

Rahmenleistungsbeschreibung 2026

Einrichtungsart:

proaktiv - Servicestelle für Betroffene von Straftaten

Projektnummer: P 764

Zuwendungszweck:

Umsetzung des proaktiven Ansatzes und Verfestigung der berlinweiten Umsetzung

Opferhilfe Berlin e.V.

Oldenburger Straße 38

10551 Berlin

Ansprechpartnerin:

Eva Schumann

1 Personenkreis/ Zielgruppe(n)

1.1 Allgemeine Beschreibung

Personen im Sinne der nachfolgenden Regelungen, die über die Servicestelle versorgt werden sollen, sind in erster Linie Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Opfer von Straftaten geworden sind, aber gegebenenfalls auch Angehörige von Opfern von Straftaten, Zeug*innen von Straftaten sowie Personen aus dem sozialen Umfeld eines Opfers. Dieser Personenkreis kann über das proaktive Angebot professionelle Unterstützung bekommen.

Aufgabe der Servicestelle ist es, die Strukturen dafür zu schaffen, dass die o.g. Personen nach dem Erleben einer Straftat proaktiv Hilfe und Unterstützung durch eine Fachberatungsstelle im Opferschutz erhalten. Der Zugangsweg zu dieser Leistung soll vorrangig bei Anzeigstellung über die Polizei erfolgen. Betroffene Personen, die sich selbstständig oder über andere Stellen bei der Servicestelle melden, werden ebenfalls in die Versorgung aufgenommen.

Die proaktiv Servicestelle hat weiterhin einen netzwerkbildenden Charakter, da sie als Schnittstelle zwischen den Berliner Akteuren der Opferhilfe steht.

Für das Zuwendungsjahr 2026 ist die Verstetigung des berlinweiten proaktiven Ansatzes innerhalb der Polizei Berlin geplant. Zusätzlich dazu soll das Angebot noch auf die Internetwache der Berliner Polizei ausgeweitet werden. Hierfür ist es grundlegend, dass die Polizei die dafür notwendigen Strukturen innerhalb der Polizeibehörde schafft, um gemeinsam den proaktiven Opferschutz berlinweit zu verankern.

1.2 Spezifische Beschreibung

In Berlin wurden in der Vergangenheit max. 10% der Geschädigten von Straftaten mit den vorhandenen Hilfsangeboten erreicht. Grund hierfür ist nicht der mangelnde Bedarf, sondern, dass es für Opferzeug*innen eine sehr hohe Hürde darstellt, sich selbstständig an eine Opferhilfeeinrichtung zu wenden. Gerade bei belasteten Geschädigten reicht daher die reine schriftliche Informationsweitergabe über vorhandene Hilfsangebote nicht aus. In europäischen Ländern wie z.B. Holland und Nordirland, die den proaktiven Ansatz in der Opferhilfe praktizieren, nehmen bis zu 70% der Geschädigten Unterstützung an. Der proaktive Ansatz in der Opferhilfe stellt insofern einen Paradigmenwechsel dar, als dass der Staat und die Zivilgesellschaft in der Umsetzung der EU- Opferschutzrichtlinie und der Istanbul-Konvention den

Zugang zum Hilfesystem verantworten und die Inanspruchnahme geeigneter Hilfeleistung nicht mehr den Geschädigten überlassen.

Ein weiterer, untergeordneter Schwerpunkt ist der mit dem proaktiven Vorgehen verbundene Ausbau von Strukturen, auf die z.B. die Zentrale Anlaufstelle für Betroffene von Terroranschlägen und Großschadensereignissen und deren Angehörigen im Fall eines Ereignisses zugreifen kann. Die Entwicklung dieser Strukturen liegt jedoch weiterhin vorrangig in der Verantwortung der Zentralen Anlaufstelle der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz. Die Servicestelle bietet diesbezüglich die aufgebauten Strukturen des proaktiv Netzwerkes an und unterstützt die Zentrale Anlaufstelle bei dem Aufbau eines wirksamen Netzwerkes, das im Falle von Anschlägen und Großschadenslagen genutzt werden kann.

2 Ziel der Leistung/Maßnahme

2.1 Allgemeine Zielsetzungen

Ziel ist die angemessene und betroffenenorientierte Versorgung von Opfern von Straftaten, Zeug*innen und deren Angehörigen gemäß den Standards der Istanbul-Konvention und der EU-Richtlinie 2012/29/EU zum Opferschutz.

Zu diesem Zwecke werden Betroffene von Straftaten bei ihrem ersten Kontakt mit der Polizei gefragt, ob sie möchten, dass eine passende Unterstützungseinrichtung mit ihnen Kontakt aufnimmt. Wenn ja, werden die Betroffenen i.d.R. über einen QR-Code auf ein online Formular der Servicestelle weitergeleitet, wo sie die notwendigen personenbezogenen Daten angeben können. Die Servicestelle vermittelt diese Daten an eine delikts- und/oder zielgruppenspezifische Beratungseinrichtung des Netzwerkes proaktiv, die anschließend Kontakt mit der betroffenen Person aufnimmt. Betroffene erhalten auf diese Weise bedarfsgerechte Informationen und Beratung. Für Betroffene, die aus gegebenen Gründen keinen QR-Code nutzen können, besteht wie bisher die Möglichkeit eine DSGVO-konforme Einwilligungserklärung für die Datenweitergabe zu unterschreiben, die dann über einen vorfrankierten Briefumschlag an die Servicestelle verschickt wird.

Da die Polizei an dieser Stelle den wesentlichen Kontaktpunkt zu Betroffenen darstellt, hängt es auch maßgeblich von der polizeiinternen Umsetzung ab, wie viele Betroffene auf diesem Weg Unterstützung erhalten. Die Servicestelle stellt die jeweils

notwendigen Strukturen für den Datenempfang und die Weiterleitung sowie für gemeinsame Informations- bzw. Schulungsmaßnahmen zur Verfügung.

Im Hinblick auf eine weitere Optimierung der Verfahrensweise, die z.B. über eine Anpassung im ASOG Berlin erreicht werden kann, stellt das Projekt die ihm möglichen Strukturen zur Verfügung.

Ein weiteres Ziel ist es, Öffentlichkeit und Politik auf die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit der proaktiven Kontaktaufnahme zu Geschädigten von Straftaten aufmerksam zu machen. Hierfür soll, sobald die berlinweite Umsetzung von der Polizei gewährleistet werden kann und die dafür notwendigen Mittel zur Verfügung stehen, eine große Öffentlichkeitskampagne umgesetzt werden.

Weiter werden Multiplikator*innen über die Situation von Kriminalitätsoptionen informiert und es werden die Möglichkeiten der proaktiven Kontaktaufnahme aufgezeigt. Besondere Zielgruppe sind Personen, die beruflich auf Kriminalitätsoptionen treffen, wie Mitarbeiter*innen von Opferhilfeeinrichtungen, Polizeibeamt*innen, Beschäftigte bei Gericht, Sozialarbeiter*innen etc.

Gemäß den EU Bestrebungen ist ein Ziel, die allgemeine Öffentlichkeit über die Opferrechte sowie die vorhandenen Opferhilfeangebote zu informieren und aufzuklären sowie vernetztes Arbeiten im Opferschutz zu fördern.

2.2 Spezifische Ziele

- Die Servicestelle führt die praktische Umsetzung des proaktiven Ansatzes in Zusammenarbeit mit der Polizei Berlin fort und führt die Vermittlung von Betroffenen von Straftaten an Beratungseinrichtungen aus dem Netzwerk proaktiv durch. Hierzu gehört auch die Durchführung von Clearinggesprächen, das Versenden von Informationsmaterialien sowie gegebenenfalls die Erstberatung.
- Die Servicestelle hat die internen Strukturen für die berlinweite Umsetzung des proaktiven Ansatzes geschaffen und ständig an die Rahmenbedingungen angepasst.
- Die Servicestelle hält die Strukturen für niedrighwelligere Zugangswege bereit, die z.B. durch gesetzliche Änderungen (ASOG Novelle) möglich werden. Die Servicestelle hat in ihren Möglichkeiten alles dafür getan, dass die Berliner Polizei ebenfalls die Prozesse für die Verfestigung des proaktiven Vorgehens sowie die Ausweitung auf die Internetwache umsetzt.

- Die praktischen Abläufe in der Servicestelle wurden weiter getestet und ggf. dem Vermittlungsalltag angepasst.
- Die digitale Webapplikation zur Datenerhebung wurde weiter den praktischen Erfordernissen entsprechend angepasst und optimiert.
- Informations- und Aufklärungsveranstaltungen für Polizei und angrenzende Arbeitsbereiche, um für die Notwendigkeit der proaktiven Kontaktaufnahme zu sensibilisieren wurden durchgeführt.
- Qualitätsstandards für die proaktive Kontaktaufnahme wurden (gemeinsam mit den kooperierenden Fachberatungsstellen) weiterentwickelt und der Praxis angepasst.
- Das Netzwerk proaktiv (kooperierende Beratungseinrichtungen) wird gestärkt und gemeinsam mit den Kooperationspartner*innen weiterentwickelt. Die Servicestelle nimmt hierbei eine koordinierende Rolle ein.
- Es fanden regelmäßige Kooperationstreffen mit den Netzwerkpartner*innen des Projektes statt.
- Nach Bedarf fanden Schulungen zu Themen der Opferhilfe für das Berliner Netzwerk der Beratungsstellen zur Opferhilfe statt.
- Es fanden regelmäßige Austauschtreffen mit dem LKA PräV, den Opferschutzbeauftragten der beteiligten Direktionen sowie weiteren Ansprechpersonen der Polizei Berlin statt.
- Die Homepage der Servicestelle wurde mit den Erfahrungen aus der Praxis weiterentwickelt.
- Das Onlineportal „Hilfe in Berlin“ wurde gepflegt und barrierearm weiterentwickelt sowie der Bekanntheitsgrad in der Öffentlichkeit gesteigert.
- Eine Öffentlichkeitskampagne wurde durchgeführt.

3 Art der Leistung/Maßnahme

Die Praxisphase der Servicestelle und die Vorbereitung der berlinweiten Umsetzung wird in Form von:

- Informationsweitergabe
- Vermittlung
- Beratung

- Vernetzung
- Schulungen
- Weiterentwicklung von Qualitätsstandards
- Öffentlichkeitskampagnen umgesetzt.

Die Weiterführung der Praxisphase der Servicestelle und die strukturelle Verankerung der berlinweiten Umsetzung in Zusammenarbeit mit der Polizei umfasst weiterhin eine fortlaufende Situationsanalyse, die Definition von konkreten Zielen, die Festlegung der zur Zielerreichung notwendigen Schritte, die Überprüfung des Verlaufs, sowie die Anpassung der Ziele und Maßnahmen an veränderte Sachverhalte.

Zur Bekanntmachung des Angebotes der Servicestelle sind die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit von zentraler Bedeutung.

4 Inhaltliche Schwerpunkte der Leistung/Maßnahme und fachliche Methoden

Die erbrachten Leistungen umfassen:

4.1 Informationen z.B. zu folgenden Themenstellungen:

- Abläufe und Vorteile des proaktiven Ansatzes in der Opferhilfe, bei der Polizei und bei angrenzenden Professionen.
- übergeordneten Angeboten, wie die Gewaltschutzambulanz, das Versorgungsamt, Traumaambulanzen etc.

4.2 Praktische Arbeit

- Die Praktische Umsetzung der proaktiven Kontaktaufnahme zu Geschädigten von Straftaten in Zusammenarbeit mit der Polizei und den Fachberatungsstellen im Netzwerk proaktiv.
- In den Fällen, in denen aus unterschiedlichsten Gründen keine Weitervermittlung an eine Kooperationspartner*in im Netzwerk proaktiv erfolgen kann, erfolgt die Versorgung der Betroffenen über Clearinggespräche oder Informationsweitergabe durch die Servicestelle.

- Durchführung von Netzwerkveranstaltungen zur Bekanntmachung der Servicestelle und zur Förderung der Zusammenarbeit.
- Weiterentwicklung und Aktualisierung des digitalen Hilfeportals „Hilfe in Berlin“.
- Weiterentwicklung einer Homepage.
- Gemeinsame Planung des Arbeitsfeldes „Zentrale Ansprechpersonen“ für die Zusammenarbeit mit der zentralen Anlaufstelle für Terrorgeschädigte in Verantwortung der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz.
- Durchführung von Multiplikator*innenschulungen für Fachkolleg*innen, und Polizist*innen.
- Umsetzung einer Öffentlichkeitskampagne.

4.3 Methoden

Es werden vorrangig folgende **Methoden** genutzt:

- Informationsveranstaltungen
- Schulungen
- Informationsweitergabe
- Arbeitskreise
- Netzwerktreffen
- Benennung von Verantwortlichen
- Vermittlungstätigkeit
- Beratungstätigkeit im Rahmen von Clearinggesprächen
- Prozessentwicklung
- Projektentwicklung

5 Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Öffentlichkeitsarbeit wird geleistet durch

- Informationsveranstaltungen,
- Vorträge bei Fachveranstaltungen

- ggf. Pressearbeit,
- Info-Stände,
- Erstellen und Verteilen von Informationsmaterialien,
- aktive Netzwerk- und Kooperationsarbeit mit anderen Trägern, Einrichtungen und Behörden.
- Planung und Umsetzung von einer Öffentlichkeitskampagne
- Homepage/ aktive Internetpräsenz

6 Geschäftsführung / Verwaltung

Das Arbeitsfeld der Geschäftsführung und Verwaltung umfasst für die Servicestelle folgende Bereiche:

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

7 Umfang der Maßnahme und zeitliche Bestimmung

Der weitere Implementierungsprozess ist für 2026 geplant, hängt aber maßgeblich von den Umsetzungsmöglichkeiten der Polizei ab. In der Servicestelle werden alle Strukturen bereitgehalten, um die Verankerung der proaktiven Strukturen in Berlin zu ermöglichen, jedoch muss die Polizei ihrerseits die Strukturen ausbauen. Hierfür leistet die Servicestelle alle notwendigen Zuarbeiten, hält die entwickelten Strukturen aktiv, und kann sich flexibel an neue Gegebenheiten anpassen.

8 Verfahrensregelungen

Die Mitarbeiter*innen der Servicestelle sind für die Kontaktaufnahme zu den relevanten Netzwerkpartner*innen, zur Polizei und den Verantwortlichen in der Politik zuständig.

Die Entwicklung des berlinweiten proaktiven Ansatzes hängt jedoch unmittelbar von dem Willen der Senatsverwaltungen ab, die nun bestehenden proaktiven Strukturen (proaktiv Servicestelle) dauerhaft zu finanzieren bzw. ob die Senatsverwaltung für Inneres mit der Polizei stabile und praktikable Bedingungen für die behördeninterne Umsetzung schafft. Wesentlich ist hierbei, dass die Polizei nach dem berlinweiten Ausrollprozess nun auch die aktive Vermittlung der Betroffenen an die Servicestelle verbessert bzw. die Vermittlungszahlen erhöht.

Über die Entwicklung des Projektverlaufs informieren die Mitarbeiter*innen in regelmäßigen Abständen das Opferhilfereferat in der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz.

9 Ort der Leistungserbringung

Die Leistung wird vorrangig in der Servicestelle in der Lübecker Straße 52 in 10559 und zum Teil in der Oldenburger Straße 16 in 10551 Berlin erbracht.

Die Multiplikator*innenschulungen werden ebenfalls in den Räumen der Opferhilfe in der Oldenburger Straße 16 erbracht. Informationsveranstaltungen finden sowohl in den Räumen der Opferhilfe, als auch an anderen Orten, wie z.B. bei der Polizei statt. Die Öffentlichkeitskampagne soll im Öffentlichen Raum stattfinden.

10 Voraussetzungen zur Leistungserbringung/Qualitätsstandards

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 Servicestelle eingebracht.

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

10.1 Personelle Standards

Zur Erbringung der fachspezifischen Arbeit dieser Leistungsbeschreibung sind Sozialarbeiter*innen mit staatlicher Anerkennung oder Personen mit ähnlicher Qualifikation einzusetzen. Darüber hinaus sind Kenntnisse der Berliner Opferhelferlandschaft erwünscht.

Für die aktive berlinweite Umsetzung des proaktiven Ansatzes und für die praktische Umsetzung des Projektes sind 5,07 Personalstellen eingeplant, von denen eine Teilzeitstelle erst im Laufe des Jahres besetzt werden sollen. Dies ist vor allem dafür notwendig, um sicher zu stellen, dass alle Betroffenen, denen Unterstützung angeboten wird, auch tatsächlich Hilfe erreicht. Die Geschäftsführung/Projektleitung ist mit anteilig 29% im Projekt eingeplant. 1,6 Verwaltungskräfte sind mit 29% im Projekt 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.

10.2 Räumliche Standards

Als Arbeitsort der Fachkräfte stehen bisher Räumlichkeiten in der Lübecker Straße 52 in 10559 und in der Oldenburger Straße 16 in 10551 Berlin zur Verfügung. Als Schulungsraum steht ein großer Raum in der Oldenburger Straße 16 bereit. Der Träger der Einrichtung führt einen aktuellen Nachweis über die genutzten Flächen mit Nutzungsart, Quadratmeter- und Raumzahl.

11 Dokumentation

Die Dokumentation der Leistungen erfolgt nach Maßgabe der Auflagen des Zuwendungsbescheides (gewöhnlich halbjährliche und jährliche Auswertung). Der strukturierte Sachbericht wird laufend, in Absprache mit der Stelle, die die fachliche Prüfung durchführt, der praktischen Arbeit der Servicestelle angepasst.

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

12 Ergebnisse der Leistungserbringung

Die Bewertung des Erfolgs der Servicestelle orientiert sich an der konkreten Umsetzung der einzelnen benannten Ziele, ist aber ebenso, gerade in der aktuellen Umsetzungsphase, wesentlich von der Umsetzung der Teilaufgaben innerhalb der Innenverwaltung und der Polizei abhängig.

Die Arbeit der Servicestelle kann als erfolgreich angesehen werden, wenn die einzelnen benannten Arbeitsschritte zur Umsetzung dieser Praxisphase von der Servicestelle umgesetzt wurden. Dies muss immer mit der gleichzeitigen Entwicklung der polizeiinternen Strukturen gesehen werden. Die Methoden zur Umsetzung werden im strukturierten Sachbericht erfasst. Auch die Leistungen der Fachkräfte 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, 05.09.2025



Eva Schumann

Geschäftsführung