

Chat-Beratung: Opfer-Notruf 0800 112 112 erweitert Angebot

Seit kurzem bietet die bewährte Helpline des Bundesministeriums für Justiz auch Online-Beratung an. Damit erhält diese zentrale Anlaufstelle für alle Opfer krimineller Handlungen eine zeitgemäße Ergänzung.

Pressemeldung vom 21. September 2021

Gebührenfrei rund um die Uhr erreichbar – das ist der Opfer-Notruf 0800 112 112. Schon bisher konnte man sich auf der Website www.opfer-notruf.at informieren und per Mail Fragen stellen. Ab sofort sind sowohl Gespräche via Chats, als auch das Senden von Webmails direkt über die Website möglich.

„Es ist mir ein großes Anliegen, dass Opfern von Straftaten eine Erstberatung zur Verfügung steht, die rasch, leicht verfügbar, und vor allem kostenlos ist. Betroffene sollen ihre Opferrechte kennen und unkompliziert in Anspruch nehmen können“, erklärt Justizministerin Alma Zadić, warum der Ausbau des Angebots so wichtig ist. „Der WEISSE RING hat sich über mittlerweile 14 Jahre als Partner für den Opfer-Notruf 0800 112 112 bewährt und nun auch diese Erweiterung im Auftrag des Justizministeriums erfolgreich auf den Weg gebracht.“

Niederschwelliges Angebot für alle Betroffenen

Wer von einer Straftat betroffen ist, befindet sich in einer Ausnahmesituation. Im ersten Schock nimmt man vieles nicht wahr, funktioniert einfach und tut, was zu tun ist. Dafür ist der Opfer-Notruf 0800 112 112 da. Psychosoziale und juristische Berater:innen stehen zur Verfügung. Sie hören zu und helfen dabei, die Geschehnisse einzuordnen. Sie beraten zu Opferrechten und helfen dabei, die nächsten Schritte zu planen.

Nicht jede:r telefoniert gerne. Es kann auch sein, dass es leichter ist, die Geschehnisse niederzuschreiben als sie zu erzählen. Oder vielleicht sind auch die Rahmenbedingungen

nicht dazu geeignet, ein Telefonat zu führen. Außerdem sind gerade jüngere Menschen eher am Chatten als am Telefonieren interessiert. Um diesen Bedürfnissen entgegenzukommen, ist die Erweiterung des Beratungsangebots um Elemente der Online-Beratung ein wichtiger Entwicklungsschritt.

Das Angebot besteht aus mehreren Bausteinen, aus denen individuell der passende ausgewählt werden kann. So ist es beispielsweise empfehlenswert, juristische Themen entweder telefonisch zu besprechen oder die Beratung per Webmail in Anspruch zu nehmen. Für Chatberatung sind Themen mit umfangreichen Unterlagen erfahrungsgemäß nicht geeignet. Damit sind auch juristische Themen weniger chat-tauglich.

Wie man das Web-Angebot erreicht

„Ein Klick genügt“, erläutert Geschäftsführerin Natascha Smertnig, WEISSER RING. „Um zur Online-Beratung zu gelangen, öffnet man einfach die Website www.opfer-notruf.at. Bereits auf der Startseite werden die drei möglichen Zugänge zur Online-Beratung angeboten.“ Selbstverständlich wird dort auch auf die kostenfreie Telefonnummer 0800 112 112 verwiesen. Denn die ist im Fall, dass es rasch gehen soll, nach wie vor ein heißer Tipp.

Anonymität ist garantiert!

Die Abwicklung über ein webbasiertes System bedeutet, dass der Kontakt nicht über persönliche Mail-Adressen läuft, sondern über einen Account, den man sich auf der Website www.opfer-notruf.at selbst einrichtet. Dabei vergibt man als Klient:in sowohl den Benutzer:innen-Namen als auch das Passwort selbst. Wenn gewünscht, ist vollkommene Anonymität gewährleistet. Der so angelegte Account dient als Briefkasten im virtuellen Raum, zu dem nur eine Person Zugang hat. Dieser scheint auch nirgends auf – weder auf dem eigenen Mobil-Telefon noch in den eigenen Mails.

Dieser Account kann nun zum Versenden von Webmails (Mailberatung) und zum Buchen geplanter Termine (Chat mit Termin) genutzt werden.

Ganz ohne Account kommt aus, wer die Sofortberatung in Anspruch nimmt. Hier kann man – so ein:e Berater:in zur Verfügung steht, mit einem einfachen Mausklick einsteigen und einen Chat beginnen.

Der Opfer-Notruf 0800 112 112 in Zahlen

Der WEISSE RING betreut seit 2007 im Auftrag des Bundesministeriums für Justiz den Opfer-Notruf 0800 112 112. Ein Team aus Jurist:innen und psychosozialen Berater:innen ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr für Opfer von Straftaten erreichbar. Unterstützend steht – ebenfalls seit 2007 - die Website www.opfer-notruf.at als Informationsquelle zur Verfügung.

Im Jahr 2020 wurde die Nummer des Opfer-Notrufs 11.751 Mal gewählt und pro Tag wurden durchschnittlich 26 Gespräche geführt. Davon waren mehr als 40 % ausführliche Beratungsgespräche. Inhaltlich liegt der Schwerpunkt der Anliegen bei Delikten gegen Leib und Leben sowie gegen die Freiheit, gefolgt von Delikten gegen fremdes Vermögen.

Die Website als niederschwelliges Informationsangebot verzeichnete in diesem Zeitraum 55.825 Seitenaufrufe.

Rückfragen & Kontakt

Bundesministerium für Justiz

Christina Ratz

Ressortmediensprecherin

Telefon: +43 676 89 89 12 070

E-Mail: medienstelle.ressort@bmj.gv.at

WEISSER RING Österreich

Mag. Brigitta Pongratz

Leiterin Services, Pressesprecherin

Mobil: +43 699 134 34 017

b.pongratz@weisser-ring.at