



Opferhilfe Sachsen e.V.

Fachberatungsstellen für Betroffene  
von Straftaten

Qualitätsstandards zur professionellen Unterstützung  
für Kriminalitätsoffer, deren Angehörige, Zeuginnen  
und Zeugen im Opferhilfe Sachsen e.V.

Stand Mai 2022

## INHALTSVERZEICHNIS

Vorbemerkung	3
1. Organisationsform, Ziele, Leitlinien	4
1.1 Zielgruppe	4
1.2 Zugangsmöglichkeiten	4
1.3 Arbeitsprinzipien	4
1.4 Angebote	5
1.5 Strukturelle/ institutionelle/ räumliche Rahmenbedingungen	5
2. Psychosoziale Beratung	7
2.1 Zielstellung	7
2.2 Onlineberatung	7
3. Zeugenbegleitung	9
3.1 Einleitung	9
3.2 Zielgruppe und Ziele	9
3.3 Struktur und Inhalt der Zeugenbegleitung	10
4. Psychosoziale Prozessbegleitung § 406 g StPO	11
4.1 Begriff (Definition)	11
4.2 Zielgruppen	11
4.3 Qualifikation	11
4.4 Personelle Ausstattung	12
5. Beratungsübergreifende Angebote	13
6. Qualitätssicherung	14
6.1 Klienten-Datenverwaltung und Aktenführung	14
6.2 Sprechzeiten	14
6.3 Fortbildung	14
6.4 Supervision	14
6.5 Dienstberatungen	15
6.6 Personelle Ausstattung	15
6.7 Fortschreibung der Standards	15

## VORBEMERKUNG

Die vorliegenden Standards dienen der Vereinheitlichung der Arbeitsweisen und sollen eine gleichbleibend hohe Qualität der anfallenden Arbeiten gewährleisten. Gleichzeitig sind sie eine verbindliche Orientierung für alle Mitarbeitenden.

Die Standards lehnen sich an die Arbeitsrichtlinien des ado (Arbeitskreis der Opferhilfen in Deutschland e.V.) an und ermöglichen somit die Qualitätssicherung und Transparenz der Arbeit des Opferhilfe Sachsen e.V. im bundesweiten Vergleich.

# 1.

## ORGANISATIONSFORM, ZIELE, LEITLINIEN

Der Opferhilfe Sachsen e.V. ist ein gemeinnütziger Verein, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, im Freistaat Sachsen Betroffene von Straftaten und deren Angehörige professionell zu beraten und unterstützen sowie Zeugenbegleitung bzw. Psychosoziale Prozessbegleitung nach § 406g StPO anzubieten. Der Verein befindet sich in freier Trägerschaft. Die fachliche Unabhängigkeit ist ein wichtiger Faktor in der Zusammenarbeit mit Polizei und Justiz.

Vordergründige Ziele sind:

- Wiederherstellung von Sicherheit bei akuter Gefährdung
- Bewältigung der Straftatfolgen (materiell, sozial, körperlich, psychisch)
- Vermeidung weiterer Viktimisierung (sekundär, tertiär, quartär)
- Fort- und Weiterbildung zur Verbesserung des Opferschutzes

Der Verein arbeitet nur mit ausgebildeten Fachkräften, die vorwiegend einen Hochschulabschluss in Sozialpädagogik/Sozialarbeit und weitere Zusatzqualifikationen (z.B. anerkannte Psychosoziale Prozessbegleitung, Onlineberatung etc.) besitzen.

### 1.1

#### Zielgruppe

Das Angebot richtet sich an Betroffene von

Straftaten, d.h. Opfer, Zeugen und Zeuginnen, sowie deren Angehörige. Es steht Frauen, Männern, Jugendlichen und Kindern gleichermaßen zur Verfügung. Zudem werden besonders Berufsgruppen und Institutionen, die mit Opfern Kontakt haben, informiert, geschult und beraten.

### 1.2

#### Zugangsmöglichkeiten

- Der Zugang erfolgt über die im Rahmen der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit akquirierten Kooperationspartner
- Die Beratungsstellen sind persönlich über die veröffentlichten Sprechzeiten sowie per Telefon, Email und/ oder den Weg der Onlineberatung zu erreichen.

### 1.3

#### Arbeitsprinzipien

- Opferschutz und Opferhilfe sind Menschenrechte – Der Opferhilfe Sachsen e.V. arbeitet im Interesse der Betroffenen von Straftaten auf der Grundlage der Europäischen Menschenrechtskonvention; er setzt sich dabei für soziale Gerechtigkeit ein und wirkt mit seiner Arbeit gesellschaftlich bedingten Behinderungen und Diskriminierungen entgegen.
- Unabhängigkeit – Die Arbeit ist unabhängig von staatlicher,

- religiöser, wirtschaftlicher und politischer Beeinflussung.
- Vertraulichkeit – Die am Fall Arbeitenden verpflichten sich zur Verschwiegenheit über die ihnen im Rahmen der Opferhilfe bekannt gewordenen persönlichen Daten und Inhalte. Die Mitarbeitenden unterliegen der Schweigepflicht nach § 203 StGB haben jedoch kein Zeugnisverweigerungsrecht.
  - Risiken der Zeugenbeeinflussung – Die Mitarbeitenden sind sich der Suggestionsrisiken bewusst und wirken ihnen durch fachgerechten Umgang in der Beratung entgegen.
  - Anonymität – Wenn die Beratenen ihre Identität nicht preisgeben wollen, ist dies möglich.
  - Interdisziplinarität – Der Verein arbeitet interdisziplinär und vernetzend an der Nahtstelle zwischen Sozialer Arbeit, Psychologie, Medizin, Polizei, Justiz, Verwaltungsbehörden, Kriminalprävention und wissenschaftlicher Forschung. Die Kompetenzen der am Fall Arbeitenden basieren auf verschiedenen Fachdisziplinen, insbesondere der Viktimologie, Psychologie und Psychotraumatologie sowie dem Straf- und Sozialrecht.
  - Angebotscharakter – Die Inanspruchnahme aller Hilfen erfolgt freiwillig. Sie wird in der Regel in den Räumen der Beratungsstellen und/ oder der

virtuellen Beratungsstelle durchgeführt (Komm-Struktur). Für besondere Problemlagen werden Hausbesuche angeboten.

- Unentgeltlichkeit der Beratungs- und Unterstützungsangebote – Das Angebot ist kostenfrei.
- Unabhängigkeit von einer Strafanzeige – Die Beratung kann unabhängig von einer Anzeigeerstattung von den Betroffenen in Anspruch genommen werden.

#### 1.4

##### Angebote

- Psychosoziale Beratung (face to face Beratung, Onlineberatung, blended counseling)
- Zeugenbegleitung
- Psychosoziale Prozessbegleitung nach § 406g StPO
- Beratungsübergreifende Angebote

#### 1.5

##### Strukturelle/ institutionelle/ räumliche Rahmenbedingungen

- Die regionale Zuständigkeit der jeweiligen Beratungsstelle ergibt sich aus den Grenzen der Landgerichtsbezirke, Dresden, Chemnitz, Leipzig, Görlitz und Zwickau. Zusätzlich gibt es noch die Beratungsstellen in Bautzen (LG-Bezirk Görlitz) und Plauen (LG-Bezirk Zwickau) sowie Pirna (LG-Bezirk Dresden).

- Alle Beratungsstellen sind miteinander vernetzt.
- Die Erreichbarkeit in den Beratungsstellen wird durch feste Sprechzeiten gewährleistet.
- Die Beratungsstellen liegen zentral und sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen.

## 2.

### PSYCHOSOZIALE BERATUNG

#### Inhalte Psychosoziale Beratung

##### Erstkontakt

Vorrangiges Ziel ist die Herstellung eines Beratungskontaktes, der auf Vertrauen und gegenseitiger Wertschätzung basiert.

##### Problemanalyse (Clearing)

Im Beratungskontrakt wird die aktuelle Situation, die Erwartungen und der mögliche Unterstützungsbedarf geklärt. Hierbei liegt der Fokus auf den Folgen der primären und sekundären Viktimisierung.

##### Ziel- und Auftragsklärung

Auf der Grundlage der Problemanalyse werden gemeinsam Beratungsziele erarbeitet und der konkrete Auftrag definiert. Diese werden im Beratungsverlauf überprüft und gegebenenfalls modifiziert.

##### Problembearbeitung

Beratung, Begleitung, Krisenintervention, Stabilisierung, Vermittlung

##### Abschluss des Beratungsprozesses und Nachsorge

Ein Termin zum Monitoring ist anzubieten. Dieser dient der Überprüfung des Verarbeitungs- und Heilungsprozesses (ggf. möglicher weiterer Beratungsbedarf).

#### 2.1

##### Zielstellung

- Betroffene werden zur Nutzung eigener Stärken und Ressourcen ermutigt
- Weiterhin erhalten die Betroffenen Hilfestellung bei der Wiedererlangung von Selbstbestimmung und Lebensautonomie (Empowerment).
- Am Ende des Beratungsprozesses sollten die Ratsuchenden idealerweise in der Lage sein, sich eigenständig und erfolgreich in ihrer Lebenssituation zu orientieren und anstehende Probleme autonom zu bewältigen.

#### 2.2

##### Onlineberatung

Die Onlineberatung ist eine eigenständige Form der Beratung in einem asynchronen Setting. Der Opferhilfe Sachsen e.V. bietet die computergestützte Beratung via Internet in Form von Mail- und/ oder Chatberatung an.

Der Beratungsablauf ist gleich der psychosozialen Beratung im direkten Gespräch (siehe 2.2). Da allerdings zusätzliche Kompetenzen der Beratungsarbeit notwendig sind, müssen die Mitarbeitenden neben den allgemeingültigen Qualifikationsanforderungen zusätzlich einen Abschluss einer zertifizierten Aus- oder Weiterbildung der Onlineberatung nachweisen.

Trotz der Eigenständigkeit ist es durchaus möglich und erstrebenswert, dass sich beide Beratungsformen (Online- und Offlineberatung) vermischen (blended counseling).

Um vertrauliche Daten und Informationen der Ratsuchenden in der Onlineberatung zu schützen, wird eine Software für die Beratung genutzt werden, welche eine aktuelle Verschlüsselungstechnik anbietet.

# 3.

## ZEUGENBEGLEITUNG

### 3.1

#### Einleitung

Im Rahmen der Arbeit des Opferhilfe Sachsen e.V. ist die professionelle Zeugenbegleitung ein festes Angebot seines Leistungsspektrums. Im Zuge der Bemühungen um einen verbesserten Opferschutz im Strafprozess hat das Sächsische Justizministerium im Jahre 2008 die landesweite Umsetzung des professionellen Zeugenbegleitprogramms beschlossen und den Opferhilfe Sachsen e.V. damit beauftragt. Dadurch wird dem Verein eine Ausweitung und zusätzliche Professionalisierung der Zeugenbegleitung ermöglicht.

Die Zeugenbegleitung orientiert sich an den Bedürfnissen und Wünschen der Zeugen und Zeuginnen, wobei sie den Verfahrensablauf und die Aussagefähigkeit/ -tüchtigkeit unterstützt, ohne auf Tatinhalte einzugehen. Die Zeugenbegleitung ist freiwillig und kostenfrei für Ratsuchende. Je nach Bedarf enthält sie beratende und begleitende Elemente.

Informationen zum Verfahrensablauf zu Rechten und Pflichten von Geschädigten und/ oder Zeugen und Zeuginnen zu geben, sowie Ängste und Befürchtungen der Zeugen und Zeuginnen abzubauen, um die Aussagetüchtigkeit zu erhalten, sind Kernaufgaben dieses Programms. Eine

Rechtsberatung ist ausgeschlossen. Dies wird auf Wunsch an einen Anwalt verwiesen.

Inhalte der Zeugenbegleitung sind:

- Informationen über den Aufbau und Ablauf einer Verhandlung bei Gericht
- Aufklärung der Zeugen und Zeuginnen über deren Rechte und Pflichten
- Gespräche zur Minderung von Unsicherheiten/ Ängsten vor und nach einer Gerichtsverhandlung oder Zeugenaussage bei der Polizei
- Begleitung als Vertrauensperson (gemäß §406f StPO - Verletztenbeistand)
- Auskunft über Kostenerstattung und Unterstützung bei deren Beantragung
- Vermittlung zu weiterführenden Hilfsangeboten

### 3.2

#### Zielgruppe und Ziele

Die Zielgruppen sind, Zeugen und Zeuginnen, sowie Verletzte einer Straftat, mit dem Anliegen das professionelle Zeugenbegleitprogramm in Anspruch zu nehmen, für die die Aussage eine erhebliche psychische und/ oder physische Belastung darstellt.

In erster Linie bezieht sich die Begleitung auf das Strafverfahren, aber auch andere Verfahren sind nicht ausgeschlossen (z.B. Zivilverfahren mit Gewaltschutzinhalten).

Durch die professionelle Zeugenbegleitung sollen Belastungen, die durch das Strafverfahren entstehen, minimiert werden und insbesondere eine sekundäre Viktimisierung vermieden werden.

Die Kooperation mit der Justiz dient der Verbesserung der Rahmenbedingungen für alle Verfahrensbeteiligten. U.a. führt die Stabilisierung der Zeugen und Zeuginnen zu einem reibungsloseren Ablauf des Verfahrens.

### **3.3**

#### **Struktur und Inhalt der Zeugenbegleitung**

Die Zeugenbegleitung erfolgt auf Wunsch und im Auftrag der Zeugen und Zeuginnen. Die Dauer einer Zeugenbegleitung ist je nach Verfahrensstand, Komplexität des Verfahrens, sowie Bedürfnislagen der Zeugen und Zeuginnen verschieden. Übernehmen andere Mitarbeitende die Zeugenbegleitung sollte mindestens ein informatives Gespräch zwischen den Mitarbeitenden geführt werden.

## 4.

### PSYCHOSOZIALE PROZESSBEGLEITUNG § 406 G STPO

Die psychosoziale Prozessbegleitung soll die Vielzahl der bereits bestehenden Angebote der Unterstützung nicht ersetzen, sondern im Einzelfall ergänzen. Sie stellt eine besondere Form der professionellen Zeugenbegleitung dar und wird im Opferhilfe Sachsen e.V. seit Einführung des Gesetzes zur psychosozialen Prozessbegleitung (PsychPbG vom 1.1.2017) zusätzlich durch anerkannte psychosoziale Prozessbegleitende umgesetzt. Für diese besondere Art der Zeugenbegleitung erhält der Verein keine Förderung, da sie bei der Landesjustizkasse direkt abgerechnet wird.

#### 4.1

##### **Begriff (Definition)**

Psychosoziale Prozessbegleitung ist eine deutlich intensivere Form der Begleitung für besonders schutzbedürftige Verletzte von Straftaten vor, während und nach der Hauptverhandlung. Sie umfasst ihre qualifizierte Betreuung, Informationsvermittlung und Unterstützung im Strafverfahren mit dem Ziel, ihre individuelle Belastung zu reduzieren, eine Sekundärviktimsierung weitestgehend zu vermeiden und die Aussagefähigkeit als Zeugen und Zeuginnen zu fördern. Psychosoziale Prozessbegleitung kann sich auch an besonders schutzbedürftige Angehörige von Verletzten richten.

#### 4.2

##### **Zielgruppen**

Verletzte als Zeugen im Strafverfahren, insbesondere für besonders schutzbedürftige Verletzte, die einer besonderen Unterstützung bedürfen, sind u. a.:

- Kinder und Jugendliche
- Personen mit einer Behinderung
- Personen mit einer psychischen Beeinträchtigung
- Betroffene von Sexualstraftaten
- Betroffene von Gewalttaten (mit schweren physischen, psychischen oder finanziellen Folgen oder längerem Tatzeitraum, wie z. B. bei häuslicher Gewalt)
- Hinterbliebene von Tötungsdelikten

#### 4.3

##### **Qualifikation**

Psychosoziale Prozessbegleitende müssen fachlich, persönlich und interdisziplinär besonders qualifiziert sein. Neben den allgemein gültigen Qualifikationsanforderungen als Mitarbeitende im Opferhilfe Sachsen e.V. müssen sie einen Abschluss einer zertifizierten Aus- oder Weiterbildung zum psychosozialen Prozessbegleitenden nachweisen und vom Land Sachsen anerkannt sein. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen ihrer Arbeit und Anerkennung findet sich vor allem im PsychPbG und im SächsPsychPbGAG.

#### **4.4**

#### **Personelle Ausstattung**

Die Teams der Beratungsstellen eines Landgerichtsbezirks sollten mit mindesten 2 qualifizierten Fachkräfte aus dem Bereich Psychosoziale Prozessbegleitung ausgestattet sein. Damit wird eine Vertretbarkeit, bessere Handhabung von Fremdterminierungen und der Fachaustausch gewährleistet. Dies dient der Angebots- und Qualitätssicherung, sowie der Psychohygiene.

## 5.

### BERATUNGSÜBERGREIFENDE ANGEBOTE

- Öffentlichkeitsarbeit über die Vereins-homepage, Fachvorträge und Fortbildungen, Medienarbeit in jeglicher Art sowie das Einwerben von Geldauflagen aus Straftaten
- Vernetzung und Kooperation auf kommunaler, Länder-, Bundes- und internationaler Ebene (Arbeitskreise, Fachtagungen, Fachteams, mit Einzelpersonen u.a.)
- Projektarbeit auf kommunaler, Länder- und Bundesebene, sowie EU-Projekte in den Arbeitsbereichen Prävention und Psychoedukation

## 6.

### QUALITÄTSSICHERUNG

#### 6.1

##### **Klienten-Datenverwaltung und Aktenführung**

Die Arbeit ist fallbezogen zu dokumentieren. Dazu dient in erste Linie der standardisierte Fragebogen des Opferhilfe Sachsen e.V. in Papierform. Zum anderen ist der Klienten-Fragebogen zeitnah im EDV-gestützten Erfassungssystem des Opferhilfe Sachsen e.V. im geschützten Bereich für Mitarbeitende einzugeben. Die Kontakte mit den Klienten und Klientinnen sind in einer Handakte zu führen. Die Dokumentation ist so zu führen, dass die Datenschutzrichtlinien und Qualitätsstandards eingehalten werden und eine Vertretung ohne vorherige Absprache möglich ist.

#### 6.2

##### **Sprechzeiten**

Die Sprechzeiten der Beratungsstelle sind Anwesenheitszeiten für die Mitarbeitenden. Grundsätzlich hat bei begründeter Abwesenheit der Nichtbesetzung der Beratungsstelle während der Sprechzeiten eine ausreichende Information telefonisch auf dem Anrufbeantworter und durch eine textliche Information am Eingang der Beratungsstelle zu erfolgen.

#### 6.3

##### **Fortbildung**

Regelmäßige Fortbildungen dienen der Reflexion, der Vertiefung, der Erneuerung oder der Erweiterung berufsspezifischer Kompetenzen. Als Teil der Qualitätssicherung sind sie ein wichtiges Instrument, um jeweiligen Entwicklungen bzw. den neuesten Stand von Arbeitsmethoden und Inhalten bezüglich der Opferarbeit zu gewährleisten.

Die Beratenden bestimmen selbstverantwortlich, welche Fortbildungen für den jeweiligen Arbeitsschwerpunkt notwendig sind. Mit dem Arbeitgeber werden die finanziellen Förderungsmöglichkeiten individuell abgesprochen.

#### 6.4

##### **Supervision**

Aus Gründen der hohen quantitativen und qualitativen Arbeitsbelastung (steigende Zahl der Ratsuchenden und komplexe Problemlagen, Arbeitsfeld mit Risikofaktor sekundäre Traumatisierung) ist zur Qualitätssicherung der Arbeit, zur Teamentwicklung und der emotionalen Entlastung der Mitarbeitenden Gruppensupervision verpflichtend. Der Turnus der Sitzungen richtet sich nach dem Budget, sollte aber im Durchschnitt bei 10 Sitzungen pro Jahr liegen.

## 6.5

### Dienstberatungen

In den Beratungsstellen mit mehreren Mitarbeitenden finden regelmäßige Dienstberatungen zur Abstimmung der Aufgaben statt. Weitere Inhalte sind kollegiale Fallbesprechung, emotionale/ psychische Entlastung im Sinne von Psychohygiene und Kontakt zu den anderen Beratungsstellen. Mitarbeitertreffen für alle Beratungsstellen finden mind. zweimal im Jahr statt, die Zusammenkunft der Arbeitsgruppen findet in jeder Arbeitsgruppe individuell statt.

## 6.6

### Personelle Ausstattung

Im Opferhilfe Sachsen e.V. gibt es zwei Arbeitsbereiche:

1. Geschäftsführung/Verwaltung
2. Beratungsstellen

### 6.6.1

#### Geschäftsführung/ Verwaltung

- 1 Geschäftsführer
- 1 Mitarbeitende der Geschäftsführung

### 6.6.2

#### Beratungsstellen

Das Team jeder Beratungsstelle muss aus mindestens zwei hauptamtlichen qualifizierten Vollzeitkräften bestehen. Gemischtgeschlechtliche Teams sind anzustreben.

Als Grundausbildung gilt ein staatlich anerkannter Hochschulabschluss in der Sozialen Arbeit, Pädagogik, Psychologie oder eine vergleichbare Qualifikation. Alle Fachkräfte müssen die Bereitschaft haben, sich laufend entsprechend ihrem Einsatzgebiet weiter zu qualifizieren.

Personalgespräche zwischen Geschäftsführung/Vorstand und den Mitarbeitenden sind turnusmäßig 1 Mal pro Jahr durchzuführen.

## 6.7

### Fortschreibung der Standards

Die vorliegenden Qualitätsstandards wurden durch Mitarbeitende des Opferhilfe Sachsen e.V. erarbeitet. Opferhilfestandards sind nicht als endgültig feststehende Normen zu verstehen. Sie unterliegen einer regelmäßigen Überprüfung und Anpassung, um einerseits den Bedürfnissen der Opfer und andererseits den gesamtgesellschaftlichen Anforderungen zu entsprechen.