

## Opferhotline 0800 112 112

Auftraggeber: **Bundesministerium für Justiz**  
Auftragnehmer: **Weisser Ring**

Die Opferhotline wird als **zentrale Anlaufstelle** für alle Belange, die Opfer, unmittelbare und mittelbare, betreffen oder betreffen könnten, eingerichtet und beworben. Ziel ist es, die im Rahmen einer Erstberatung **bestmögliche telefonische Betreuung und emotionale Unterstützung** zu bieten und **qualifiziert an geeignete, bestehende Opferhilfeeinrichtungen** zu verweisen (Kinderschutzzentren, Kinder- und Jugendanwaltschaften, „Möwe“, „Tamar“, Frauenhäuser, Interventionsstellen, Frauenberatungsstellen, Neustart, Weisser Ring Opferhilfe, etc.). Zudem bietet die Opferhotline auch **aktiv Leistungen für Opfer** an. Mit Unterstützung des BMJ, BMI und BMSG wird die Hotline Nummer in allen für die **gesetzliche Informationspflicht** von Opfern relevanten Dokumenten und Broschüren (zB. Niederschriften Polizei, Ladungen zu Gericht, Informationsfolder, aber auch Antragsformularen für Leistungen nach dem Verbrechenopfergesetz, etc.) an erster Stelle als leicht zugängliche Stelle genannt. Zusätzliche Werbe- und PR-Maßnahmen nach Möglichkeit mit Sponsoren machen die Opferhotline bekannt und so leicht zugänglich.

### Opferhotline 0800 112 112 - Kompetente Beratung für Opfer rund um die Uhr

Das Serviceangebot der Opferhotline umfaßt:

**Telefonhotline (mit aktivem Vermittlungsangebot bei Bedarf)**  
**Beantwortung schriftlicher Anfragen (E-Mail, Brief, Fax)**  
**Informations-Homepage**

#### Organisation

- Die Opferhotline ist in der Bundesgeschäftsstelle des Weissen Ringes in Wien angesiedelt, um Synergien mit der bestehenden Opferhilfeeinrichtung Weisser Ring maximal nutzen zu können (Opferhilfe und –betreuung, Infrastruktur, Administration, Marketing und PR). Die Gründung eines eigenständigen Vereins zur Erfüllung des Auftrages bleibt dem Weissen Ring vorbehalten.
- Betrieb der telefonischen Hotline 24 h / Tag an 365 Tagen im Jahr mit einer ständigen Leitung, laufende Beantwortung der Hotline-E-Mail-Anfragen und inhaltliche Wartung der Homepage.
- Es wird ein fest angestellter MitarbeiterInnenstab, der für die Bedienung der Hotline zu den stark frequentierten Zeiten zur Verfügung steht (Montag bis Freitag zu üblichen Bürozeiten), gebildet; darüber hinaus ein Pool von qualifizierten MitarbeiterInnen für schwächer frequentierte Tageszeiten eingerichtet, die mit Anschluss an die Opferhilfedatenbank die Opferhotline außerhalb des fixen Büros bedienen.  
**Profil und Qualifikation** der MitarbeiterInnen der Hotline: psychosoziale Berufsausbildung (zB DiplomsozialarbeiterInnen, TherapeutInnen, ...) und/oder mehrjähriger Praxis in Beratungsberufen; beide verfügen über juristische Grundkenntnisse

**Spendenkonten:** PSK, 1.016.000, BLZ 60.000  
BA-CA, 09663-300-300, BLZ 12.000

**Aufgaben:**

- **Emotionale Unterstützung von Menschen**, die von einer Straftat direkt oder indirekt betroffen sind
- **Telefonische Krisenintervention und bei Bedarf zusätzlich Organisation von Notmaßnahmen in Notsituationen** (aktive Organisation von Krisenintervention bei Kriseninterventionsteams, Akuthilfen, ggf. kostenpflichtig über notfallpsychologische Dienste)
- **Kompetente Information** von unmittelbaren und mittelbaren Opfern **über Beratungs- und Betreuungseinrichtungen in Österreich und im Ausland** (NGO's, für Entschädigung zuständige Behörden, etc.), auf Wunsch auch Vermittlung (der Kontakt zu den Organisationen/Behörden wird aktiv von der Hotline per E-Mail/Telefon hergestellt und an den/die Anruferin rückgemeldet)
- **Information über wichtige Kontakte** (zB. Türsicherung)
- **Information und Beratung über Opferrechte** (Rechte im Strafverfahren, Ansprüche auf Prozessbegleitung, Entschädigungsansprüche,...) durch die Hotline selbst, bei komplexen Fragestellungen zur Opfersituation Organisation der anwaltlichen Beratung (Beratungspool Weisser Ring) bzw. Verweis an weitere qualifizierte Beratungseinrichtungen (zB. Kammern)
- **Information und Beratung** über psychosoziale Dienste
- Hilfestellung auch dann, wenn die hilfeschende Person kein „Opfer“ im engeren Sinn ist (breite positive Imagebildung der Opferhotline)

**Kontakt:**

Weisser Ring  
Mag.<sup>a</sup> Marianne Gammer  
Geschäftsführerin  
Tel.: 01/712 14 05-12  
Email: [m.gammer@weisser-ring.at](mailto:m.gammer@weisser-ring.at)  
[www.weisser-ring.at](http://www.weisser-ring.at)

**Spendenkonten:**

PSK, 1.016.000, BLZ 60.000  
BA-CA, 09663-300-300, BLZ 12.000