

Rahmenleistungsbeschreibung 2026

Einrichtungsart:

Beratungsstelle für Opfer von Straftaten, Angehörige und Zeug*innen

Projektnummer: P 700

Zuwendungszweck:

Beratungsstelle für Opfer von Straftaten, Angehörige und Zeug*innen

Opferhilfe Berlin e.V.

Oldenburger Straße 38

10551 Berlin

Ansprechpartnerin: Frau Eva Schumann

1 Personenkreis/Zielgruppe(n)

1.1 Allgemeine Beschreibung

Der Opferhilfe Berlin e.V. ist die einzige professionelle Einrichtung in Berlin, die Opfern von Straftaten deliktübergreifend Beratung und Unterstützung anbietet.

Personen im Sinne der nachfolgenden Regelungen sind Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die

- Opfer einer Straftat geworden sind,
- Angehörige von Opfern von Straftaten sind,
- zum sozialen Umfeld des Opfers gehören,
- Zeug*innen von Straftaten sind

und in Folge der Straftat den Wunsch nach professioneller Unterstützung haben.

Professionelle Helfer*innen anderer Einrichtungen werden in das Beratungsangebot mit einbezogen.

Darüber hinaus führen die Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle Schulungen und Informationsveranstaltungen zu speziellen Beratungsschwerpunkten der Opferhilfe durch.

1.2 Spezifische Beschreibung

Unabhängig vom Alter, Geschlecht, Delikt oder dem Umfang der durch die Straftat erlittenen Schädigung und den sich daraus ergebenden Fragestellungen oder Bedürfnissen können sich Betroffene an die Beratungsstelle wenden. Bei vielen Delikten stellt die Beratungsstelle die einzige professionelle Anlaufstelle für Opfer dar. Ratsuchende sind z.B. Opfer von Diebstahl, Raub, Betrug, Bedrohung, Körperverletzung, sexualisierte Gewalt, Stalking oder häuslicher Gewalt. Im Falle eines Tötungsdeliktes bietet die Beratungsstelle Hinterbliebenenberatung an.

Die Angehörigen der Opfer von Straftaten fühlen sich oftmals durch die psychische Befindlichkeit des Opfers beeinträchtigt und sind verunsichert im Umgang mit den Betroffenen. Aus dieser Not heraus wenden sie sich an die Beratungsstelle, mit der Bitte um Unterstützung.

Nicht nur Opfer von Straftaten benötigen in der Folge einer Straftat professionelle Unterstützung, sondern auch Menschen, die eine Straftat als Zeug*in mit angesehen haben und mit der Bewältigung des Erlebten zu kämpfen haben oder Informationen zu Ihrer Rolle als Zeug*in einholen möchten.

Bei fehlender deutscher Sprachkompetenz werden Sprachmittler*innen hinzugezogen.

Professionelle Helfer*innen anderer Einrichtungen werden in unterschiedlichen Konstellationen unterstützt:

- wenn diese für von ihnen betreute Klient*innen, die Opfer einer Straftat geworden sind, Informationen einholen,
- wenn sie allgemeine Informationen zum Vorgehen im Rahmen einer Straftat einholen,
- indem sie an den von der Beratungsstelle durchgeführten Multiplikator*innenschulungen oder Informationsveranstaltungen teilnehmen.

Die regelmäßig von der Beratungsstelle durchgeführten Schulungen, Workshops und Informationsveranstaltungen richten sich vorrangig an Multiplikator*innen wie Sozialarbeiter*innen, Lehrer*innen oder Ausbilder*innen. Veranstaltungen zur Schulung von Polizist*innen nehmen einen besonderen Stellenwert ein, da die Polizei vielfach die erste Anlaufstelle für Opfer ist und hier erste Weichen für eine fundierte Opferhilfe gelegt werden. Weiterhin werden Schulungen für Netzwerkpartner*innen, Mitarbeiter*innen von Krankenhäusern, Behörden und Studierende durchgeführt. Dabei werden je nach personellen Ressourcen sowohl Anfragen aus dem Land Berlin, als auch aus dem Bund bedient.

2 Ziel der Leistung/Maßnahme

2.1 Allgemeine Zielsetzungen

Ziel der Arbeit mit Betroffenen ist es, die oben umrissenen Personengruppen zu informieren, zu beraten und bei der Bewältigung der Folgen einer Viktimisierung zu unterstützen.

Öffentlichkeit und Politik werden auf die Situation, die Erwartungen und Bedürfnisse von Kriminalitätsofern aufmerksam gemacht.

Multiplikator*innen werden über die Situation von Kriminalitätsofern informiert und es werden Handlungsoptionen aufgezeigt. Besondere Zielgruppe sind Personen, die beruflich auf Kriminalitätsoffer treffen, wie Polizeibeamt*innen, Beschäftigte bei Gericht, Mitarbeiter*innen in Krankenhäusern, Lehrer*innen oder Mitarbeiter*innen in Jugendeinrichtungen.

2.2 Spezifische Ziele

Die Klient*innen sind über Angebote informiert.

Die Klient*innen fühlen sich in ihrer Situation gesehen.

Die Klient*innen bringen sich in Sicherheit.

Die Klient*innen erledigen für sie wichtige Wege.

Die Klient*innen fühlen sich stabiler.

Die Klient*innen reden über das Erlebte.

Die Klient*innen sind über Bewältigungsstrategien informiert.

Die Klient*innen gehen zur Therapie.

Die Klient*innen machen Schadensersatzansprüche geltend.

Die Klient*innen machen die Zeugenaussage.

Die Klient*innen sind erleichtert/entlastet.

Die Klient*innen nehmen Hilfe an.

Die Klient*innen schützen sich.

Die Multiplikator*innen sind zu opferrelevanten Themen geschult.

Die Klient*innen können sich behaupten und verteidigen.

3 Art der Leistung/Maßnahme

Die Hilfe wird in Anwendung der Methoden sozialer Arbeit erbracht, und zwar in Form von:

- Information (persönlich oder telefonisch oder per Mail-Beratung),
- Beratung (persönlich oder telefonisch oder per Mail-Beratung),
- Begleitung,
- praktische Hilfen,
- Weitervermittlung an andere Stellen.

Die Beratung umfasst die Situationsanalyse, die Definition von Hilfezielen, die Festlegung der zur Zielerreichung notwendigen Schritte, die Überprüfung des Verlaufs sowie die Anpassung der Ziele und Maßnahmen an veränderte Sachverhalte. Sie beinhaltet auch die Information über sonstige Angebote und ggf. die Vermittlung an entsprechende Einrichtungen. Darüberhinausgehende Maßnahmen, wie die Begleitung zur Polizei, sowie praktische Hilfen werden in Absprache mit den Ratsuchenden durchgeführt. Einen besonderen Stellenwert nimmt die Unterstützung von Klient*innen ein, die von der Untersuchungskommission zur Aufarbeitung sexuellen Kindesmissbrauchs durch Rechtsanwält*innen unterstützt werden. Es werden Selbstbehauptungs- und Stabilisierungsgruppen sowie Multiplikator*innenschulungen organisiert und durchgeführt. Zur Bekanntmachung

der Angebote der Beratungsstelle sind die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit von zentraler Bedeutung. Restorative Methoden im Opferschutz werden weiterentwickelt.

4 Inhaltliche Schwerpunkte der Leistung/Maßnahme und fachliche Methoden

Die erbrachten Leistungen umfassen:

Informationen, z.B. zu folgenden Themenstellungen:

- Opferschutzmaßnahmen, wie z.B. die Möglichkeiten nach dem Gewaltschutzgesetz,
- Polizeiliches Ermittlungs- und Gerichtsverfahren,
- Sicherung der Finanz- und Wohnsituation,
- das Spektrum von möglichen Entschädigungsleistungen für Opfer von Straftaten,
- Anhörung bei der Polizei, Prozesskostenhilfe und Verfahrensabläufen,
- Unterstützungsmöglichkeiten bei den Traumaambulanzen, der Gewaltschutzambulanz oder durch Psychosoziale Prozessbegleitung,
- Psychoedukation, Traumata, Verarbeitungsprozesse.
- Restorative Methoden zur Wiedergutmachung, wie z.B. TOA oder restorative Gesprächskreise.

Beratungen zu folgenden Themenbereichen:

- Gespräche über das Taterleben, Psychoedukation, Stabilisierungstechniken, körperliche und psychische Beeinträchtigungen in Folge der Tat und Therapiemöglichkeiten,
- Krisenintervention,
- Gespräche über die Herstellung der äußeren Sicherheit,
- Erarbeiten von Perspektiven zur Überwindung des Erlebten und Gespräche über die notwendigen Handlungsschritte, wie z.B. berufliche Veränderungen oder Wohnungswechsel.

Begleitung

Sofern dies notwendig und gewünscht ist und die personellen Kapazitäten vorhanden sind, kann eine Begleitung erfolgen zu Vernehmungen bei der Polizei, zur Gewaltschutzambulanz, zu Behörden und Ärzten, etc.

Praktische Hilfen

- Unterstützung z.B. bei Antragstellungen zum Sozialen Entschädigungsrecht, bei dem Fond sexueller Missbrauch, Arbeitslosengeld II, Stiftungsgeldern, Widersprüchen etc.,
- Unterstützung beim Erstellen von Schreiben, Telefonaten,
- ggf. Übernahme des Erstellens von Schreiben und Telefonaten,
- Durchführung von Selbstbehauptungstrainings für Personen, die Opfer einer Straftat waren oder Zeug*in einer Straftat geworden sind,
- Durchführung von Stabilisierungstrainings für Personen, die Opfer einer Straftat waren oder Zeug*in einer Straftat geworden sind,
- Durchführung von Selbstverteidigungsworkshops
- Durchführung von Schulungen für Fachkolleg*innen, Sozialarbeiter*innen, Lehrer*innen, Mitarbeitenden von Behörden, medizinischem Personal und Polizist*innen.
- Durchführung von restaurativen Gesprächskreisen in Zusammenarbeit mit der Freien Hilfe.

Mailberatung

Die Beratungsstelle bietet über die Homepage der Opferhilfe Berlin eine Mailberatung an. Die Inhalte der Beratung decken sich mit den Themenstellungen der telefonischen oder persönlichen Beratung. Vielfach geht eine Mailberatung in einen persönlichen Beratungsprozess über.

Weitervermittlung an weiterführende bzw. begleitende Angebote und Einrichtungen.

Es werden vorrangig **Methoden**

- aus dem Bereich der Sozialarbeit und Sozialpädagogik,
- aus dem Bereich der systemischen Beratung,
- aus dem Bereich des Psychodramas,
- aus dem Bereich der Traumafachberatung,
- Stabilisierungs und Entspannungsmethoden eingesetzt.

Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Öffentlichkeitsarbeit wird geleistet durch

- Informationsveranstaltungen zu den Themen Opferhilfe, Opferschutz, Prävention,
- Pressearbeit, U-Bahnwerbung und Plakatkampagnen,
- Info-Stände,
- Erstellen und Verteilen von Informationsmaterialien, z.B. an Bürgerberatungen, Polizeiabschnitte, Gerichte, Krankenhäuser und sonstige soziale Institutionen.

Es findet eine aktive Netzwerk- und Kooperationsarbeit mit anderen Trägern, Einrichtungen und Behörden statt.

Es werden Informationsmaterialien, wie z.B. der Wegweiser für Opfer von Straftaten oder deliktspezifische Informationskarten, erstellt und verteilt.

Im Rahmen der Netzwerkarbeit werden gemeinsam mit Trägern der Straffälligenhilfe restorative Methoden weiterentwickelt.

Geschäftsführung

Das Arbeitsfeld der Geschäftsführung umfasst folgende Bereiche:

- Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit
- Repräsentieren der Arbeit der Beratungsstelle nach außen,
- Aufrechterhalten und Weiterentwickeln des Projekts,
- Verwalten der finanziellen Mittel der Beratungsstelle,
- Abwicklung der Verwaltungsaufgaben der Beratungsstelle,
- Dienst- und Fachaufsicht über die Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle,
- Sach- und Finanzverantwortung für die fachliche Qualität der Projektarbeit und der sachgemäßen Verwendung der finanziellen Mittel.

5. Umfang der Maßnahme und zeitliche Bestimmung

Die telefonische Erreichbarkeit der Beratungsstelle der Opferhilfe Berlin e.V. in der Oldenburger Str. 38, 10551 Berlin und in der Oldenburger Straße 16 in 10551 Berlin sind:

Mo.-Fr. 10-13 Uhr sowie Di. und Do. 15-18 Uhr.

Beratungstermine werden auch außerhalb der Sprechzeiten vereinbart, sowie Leistungen im Rahmen der Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit erbracht.

Klient*innen werden gebeten, Beratungstermine im Vorfeld telefonisch abzusprechen, damit ausreichend Zeit für deren Beratung zur Verfügung steht. Sofern dies personell geleistet werden kann, werden Klient*innen, die die Beratungsstelle spontan und ohne Termin aufsuchen, umgehend beraten. Sofern dies nicht möglich ist, wird ein zeitnahe Termin vereinbart.

Klient*innen, die sich per Mail-Beratung an die Beratungsstelle wenden, wird eine Antwort binnen drei Werktagen zugesichert; in der Regel erfolgt die Rückmeldung schneller.

Priorität gegenüber allen anderen Aufgaben haben die Beratung und Unterstützung Betroffener sowie die finanzielle Absicherung des Projektes (verwaltungstechnische Anforderungen, die sich aus der Kooperation mit der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz ergeben).

Von der Beratungsstelle durchgeführte Schulungen und Kurse werden im mehrmonatigen Abstand angeboten und durchgeführt. Informationsveranstaltungen werden auf Anfrage durchgeführt.

Es wird ebenfalls eine Inhouseberatung in der Gewaltschutzambulanz der Charité angeboten. Sollten die Patient*innen ihre Verletzungen in einem Krankenhaus in Berlin dokumentieren lassen, so kann ebenfalls eine Erstberatung in einem Berliner Krankenhaus durchgeführt werden.

Es wird mit drei Anwaltskanzleien kooperiert, um Betroffene von sexuellem Kindesmissbrauch bei der Anhörung für die Unabhängige Untersuchungskommission bei sexuellem Kindesmissbrauch zu unterstützen.

Es wird mit der Servicestelle *proAktiv* kooperiert und nach dem Erhalt der Kontaktdaten innerhalb von drei Tagen Kontakt mit Betroffenen aufgenommen, damit

diese den Zugang ins Hilfesystem erlangen und Informationen und ein Beratungsangebot erhalten.

6. Verfahrensregelungen

Der Zugang zur Beratungsstelle erfolgt auf unterschiedliche Weise. Besonders hervorzuheben ist der Zugang über die Polizei, die Vermittlung über die *proaktiv* Servicestelle und die Gewaltschutzambulanz. Darüber hinaus erfahren Klient*innen über das Internet, über soziale Institutionen sowie über U-Bahn-Werbung und von WALL gesponserte Posteraktionen von dem Beratungsangebot der Opferhilfe Berlin e.V. Vielfach haben die beratenen Personen an unterschiedlicher Stelle von dem Angebot der Beratungsstelle gehört und sich dazu entschlossen, Kontakt aufzunehmen.

Die Unterstützung hat einen reinen Angebotscharakter. Die Beratung erfolgt vertraulich und auf Wunsch anonym. Es bleibt dem bzw. der Ratsuchenden überlassen, die Straftat bei Polizei oder Staatsanwaltschaft anzuzeigen oder auf einen solchen Schritt zu verzichten.

Beim telefonischen oder persönlichen Erstkontakt wird festgestellt, zu welcher Fragestellung oder Thematik der*die Ratsuchende Unterstützung möchte. Die Berater*innen berücksichtigen Aspekte wie die Art der erlittenen Gewalt, das Vorhandensein akuter Gefahr, die individuelle Lebenssituation der Klient*innen, die finanzielle Situation der Klient*innen, mögliche soziale Probleme, körperliche Erkrankungen und psychische Beeinträchtigungen. Gemeinsam werden Handlungsoptionen erarbeitet. Je nach Anliegen werden einmalige oder mehrmalige Beratungsgespräche geführt, vielfach auch über längere Zeiträume hinweg.

7. Ort der Leistungserbringung

Die Leistung wird vorrangig in den Beratungsräumen des Opferhilfe Berlin e.V. und in der Gewaltschutzambulanz erbracht. Es werden aber auch Hausbesuche und Krankenhausbesuche durchgeführt oder Klient*innen zu Terminen, die im Zusammenhang mit der Straftat stehen, begleitet.

Bei körperlichen Gebrechen oder aufgrund sonstiger Erfordernisse werden Klient*innen nach Möglichkeit ebenfalls im Krankenhaus oder in der Wohnung besucht. Auf Wunsch können auch Treffen an anderen Orten vereinbart werden.

Die Schulungen und Gruppenangebote für Betroffene werden ebenfalls in den Räumen des Opferhilfe Berlin e.V. erbracht. Sollte die entsprechende Gruppengröße es erfordern, werden separate Räumlichkeiten angemietet.

Selbstverteidigungskurse werden in geeigneten, über die Trainer*innen organisierten Räumlichkeiten angeboten. Informationsveranstaltungen und Schulungen finden sowohl in den Räumen des Opferhilfe Berlin e.V., als auch an anderen Orten, wie z.B. bei anderen sozialen Trägern oder in der Polizeiakademie statt. Sollte die entsprechende Gruppengröße bei den Informationsveranstaltungen es erfordern, werden separate Räumlichkeiten angemietet.

8. Voraussetzungen zur Leistungserbringung/Qualitätsstandards

Der Arbeit der Beratungsstelle liegt der Kooperationsvertrag zwischen der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz und dem Opferhilfe Berlin e.V. vom 29.03.1993, ergänzt durch die Kooperationsvereinbarung mit den Sozialen Diensten der Justiz vom 14.08.2019, zugrunde.

Die Einrichtung präsentiert sich stets mit dem Hinweis auf die Förderung durch das Land Berlin. Die Finanzierung der erbrachten Leistungen basiert auf Zuwendungen des Landes Berlin. Darüber hinaus werden Eigenmittel des Vereins in die Finanzierung der Leistungen der Beratungsstelle eingebracht.

Mit dem Antrag auf eine Zuwendung wird ein Finanzierungs- und Stellenplan vorgelegt. Die Rahmenleistungsbeschreibung und die Konzeption liegen dem Antrag zugrunde.

8.1 Personelle Standards

Zur Erbringung der fachspezifisch persönlichen Hilfen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung sind Dipl. Sozialpädagog*innen oder Dipl. Sozialarbeiter*innen mit staatlicher Anerkennung oder Sozialpädagog*innen oder Sozialarbeiter*innen mit einem Bachelor-Abschluss, oder ähnlicher Qualifikation, einzusetzen. Darüber hinaus sind themenspezifische Zusatzqualifikationen in den Bereichen: Beratung, Trauma, etc., sowie Berufserfahrung in relevanten Arbeitsbereichen erwünscht.

Für die Beratungsarbeit sind 7,4 Personalstellen eingeplant. Die Geschäftsführung (Beratungsstelle, Zeugenbetreuung und proaktiv Servicestelle) ist mit anteilig 50% in P 700 eingeplant. Im Verwaltungsbereich, inklusive wirtschaftlicher Leitung, sind 1,6 Personalstellen anteilig mit 50% (Beratungsstelle 50%, Zeugenbetreuung 21% und Servicestelle 29%) eingeplant.

Der Träger der Einrichtung verfügt über eine detaillierte Auflistung der beschäftigten Mitarbeiter*innen mit Angaben zur Berufsausbildung und zum Beschäftigungsumfang.

Zur Sicherung der Qualität der Angebote stellt die Einrichtung die Fortbildung der Mitarbeiter*innen und den Zugang zu aktueller Fachliteratur im Rahmen des in der Zuwendung dafür vorgesehenen Kostenanteils sicher. Die besuchten Fortbildungen werden dokumentiert.

Regelmäßige Team- und Leitungssupervision werden durchgeführt.

Es werden, falls Kapazitäten vorhanden sind, Praktikant*innen sozialer Berufe, in der Regel angehende Sozialarbeiter*innen, angeleitet.

8.2 Räumliche Standards

Als Arbeitsort der Beratungskräfte stehen angemessene Räumlichkeiten in der Oldenburger Straße 38 und in der Oldenburger Straße 16 in 10551 Berlin zur Verfügung. Der Träger der Einrichtung führt einen aktuellen Nachweis über die genutzten Flächen mit Nutzungsart, Quadratmeter und Raumanzahl. Die Nutzung der Beratungsräume für Einzelberatungen, Paarberatungen, Familienberatungen, Gruppenberatung wird über einen Raumplaner organisiert, so dass eine sichere, ruhige Beratungsumgebung sichergestellt wird. Für die Schulungen und Informationsveranstaltungen wird der Warteraum der Beratungsstelle genutzt. Sollte es die Gruppengröße erfordern, werden externe Räumlichkeiten angemietet.

Des Weiteren wird bei Anfragen in der Gewaltschutzambulanz ein Beratungsraum von der Charité zur Verfügung gestellt.

8.3 Dokumentation

Die Einrichtung erstellt folgende Dokumentationen:

Über Klient*innenkontakte werden von den Berater*innen freiwillige, punktuelle Mitschriften zur Gewährleistung der inhaltlichen Anknüpfung des Beratungsprozesses geführt. Es besteht, außer in der anonymen Datenbank, keine Dokumentationspflicht über den Beratungsverlauf. Absprachen mit den Klient*innen, z.B. zur Zielvereinbarung oder Hilfeplanung, erfolgen mündlich und werden in der Regel nicht verschriftlicht.

Die Dokumentation der Leistungen erfolgt nach Maßgabe der Auflagen des Zuwendungsbescheides (halbjährliche und jährliche Auswertung). Der strukturierte Sachbericht wird laufend der praktischen Arbeit der Beratungsstelle angepasst. Zur Gewährleistung aller im strukturierten Sachbericht abgefragten Angaben, wird jede Beratung nach Beendigung mit Hilfe einer Datenbank erfasst.

Darüber hinaus erfolgt eine jährliche, einrichtungsbezogene Dokumentation in Form eines Jahresberichtes. Dieser Bericht enthält die wesentlichen statistische Angaben, sowie Angaben zur Fortentwicklung und Qualitätsentwicklung der Beratungsstelle.

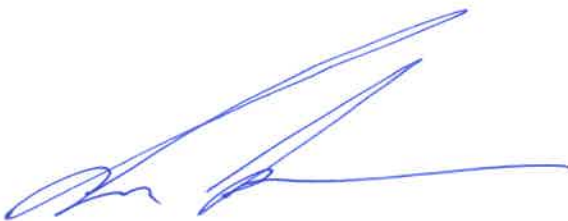
9. Ergebnisse der Leistungserbringung

Die Bewertung des Erfolgs einer Beratung oder eines Beratungsprozesses orientiert sich an den von den Klient*innen eingebrachten Problemlagen, sowie an den Zielvereinbarungen, die mit den Klient*innen geschlossen werden. Weiterhin fließt die persönliche Rückmeldung der Klient*innen in die Bewertung mit ein, sowie die fachliche Einschätzung der jeweiligen Berater*in. Berücksichtigt werden keine Umstände, die außerhalb des Einflussbereiches der Beratungsstelle oder des*der Berater*in liegen, wie z.B. fehlende Therapieplätze in Berlin, die eine längere Wartezeit zur Folge haben.

Eine Beratung bzw. ein Beratungsprozess kann dann als erfolgreich angesehen werden, wenn die Problemlage, die dazu geführt hat, dass die Beratung in Anspruch genommen wurde, gemindert oder gänzlich geklärt werden konnte oder die Klient*innen über Handlungsoptionen aufgeklärt wurden. Die Methode, die dies ermöglicht hat, wird im strukturierten Sachbericht erfasst. Auch die Leistungen der Berater*innen werden ausführlich dokumentiert.

Die gewonnenen Erkenntnisse fließen in den strukturierten Sachbericht sowie in den Jahresbericht des Vereins mit ein und werden an den entsprechenden Stellen weiter erörtert.

Berlin, 03.09.2025



Eva Schumann

Geschäftsführung