030.611 03 00
BIG HOTLINE
Bei häuslicher Gewalt · Hilfe für Frauen und ihre Kinder

BIG HOTLINE · Postfach 304105 · 10756 Berlin

Mobile Intervention
Ergebnis der Evaluation aus dem Jahr 2011

Die BIG Hotline bietet in Berlin die telefonische Erstberatung bei häuslicher Gewalt gegen Frauen. Falls eine telefonische Beratung nicht ausreicht, fährt eine Mitarbeiterin der BIG Hotline innerhalb Berlins zu der von häuslicher Gewalt betroffenen Frau und berät diese vor Ort.

Es werden nicht nur die betroffenen Frauen beraten, sondern auch private Unterstützer/innen und Mitarbeiter/innen anderer Beratungsstellen, von Krankenhäusern oder der Polizei können für betroffene Frauen diese persönliche Beratung anfragen. Die Mobile Intervention kommt vor allem Frauen zugute, die schwer traumatisiert sind, durch Einschränkungen das Haus kaum verlassen können oder durch andere Gründe gehindert sind, nach einer telefonischen Beratung selbständig 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.

Die Einsätze der Mobilen Intervention werden – 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 wir keine MI zurück- bzw. weiterverfolgen können. Als Erstinformations- und Clearingstelle zum Thema häusliche Gewalt ist unser Auftrag die adäquate Weitervermittlung auch im Rahmen einer Mobilen Intervention an bestehende Einrichtungen, die Gewalt betroffene Frauen über einen längeren Zeitraum kontinuierlich unterstützen können. Falldokumentationen sind im Rahmen dieser Tätigkeit nicht notwendig.

Die nachfolgende Auswertung bezieht sich auf die insgesamt 273 Anfragen nach Mobiler Intervention in dem Zeitraum von Januar bis Dezember 2011.

BIG e.V. · BIG HOTLINE · BIG KOORDINIERUNG · BIG PRÄVENTION

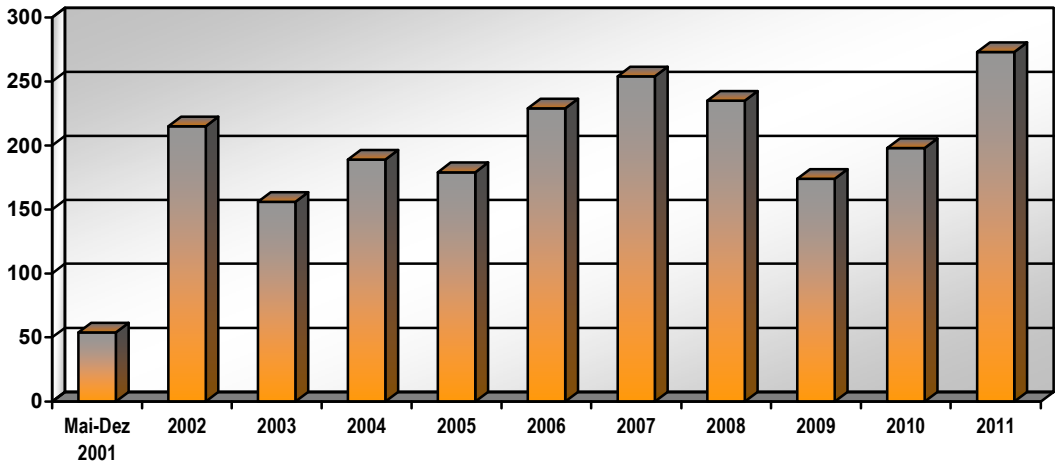
Berliner Initiative gegen Gewalt an Frauen

Postfach 304105 · 10756 Berlin **Tel** 030.61074-564 **Fax** -565
mail@big-hotline.de **www.**big-hotline.de
Spendenkonto Deutsche Bank **Konto** 39 80 000 **BLZ** 100 700 00

Entwicklung der Anfragen nach Mobiler Intervention (MI)

Seit dem Beginn der Mobilen Intervention Mitte Mai 2001 bis Dezember 2011 wurde sie 2144 Mal angefragt.

Im Jahr 2011 wurde mit 273 Anfragen die höchste Anzahl an jährlichen Anfragen seit Bestehen der Hotline verzeichnet. Die erneute Steigerung in diesem Jahr ist auf eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit zurückzuführen. 2010 startete eine Kampagne der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen, die mehrere Monate lief. Mit einem Kinospot, Großplakaten und Postkarten unter dem Slogan „Hinter deutschen Wänden" wurde auf das Thema häusliche Gewalt aufmerksam gemacht und die Telefonnummer der BIG-Hotline eingeblendet (www. hinter-deutschen-waenden.de).
Mit einem neuen Plakat wurde Ende 2010/Anfang 2011 in der Berliner U-Bahn auf das Angebot der BIG Hotline aufmerksam gemacht. Die Berliner Nahverkehrsbetriebe mit ihrem hohen Fahrgastaufkommen bieten eine gute Werbemöglichkeit für eine sehr breite Zielgruppe.



Wann kommen Mobile Interventionen zustande und wann nicht?

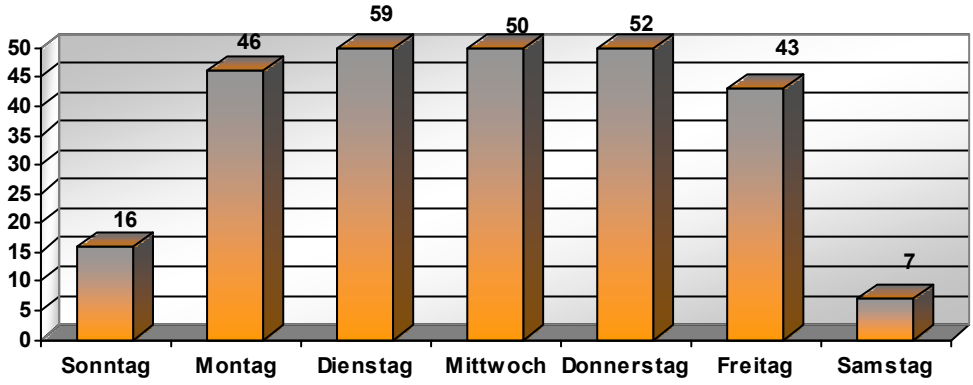
Die Entscheidung, ob eine Mobile Intervention durchgeführt wird, trifft die Beraterin nach der telefonischen Kontaktaufnahme mit der betroffenen Frau. Die BIG Hotline hat dazu einen Kriterienkatalog erstellt.

Von den 273 ausgewerteten Anfragen wurden 166 Mobile Interventionen durchgeführt, 107 kamen nicht zustande. In 13,2% der nicht ausgeführten Mobilen Interventionen, konnten im Telefonat die Fragen der betroffenen Frau geklärt werden und eine Beratung vor Ort wurde so nicht mehr benötigt. Bei den anderen Fällen konnte nicht beraten werden, da die Situation zu unsicher war, die MI Mitarbeiterin schon einen anderen Einsatz hatte oder die Mobile Intervention auf einen anderen Zeitpunkt verschoben wurde.

Wie viele Anfragen gehen wann ein?

Die Mobile Intervention wird an allen Tagen der Woche von 9 bis 24 Uhr und damit auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten von Beratungsstellen und Behörden angeboten. Anfragen gehen während der ganzen Woche und an den Wochenenden ein.

Die Spitze liegt gleich zu Beginn der Dienstzeit der BIG Hotline zwischen 9 und 10 Uhr, in diesem Zeitraum kommen 24% der Anfrage an, bis 13 Uhr sind 54% aller MI-Anfragen eingegangen.



Anzahl der angefragten MI pro Wochentag

Wer ruft an?

Wie eingangs erwähnt, können sich nicht nur die betroffenen Frauen selbst an die Hotline wenden, sondern auch Freunde und Freundinnen, Bekannte, Nachbar/innen und andere professionelle Unterstützer/innen aus anderen Institutionen. Aus der Tabelle ist ersichtlich, dass die meisten Anrufe von den Frauen selbst erfolgen. Fast ebenso häufig rufen professionelle Unterstützer/-innen an. Diese sind z.B. Mitarbeiter/-innen anderer Beratungsstellen, aus Krankenhäusern oder Unterstützungseinrichtungen wie dem Kindernotdienst, dem Jugendgesundheitsdienst und weitere Anlaufstellen, zu denen Gewalt betroffene Frauen Kontakt haben.

Anrufer/innen	Anzahl
Betroffene Frauen	127
Kind	1
Professionelle Unterstützer/innen	115
Private Unterstützer/innen	24
Polizei	13
Andere	9

Mehrfachnennungen 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. (166 durchgeführte MI)

Die Klientinnen der Mobilen Intervention

Das Alter der Frauen, für die eine Mobile Intervention angefragt wurde, lag zwischen 18 und 84 Jahren. Die große Mehrheit der Klientinnen war unter 40 Jahre alt.

Die Hälfte (51%) der Mobilen Einsätze wurde mit Migrantinnen durchgeführt. Der Anteil der Migrantinnen aus Nicht-EU-Ländern ist deutlich höher (41%) als aus EU-Ländern (10%). In 60 Fällen war eine Sprachmittlung erforderlich. Am häufigsten wurde eine türkische Sprachmittlung notwendig (20 Mal), an zweiter Stelle steht mit 11 Fällen die russische Sprachmittlung. In der Zentrale der BIG Hotline liegt eine umfangreiche Datenbank mit Dolmetscher/innen vor, die Übersetzungen für mehr als 50 Sprachen anbieten.

Rund 64% der Klientinnen der Mobilen Intervention sind verheiratet oder leben in einer Partnerschaft mit dem Täter, 23 % 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.

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

Frauen, die zwischen 18 und 21 Jahre alt sind, können sowohl Einrichtungen für erwachsene Frauen, als auch für Jugendliche in Anspruch nehmen.

Lebenssituation	in % der Fälle (Anrufe 2011)	in % der Fälle (MI 2011)
Finanzielle Probleme	10,0 %	30,0 %
Krankheit/Behinderungen	4,0 %	15,0 %
Schwangerschaft	2,4 %	7,0 %
Betreuungsbedürftige Kinder/Angehörige	26,0 %	50,0 %
Jungen über 13	2,0 %	0,7 %
Aufenthaltsrechtliche Probleme	2,0 %	6,0 %
Unzureichende Deutschkenntnisse	8,4 %	22,0 %
Alter (sehr jung oder älter als 65)	2,0 %	4,0 %
Sucht	1,0 %	0,4 %
Psychiatrie betroffen	4,0 %	3,0 %
Suizid	0,3 %	0,7 %
Einsamkeit/Isolation	5,7 %	22,0 %
Haustiere	0,3 %	1,0 %
Sonstiges	2,0 %	3,0 %

Von 7617 erfassten Anrufen (Mehrfachnennungen sind möglich)

Schutzbedürftigkeit und Gefährdung

Mobile Intervention ist in den meisten Fällen Krisenintervention, denn 84% der Klientinnen befinden sich in einer akuten Krise. Deutlich ist der Unterschied zu den telefonischen Beratungen der BIG-Hotline: Dort wurde die Krise der Klientin in 68% der Fälle als akut eingestuft.

In 78% der Fälle wurde körperliche Gewalt dokumentiert. In 25% der Mobilen Einsätze waren die Klientinnen akut körperlich verletzt, jedoch waren 32% der Verletzungen zum Zeitpunkt des Einsatzes schon versorgt.

Mehr noch als von physischer sind die Frauen von psychischer Gewalt betroffen. In 89% der Fälle hatten die Frauen psychische Gewalt erfahren. Knapp die Hälfte der Frauen (49,5%) gaben an, dass auch ihre Kinder unter psychischer Gewalt zu leiden hatten. 7% berichteten von körperlicher Gewalt gegen die Kinder.

Polizei und Justiz

In 29% der Fälle hat vor der Mobilen Intervention ein Polizeieinsatz stattgefunden. In 8% wurde eine Wegweisung des Täters ausgesprochen.

Eine Strafanzeige bzw. ein Strafverfahren war bei 27% der Mobilen Interventionen bereits anhängig.

Kinder in der Mobilen Intervention

Die meisten betroffenen Frauen haben Kinder. Nur 18% gaben an, keine Kinder zu haben. Die größte Gruppe der Mütter (30%), die um Hilfe angefragt haben, hatten ein Kind. Es gab aber auch 4 Frauen mit jeweils 5 Kindern.

Alter der Kinder	Anzahl
Bis 3 Jahre	48
Bis 6 Jahre	41
Bis 14 Jahre	32
Ab 14 Jahre	5

Alter und Anzahl der anwesenden Kinder während einer MI

Wie mobil ist die Mobile Intervention?

Die Treffpunkte, die für ein Beratungsgespräch gewählt wurden, waren sehr unterschiedlich. Somit bleibt die Mobile Intervention auch tatsächlich immer mobil in ihren Einsätzen.

Ort	Häufigkeit	In Prozent
Polizei	14	5,1 %
Krankenhaus	16	5,9 %
Freundin/Nachbarin/Verwandte	29	10,6 %
Eigene Wohnung	31	11,4 %
Gericht	8	2,9 %
Anderer Ort	70	25,6 %
Keine Angabe	105	38,5 %

273 angefragte Mobile Interventionen

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

Informationsangebot

Von großer Bedeutung für die Betroffen sind hierbei Informationen über Schutzunterkünfte und ihre rechtlichen Möglichkeiten oder auch Hinweise zu rechtlichen Notwendigkeiten, z.B. in Fragen des Aufenthaltsbestimmungsrechts- und Sorgerechts.

Werden die dokumentierten Informationsangebote bei den Anrufen mit denen der Mobilen Intervention verglichen, so fällt auf, dass der Informationsbedarf bei den Mobilen Interventionen in vielen Bereichen höher ist.

Informationsangebot über	**in % der Fälle telefonische Anrufe im Jahr 2011**	**in % der Fälle MI im Jahr 2011**
Rechtliche Situation/Möglichkeiten	24 %	26 %
Schutzanordnung	12 %	17 %
Zuweisung der Wohnung	7 %	9 %
Sorgerecht/Umgangsrecht	7 %	14 %
Polizeiliche Interventionsmaßnahmen	16 %	23 %
Soziale Hilfs- und Unterstützungs-möglichkeiten	29 %	34 %
Ökonomische Sicherung	2 %	7 %
Schutzunterkünfte	45 %	60 %
Andere	4 %	3 %

Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle.

Beratung und Unterstützung

Von großer Bedeutung für die Betroffen sind die einzelnen Angebote, die die Beraterin im Rahmen der MI der von Gewalt betroffenen Frau macht. Beruhigung und die weiter Abklärung von notwendigen Schritten stehen dabei an erster Stelle, die Erstellung eines Sicherheitsplanes für die Frau und ihre Kinder an zweiter Stelle. Bei den Begleitungen stehen an erster Stelle jene in Frauenhäuser (61,4%), gefolgt von denen zum Gericht (16,9%). Eine große Anzahl der Begleitungen dient dazu, Sicherheit für die Frau und gegebenenfalls ihre Kinder zu organisieren. Sie werden vor diesem Hintergrund entweder in ein Frauenhaus oder zum Familiengericht begleitet.

Beratung und Unterstützung	Anzahl	in Prozent der Fälle
Beruhigen und Stabilisieren	107	64,5 %
Sicherheitsplan für die Frau	47	28,3 %
Sicherheitsplan für die Kinder	28	16,9 %
Abklären konkreter, weiterer Schritte	64	38,6 %
Unterstützung Antrag bei Gericht	12	7,2 %
Begleitung ins Frauenhaus	102	61,4 %
Begleitung zu Gericht	28	16,9 %
Begleitung zum Gerichtsvollzieher	1	0,6 %
Begleitung an anderen Ort	8	4,8 %

Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten, die Anzahl der erfassten Fälle (166 durchgeführte MI)

Wo befinden sich die Frauen und ihre Kinder nach der Mobilen Intervention?

Das Frauenhaus ist mit fast 69% der häufigste Ort, an dem sich die Klientinnen und ihre Kinder am Ende eines Einsatzes befanden. An zweiter Stelle folgt die eigene Wohnung der Klientin, die in 19,6% als sicherer Ort für sie eingeschätzt wurde. In einigen Fällen (12,8%) verblieben die Frauen und ihre Kinder in Wohnungen, die von der Beraterin als nicht sicher eingeschätzt wurde.

Aufenthalt der Frau/Kinder nach der Mobilen Intervention	Frauen in Prozent der Fälle	Kinder in Prozent der Fälle
Eigene Wohnung in Sicherheit	9,6 %	11,7 %
Eigene Wohnung nicht sicher	7,6 %	12,7 %
Andere Wohnung in Sicherheit	4,5 %	3,2 %
Andere Wohnung nicht sicher	0,0 %	0,0 %
Frauenhaus	68,8 %	67,0 %
Krankenhaus	5,7 %	0,0 %
Kindernotdienst	0,0 %	1,1 %
anderer Ort	3,8 %	4,3 %

von 166 durchgeführten MI

Kooperation während der Mobilen Intervention

Während einer Mobilen Intervention arbeiten die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline mit verschiedenen Kooperationspartnern eng zusammen. Bei der Mobilen Intervention handelt es sich häufig um Krisenintervention. Die Mitarbeiterinnen behalten den Überblick, stellen Kontakte her, koordinieren und verhandeln, um für die oft komplexen Problemlagen der Frauen individuelle Lösungen zu finden.

Bei der Begleitung einer Frau ins Frauenhaus z.B. können mehrere Kooperationspartner 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 eine Fachberatungs- und Interventionsstelle) Unterstützung im Hintergrund bereithält.

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 mit dieser vonseiten der BIG Hotline als positiv bewertet. Die weiteren Einschätzungen zur Kooperation mit der BIG Hotline Zentrale, den Beratungsstellen, dem Kindernotdienst und dem Krisendienst sind positiv. Nur bei wenigen Einzelfällen mit den anderen Kooperationspartner wurde die Zusammenarbeit als verbesserungsbedürftig eingeschätzt.

Kooperation im Laufe der Mobilen Intervention	**Sehr gut**	**In Ordnung**	**verbesserungs-bedürftig**
Frauenhaus	80	25	9
BIG Hotline	55	4	0
Fachberatungs- u. Interventionsstellen im Kooperationsverbund mit BIG Hotline	46	8	0
Beratungsstelle	7	0	1
Private Unterstützer/innen	16	2	0
Dolmetscher/-innen	3	2	0
Kindernotdienst	2	1	0
Berliner Krisendienst	0	1	0
Polizei	23	9	1
Krankenhaus/ Ärztliche Versorgung	12	1	0
Gericht	16	7	1
Gerichtsvollzieher/-innen	2	0	0
Andere	14	1	2

Mehrfachnennungen waren möglich

Unter ‚Andere' fallen z.B. Anwält/innen, Mitarbeiter/innen des Gesundheitsamtes, Lehrer/innen oder Erzieher/innen.

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 initiieren die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline regelmäßige Termine mit allen institutionellen Kooperationspartner/innen, um das Prozedere in Fällen von häuslicher Gewalt immer wieder abzustimmen.

Dauer der Mobilen Einsätze

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. Eine Begleitung zum Familiengericht z.B. kann sehr zeitaufwändig sein. Trotzdem ist ein zeitintensiver Einsatz ein Hinweis auf eine sehr komplexe und/oder komplizierte Intervention.

Die Dauer der Einsätze bewegte sich im Bereich von 1 Stunde bis in einem Fall (Gerichtsbegleitung) zu 10 Stunden. Der Durchschnitt liegt bei ca. 3,5 Stunden. Fährt die Beraterin zu einer Mobilen Intervention, muss sie sich also auf einen mehrstündigen Einsatz einstellen und vorbereiten.

Erfolgseinschätzung durch Beraterinnen

Die Beraterinnen bewerten die Ergebnisse der Mobilen Intervention überwiegend positiv ein. Sie selbst gaben an, dass fast 90% ihrer Einsätze klärend und hilfreich gewesen seien und ihr Ziel erreicht hätten. Bei 10% hielten sie die Ziele der Mobilen Intervention zumindest teilweise erreicht.

Abschließende Einschätzung	Frau	Kind/er
Einsatz war klärend/hilfreich	85,4 %	85,4 %
Einsatz war teilweise erfolgreich	10,8 %	10,1 %
Will/kann Angebote nicht annehmen	3,8 %	4,5 %

Erschwerende Bedingungen

Bei 47 Mobilen Interventionen wurden folgende erschwerende Bedingungen dokumentiert:

Umstände die den Einsatz erschwerten	**Anzahl der Fälle**
Schwierigkeiten mit Taxi bzw Fahrer	8
Haustiere	0
Organisatorische Pannen	9
Schwierigkeiten bei der Unterbringung	7
Täter war da	6
Anderes	17

47 von 166 durchgeführten MI

Abschließende Bemerkungen

Insgesamt blickt die BIG Hotline auf ein erfolgreiches Jahr zurück. In 2011 wandten sich mehr Frauen als bisher an die BIG Hotline.

Dank der großzügigen Spende der Philip Morris GmbH konnten wir die Mobile Intervention auch 2011 in dem jetzigen Rahmen durchführen. Wir möchten uns an dieser Stelle ausdrücklich bei Philip Morris für die finanzielle Unterstützung und die langjährige vertrauensvolle Zusammenarbeit bedanken.

Nach über 2000 erfolgreichen Einsätzen Mobiler Intervention ist dieses einzigartige Angebot der BIG Hotline nicht mehr wegzudenken. In zahlreichen Fällen konnten bestehende Lücke im Unterstützungssystem geschlossen und ein zentraler Beitrag zur Unterstützung der von Gewalt betroffenen Frauen und ihren Kindern geleistet werden.