

**proaktiv**  
EIN PROJEKT DER OPFERHILFE e.V.

SERVICESTELLE  
für Betroffene von Straftaten

A stylized graphic of a bridge with three arches. The top arch is light blue, and the two lower arches are yellow. The bridge is set against a dark blue background.

# Betroffene stärken – Brücken bauen

1,5 Jahre Pilotprojekt *proaktiv* – Servicestelle für Betroffene von Straftaten

## Impressum:

Herausgeberin

Opferhilfe  Berlin

Oldenburger Str. 38

10551 Berlin

[www.opferhilfe-berlin.de](http://www.opferhilfe-berlin.de)

Texte: Johanna Friedrich, Magdalena Ortner, Jana Veit

Fotografie: Opferhilfe Berlin e.V.

Grafische Gestaltung: Frau Bucher – Büro für Mediengestaltung; Johanna Friedrich

Veröffentlicht im Mai 2024



# Danksagung

Vor dieser Danksagung haben wir uns ehrlich gesagt ein wenig gedrückt. Es schien uns schier unmöglich, in wenigen Zeilen zum Ausdruck zu bringen, wie sehr *proaktiv* von Zusammenarbeit und Partnerschaftlichkeit geprägt ist. Zu so vielen Zeitpunkten gab es wertvollen Austausch, der das Projekt zu dem machte, was es heute ist!

Wir danken der Berliner Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz für ihren Glauben an das Projekt und für die finanzielle Ermöglichung.

Auch dem Opferbeauftragten des Landes Berlin, Roland Weber, wollen wir unseren Dank aussprechen für seine unermüdliche Begleitung auf dem Weg, proaktiven Opferschutz in Berlin zu stärken.

Wir danken der Berliner Polizei für die konstruktive Zusammenarbeit:

Dem LKA PräV 2 gebührt ein großes Dankeschön für die Aufgeschlossenheit und die weitsichtige Planung, die ausdauernde Koordination und die konstante behördeninterne Kommunikation. Dem Direktionsleiter der Direktion 2 danken wir für sein Vertrauen in das Projekt. Dass wir uns stets seiner lösungsorientierten Fürsprache gewiss sein konnten, erlebten wir als sehr unterstützend. Wir danken zudem den Opferbeauftragten der Polizeidirektionen für ihren Einsatz, für die vielen praxisrelevanten Ideen wie auch für die sorgfältige Kommunikation mit der Polizeibasis.

Und natürlich danken wir allen Beamt\*innen der Funkwagen, dass sie tagtäglich in fordernden Einsätzen die wesentliche Rolle des Erstkontakts zu den Betroffenen übernehmen!

Den Berater\*innen des Netzwerks *proaktiv* danken wir von Herzen. Sie haben uns viel Vertrauen entgegengebracht und sich mit uns gemeinsam in dieses neuartige „Projektabenteuer“ gestürzt. Sie fangen die Betroffenen in jeder Lebenslage auf und sind verlässlich für sie da, sei es für ein einzelnes stärkendes Gespräch oder auch für eine haltgebende Begleitung über viele Monate hinweg.

Danken möchten wir auch allen, die in Gesprächen Interesse an *proaktiv* gezeigt haben, die uns Anregungen auf den Weg gegeben und das Projekt bis hierhin verfolgt haben. So danken wir auch Ihnen, den Lesenden dieses Berichts, dass Sie sich mit proaktivem Opferschutz auseinandersetzen. Sie alle sind Teil eines Wandels, der zu mehr Betroffenenorientierung führen wird.

Danke!

Das Team der *proaktiv* – Servicestelle



# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>Wie alles begann ...</b>	<b>8</b>
<b>Simpler Ansatz – großes Potential</b>	<b>9</b>
<b>Das Berliner Pilotprojekt oder „How to eat an elephant“</b>	<b>12</b>
Recherchen, Ideen und viele Gespräche (März 2020 – Juli 2021)	12
Die Konzeptentwicklung	12
Die am Projektaufbau Beteiligten	13
Datenschutz und Einwilligungserklärung	14
Das Berliner Verfahren	16
Der Praxistest (August 2021 – März 2023)	17
Der Projektstart	17
Die Kooperation mit der Berliner Polizei	18
Austausch zu <i>proaktiv</i>	19
Evaluation in zwei Phasen	20
Timeline des Pilotprojektes	21
<b>Das Pilotprojekt in Zahlen</b>	<b>22</b>
Wissenswertes über unsere Klient*innen	24
Der Alltag in der Servicestelle	28
Der proaktive Erstkontakt	33
Mehr Betroffene versorgen – Steigerung der Datenqualität	34
<b>Fazit aus 1,5 Jahren Pilotprojekt <i>proaktiv</i></b>	<b>36</b>
<b>Tipps &amp; Tricks zum Verspeisen eines Elefanten</b>	<b>38</b>
<b>Überblick Projektentwicklung 2020–2023</b>	<b>39</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>40</b>



Opfer von Straftaten sind nicht nur Beweismittel vor Gericht, sondern vor allem Menschen, die in ihrer Ausnahmesituation Unterstützung benötigen. Entsprechend wurden ihre Rechte in den letzten Jahrzehnten schrittweise verbessert. Unter anderem führte der Gesetzgeber verpflichtend ein, dass die Verletzten möglichst frühzeitig, schriftlich und verständlich über ihre Befugnisse zu unterrichten sind. Die Informationen sollen auch Angaben enthalten, an welchen Stellen die Geschädigten die beschriebenen Möglichkeiten wahrnehmen können und wer die Angebote erbringt.



Diese Informationspflicht ist wichtig. Nur wer seine Rechte kennt, kann sie ausüben. Gleichwohl zeigt die Praxis, dass – aus den unterschiedlichsten Gründen – so manches Opfer wenig bis nichts über seine Rechte weiß. Zudem schaffen es zahlreiche Betroffene in ihrer Lage auch nicht, sich eigenständig an die Hilfsorganisationen zu wenden. In der Folge sind es nur circa 10 % der Geschädigten in Berlin, die ihre Rechte in Anspruch nehmen.

Der Spruch „Wer nicht will, hat schon gehabt“ kann hier nicht gelten. Untersuchungen in anderen Staaten zeigen, dass ein aktives Zugehen einen erheblich höheren Zuspruch bei den Betroffenen erfährt. Auch sollte der Anspruch der Zuständigen in einem Rechts- und Sozialstaat sich nicht auf die bloße Information beschränken. Dies gilt insbesondere für Betroffene, die physisch oder psychisch schwer verletzt wurden. Sie dürfen nicht sich selbst überlassen werden. Gemeinsam mit der Opferhilfe Berlin e.V. habe ich daher über Jahre dafür geworben, dass wir uns aktiver kümmern sollten. Im Jahre 2021 war es dann so weit. Berlin stellte als erstes Bundesland die Mittel für das Pilotprojekt *proaktiv* an einer Berliner Polizeidirektion zur Verfügung, um den proaktiven Ansatz der Opferbetreuung in der Praxis zu erproben. Das Projekt zeichnet sich dadurch aus, dass den Betroffenen durch die Polizei ein Angebot unterbreitet wird: Auf Wunsch setzt sich eine Berliner Opferhilfseinrichtung zeitnah mit den Geschädigten in Verbindung, um individuell und kostenfrei zu helfen. Schnell zeigte sich, dass vielen Menschen seitdem schneller und besser geholfen werden kann.

Ohne den unermüdlichen Einsatz der vielen Mitarbeitenden bei der Berliner Polizei, der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz und insbesondere den Opferhilfseinrichtungen, wäre der Erfolg des Projekts nicht möglich gewesen. Ihr Einsatz für Menschen in Not hat sich in jeder Hinsicht gelohnt, als nunmehr der Berliner Senat und das Abgeordnetenhaus sich für eine Ausweitung dieser aktiven Hilfe auf ganz Berlin innerhalb der nächsten Jahre einsetzen. Es erfüllt mich mit Stolz, dass unsere Stadt beim Opferschutz ein weiteres Mal als Vorreiterin auftritt.

Das vorliegende Werk zeigt die Erfahrungen mit dem Projekt. Es bietet vertiefte Einblicke, warum viel mehr Opfer von Straftaten erreicht werden, welche Chancen damit verbunden sind und wo noch Defizite bestehen.

Roland Weber  
Opferbeauftragter des Landes Berlin

# Wie alles begann ...

Im Jahr 2014 wurde im Berliner Opferschutz eine Wende eingeläutet. Alles begann mit einer vom Paritätischen Wohlfahrtsverband Berlin organisierten Studienreise zur Slachtofferhulp Nederland (Opferhilfe Niederlande), auf die sich verschiedene engagierte Menschen aus Berliner Straffälligen- und Opferschutzeinrichtungen begaben. Dort kamen die meisten von ihnen zum allerersten Mal in Kontakt mit einem visionären, neuartigen Ansatz: der proaktiven Opferhilfe.

Was viele der Mitreisenden sogleich spürten: In diesem Moment wurde ein Samen gesät, ein Samen, der auf fruchtbaren Boden fiel. Denn der proaktive Ansatz ist so simpel wie effektiv: Betroffenen von Straftaten wird aktiv und frühzeitig Hilfe angeboten, damit diese sich nicht eigenständig auf die oftmals überfordernde und langwierige Suche nach einem für sie geeigneten Angebot in der verzweigten Hilfelandschaft begeben müssen. Und damit sie nicht erst zu einem Zeitpunkt Unterstützung erhalten, wenn bereits viele Lebensbereiche durch die Folgen der Tat nachhaltig beeinträchtigt wurden.

In den Niederlanden werden Betroffene kurz nach der Anzeige einer Straftat bei der Polizei von einer passenden Beratungsstelle kontaktiert. Die dafür notwendigen Daten werden direkt von der Polizei an die Opferschutzorganisation weitergeleitet. Allen Mitreisenden leuchtete unmittelbar ein: Dieses Vorgehen braucht es, damit auch Menschen Unterstüt-

zung erhalten, die aus den verschiedensten Gründen nicht selbstständig den Weg in die Hilfe finden. Denn frühzeitige Unterstützung kann schwere und oftmals irreversible Folgeschädigungen durch die Straftat verhindern.

Zurück in Berlin formierte sich eine Gruppe engagierter Menschen, fest entschlossen dieses aktive Zugehen auf Betroffene, diesen aus der Perspektive von Opfern gedachten Ansatz, auch in Berlin zu etablieren. Doch erst der schreckliche Anschlag am Breitscheidplatz im Dezember 2016 führte dazu, dass die Idee, auf Opfer zuzugehen, sie an die Hand zu nehmen, mehr (politische) Beachtung fand.

Viele Besprechungen, Termine, Zusammenkünfte, Telefonate, E-Mails, Anträge, Appelle, Befragungen, Anfragen, Expert\*innenrunden und Gesprächszirkel später war es dann Anfang 2020 so weit: Im Haushaltsplan des Landes Berlin wurden Zuwendungsgelder für die „Servicestelle Opferkontakt“ bewilligt. Nun war es möglich, das proaktive Vorgehen, das bereits seit 2005 erfolgreich in Fällen von häuslicher Gewalt in Kooperation mit BIG e.V. (Berliner Initiative gegen Gewalt an Frauen) angewendet wird, auch für die vielen anderen Betroffenenengruppen zu implementieren: Am 17.03.2020 wurde der Auftakt gesetzt für einen neuen Opferschutz, der proaktive Hilfe für alle Betroffenen von Straftaten im Land Berlin zum Standard macht.

# Simpler Ansatz – großes Potential

Betroffene von Straftaten sollen nicht mehr auf sich alleingestellt bleiben – darum geht es bei proaktivem Opferschutz. Polizeiliche Ermittlungsarbeit und die Unterstützung von Betroffenen durch Opferschutzorganisationen ergänzen sich hierbei ideal: Die Polizei gibt die Daten der Opfer an eine Opferhilfeorganisation weiter und diese nimmt aktiv einige Tage nach dem Vorfall Kontakt zu der betroffenen Person auf. Auf diese Art und Weise erhalten Betroffene bedarfsgerechte Informationen und Hilfestellungen für den weiteren Verfahrensverlauf sowie wenn notwendig Zugang zu psychosozialer Unterstützung. In den Niederlanden wird dadurch eine sehr große Zahl Betroffener von Straftaten erreicht (Politie Nederland, 2018; Slachtofferhulp, 2017). Demgegenüber liegt die Zahl der Opfer, die in Berlin in der Unterstützungslandschaft landen, bei sehr niedrigen 10 % (Opferbeauftragter des Landes Berlin, 2016). Hier ist die gängige Praxis, den Betroffenen ein umfangreiches schriftliches Informationsblatt auszuhändigen. Dieses „Opfermerkblatt“ enthält generische Informationen, aber keine spezifischen für die jeweils erlebte Straftat. Auch enthält es keine Empfehlung einer individuell passenden Anlaufstelle und verweist auf viele Websites. Es ist also ein sehr hochschwelliges Informationsinstrument.

Aus diesen Gründen kann stark angezweifelt werden, ob die Umsetzung der EU-Opferschutzrichtlinie (Richtlinie 2012/29/EU) in der Praxis auf Seiten der Betroffenen so an-

kommt, wie es die Richtlinie eigentlich in Artikel 8 Absatz 1 und 2 fordert:

## „Recht auf Zugang zu Opferunterstützung“

(1) Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass Opfer ihrem Bedarf entsprechend vor, während sowie für einen angemessenen Zeitraum nach Abschluss des Strafverfahrens kostenlos Zugang zu Opferunterstützungsdiensten erhalten, die im Interesse der Opfer handeln und dem Grundsatz der Vertraulichkeit verpflichtet sind. Familienangehörige erhalten Zugang zu Opferunterstützungsdiensten entsprechend ihrem Bedarf und dem Ausmaß der Schädigung, die sie infolge der gegen das Opfer begangenen Straftat erlitten haben.

(2) Die Mitgliedstaaten erleichtern die Vermittlung der Opfer an Opferunterstützungsdienste durch die zuständige Behörde, bei der eine Straftat angezeigt wurde, und durch andere einschlägige Einrichtungen“ (Union, E. 2012, S. L 315/68).

In einigen deutschen Bundesländern bestehen auf regionaler und manchmal individueller Ebene bereits proaktive Initiativen, die jedoch noch nicht institutionalisiert und standardisiert sind.

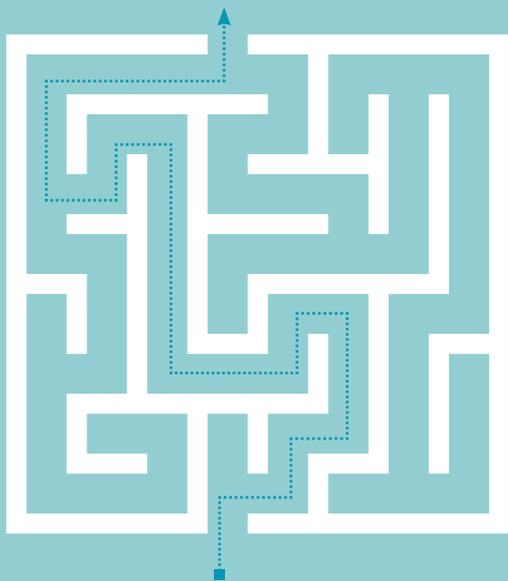
Auch der Erfolg des proaktiven Vorgehens in Fällen häuslicher Gewalt, das seit mehr als 15 Jahren in den meisten deutschen Bundesländern praktiziert wird, verdeutlicht, wie wichtig es ist, auf Betroffene zuzugehen. So fassen die Autor\*innen der Studie zur Wissenschaft-

lichen Begleitung der Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt (WiBIG) wie folgt zusammen: „Die neuen Angebote senken die Schwelle ins Hilfesystem und verbessern die Chancen der Betroffenen, die Form der Beratung oder des Schutzes zu wählen, die ihren Bedürfnissen, ihrer Gefährdung und ihrer Lebenssituation entspricht. [...] Proaktiver Beratung gelingt es, auch diejenigen von häuslicher Gewalt Betroffenen mit Information und Unterstützung zu versorgen, die von sich aus keinen Unterstützungsbedarf an Beratungsstellen herantragen würden“ (Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend, 2004, S. 327).

Diese Ergebnisse gelten insbesondere für vulnerable Gruppen, lassen sich jedoch zum Großteil für alle Betroffenen von Straftaten verallgemeinern, denn „[d]er Anteil der Opfer, die überhaupt keine Schäden durch eine kriminelle Viktimisierung erleiden, dürfte unter 10 % liegen“ (Baurmann/Schädler, 1991, zitiert nach Steffen, 2013, S. 77).

Die Vorteile des proaktiven Vorgehens liegen auf der Hand:

- Ein schnellerer Zugang zum Hilfesystem verhindert die Ausbildung schwerwiegender Tatfolgen (Brewin, Andrews & Valentine, 2016).
- Betroffene werden bedarfsgerecht gestärkt und unterstützt, Resilienz wird gefördert (Agaibi & Wilson, 2016).
- Langfristig ergibt sich dadurch auch ein wirtschaftlicher Nutzen, indem die Kosten für das Gesundheitssystem reduziert werden (Victim Support Europe, 2022).
- Die Polizeibeamt\*innen werden entlastet und können ihren Fokus auf die Ermittlungsarbeit legen (Victim Support Europe, 2022).



Herr B., ein pensionierter, ehemaliger leitender Beamter, der Zeit seines Lebens für seine Familie, aber auch für seine Angestellten, gesorgt hat, erhält eines Tages einen Anruf: Eine Frau, vermeintlich eine seiner Töchter, ist ganz aufgelöst am Telefon, sie habe einen tödlichen Verkehrsunfall verursacht, er müsse dringend die Kautions bezahlen, damit sie nicht gleich inhaftiert werde. Eine andere Person erklärt ihm, wohin er den hohen Betrag überweisen soll. Erst nachdem die Aufregung abgeebbt ist, erkennt Herr B., dass er fast sein gesamtes Erspartes an Betrüger\*innen verloren hat. Eigentlich waren die 30 000 Euro für eine Reise vorgesehen, für die er und seine Frau seit Jahren gespart hatten. Trotz seiner Verzweiflung gelingt es ihm, Anzeige bei der Polizei zu erstatten, ...

## Bisheriger Weg der Betroffenen

... aber er schämt sich sehr und findet nicht den Mut, seine Frau zu informieren. Die Scham und die Schuld plagen ihn in den folgenden Wochen sehr und werden immer größer. Er fühlt sich unzulänglich und hat keine Idee, mit welchem Geld er nun die Reise mit seiner Frau machen könnte. Herr B. zieht sich immer mehr zurück und wird grüblerisch. Mit jedem vergangenen Tag wird es schwerer, sich seiner Familie zu öffnen, und seine Hoffnungslosigkeit nimmt stetig zu. Die Familie führt dies auf den Pensionschock zurück und versucht ihn mit Unternehmungen abzulenken. Als seine Tochter zufällig auf seinem Schreibtisch einen Abschiedsbrief findet und ihn zur Rede stellt, offenbart sich die gesamte Geschichte und die Familie findet Unterstützung, zunächst bei der Opferbeauftragten der Polizei und anschließend bei einer Beratungsstelle für Betroffene von Straftaten.



## Best practice – proaktiv

... wobei der Polizeibeamte ihm erzählt, dass er als Betroffener einer Straftat Anspruch auf Beratung und Unterstützung habe, und ihn fragt, ob er ein kostenloses und unverbindliches Beratungsgespräch wahrnehmen möchte. Zwei Tage nach der Anzeigenstellung ruft ihn eine Beraterin an und stellt das Angebot der Beratungsstelle vor. Als sie darüber sprechen, wie es Herrn B. nach der erlebten Tat geht, wird schnell klar, dass Scham- und Schuldgefühle schwer auf ihm wiegen und er sich nicht traut, seiner Frau und Familie von dem Geldverlust zu erzählen. Die Beraterin kann ihm näherbringen, dass die Betrüger\*innen Menschen gezielt und gekonnt manipulieren und viele Menschen in der gleichen Situation aus Angst um ihre Lieben sich ähnlich verhielten. Nach einem weiteren Beratungsgespräch findet Herr B. den Mut, seiner Frau und Familie von dem Betrug zu erzählen, und sie können gemeinsam nach einem Weg nach vorne suchen.

# Das Berliner Pilotprojekt oder „How to eat an elephant“

Die Umsetzung der proaktiven Idee in Berlin erfordert das Zusammenwirken diverser Behörden, Verwaltungen sowie zivilgesellschaftlicher Organisationen. Diese Vielfalt und die nicht immer gleichlautenden Bedürfnisse, sowie die Tatsache, dass es an vielen verschiedenen Stellen eines Umdenkens, Neuerungen, Veränderungen bedarf, erschien uns mehr als einmal wie ein überwältigendes Vorhaben.

Doch getreu dem bekannten Sprichwort „There is only one way to eat an elephant: a bite at a time“ entwickelte sich das Projekt Schritt für Schritt durch das Zusammenwirken und die Offenheit vieler engagierter Teilnehmer.

Recherchen, Ideen  
und viele Gespräche  
(März 2020 – Juli 2021)

## Die Konzeptentwicklung

Gleich zu Beginn mussten wir mit den Einschränkungen durch die Coronapandemie umgehen. Die Zeit wurde im Homeoffice intensiv zur Recherche der EU-weiten sowie Berliner Gegebenheiten im proaktiven Opferschutz und zum Literaturstudium genutzt.

Natürlich brauchte das neue Projekt auch einen eigenen Namen. Dieser war schnell gefunden, wurde gleich markenrechtlich

geschützt und unter Berliner Akteur\*innen des Opferschutzes in Umlauf gebracht:



Für das frisch getaufte Projekt *proaktiv* lag bereits im Juni 2020 ein durchdachtes Konzept vor, das Grundlage sowohl für die Öffentlichkeitsarbeit als auch für die Gespräche mit den verschiedenen Berliner Beratungseinrichtungen im Opferschutz war. Denn eines sollte das Berliner Projekt im Gegensatz zu proaktiven Verfahren anderer Länder auszeichnen: Netzwerktätigkeit.

Während in Ländern wie den Niederlanden und Nordirland die Polizei an eine zentrale Opferhilfeorganisation vermittelt, welche dann auch für die Kontaktaufnahme zu den Betroffenen verantwortlich ist, bietet sich für Berlin eine andere Struktur besser an: In der Hauptstadt gibt es eine Vielzahl an sowohl spezialisierten als auch deliktübergreifenden, haupt- sowie ehrenamtlichen Einrichtungen, die sich seit Jahrzehnten für die Beratung, Begleitung und Unterstützung von Betroffenen von Straftaten einsetzen. Wir wollten ihre langjährige Expertise nutzen und die Entstehung von Parallelstrukturen vermeiden. Daher entwickelten wir als Grundgerüst unser sogenanntes „Berliner Modell“. Die *proaktiv* – Servicestelle fungiert hierbei als Koordinie-

ungsstelle eines Netzwerks von Beratungseinrichtungen, welche die aktive Kontaktaufnahme zu den Betroffenen durchführen. Durch diesen Schulterschluss der vielseitigen Berliner Fachberatungsstellen wird eine effiziente und kompetente proaktive Opferhilfe sichergestellt.

## Die am Projektaufbau Beteiligten

Daher lag unser Hauptaugenmerk auch im Knüpfen eines Netzwerks: Mit mehr als 45 Berliner Beratungseinrichtungen wurden Werkstattgespräche geführt, deren Ergebnisse in die Ausgestaltung des Konzeptes einfließen. In den ersten Monaten des Jahres 2021 formierte sich dann das Netzwerk *proaktiv*, ein Zusammenschluss aus mehreren

Beratungsstellen im Bereich Opferschutz, die gemeinsam die Unterstützung von Betroffenen von Straftaten auf ein neues, betroffengerechteres Niveau heben wollten. Die Beratungseinrichtungen im Netzwerk *proaktiv* verbinden Kooperationsvereinbarungen und gemeinsame Qualitätsstandards, die an der EU-Opferschutzrichtlinie sowie den Beratungsstandards des Arbeitskreises der Opferhilfen in Deutschland e.V. (ado) orientiert sind. Die kooperierenden Beratungseinrichtungen treffen sich vierteljährlich zum gemeinsamen Austausch und zur Weiterentwicklung des Ansatzes in Berlin.

Das Netzwerk *proaktiv* zeichnet sich durch große Vielfalt aus: Es bietet insgesamt 22 (Stand März 2023) sowohl allgemeine wie auch spezialisierte Anlaufstellen u.a. bei anti-



semitischer, rassistischer und rechtsextremer, bei sexualisierter, homo- und transfeindlicher oder digitaler Gewalt.

Getragen wurde die Projektentwicklung auch von zwei weiteren Arbeits- bzw. Projektgruppen:

- der **Projektgruppe proaktiv** unter Schirmherrschaft der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem LKA PräV 2 der Polizei Berlin und Vertreter\*innen der proaktiv – Servicestelle
- einer **polizeiinternen AG** unter Beteiligung der verantwortlichen Personen des LKA PräV 2, der LPD sowie der Opferschutzbeauftragten der Polizeidirektion 2, die als Pilotdirektion ausgewählt worden war

Auch die Mitarbeiter\*innenstruktur der Servicestelle veränderte sich im ersten Jahr des Projektes: War zunächst eine Mitarbeiterin aktiv, erforderte die Planung und Konzeptualisierung bald mehr Womanpower, sodass im Laufe des Jahres noch zwei weitere Teilzeitkräfte den Aufbau des Projektes unterstützten (insgesamt 1,7 Personalstellen). Ab Mai 2021 arbeiteten auf 3,7 Personalstellen insgesamt 6 Mitarbeiterinnen.

## Datenschutz und Einwilligungserklärung

Als Dreh- und Angelpunkt des Projektes stellte sich die rechtliche Lage zum Datenschutz heraus. Das proaktive Vorgehen wird in Deutschland bisher nur in Fällen von häuslicher Gewalt regelhaft angewendet. Die Grundlage hierfür bilden die Schutz- und Ordnungsgesetze der Länder. Für das Projekt proaktiv, welches Betroffene aller Delikte einschließt, stellte sich die Situation ganz anders dar. Die rechtliche Bewertung durch die Berliner Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz kam zu dem Ergebnis, dass für die Weitergabe von Betroffenenendaten durch die Polizei datenschutzrechtlich nur eine schriftliche Einwilligung der Betroffenen in Frage kam.

Die Entwicklung dieser Einwilligungserklärung gestaltete sich sehr komplex, da es galt, zum Teil unterschiedliche Bedürfnisse unter einen Hut bzw. auf ein Blatt Papier zu bringen: kurz und leicht verständlich sollte sie sein, gleichzeitig jedoch alle datenschutzrechtlich notwendigen Informationen beinhalten. Sie sollte genügend Informationen für die Vermittlung liefern, die Betroffenen dabei

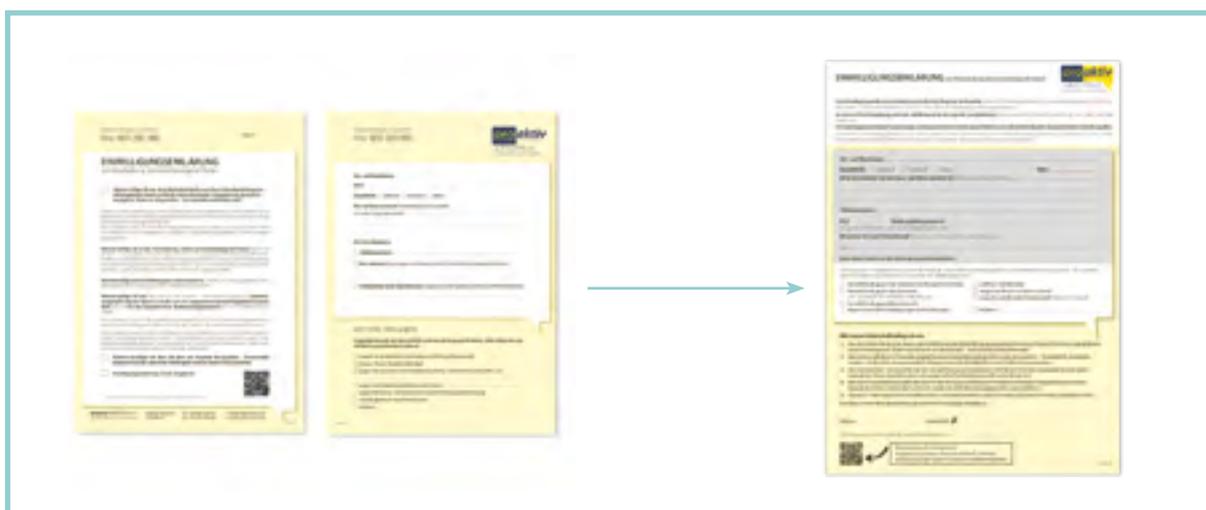


## Womanpower in der Servicestelle

aber nicht überfordern. Für die Beamt\*innen und die Betroffenen musste sie ausreichend selbsterklärend sein, dabei jedoch nicht zu textlastig. Eine weitere Vorgabe war, dass sich das Formular deutlich von den üblichen Formularen der Polizei Berlin abheben sollte, um die Freiwilligkeit der Einwilligung, die datenschutzrechtlich einen wesentlichen Aspekt darstellt, zu unterstreichen. Zusätzlich sollte das Formular in den meistgesprochenen Sprachen der Berliner Bevölkerung verfügbar sein, um im Sinne der Teilhabe sowie des europäischen Opferschutzgedankens auch Menschen mit nichtdeutscher Herkunftssprache zu erreichen.

Sie ahnen es schon, dieses Ideal konnte leider nicht erreicht werden, denn die datenschutzrechtlichen Notwendigkeiten forderten mehr Platz ein als gedacht.

Und auch die Redensart „the proof of the pudding is in the eating“ bewahrheitete sich und so wurde im praktischen Einsatz ab August 2021 bald deutlich, dass die gut überlegte erste Fassung der Einwilligungserklärung Schwachstellen aufwies, welche wir aber im Laufe des Projektes ausbessern konnten (siehe auch „Mehr Betroffene versorgen – Steigerung der Datenqualität“, S. 34–35).



## Deutlicher Unterschied zwischen Version 1 und 2 der Einwilligungserklärung



## Das Berliner Verfahren

Erstmalig in Deutschland wurde nun Proaktivität als Standardverfahren auch bei allen anderen Straftaten zusätzlich zum Bereich häuslicher Gewalt umgesetzt. Im Gebiet der Berliner Polizeidirektion 2 mit ca. 690 000 Einwohner\*innen und im Pilotzeitraum ca. 60 000 Geschädigten (Konradi et al., 2023) erhalten seither alle Opfer von Straftaten bei Anzeigenaufnahme das Angebot der proaktiven Unterstützung.

Mittels der aus Datenschutzgründen notwendigen Einwilligungserklärung kann die Polizei die Daten der betroffenen Personen an die proaktiv – Servicestelle verschlüsselt weitergeben. Die Daten bieten die Grundlage für die Auswahl einer Beratungsstelle aus dem Netzwerk proaktiv. Diese kontaktiert die Betroffenen innerhalb weniger Tage und bie-

tet erste Informationen und bedarfsgerechte Unterstützung an. Das Angebot gilt für alle Betroffenen unabhängig von der Schwere der Straftat.

Für das Monitoring des Projektes entwickelten wir eine Online-Applikation, die es erlaubt, die Fallbearbeitung sowohl der Servicestelle als auch der Beratungsstellen des Netzwerks proaktiv anonymisiert zu dokumentieren. In dieser Datenbank werden u.a. folgende Daten aus dem Einwilligungsförmular anonymisiert gespeichert: Datum des Eintreffens in der Servicestelle, Datum der Vermittlung an die Beratungsstelle, Alter, Geschlecht, Bedarf nach Sprachmittlung, Straftat, ggf. Tatmotivation, Kontaktart, Anzahl der Kontaktversuche, Schwerpunkte der Erstberatung und Ergebnis der Erstberatung. Die Servicestelle nutzt die Datenbank auch zur Steuerung der internen Arbeitsprozesse.



## Der Praxistest (August 2021 – März 2023)

### Der Projektstart

Am 25.08.2021 wurde der Start des richtungsweisenden Projektes gemeinsam gebührend gefeiert. Innerhalb der ersten 24 Stunden des Projektes gelangten bereits 10 Einwilligungserklärungen zur Servicestelle, nach einer Woche waren es bereits 73.

Die geplanten Abläufe in der Servicestelle und mit den Netzwerkpartner\*innen hielten dem ersten Praxistest stand und funktionierten einwandfrei.

Die aufregenden ersten Wochen brachten gleich neue Erkenntnisse:

- Das Einwilligungsformular war zu wenig eindeutig. Häufig wurde sowohl „ich stimme zu“ als auch „ich stimme nicht zu“ angekreuzt. Die betreffenden Einwilligungen waren leider nicht gültig.
- Durch das Faxen passierten Fehler: Einwilligungserklärungen kamen unvollständig oder nicht lesbar an.
- Scheinbar wurde Betroffenen das Formular mitgegeben, statt es direkt an die Servicestelle zu senden: Personen übersendeten das Formular vom eigenen Faxgerät oder standen dann an der Eingangstür der Servicestelle und erwarteten sich Beratung.
- Es kamen immer wieder Fälle von häuslicher Gewalt in der Servicestelle an, obwohl es dafür eigentlich ein seit Jahren etabliertes Vorgehen zwischen der Polizei Berlin und BIG e.V. gibt.



Prosit  
proaktiv!

## Die Kooperation mit der Berliner Polizei

Die Beamt\*innen der Polizeidirektion 2, denen der Erstkontakt zu den Betroffenen und damit eine bedeutende Rolle im proaktiven Verfahren zufiel, erhielten umfassendes Informationsmaterial, sowohl schriftlich bereitgestellt im Intranet der Polizei Berlin als auch durch Informationsveranstaltungen vor Ort und Handreichungen für die Schreibräume. Durch das monatliche „Update proaktiv“, ähnlich einem E-Mail-Newsletter, gab es zusätzlich aktuelle Informationen zum Projekt und den Ergebnissen.

Die Zusammenarbeit mit der Polizei ist auch durchaus „handfest“: Beim gemeinsamen Packen und Ausliefern der für das Projekt notwendigen Einwilligungserklärungen machten wir vor, wie Opferschutz funktioniert – Hand in Hand.



Gemeinsam  
für den  
Opferschutz

## Austausch zu proaktiv

Das neuartige Projekt stieß auf breites Interesse, so konnten wir es u.a. bei folgenden Veranstaltungen vorstellen:

- Opferschutzkongress Niedersachsen (06.10.2021)
- Berliner Präventionstag (26.10.2021)
- Internationale Polizeitagung Berlin (18.–19.11.2021)
- „Best Practice Treffen Opferschutz“ des Bundesministeriums der Justiz (08.12.2021)
- Landesrat für Kriminalitätsprävention Mecklenburg-Vorpommern (28.04.2022)
- 27. Deutscher Präventionstag (04.–05.10.2022)

Auch der Austausch mit Opferschutzorganisationen aus Ländern, in denen der proaktive Ansatz schon (länger) struktureller Bestandteil der Opferunterstützung ist, half, die ersten Erfolge des Berliner Projektes einzuordnen und weiterzuentwickeln. Dank der in der Coronapandemie etablierten Onlinemeetingformate gelang die Vernetzung unkompliziert und ohne lange Anfahrtswege und es fanden Treffen mit den Kolleg\*innen aus Nordirland (18.01.2021), den Niederlanden (20.05.2021, 10.06.2022) und Kroatien (14.12.2022) statt. Besonders wertvoll war auch eine Studienreise nach Utrecht, welche vom Paritätischen Wohlfahrtsverband Berlin organisiert wurde

(14.–16.09.2022) und bei der wir viele vertiefte Einblicke in die richtungsweisende Arbeit der Slachtofferhulp Nederland (Opferhilfe Niederlande) erhalten durften.

Am 09.11.2022 luden wir schließlich gemeinsam mit dem Paritätischen Wohlfahrtsverband Berlin zu unserem ersten Fachtag ein: „Opferschutz 2.0 – Brücken bauen, Betroffene stärken“. Mit über 100 Teilnehmenden war der hybride Fachtag ein voller Erfolg. Der proaktive Ansatz wurde aus mehreren Perspektiven in den Fokus genommen und stieß auf reges bundesweites Interesse. Als Referent\*innen sprachen u.a. Daniel Church vom Bundeskriminalamt, Prof. Dr. Silke Birgitta Gahleitner von der Alice Salomon Hochschule Berlin, Alanya Cuvalay von der Slachtofferhulp Nederland sowie Kristin Fischer von BIG e.V. In der vom ZDF-Journalisten Michael Haselrieder moderierten Podiumsdiskussion waren zu Gast: Thomas Pfeleiderer, Landesbeauftragter für Opferschutz Niedersachsen, Sarah Rahe, RIGG – das Rheinland-Pfälzische Interventionsprojekt gegen Gewalt in engen sozialen Beziehungen, Heike Kleffner, Geschäftsführerin des VBRG – Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt e.V. und Magdalena Ortner, Koordinatorin des Pilotprojektes *proaktiv* – Servicestelle für Betroffene von Straftaten.



## Evaluation in 2 Phasen

Das Institut Camino gGmbH führte im Laufe der Pilotphase zwei Evaluationen des Projektes durch: Es wurde attestiert, dass es gelungen war, funktionale Strukturen für das neuartige Vorgehen aufzubauen und vertrauensvolle Kooperationsbeziehungen zu schaffen. Alle beteiligten Beratungsstellen sprachen sich für eine Ausweitung aus,

damit mehr Betroffene im Hilfesystem ankommen. Außerdem wird damit eine noch bessere Sichtbarkeit der Hilfsangebote sowie der Themen Opferrechte und Opferschutz verbunden. Der Großteil der Betroffenen hätte ohne *proaktiv* nicht gewusst, wo sie sich hinwenden sollen. Eine Ausweitung auf das gesamte Stadtgebiet von Berlin und perspektivisch sogar die bundesweite Einführung wurden empfohlen (Konradi et al., 2023).



**Evaluation attestiert Erfolg!**

# Timeline des Pilotprojektes

## 2005 - Proaktivität HG

BIG e.V. implementiert den proaktiven Ansatz für von häuslicher Gewalt betroffene Frauen mit der Berliner Polizei.

## 2014 - Studienreise

Studienreise zur Slachthofferhulp Nederland mit erstem Kontakt mit der proaktiven Opferhilfe für alle Betroffenen von Straftaten. Es formierte sich eine Gruppe von Interessierten in Berlin.

## 2016 - Anschlag am Breitscheidplatz

Proaktive Betroffenenansprache findet mehr Beachtung in der Öffentlichkeit.

## 2020 - Gelder im Haushalt

Anfang 2020 werden Zuwendungsgelder im Berliner Haushalt für die „Servicestelle Opferkontakt“ bewilligt.

## 03 2020 - Gründung Servicestelle

Am 17. März 2020 wird die *proaktiv* – Servicestelle für Betroffene von Straftaten gegründet.

## 06 2020 - Konzeptentwicklung

Bereits im Juni 2020 steht ein Konzept für die deliktübergreifende proaktive Kontaktaufnahme in Berlin.

## 2021 - Gründung Netzwerk *proaktiv*

Nach Gesprächen mit 45 Berliner Trägern gründet sich Mitte 2021 das Netzwerk *proaktiv*.

## 08 2021 - Start Pilotphase

Nach unermüdlicher Arbeit aller Beteiligten startet das Pilotprojekt am 24. August 2021.

## 05 2022 - 1. Evaluation

1. Evaluationsbericht wird veröffentlicht und attestiert erste Erfolge.

## 03 2023 - Ende Pilotphase

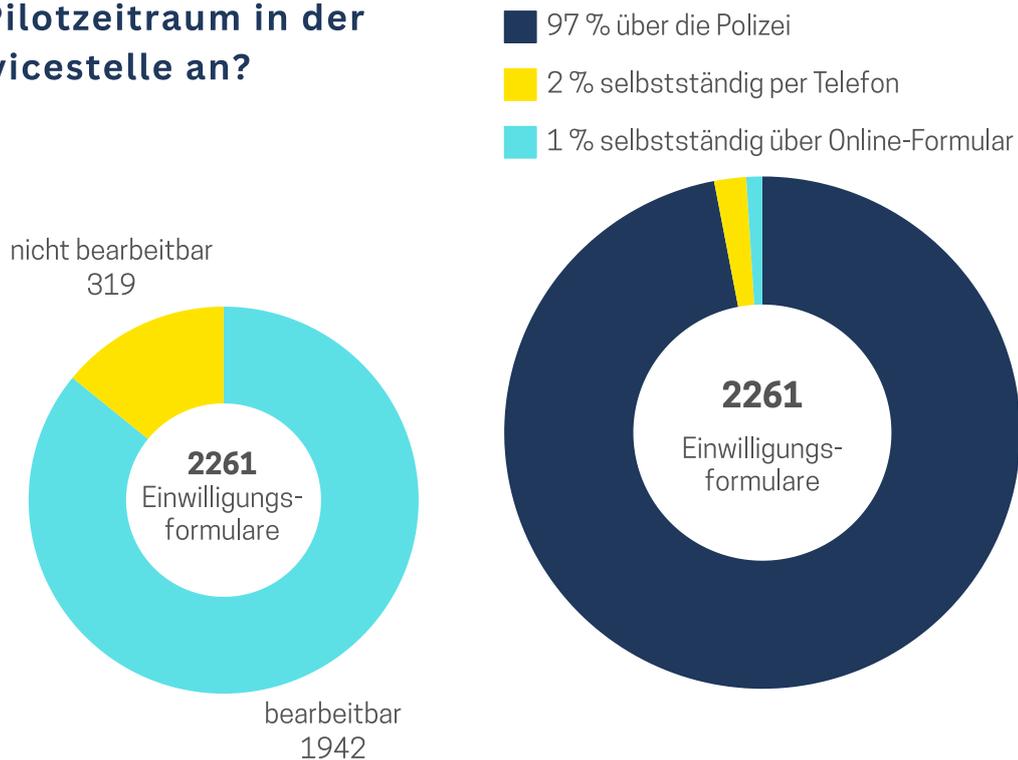
Am 31. März 2023 endet das Pilotprojekt und Pläne für die Ausweitung auf den Rest von Berlin werden geschmiedet.

## 05 2023 - 2. Evaluation

Der 2. Evaluationsbericht attestiert den Erfolg des Pilotprojekts und empfiehlt eine Ausweitung auf ganz Berlin.

# Das Pilotprojekt in Zahlen

## Wie viele Einwilligungsformulare kamen im Pilotzeitraum in der Servicestelle an?



1942 Formulare konnten von uns bearbeitet und b.B. vermittelt werden. 319 waren nicht bearbeitbar. Gründe dafür waren größtenteils Übertragungsfehler bzw. uneindeutige Einwilligungen in die Datenverarbeitung.

Im Pilotzeitraum konnte also fast 2000 Menschen der Zugang ins Hilfesystem mittels des proaktiven Verfahrens geöbnet werden.

Dennoch stellten wir über die Dauer des Pilotprojektes eine rückläufige Entwicklung der vermittelten Fälle von der Polizei an uns fest. Vermittelte die Polizei in den ersten drei Monaten des Pilotprojektes noch durch-

schnittlich 214 Fälle pro Monat an uns, waren es in den letzten drei Monaten des Pilotprojektes nur noch durchschnittlich 76 Fälle pro Monat. Diese Tatsache ist erstaunlich, denn die gesamte Pilotphase wurde begleitet von umfangreichen Informationsmaßnahmen: Schulung der Beamt\*innen in Präsenzveranstaltungen, Bereitstellung von schriftlicher und multimedialer Information im Intra-

net der Polizei, ein monatlich erscheinender Newsletter, Hospitationen der Mitarbeiterinnen der Servicestelle, Evaluationsteilnahme. Dass es dennoch zu einer solch starken Reduktion der Vermittlungszahlen kam, legt den Schluss nahe, dass sowohl die Motivation und Bereitschaft der Polizeibeamt\*innen als auch das notwendige Opt-in-Verfahren eine wesentliche Rolle für den Erfolg des proaktiven Ansatzes spielen.

Diese Überlegungen werden durch Erhebungen des Victim Support Europe (VSE) gestützt: Laut dem VSE kommt es bei Vermittlungsmechanismen, die für Polizeibeamt\*innen nicht verpflichtend sind, häufig zur Filterung durch die Beamt\*innen, wem sie das Angebot unterbreiten und wem nicht. Oft sind diese Entscheidungen nicht nur vom Erfahrungswert der Beamt\*innen geleitet, sondern auch von kognitiven Verzerrungen (Victim Support Europe, 2022), wie stereotypen Vorstellungen, oder von situativen Faktoren wie der eigenen Stimmung (Piliavin & Charng, 1990), denen alle Menschen unterliegen. Es ist außerdem zu erwarten, dass durch das explizite Erfragen der Einwilligung (Opt-in) weniger Betroffene das Angebot annehmen als bei einer Widerspruchslösung (Opt-out), bei der die Daten regelhaft an die kooperierende Opferschutzeinrichtung weitergeleitet werden. Ein möglicher Grund ist, dass die Vorstellung des Angebots durch das limitierte Wissen der Polizeibeamt\*innen über die Arbeit von Opferschutzeinrichtungen nicht optimal gelingt (Victim Support Europe, 2022). Unsicherheiten bezüglich der Unterbreitung des Angebots waren in Schulungen und im Austausch mit Beamt\*innen während und

nach dem Pilotzeitraum immer wieder Thema und scheinen ein Schlüsselpunkt für den Erfolg des proaktiven Opferschutzes zu sein. Nur durch die aufgeführten Faktoren ist der große Unterschied zwischen den 2261 an die Servicestelle vermittelten Fällen in 1,5 Jahren Pilotprojekt im Kontrast zu den 61 203 Geschädigten, die im gleichen Zeitraum in der Pilotdirektion registriert wurden (Konradi et al., 2023), erklärbar.

Weiterhin ist interessant, dass es nur 62 Selbstmeldungen im Pilotzeitraum gab. Konzeptionell ist vorgesehen, dass die Polizeibeamt\*innen allen Betroffenen, auch denjenigen, die das Angebot nicht annehmen, die ersten beiden Seiten des Formulars mitgeben. Auf diesen erhalten die Betroffenen Informationen zum Angebot und können sich ggf. selbstständig über ein Online-Formular oder telefonisch melden. Die geringe Zahl der Personen, die auf diesem Weg Zugang zum Hilfesystem gefunden hat, könnte ein Hinweis darauf sein, dass a.) die Beamt\*innen die ersten beiden Seiten den Betroffenen nicht regelhaft mitgeben oder b.) bestätigen, dass die rein schriftliche Information nicht ausreichend ist, um den Zugang zum Hilfesystem zu vereinfachen.

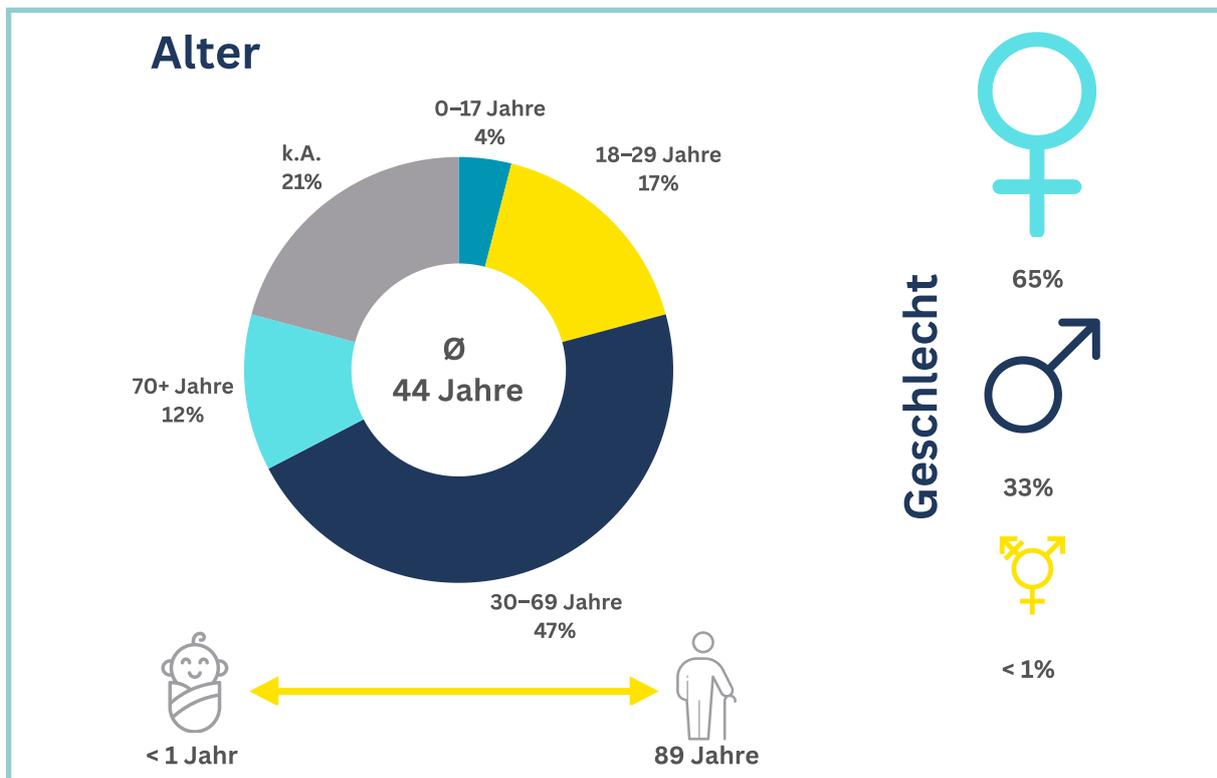
## Wissenswertes über unsere Klient\*innen

Alle Daten in diesem Abschnitt beruhen auf den Angaben, die von den Betroffenen auf den Einwilligungsg formularen gemacht wurden.

Die Geschlechterverteilung der betroffenen Personen, die unser Angebot annahmen, entspricht genau dem Gegenteil der Geschlechterverteilung bei Opfern von Straftaten im Allgemeinen. Laut Polizeilicher Kriminalitätsstatistik (PKS) Berlin 2022 liegt der Anteil männlicher Betroffener bei 62,2 %, der Anteil weiblicher Betroffener bei 37,8 %. Die Tatsache, dass bei den Vermittlungen durch die Polizei 65 % weiblich waren, lässt zwei Vermutungen zu: Möglicherweise haben

Beamt\*innen der Polizei Berlin, die den Geschädigten das proaktive Angebot unterbreiten, die Tendenz, Frauen eher als hilfebedürftig einzuschätzen als Männer. Des Weiteren könnte sich hierin bemerkbar machen, dass es für Männer nach wie vor schwieriger ist, Hilfe anzunehmen. Ziel des Projektes ist es u.a., diese Verzerrungen zu mildern. Das Ergebnis deutet darauf hin, dass hier verstärkter Schulungsbedarf auf Seiten der Polizei besteht. Eine automatisierte Datenweitergabe könnte dieses Verzerrungsphänomen aufheben.

Wir konnten sowohl sehr junge als auch sehr alte Menschen erreichen. Das zeigt eindrücklich, dass das proaktive Vorgehen für Altersgruppen, für die die bisherigen Wege zu hochschwellig waren, einen neuen Zugang ins Hilfesystem geschaffen hat.



## Angegebene Kontaktmöglichkeit

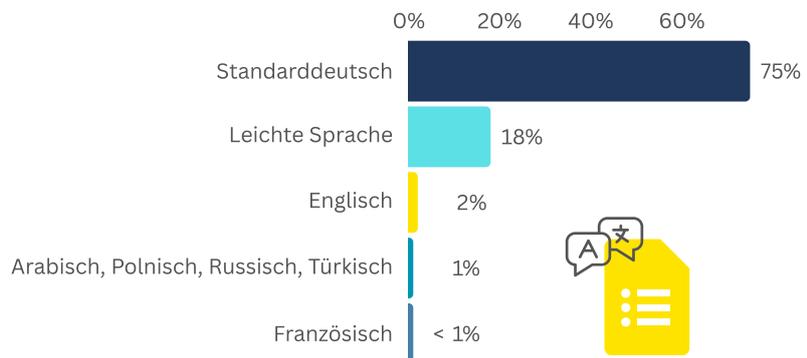


## Wunsch nach Sprachmittlung



36 verschiedene Sprachen wurden gewünscht, von Albanisch über Griechisch bis Vietnamesisch

## Genutzte Sprachvarianten des Formulars



12 % der Betroffenen äußerten den Wunsch nach Sprachmittlung. Wenn ein fremdsprachiges Formular genutzt wurde, gaben sogar 66 % der Betroffenen einen Bedarf an Sprachmittlung an. Dann korrespondierte die gewünschte Sprache mehrheitlich mit der Sprache der Einwilligungserklärung (80–100 % je nach Sprachvariante des Formulars).

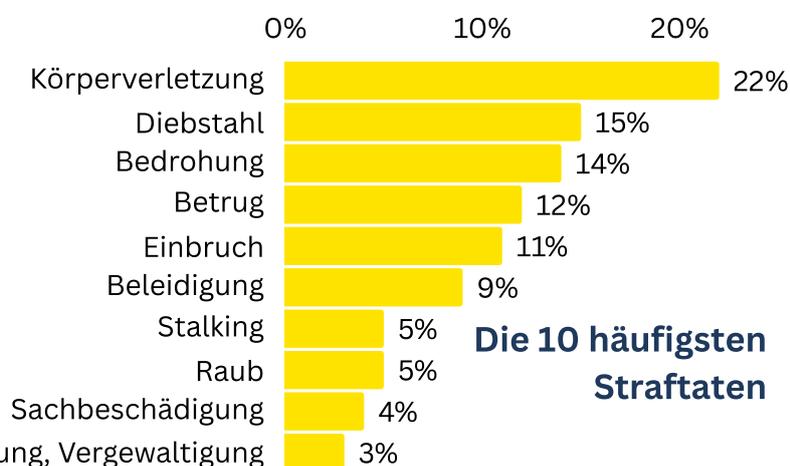
Bei Formularen in deutscher Standardsprache wünschte nur jede 13. Person eine Sprachmittlung. Bei Formularen in Leichter Sprache war es jede 9. Person. D.h. die Formulare in Leichter Sprache wurden auch gerne für Betroffene genutzt, die eine andere Muttersprache als Deutsch hatten. Deutsche Gebärdensprache wurde nur 1-mal gewünscht.

Der regelmäßige Wunsch nach Sprachmittlung und die Vielfalt der gewünschten Sprachen zeigen, wie wichtig es ist, dass den zugewandungsgeförderten Beratungseinrichtungen regelhaft Gelder für Übersetzungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden, um der kulturellen Vielfalt Berlins gerecht zu werden und wirklich allen Betroffenen, ungeachtet der Herkunft, Unterstützung zukommen zu lassen.

## Welche Straftaten erlebten die Menschen, die bei uns ankamen?

### Wie viele Straftaten gaben die Betroffenen an?

83 % 1 Straftat  
14 % 2 Straftaten  
3 % ≥ 3 Straftaten



### Folgende Strafen kamen auch im Pilotprojekt vor:

1–2 % sexuelle Belästigung, Erpressung, Nötigung

< 1 % Verleumdung, Hausfriedensbruch, Freiheitsberaubung, Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereiches, Brandstiftung, sexueller Missbrauch von Kindern, sexueller Missbrauch von Schutzbefohlenen, Misshandlung von Schutzbefohlenen, üble Nachrede

< 0,1 % Unterschlagung, Menschenraub und Verschleppung, Zwangsprostitution

In 6 % wurden Angaben wie Gewalt in der Beziehung oder Nachbarschaftskonflikt gemacht, sodass der Beschreibung keine Straftat eindeutig zugeordnet werden konnte.

In 4 % der Fälle machten die Betroffenen gar keine Angabe zum Vorfall im Formular.

In < 1 % handelte es sich nicht um eine Straftat (z.B. Auffinden einer suizidierten Person).

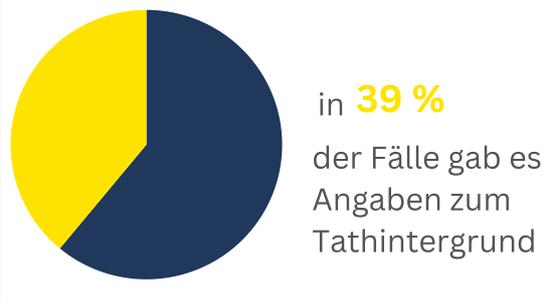
## Welche Tathintergründe berichteten die Betroffenen?

Zusätzlich zu Angaben zum erlebten Vorfall hatten Betroffene auch die Möglichkeit, Angaben zu möglichen Tatmotivationen zu machen. Diese Informationen zum Tathintergrund, z.B. ob es sich um eine rassistisch oder queerfeindlich motivierte Straftat handelte, helfen, das passgenaue Beratungsangebot für die Betroffenen auszusuchen.

**25 %** häusliche Gewalt

jeweils **≤ 2 %** andere Tatmotivationen (z.B. LGBTQ+-Feindlichkeit, Rassismus, Feindlichkeit gegen Menschen mit Behinderungen)

Auch wenn die Zahlen auf den ersten Blick gering scheinen, ist zu beachten, dass Betroffene häuslicher Gewalt in den Jahren 2021 und 2022 rund 18 % der als Opfer gelisteten Personen in der polizeilichen Kriminalstatistik der Berliner Polizei (Polizei Berlin, 2023a) entsprachen und Opfer politisch motivierter Kriminalität ca. 3 % aller Opfer ausmachten (Polizei Berlin, 2023b). Als Opfer werden laut der Berliner Kriminalstatistik nur natürliche Personen gezählt, gegen die sich die strafbare Handlung unmittelbar richtete, und es wird nur ein Teil der Delikte einbezogen, vor allem Straftaten gegen die persönliche Freiheit und körperliche Unversehrtheit (Polizei Berlin, 2023a).



Da *proaktiv* sich an alle Geschädigten richtet, dürfte also der prozentuale Anteil Betroffener, auf die eine spezifische Tatmotivation zutrifft, noch geringer ausfallen.

Generell erreicht der proaktive Ansatz durch die Kooperation mit den Ermittlungsbehörden vor allem Betroffene aus dem Hellfeld. Um mehr Betroffene vorurteilsmotivierter Kriminalität erreichen zu können, ist es deshalb notwendig, die Anzeigebereitschaft dieser Betroffenenengruppen durch Sensibilisierung der Polizeikräfte und durch Förderung von Vertrauen in die Sicherheitsbehörden zu erhöhen. Darüber hinaus sind community-orientierte Zugangswege, wie sie viele Fachberatungsstellen bereits betreiben, weiter zu fördern und auszubauen, um auch Betroffene aus dem Dunkelfeld Hilfe- und Unterstützungsangebote unterbreiten zu können.

## Der Alltag in der Servicestelle

### Was passierte mit den Fällen in der Servicestelle?



**64 %** der Fälle konnten direkt an eine passende Beratungsstelle vermittelt werden, da alle notwendigen Informationen vorlagen.



In **12 %** der Fälle war ein Clearing-Anruf notwendig, um Informationen zu erfragen, die für die Auswahl der passenden Beratungsstelle notwendig waren, z.B. bei fehlenden Informationen zur Straftat oder Tatmotivation oder auch bei uneindeutiger Einwilligung.



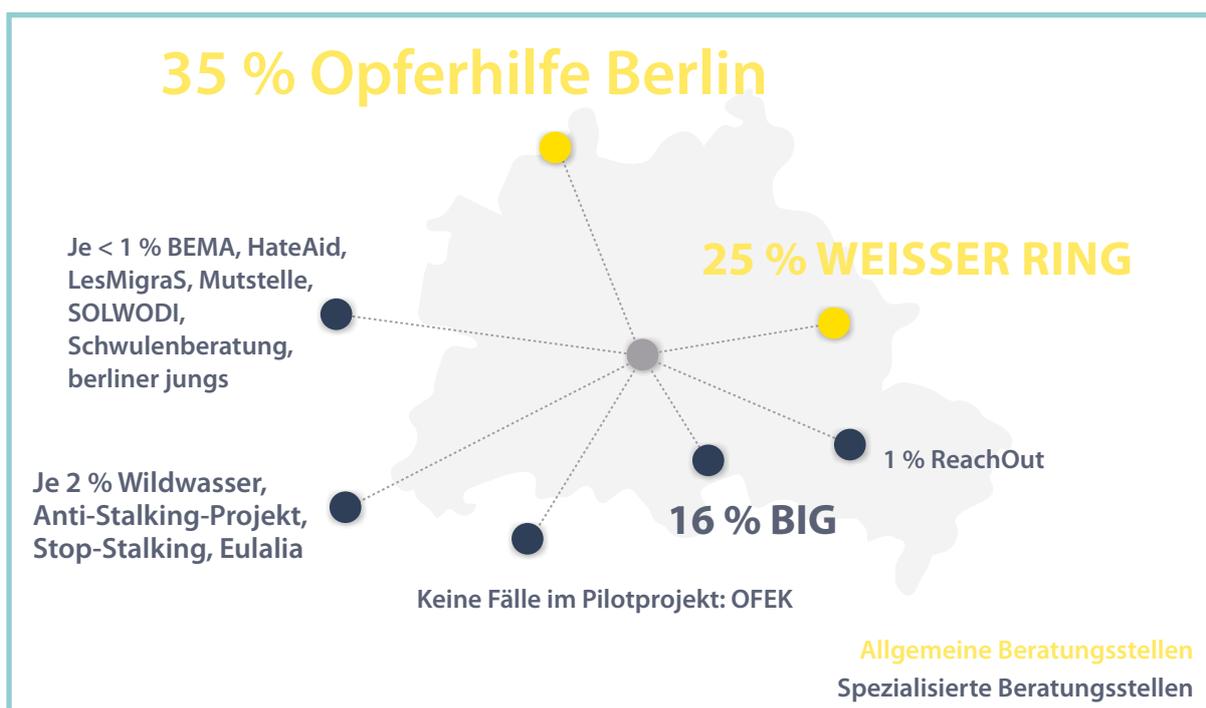
Circa **6 %** der Betroffenen schickten wir einen Brief mit Informationsmaterialien, z.B. wenn nur eine Postadresse angegeben war (95 %) oder wenn sich bei einem Clearing-anruf herausstellte, dass die angegebene Telefonnummer (4 %) nicht korrekt war.



In **18 %** der Fälle konnten wir nicht weitervermitteln.

**14 %** der Fälle waren nicht bearbeitbare Fälle. Die häufigsten Gründe dafür waren, dass die Einwilligung der Betroffenen nicht eindeutig zu erkennen war oder ganz fehlte oder dass es zu technischen Fehlern bei der Übertragung des Formulars von der Polizei zu uns kam. Welche Anpassungen wir in der Pilotphase vorgenommen haben, um die Anzahl der nicht bearbeitbaren Fälle von rund 30 % zu Projektbeginn auf rund 1 % zum Ende der Pilotphase zu senken, kann im Abschnitt „Mehr Betroffene versorgen – Steigerung der Datenqualität“, S. 34–35, nachgelesen werden.

Bei den rund **4 %** der Fälle, die wir zwar bearbeiten aber nicht weitervermitteln konnten, lag es meistens daran, dass die Betroffenen bei einem Clearing-Anruf doch keinen Bedarf mehr für eine Vermittlung äußerten oder eine Empfehlung für eine Beratungsstelle wünschten und sich dort selbstständig meldeten.



## Wohin vermittelten wir die Betroffenen?

Mit den Beratungsstellen im Netzwerk *proaktiv* stellten wir zu Beginn des Pilotprojektes innerhalb der Kooperationsvereinbarung Kriterien auf, nach denen wir an die unterschiedlichen Angebote vermittelten. Dazu gehören z.B. Geschlecht und Alter der Betroffenen und bestimmte Tathintergründe oder Straftaten. Die Vermittlungszahlen wurden transparent in den Netzwerktreffen besprochen und die Vermittlungskriterien wurden während der Pilotphase weiter gemeinsam mit den Netzwerkpartner\*innen geschärft.

Die meisten Fälle vermittelten wir an die beiden deliktübergreifend tätigen Träger Opferhilfe Berlin e.V. als hauptamtliche und WEISSER RING e.V. Landesverband Berlin als ehrenamtliche Organisation. Im Gegensatz

zur Beratungsstelle der Opferhilfe Berlin gab der WEISSE RING einige Einschränkungen für die Vermittlung an, wie das Vorhandensein der Postleitzahl, um die Zuordnung zur jeweils zuständigen Außenstelle zu ermöglichen, oder der Ausschluss von Verkehrsdelikten und Straftaten rund ums Kraftfahrzeug. Diese Kriterien und dass der WEISSE RING in der Pilotphase aus Kapazitätsengpässen mehrmals keine Vermittlungen entgegennehmen konnte, führten dazu, dass an die Beratungsstelle der Opferhilfe Berlin 10 % mehr Fälle als an den WEISSEN RING vermittelt wurden.

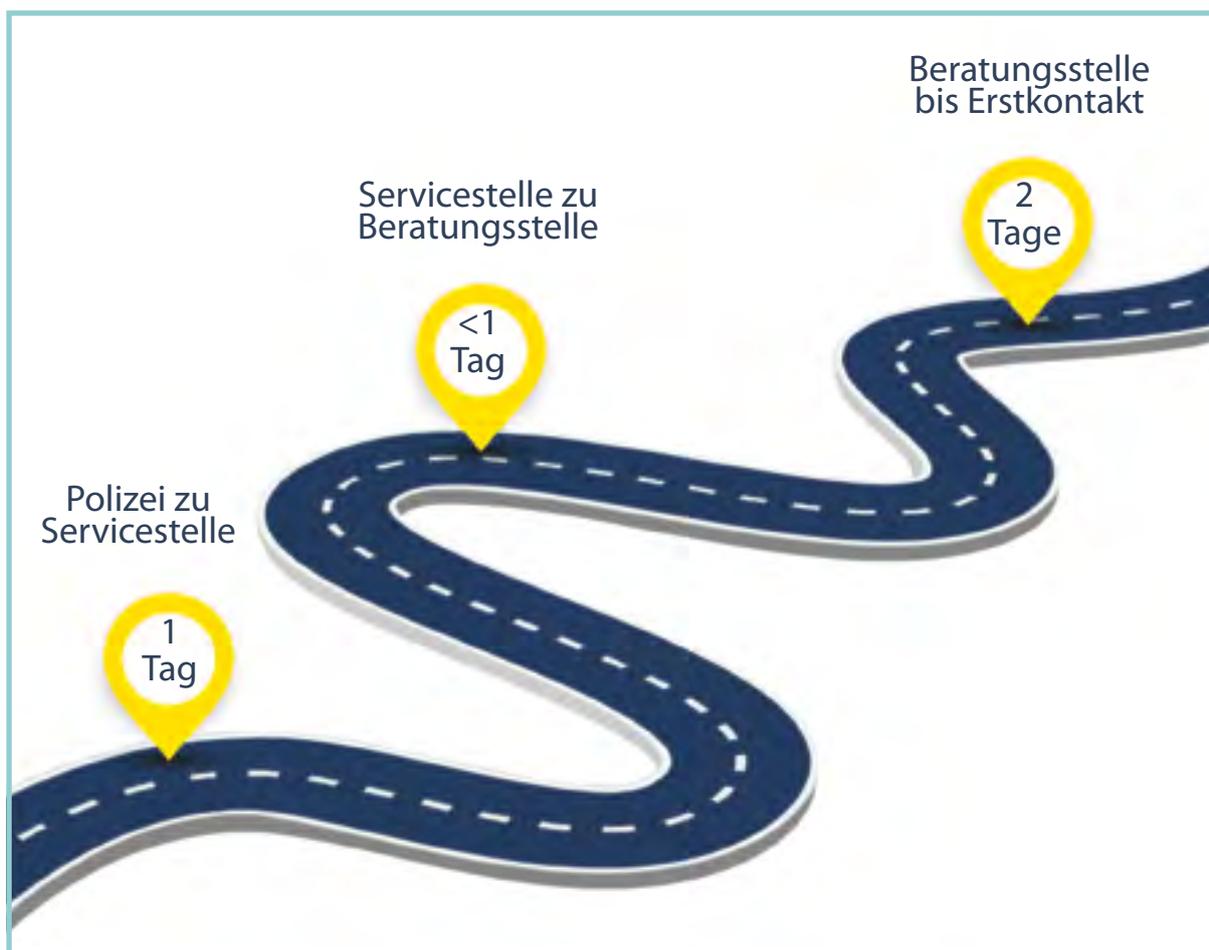
Wie bereits im [Abschnitt zu Tathintergründen auf S. 27](#) diskutiert, lag bei den meisten Fällen, die bei uns in der Servicestelle ankamen, kein spezifischer Tathintergrund vor, daher fanden Vermittlungen an spezifisch arbeitende Beratungseinrichtungen weniger häufig statt.

Fälle von häuslicher Gewalt mit männlichen Betroffenen und mit weiblichen Betroffenen unter 18 Jahren wurden ebenfalls an die allgemeinen Beratungsstellen vermittelt, da es aktuell in Berlin keine spezialisierte Beratungsstelle für von häuslicher Gewalt betroffene Männer gibt und BIG e.V. betroffene Frauen erst ab 18 Jahren berät.

### Wie schnell erhielten die Betroffenen Unterstützung?

Im Durchschnitt wurden Betroffene 4 Tage nach der Anzeige bei der Polizei von den Beratungsstellen erreicht.

Der Großteil der Formulare wurde jedoch noch am Tag der Anzeige von der Polizei an die Servicestelle und von der Servicestelle an die Beratungsstelle vermittelt, sodass es innerhalb von 2 Tagen zum Erstkontakt kam. Das Netzwerk *proaktiv* hat sich den Standard gesetzt, Betroffene innerhalb von 3 Werktagen von der Servicestelle an eine Beratungsstelle zu vermitteln und innerhalb 3 weiterer Werktage den proaktiven Erstkontakt herzustellen. Dieser Standard konnte im Pilotprojekt übertroffen werden.



## Wann hatten wir Kontakt zu den Betroffenen?

Wenn alle notwendigen Informationen zur Vermittlung an eine passende Beratungsstelle vorlagen, wurden die Betroffenen direkt von dieser Beratungsstelle kontaktiert. Zum Großteil lief die Arbeit der Servicestelle also komplett im Hintergrund ab.

Wenn relevante Informationen für die Vermittlung fehlten, dann wurde die betroffene

Person von Mitarbeiter\*innen der Servicestelle kontaktiert, um nachträglich Informationen einzuholen.

Der von uns gesetzte Standard, Personen innerhalb von 3 Tagen zu erreichen, wurde zu 95 % eingehalten.

Die Clearings verlängerten die Vermittlungsdauer und Dauer von der Anzeigenstellung bei der Polizei bis zum Erstkontakt im Vergleich zur direkten Weitervermittlung nur minimal um einen halben Tag.

### Clearings

in **18 %** der Fälle wurden Clearings gemacht

**236-mal** , weil Informationen für das Aussuchen der passenden Beratungsstelle fehlten

**140-mal** , weil die Einwilligung nicht erkennbar war

**73 %** der Betroffenen erreichten wir am gleichen Tag oder einen Tag nach dem Eintreffen der Daten in der Servicestelle



**85 %** der Betroffenen erreichten wir insgesamt



**Ø 1** Kontaktversuch

**Ø 5 min**

**max. 22 min**



**70 %** an allgemeine Beratungsstelle vermittelt

**20 %** an spezialisierte Beratungsstelle vermittelt

**10 %** kein Wunsch nach Vermittlung an Beratungsstelle

## Erstkontakte

**5** Erstkontakte durch uns



Ø 12 min



v.a. Informationen zu weiteren  
Hilfsmöglichkeiten und  
Stabilisierungsarbeit

Unser Konzept gewährleistet die Versorgung der Betroffenen auch dann, wenn keine passende Beratungsstelle zur Verfügung steht oder die Kapazitäten der Fachberatungsstellen ausgeschöpft sind. Beratungserfahrene Mitarbeitende der Servicestelle übernehmen dann den proaktiven Erstkontakt, klären den Bedarf der Betroffenen, geben situationsgerechte Informationen und vermitteln ggf. inner- oder außerhalb des Netzwerks proaktiv an passgenaue Unterstützungsangebote weiter.

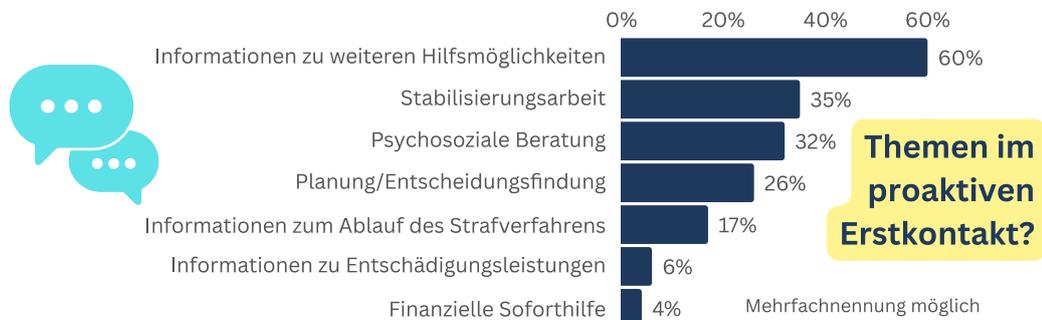
Bei 3 Fällen handelte es sich um Sachverhalte, die nicht in die Zuständigkeiten des Netzwerks fielen, wie Straftaten gegen Unternehmen oder Verkehrsunfälle. Bei den anderen beiden Fällen waren zum einen bei der spezialisierten Beratungsstelle die Kapazitäten ausgeschöpft und im anderen Fall kooperierten wir nicht mit dem passgenauen Angebot, sodass wir die betroffene Person anriefen und ihr das entsprechende Angebot telefonisch empfahlen.

## Der proaktive Erstkontakt

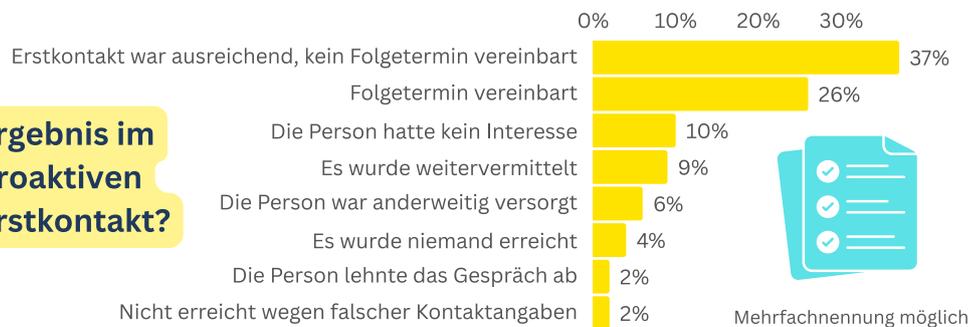
### Wie kontaktierten die Beratungsstellen die Betroffenen?



\* Ausreichend Daten liegen vor



### Ergebnis im proaktiven Erstkontakt?



Die Beratungsstellen aus dem Netzwerk *proaktiv* waren dazu angehalten, die an sie vermittelten Fälle in einer anonymisierten Online-Datenbank zu dokumentieren. Während einige Beratungsstellen regelhaft dokumentierten, fehlten bei anderen große Teile der Daten. Deshalb sind die obigen Darlegungen eingeschränkt aussagekräftig.

Die Erfahrungen der Beratungsstellen deckten sich mit denen der Niederlande, wo der proaktive Ansatz fest verankert ist. Dort werden rund 73 % der Fälle erreicht, wovon in 65 % ein einmaliger Kontakt ausreichend ist und es in ca. 31 % Folgekontakte gab (Slachtofferhulp Nederland, 2020).

## Lohnte sich proaktiver Opferschutz für die Betroffenen?

Nach Einschätzung der Berater\*innen hätten **zwei Drittel** der betroffenen Personen ohne *proaktiv* nicht gewusst, dass es professionelle Hilfsangebote gibt.

Fast **80 %** der Betroffenen konnten von einer professionellen Opferhilfeberatung profitieren, um besser mit der erfahrenen Straftat umzugehen, schätzten die Berater\*innen ein.

Über **90 %** der betroffenen Personen reagierten laut den Berater\*innen offen und positiv auf das Unterstützungsangebot.



Es kann also festgehalten werden: Ja, proaktiver Opferschutz lohnt sich für die Betroffenen und durch das aktive Zugehen auf die Betroffenen werden Menschen erreicht, die sonst nur schwer den Weg ins Hilfesystem gefunden hätten. Damit decken sich die Erfahrungen im Pilotprojekt mit denen aus Untersuchungen zum proaktiven Ansatz bei häuslicher Gewalt (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2004).

Dieser simple Ansatz birgt also großes Potenzial die Auswirkungen von erlebten Straftaten abzumildern und Betroffene in ihrer Widerstandskraft zu stärken!

## Mehr Betroffene versorgen – Steigerung der Datenqualität

Um mehr Betroffene erreichen zu können, arbeiteten wir im Laufe des Pilotprojektes gemeinsam mit der Polizei kontinuierlich an einer besseren Qualität der einkommenden Datenblätter, sprich derjenigen Seiten der Einwilligungserklärung, die die Beamt\*innen an uns übermittelten. Zu Beginn des Pilotprojektes stellten wir fest, dass bis zu einem Drittel der eingehenden Fälle nicht vermittelbar waren. Größtenteils weil die notwendigen Informationen durch technische Übertragungsfehler nicht lesbar waren oder die Einwilligung der Betroffenen nicht eindeutig erkennbar war (zweideutige Angaben im Einwilligungsfeld oder keine Unterschrift). Da die Einwilligungserklärung die datenschutzrechtlich notwendige Grundlage der Weitervermittlung ist, konnten wir diese Fälle bedauerlicherweise nicht weitervermitteln.

Ein wichtiger erster Schritt, um diese Probleme anzugehen, war der Umstieg von der Datenübertragung per Fax auf verschlüsselte E-Mails. Nach dieser Umstellung halbierte sich die Zahl der nicht vermittelbaren Fälle von 33 % auf 18 %.

Um eine Lösung für die nicht eindeutigen oder fehlenden Einwilligungen zu finden,



konultierten wir den Datenschutzbeauftragten unseres Trägers und führten ein datenschutzkonformes Verfahren ein, bei welchem die Servicestelle die Betroffenen telefonisch kontaktiert, um die Einwilligung einzuholen – das sogenannte Einwilligungsclearing. Dies führte zu einer weiteren Reduktion der Zahl der nicht vermittelbaren Fälle auf rund 12 %.

Im letzten Drittel der Pilotphase wurde das Formular grundlegend überarbeitet und damit weitere Fehlerquellen behoben. Zweideutige Formulierungen und Ankreuzmöglichkeiten wurden entfernt, das Datenblatt auf eine Seite verkürzt.

All die vorgenommenen Anpassungen der Prozesse führten dazu, dass sich die Qualität der eingehenden Datenblätter bis zum Ende der

Pilotphase kontinuierlich verbesserte und beinahe 95 % aller einkommenden Fälle vermittelt werden konnten.

Technische Übertragungsfehler, die die Weitervermittlung eines Betroffenen unmöglich machten, konnten von rund 9 % der einkommenden Datenblätter zu Beginn des Pilotprojektes auf rund 1 % im letzten halben Jahr des Pilotprojektes gesenkt werden. Unklarheiten bzgl. der Einwilligung führten zu Beginn des Projektes noch bei rund 19 % der eingehenden Datenblätter dazu, dass wir nicht weitervermitteln konnten. Im letzten halben Jahr des Pilotzeitraumes betraf es nur noch einen einzigen Fall.

# Fazit aus 1,5 Jahren Pilotprojekt proaktiv

Die Pilotphase ist erfolgreich abgeschlossen, es ist erstmals in Deutschland gelungen, proaktiven Opferschutz für *alle* Delikte (wenn auch vorerst nur in einem Teil Berlins) strukturell zu verankern. Betroffene werden nicht mehr mit schriftlicher Information alleingelassen und es bleibt auch nicht in der Verantwortung Einzelner, darüberhinausgehende Hilfe zu ermöglichen. Vielmehr ist es erstmals möglich, Betroffenen von Straftaten zeitnah Unterstützung und Information so anzubieten, dass sie auch ankommt: persönlich und bedürfnisgerecht.

Das Netzwerk *proaktiv* konnte zeigen, dass gemeinsames Engagement im Opferschutz auch dann möglich ist, wenn die Bedingungen durch die Art der Finanzierung eher zu Konkurrenzdenken als zu gemeinsamem Handeln anregen. Die Netzwerktreffen als Basis für Austausch und transparente Information über die Vermittlungspraxis der Servicestelle haben dazu positiv beigetragen. Nur in wenigen Fällen wurden die Kapazitätsgrenzen der Beratungseinrichtungen ausgereizt, wobei durch die notwendige schriftliche Einwilligungserklärung wahrscheinlich weniger Betroffene von dem Angebot profitieren konnten als bei anderen Verfahrensweisen (siehe auch Abschnitt „Das Pilotprojekt in Zahlen“, S. 22–35).

Das Pilotprojekt hat gezeigt, dass dadurch u.a. Betroffenengruppen erreicht werden, die ohnehin größere Hürden zu bewältigen haben,

um im Hilfesystem anzukommen, wie z.B. hochbetagte Menschen, aber auch Jugendliche und Menschen, deren Erstsprache nicht Deutsch ist. Viele Menschen haben über den proaktiven Erstkontakt vielleicht zum ersten Mal erfahren, dass es kostenlose Unterstützungsangebote gibt, und können von dieser Information auch im weiteren Lebensverlauf Gebrauch machen. Die Rückmeldungen von Betroffenen, die die Berater\*innen am Telefon zu hören bekamen, motivieren zusätzlich: „Wie toll, dass Sie sich so rasch gemeldet haben!“, „Gut, dass Sie sich melden, ich hätte nicht den Mut gefunden, wo anzurufen“, „Vielen Dank, es ist gut, mit jemandem zu sprechen, der Bescheid weiß!“ sind nur einige wenige Beispiele davon.

Deutlich wurden jedoch auch Hindernisse, allen voran die derzeitige Beurteilung des Datenschutzes, die keine andere Rechtsgrundlage als die schriftliche Einwilligung der Betroffenen für das proaktive Vorgehen sieht. Wie im Abschnitt „Das Pilotprojekt in Zahlen“, S. 22–35, besprochen, führt dies zu erheblichen Nachteilen, und daher ist zukünftig eine diesbezügliche neuerliche Prüfung der aktuellen Rechtslage unter Berücksichtigung der StPO, der Richtlinie 2016/680/EU bzw. 2016/679/EU sowie allfälliger Polizeidienstvorschriften in Bezug auf Opferschutz unerlässlich. Datenschutz darf dem Opferschutz nicht im Weg stehen! In weiterer Folge ist ebenso die Digitalisierung zwingend notwendig, die den Datentransfer zwischen Polizei und

Servicestelle sicherer und weniger fehleranfällig macht.

Ab 2024 erfolgt der sukzessive Ausbau des Projektes auf weitere Berliner Polizeidirektionen, bis Ende 2025 sollen alle Berliner Polizeidirektionen an Bord sein. Im nächsten Schritt ist die Einbeziehung der Berliner Internetwache vorgesehen, sodass auch Betroffene, die online Anzeige erstatten, ein proaktives Hilfsangebot erhalten. Dem positiven Beispiel der Niederlande folgend, streben wir darüber hinaus an, die Staatsanwaltschaft zu inkludieren, damit Geschädigte auch zum oftmals aufwühlenden Zeitpunkt der Anklageerhebung proaktiv unterstützt werden.

In einer Welt, die sehr schnelllebig ist, in einer Zeit, die sehr dynamisch ist, wünschen wir uns, dass proaktiver Opferschutz – deliktübergreifend und für alle Betroffenen von Straftaten – zu einer gesellschaftlichen Grundfeste wird. Wir hoffen und setzen uns dafür ein, dass proaktiver Opferschutz langfristig in der gesamten Bundesrepublik etabliert wird.

Hierfür ist eine umfassende Strategie zur Verbesserung des Opferschutzes erforderlich, welche, wie weiter oben bereits erwähnt, die Schaffung rechtlicher Grundlagen vorsieht, die die proaktive Kontaktierung Betroffener vereinfacht sowie ein Opt-out-Verfahren ermöglicht.

Zudem braucht es eine Stärkung der Hilfelandschaft, auch in Form einer verlässlichen Finanzierung der Hilfsangebote, die eine so wichtige gesellschaftliche Aufgabe übernehmen. Denn Opferschutz ist nicht nur eine rechtliche Verpflichtung, sondern eine moralische und gesellschaftliche Verantwortung, die wir alle teilen.

Wir setzen uns dafür ein, dass Opferschutz als eine grundlegende öffentliche Priorität wahrgenommen wird. Für eine Gesellschaft, in der sich jede\*r Einzelne unterstützt fühlt und die Gewissheit hat, auch in den schwersten Lebensphasen nicht alleingelassen zu werden.

# Tipps & Tricks zum Verspeisen eines Elefanten



## „Beim Reden kommen die Leute zusammen“

Es ist unerlässlich, von Anfang an mit allen beteiligten Organisationen, Behörden und Verantwortungsträger\*innen in aufgeschlossenen, konstruktiven, transparenten und regelmäßigen Austausch zu gehen. Nur dadurch können möglichst viele Perspektiven berücksichtigt werden, rechtzeitig Herausforderungen erkannt und passende Lösungen gemeinschaftlich gefunden werden.



## „Über den Tellerrand schauen!“

Opferschutz erfordert das Zusammenwirken unterschiedlicher (politischer) Akteur\*innen, die es manchmal wenig gewohnt sind, an einem gemeinsamen Strang zu ziehen. Gerade dieses Projekt hat deutlich gemacht, wie wichtig ressortübergreifende Zusammenarbeit ist, und wir freuen uns, dieses Projekt mit derart engagierten und weitsichtigen Partner\*innen durchführen zu können.



## „Geht nicht, gibt's nicht!“

Häufig geht es nicht um das Ob, sondern vielmehr um das Wie. Lösungsorientierung und eine ordentliche Portion Durchhaltevermögen und Humor sind dabei gute Begleiter.



## „Der Standort bestimmt die Perspektive“

Eine gute Analyse der Ausgangslage ist ausschlaggebend, um so ein großes Projekt umsetzen zu können. In Berlin wurde sich aufgrund der Vielfalt in der Beratungslandschaft und der großen Expertise bei den unterschiedlichen Beratungseinrichtungen für einen gemeinschaftlichen Weg entschieden, der nur durch die oben genannten Faktoren auch erfolgreich sein konnte. In anderen Ländern oder Städten könnte die Ausgangslage ganz anders aussehen und daher auch andere Umsetzungsansätze erfordern.



## „So ein Elefant lässt sich nicht an einem Tag verspeisen!“

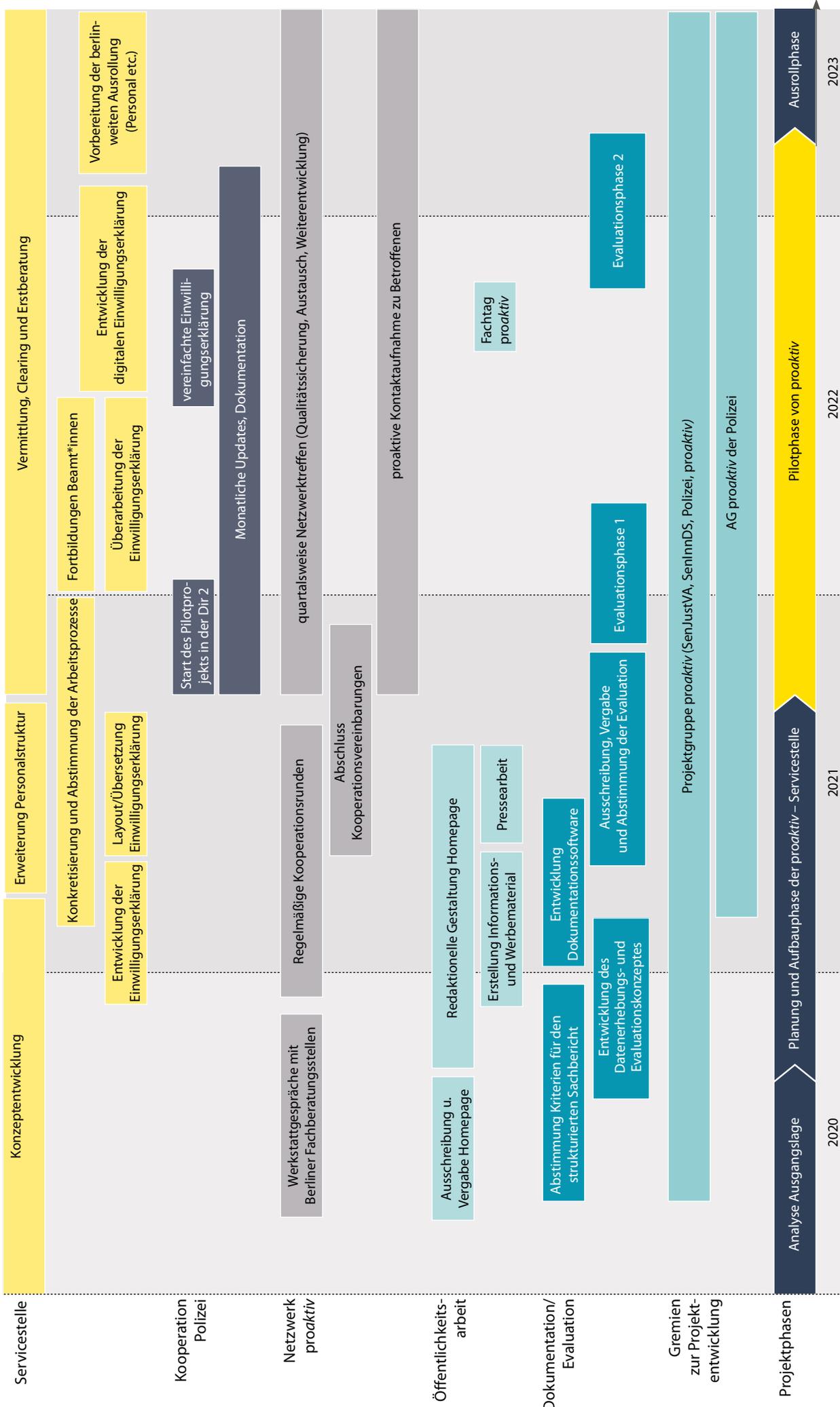
Das Umdenken, das der proaktive Ansatz erfordert, das Etablieren neuer Vorgehensweisen, v.a. innerhalb der Polizei, aber auch in den Beratungseinrichtungen, braucht Zeit.



## „Nix ist umsonst!“

Diese Redewendung hat für das Pilotprojekt gleich eine doppelte Bedeutung: Einerseits macht sie deutlich, dass proaktiver Opferschutz auch Geld kostet, denn wenn mehr Betroffene erreicht werden, werden auch die Fallzahlen in den Beratungseinrichtungen steigen, somit auch der Personalaufwand und die Personalkosten. Andererseits zielt sie darauf ab, dass keine der vielen Gesprächsrunden, Abstimmungs- und Feedbackschleifen umsonst war, denn gerade bei Neuem gilt „trial and error“.

# Projektentwicklung proaktiv – Servicestelle 2020-2023



Agaibi & Wilson (2005). Trauma, PTSD, and Resilience. *Trauma, Violence, & Abuse*, 6(3), 195–216. doi:10.1177/1524838005277438

Brewin, C. R., Andrews, B., & Valentine, J. D. (2000). Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder in trauma-exposed adults. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(5), 748–766. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.68.5.748>

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2004). Gemeinsam gegen häusliche Gewalt. Kooperation, Intervention, Begleitforschung. Forschungsergebnisse der Wissenschaftlichen Begleitung der Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt (WiBIG). <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/84332/213fd887de208256305d15c42da56225/langfassung-studie-wibig-data.pdf>

Europäische Union (2012). Richtlinie 2012/29/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 über Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten sowie zur Ersetzung des Rahmenbeschlusses 2001/220. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:315:0057:0073:DE:PDF>

Konradi, Hirsch, Kaps, Kehr, Lüter & Gellrich (2023). *Proaktiv* – Servicestelle für Betroffene von Straftaten: Abschlussbericht der 2. Phase der Evaluation.

Opferbeauftragter des Landes Berlin (2016). 3. Bericht zur Situation der Opfer von Straftaten im Land Berlin (2014/15).

Piliavin, J. A., & Charng, H.-W. (1990). Altruism: A Review of Recent Theory and Research. *Annual Review of Sociology*, 16(1), 27–65. doi:10.1146/annurev.so.16.080190

Politie Nederland (2018, 20. März). Misdrijven, soort misdrijf (2014 - 2017). [data.politie.nl](https://data.politie.nl/#/Politie/nl/dataset/47005NED/table?ts=1695820620089). <https://data.politie.nl/#/Politie/nl/dataset/47005NED/table?ts=1695820620089>. Zuletzt geprüft am 01.03.2024

Polizei Berlin (2023a). Kriminalität in Berlin 2022. Polizeiliche Kriminalstatistik und ergänzende Informationen. Berlin. [https://www.berlin.de/polizei/\\_assets/verschiedenes/pks/polizeiliche-kriminalstatistik-berlin-2022.pdf](https://www.berlin.de/polizei/_assets/verschiedenes/pks/polizeiliche-kriminalstatistik-berlin-2022.pdf)

Polizei Berlin (2023b). Lagedarstellung Politisch motivierte Kriminalität in Berlin 2022. Berlin. [https://www.berlin.de/polizei/\\_assets/verschiedenes/jahresbericht\\_pmk\\_2022.pdf](https://www.berlin.de/polizei/_assets/verschiedenes/jahresbericht_pmk_2022.pdf)

Slachtofferhulp Nederland (2017). Jaarverslaag 2017. <https://www.slachtofferhulp.nl/globalassets/media/corporate-downloads/voor-professionals/over-slachtofferhulp/jaarverslagen/jaarverslag-2017---slachtofferhulp-nederland-ik-stond-er-gelukkig-niet-alleen-voor.pdf>

Slachtofferhulp Nederland (2020). Jaarverslaag 2020. [https://www.slachtofferhulp.nl/globalassets/media/jaarverslag-2020\\_def\\_spreads.pdf](https://www.slachtofferhulp.nl/globalassets/media/jaarverslag-2020_def_spreads.pdf)

Steffen (2013). Gutachten für den 18. Deutschen Präventionstag. Mehr Prävention – weniger Opfer. Erich Marks & Wiebke Steffen (Hrsg.): Mehr Prävention – weniger Opfer: Ausgewählte Beiträge des 18. Deutschen Präventionstages 22. und 23. April 2013, (S. 51–122), Bielefeld Forum Verlag Godesberg GmbH.

Victim Support Europe (2022). National framework for comprehensive victim support. [https://victim-support.eu/wp-content/files\\_mf/1673427018NationalFrameworkforComprehensiveVictimSupportcompressed.pdf](https://victim-support.eu/wp-content/files_mf/1673427018NationalFrameworkforComprehensiveVictimSupportcompressed.pdf)

Zu guter Letzt wollen wir noch eine **herzliche Einladung** aussprechen: Bei Interesse an einem weiteren Austausch über das Projekt *proaktiv* oder über proaktiven Opferschutz im Allgemeinen – melden Sie sich! Wir freuen uns über alle Menschen, die sich mit betroffenenorientiertem Opferschutz beschäftigen, und kommen gern ins Gespräch:

 030 863 28 09 12

 [info@proaktiv-berlin.org](mailto:info@proaktiv-berlin.org)

 [www.proaktiv-berlin.org](http://www.proaktiv-berlin.org)



Und falls Sie über die weitere Projektentwicklung auf dem Laufenden bleiben wollen, legen wir Ihnen unseren **proaktiv-Newsletter** ans Herz. Dieser informiert Sie quartalsweise über alle Neuigkeiten. Schreiben Sie hierzu einfach eine kurze E-Mail an [info@proaktiv-berlin.org](mailto:info@proaktiv-berlin.org) und schon nehmen wir Sie in den Newsletter auf.

(Dieser kann selbstverständlich jederzeit wieder abbestellt werden.)

Zusätzliche Informationen zum Pilotprojekt können Sie auch dem **Evaluationsbericht** des externen Instituts Camino gGmbH entnehmen. Diesen können Sie anfordern unter [info@proaktiv-berlin.org](mailto:info@proaktiv-berlin.org) oder online aufrufen unter: [https://www.proaktiv-berlin.org/evaluation\\_abschlussbericht](https://www.proaktiv-berlin.org/evaluation_abschlussbericht)





**proaktiv**  
EIN PROJEKT DER OPFERHILFE e.V.

SERVICESTELLE  
für Betroffene von Straftaten