

**Bericht zum Abschluss der Tätigkeit der Hotline der
Deutschen Bischofskonferenz für Opfer sexuellen
Missbrauchs**

Teil 1

Tätigkeitsbericht

INHALTSVERZEICHNIS

0. Einführung	3
1.Arbeitsweise und Logistik	5
1.1. Angebotsbereiche der Hotline	5
1.2. „Phasen“ der Arbeit der Hotline	8
1.3 Struktur	9
1.3.1 Struktur der telefonischen Hotline	9
1.3.2 Online-Beratung	10
1.3.3 Internetseite	11
1.4 Personal	11
1.4.1 Personalauswahl	12
1.4.2 Personalbetreuung	13
1.5 Vernetzung	14
1.6 Bewertung der Funktionalität	17
2. Deskriptive Statistik zur Inanspruchnahme	19
2.1 Regionale Verteilung der Inanspruchnahme	19
2.2 Inhaltliche Verteilung der Inanspruchnahme (alle Angebote der Hotline zusammengefasst)	24
2.3 Inanspruchnahme nach Angebotsart	27
2.3.1 Inanspruchnahme der telefonischen Hotline	28
2.3.2 Schweiger, Aufleger, Störer – eine Besonderheit der kostenfreien Telefon- Hotline	32
2.3.3 Inanspruchnahme der Internetberatung der Hotline	35
2.4 Nutzung der Internetseite der Hotline	38
2.5 Vertiefung am Beispiel der Lotsenfunktion	40
2.6 Inanspruchnahme nach Kontext der gemeldeten Taten	45
2.7 Zusammenfassende Beurteilung der Inanspruchnahme	48

0. Einführung

Von März 2010 bis April 2012 hat die LEBENSBERATUNG des Bistums Trier im Auftrag der Deutschen Bischofskonferenz eine Hotline für Opfer sexuellen Missbrauchs¹ angeboten.

Mit dem Tätigkeitsbericht wird nunmehr vorgelegt, wie dieser Auftrag umgesetzt wurde.

Der Tätigkeitsbericht besteht aus zwei Teilen.

1. Im ersten Teil wird die Arbeitsweise der Hotline dargelegt.
2. Im zweiten Teil wird die detaillierte Statistik der Inanspruchnahme dargestellt.

Um die folgende Darstellung der Logistik einordnen zu können, ist schon an dieser Stelle notwendig, kurz auf die Inanspruchnahme des Angebotes einzugehen, die dann im zweiten Teil des Tätigkeitsberichts detailliert entfaltet wird. Denn die Hotline wurde in einem Ausmaß in Anspruch genommen wie zuvor noch nie ein vergleichbares Angebot,²

Im **Telefonsystem** wurden bis einschließlich der 32. Kalenderwoche 2011 **32.224 Anrufe** automatisch registriert. Dabei kamen **6.702 Gesprächsverbindungen** zustande.

In der **Internetberatung** registrierte der Server im gleichen Zeitraum **2.501 Nachrichten**, die ausgetauscht wurden. Diese verteilten sich auf **352 Personen**, die die Internetberatung in Anspruch nahmen. Die Anzahl der Kontakte zwischen Ratsuchenden und Beratenden war dabei sehr unterschiedlich. Es gab eine Gruppe, bei der nur zwei Nachrichten ausgetauscht wurden (z.B. Infoanfrage und Antwort), aber

¹ Hinweis: Während intern der Terminus „sexuelle Gewalt“ zugrunde gelegt wurde, wurde in den Darstellungen nach Außen immer die allgemein übliche Begrifflichkeit „sexueller Missbrauch“ genutzt.

² Die telefonische Anlaufstelle der Unabhängigen Beauftragten der Bundesregierung für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs, mit der es vor deren Eröffnung einen Erfahrungsaustausch und im ganzen Verlauf eine gute Zusammenarbeit gab, arbeitete nach einem ähnlichen Konzept wie die Hotline der DBK. Sie erreichte aufgrund der breiteren Zielgruppe eine noch größere Inanspruchnahme.

ebenso eine Gruppe, die kontinuierlich oder über längeren Zeitraum Begleitung nachfragte, bei der also erheblich mehr Nachrichten geschrieben wurden.

Es wurden **600 Briefe** ausgewertet, die an das Bonner Büro des Beauftragten der Deutschen Bischofskonferenz gingen.

Die Internetseite www.hilfe-missbrauch.de nutzten im Berichtszeitraum **28.478 User**. Dabei ist es nicht möglich zu identifizieren, wie viele davon Mehrfachnutzer waren. Es zeigt in jedem Fall, dass die Internetseite nach einer enorm hohen Beanspruchung am Anfang, die vermutlich der Medienaufmerksamkeit geschuldet war, sich kontinuierlich als Informationsplattform bewährte.³

³ Allerdings zeigt die Rückmeldung aus der sonstigen Arbeit, dass gerade ältere Anrufende nicht über Internetzugang verfügten. Von daher ist anzunehmen, dass die Nutzer des Internetangebotes strukturell eher den Nutzern der Internetberatung nahe stehen, d.h. durchschnittlich jünger waren.

1. Arbeitsweise und Logistik

Wie wurde diese Inanspruchnahme bewältigt? Im Folgenden werden die dahinter liegende Logistik und die Arbeitsweise skizziert.

1.1. Angebotsbereiche der Hotline

Die Hotline setzte sich aus drei Leistungsbereichen zusammen:

1. Eine telefonische Hotline mit den folgenden Öffnungszeiten war an den Werktagen Dienstag, Mittwoch und Donnerstag von 13:00 bis 21:00 Uhr (letzte Anrufentgegennahme: 20:30 Uhr), ab Oktober 2011 jeweils von 15.00 bis 19.00 Uhr mit Fachkräften besetzt. Zu anderen Zeiten informierte ein Anrufbeantworter über die Öffnungszeiten. Von der Öffentlichkeit wurde vor allem dieser Leistungsbereich mit der Hotline identifiziert.
2. Als zweiter Kommunikationskanal wurde eine Internet-Beratung betrieben, die jeden Wochentag betreut wurde. Diese war als webbasierte Internetberatung gestaltet. In einem solchen Modell loggten sich sowohl Ratsuchende wie Beratungsfachkräfte mittels Passwort in einen SSL-geschützten Server ein, auf dem die Korrespondenz in einem virtuellen Postfach verblieb. Dort konnte der Schriftwechsel wie in einem Mailaccount eingesehen und neue Nachrichten gesendet werden. Es erfolgte aber kein ungesicherter Datentransfer wie bei einer Email. Über die Zeit gewann diese Form der Begleitung und Beratung in der Arbeit der Hotline immer mehr Gewicht.
3. Als dritter Kommunikationskanal wurde die Webseite www.hilfe-missbrauch.de geschaltet, auf der aktuelle Informationen, z.B. zu den Beauftragten in den Diözesen und Ordensgemeinschaften, abrufbar waren.

Die Inanspruchnahme aller Angebote der Hotline war gebührenfrei. Dies galt auch für die telefonische Hotline. Die Telefonkosten trug die Deutsche Bischofskonferenz.

Es wurde eine Statistik geführt, die sich an fachlichen Standards von Opferberatungsstellen orientierte. Hierzu wurde in der Konzeptionsphase fachliche Beratung eingeholt.

Alle Angebote der Hotline richteten sich an Personen, denen sexuelle Gewalt angetan worden war, nicht an diejenigen, die sexuelle Gewalt ausübten. Hier folgte man dem Rat von Fachkräften aus dem Bereich der Opferberatung, Angebote für Opfer und solche für Täter strikt zu trennen. Dabei war das Angebot nicht nur offen für Menschen, die Opfer der Vergehen von Priestern, Ordensangehörigen und Angestellten der katholischen Kirche geworden waren, sondern auch für andere, die in Familie, familiärem Nahbereich oder sozialem Umfeld sexuelle Gewalt erleiden mussten.

Ihre Hauptaufgabe war daher, zum einen Betroffenen Gelegenheit zu geben, ihre Geschichte mit beraterisch-therapeutisch geschultem Personal zu bearbeiten. Sie fungierte als **Erstberatung** und **Clearingstelle**. Die telefonische Beratung stabilisierte Menschen, die in akuter Re-Traumatisierung anriefen, mittels der fachlich üblichen Verfahren, um so die Bewältigung der Krise zu begleiten. Die Internet-Beratung bot zusätzlich die Möglichkeit zu einem längeren Begleitungs- und Beratungsprozess.

Die Hotline war zum zweiten angelegt als **Türöffner** zu weiterer Hilfe in Beratungsstellen in Ortsnähe der Opfer bzw. zu Therapie bei psychologischen Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen, ebenso als Türöffner zu den Beauftragten der Bistümer und Ordensgemeinschaften für den Bereich sexueller Gewalt. Diesen Auftrag erfüllte sie vor allem dadurch, dass sie die Informationswünsche der Anruferinnen und Anrufer bediente:

1. Sie informierte, wo vor Ort in kirchlichen Beratungsstellen oder in Opferberatungsstellen anderer Träger oder bei niedergelassenen psychologischen Therapeuten und Therapeutinnen weitergehende Hilfe zu finden ist.
2. Sie informierte, an wen man sich in den Diözesen bzw. bei Ordensgemeinschaften wenden muss, wenn das Verfahren entsprechend der „Leitlinien für den Umgang mit sexuellem Missbrauch Minderjähriger durch Kleriker, Ordensangehörige und

andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz“ in Gang gesetzt werden soll.

3. Sie gab Hinweise, wie man bei strafrechtlichen Fragen weitere Auskünfte erhalten kann, z.B. durch Kontakt zu einem im Feld erfahrenen Anwalt.

Damit nahm die Hotline für die Opfer eine **Lotsenfunktion** wahr. Ihr Zugang war niedrigschwellig und half den Anrufenden, sich in der für sie zum Teil unübersichtlichen Landschaft der Zuständigkeiten zu orientieren.

Um den fachlichen Notwendigkeiten zu genügen, die aus der Beachtung der psychischen Verletzung von Opfern sexueller Gewalt und der daraus folgenden biographischen Disposition entstehen, wurde darauf geachtet, dass Kontrolle und Entscheidung über weiteres Vorgehen bei den Anrufenden blieben.⁴ Sie entschieden, welche Leistung sie in Anspruch nehmen wollten und was der nächste Schritt sein sollte. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hotline unterlagen der Schweigepflicht und konnten deshalb zusichern, dass Informationen nur bei ausdrücklichem Wunsch der Anrufenden an Dritte weitergegeben wurden.

⁴ Das ist für die Bewältigung der Traumatisierung wichtig, denn das Erleben sexueller Gewalt ist in der Regel mit Ohnmachtgefühlen und Kontrollverlust verbunden.

1.2. „Phasen“ der Arbeit der Hotline

In Phase 1 (März bis Mai 2010) standen Beratung / Stabilisierung / Verweisung in Beratungs- und Therapieangebote im Vordergrund. Die Klienten waren oft stark emotionalisiert durch das medial stets gegenwärtige Thema aufgewühlt. In dieser Phase rief die überwältigende Mehrheit der Menschen an. Es gab viel positive Resonanz, dass es gut getan hatte, mit Professionellen über die bedrückenden Erinnerungen zu sprechen.

In Phase 2 (ab Juni 2010) begann sich das Klientel zu verändern. Mehr und mehr meldeten sich schwer belastete Personen bis hin zu solchen in akuten psychotischen Phasen. Hinzu kamen vermehrt Nutzungen der Hotline gegen ihren Zweck (z.B. Störanrufe, Scherzanrufe Jugendlicher) oder Anrufe einsamer Menschen, die unspezifisch einen Gesprächspartner suchten. Die Gespräche insgesamt nahmen von der Zahl her deutlich ab, dafür nahm durch die z.T. ausgeprägte psychische Symptomatik der Personen der Schwierigkeitsgrad nochmals zu.

In Phase 3 (seit März 2011) schob sich zunächst das Thema Entschädigung in den Vordergrund. Unzufriedenheit bei Anruferinnen und Anrufern in Hinsicht auf die vorgesehenen Regelungen zur materiellen Anerkennung des Leidens führte zu mehr gereizten Anrufen. Anschließend kehrte die Nutzung aber wieder zu der Form zurück, wie sie auch schon in Phase 2 vorlag. Zugleich sank die Inanspruchnahme etwas, so dass ab Oktober 2011 bis April 2012 das Angebot mit reduziertem Personal und Zeitumfang weiter geführt wurde.

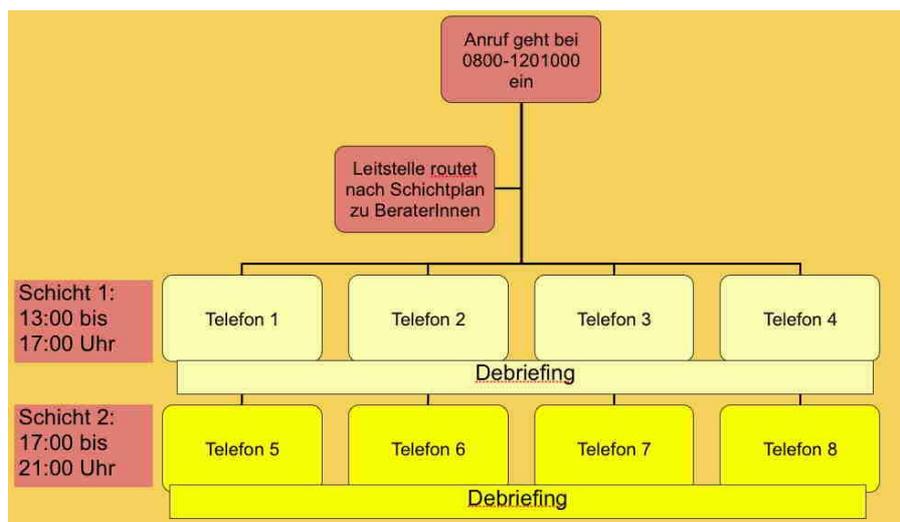
Vor diesem Hintergrund scheint es auch statthaft, den Abschlussbericht auf Basis der Auswertungen bis August 2011 vor zu legen. Die Zahl der Anrufe ist seitdem deutlich zurückgegangen, zudem wurden – wie von Anfang an geplant – die diözesanen Strukturen hinsichtlich der Anlaufstellen für Missbrauchsoffer wie auch der Verantwortlichen für die Weiterentwicklung der Prävention in kirchlichen Arbeitsfeldern, Diensten und Einrichtungen neu aufgestellt. Damit finden sich ortsnah Gesprächspartner, die nun unmittelbar angefragt werden.

1.3 Struktur

Die **Lebensberatung** im Bistum Trier führte die Hotline im Auftrag der Deutschen Bischofskonferenz durch. Als Träger konnte sie ihre Erfahrung mit Telefonseelsorge und Beratung im Feld sexuellen Missbrauchs einfließen lassen.

1.3.1 Struktur der telefonischen Hotline

Einsatzplanung: Die Leitstelle wurde im Arbeitsbereich Beratungsdienste des Bischöflichen Generalvikariates in Trier eingerichtet, dem die Dienststellen der Lebensberatung zugeordnet sind. Sie besetzte nach Schichtplan die telefonische Hotline mit Einsatzkräften. Schematisch war der Ablauf wie folgt:



Routing: Per Internetmanager verwaltete sie die Hotline und schaltete das Routing zu den Einsatzkräften.

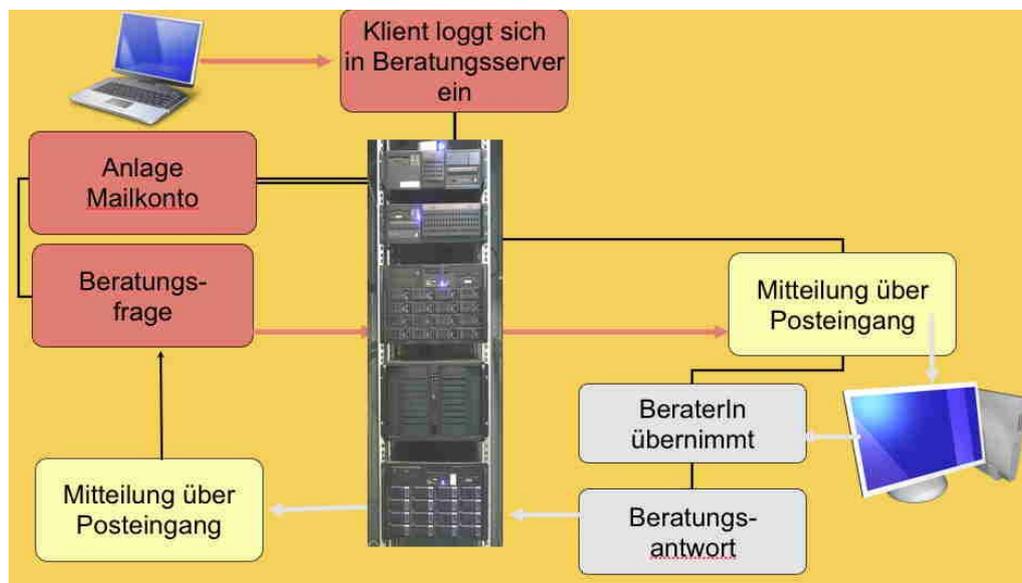
Statistik: Die Leitstelle erhob die allgemeine Statistik über die Inanspruchnahme der telefonischen Hotline mittels des automatischen Registrierungs-Systems des Telekom-Hotline-Managers.

Als Vorteil dieses Systems erwies sich, dass kein Telefoncenter gebildet werden musste. Die Anrufe konnten direkt zu den Fachkräften in den Beratungsstellen geschaltet werden. U.a. war es dadurch dann auch möglich, relativ schnell zu reagie-

ren, als deutlich wurde, dass am Anfang sehr viel mehr Anrufe eingingen, als auch nur annähernd prognostiziert worden war.

1.3.2 Online-Beratung

Einrichtung: Es wurde der geschützte Kanal einer Serverbasierten Internetberatung auf Basis einer Secure Sockets Layer (SSL)-Verschlüsselung genutzt. Der Provider „Die Medialen“ richtete eine eigene virtuelle Beratungsstelle „Beratung der Hotline der DBK für Opfer sexuellen Missbrauchs“ ein. Dafür wurde das bereits durch www.online.lebensberatung.info erprobte technische System eingesetzt. Bei diesem technischen System verbleibt alle Kommunikation auf einem Server. Voraussetzung auf Seiten der Ratsuchenden war, dass diese ein eigenes Postfach für die Beratung auf dem Beratungsserver anlegten. Sie mussten sich jeweils per Kennwort einloggen, was dann über SSL-Handshake Protokoll den sicheren Zugriff auf den Serverbereich ermöglichte. Ein Transfer von E-Mails erfolgte nicht. Die Anlegung des Accounts war anonym, es mussten weder ortsbestimmende noch adressbezogene Daten angegeben werden. Schematisch war der Ablauf der Internetberatung wie folgt:



Einsatzplanung: Die Leitstelle nahm nach Wochenplan eine Besetzung der Online-Beratung mit Einsatzkräften vor. Die Administratorin des Arbeitsbereiches Beratungsdienste führte dies aus.

Administration: Die Leitstelle administrierte das Angebot technisch, sie selbst hatte aber keinen Zugriff auf Beratungsdaten. Der exklusive Zugriff war ab dem Zeitpunkt der Beratungsübernahme den Klienten und der jeweiligen Beratungsfachkraft vorbehalten und per Passwort geschützt.

Statistik: Die Administratorin erfasste die allgemeine Statistik (Anzahl der Beratungsfälle, Anzahl der Kontakte pro Beratung).

1.3.3 Internetseite

Einrichtung: Die Einrichtung wurde technisch von der Internetredaktion des Bistums

Hotline Sexuelle Gewalt /

Start
Grundsätze
Online-Beratung
Beauftragte:
Diözesen & Orden
Leitlinien der
Bischofskonferenz
Presse-Kontakt
Dossier Missbrauch
Seite DBK.de
Heimkinder-Hotline
Links / Hotlines / Infos
Impressum

Hotline und
Onlineberatung sind
ein Angebot der
Lebensberatung im
Bistum Trier im Auftrag
der deutschen
Bischofskonferenz.

Deutsche
Bischofskonferenz

☎ 0800-1201000

Hotline für Opfer sexuellen Missbrauchs

Willkommen auf hilfe-missbrauch.de
Die bundesweite Telefon-Hotline „Hilfe für Opfer sexuellen Missbrauchs“ ist ein Angebot der katholischen Kirche. - **Telefon: 0800 120 1000** - Der Anruf bleibt für Sie kostenfrei. (Deutsche Mobiltelefone können vom Ausland aus mit Roaming-Gebühren belastet werden - bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem Anbieter!)

Unsere Telefone sind besetzt: Dienstag, Mittwoch, Donnerstag von 13:00 bis 20:30 Uhr
Im Moment versuchen viele, die Hotline anzurufen; deswegen können leider längere Wartezeiten entstehen. Bitte, versuchen Sie es weiter!

Noch ein Hinweis:
Unter **01804 100400** erreichen Sie die Heimkinder-Hotline; diese bietet Beratung für ehemalige Heimkinder an. Bitte nutzen Sie diese Möglichkeit, wenn es um Erfahrungen in diesem Bereich geht - Sie treffen dort auf entsprechend kompetente Gesprächspartnerinnen. online: www.heimkinder-hotline.de

Die Hotline bietet Hilfe an für Menschen, die im Raum der katholischen Kirche Opfer von sexuellem Missbrauch geworden sind. Dafür stehen geschulte Beraterinnen und Therapeuten bereit. Die Hotline soll ein **Türöffner** sein für weitere Schritte.

Wichtig:
Sie können anonym bleiben. - Sie selbst entscheiden, wie Sie weiter vorgehen wollen!

Unser Angebot für Sie:

- ▷ **Telefonische Beratung und Information**
In einem ersten telefonischen Beratungsgespräch mit der Hotline können Sie klären, welche Hilfe oder Information Sie benötigen.
- ▷ **Beratung im Internet (Onlineberatung)**
Auf diesem Weg können Sie sich zu jeder Zeit persönlich an uns wenden.
Sie können Ihre Fragen ganz in Ruhe formulieren, ohne Zeitdruck.
- ▷ **Beratung in einer Beratungsstelle vor Ort**
Wenn Sie möchten, vermitteln wir Ihnen Kontakt zu kirchlichen Beratungsstellen oder Opferberatungsstellen in Ihrer Nähe.
- ▷ **Vermittlung** von therapeutischen Hilfsangeboten
Wir informieren bei Bedarf über psychotherapeutische Hilfsangebote oder andere fachliche Gesprächspartner.
- ▷ **Kontakt** zu den Diözesan-Beauftragten im Bereich sexueller Missbrauch
Wir informieren Sie, wie bzw. an wen Sie sich in den Bistümern bzw. bei den Orden wenden müssen, wenn Sie den Vorgang weiter verfolgen wollen - entsprechend der Richtlinie der Deutschen Bischofskonferenz.
- ▷ Wenn Sie **rechtliche Schritte** einleiten wollen, empfehlen wir Ihnen prinzipiell, dass Sie einen erfahrenen **Anwalt als Rechtsbeistand** aufsuchen und sich entsprechend juristisch beraten lassen.

WEITEREMPFEHLEN

Trier durchgeführt. Inhalte und Layout wurden in Absprache mit der Pressestelle der Deutschen Bischofskonferenz gestaltet. Die nebenstehende Abbildung zeigt die Startseite.

1.4 Personal

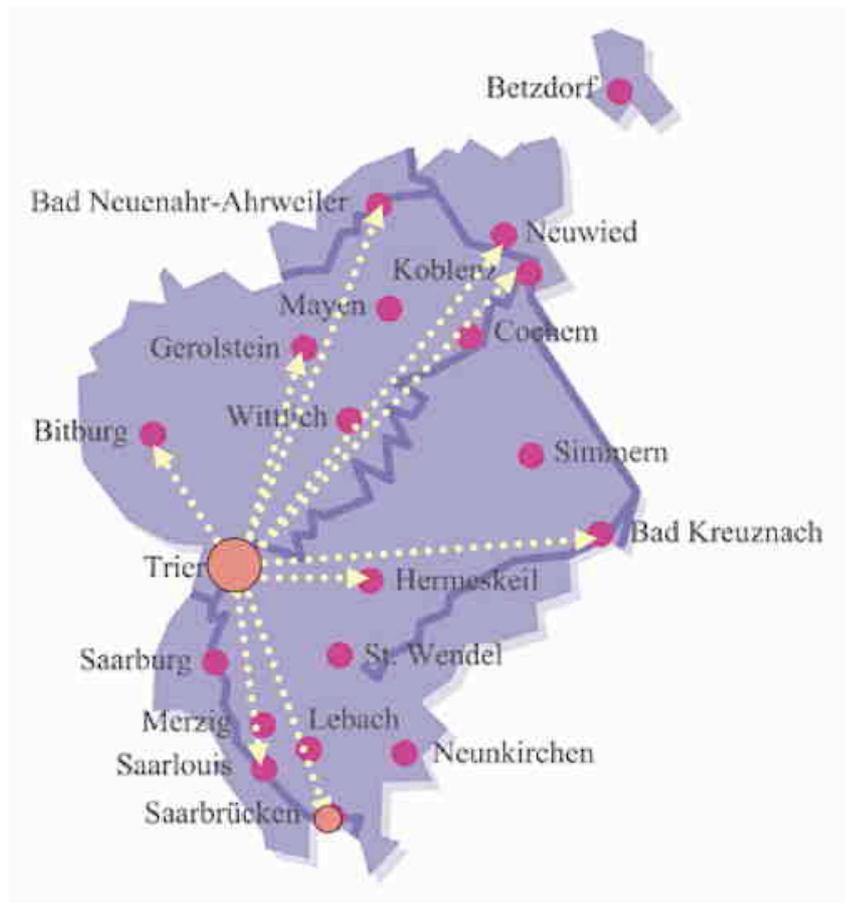


LEBENSBERATUNG IM BISTUM TRIER

1.4.1 Personalauswahl

Bei den Planungen wurde eine Personalisierung mit Beraterischem Fachpersonal im Umfang von 1,5 Vollzeitäquivalentstellen VzE (d.h. derzeit 58,5 Personalstunden) vorgesehen.

Dabei wurde auf Beraterinnen und Berater aus den Dienststellen der Lebensberatung im Bistum Trier zurückgegriffen.⁵ Es handelt sich hierbei um Fachkräfte aus den Bereichen Psychologie, Sozialarbeit/Sozialpädagogik und Heilpädagogik. Ausgewählt wurden erfahrene Beratungsfachkräfte mit langjähriger Berufserfahrung, spezieller Qualifikation im Umgang mit traumatisierten Menschen und Feldkompetenz im Bereich sexueller Gewalt. Für die Internet-Beratung war zusätzlich eine Ausbildung und die Erfahrung im Bereich Online-Beratung erforderlich.



In der ersten Phase der Hotline war die Inanspruchnahme sowohl der telefonischen Hotline als auch der Internetberatung (wie erwähnt) deutlich höher als erwartet. Daher wurde die Personalkapazität durch weitere entsprechende Fachkräfte der Lebensberatungsstellen flexibel ausgeweitet.⁶ Zeitweilig arbeiteten 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Telefonberatung und acht bei der Internet-

⁵ Vgl. www.lebensberatung.info

⁶ Die Personalstellen bzw. -stunden in den Dienststellen der LEBENSBERATUNG wurden für die Projektzeit befristet nach besetzt. Der Grund dafür war, dass es einfacher war, qualifiziertes Beratungspersonal für die „Standardaufgaben“ einer Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung zu finden als spezialisiertes Personal für die Hotline.

Beratung. Alle Fachkräfte nahmen die Bearbeitung der Anrufe bzw. Internetberatungen von ihrem jeweiligen Dienstsitz aus vor. Sie waren dadurch in ein Fachteam eingebunden und konnten auf kollegiale Unterstützung und Supervision zurückgreifen, sowie die Logistik der Dienststelle (EDV, Literatur usw.) nutzen.

Die Karte zeigt die Leitstelle, die Fachstelle und die dienstlichen Standorte der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Einsatz waren.

In Phase 2 wurden 1,0 VZE mit zwei Halbtagskräften fest besetzt. Die restlichen Stunden wurden weiter nach dem in Phase 1 bewährten System verteilt. Außerdem wurde in Phase 2 das Projekt Hotline fachlich an die Lebensberatung Saarbrücken angegliedert. Die dortige Leitung übernahm die Fachverantwortung. Die logistische Leitstelle verblieb in der Zentrale in Trier.

Es wurde in der Zentrale 50 % Verwaltungskraft zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus wurden Personalstunden von der Sachbearbeitung, dem Fachreferat und der Arbeitsbereichsleitung erbracht. Dies war nur durch z.T. erhebliche Mehrstunden möglich, gerade wenn es um kurzfristige Regelung bei unerwartet auftretenden technischen und inhaltlichen Problemen ging.

1.4.2 Personalbetreuung

Schulung und Support: Die Leitstelle führte Schulungen vorab durch und berief Reflexionstreffen in regelmäßigen Abständen ein. Sie stellte alle für die Arbeit benötigten Informationen bereit. Sie übernahm den Support, insbesondere die Recherche von Detailinformationen auf Anforderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fallbesprechung und Supervision: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten die Fallbesprechung in den Teams ihrer Lebensberatungsstellen und ihre Supervision für die Bearbeitung der Erfahrungen bei der Hotline nutzen. Bei Bedarf wurde weitergehend Supervision bewilligt. Seit Beginn der zweiten Phase wurden Hotline spezifische Fragestellungen in regelmäßigen Treffen der Hotlinemitarbeiter/innen bearbeitet.

Betreuung: Die Leitstelle stand in ständigem Kontakt und Austausch zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Fachverantwortlichen waren zu den Telefonzeiten der Hotline per Handy erreichbar. Die Administratorin hielt Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Online-Beratung.

1.5 Vernetzung

Das Angebot der Hotline wurde mit den Beratungsangeboten der anderen Diözesen vernetzt.

Der Schwerpunkt der Anliegen der Missbrauchsoffer in schon länger zurückliegenden Fällen lag auf der Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Um dem Rechnung zu tragen wurden die Zuständigen der katholischen Bundesfachkonferenz Ehe-, Familien- und Lebensberatung (kbkefl) gebeten, eine Ansprechperson aus ihren Diözesen zu benennen, an die die Hotline vor Ort vermitteln konnte.

Da die Wahl der weiterführenden Beratung beim Opfer lag, wurde entsprechendes Infomaterial zusammengestellt, um an Opferberatungsstellen anderer Träger verweisen zu können. Hier war der Kontakt mit der "Nationalen Infoline, Netzwerk und Anlaufstelle zu sexueller Gewalt an Mädchen und Jungen" N.I.N.A (<http://www.nina-info.de/>) wichtig, ebenso die Zusammenarbeit mit Fachkräften aus Opfer- und Täterberatungsstellen. Über das Bonner Büro des Beauftragten der Deutschen Bischofskonferenz konnten erforderliche Informationen aus dem kirchlichen Bereich schnell eingeholt und Schnittstellen gut moderiert werden.

Die zweite wichtige Vernetzung ergab sich durch die Schnittstelle zu den Verantwortlichen bei den Diözesen und bei den Orden für Meldungen bei sexuellem Missbrauch. Im Sinne einer Arbeitsteilung war die überdiözesane Hotline der DBK schwerpunktmäßig Beratungsangebot und Türöffner. Die konkrete Bearbeitung und Zusammenarbeit mit staatlichen Stellen begann nach Übergabe der Fälle an die Diözesen entsprechend der Leitlinien. Um die Zusammenarbeit zu verbessern, wurden zwei Vorträge gehalten, einmal im Rahmen einer Informationsveranstaltung des Beauftragten der Deutschen Bischofskonferenz, Bischof Dr. Stephan Ackermann, die zweite im Rahmen einer Informationsveranstaltung der Deutschen Ordensobernkongferenz. Beide Veranstaltungen wurden von der Leiterin des Bonner Büros des Beauftragten der Bischofskonferenz, Frau Dr. Bettina Janssen, organisiert.

Die gute Zusammenarbeit mit Frau Dr. Janssen war insgesamt ein wesentlicher Garant für die Arbeit der Hotline.

Mit der telefonischen Anlaufstelle der Unabhängigen Beauftragten der Bundesregierung, Frau Dr. Bergmann, ergab sich weitere fachliche Zusammenarbeit. Schon im Vorfeld gab es einen Austausch, der durch die Mitarbeit von Dr. Zimmer im Fachbeirat der wissenschaftlichen Begleitung der telefonischen Anlaufstelle weiter geführt wurde.

Einen weiteren Austausch gab es mit der zeitweilig geöffneten Hotline der evangelischen Kirche Deutschlands.

Über die Pressestelle der Deutschen Bischofskonferenz und die Pressestelle des Bistums Trier wurde eine Vielzahl von Interviews in allen wichtigen Printmedien und vielen Radiosendern gegeben. Hinzu kamen Berichte im Fernsehen. Wie weit das Interesse an dem Thema ging, zeigt, dass auch in einer Radio-Sendung der BBC und mit der New York Times Interviews geführt wurden.

1.6 Bewertung der Funktionalität

Zusammenfassend bewährte sich das logistische System. Die dezentrale Arbeitsweise ermöglichte vor allem in der Anfangsphase eine sehr flexible und schnelle Reaktion. Denn es war nicht nötig, dass alle Fachkräfte an einem Ort eingesetzt waren, Technik neu zu installieren usw.. Stattdessen konnte auf vorhandene und bewährte Strukturen zurückgegriffen werden.

Nur so konnte flexibel auf die unerwartet hohe Zahl von Anrufern reagiert werden. Die Inanspruchnahme der Hotline, deren Planung sich an den Erfahrungen der Heimkinderhotline orientierte, war nämlich um ein Vielfaches höher als erwartet. Deshalb entstand am Anfang die unbefriedigende Situation, dass Anrufer z.T. sehr häufig wählen mussten, bevor sie die Hotline erreichten und das Angebot nutzen konnten.

Als sehr wichtig erwies sich die Entscheidung, auf psychologisch-beraterisch erfahrenes Personal zurückzugreifen und zwar in mehrfacher Hinsicht.

Nur so konnten die z.T. in akuten Krisensituationen befindlichen Anrufer fachgerecht aufgefangen und unterstützt werden. Und dank des fachlichen Hintergrundes war es den Fachkräften möglich, mit den zum Teil sehr erschütternden Berichten von Schicksalen, aber auch mit üblen Beschimpfungen professionell umzugehen und weiter zu helfen. Die Fachkräfte nahmen standardmäßig an fachlichen Austauschtreffen und Supervision teil. Sie wurden kontinuierlich über die sich häufig ändernden Strukturen in Bistümern und Orden zur Bearbeitung der Thematik informiert. Trotz dieser begleitenden Struktur und der fachlichen Qualifikation der Mitarbeitenden, mussten im Schichtdienst in den Hauptbelastungszeiten mehr Wechsel vorgenommen werden, als ursprünglich geplant gewesen waren, um die Arbeitsbelastung auf ein tragfähiges Maß zu bringen. Denn die Arbeit am Telefon stellte sehr hohe psychische Anforderungen an die Fachkräfte. So waren auch kürzere Schichten nötig, als ursprünglich geplant. Dies galt in der Anfangsphase verschärft, da hier eine Vielzahl von Anrufen ohne Pause in kurzem Takt von den Diensttuenden zu bewältigen war. Entsprechend wurde im Vergleich zur ursprünglichen Planung die Anzahl der Mitarbeitenden in der ersten Phase verdreifacht.

Zwar bedeutete die Festlegung auf psychologisch-beraterisches Personal, dass auftretende kirchenrechtliche, theologische oder juristische Fragestellungen nicht sofort beantwortet werden konnten, was auch vereinzelt zu Verärgerung von Anrufenden führte. Durch Weiterleitung oder entsprechende Recherche war es möglich, auch hier weiter zu helfen.

Entscheidend für den Erfolg der Hotline waren aber das große Vertrauen und die Offenheit, mit der von sexueller Gewalt Betroffene das Angebot nutzten. Sie gaben Testimonials von hoher emotionaler Intensität und inhaltlicher Dichte, die in einer bisher weltweit einmaligen Weise einen Einblick in das Dunkelfeld sexueller Gewalt in kirchlichen und anderen Kontexten gewährten. Der Wunsch nach Heilung war dabei genauso zu spüren, wie der Wunsch nach Weitergabe der eigenen biographischen Erfahrungen. Oftmals wurde das Anliegen formuliert, dass die Berichte dazu beitragen sollten, dass Verantwortliche in der Kirche das Ausmaß und die Art der Taten und das damit verbundene Leid der Opfer besser verstehen sollten. Als weiteres Anliegen wurde benannt, dass künftig durch deutlich verstärkte Prävention Kindern und Jugendlichen ähnliche Schicksale erspart bleiben.

Für das hier gezeigte Vertrauen, für den Mut und das Engagement gebührt den Anrufenden tiefer Respekt. Deshalb ist dieser Bericht auch den Anliegen der Anrufenden verpflichtet.

2. Deskriptive Statistik zur Inanspruchnahme

2.1 Regionale Verteilung der Inanspruchnahme

Im Telefonsystem wurden bis einschließlich der 32. Kalenderwoche 2011 32.224 Anrufe automatisch registriert.

Bezogen auf das Gebiet der Bundesrepublik liegt eine automatisch erstellte, anonymisierte Statistik des Telefon-Systems vor. Diese verzeichnet die Anrufversuche, die geführten Gespräche und deren Dauer sowie den Vorwahlbezirk von dem aus der Anruf getätigt wurde. Zwar wurden dabei nur die über Festnetz getätigten Anrufe räumlich zugeordnet.⁷ Es bleiben daher 44,94%, der Anrufversuche, nämlich alle, die per Mobiltelefon das System erreichten, nicht räumlich abbildbar. Dennoch kann das automatische System ausgewertet werden, um Hinweise zur räumlichen Verteilung der Inanspruchnahme zu gewinnen.

Ein Anruf war dabei wegen der Konstruktion der Kostenfreiheit nur aus Deutschland möglich. Trotzdem gab auch aus dem Ausland Versuche, die Hotline zu erreichen. Das System verzeichnete Anrufversuche u.a. aus den USA. Per E-Mail gab es Anfragen u.a. aus Südamerika. In einigen Fällen wurde, z.T. durch die jeweilige Botschaft vermittelt, Kontakt aktiv von der Hotline aus aufgenommen, nachdem die abgewiesenen Anrufenden ihre Anfrage auf anderem Weg zuleiten konnten. Soweit ein Kontakt zustande kam, wurden Anrufende an den Vatikan bzw. die örtlichen Bischofskonferenzen verwiesen.

⁷ Die anderen wurden den jeweiligen Mobilfunknetzen zugeordnet.

Visualisiert man die vorliegenden Geo-Daten, ergibt sich folgendes Bild, zunächst zu den Anrufversuchen:

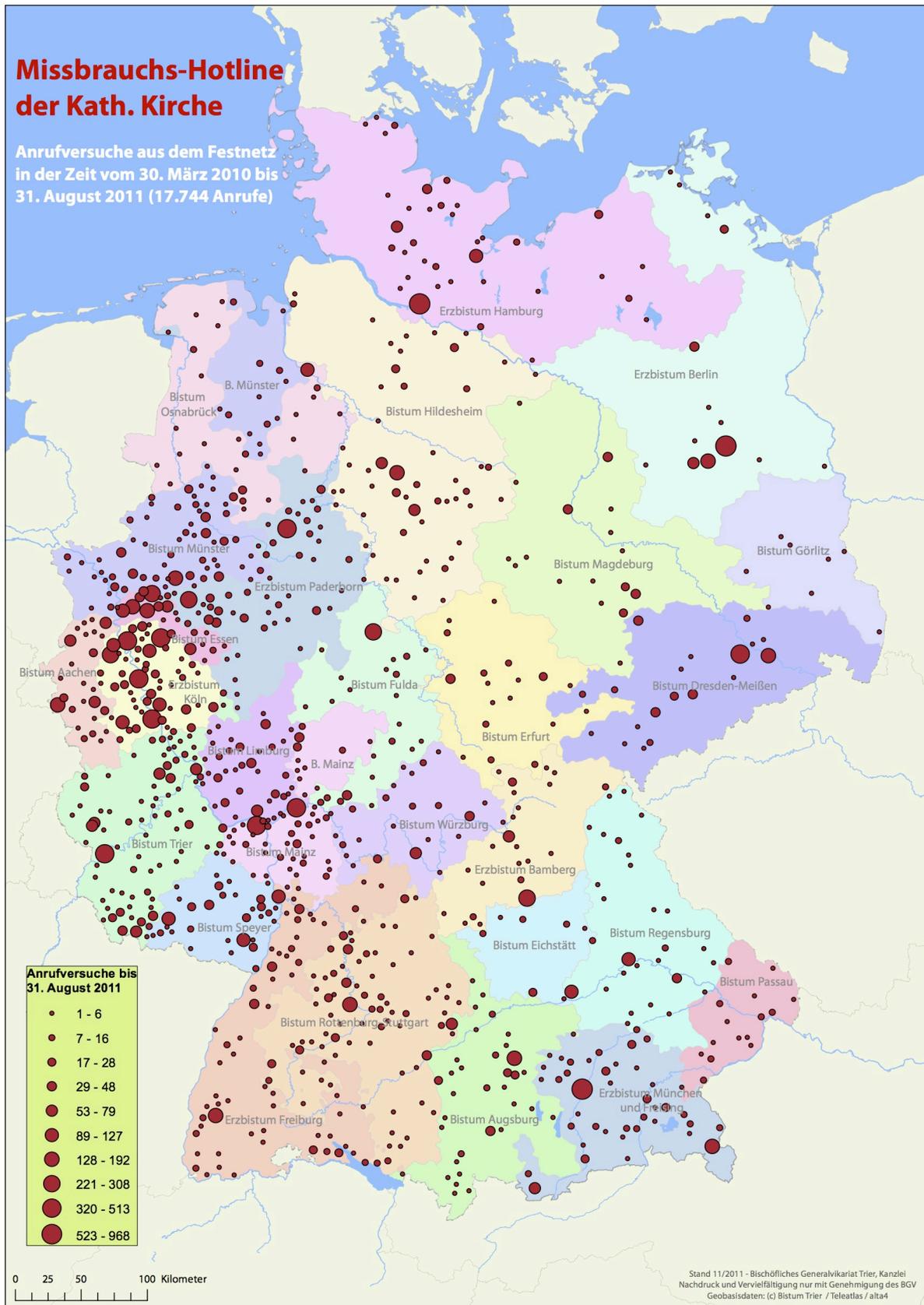


Abbildung: alle regional zugeordneten Anrufversuche nach Vorwahlbereichen.

Bezogen auf die zustande gekommenen Verbindungen zeigt sich, dass es eine regional ähnliche Clusterung gab wie bei den Anrufversuchen:

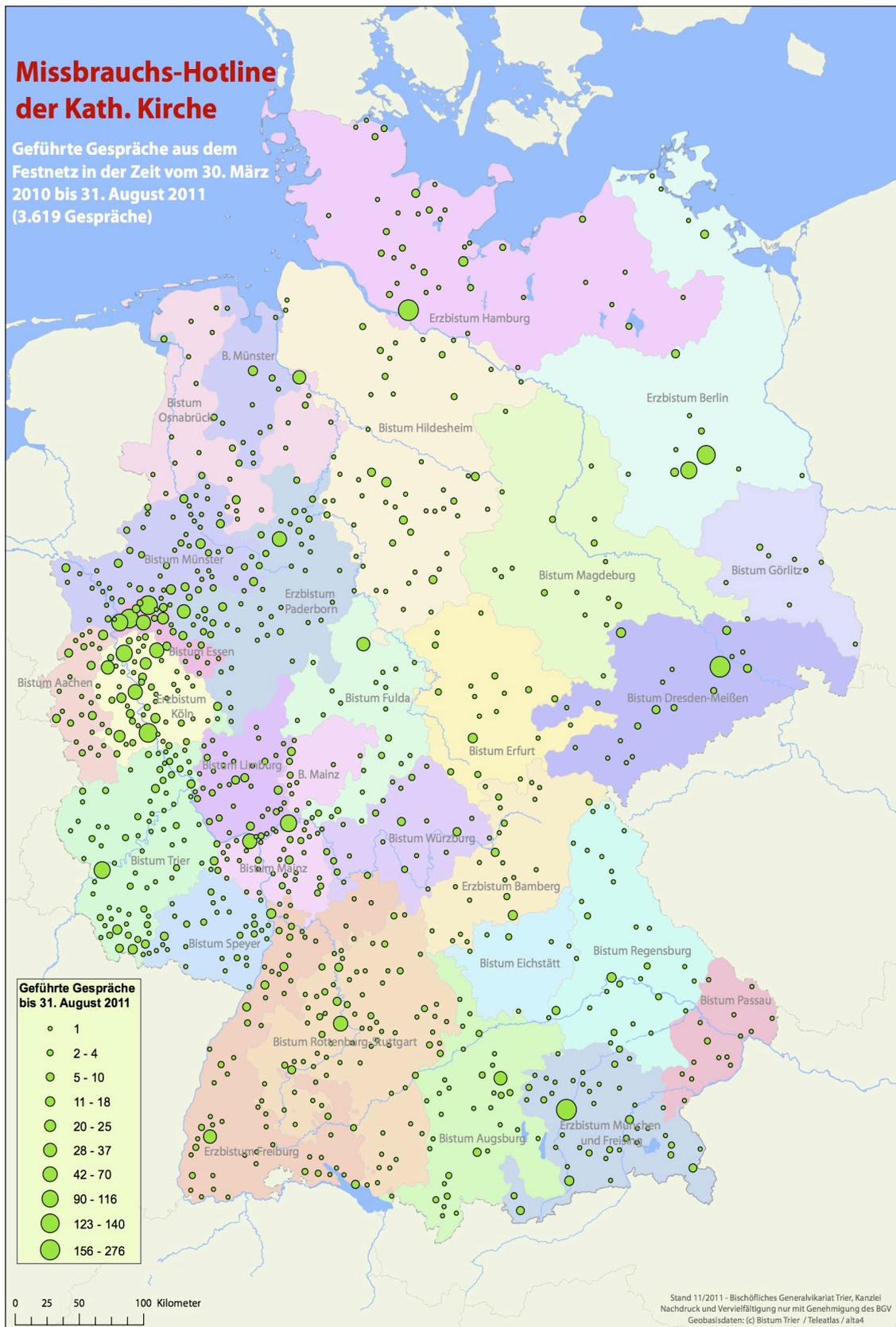


Abbildung: alle regional zugeordneten Gespräche nach Vorwahlbereichen.

Vergleicht man zusätzlich die prozentuale Verteilung der Anrufenden nach Bundesländern mit dem jeweiligen prozentualen Anteil, den die katholische Bevölkerung des betreffenden Bundeslandes an der Gesamtzahl der katholischen Bevölkerung in Deutschland hat, kommt es zu einer weitgehenden Übereinstimmung, wie die folgenden Daten zeigen:

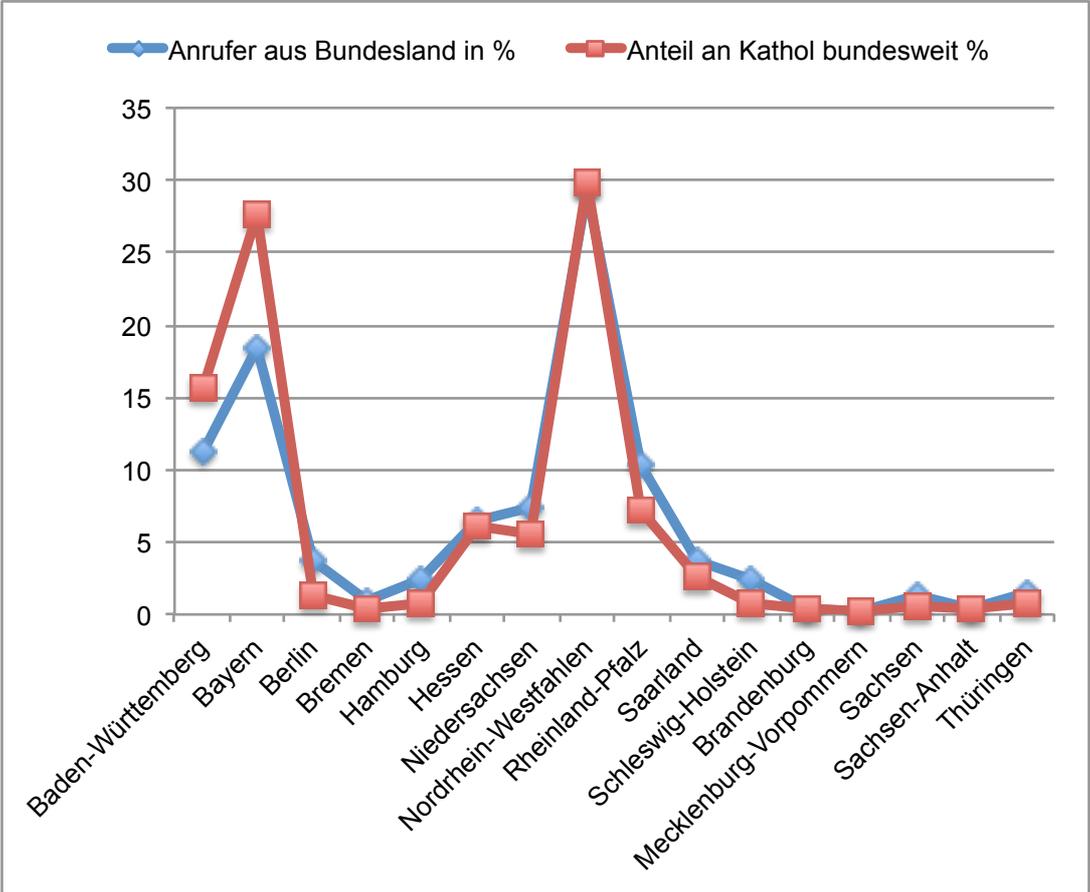
Bundesland	% der Anrufenden Hotline	% der Kath. Bevölkerung im Bund
Baden-Württemberg	11,26	15,76
Bayern	18,45	27,63
Berlin	3,73	1,32
Bremen	0,87	0,33
Hamburg	2,36	0,75
Hessen	6,4	6,04
Niedersachsen	7,39	5,61
Nordrhein-Westfalen	29,25	29,84
Rheinland-Pfalz	10,43	7,27
Saarland	3,66	2,58
Schleswig-Holstein	2,36	0,69
Brandenburg	0,43	0,32
Mecklenburg-Vorpommern	0,19	0,22
Sachsen	1,3	0,61
Sachsen-Anhalt	0,43	0,33
Thüringen	1,49	0,70

Abbildung: Vergleich Anrufende nach Bundesland und Katholiken nach Bundesland in %

Es lässt sich also annehmen, dass der Anteil an Katholiken in einer Region und der Anteil an Anrufenden aus dieser Region korreliert sind. Je mehr Katholiken in einer Region Deutschlands leben, desto höher war die Zahl der Anrufenden aus diesem Bereich. Dies ist ein Hinweis darauf, dass das Angebot flächendeckend gerade von der katholischen Bevölkerung angenommen wurde.

Lediglich Bayern weicht stärker von diesem Muster ab. Denn hier gab es prozentual deutlich weniger Anrufe als nach der Katholikenzahl zu erwarten gewesen wäre.

Dabei ist dieser Effekt nicht flächendeckend auf Bayern hin fest zu stellen. Bezogen auf den Bereich der Erzdiözese München-Freising liegen Anruferzahl und Katholiken prozentual dicht beieinander. Die Abweichung ergibt sich also aus der geringen Zahl an Anrufen aus den ländlichen Gebieten Bayerns.



2.2 Inhaltliche Verteilung der Inanspruchnahme (alle Angebote der Hotline zusammengefasst)

Hinweis: Mehrfachnennungen waren möglich.

Die Inanspruchnahme bezogen auf alle Angebotsformen (Telefon, Internet, Brief) gliedert sich wie folgt: (N=2.095 Kontakte, zu denen nähere Informationen vorliegen, ohne Wiederholungsnutzerinnen und –nutzer N=1824):

INANSPRUCHNAHME-Betroffene/Nicht-Betroffene				absolut
Setting	Anrufer ist Betroffener			
	unbekannt	nein	ja	gesamt
tel. Hotline	280	273	772	1325
Email- Beratung	35	44	237	316
DBK – Briefe	1	26	156	183
gesamt:	316	343	1165	1824

INANSPRUCHNAHME-Betroffene/Nicht-Betroffene				prozentual an N = 1824
Setting	Anrufer ist Betroffener			
	unbekannt	nein	ja	gesamt
tel. Hotline	15,35	14,97	42,32	72,64
Email- Beratung	1,92	2,41	12,99	17,32
DBK – Briefe	0,05	1,43	8,55	10,03
gesamt:	17,32	18,80	63,87	100,00

D.h., die Hotline wurde überwiegend (63,87%) von Personen in Anspruch genommen, die Angaben, selbst Betroffene zu sein. Bei den anderen gab ein großer Teil (18,80%) an, Unterstützer zu sein (d.h. Partner, Kind, Familienangehöriger, Therapeut oder Anwalt eines Betroffenen).

☞ Hotline als Beratungsangebot:

Telefonische Beratung (Stabilisierung) oder Beratung per Internet – die beiden zentralen Angebote der Hotline – wurde in N=2.095 Fällen genutzt. In vielen Fällen war hier eine Krisenintervention nach der Reaktivierung der traumatischen Erfahrungen notwendig.

Damit war Beratung das wichtigste Leistungsangebot der Hotline.

Die weiteren Funktionen werden nun im Folgenden beschrieben.

☞ **Hotline als Türöffner:**

Die Hotline als Türöffner zu weiterführenden Angeboten wurde in N=806 Fällen genutzt. Dabei schlüsseln sich die Überweisungen wie folgt auf:

WEITERVERWEISUNGEN			
an	absolut	prozentual (an N = 2095)	prozentual an allen Weiterverw.-anliegen
rechtl. Beratung	77	3,7	9,55
Beratung/ Therapie	405	19,3	50,25
Informations- Stelle	245	11,7	30,40
Heimkinder- HL	68	3,2	8,44
Selbsthilfegruppe	11	0,5	1,36
gesamt:	806	38,4	100

An erster Stelle stand also bei 50,25% der Weiterverweisungsanliegen die Frage nach beraterisch–therapeutischer Hilfe. Dabei wurde Paarberatung häufig nachgefragt, da sich die erlebte sexuelle Gewalt gerade auf das Leben mit Partnern auswirkte. Des Weiteren wurden Angebote für männliche Opfer erfragt. Die Stellen, an die am zweithäufigsten Weiterleitung gewünscht wurde, waren mit 30,4% die diözesanen Informationsstellen im kirchlichen Bereich. Dabei ging es vor allem um Diözesanbeauftragte für Fragen des Missbrauchs, gefolgt von der Gruppe der Ordensbeauftragten für Fragen des Missbrauchs.

☞ **Hotline als Informationsquelle:**

Als Informationsquelle wurde die Hotline N=713mal in Anspruch genommen. Es wurden Informationen zu kirchlichen, rechtlichen oder beraterisch–psychologischen Fragestellungen weitergegeben. Diese schlüsseln sich wie folgt auf:

INFORMATIONSANLIEGEN			
zu	absolut	prozentual (an N = 2095)	prozentual an allen Informa- tions- anliegen
diöz. Informationsstelle	237	11,3	33,24
rechtliche Information	184	8,8	25,81
Berater. / therap. Infos	292	13,9	40,95
gesamt:	713	34	100,00

- An erster Stelle stand dabei wieder die Frage nach Informationen zu psychologischen Behandlungs- und Interventionsmöglichkeiten im Zusammenhang mit Nachwirkungen von sexueller Gewalt (40,95% der Informationsanfragen).
- An zweiter Stelle war es wiederum die Information, über das weitere kirchliche Verfahren und die Beauftragten von Diözesen und Orden (33,24%) die vor allem abgefragt wurde.

☞ **Hotline als Meldestelle:**

Einer kirchlichen Stelle Bericht zu erstatten, damit das mit der Kirche verbundene Schicksal registriert und nicht vergessen wird, war ein weiteres wichtiges Anliegen, z. T. verknüpft mit der Hoffnung dieses Kapitel des eigenen Lebens abschließen zu können. 411 Personen nahmen diese Möglichkeit in Anspruch. Z.T. befanden sich diese Personen aktuell bereits in Beratung oder Therapie und riefen nach Absprache mit ihren Berater/innen bzw. ihren Therapeut/innen an, bzw. diese riefen stellvertretend für eine/n Klienten/in an.⁸ Ein Gutteil der Anrufenden begründete seine Meldung zusätzlich damit, dazu beitragen zu wollen, dass Kinder und Jugendliche künftig nicht mehr ein vergleichbares Schicksal erleiden müssen und die Berichte in Präventionsüberlegungen einfließen sollen.

⁸ Die Meldung bei einer offiziell von der Deutschen Bischofskonferenz eingerichteten Stelle erfüllte offensichtlich dabei Kriterien, wie sie im Rahmen einer Testimony Therapie sich als sinnvoll erwiesen haben, bei der nach der narrativ konfrontativen Erarbeitung eines Berichts des Opfers unterstützt durch einen Therapeuten, dieser Bericht einer offiziellen Stelle zugeleitet wird; vgl. Jürgen Margraf, Silvia Schneider: Lehrbuch der Verhaltenstherapie, Band 2, Berlin – Heidelberg 2008, 119f.

Die Inanspruchnahme in dieser Weise als Meldestelle schlüsselt sich wie folgt auf:

HOTLINE ALS MELDESTELLE			
	absolut	prozentual an allen Anliegen (an N = 1824)	prozentual an allen Meldungen
unbekannt	33	1,81	8,03
Betroffene	304	16,67	73,97
Nicht- Betroffene	74	4,06	18,00
gesamt:	411	22,53	100

Von den 411 Personen, die die Hotline als Meldestelle nutzten, bezeichneten sich 304 als selbst von sexueller Gewalt Betroffene (16,67% von N=1824 Personen insgesamt).

☞ **Hotline als Beschwerdestelle:**

Beschwerden und Unzufriedenheit hinsichtlich des kirchlichen Umgangs mit dem Thema äußerten 152 Personen (davon 51 Personen, die sich selbst als Betroffene bezeichneten).⁹

HOTLINE ALS BESCHWERDESTELLE		
	Beschwerde/ Unzufried.	Untätigkeit kirchl. Beauftragter
unbekannt	72	10
Betroffener	51	53
Nicht- Betroffener	29	16
gesamt:	152	79

Die Untätigkeit kirchlicher Beauftragter wurde in 79 Fällen beklagt (4,02% (N = 1469), davon von 53 Opfern (entspricht 4,52% aller Personen, die Angaben selbst Missbrauchsoffer zu sein).

⁹ Die höheren Zahlen im Zwischenbericht beziehen sich auf die Zahl der Anrufe, nicht auf die Zahl der damit verbundenen Personen. D.h. viele Beschwerdeführer riefen mehrfach an.

2.3 Inanspruchnahme nach Angebotsart

Im Folgenden wird, unterteilt nach den unterschiedlichen Kommunikationskanälen, nochmals die Nutzung detaillierter beschrieben.

Zunächst die Übersicht, in die auch die Briefe einfließen:¹⁰

Inanspruchnahme der Leistungsangebote der Hotline nach Zugangswegen in % bezogen auf die Zugangswege			
	Telefon N=1.596	Internet- beratung N=352	Brief N=183
Beratung	60,78	89,77	0,00
Türöffner (Weitervermittlung)	36,09	65,06	6,56
Informationsquelle	28,07	56,53	0,00
Meldestelle	11,27	20,17	87,43
Beschwerdestelle	7,96	7,1	12,57

Die Nutzungen addieren sich dabei jeweils zu mehr als 100 %, da es bei der Inanspruchnahme jeweils mehrere Funktionen gab, die abgerufen wurden. Z. B. stand am Anfang eine Beratung/Stabilisierung, auf die dann eine Weiterverweisung folgte.

Zum Vergleich sind hier auch die Briefe an das Büro des Beauftragten der deutschen Bischofskonferenz zu Fragen sexuellen Missbrauchs aufgeführt. Sie zeigen deutliche Besonderheiten. So dominiert eindeutig der Wunsch eine offizielle schriftliche Meldung zu machen und schriftlich Kritik zu äußern.

¹⁰ Hier werden die Nutzungsvarianten dargestellt. Die Prozentzahlen bilden den Anteil am jeweiligen Leistungsangebot ab.

2.3.1 Inanspruchnahme der telefonischen Hotline

Telefonische Hotline: Im Telefonsystem wurden bis einschließlich der 32. Kalenderwoche 2011 32.224 Anrufe automatisch registriert.

Von diesen Anrufversuchen führten 6.702 zu tatsächlichen Verbindungen. 2.455 der resultierenden Anrufe wurden nur numerisch gezählt (siehe Kapitel 2.3.2). Von den übrigen 4.247 Gesprächskontakten konnten 1.596 ausführlicher statistisch dokumentiert werden.¹¹

Vergleicht man die Inanspruchnahme des telefonischen Angebotes mit den Gesamtdaten, ist zunächst festzuhalten, dass diese ein besonders niedrighschwelliges Angebot war, das die größte Anzahl von Nutzerinnen und Nutzern erreichte. Abgesehen von der hohen Nachfrage nach Beratung/Stabilisierung, vor allem während der ersten Monate, wurde das Angebot sehr vielfältig genutzt.

Bezogen auf die Phasen der Hotline (siehe Kapitel 1.2) veränderten sich dabei die Anliegen. Änderungen der Vorgaben der Deutschen Bischofskonferenz führten jeweils zu mehr Informationsanfragen. Beratungswünsche standen zwar in Phase 1 deutlich im Vordergrund, blieben aber während des gesamten Berichtszeitraums von großer Bedeutung. Kritik wurde vor allem ab der Phase 2 und verstärkt ab der Phase 3 der Hotline geübt. Anrufe mit Schweigen, direktem Auflegen, Scherzen und Stören, wie unter Kapitel 2.3.2 ausführlicher beschrieben, häuften sich in Phase 2 und 3.

Die Anrufe gliedern sich wie folgt:¹²

Hinweis: Mehrfachnennungen waren möglich.

-
- ☞ **Telefonische Beratung (Stabilisierung)** wurde von 970 Personen (60,78% von N=1596 dokumentierten Gesprächsverbindungen) genutzt. Gerade in den ersten Monaten der Hotline war in vielen Fällen eine Krisenintervention nach

¹¹ Zur Begründung, warum nicht alle umfassend statistisch beschrieben wurden, siehe Kapitel 1.1. In Kürze lässt sich aber sagen, dass Zweck der Hotline Unterstützung war, nicht Abfrage von Statistik. Entsprechend wurde Unvollständigkeit in Kauf genommen.

¹² Nicht ausgewertet wurden dabei Gespräche ohne Inhalt (Schweiger / Aufleger), ebenso wenig Beschimpfungen / Scherzanrufe / Belästigungen durch Sexanrufer.

der Reaktivierung der traumatischen Erfahrungen notwendig.

☞ **Die telefonische Hotline als Türöffner zu weiterführenden Angeboten** wurde 560 (davon 130 Wiederholungsanrufende) mal genutzt (36,09% von N=1596 dokumentierten Gesprächsverbindungen).

An erster Stelle stand bei 258 Personen die Frage nach beraterisch-therapeutischer Hilfe. Dabei wurde Paarberatung häufig nachgefragt, da sich die erlebte sexuelle Gewalt gerade auf das Leben mit Partnern auswirkte. Des Weiteren wurden Angebote für männliche Opfer erfragt. Die Stellen, an die am zweithäufigsten Weiterleitung gewünscht wurde, waren mit N=190 die Informationsstellen im kirchlichen Bereich. Dabei ging es vor allem um Diözesanbeauftragte für Fragen des Missbrauchs, gefolgt von der Gruppe der Ordensbeauftragten für Fragen des Missbrauchs. In 54 Fällen wurde an die Heimkinderhotline weiter vermittelt.

☞ **Die telefonische Hotline als Informationsquelle** nutzten 448 Personen (28,07% von N=1596 dokumentierten Gesprächsverbindungen). Diese schlüsseln sich wie folgt auf:

- In 172 Gesprächen (davon 91 Anliegen von Personen, die explizit angaben, selbst Opfer zu sein) ging es um Informationen über psychologische Behandlungs- und Interventionsmöglichkeiten der Nachwirkungen von sexueller Gewalt.
- In 168 Gesprächen (davon 92 mit Opfern) wurden Informationen zu kirchlichen Fragestellungen gegeben.
- In 108 Gesprächen (davon 55 mit Opfern) wurden Informationen zu rechtlichen Rahmenbedingungen gegeben.

Informationsanliegen der tel. HL - Anrufer nach unbekannt / Betroffener / nicht Betroffener				
zu	unbekannt	Betroffener	nicht Betroffener	gesamt:
kirchl. Anlaufstelle	38	92	38	168
rechtliche Information	24	55	29	108
Berater. / therap. Infos	33	91	48	172
gesamt:	95	238	115	448

☞ **Die telefonische Hotline als Meldestelle** nahmen 180 Personen (11,27% von N=1596 dokumentierten Gesprächsverbindungen) in Anspruch. Sie wünschten eine Registrierung des von ihnen vorgetragenen Falles und die Weitergabe der Informationen an eine kirchliche Institution. Davon gaben 111 Personen an, selbst von sexueller Gewalt Betroffene zu sein.

☞ **Die telefonische Hotline als Beschwerdestelle**

Unzufriedenheit und Beschwerden hinsichtlich des kirchlichen Umgangs mit dem Thema äußerten 127 Personen (7,96% von N=1596 dokumentierten Gesprächsverbindungen), davon 36 Opfer.

2.3.2 Schweiger, Aufleger, Störer – eine Besonderheit der kostenfreien Telefon-Hotline

Eine erhebliche Zahl von Anrufen war nicht eindeutig zuzuordnen.

So war die Zahl derer, die schwiegen oder direkt wieder auflegten, von Anfang an hoch. Es wurden 806 Direktaufleger registriert, davon 15 mit der sinngemäßen Erklärung „Ich bin jetzt zu aufgeregt, ich melde mich nochmals. Hinzu kamen 16 Anrufende, die auflegten, nachdem sie den Hinweis gaben, sie wollten lieber einen Mann sprechen und 9 Anrufende, die lieber eine Frau sprechen wollten. Es kann vermutet werden, dass unter den Direktauflegern weitere Personen waren, die je nachdem, ob eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter das Gespräch annahm, den Anruf abbrechen, weil sie einen Mitarbeitenden eines anderen Geschlechts als Gesprächspartner wünschten.

Hinzu kamen 297 Schweigeanrufe, d.h. Anrufe, bei denen das Gegenüber lange schwieg.

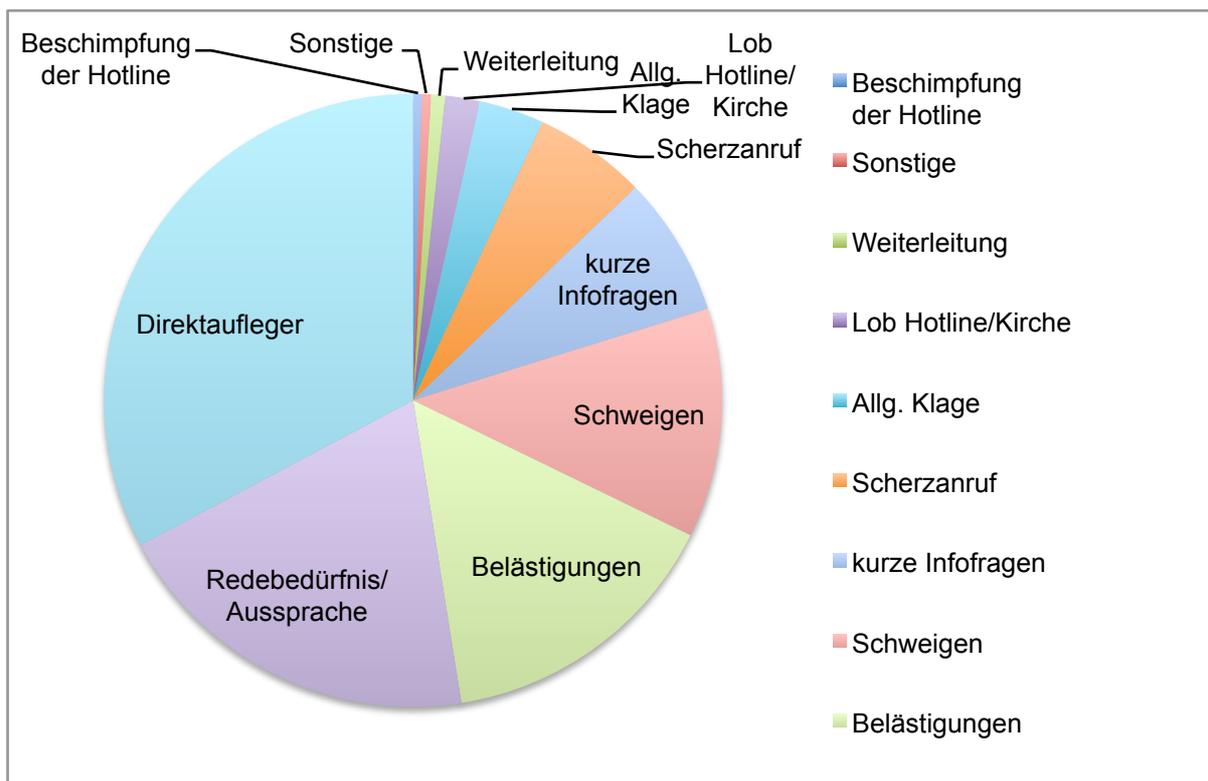
Außerdem riefen Menschen an, die nicht aus der Zielgruppe kamen, für die ursprünglich die Hotline eingerichtet worden war. 145 Scherzanrufe wurden registriert, davon allein 96 Test- und Scherzanrufe von Kindern und Jugendlichen. Dabei handelte es sich u.a. um offensichtlich erfundene Schilderungen, die – hörbar begleitet von einer kichernden Gruppe Gleichaltriger – vorgetragen wurden. Aber es gab auch jugendliche Anrufende, die wissen wollten: „Warum machen Sie so eine Hotline?“

Des Weiteren wurden 483 Anrufe gezählt, bei denen es sich um einsame Menschen handelte, die einfach reden wollten, die aber zum Thema sexueller Missbrauch keinen persönlichen Bezug hatten. Darunter viele Personen mit psychiatrischen Störungen.

Die Anrufgruppen der Scherzanrufe, Einsamen, Aufleger und Schweiger dürften dabei weniger dem Themenfeld sexueller Missbrauch geschuldet sein, als vor allem den Eigenheiten einer gebührenfreien Telefon-Hotline. Denn diese Formen von Anrufen sind z.B. auch aus der Arbeit der Telefonseelsorge bekannt, die auch gebührenfrei arbeitet. Dagegen kamen sie in der Arbeit der gebührenpflichtigen Heimkinderhotline nicht vor.

Spezifisch sind hingegen 385 Anrufe, die unter die Kategorie Belästigungen oder Beschimpfungen zusammengefasst wurden. Hier wurden Anrufende gezählt, die entweder zur Befriedigung eigener sexueller Interessen versuchten ein sexualisiertes Gespräch zu führen oder solche, die sofort schwere Beschimpfungen, Drohungen und Beleidigungen ins Telefon brüllten („Kirchenschweine“, „dumme und blinde Verteidiger“, „Kinderf...rclub“ usw.). Teilweise eskalierte dies bis hin zu Varianten, die nahe an versuchte Körperverletzung kommen. Dabei wurde unvermittelt mit Trillerpfeifen oder ähnlichem sehr laut ins Telefon gepfiffen, so dass Schmerzen bei den Mitarbeitenden auftraten. Ebenso wurden mehrfach Morddrohungen ausgesprochen. Umgekehrt riefen 44 Menschen an, um dafür zu danken, dass eine Hotline eröffnet wurde, die Idee einer Hotline zu loben oder den Mitarbeitenden Mut zuzusprechen.

Das folgende Diagramm illustriert die 2.455 Anrufe, die etwa ein Drittel aller 6.702 Gespräche bildeten und den beschriebenen Kategorien zugeordnet werden konnten:



Diese Anrufvarianten werden in der weiteren Auswertung nicht detailliert berücksichtigt, sondern hier lediglich summarisch dargestellt. Allerdings machten gerade Scherzanrufe und Belästigungen phasenweise bis zu zwei Drittel aller Anrufe aus,

weshalb automatische Sperrvorrichtungen genutzt wurden, um sie einzugrenzen.¹³ Auch in Fällen von Beschimpfung oder Morddrohung wurde die automatische Sperrung genutzt.

¹³ D.h., die Anrufenden wurden technisch gesperrt, so dass sie nicht erneut anrufen konnten.

2.3.3 Inanspruchnahme der Internetberatung der Hotline

In der Internetberatung registrierte der Server im Berichtszeitraum 2.501 Nachrichten, die ausgetauscht wurden. Für die Beurteilung des Angebotes ist wichtig, dass lediglich 34 Antwortmails der Fachkräfte (6,5% aller Nachrichten) ungelesen auf dem Server blieben. Vergleichszahlen im Bereich der Internetberatung zeigen, dass ansonsten bis zu 30% der Antwortmails der Beratungsfachkräfte ungelesen bleiben. Dies kann als Hinweis für die Intensität des Beratungsprozesses gewertet werden.

Die Nachrichten verteilten sich auf 352 Personen, die eine Internetberatung in Anspruch nahmen. Es gab eine Gruppe, bei der nur ein Kontakt stattfand (z.B. Infoanfrage und Antwort darauf) und eine Gruppe, die kontinuierlich oder über einen längeren Zeitraum Begleitung nachfragte und erheblich mehr Kontakte pro Person beanspruchte.

Bedingt durch die Tatsache, dass die Internetberatung dezidiert als Beratung angelegt war, steht bei der Inanspruchnahme dieses Leistungsangebot folgerichtig das Element der Beratung im Vordergrund. Hier konnte also ein Beratungsschwerpunkt in der Arbeit der Hotline gesetzt werden, der über den gesamten Berichtszeitraum erhalten blieb.

Zwar erreichte die Internetberatung nur eine kleinere Personengruppe, ist aber bezogen auf die Leistung das effektivste Element der Hotline. Durch den Aufbau der Internetberatung war eine längere Beratung bei derselben Fachkraft möglich. Dadurch bediente das Leistungsangebot der Internetberatung prozentual die meisten Anfragen nach Beratung (siehe 2.3). Umgekehrt entfallen die am Telefon vorkommenden Beschimpfungen / Scherzanrufe / Belästigungen fast vollständig.

Wie zu erwarten ist die Gruppe der Nutzerinnen und Nutzer der Internetberatung im Durchschnitt etwas jünger als die Gruppen „Telefonanrufende“ und „Briefeschreibende“. Zudem hat sie den höchsten Anteil an Frauen aufzuweisen, wie weiter unten näher beschrieben wird.

Die Inanspruchnahme der Internetberatung lässt sich im Detail wie folgt aufschlüsseln:

Hinweis: Mehrfachnennungen waren möglich.

☞ **Die Internetberatung** wurde in 316 Fällen (89,77% von N=352 dokumentierten Internetkontakten im Berichtszeitraum) **als Beratung** genutzt.

☞ Die Internetberatung **als Türöffner zu weiterführenden Angeboten** nutzten 229 Personen (65,06% von N=352 dokumentierten Internetkontakten). In 144 Fällen wurde an weiterführende Beratungs- oder Therapieangebote vermittelt. In 55 Fällen an Informationsstellen von Diözesen- oder Ordensgemeinschaften.

☞ **die Internetberatung als Informationsquelle** nutzten 199 Personen (56,53 % von N=352 dokumentierten Internetkontakten). 158 Informationsanliegen wurden formuliert. Diese schlüsseln sich wie folgt auf:

1. 98 Personen (davon 74 die explizit angaben selbst Opfer zu sein) wollten Informationen über psychologische Behandlungs- und Interventionsmöglichkeiten der Nachwirkungen von sexueller Gewalt
2. 56 Personen (davon 37 Opfer) wollten Informationen zu rechtlichen Rahmenbedingungen.
3. 45 Personen (davon 28 Opfer) wollten Information zu kirchlichen Fragestellungen.

Informationsanliegen der Nutzer der HL- Email- Beratung nach unbekannt/ Betroffener/ Nicht- Betroffener				
an	unbekannt	Betroffener	Nicht- Betroffener	gesamt:
kirchl. Anlaufstelle	8	28	9	45
rechtliche Information	8	37	11	56

Berater. / therap. Infos	13	74	11	98
gesamt:	29	139	31	199

☞ **Die Internetberatung als Meldestelle** nahmen 71 Personen (20,17 % von N=352 dokumentierten Internetkontakten) in Anspruch.

☞ **Die Internetberatung als Beschwerdestelle**

Unzufriedenheit und Beschwerden hinsichtlich des kirchlichen Umgangs mit dem Thema Missbrauch äußerten 25 Personen (7,1 % von N=352 dokumentierten Internetkontakten), davon 15 Betroffene.

2.4 Nutzung der Internetseite der Hotline

Mit der Internetseite wurde der Informationsaspekt der Hotline ausgebaut. Hier wurden verschiedene Informationen bereitgestellt, die telefonisch häufig nachgefragt wurden, um sie auch Nutzerinnen und Nutzern zur Verfügung zu stellen, die aktuell am Telefon nicht durchkamen. Die Internetseite www.hilfe-missbrauch.de nutzten im Berichtszeitraum tatsächlich 42.708 User. Dabei ist es allerdings nicht möglich zu identifizieren, wie viele davon Mehrfachnutzer waren.

Ähnlich wie bei der telefonischen Hotline gab es auch bei den Internetzugriffen auf die Informationsseite zu Anfang eine sehr hohe Zugriffsrate, die sich dann auf einem gleichmäßigen Niveau stabilisierte.¹⁴

Monat	Zugriffe auf www.hilfe-missbrauch.de
März 2010 ¹⁵	5.211
April	8.334
Mai	6.160
Juni	1.836
Juli	1.304
August	1.142
September	1.622
Oktober	1.369
November	1.500
Dezember	1400
Januar 2011	1460
Februar	1880
März	2080
April	1500
Mai	1630
Juni	1441
Juli	1462
August	1377
	42.708

¹⁴ Allerdings zeigt die Rückmeldung aus der sonstigen Arbeit der Hotline, dass gerade ältere Nutzerinnen und Nutzer deutlich seltener über Internetzugang verfügten. Von daher ist anzunehmen, dass die Nutzer des Internetangebotes strukturell eher den Nutzern der Internetberatung ähneln, d.h. durchschnittlich jünger waren.

¹⁵ Dabei ist zu beachten, dass im März 2010 die Internetseite lediglich an den letzten drei Märztagen im Netz für Besucherinnen und Besucher zugänglich war.

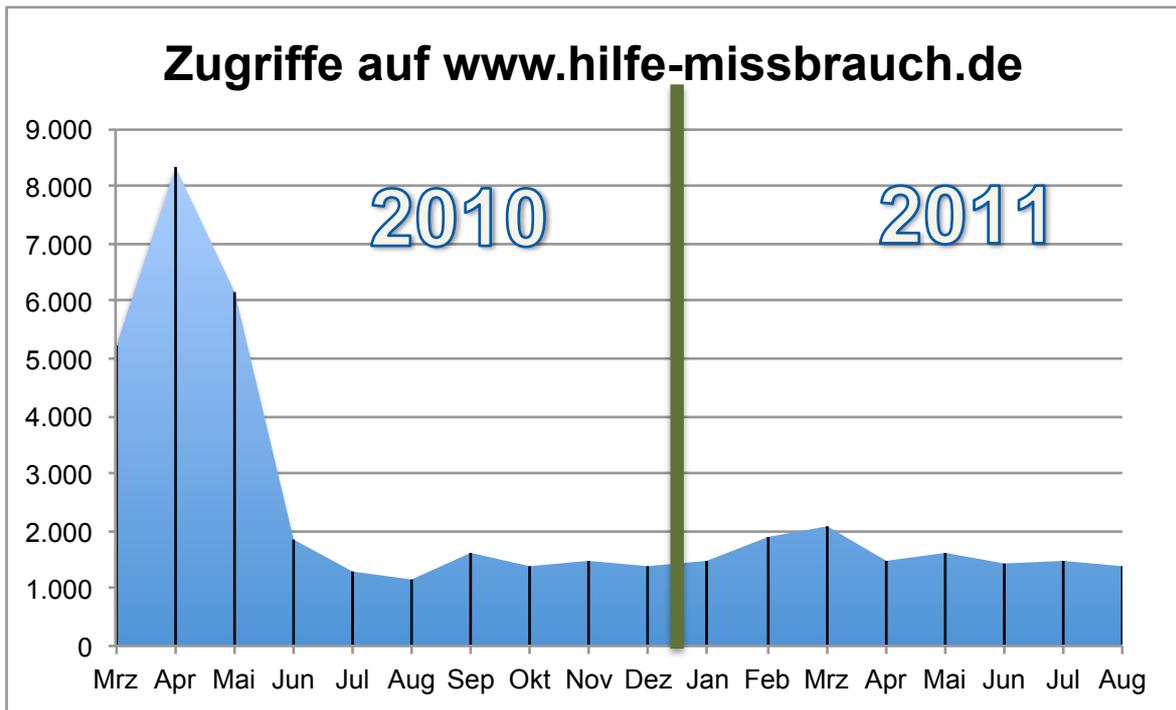


Abbildung: Zugriffe Internetseite

2.5 Vertiefung am Beispiel der Lotsenfunktion

Die Hotline hatte vom Auftrag her als Schnittstelle zu den Missbrauchsbeauftragten der Diözesen und Ordensgemeinschaften zu dienen. Dieser Aspekt der Lotsenfunktion erwies sich als nachgefragt und als wichtig quer über alle Leistungsangebote hinweg. Daher soll er vertieft dargestellt werden.

Zunächst zeigte sich hier, dass für Außenstehende eine Orientierung in der katholischen kirchlichen Landschaft schwierig ist. Da nämlich als Gegenüber kein institutionelles Gesamtkonstrukt katholische Kirche existiert, sondern die Verfahrensverantwortung den jeweiligen Einrichtungsträgern bzw. Personalverantwortlichen zukommt, sahen sich Opfer mit der Aufgabe konfrontiert, die zuständige Stelle erst einmal ausfindig zu machen.

Dies beginnt bei der Zuordnung von Tatort zu Verantwortlichkeit. Wenn es sich beim Tatort um eine Pfarrei handelte, musste identifiziert werden, zu welchem Bistum diese gehört. Zwar stellt das Rechenzentrum in Mainz bereits seit längerem eine Suchmaschine im Internet¹⁶ zur Verfügung, über die man herausfinden kann, zu welchem Bistum die Pfarrei gehört, die man sucht und wie der Ort heißt, in der die Pfarrei liegt. Aber diese Möglichkeit war vielen Anrufenden nicht bekannt.

Noch schwieriger gestaltete sich die Fragestellung der Zuständigkeit bei katholischen Einrichtungen, d.h. bei Schulen, Internaten, Kinder- und Jugendheimen, Erholungsheimen, Krankenhäusern usw. Da die Fälle z.T. sehr lange zurück liegen, existieren viele dieser Einrichtungen nicht mehr. Einige wurden geschlossen, manche unter anderem Namen oder anderer Trägerschaft weiter geführt. An die Stelle von Ordensträgerschaften traten z.B. katholische gGmbHs, Caritasgesellschaften, Stiftungen oder Vereine. Hier war z.T. auch für die Mitarbeitenden der Hotline investigative Sucharbeit nötig, um die gewünschte Information über Zuständigkeiten zu ermitteln.

War die Zuständigkeit geklärt, so ergab sich ein weiteres Problem. Zwar wurde bereits mit der ersten Ordnung zum Umgang mit Missbrauch durch Priester im Zuständigkeitsbereich der Deutschen Bischofskonferenz 2002 das vorgeschriebene *Procedere* festgelegt. Dieses umfasste auch die Ernennung eines

¹⁶ <http://www.e-mip2.de/pfarreifinder/Default.aspx?s=bw>. Sie basiert auf dem Datenbestand des Verbandes der Deutschen Diözesen (VDD).

Missbrauchsbeauftragten. Aber diese Konstruktion war auf die sehr intensive Beschäftigung und Aufarbeitung, wie sie 2010 nötig wurde, nicht vorbereitet.

Dies betraf vor allem zwei Aspekte:

Zum einen hatten gerade Ordensgemeinschaften, die inzwischen entweder selbst nicht mehr Träger waren oder deren Mitgliederzahl sehr stark zurückgegangen war, nicht in jedem Fall einen Beauftragten ernannt. Hier musste relativ schnell jemand gefunden werden. Bis dahin mussten, sobald eine Anfrage vorlag, in der Regel die Ordensoberen diese Funktion übernehmen. Dies bedeutete auch, dass sie ohne Beratungsstab einsteigen mussten. Generell war dieser an vielen Standorten nicht installiert oder in den acht Jahren seit der Installierung der Beauftragten so gut wie nie genutzt worden.

Zum zweiten waren die Beauftragten nicht in jedem Fall darauf vorbereitet, wenn bei ihnen hoch emotionalisierte Opfer, zum Teil mit posttraumatischen Belastungsstörungen in akuten Krisensituationen anriefen.

Folgerichtig gab es in der ersten Zeit, in der es zu einer extrem großen Zahl solcher Meldungen kam, viele Veränderungen bei den kirchlichen Trägerstrukturen. Beauftragte legten ihr Amt nieder, neue wurden ernannt. Schließlich wurde die Ordnung der Deutschen Bischofskonferenz verschärft und die Vorgaben für die Missbrauchsbeauftragten verändert und präzisiert. Dies führte durchgehend zu einer Vielzahl von Änderungen.

Für die Hotline bedeutete dies ein stetes Nacharbeiten in Zusammenarbeit mit dem Bonner Büro des Beauftragten Bischof Dr. Stephan Ackermann und den Pressestellen der Deutschen Bischofskonferenz und der Deutschen Ordensobernkonzern. Nur so konnten die Informationen zu den Missbrauchsbeauftragten aktuell gehalten werden. Dies geschah auch über die Internetseite.

Während der Laufzeit der Hotline konnte die Kommunikationsstruktur kontinuierlich verbessert werden. Vor allem mit den diözesanen Strukturen ergab sich im Regelfall ein schnellerer Informationsfluss, der gute Weiterverweisung ermöglichte. Bei den Ordensgemeinschaften blieb die strukturelle Schwierigkeit, dass hier eine Vielzahl kleiner und kleinster Gemeinschaften beteiligt war oder deren Folgeorganisationen, die als Stiftung, Verein oder gGmbH strukturiert sind und je andere Rechtsgrundlagen besitzen, die ursprünglichen Aufgaben der Ordensgemeinschaften übernommen haben. Angesichts dieser komplexen Struktur war die „Lotsentätigkeit“

der Hotline schwierig, aber besonders nachgefragt.

Zu den Beauftragten und deren Arbeit gab es insgesamt viele positive Rückmeldungen¹⁷. Aus den Start-Schwierigkeiten resultierten aber leider auch verärgerte Meldungen dahingehend, dass man sich bei der Hotline zwar gut empfangen und weiter geleitet fühlte, aber bei Weiterleitung dann den Eindruck hatte, gegen eine Wand zu laufen oder sich wieder falsch behandelt fühlte.

Gerade bei hoch emotionalisierten Personen bzw. solchen, die unter post-traumatischen Belastungsstörungen litten, wurden direkte Kontakte mit den kirchlichen Verantwortlichen dadurch erschwert, dass Tonfall, Wortwahl, Auftreten usw. der kirchlichen Verantwortlichen sofort Erinnerungen an das frühere Setting von Missbrauch wachriefen. Entsprechend wurden Reaktionen hervorgerufen, die die Verantwortlichen wieder unvorbereitet trafen. Dies deutet darauf hin, dass Reaktionen auf die im kirchlichen Umfeld erlittene sexuelle Gewalt z.T. generalisiert wurde auf jeden Kontakt mit Kirchenvertretern. Die Tat des Täters beschädigte also nicht nur die Opfer selbst, sie beschädigte auch deren Gesamtbild der Institution Kirche. Wer immer sich in einer kirchlichen Funktion mit Menschen beschäftigt, die Opfer sexueller Gewalt geworden sind, kommt also nicht an der bitteren Erkenntnis vorbei, dass es den Tätern gelungen ist, durch ihre Verbrechen auch das Bild aller im Kirchendienst Tätigen zu beschädigen.¹⁸

Um dieses „Aufprallen“ von Menschen in emotionalen Krisensituationen auf kirchliche Strukturen abzumildern, änderte die Hotline die Art, wie die Lotsenfunktion wahrgenommen wurde. Den Anrufenden wurde jeweils angeboten, die Missbrauchsbeauftragten vorab zu informieren über den kommenden Anruf eines Opfers. Wenn die Anrufenden dies wünschten erfolgte ein Informationsanruf, der seinerseits auch den z.T. verunsicherten Missbrauchsbeauftragten die Sicherheit gab, dass es sich bei den Anrufenden um ernst gemeinte Anliegen handelte. Dieses verbesserte Schnittstellenmanagement bewährte sich und war sowohl für die Opfer wie für die kirchlichen Missbrauchsverantwortlichen hilfreich, wie viele Rückmeldungen zeigten. Dennoch empfanden gerade die kirchlichen

¹⁷ Insoweit ist die Analyse der kirchlichen Reaktionen und der Schnittstelle zwischen Hotline – DBK – DOK – Bistümer / Ordensgemeinschaften – Einrichtungsträger differenziert vorzunehmen, um der differenzierten Struktur der Kirche in Bistümern, Ordensgemeinschaften und Einrichtungsträgern Rechnung zu tragen und deren je eigene Verantwortungswahrnehmung in den Blick zu nehmen.

¹⁸ Papst Benedikt XVI. hat dies in seinem Hirtenbrief an die Katholiken Irlands 2010 klar benannt, wenn er hinsichtlich der Täter schreibt: „Mit dem immensen Leid, das Ihr den Opfern angetan habt, wurde auch der Kirche und der öffentlichen Wahrnehmung des Priestertums und des Ordenslebens großer Schaden zugefügt.“ Und hinsichtlich der Folgewirkungen auf alle Priester und Ordensleute, weiter ausführt: „Wir alle leiden infolge der Sünden unserer Mitbrüder, die ein heiliges Vertrauen missbraucht oder die versagt haben, gerecht und verantwortungsvoll mit den Missbrauchsvorwürfen umzugehen.“

Missbrauchsbeauftragten z.T. dies weniger als Dienstleistung sondern als Controlling, was es de facto natürlich in einem gewissen Aspekt auch war, obwohl es als Dienstleistung intendiert war. Die Vorgehensweise erwies sich so als Teil des Qualitätsentwicklungsprozesses, den die kirchlichen Strukturen seit Anfang 2010 durchlaufen. Im Rückblick kann man die Hotline auch als ein Instrument dieser Qualitätsentwicklung sehen. Das war aber nur möglich durch die Zusammenarbeit mit dem Bonner Büro des Beauftragten der Bischofskonferenz, das seinerseits dann Anregungen für Veränderung und Rückmeldungen aufnahm und an die Entscheidungsträger weitergab.

Eine weitere Gruppe von Anrufenden nutzte die Hotline als allgemeine Beschwerdestelle der katholischen Kirche. Die Beschwerden wurden jeweils aufgezeichnet und nach Bonn weitergeleitet.

Daneben nahm die Hotline auch in anderer Hinsicht eine Dienstleistung für die kirchlichen Strukturen wahr. Sie fing nämlich mehrere Kategorien von unsachgemäßen Anrufen auf, die daher nicht die Diözesen erreichten und dort Ressourcen gebunden hätten, die für die Arbeit mit den Opfern gebraucht wurden. Dazu gehören:

- Scherzanrufe und Testanrufe gerade von Kindern und Jugendlichen. Dabei handelt es sich um zwei Gruppen: Es gab die kichernd erzählten Geschichten und Beschimpfungen, bei denen im Hintergrund andere Jugendliche zu hören waren. Und es gab sehr ernsthaft vorgetragene, aber leicht als konstruiert zu identifizierende Geschichten, bei denen auch eine Neugier der anrufenden Kinder und Jugendlichen mitschwang, dieses öffentlich diskutierte Thema auszuprobieren. Es ist nicht auszuschließen, dass Kinder und Jugendliche auf diese Art Informationen für eine eigene Notlage einholten.
- Presseanrufer. Hier ist anzumerken, dass es sich um Einzelfälle handelte. Die große Mehrheit der Medien respektierte die Bitte, nicht durch Anrufe die für Opfer bereit gestellten Ressourcen der Hotline zu blockieren.
- Beschimpfungen von Personen, die selbst nicht Opfer waren und deren Motivation für die Äußerung der unflätigsten Beschimpfungen sich nicht aus einem Kontext sexueller Gewalt erschließen ließ.
- Sexanrufer, die die Anrufe als kostenfreies Angebot nutzen wollten um sich

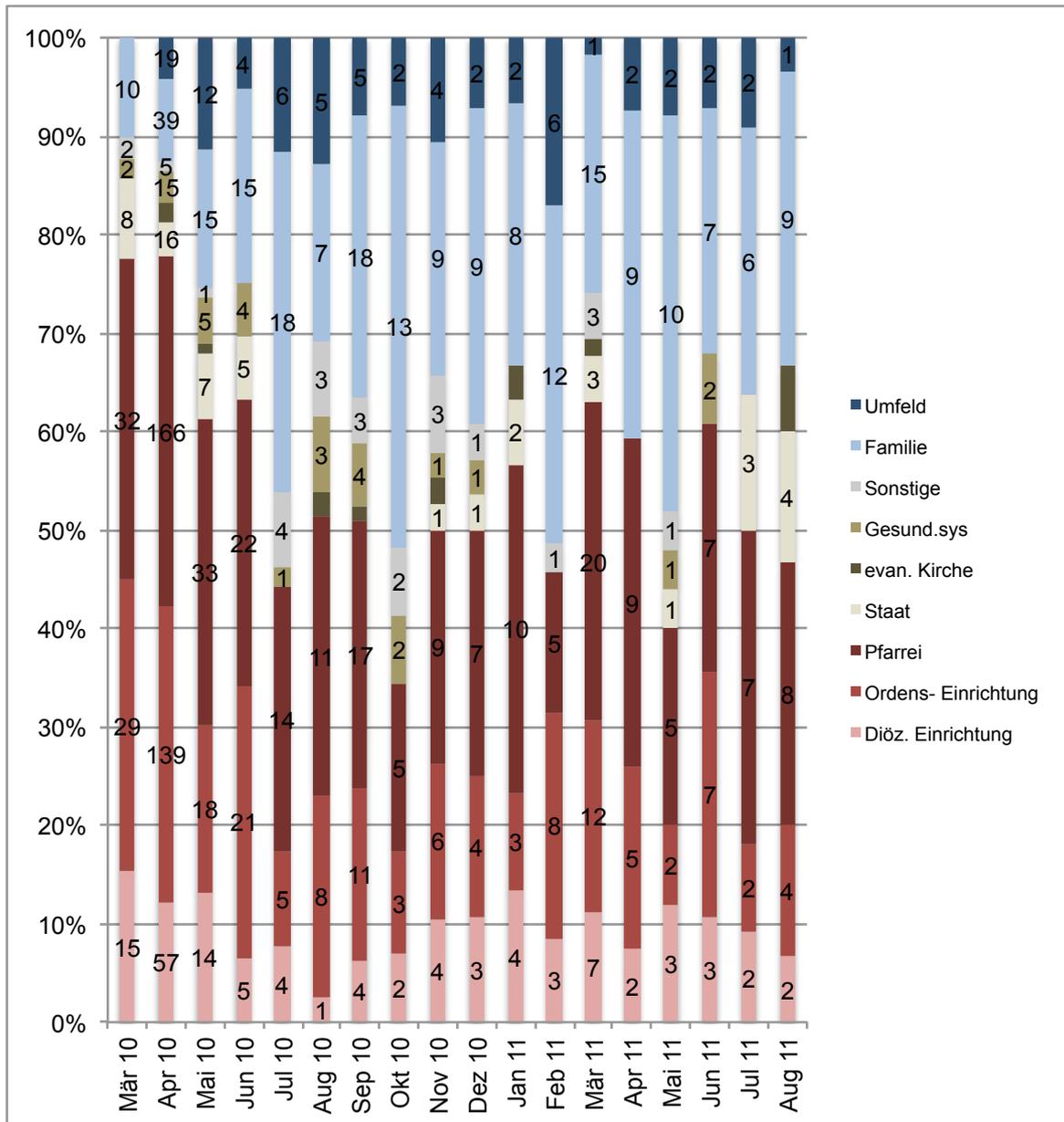
über die Darstellung sexuellen Geschehens selbst zu befriedigen

- Psychotisch kranke Menschen mit akuten Wahnvorstellungen, die Missbrauch z.B. auf den Einfluss von kosmischen Strahlungen oder Hexen zurückführten.
- Einsame Menschen, die wegen Redebedarfs bei der Hotline anriefen.

Diese Anrufe wurden lediglich numerisch gezählt. Im Vergleich mit dem Abschlussbericht der katholischen Heimkinder-Hotline, die von der katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Erzbistum Köln durchgeführt wird, wird deutlich, dass diese Gruppen von Anrufenden bei der Arbeit der Heimkinder-Hotline nicht auftraten. Insoweit sind diese Formen der Inanspruchnahme wahrscheinlich eine direkte Folge der Entscheidung, die Hotline für Opfer sexuellen Missbrauchs gebührenfrei für Anrufende anzubieten.

2.6 Inanspruchnahme nach Kontext der gemeldeten Taten

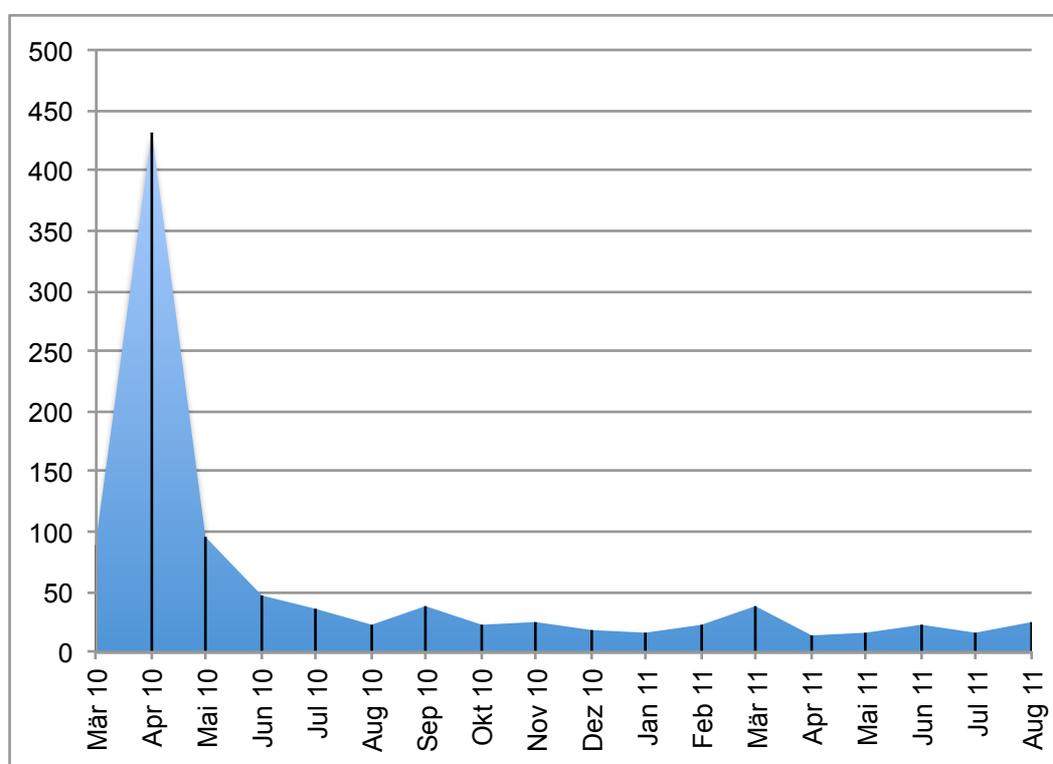
Die folgende Grafik zeigt, welchen prozentualen Anteil Telefonate, geordnet nach den Tatorten der geschilderten Delikte, an den in einem Monat insgesamt geführten Gesprächen hatten:



Die überraschende Feststellung ist dabei, dass der Anteil der am Telefon gemeldeten Delikte, bei denen kirchliche Verantwortungsträgern beschuldigt wurden, nie mehr als 80% betrug. Er sank zeitweilig auf unter 40 %.

Von Anfang an wurde die Hotline also auch als fachliches Angebot für Betroffene sexueller Gewalt insgesamt wahrgenommen und akzeptiert. Daher finden sich neben den kirchlichen Kontexten (Pfarrei, Einrichtungen in Ordensträgerschaft und

Einrichtungen in Diözesaner Trägerschaft¹⁹⁾ auch weitere Einrichtungen.²⁰⁾ Tatsächlich äußerten viele Anrufende sinngemäß, sie seien als Katholiken froh, dass die katholische Kirche endlich ein solches Angebot für sie als Betroffene anbietet. Auch der Start der telefonischen Anlaufstelle der Unabhängigen Beauftragten der Bundesregierung, am 28. Mai 2010, änderte an dieser qualitativen Verteilung nichts. Eher scheint die Verbreiterung des Blickwinkels auf sexuelle Gewalt als gesellschaftliches Gesamtproblem weitere Personenkreise ermutigt zu haben, auch die Hotline der Deutschen Bischofskonferenz für ihre Problemlage zu nutzen. Dabei sollte aber nicht übersehen werden, dass die Zahlen der geführten Telefongespräche am Anfang sehr hoch waren und dann deutlich zurückgingen.



Hier ist dann tatsächlich eine quantitative Auswirkung der telefonischen Anlaufstelle anzunehmen, da ab Mai die Zahl der Anrufe sank. Die Inanspruchnahme blieb dann aber im Berichtszeitraum insgesamt auf einem stabilen Grundniveau.

Im März 2011, als die Regelungen der Bischofskonferenz zur materiellen Anerkennung des Leides vorgestellt wurden, nahmen die Anrufe wieder leicht zu.

¹⁹⁾ Die Erfassung nach Trägern erfolgte, da die Zuständigkeiten des weiteren Verfahrens sich daraus herleiteten.

²⁰⁾ Die weiteren Kategorien bedeuten dabei:

Umfeld: Tanzlehrer, Musiklehrer, Nachhilfe, Nachbar

Familie: Vater, Mutter, Bruder, Onkel, Cousin

Sonstige: Gefängnis

Evangelische Kirche: Einrichtungen der evangelischen Kirche und ev. Kirchengemeinden

Gesundheitssystem: Ärzte, Krankenhaus, Therapeuten

staatliche Einrichtungen: Schulen, Kinderheim usw.

Zugleich stieg (siehe vorheriges Diagramm) im März und im April der Anteil der Anrufe mit kirchlichem Kontext wieder auf über 60 %.

2.7 Zusammenfassende Beurteilung der Inanspruchnahme

Die vorliegenden Daten deuten darauf hin, dass der Bedarf für eine Hotline zum Zeitpunkt der Eröffnung enorm hoch war. In den Medien war mehrfach von einer „Bugwelle“ die Rede, die es zu bewältigen galt. Dieses Bild zeigt die Höhe des Bedarfs und die Wichtigkeit der Hotline in dieser Phase als Instrument, um diesen zu decken. Es war nur unter großem persönlichem Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Lebensberatungsstellen im Bistum Trier möglich, innerhalb von kürzester Zeit diese Anlaufstelle einzurichten.

Parallel zum Hotlineangebot verbesserten die Bistümer und Orden die Melde- und Beschwerdewege für Opfer sexuellen Missbrauchs. Da die katholischen Bischöfe Deutschlands durch die überarbeiteten neuen „Leitlinien für den Umgang mit sexuellem Missbrauch Minderjähriger durch Kleriker, Ordensangehörige und andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz“ die „Andockstellen“ in den Diözesen, kirchlichen Einrichtungen und Verbänden neu ordneten, gestaltete sich die Vermittlung zunehmend einfacher.

Das Feedback zu Problemen, das die Hotline erreichte und von dort zum Zwecke der Lösung wiederum in die kircheninternen Organisationswege eingespeist wurde, wirkte als Qualitätszirkel, der die Güte des Angebotes für Opfer sexuellen Missbrauchs kontinuierlich zu entwickeln half.

Der Bedarf für eine bundesweite katholische Anlaufstelle sank ab dem Zeitpunkt, als es eine entsprechende staatliche Stelle gab, ebenso aber auch dadurch, dass der direkte Kontakt zu den Diözesen bzw. Missbrauchsbeauftragten der Diözesen und Orden transparenter und bekannter wurde.

Die Anrufe gingen deutlich zurück, allerdings blieb die Inanspruchnahme der Internetberatung auf einem kontinuierlichen Niveau. Möglicherweise lässt es sich dadurch erklären, dass die Internetberatung der Hotline ein besonders diskretes Angebot ist, das gerade für Opfer sexuellen Missbrauchs geeignet ist, die ihre Scham und ein ihnen aufgebürdetes Schweigegebot so am ehesten überwinden können.

Dennoch wurde in zwei Punkten ein zentraler Bedarf deutlich. Einmal gibt es weiterhin Bedarf an psychologischer Beratung und Seelsorge, sowohl bei Personen, die Opfer von sexueller Gewalt durch kirchliche Funktionsträger wurden als auch von

Personen, die diese in Familie oder Umfeld erleiden mussten. Hier sind offenbar noch keine ausreichenden Angebote vorhanden. Dies gilt insbesondere für den Bereich der Paarberatung und der Beratung von betroffenen Männern. Paarberatung für Paare, bei denen ein Partner von sexueller Gewalt betroffen ist, ist offensichtlich immer noch zu wenig angeboten. Der Fokus der psychotherapeutischen Versorgung richtet sich zu eng auf die individuelle Therapie. Ebenso sind Männer bisher nie in dieser Breite als Betroffene aufgetreten, so dass das ohnehin sehr karge Netz von Fachberatung offenkundig wird.

Dies gilt in gleicher Weise für die Unterstützung von Betroffenen im pastoralen Angebot und Leben der Diözesen, kirchlichen Einrichtungen und Verbänden. Hier empfiehlt es sich im Rahmen der Umsetzung der Rahmenordnung Prävention, die von den Bischöfen beschlossen wurde, nicht nur die Primärprävention im Blick zu behalten, sondern auch Möglichkeiten zu vermitteln, Betroffenen zur Seite zu stehen. Zum zweiten empfiehlt es sich auch für die Zukunft eine Anlaufstelle zu erhalten, die Partizipation von Betroffenen ermöglicht, indem Kritik und Hinweise in die laufenden Prozesse eingebracht werden können. So sind z.B. die Fragekomplexe „materielle Anerkennung“ und „Erforschung von Missbrauch begünstigenden Strukturen“ zwei Felder, die aus Sicht mancher Betroffener nicht ausreichend bearbeitet wurden. Bei der Frage der Aufklärung geht es dabei nicht um die individuelle Aufklärung, sondern um die strukturelle in Form von Qualitätszirkeln mit Beteiligung von Betroffenen.