischer Beratung mit denen bei den Mobilen Interventionen verglichen, so fällt auf, dass Krankheit/Behinderung, sowie Schwangerschaft und Einsamkeit weit häufiger bei den Klientinnen der Mobilen Intervention benannt wurden. Insgesamt ist festzustellen, dass

die Lebenssituationen von Frauen, denen wir eine Mobile Intervention anbieten, meist durch komplizierte Problemlagen gekennzeichnet sind.



,Sohn über 13' werden in der oben stehenden Tabelle als besondere Lebenssituation erfasst, weil es nur ein Frauenhaus in Berlin gibt, das Mütter mit älteren Söhnen aufnimmt.

## **Schutzbedürftigkeit und Gefährdung**

Mobile Intervention ist in vielen Fällen Krisenintervention, denn 85% der Klientinnen befinden sich in einer akuten Krise.

In 85% der Fälle wurde körperliche Gewalt dokumentiert, in 26 Fällen sexuelle Gewalt. In 41% der Mobilien Einsätze waren die Klientinnen akut körperlich verletzt, jedoch waren 92% der Verletzungen zum Zeitpunkt des Einsatzes schon versorgt.

Mehr noch als von physischer sind die Frauen von psychischer Gewalt betroffen. In 93% der Fälle hatten die Frauen psychische Gewalt erfahren, in 12 Fällen wurden sie von Stalkern verfolgt und in drei Fällen von Zwangsverheiratung bedroht. Fast zwei Drittel der Frauen (63%) gaben an, dass auch ihre Kinder unter psychischer Gewalt zu leiden hatten. 15,7% berichteten von körperlicher Gewalt und in zwei Fällen sogar von sexueller Gewalt gegen die Kinder.

## **Polizeieinsätze und Strafverfahren**

In 35% der Fälle hat vor der Mobilien Intervention ein Polizeieinsatz stattgefunden. In 10% wurde eine Wegweisung des Täters ausgesprochen.

Eine Strafanzeige bzw. ein Strafverfahren war bei 24% der Mobilien Interventionen bereits anhängig.

## **Kinder in der Mobilien Intervention**

Die meisten betroffenen Frauen haben Kinder. Nur 24% gaben an, keine Kinder zu haben. Die größte Gruppe der Mütter (29%), die um Hilfe angefragt haben, hatte ein Kind. Es gab aber auch 15 Frauen mit jeweils 4 Kindern und 11 Frauen mit 5 Kindern.

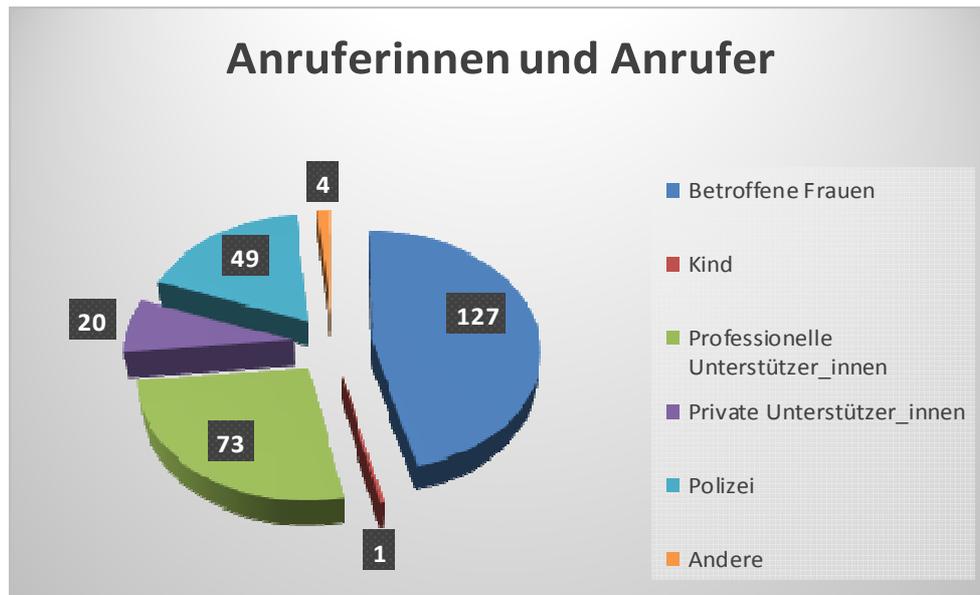
<b>Alter der Kinder</b>	<b>Anzahl</b>
bis 3 Jahre	98
bis 6 Jahre	63
bis 14 Jahre	56
über 14 Jahre	13

*Alter und Anzahl der anwesenden Kinder während einer MI*

## **Weitere Anrufende**

Wie eingangs erwähnt, können sich nicht nur betroffene Frauen selbst an die Hotline wenden, sondern auch Freunde und Freundinnen, Bekannte, Nachbarn oder Nachbarinnen und

professionelle Unterstützer und Unterstützerinnen aus anderen Institutionen. Die meisten Anfragen nach einer Mobilen Intervention erfolgen durch betroffene Frauen, gefolgt von Anfragen professioneller Unterstützer und Unterstützerinnen. Diese sind z.B. Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen anderer Beratungsstellen, aus Krankenhäusern, Schulen, der Polizei oder Unterstützungseinrichtungen wie dem Kindernotdienst, dem Jugendgesundheitsdienst und weiteren Anlaufstellen, zu denen Gewalt betroffene Frauen und ihre Kinder Kontakt haben. Trotzdem reden wir immer auch mit der Betroffenen Frau und planen mit ihr die MI.



*Mehrfachnennungen sind möglich, da es vorkommen kann, dass eine unterstützende Person bei der Hotline anruft und im Laufe des Telefonats das Gespräch mit der Gewalt betroffenen Frau direkt geführt wird.*

## VI. Ablauf: Was geschah während der Mobilen Interventionen?

### VI.1 Externe MI: Stabilisierung und rechtliche Informationen

#### Informationsangebot

Besonders wichtig für Gewalt betroffene Frauen sind Informationen über Schutzunterkünfte und die rechtlichen Möglichkeiten oder auch Hinweise zu rechtlichen Notwendigkeiten, wie z.B. in Fragen des Aufenthaltsbestimmungsrechts- und Sorgerechts. Ebenfalls häufig wurden Angebote sozialer Hilfe und Unterstützung genutzt. Dies umfasst alle Informationen, die nicht direkt mit der Antigewaltberatung zu tun haben – also zB. Hinweise auf Schuldnerberatungen, Krisendienste oder Suchthilfe.

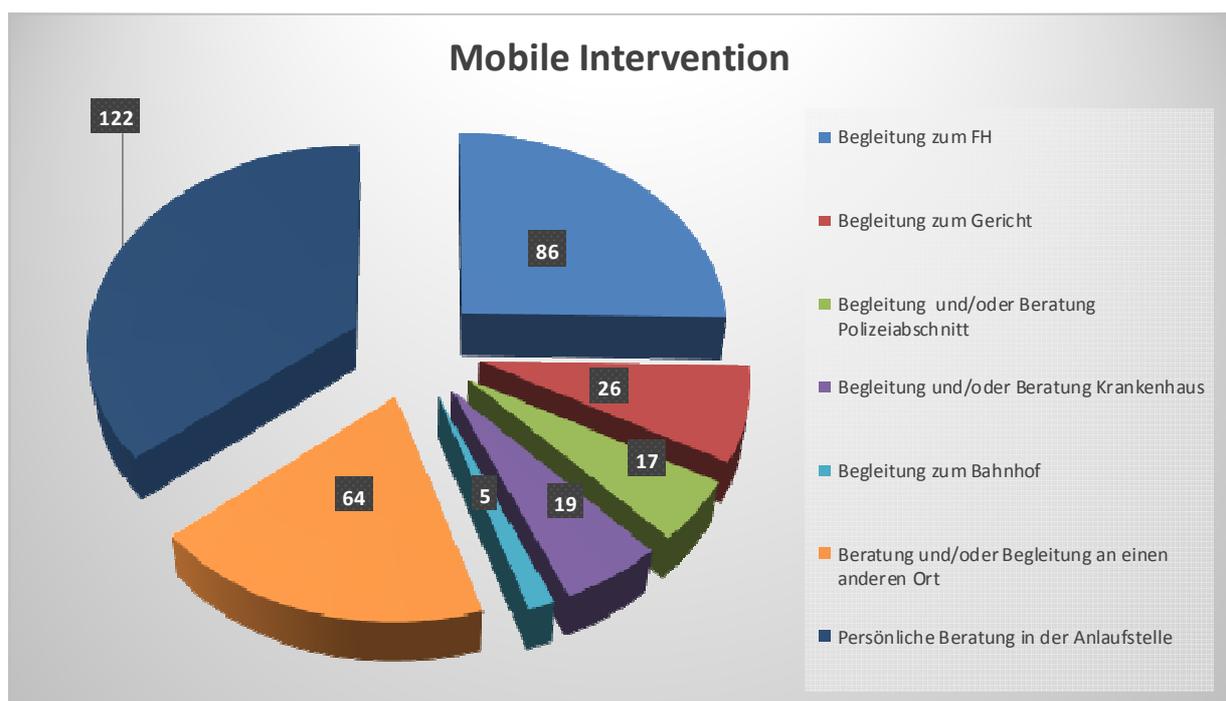
Informationen über	MI 2013
Rechtliche Situation/Möglichkeiten	117
Schutzanordnung	64
Zuweisung der Wohnung	29
Sorgerecht/Umgangsrecht	66
Polizeiliche Interventionsmaßnahmen	77
Soziale Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten	132
Ökonomische Sicherheit	17
Schutzunterkünfte	184
Anderes	14

*Mehrfachnennungen möglich*

## Beratung und Unterstützung

Im Rahmen einer MI können einer Gewalt betroffenen Frau verschiedenen Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten vorgestellt und im persönlichen Gespräch erläutert werden.

Den meisten Frauen ist es am wichtigsten, zunächst zur Ruhe zu kommen und die notwendigen nächsten Schritten abzuklären. Für sie selbst ist die Erstellung eines Sicherheitsplanes in der Regel nicht primär. Natürlich fällt aber unter die Planung der weiteren Schritte auch immer die Klärung der Frage, wie riskant gegenwärtig die Situation für die Betroffene und eventuell auch Ihre Kinder ist. Eine große Anzahl der Begleitungen dient deshalb letztlich dazu, Sicherheit für die Frau und gegebenenfalls ihre Kinder zu organisieren. Sie werden vor diesem Hintergrund entweder zu Gericht oder in ein Frauenhaus begleitet.



## Dauer der Mobilen Einsätze und des Aufenthaltes in der Anlaufstelle

Die Einsätze sind von sehr unterschiedlicher Dauer, wobei die Dauer nicht immer etwas über die Intensität des Einsatzes, die Krise der Klientin oder die Anforderung an die Beraterin aussagt.

Die Dauer der konkreten Einsätze - im Nachgang zur telefonischen Beratung und Vorbereitung - bewegte sich im Bereich von einer Stunde bis zu einem Fall, der 10 Stunden dauerte. Gesondert gesehen werden müssen hier die MIs, die in einem längeren Aufenthalt in der Anlaufstelle mündeten. Wenn Frauen über Nacht dort bleiben, dauert ein MI-Einsatz mehrere Tage an. Die durchschnittliche Dauer einer MI (ohne Anlaufstelle) liegt bei ca. 4 Stunden.

In der Anlaufstelle blieben die meisten Frauen (67) eine Nacht, einige verließen sie gleich nach der persönlichen Beratung (6) und manche Frauen mussten mit ihren Kindern länger bleiben, bis ein geeigneter Platz gefunden werden konnte. Der längste Aufenthalt betrug 9 Tage.

## Erfolgseinschätzung der Beraterinnen

Die Beraterinnen bewerten die Ergebnisse der Mobilen Intervention überwiegend positiv. Sie selbst gaben an, dass 81% ihrer Einsätze klärend und hilfreich gewesen seien und ihr Ziel erreicht hätten. Bei 17% hielten sie die Ziele der Mobilen Intervention zumindest teilweise für erreicht.

Abschließende Einschätzung	MI 2013
Einsatz war klärend/hilfreich	238
Einsatz war teilweise erfolgreich	64
Frau will/kann Angebote nicht annehmen	37

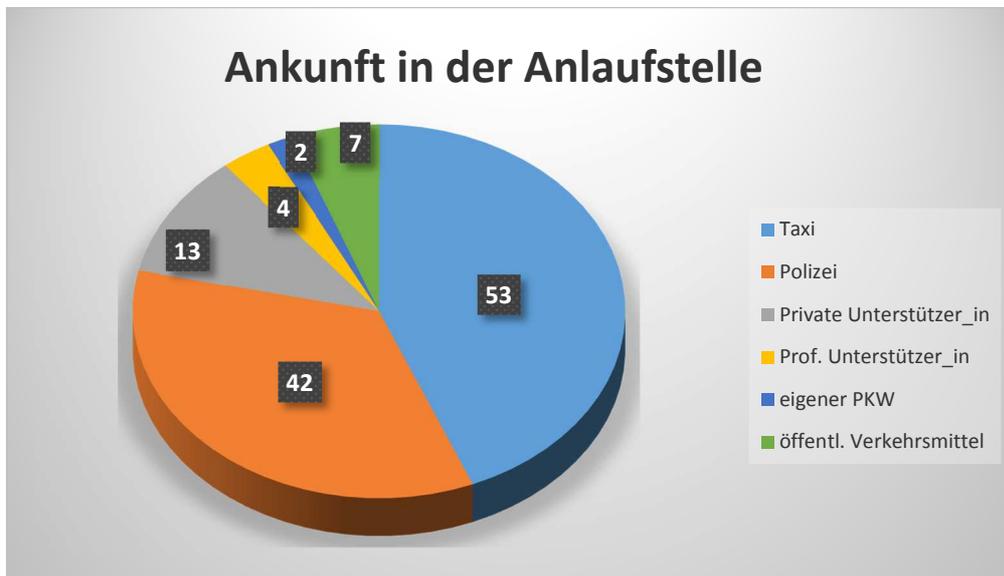
*von 339 durchgeführten MI*

## VI.2 MI in der Anlaufstelle

122 Frauen und 178 Kinder konnten seit dem 19. März in der Anlaufstelle persönlich beraten, unterstützt und vermittelt werden und für eine begrenzte Zeit unterkommen. Der Großteil der Frauen und ihrer Kinder bleibt zumindest eine Nacht in der Anlaufstelle.

In über der Hälfte der Fälle wurden betroffene Frauen, die das Angebot der Anlaufstelle nutzen wollten, mit dem Taxi gebracht. In 44% der Fälle wurde aufgrund von Mittellosigkeit, körperlicher Beeinträchtigungen oder vieler Kinder die Taxikosten übernommen.

Abends, an Wochenenden oder Feiertagen wurden 42 Frauen (34%) durch die Polizei nach einem Einsatz bei häuslicher Gewalt in die Anlaufstelle gebracht.



#### Entwicklung der Anlaufstelle:

Mehr Kinder als Frauen haben sich 2013 in der Anlaufstelle aufgehalten. Da es bislang dort keine Kinderbetreuung gibt, ist dies schwierig für Frauen mit hohem Beratungsbedarf, wenn sich viele Kinder zeitgleich in der Anlaufstelle aufhalten oder wenn die Bedürfnisse mehrere Frauen, die intensive Begleitung benötigen, mit denen der Kinder kollidieren.

Für die Zukunft sollte hier eine Lösung gefunden werden, die Beraterinnen wie Betroffene entlastet.

Darüber hinaus nutzen verstärkt mittellose Frauen die Anlaufstelle. Diese werden, soweit möglich, von der BIG Hotline mit dem Lebensnotwendigsten (z.B. Lebensmittel) unterstützt.

Nicht zuletzt zeigen die Erfahrungen, dass das Angebot von Mobiler Intervention im Stadtgebiet und Mobiler Intervention in der Anlaufstelle eine Herausforderung für die bisherige Arbeitsorganisation der BIG Hotline ist. Da bislang nur eine Mitarbeiterin beide Angebote abdeckt, verzögert sich mitunter der Aufenthalt der Betroffenen – zB, wenn eine von ihnen zu Gericht begleitet wird und eine zweite und/oder Dritte auf die weitere Beratung und Begleitung warten muss.

## VII. Ablauf: Und nach der Mobilen Intervention?

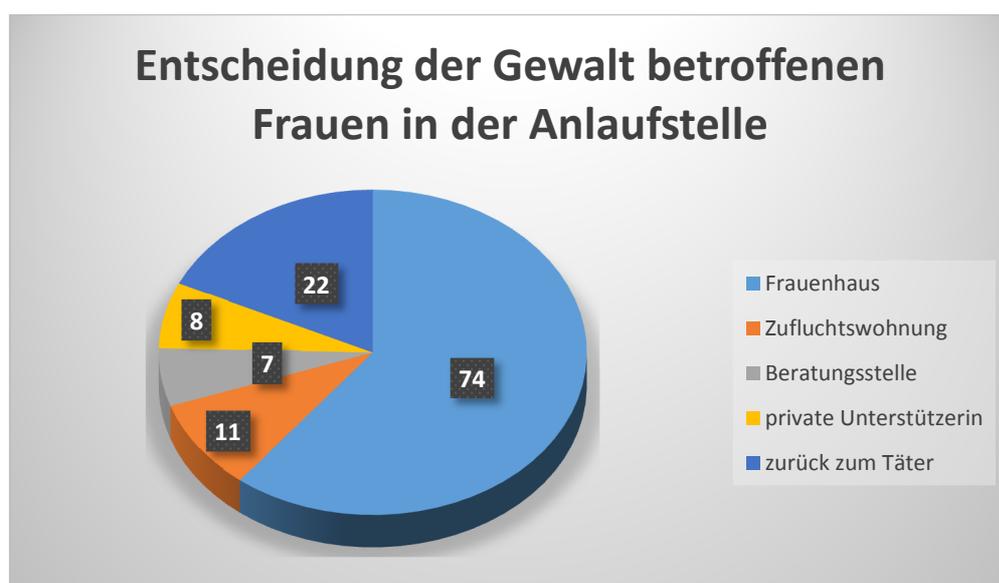
### VII.1 Nach der MI gehen Betroffene v.a. ins Frauenhaus

Das Frauenhaus ist mit 51% der Ort, an dem sich die meisten Klientinnen und ihre Kinder am Ende eines mobilen Einsatzes befanden. An zweiter Stelle folgt die eigene Wohnung der Klientin, die in 9% als sicherer Ort für sie eingeschätzt wurde. In einigen Fällen (5%) verblieben die Frauen und ihre Kinder in Wohnungen, die von der Beraterin als nicht sicher eingeschätzt wurde. Besonders in diesen Fällen ist die Erstellung eines Sicherheitsplanes von großer Bedeutung.

Aufenthalt nach einer MI	Frauen	Kinder
Wohnung in Sicherheit	23	34
Wohnung nicht sicher	12	17
Andere Wohnung sicher	21	13
Andere Wohnung nicht sicher	2	1
Frauenhaus	133	187
Kindernotdienst	1	1
Krankenhaus	4	1
Anderer Ort	65	84

*von 261 Gewalt betroffenen Frauen*

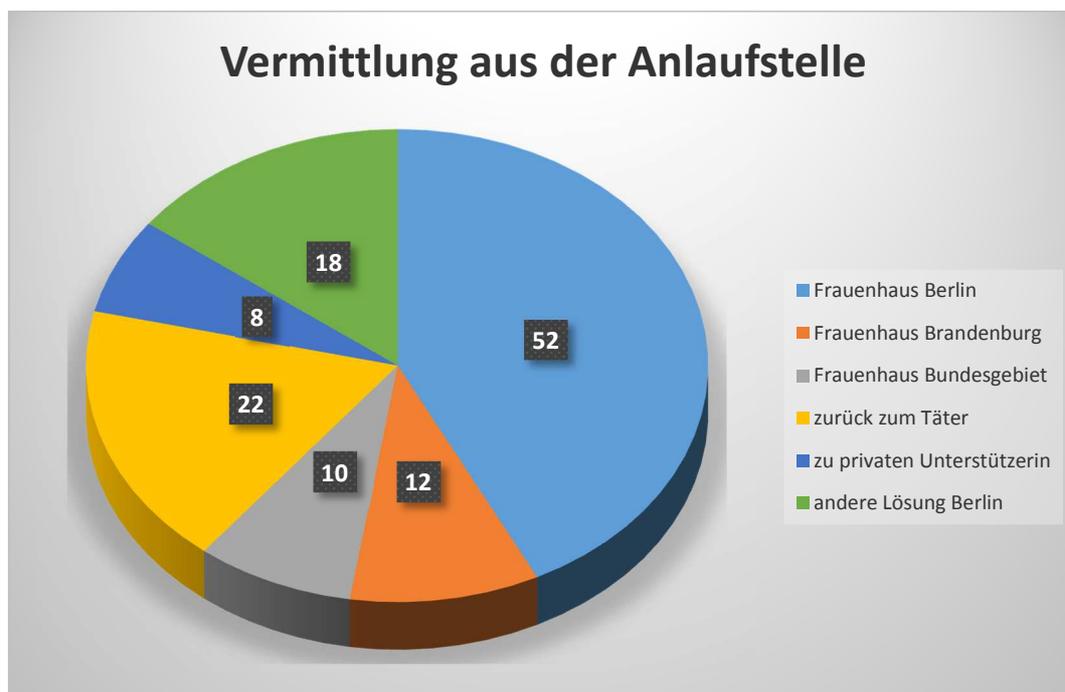
Auffällig ist, dass Frauen, die sich in der Anlaufstelle aufgehalten haben, deutlich häufiger für ein Frauenhaus entscheiden (74). 22 der beratenen Frauen kehrten zum Täter zurück. Diese Entscheidung über weitere Schritte liegt in jedem Fall bei der gewaltbetroffenen Frau. Die ausführliche persönliche Beratung zu möglichen Wegen aus dem Gewaltverhältnis soll ihr dabei helfen, diese Entscheidungen bestmöglich informiert treffen zu können.



Das bedeutet, dass 82% der Frauen sich während ihres Aufenthaltes in der Anlaufstelle dafür entscheiden, die Gewaltbeziehung – zumindest vorerst – zu verlassen.

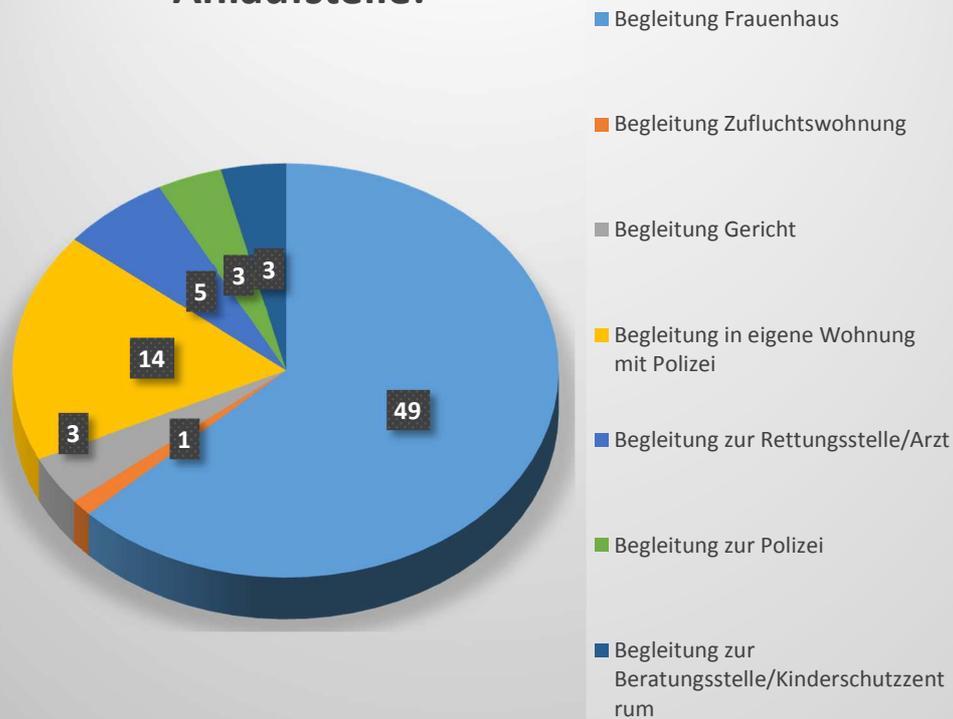
Grund für die häufige Entscheidung für ein Frauenhaus ist die häufig schon im Vorfeld detaillierter abgeklärte Situation oder konkretere akute Gefährdung dieser Frauen: wenn sie mit der Anlaufstelle Kontakt aufnehmen, wissen sie häufig schon, dass sie in ein Frauenhaus wollen, können aber derzeit dort nicht aufgenommen werden. Dies kann mehrere Gründe haben: manchmal sind z.B. die Frauenhäuser voll, manchmal ist die Betroffene oder eines ihrer Kinder so schwer erkrankt oder verletzt, dass die Frauenhäuser sie (noch) nicht aufnehmen können.

In den meisten Fällen konnte in ein Frauenhaus in Berlin vermittelt werden. Nur ein kleiner Teil der Frauen wollte und musste nach Brandenburg oder eine Schutzunterkunft im weiteren Bundesgebiet vermittelt werden.



Viele der Frauen, die sich für ein Frauenhaus entschieden hatten, wünschten eine Begleitung. Insgesamt war der Bedarf an Begleitung aus der Anlaufstelle heraus hoch. Nur 7 Frauen brauchten keine Begleitung auf ihrem weiteren Weg aus der Anlaufstelle. 48 Fahrscheine für den öffentlichen Nahverkehr wurden ausgegeben sowie 38 Frauen und ihre Kinder mit dem Taxi ins Frauenhaus oder eine andere weiterführende Stelle gebracht (Kinderschutzzentrum, private Unterstützerin, Krankenhaus). Die vielschichtigen Problemlagen der Frauen (z.B. Sprachbarrieren, Kinder oder körperliche Einschränkungen) erklären diesen hohen Bedarf an weiterer Begleitung.

## Begleitung von Frauen aus der Anlaufstelle:



## VIII. Die Mehrheit der Frauen ist mit der MI sehr zufrieden

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline bitten die Nutzerinnen der Anlaufstelle, ihren Aufenthalt und die Beratung/Betreuung abschließend zu bewerten. Mehr als 90% von ihnen gaben eine positive Bewertung ab.

„Man fühlt sich einfach in guten Händen.“ „Man hat sich sehr gut um uns gekümmert.“  
 „Aufmunternde Worte trotz später Stunde“ „Besser kann's nicht werden.“

### Der Fragebogen:

#### Symbolerklärung:

😊 sehr gut      😊 gut      😐 geht so      😞 nicht so gut

#### Wie sind Sie zum Treffpunkt der Anlaufstelle gekommen?

BVG	Taxi	zu Fuss	Polizei	Abholung durch Beraterin	Andere
					

**Wie wurden Sie empfangen?**



Anmerkungen:

---

---

**Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung?**



Anmerkungen:

---

---

**Wie hat Ihnen die Anlaufstelle gefallen?**



Anmerkungen:

---

---

**Wie sicher haben Sie sich in der Anlaufstelle gefühlt?**



Anmerkungen:

---

---

**Wie haben sich Ihre Kinder gefühlt?**



Anmerkungen:

---

---

**Hat den Kinder etwas gefehlt? Was?**

---

---

**Was würden Sie gerne bei uns verbessern wollen?**

---

---

Ankunftsdatum: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Auszugsdatum: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

## IX. Kooperation

Während einer Mobilen Intervention arbeiten die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline mit verschiedenen Kooperationspartnern eng zusammen. Bei der Begleitung einer Frau ins Frauenhaus z.B. können mehrere Kooperationspartner gleichzeitig beteiligt sein: Die Polizei sorgt dafür, dass die Frau sicher aus ihrer Wohnung abgeholt wird; der Kindernotdienst kümmert sich um die Kinder, während eine Dolmetscherin die weiteren Schritte erklärt und die

Kollegin der BIG Hotline (in der Zentrale oder in einer Fachberatungs- und Interventionsstelle) Unterstützung im Hintergrund bereithält.

Die Mitarbeiterinnen behalten dabei den Überblick, stellen Kontakte her, koordinieren und verhandeln, um für die oft komplexen Problemlagen der Frauen individuelle Lösungen zu finden. Dafür stimmen sie sich mit der Betroffenen ab und unterstützen sie dabei, dass im Interventionsprozess ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden.

Die Polizei ist der wichtigste Kooperationspartner, wenn es darum geht, Sicherheit für die Klientin, ihre Kinder und die Beraterin herzustellen. In Situationen, in denen neben Klientin und Beraterin auch die Polizei involviert war, wird die Kooperation vonseiten der BIG Hotline als positiv bewertet. Auch die weiteren Einschätzungen zur Kooperation mit der BIG Hotline Zentrale, den Beratungsstellen, dem Kindernotdienst und dem Krisendienst sind positiv.

Das Team der Mobilen Intervention ist sich darüber bewusst, dass eine funktionierende Kooperation mit allen Beteiligten die Basis für eine hilfreiche Intervention für die betroffene Frau ist. Deshalb initiiert die Leitung der BIG Hotline regelmäßige Termine mit allen institutionellen Kooperationspartnerinnen, um das Prozedere in Fällen von häuslicher Gewalt immer wieder abzustimmen und zu optimieren.

Für die Frauen in der Anlaufstelle wurde die Kooperation mit dem Weißen Ring 2013 ausgebaut. Die Organisation finanzierte für mittellose gewaltbetroffene Frauen Fahrkarten, wenn sie z.B. aus der Anlaufstelle in ein Frauenhaus außerhalb Berlins vermittelt wurden.

## **X. Auswertungsmethode**

Die Einsätze der Mobilen Intervention wurden – wie auch die telefonische Beratung – statistisch erfasst und ausgewertet. Selbstverständlich steht bei jedem Kontakt die Beratung und nicht die Dokumentation im Vordergrund. Die Erfassung erfolgt anonymisiert, d.h. es werden keine Namen, Adressen o.ä. aufgenommen, sondern es wird lediglich inhaltlich dokumentiert, was im Rahmen der Beratungsgespräche erfahren wurde. Dies bedeutet, dass nicht immer bei allen dokumentierten Mobilen Interventionen alle Rubriken erhoben werden können. Die anonymisierte Erhebung führt auch dazu, dass keine MI zurück- bzw. weiterverfolgt werden können. Die BIG Hotline erfüllt die Rolle einer Erstinformations- und Clearingstelle zum Thema häusliche Gewalt. Damit ist unser Auftrag auch im Rahmen einer Mobilen Intervention die adäquate Weitervermittlung an bestehende Einrichtungen, die Gewalt betroffene Frauen über einen längeren Zeitraum kontinuierlich unterstützen können. Falldokumentationen sind im Rahmen dieser Tätigkeit nicht notwendig.

## **XI. Abschließende Bemerkungen und Ausblick**

Insgesamt blickt die BIG Hotline auf ein erfolgreiches Jahr zurück. 2013 wandten sich mehr Frauen als je zuvor an die BIG Hotline.

Dank der großzügigen Spende der Philip Morris GmbH konnten wir die Mobile Intervention rund um die Uhr anbieten, und die Eröffnung der Anlaufstelle schließt erfolgreich eine seit Jahren bestehende, gravierende Lücke im Berliner Hilfesystem, in dem nachts und außerhalb der regulären Bürozeiten Frauen bislang keine persönliche Beratung erhalten konnten. Die erste Auswertung zeigt, dass das Angebot die Bedarfe der Frauen erfüllt.

### **Der Fall dieser Frau steht exemplarisch für die zukünftigen Herausforderungen der Anlaufstelle:**

An einem Abenddienst ging ein Anruf der Polizei ein, dass eine Frau mit drei Kindern von häuslicher Gewalt betroffen sei. Die Frau wurde in die Anlaufstelle aufgenommen. Auf Grund der vom Ehemann verübten Gewalt hatte sie massive Verletzungen am Kopf/Innenohr.

Die Mitarbeiterin der Anlaufstelle musste sie daher ins Krankenhaus bringen. Die betroffene Frau lebte seit drei Jahren in Deutschland und hatte geringe Deutschkenntnisse, keine Unterlagen und kein Geld. Zur Verständigung musste eine Dolmetscherin durch Konferenzschaltung hergestellt werden. Die drei Kinder konnten ohne Aufsicht nicht zurückgelassen werden und mussten deshalb die Mutter begleiten.

Während die Mitarbeiterin mit der Frau und den drei Kindern im Krankenhaus war, kam eine erneute Anfrage seitens der Polizei zur Aufnahme einer betroffenen Frau, die ebenfalls drei Kleinkinder hatte. Die betroffene Frau musste auf ungewisse Zeit auf der Wache warten, bis die Mitarbeiterin zurück zur Anlaufstelle konnte. Die Aufnahme erfolgte dann in der Nacht. Die Frau war sehr erschöpft, die Kinder sehr müde und überreizt. Aus diesem Grund konnte keine persönliche Beratung mit einer Sprachmittlerin in der Nacht mehr durchgeführt werden.

Am nächsten Tag war eine Mitarbeiterin für zwei Frauen, die jeweils eine andere Sprachmittlerin benötigten, verantwortlich. Es gestaltete sich als schwierig, die betroffenen Frauen zu stabilisieren, zu beraten, und zu unterstützen. Eine der Frauen war als Hochrisikofall einzustufen, die dringend in ein anderes Bundesland vermittelt werden musste.

Dafür benötigte sie das Aufenthaltsbestimmungsrecht der Kinder. Die Mitarbeiterin musste mit beiden Frauen und ihren sechs Kindern sowie einer Dolmetscherin zum Familiengericht, um mit der Betroffenen die entsprechenden Formalitäten zu erledigen. Die Begleitung war unabdingbar, da die betroffene Frau isoliert gelebt hatte und ihre Rechte und Möglichkeiten nicht kannte.

Über eigenes Geld verfügte die Betroffene nicht. Daher musste ein entsprechender Geldbetrag über den Weißen Ring organisiert werden. Dies erforderte ein Treffen mit

dem Mitarbeiter vom Weissen Ring außerhalb der Anlaufstelle. Abschließend benötigte die in Berlin nicht wegesichere Frau eine Begleitung zum Bahnhof.

Während der ganzen Zeit hätte regulär keine Ansprechpartnerin/Betreuerin für die in der Anlaufstelle verbliebene Frau und Kinder zur Verfügung gestanden. Durch den Einsatz einer Springerin konnte deren Betreuung vorübergehend sichergestellt werden.

Die maximale Aufenthaltsdauer in der Anlaufstelle beträgt regulär drei Tage. Auf Grund des geschilderten Mehraufwands verlängerte sich der Aufenthalt in den beiden oben genannten Fällen auf jeweils sechs Tage.

Die schon im ersten Jahr des Bestehens hohe Nachfrage wird voraussichtlich mit dem weiteren Bekanntwerden der Anlaufstelle steigen. Es ist deshalb damit zu rechnen, dass ihr Angebot langfristig v.a. personell ausgebaut werden muss, um eine empathische und kompetente psychosoziale Begleitung aller anfragenden Betroffenen zukünftig weiter zu gewährleisten. Eine derart lautende Anfrage ist an die Berliner Senatsverwaltung gestellt.

Darüber hinaus scheint die Anlaufstelle eine wichtige Funktion für Frauen zu erfüllen, die sonst nirgendwo aufgenommen werden können: solche mit schweren Verletzungen oder hochansteckenden Krankheiten. Zweimal im Berichtszeitraum mussten Frauen ungeplant lange in der Anlaufstelle bleiben, weil ihre Kinder hochansteckende Krankheiten hatten – in einem Frauenhaus hätten sie wegen der Ansteckungsgefahr nicht untergebracht werden können, eine Beratungsstelle hätte sie aus dem gleichen Grund nicht empfangen und ein Krankenhaus wäre auf Grund des Unterstützungsbedarfs ebenfalls nicht der richtige Ort gewesen.

Ähnlich war die Situation einer Frau, die auf Grund schwerster Verletzungen ständigen medizinischen Behandlungsbedarf hatte, aber nach der Erstversorgung nicht im Krankenhaus bleiben konnte. Die Frauenhäuser konnten die Rund-um-die-Uhr-Betreuung nicht leisten.

Häufiger als vorhergesehen nutzen mittellose Frauen die Anlaufstelle, weil sie zB ohne Geld geflüchtet sind oder gar keinen Zugang zu Konten hatten. Ebenso oft nutzen kinderreiche Frauen das Angebot. Beides gehört nach den ersten Praxiserfahrungen zum Alltag in der Anlaufstelle. Durch die Unterstützung von Philip Morris kann die BIG Hotline hier zumindest teilweise Kosten für Lebensmittel oder sicheren Transport übernehmen. Zu überlegen wird sein, wie mittellose Frauen auch zukünftig finanziert werden können, und wie eine kompetente Betreuung der – oft selbst bedürftigen – Kinder während des Aufenthalts in der Anlaufstelle möglich ist. Immerhin sind 2013 mehr Kinder als Frauen dort gewesen.

Mit Blick auf die steigende Anzahl mittelloser Frauen und z.B. die erhöhten Taxitarife sollte die Möglichkeit der finanziellen Unterstützung mittelloser Frauen zukünftig ausgebaut werden, um diese weiterhin zu erreichen.

Die Betreuung der Kinder ist auch im Hinblick auf die psychosoziale Entlastung der Betroffenen unbedingt notwendig. Die Frauen, die in die Anlaufstelle kommen, haben – das zeigt die Auswertung – neben der Gewaltbetroffenheit in der Regel noch eine ganze Reihe weiterer Hürden, sind traumatisiert und mit der Entscheidungsfindung beschäftigt. In dieser Situation gleichzeitig die Versorgung und Betreuung der Kinder im Blick zu haben, ist oft genug für die Betroffenen überfordernd und damit im Hilfeprozess problematisch. Bislang können die Mitarbeiterinnen die Frauen mit dieser zusätzlichen Belastung noch nicht ausreichend entlasten.

Unter dem Strich bleibt das Resümee: Nach über 2850 erfolgreichen Einsätzen Mobiler Intervention ist dieses einzigartige Angebot der BIG Hotline nicht mehr wegzudenken. In zahlreichen Fällen konnten bestehende Lücken im Unterstützungssystem geschlossen und ein zentraler Beitrag zur Unterstützung der von Gewalt betroffenen Frauen und ihren Kindern geleistet werden.

Für uns sind die Ergebnisse der vorliegenden Jahresauswertung ein Signal: ein Signal dafür, dass wir uns in die richtige Richtung bewegen. Die Evaluation der Daten ebenso wie die direkten Rückmeldungen der Nutzerinnen machen deutlich, dass es uns gelungen ist, die großzügige Spende von Philip Morris an den richtigen Stellen richtig einzusetzen und so die Bedarfe von Frauen zu erfüllen, die ansonsten keine oder wenig Unterstützung dabei gefunden hätten, sich aus der gewalttätigen Beziehung zu lösen. Wir freuen uns sehr darüber, dass wir dank der Unterstützung von Philip Morris in der Lage sind, diesen Weg heute und zukünftig zu gehen.