



Enhancing Stakeholder Awareness & Resources
AR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR
STAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR
AR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR
STAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR ESTAR

Modell-Qualitätsstandards für die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität



Funded by the European Union



ASSOCIATION OF CONSULTING CENTERS
FOR VICTIMS OF RACIST, BIAS
AND ANTISEMITIC VIOLENCE IN GERMANY



Modell-Qualitätsstandards für die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität

Herausgegeben vom OSZE-Büro für Demokratische Institutionen und
Menschenrechte (ODIHR)
Ul. Miodowa 10 00-251
Warschau, Polen
www.osce.org/odihr

© OSCE/ODIHR 2022

Alle Rechte vorbehalten.

Diese Publikation wurde im Original 2021 unter dem Titel [Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support](#) vom OSZE-Büro für Demokratische Institutionen und Menschenrechte (ODIHR) und dem Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in Deutschland (VBRG) veröffentlicht. Die vorliegende deutsche Übersetzung wurde vom VBRG erstellt. Maßgeblich ist allein der englische Originaltext, der in jeder Hinsicht verbindlich ist. Die in diesem Text geäußerten Ansichten und enthaltenen Informationen spiegeln nicht notwendigerweise den Standpunkt des ODIHR oder des VBRG wider.

Diese Veröffentlichung wurde durch das Programm „Rechte, Gleichstellung und Unionsbürgerschaft“ der Europäischen Union (2014 – 2020) finanziert. Ihr Inhalt gibt ausschließlich die Meinung des/r Autors/-in wieder und liegt in dessen/deren alleiniger Verantwortung. Die Europäische Kommission übernimmt keine Verantwortung für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen.

ISBN 978-83-66690-63-9

Entworfen von Homework

Die deutschsprachige Version wurde gesetzt von [Stayloud](#).

Inhaltsverzeichnis

Einführung	5
Ansprüche der Hilfesuchenden	9
1. Zugang zu spezialisierten Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hassverbrechen	9
2. Vertraulichkeit	12
3. Zustimmung nach Aufklärung	13
4. Datenschutz	13
5. Respekt	15
6. Selbstbestimmtes Leben	15
7. Unterstützung	16
8. Fortschritte kommunizieren	18
9. Kontakt.	19
Mitarbeiterkompetenzen	20
1. Opferzentriert	20
2. Parteilichkeit	21
3. Authentische Empathie.	21
4. Opferzentriertes Arbeiten im Bewusstsein von Andersartigkeit und Vielfalt	22
5. Grundlegende Kenntnisse	23
6. Vertraulichkeitspflicht.	24
7. Offenlegungspflichten	25
Organisation und Management von Hilfseinrichtungen	26
1. Sichtbarkeit	26
2. Erreichbarkeit	27
3. Inklusion	27
4. Regelungen zur Fallbearbeitung und Verwaltung.	28
5. Aufzeichnungen zur Fallarbeit	29
6. Personalwesen.	29
7. Führung und Management	31
8. Sicherheit und Absicherung	31
9. Beschwerdeverfahren	33
10. Kontaktpflege zur Community	33
11. Partnerschaft und Zusammenarbeit	33
12. Autonomie	34
13. Qualitätssicherungsprüfung	35
14. Aufsicht und Steuerung	35
ANHANG 1: Checkliste: Modell-Qualitätsstandards für spezialisierte Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen	37
ANHANG 2: Mitglieder des EStAR-Expertennetzwerks	43

Einführung

Opfer eines Verbrechens zu werden, kann zutiefst traumatisch sein. Die Unterstützung von Betroffenen nach einer Straftat kann für die Heilung eines Traumas von entscheidender Bedeutung sein. Professionelle Unterstützung hilft den Betroffenen dabei, die ihnen zugefügten Schäden zu bewältigen, mit den Tatfolgen umzugehen und Gerechtigkeit zu erlangen. Durch Feindseligkeit und Vorurteile motivierte Hasskriminalität kann jede/n treffen. Allen Betroffenen von Straftaten sollte der volle Schutz ihrer Rechte garantiert werden, unabhängig davon, wo eine Straftat begangen wird, und zwar in der gesamten OSZE-Region. Betroffene von Straftaten sollten außerdem erwarten können, dass der Staat Vorkehrungen trifft, um sie zu unterstützen, und zwar unabhängig davon, ob sie eine Straftat bei der Polizei anzeigen und ob sie vor Gericht Gerechtigkeit fordern.¹

Unter den vielen verschiedenen Arten von Verbrechen können Hassverbrechen besonders traumatisch wirken. Angesichts der erwiesenen negativen Auswirkungen von Hasskriminalität auf Betroffene und Communitys und ihrer damit verbundenen Bedürfnisse ist die Verfügbarkeit von spezialisierter Unterstützung entscheidend. Während es jedoch viele bewährte Verfahren für die allgemeine Unterstützung von Opfern von Verbrechen gibt, fehlt es an umfassender spezialisierter Unterstützung für Betroffene von Hasskriminalität. Das Unterstützungsangebot für Betroffene von Hasskriminalität ist innerhalb der OSZE-Region nicht einheitlich. In einigen Staaten koordinieren Gleichbehandlungsstellen und zivilgesellschaftliche Organisationen (CSOs) die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität und bieten sie als Teil der staatlichen Maßnahmen an. In anderen Staaten erfolgt die Unterstützung ausschließlich im Rahmen des Strafrechtssystems durch Polizei und Staatsanwaltschaft. In wieder anderen Staaten gibt es kein staatliches System zur Unterstützung von Betroffenen von Straftaten. Die dort von zivilgesellschaftlichen Organisationen angebotene spezialisierte Unterstützung für Betroffene von Hassverbrechen erfolgt meist spontan und unkoordiniert.

Die Rechte der Opfer von Straftaten sind bedeutungslos, wenn keine Strukturen bestehen, um Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen. Alle Staaten brauchen daher eine Strategie, um die Bereitstellung von spezialisierter Unterstützung für Betroffene von Hassverbrechen abzusichern. Eine solche Strategie erfordert die

¹ Empfehlung Rec(2006)8 des Ministerkomitees des Europarates an die Mitgliedsstaaten zur Unterstützung der Opfer von Straftaten.

Kooperation und Zusammenarbeit aller Beteiligten: Justiz- und Innenministerien, Polizei und Strafverfolgungsbehörden, Gleichstellungsbeauftragte, nationale Menschenrechtsinstitutionen, Gesundheits- und Sozialdienste, zivilgesellschaftliche Organisationen und Communitys, die von Hasskriminalität betroffen sind. In vielen Ländern spielen zivilgesellschaftliche Organisationen eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung der Betroffenen. In einigen Ländern werden zivilgesellschaftliche Anbieter jedoch negativ betrachtet. Daher ist es wichtig, dass die Staaten die wesentliche Rolle von CSOs im Bereich der Betroffenenunterstützung anerkennen und ausreichende finanzielle und andere Ressourcen für ihre Arbeit in diesem Feld einplanen und bereitstellen. Darüber hinaus werden sowohl Fachwissen als auch praktische Anleitungen benötigt, um Staaten beim Aufbau von spezialisierten Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hasskriminalität zu helfen.

Als eine Antwort auf diesen Bedarf wurde dieser Leitfaden im Rahmen des Projekts Enhancing Stakeholder Awareness and Resources for Hate Crime Victim Support (EStAR) entwickelt,² das gemeinsam vom OSZE-Büro für demokratische Institutionen und Menschenrechte (BDIMR, engl.: ODIHR)³ und dem Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in Deutschland (VBRG) durchgeführt wird.⁴ Das EStAR-Projekt umfasst einundvierzig Länder,⁵ die alle Teilnehmerstaaten der OSZE, Mitgliedstaaten des Europarates und einige auch Mitglieder der Europäischen Union sind. Für die Mitgliedstaaten der Europäischen Union werden viele der in diesem Leitfaden vorgeschlagenen Qualitätsstandards durch die EU-Opferschutzrichtlinie untermauert.⁶ Die Modellhaften-Qualitätsstandards sind so konzipiert, dass sie für alle OSZE-Teilnehmerstaaten relevant sind, auch für jene außerhalb der Europäischen Union.

2 Für weitere Informationen über das Projekt siehe: [EStAR: Enhancing hate crime victim support, OSCE/ODIHR website](#).

3 Als Institution der OSZE zur Förderung von Menschenrechten und Demokratie unterstützt das BDIMR die OSZE-Teilnehmerstaaten und die Zivilgesellschaft unter anderem bei der Bekämpfung von Intoleranz und Diskriminierung. Zu diesem Zweck hat das BDIMR ein umfangreiches Mandat im Bereich der Hasskriminalität. Für weitere Informationen siehe: [Die Bemühungen des BDIMR zur Bekämpfung von Hasskriminalität](#).

4 Der VBRG bietet Betroffenen von rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt bundesweit Zugang zu Beratung und Unterstützung. Mehr Informationen über den VBRG finden Sie auf seiner Website: www.verband-brg.de.

5 Albanien, Armenien, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Georgien, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldawien, Montenegro, Niederlande, Nordmazedonien, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Zypern, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Türkei, Ukraine, Ungarn und das Vereinigte Königreich.

6 [Richtlinie 2012/29/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 zur Festlegung von Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten und zur Ersetzung des Rahmenbeschlusses 2001/220/JI des Rates](#).

Hohe professionelle Standards sind bei der Durchführung, der Fachlichkeit und der Organisation der Unterstützungsangebote der entscheidende Faktor für die Erfüllung der Bedürfnisse der Betroffenen. Daher spielen Qualitätsstandards eine entscheidende Rolle bei der Entwicklung und Stärkung der spezialisierten Unterstützung für Betroffene von Hasskriminalität. Sie dienen außerdem als Maßstab dafür, ob die Qualität der Unterstützungsangebote die Verpflichtungen der Staaten gegenüber den Betroffenen erfüllt. Sie können auch als Grundlage für die Entwicklung neuer Angebote verwendet werden. Qualitätsstandards bieten Maßstäbe zur Bewertung der Organisation und Erbringung von Dienstleistungen sowie zur Feststellung, ob die Standards erreicht werden und was verbessert werden muss.

Veröffentlichte Qualitätsstandards können Hilfesuchenden⁷ und Kooperationspartner/innen Vertrauen in die Professionalität der angebotenen Dienstleistung geben. Geldgebende und Auftraggebende können die Qualitätsstandards als Bedingungen für die Finanzierung festlegen. Dienstleistende können Qualitätsstandards ihrerseits verwenden, um potenziellen Geldgebern und Auftraggebenden die Stärken ihrer Dienstleistungen und die professionellen Standards ihrer Unterstützung zu demonstrieren. Regulierungsbehörden können Qualitätsstandards auch als Bedingungen für die Akkreditierung und Lizenzierung verwenden.

Vereinbarte Mindestqualitätsstandards für die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität gewährleisten ein gleichwertiges und beständiges Angebot für Hilfesuchende, unabhängig von ihrem Wohnort und ihrem rechtlichen Status im Aufenthaltsland. Dieser Leitfaden schlägt daher eine Reihe grundlegender Qualitätsstandards für die professionelle Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität vor, die unabhängig von der Größe und Kapazität der Dienstleistungsanbieter oder den Staaten, in denen sie ansässig sind, erreicht werden können. Als solche dienen sie als „Modell-Qualitätsstandards“.

Der Leitfaden ist für diejenigen gedacht, die spezialisierte Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen anbieten. Solche spezialisierten Dienste können vom Staat durch spezielle Einheiten oder Mitarbeiter/innen der Polizei, der Staatsanwaltschaft, der Opferhilfe und der Sozialarbeit bereitgestellt werden.

7 Der Begriff „Hilfesuchende“ wird in diesem Leitfaden für Betroffene von Hasskriminalität verwendet, die Unterstützung suchen und in Anspruch nehmen, die von Hilfsdiensten für Betroffene von Hasskriminalität angeboten wird. Das alternative Wort „Klient/in“ wird in einigen der Qualitätsstandards des EStAR-Netzwerks verwendet, die für diese Veröffentlichung konsultiert wurden. Hier wird jedoch der Begriff „Hilfesuchende“ verwendet, um nachdrücklicher darauf hinzuweisen, dass Betroffene von Hasskriminalität, die Unterstützungsdienste in Anspruch nehmen, keine passiven Empfänger/innen von Unterstützung sind, sondern aktive Akteur/innen, die ihre eigene Selbstbestimmung ausüben, um auf ihre Viktimisierungserfahrung zu reagieren.

Sie können als zentrales Angebot von unabhängigen zivilgesellschaftlichen Organisationen oder als spezialisiertes Angebot von Gemeinden, Menschenrechtsorganisationen oder allgemeinen Diensten für Betroffene von Straftaten ausgerichtet werden. Die spezialisierte Unterstützung für Betroffene von Hasskriminalität kann praktische Unterstützung, Rechtsberatung und -vertretung, psychologische, emotionale Unterstützung, allgemeine Beratung sowie medizinische Versorgung umfassen.⁸ Die in diesem Leitfaden vorgeschlagenen Modell-Qualitätsstandards für die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität können in verschiedenen nationalen Kontexten angewandt werden, bei staatlichen und zivilgesellschaftlichen Dienstleistenden sowie unabhängig davon, ob es sich um einen fachspezifischen Dienst oder um die spezialisierte Abteilung eines allgemeineren Dienstes handelt.

Die in diesem Leitfaden vorgeschlagenen Modell-Qualitätsstandards für die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität wurden nach einer eingehenden Analyse von Dokumenten über Qualitätsstandards entwickelt, die von Mitgliedern des EStAR-Expert/innennetzwerks bereitgestellt wurden.⁹ Das im Rahmen des EStAR-Projekts eingerichtet Expert/innennetzwerk für die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität ist das erste seiner Art. Es verbindet Expert/innen von zivilgesellschaftlichen Organisationen und Regierungen aus den einundvierzig Projektländern.¹⁰ Das EStAR-Expert/innennetzwerk hat auch Anleitung und Feedback zum Entwurf dieser Qualitätsstandards zur Verfügung gestellt.¹¹

Die folgenden Modell-Qualitätsstandards für die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität sind in drei Kategorien gegliedert: Ansprüche der Hilfesuchenden, Kompetenzen des Personals sowie Organisation und Management der Dienste. Während der vorliegende Leitfaden als eigenständiges Dokument gelesen werden soll, vertiefen andere Publikationen des EStAR-Projekts die fachlichen Gründe für die

8 [“The State of Support Structures and Specialist Services for Hate Crime Victims. Baseline Report”](#), (Warschau: OSCE/ODIHR, 22. Oktober 2020), S. 13.

9 Wir bedanken uns für den Beitrag des EStAR-Expertennetzwerks bei der Bereitstellung von Dokumenten zu Qualitätsstandards und anderen relevanten Dokumenten. Während es sich bei den meisten Dokumenten um unveröffentlichte interne Dokumente handelt, werden die Qualitätsstandards für die Unterstützung von Opfern von Hasskriminalität von [GALOP in Großbritannien](#) und dem VBRG in Deutschland sowohl in [deutscher](#) als auch in [englischer Sprache](#) online veröffentlicht.

10 Für die Aufgabenstellung des EStAR-Netzwerks siehe: www.verband-brg.de/wp-content/uploads/2020/04/EStAR-Expert-Network-Term-of-Reference.pdf.

11 Siehe Anhang 2 für die Liste der Mitglieder des EStAR-Expertennetzwerks. Wir danken den Mitgliedern des EStAR-Mitgliedsnetzwerks für ihr Feedback und dem EStAR-Team für das Peer-Review früherer Entwürfe dieses Leitfadens.

vorgeschlagenen Modell-Qualitätsstandards für die Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität.¹²

Die Qualitätsstandards sind nicht als Vorschriften zu verstehen. Es wäre unrealistisch, von neu entstehenden Hilfeeinrichtungen zu erwarten, dass sie jeden der hier formulierten Standards von Anfang an erreichen. Für neue Einrichtungen sind die Qualitätsstandards als anzustrebende Ziele für ihre professionelle Entwicklung gedacht. Für bereits etablierte Einrichtungen sollen sie als Leitfaden für die Evaluierung und die professionelle Weiterentwicklung dienen. Die vorgeschlagenen Qualitätsstandards sind nicht endgültig. Spezialisierte Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität könnten weitere Qualitätsstandards identifizieren und hinzufügen, die für die Durchführung und den lokalen Kontext ihres Angebots relevant sind. Dieser Leitfaden ist daher als „lebendes Dokument“ gedacht, das an die Bedürfnisse und Rahmenbedingungen der Dienstleistenden angepasst werden kann.

Eine zusammenfassende Checkliste der Modell-Qualitätsstandards ist in Anhang 1 enthalten und bietet einen schnellen Überblick. Auch sie kann durch die Anbieter/innen von Unterstützungsangeboten ergänzt werden. Anbieter von Unterstützungsangeboten sind eingeladen, beim Lesen des Leitfadens Ergänzungen hinzuzufügen um sicherzustellen, dass er für die Art des spezialisierten Unterstützungsdienstes für Betroffene von Hasskriminalität, den sie anbieten, und für den Kontext, in dem er durchgeführt wird, relevant ist.

12 [Understanding the Needs of Hate Crime Victims](#), (Warschau: OSCE/ODIHR, 2020). Siehe auch die in Kürze erscheinenden BDIMR-Berichte, die im Rahmen des EStAR-Projekts erstellt werden: [“Model Guidance on Sensitive and Respectful Treatment”](#) und [“Model Guidance on Individual Needs Assessment”](#).

Ansprüche der Hilfesuchenden

Ein betroffenenzentrierter Ansatz erfordert, dass im Mittelpunkt der Reaktionen auf Hassgewalt die Bedürfnisse der Betroffenen stehen. Das bedeutet, die Perspektiven der Betroffenen auf ihre Viktimisierungserfahrung und deren Auswirkungen sowie ihre Bedürfnisse zu erkennen, anzuerkennen und damit zu arbeiten.¹³ Es bedeutet auch anzuerkennen, dass Menschen, die von Hasskriminalität betroffen sind, zwar eine bestimmte Identität oder mehrere Identitäten und persönliche Merkmale teilen können, aber dennoch Individuen mit ihren eigenen individuellen Bedürfnissen sind.¹⁴ Es bedeutet, dass jede/r Hilfesuchende einen berechtigten Anspruch auf eine qualitativ hochwertige Unterstützung hat. Diese berechtigten Ansprüche sollten unabhängig von der Größe, Kapazität und den Ressourcen der Dienstleistungsanbieter erfüllt werden.

1. Zugang zu spezialisierten Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hassverbrechen

Die Auswirkungen von Hasskriminalität können weit über die unmittelbar betroffene Person hinausgehen (für gewöhnlich als direktes Opfer bezeichnet). Zeug/innen des Verbrechens können zu indirekt Betroffenen werden. Auch Familie, Freund/innen und Menschen in der direkten und indirekten Nachbarschaft, welche die Identität und persönlichen Merkmale der unmittelbar betroffenen Person teilen, wie z. B. Angehörige derselben Religionsgemeinschaft, können betroffen sein. Und schließlich können auch Personen, die anderen Zielgruppen von Hassverbrechen angehören, betroffen sein. Die Auswirkungen von Hassverbrechen können in allen Communitys zu spüren sein.

Hassverbrechen zielen möglicherweise auch nicht auf bestimmte Personen ab. Dies ist zum Beispiel bei Straftaten gegen das Eigentum der Fall, die durch die Voreingenommenheit von Täter/innen gegenüber einer Hautfarbe, Religion, ethnischen Zugehörigkeit, Geschlechtsidentität, sexuellen Orientierung, Behinderung, einem Geschlecht usw. motiviert sind. Diese Straftaten haben indirekte Opfer zur Folge, weil sie sich auf Communitys auswirken. Besonders gewalttätige Hassverbrechen gegen das Eigentum zielen darauf ab, eine Botschaft des Hasses und der Einschüchterung an eine gesamte Community zu senden, und können sich daher auf Communitys in

13 Kees, S., Iganski, P.S., Kusche, R., Świder, M., Chahal, K. *„Hate Crime Victim Support in Europe. A Practical Guide“*, RAA Sachsen, 2015, S. 27.

14 Siehe *„Understanding the Needs of Hate Crime Victims“*, a. a. O., Anm. 12, S. 33-34.

einem ganzen Land und darüber hinaus auswirken, wie z.B. Angriffe auf Synagogen, Moscheen, Migrant/innengemeinschaftszentren und Flüchtlingsunterkünfte sowie Orte, die von Mitgliedern der LGBTI-Community frequentiert werden.

Angesichts dieser potenziellen Auswirkungen von Hasskriminalität besteht ein grundlegender Qualitätsstandard für alle Unterstützungsangebote für Betroffene von Hasskriminalität darin, dass das Angebot nicht auf unmittelbar Betroffene und ihre Familien beschränkt ist, sondern sich auf alle Personen erstreckt, die sich betroffen fühlen. Diese inklusive Betrachtung von potenziellen Hilfesuchenden unterscheidet die spezialisierte Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität von allgemeineren Opferhilfeeinrichtungen, welche sich auf das direkte Opfer der Straftat und seine Familie konzentrieren.

Des Weiteren darf der Zugang zu Unterstützung auch nicht davon abhängen, ob die Erfahrung der Betroffenen rechtlich als Straftat eingestuft wird, da auch nicht-strafrechtlich Relevante Hassvorfälle Auswirkungen haben. Ebenso darf der Zugang zur Unterstützung nicht davon abhängig sein, ob die unmittelbar Betroffenen oder eine andere Person Anzeige bei der Polizei oder einer anderen Behörde erstatten oder an einem Strafverfahren teilnehmen, denn die Straftat hat Auswirkungen, unabhängig davon, ob sie angezeigt und strafrechtlich verfolgt wird. Der Zugang zur Unterstützung muss außerdem unabhängig von der Nationalität, dem Wohnsitz oder dem Staatsangehörigkeitsstatus der Hilfesuchenden möglich sein.

Es muss anerkannt werden, dass der Zugang zu spezialisierter Unterstützung für Betroffene von Hasskriminalität nicht nur ein einmaliger Vorgang ist: Der Bedarf an Unterstützung kann sich ändern, wenn sich die Bedürfnisse der Hilfesuchenden im Zuge der Bewältigung ihrer Viktimisierungserfahrung verändern.

Kostenfrei

Grundlegende und unmittelbare Unterstützung für Menschen, die von Hasskriminalität betroffen sind, muss kostenlos zur Verfügung stehen, damit es kein finanzielles Hindernis für die Inanspruchnahme gibt.¹⁵ Wenn für bestimmte Leistungen Kostenbeiträge anfallen, wie z. B. für Sicherheitsmaßnahmen und die Reparatur von beschädigtem Privateigentum, oder für langfristige psychotherapeutische Unterstützung, sollten die Hilfesuchenden im Voraus über die möglichen Kosten informiert werden, damit sie eine fundierte Entscheidung bezüglich ihres Unterstützungsbedarfs treffen können.

15 Für EU-Mitgliedsstaaten ist der kostenlose Zugang zu Opferhilfsdiensten als Recht in der [„EU-Opferschutzrichtlinie“](#), Art. 8(1) verankert. Kostenlose „emotionale, soziale und materielle Unterstützung vor, während und nach den Ermittlungen und dem Gerichtsverfahren“ für Opfer von Straftaten wird auch in der [„Empfehlung Rec\(2006\)8 des Ministerkomitees des Europarates an die Mitgliedsstaaten über die Unterstützung von Opfern von Straftaten“](#), Europarat, 2006, als Mindeststandard empfohlen.

Fernunterstützung

Die Möglichkeit der Kontaktaufnahme und Kommunikation mit Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hassverbrechen per Telefon, E-Mail, Brief, Videoanruf oder über Online-Portale kann die Zugänglichkeit für einige potenzielle Hilfesuchende erhöhen, z. B. für Betroffene von Gewalt in der Familie oder durch Betreuungspersonen. Einige fühlen sich wohler, wenn sie den Dienst aus der Ferne in Anspruch nehmen, als wenn sie persönlich vor Ort sind. Fernunterstützung kann auch Personen mit körperlichen oder sensorischen Behinderungen bei der Nutzung des Dienstes helfen. Manche Menschen fühlen sich sicherer, wenn sie von zu Hause aus auf den Dienst zugreifen können. Für wieder andere kann Fernberatung angenehmer und kostengünstiger sein.

Obwohl die Büros der Beratungsstellen für Betroffene von Hasskriminalität einen privaten, ungestörten Raum für Beratungen bieten können, sollten die Hilfesuchenden gefragt werden, wo sie sich am liebsten verabreden würden. Für einige Hilfesuchende erhöht die Möglichkeit von Hausbesuchen die Zugänglichkeit. Dies gilt insbesondere für Hilfesuchende, die in ländlichen Gegenden leben, in denen die Möglichkeiten, die Beratungsstelle mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen, begrenzt sind. Das Angebot, Treffen in Gemeindezentren, religiösen Stätten, Einzelhandelszentren, Sport- und Freizeiteinrichtungen durchzuführen, kann ebenfalls die Reichweite der Unterstützung erhöhen.

Krisenreaktion

In der unmittelbaren Folge eines Hassverbrechens kann das Sicherheitsgefühl von direkt und indirekt Betroffenen erschüttert sein. Die psychischen Auswirkungen können verheerend sein. Manche Menschen wenden sich in ebenjenen Momenten der Krise unmittelbar an die Beratungsstelle zur Unterstützung für Betroffene von Hassverbrechen. Um solche dringenden Anfragen zu bewältigen, benötigen die Dienste einen Notfallplan für die Unterstützung in Krisensituationen während und außerhalb der Bürozeiten. Dazu gehört ein klares Protokoll für die Erstversorgung, mit dem bei Bedarf auf unmittelbare Schutzbedürfnisse eingegangen werden kann. Wenn die Verfügbarkeit von persönlicher oder Fernunterstützung außerhalb der Bürozeiten begrenzt ist, muss zumindest die Website des Dienstes klare und gut sichtbare Informationen darüber enthalten, wie Unterstützung in dringenden Situationen in Anspruch genommen werden kann. Dies sollte die Weiterleitung an die Polizei und Gesundheitsdienste beinhalten.

Barrierearme Kommunikation

Alle Informationen über Unterstützungsangebote für Betroffene von Hasskriminalität, wie z. B. Einzelheiten über den Zugang zu Angeboten, Arten von Hilfeleistung und die

Rechte der Hilfesuchenden, müssen klar, prägnant und verständlich sein. Sie müssen in verschiedenen Formaten verfügbar sein, z. B. auf Webseiten, in sozialen Medien, in Broschüren und auf Plakaten an öffentlichen Plätzen.

Es muss immer berücksichtigt werden, ob die Hilfesuchenden die Sprache verstehen, die von einer Unterstützungsstelle für Betroffene von Hasskriminalität für die Bereitstellung von Informationen, Beratung und Unterstützung in mündlicher und schriftlicher Form verwendet wird. Es muss sichergestellt werden, dass die Hilfesuchenden unabhängig von Muttersprache, Alter und Reifegrad, intellektuellen und emotionalen Fähigkeiten, Lese- und Schreibfähigkeiten sowie geistigen oder sensorischen Behinderungen verstehen, was ihnen mitgeteilt wird. Es müssen Maßnahmen ergriffen werden, die gewährleisten, dass die Informationen über die Inanspruchnahme der Dienstleistung und die Arten der angebotenen Dienstleistungen effektiv vermittelt werden können.

Die Dienste müssen prüfen, ob Dolmetsch- und Übersetzungshilfen sowie Kommunikationshilfen für Menschen mit einer Sinnesbehinderung erforderlich sind, und diese gegebenenfalls nutzen. Die Büros müssen für Personen mit körperlichen oder sensorischen Behinderungen zugänglich sein. Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen müssen mit den nationalen Regeln, Vorschriften und Gesetzen in Bezug auf den Zugang zu Gebäuden und Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen vertraut sein und diese einhalten.

2. Vertraulichkeit

Vertraulichkeit ist ein zentrales ethisches Prinzip für die Arbeit mit Betroffenen von Hassverbrechen und ein grundlegender Qualitätsstandard. In vielen Ländern ist die Praxis der Vertraulichkeit auch eine gesetzliche Verpflichtung. Die Verpflichtung kann unabhängig davon gelten, ob es eine Vertraulichkeitsvereinbarung mit den Hilfesuchenden gibt.

Das Prinzip der Vertraulichkeit zielt darauf ab, die Privatsphäre der einzelnen Person zu schützen, indem ihre persönlichen und sensiblen Informationen geschützt werden. Zu wissen, dass die Informationen, die sie zur Verfügung stellen, vor der Weitergabe an andere geschützt werden bzw. die Weitergabe nur nach ihrer ausdrücklichen Zustimmung geschieht, kann den Hilfesuchenden die Gewissheit geben, dass sie offen über ihre Situation sprechen können. Der Schutz der Privatsphäre von Hilfesuchenden kann außerdem helfen, Einschüchterung, Vergeltung und weitere Viktimisierung in jenen Fällen zu verhindern, wo Täter/innen erfahren, dass der/die Betroffene die Straftat angezeigt hat.

Der Grundsatz der Vertraulichkeit gilt auch, wenn Fälle in der Supervision, in Schulungen, in der Forschung und in Fallbesprechungen innerhalb der Beratungsstelle besprochen werden. Er gilt auch, wenn der Hilfsdienst für Betroffene von Hassverbrechen mit anderen Organisationen und Behörden zusammenarbeitet oder sich im Namen der Hilfesuchenden an diese wendet. Auch für die Kommunikation mit den Hilfesuchenden selbst ist der Grundsatz der Vertraulichkeit relevant. Das Versenden von Korrespondenz über einen LGBTTIQ*-feindlichen Vorfall an eine Privatadresse, eine Ausbildungsstätte oder einen Arbeitsplatz ohne Zustimmung kann zum Beispiel eine Person versehentlich outen. Ebenso kann Korrespondenz bezüglich der Unterstützung von Menschen, die Gewalt in der Partnerschaft oder von Verwandten erleben, weitere Gewalt bewirken, wenn diese von den Täter/innen entdeckt wird.

Wenn die Identität von Hilfesuchende in Gesprächen mit professionellem Unterstützungspersonal offenlegt wird, muss ihr ausdrückliches vorheriges Einverständnis zur Weitergabe von vertraulichen Informationen eingeholt werden. Die Anonymität von Hilfesuchenden muss gewährleistet sein, sofern sie dies wünschen. Sofern in der Hilfeeinrichtung über einen bestimmten Fall anonym gehaltene Besprechungen mit anderen Organisationen stattfinden, hat es sich bewährt, auch hierfür die vorherige Zustimmung der Hilfesuchenden einzuholen.

Hilfesuchende müssen über die Grenzen der Vertraulichkeit, die angeboten werden kann, aufgeklärt werden. Es gibt bestimmte Umstände, unter denen eine Unterstützungsstelle für Betroffene von Hasskriminalität erkennt, dass sie möglicherweise die Vertraulichkeit brechen muss (siehe „Kompetenzen des Personals“ und „Offenbarungspflichten“ unten). Es ist angebracht, dass solche Umstände den Hilfesuchenden zu Beginn des Unterstützungsprozesses erklärt werden, um ihnen die Möglichkeit zu geben, darüber zu diskutieren und Fragen zu stellen. Im Allgemeinen handelt es sich bei diesen Umständen um gesetzliche Verpflichtungen, die sich auf die Verhinderung von ernsthaftem Schaden für die Hilfesuchenden und andere Personen sowie auf die Verhinderung und Aufdeckung von schweren Straftaten beziehen. In einigen Ländern kann der Zugang zu vertraulichen Informationen von offiziellen Behörden im Zusammenhang mit strafrechtlichen Ermittlungen verlangt werden. Anbieter von Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hasskriminalität müssen daher mit den nationalen Gesetzen, Verordnungen und Verwaltungsvorschriften über die Verletzung der Schweigepflicht vertraut sein. Es wird empfohlen, sich bei einem beabsichtigten Bruch der Geheimhaltungspflicht rechtlichen Rat einzuholen.

3. Zustimmung nach Aufklärung

Für jede Maßnahme, die der Unterstützungsdienst im Namen der/des Betroffenen von Hassverbrechen ergreift, benötigt er die Einwilligung der betroffenen Person.¹⁶ Dies setzt voraus, dass die Hilfesuchenden über die möglichen Folgen der in ihrem Namen ergriffenen Maßnahmen aufgeklärt werden, damit sie in Kenntnis der Sachlage entscheiden und wählen können, welche Maßnahmen ergriffen werden sollen. Solche Maßnahmen können die Überweisung an spezialisierte professionelle Unterstützungsdienste beinhalten, wie z. B. Berater/innen, Psycholog/innen, Psychotherapeut/innen, Gesundheitsdienste, Sozialhilfe und Polizeidienste. (Siehe „Selbstbestimmung“ weiter unten).

4. Datenschutz

Das Einholen der ausdrücklichen Zustimmung von Hilfesuchenden ist auch für die Speicherung, Verwendung und Weitergabe ihrer persönlichen Daten in papierbasierten oder elektronischen Aufzeichnungen erforderlich.

Die Weitergabe der Daten an andere Unterstützungsdienste benötigt die sachkundige Zustimmung der Hilfesuchenden. Um eine vollständige, sachkundige Zustimmung zur gemeinsamen Nutzung von Daten zu geben, müssen die Hilfesuchenden vollständig über die Organisationen, mit denen ihre Informationen geteilt werden könnten, und die Vertraulichkeitsbedingungen, denen diese Dienste unterliegen, aufgeklärt werden.

Die OSZE-Teilnehmerstaaten sind an nationale und supranationale Gesetze, Verordnungen und Verwaltungsvorschriften zum Datenschutz gebunden. Anbieter von Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hassverbrechen müssen mit den Datenschutzbestimmungen ihres eigenen Staates vertraut sein. Es gibt einige gemeinsame Grundsätze des Datenschutzes bezüglich der sachkundigen Zustimmung, die als grundlegende Qualitätsstandards dienen.

Eine Einwilligung in vollständiger Kenntnis der Sachlage setzt voraus, dass die Hilfesuchenden über ausreichende Informationen verfügen, auf deren Basis sie die Entscheidung treffen konnten, ob sie der Verarbeitung ihrer Daten zustimmen oder sie

¹⁶ Eine nützliche Quelle für detaillierte Informationen zum europäischen Recht in Bezug auf die Einwilligung finden Sie in: [„Handbook on European data protection law“](#), Agentur der Europäischen Union für Grundrechte und Europarat, 2018, (Kapitel 4: „Rules of European data protection law“, S. 139-164).

ablehnen.¹⁷ Sie müssen mündlich oder schriftlich in einfacher, prägnanter Sprache und auf verständliche Art und Weise darüber aufgeklärt werden, wie ihre Daten verarbeitet werden. Konkret bedeutet dies, dass sie verstehen müssen:

- welche Informationen genau über sie erhoben und aufbewahrt werden,
- wie die Informationen sicher aufbewahrt werden,
- über welchen Zeitraum die Informationen aufbewahrt werden,
- wie die Informationen vertraulich verwendet werden,
- wer Zugang zu den Informationen haben wird,
- die Vertraulichkeitsbedingungen, die von anderen Diensten verlangt werden, mit denen die Informationen der Hilfesuchenden geteilt werden.

Die Zustimmung muss durch eine klare Bestätigung in einer schriftlichen oder mündlichen Erklärung erfolgen. (Dies kann das Ankreuzen eines Kästchens auf einem elektronischen oder Papierformular beinhalten.) Die Einwilligung muss eindeutig sein, d. h. es darf kein begründeter Zweifel daran bestehen, dass die Hilfesuchenden ihr Einverständnis zur Datenverarbeitung gegeben haben. Eine überprüfbare Aufzeichnung der Einwilligung muss aufbewahrt werden. Wenn die Einwilligung in einem Dienstleistungsvertrag aufgenommen wird, muss der/die Hilfesuchende in einem deutlich vom restlichen Vertrag zu unterscheidenden Text über die Verarbeitung seiner/ihrer Daten informiert werden und die ausdrückliche Zustimmung erteilen.

Sensible Daten

Für die Verarbeitung so genannter „sensibler Daten“ ist die ausdrückliche spezifische Zustimmung der Hilfesuchenden erforderlich. Solche Daten beziehen sich auf die Identität einer Person: wie ihre Herkunft oder ethnische Identität, ihr Geschlecht, ihre sexuelle Orientierung und Geschlechtsidentität, ihre politische und religiöse Zugehörigkeit sowie Daten über ihren Gesundheitszustand.

5. Respekt

Alle, die mit den Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hassverbrechen in Kontakt stehen, haben das Recht auf eine respektvolle, professionelle Behandlung ohne

17 Datenverarbeitung „ist jeder Vorgang oder jede Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Speichern, die Aufbewahrung, die Veränderung, das Auslesen, die Weitergabe, das Zugänglichmachen, das Löschen oder die Vernichtung oder die Durchführung logischer und/oder rechnerischer Operationen mit Daten“. Aus [„Das Übereinkommen zum Schutz des Menschen bei der automatischen Verarbeitung personenbezogener Daten“](#), Europarat, 2018, Art.2(b) S.7.

Diskriminierung aus jedwedem Grund.¹⁸ Dazu gehört auch die förmliche Anrede entsprechend der höflichen Umgangsformen (es sei denn, die Hilfesuchenden bevorzugen eine informelle Anrede). Die Hilfesuchenden sollten nach ihrer Präferenz gefragt werden, wie sie angesprochen werden möchten. Respekt bedeutet auch, sich kultureller und religiöser Normen bewusst zu sein und andere darauf aufmerksam zu machen; z. B. geben einige muslimische Frauen nicht die Hand und könnten beleidigt sein, wenn ihnen ein Mann in seiner professionellen Umgebung die Hand geben möchte.

Respekt bedeutet auch, ohne Vorurteile und Voreingenommenheit angehört zu werden und die Möglichkeit zu bekommen, Bedenken zu äußern. Es bedeutet ebenso, dass der Person geglaubt wird: Sie wird ernst genommen, indem ihre Viktimisierungserfahrung erkannt und anerkannt wird. Es ist wichtig, dass die Hilfesuchenden darauf vertrauen können, dass der Unterstützungsdienst für Betroffene von Hasskriminalität auf ihrer Seite ist, sodass sie mit ihrer Viktimisierungserfahrung nicht allein sind.

6. Selbstbestimmtes Leben

Es ist von grundlegender Bedeutung, dass Hilfesuchende nicht nur ihr Einverständnis zu Maßnahmen geben, die in ihrem Namen ergriffen werden, sondern dass sie selbst entscheiden, welche Schritte unternommen werden und welche sie nicht unternehmen wollen, sobald sie über ihre Rechte und Ansprüche sowie über die mögliche Unterstützung durch den Unterstützungsdienst für Betroffene von Hassverbrechen und andere Organisationen aufgeklärt wurden. Die Entscheidung über das weitere Vorgehen liegt allein bei dem/der Hilfesuchenden. Das Ziel ist es, die Person bei ihren Entscheidungen zu unterstützen, nicht für sie Entscheidungen zu treffen. Das bedeutet, dass die Autonomie der Hilfesuchenden respektiert wird.

Dies ist nicht nur eine ethische Frage. Es ist seit langem bekannt, dass manche Menschen als Folge der Viktimisierung durch eine Straftat einen Kontrollverlust, Hilflosigkeit und Ohnmacht empfinden. Folglich sehen sie vielleicht keine Möglichkeiten, die Auswirkungen der Straftat konstruktiv zu bewältigen. Dies ist ein besonderes Risiko für Betroffene von Hassverbrechen, die erkennen, dass sie aufgrund ihrer Identität und persönlichen Merkmale und nicht aus anderen Gründen angegriffen wurden. Sie könnten realisieren, dass, wenn es einmal aus diesem Grund passiert ist, es wieder geschehen kann, und sich mit einer potentiellen weiteren Viktimisierung abfinden.

18 Für Einwohner/innen der EU-Mitgliedstaaten ist dieses Recht in der [„EU-Opferschutzrichtlinie“](#), Erwägungsgrund (9), festgelegt.

Förderung der Handlungsfähigkeit

„Das übergreifende Prinzip in der Arbeit mit Menschen, die Hassgewalt erlebt haben, ist die Erkenntnis, dass die Herstellung der Handlungsfähigkeit sowohl die Arbeitsweise der Hilfsorganisation als auch die der einzelnen Sachbearbeiter/innen prägen muss ... Wenn Betroffene eine Beschwerde einreichen oder an eine Dienststelle für Betroffene von Hassverbrechen verwiesen werden, arbeiten die Fachleute partnerschaftlich mit ihnen zusammen, um ihnen die verschiedenen verfügbaren Optionen anzubieten und zu erläutern und sie durch den Prozess der Entscheidungsfindung zu begleiten. Dies ermöglicht es ihnen, besser gerüstet zu sein, um Probleme zu lösen und eigenständig auf Hilfsangebote zurückzugreifen. Die Klient/innen sind dann in der Lage, fundierte Entscheidungen zu treffen und können in der Gewissheit agieren, dass Hilfsorganisationen über alle erforderlichen Werkzeuge verfügen, um sich um die Belange der Betroffenen zu kümmern.“

Von: Kees, S., Iganski, P.S., Kusche, R., Świder, M., Chahal, K. [Hate Crime Victim Support in Europe. A Practical Guide](#), (Dresden: RAA Sachsen, 2015), S. 28.

Indem Hilfesuchende dabei unterstützt werden, das weitere Vorgehen selbst zu wählen und für sich selbst zu handeln, wird ihre Fähigkeit, sich selbst zu behaupten, gestärkt. Das kann ihnen dabei helfen überhaupt erst zu erkennen, dass sie die Fähigkeit besitzen, auf eine Straftat zu reagieren und Lösungen zu finden. Es kann ihr Selbstwertgefühl und ihre Widerstandsfähigkeit gegenüber den Auswirkungen der Straftat stärken, wenn sie die Kontrolle darüber haben, wie sie konstruktiv mit den Nachwirkungen umgehen und auf ihre Erfahrungen reagieren. Dies kann bedeuten, dass sie ihre Rechte wahrnehmen, Zugang zur Justiz erhalten und sich an Dienste wenden, die ihnen helfen können. Indem sie ihr Selbstvertrauen ausbauen, können sie die Kontrolle über ihr Leben zurückgewinnen.

7. Unterstützung

Menschen, die direkt oder indirekt von Hasskriminalität betroffen sind, können Unterstützung in Form von Beratung, Information und Hilfe erwarten, um die negativen Folgen der Viktimisierung zu bewältigen. Es ist daher wichtig, dass die Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität über die notwendigen Fähigkeiten und Ressourcen verfügen, um auf die Bedürfnisse der Betroffenen einzugehen oder zu wissen, wohin sie sie für eine solche Unterstützung verweisen können.

Risikobeurteilung

Es ist wichtig, dass die Unterstützung auf der Grundlage einer frühzeitigen Einschätzung des Risikos einer weiteren Viktimisierung in Zusammenarbeit mit den Betroffenen geplant wird. In unmittelbaren Krisensituationen ist eine Risikobewertung Teil der professionellen Reaktion auf die Krise. Wenn Kinder beteiligt sind, muss dies eine Risikoeinschätzung zum Schutz der Kinder beinhalten. Für einige Betroffene kann ein einzelner Fall von Hassverbrechen Teil eines fortlaufenden Prozesses der Viktimisierung sein. Für andere kann er Teil eines Eskalationsmusters sein. Eine Risikobewertung bei der ersten Gelegenheit ist wichtig, damit der/die Hilfesuchende über persönliche Sicherheitsmaßnahmen beraten werden kann und diese selbst umsetzt oder Maßnahmen zustimmt, die in Zusammenarbeit mit ihm/ihr getroffen werden. Dies ist für Betroffene von Hassverbrechen unerlässlich, da das Potenzial für eine erneute Viktimisierung größer ist als bei einigen anderen Arten von Verbrechen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn es sich bei den Täter/innen um Familienmitglieder, Nachbar/innen oder andere Personen handelt, die in der Nähe wohnen, dieselbe Schule oder Hochschule besuchen oder anderweitig bekannt sind.¹⁹

Die Einschätzung der eigenen Sicherheit durch die Hilfesuchenden ist in der Regel ein zuverlässiger Indikator für ein potenzielles Risiko. Als Orientierungshilfe für die Risikobewertung ist es jedoch auch sinnvoll, neben der subjektiven Einschätzung der Betreuer/innen ein strukturiertes Risikobewertungsinstrument zu verwenden.²⁰ Ein solches Instrument kann auch verwendet werden, um die Entwicklung des Risikos im Laufe der Zeit zu vergleichen und die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen zu bewerten, da angesichts des potenziellen Risikos einer erneuten Viktimisierung die Risikobewertung und das Risikomanagement ein kontinuierlicher Prozess sein müssen. Die Aufzeichnungen der Risikobewertung sollten zur Steuerung von Maßnahmen und zur Überwachung von Trends verwendet werden.

19 Die EStAR-Publikation [“Die Bedürfnisse von Betroffenen von Hassverbrechen Verstehen”](#) stellt fest: „Einige LGBTI-Personen und Menschen mit Behinderungen erleben Hasskriminalität durch ihre Eltern, andere Familienmitglieder oder Betreuer/innen, mit denen sie möglicherweise zusammenleben. Solche Fälle können sich von anderen Arten von Hasskriminalität unterscheiden, da die Betroffenen in ihrem eigenen Zuhause besonders verletzlich sein können, was ihr Bedürfnis nach Sicherheit noch verstärkt. Um eine erneute Viktimisierung zu vermeiden, muss der/die Betroffene möglicherweise in einer Unterkunft oder im Falle von LGBTI-Opfern innerhalb der LGBTI-Gemeinschaft untergebracht werden“, op. cit., Anm. 12, S. 18.

20 Der nordirische Polizeidienst verwendet eine Risikobewertungsmatrix für Hassverbrechen ([Hate Crime Vulnerability Risk Assessment Matrix](#)).

Individuelle Bedarfsanalyse

Es ist von grundlegender Bedeutung, dass sich die Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen auf die spezifischen Bedürfnisse konzentrieren, die von den Hilfesuchenden artikuliert werden. Dies ist das Herzstück eines betroffenen-zentrierten Ansatzes.²¹ Eine frühzeitige Bedarfsermittlung in Zusammenarbeit mit den Hilfesuchenden ist wichtig, damit sie mögliche Maßnahmen zur Bewältigung ihrer Erfahrungen mit der Straftat in Betracht ziehen oder Maßnahmen zustimmen können, die in Partnerschaft mit ihnen ergriffen werden.

Bei einer individuellen Bedarfsanalyse werden spezifische Bedürfnisse festgestellt, die über das unmittelbare und laufende Bedürfnis nach Sicherheit und Geborgenheit hinausgehen.²² Sie kann helfen, Bedürfnisse zu identifizieren in Bezug auf:

- eine Gesundheitsversorgung aufgrund von körperlichen Verletzungen durch Viktimisierung,
- praktische Unterstützung, wie z. B. Reparaturen von beschädigtem Eigentum, die Realisierung von Sicherheitsmaßnahmen und eventuell die Bereitstellung einer Notunterkunft,
- Unterstützung von Familienangehörigen bei der Bewältigung ihrer Reaktionen,
- emotionale Unterstützung,
- seelsorgerische/spirituelle Unterstützung,
- psychologische Beratung,
- rechtliche Beratung,
- Unterstützung bei der Kommunikation und Übersetzung,
- Unterstützung bei der Anzeige von Straftaten und der Orientierung im Strafjustizsystem,
- Beratung zu Verwaltungs- und Zivilverfahren,
- Beratung und Hilfe bzgl. des Zugangs zu Entschädigungen und finanzieller Unterstützung für Betroffene von Straftaten,
- Beratung über und Verweisung an spezialisierte Dienste wie psychologische Beratung, Psychotherapie, Unterbringung in Sozialwohnungen, Rechtshilfe und Schuldner/innenberatung,
- Beratung und Unterstützung bei aufenthalts- und asylrechtlichen Fragen und Verfahren.

21 ["Die Bedürfnisse von Betroffenen von Hassverbrechen Verstehen"](#), op. cit., Anm. 12, S. 34.

22 Für weitere Informationen siehe: [„Model Guidance on Individual Needs Assessment“](#), op. cit., Anm. 12.

Manchmal ergibt sich ein ganzes Spektrum von Bedürfnissen, wobei einige Bedürfnisse höchstens am Rande mit den Folgen der Viktimisierung durch Hasskriminalität zusammenhängen. Es ist von grundlegender Bedeutung, dass ein ganzheitlicher Ansatz gewählt wird, so dass der Fokus des Unterstützungsdienstes nicht nur auf die Bedürfnisse beschränkt ist, die direkt mit den negativen Auswirkungen der Viktimisierungserfahrung zusammenhängen, sondern auch Unterstützung für alle Bedürfnisse umfasst, die bei der Bewältigung der Auswirkungen und der Verhinderung weiterer Viktimisierung unterstützen.

8. Fortschritte kommunizieren

Wenn der Unterstützungsdienst für Betroffene von Hasskriminalität in Zusammenarbeit mit den Hilfesuchenden Maßnahmen ergreift, ist es wichtig, dass sie regelmäßig über die Fortschritte informiert werden. Der Eindruck, dass nichts unternommen wird, kann zu Frustration, Sorge und dem Verlust des Vertrauens in den Unterstützungsdienst führen. So sind zum Beispiel regelmäßige Updates über Verweisungen an andere spezialisierte Dienste und den Verlauf der strafrechtlichen Ermittlungen, sofern sie stattfinden, auch dann sehr wichtig, wenn es keine unmittelbaren Fortschritte zu melden gibt.

9. Kontakt

Die gesamte Kommunikation mit den Betroffenen sollte über die von ihnen bevorzugten Kommunikationskanäle erfolgen, z. B. per Telefon, E-Mail, soziale Medien oder Brief. Die Hilfesuchenden müssen nach ihrer Präferenz gefragt werden. Sie müssen auch klar darüber informiert werden, wen sie in der Einrichtung zur Hilfe für Betroffene von Hassverbrechen kontaktieren können und auf welchem Weg, um sich nach dem Fortschritt von Maßnahmen zu erkundigen, die gemeinsam mit ihnen ergriffen wurden, oder wenn sie sich Klarheit über die Ratschläge oder Informationen, die sie erhalten haben, verschaffen wollen. Die Hilfesuchenden müssen auch darüber informiert werden, nach welcher Frist ihre Akte geschlossen wird, wenn der Kontakt zu ihnen abbricht.

Mitarbeiter/innenkompetenzen

Die Mitarbeiter/innen der Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen stammen aus den unterschiedlichsten Berufsgruppen. Einige sind ausgebildete Sozialarbeiter/innen, Berater/innen, Anwälte/innen, Psycholog/innen oder Gemeinwesenarbeiter/innen. Andere haben sich während ihrer Arbeit mit Betroffenen von Hasskriminalität spezielle Fachkenntnisse angeeignet. Es gibt aber einige grundlegende Qualitätsstandards bezüglich der Kompetenzen, die von allen Mitarbeiter/innen unabhängig von ihrem beruflichen Hintergrund und ihrer Rolle erfüllt werden sollten.²³

1. Betroffenenorientiert

Ein Kernprinzip für die Mitarbeiter/innen von Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hasskriminalität und andere, die mit Betroffenen von Hasskriminalität interagieren, ist ein betroffenenzentrierter Ansatz. Dies beinhaltet die Erkenntnis, dass es einige gemeinsame Auswirkungen von Hasskriminalität gibt, Menschen aber auf unterschiedliche Art betroffen sein können.²⁴ Die individuellen Perspektiven der Hilfesuchenden bezüglich der Auswirkungen und Folgen ihrer je eigenen Viktimisierungserfahrungen sind daher von zentraler Bedeutung insofern, als ihnen geglaubt werden muss und ihre Viktimisierungserfahrungen anerkannt, verifiziert und nur mit der Zustimmung der Hilfesuchenden bearbeitet werden.

Dazu gehört auch die Erkenntnis, dass Personen, die von Hasskriminalität betroffen sind, zwar eine bestimmte Identität und persönliche Merkmale teilen, aber nicht auf eine einzige Identität oder sich überschneidende Identitäten reduzierbar sind: Sie sind Individuen mit individuellen Bedürfnissen.

23 Für eine nützliche Diskussion von Ansätzen zur Fallarbeit mit Betroffenen von Hassverbrechen, die diese Kompetenzen untermauern, siehe: Chahal, K. *Supporting Victims of Hate Crime. A Practitioner Guide*, (Bristol: Policy Press, 2017), Kap. 4-9.

24 Wie in der EStAR-Publikation [“Die Bedürfnisse von Betroffenen von Hassverbrechen Verstehen”](#) festgestellt wird, ... “können die Auswirkungen von Hasskriminalität auf einzelne Betroffene durch das Zusammenspiel verschiedener Aspekte ihrer Identität, wie z.B. ihres Alters, ihres Geschlechts, ihrer ethnischen Herkunft und ihrer Religion, beeinflusst werden. Auch die körperliche Verfassung, die psychische Stabilität und der Gesundheitszustand einer Person sowie ihre früheren individuellen und kollektiven Erfahrungen mit Diskriminierung, Kriminalität, Gewalt und Traumatisierung können die Auswirkungen von Hasskriminalität auf Betroffene beeinflussen.”, op. cit., Anm. 12, S.33

Ein betroffenenzentrierter Ansatz bedeutet auch, dass die Perspektive der Hilfesuchenden hinsichtlich ihrer Bedürfnisse und Interessen die angebotene Unterstützung lenken muss. Die Hilfesuchenden müssen als die führenden Partner/innen akzeptiert und anerkannt werden. Alle Maßnahmen, die in ihrem Namen ergreifen werden, können nur mit ihrem Einverständnis erfolgen: Dies schließt jegliche Verweisung an oder Zusammenarbeit mit anderen Diensten und Fachleuten ein.

2. Parteilichkeit

Wie bereits in der Diskussion über die Frage des Respekts erwähnt, ist es wichtig, dass die Hilfesuchenden darauf vertrauen können, dass die Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen auf ihrer Seite sind. Hassverbrechen sind Akte der Marginalisierung: Akte der sozialen Ausgrenzung. Die Betroffenen können sich aufgrund ihrer Erfahrung sozial abgelehnt, geächtet und entfremdet fühlen. Daher ist es wichtig, dass Sachbearbeiter/innen und andere Mitarbeiter/innen bei ihren Interaktionen mit Hilfesuchenden Parteilichkeit zeigen. Sich auf ihre Seite zu stellen, kann eine integrative Botschaft vermitteln, die dem Gefühl der erlebten Ausgrenzung entgegenwirkt.

Wenn Sachbearbeiter/innen und andere Mitarbeiter/innen im Namen der Hilfesuchenden mit anderen Organisationen zusammenarbeiten, können sie Solidarität üben, indem sie mit deren Einverständnis als Fürsprecher/innen der Hilfesuchenden auftreten. Dies bedeutet auch, dass sie auf potenzielle und tatsächliche sekundäre Viktimisierung²⁵ durch offizielle Behörden und sonstige Stellen achten und solche Vorfälle im Namen der Betroffenen mit deren Zustimmung ansprechen.

Partei für Betroffene von Hasskriminalität zu ergreifen, schließt die Teilnahme der Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität an Aktivitäten der opferorientierten Justiz meist aus. Ausnahmen bestehen dann, wenn Mitarbeiter/innen des Unterstützungsdienstes als Bevollmächtigte für die Betroffenen auftreten oder als Fürsprecher/innen, die die Betroffenen begleiten. Diese Ausnahmen gelten nur, wenn die Betroffenen die aktive Entscheidung treffen, sich auf das Konzept der opferorientierten Justiz einzulassen. Immer auf der Seite der Betroffenen zu stehen, bedeutet auch, nicht als unparteiische Fachleute der opferorientierten Justiz oder als Täter/in-Opfer-Mediator/innen dienen zu können. Darüber hinaus sollte jegliche Interaktion mit Täter/innen durch jedwede Art von Diensten nicht in den Räumlichkeiten von Unterstützungsdiensten

²⁵ Um mehr über sekundäre Viktimisierung und ihre Auswirkungen im Fall von Hassverbrechen zu erfahren siehe: ["Die Bedürfnisse von Betroffenen von Hassverbrechen Verstehen"](#), a.a.O., Anm. 12, S. 13-15.

für Betroffene von Hasskriminalität erfolgen oder in Räumlichkeiten, die von solchen Diensten gemeinsam genutzt werden.

3. Authentische Empathie

Solidarität mit Hilfesuchenden bedeutet auch, dass Sachbearbeiter/innen und andere Mitarbeiter/innen, die mit ihnen in Kontakt kommen, authentische Empathie zeigen. Dies beinhaltet eine emotionale Verbindung mit den Hilfesuchenden, indem sie einfühlsam zuhören, eine empathische Haltung zeigen und Solidarität bekunden.

Empathie bietet die Basis der emotionalen Unterstützung für die Hilfesuchenden. Sie zeigt ihnen, dass ihre Gefühle verstanden und akzeptiert werden und kann so dazu beitragen, die emotionale Not zu lindern, die üblicherweise auf die Viktimisierung durch Hassverbrechen folgt. Empathie bietet auch eine Grundlage für das Verständnis der Bedürfnisse der Betroffenen.

4. Betroffenenzentriertes Arbeiten im Bewusstsein von Andersartigkeit und Vielfalt

Handlungen von Hasskriminalität sind eingebettet in den Kontext der vorherrschenden gesellschaftlichen Stigmatisierung bestimmter, auch intersektionaler, Formen von Individualität auf der Grundlage von Hautfarbe und ethnischer Zugehörigkeit, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht, sexueller Orientierung und Geschlechtsidentität, sozialer Klasse, Behinderung und Alter. Viele Menschen erleben aufgrund solcher Stigmatisierungen in ihrem Alltag emotionale Konflikte und seelischen Schmerz. Jenseits von Stigmatisierung und Gewalt wirken Macht und Privilegien in der Regel durch Überschneidungen bestimmter Identitäten; einige davon sind: Männlichkeit oder Weiblichkeit, Weißsein, körperliche und intellektuelle Unversehrtheit, materieller Wohlstand und berufliches Ansehen. Unterschiede und Unterschiedlichkeit werden anhand der aufgezählten dominanten Identitätsnormen beurteilt und bewertet, wodurch Raum für Diskriminierung und sozialen Ausschluss geschaffen wird.

Da Mitarbeiter/innen von Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hasskriminalität und Hilfesuchende Teil des sie umgebenden sozialen Klimas sind, werden solche Privilegien und ihre Auswirkungen in die Unterstützungsbeziehung hineingetragen. Oft stammen die Mitarbeiter/innen der Unterstützungsdienste aus jenen gesellschaftlichen Gruppen, die Privilegien genießen. Daher könnten sich Hilfesuchende vorsichtig und misstrauisch gegenüber Sachbearbeiter/innen und anderen Mitarbeiter/innen verhalten, die ihre Identität nicht teilen, da sie hierin möglicherweise den Grund ihres Schmerzes

sehen. Sie könnten empfindlich auf explizite und subtile Verhaltensweisen reagieren, in denen sich möglicherweise Privilegien widerspiegeln.

Bewusstsein über die eigene Privilegierung und Macht

„Seien Sie sich Ihrer Privilegien und Macht bewusst und arbeiten Sie aktiv in diesem Sinne. Im Gegensatz zu den meisten Mitgliedern von Risikogruppen haben Sie Zugang zu Informationen und Bildung, Sie sind in der Regel keiner dauerhaften Marginalisierung und Viktimisierung ausgesetzt, Sie haben kein Problem mit einer Sprachbarriere im Umgang mit Behörden, Ärzt/innen oder der Polizei, Sie sind nur deshalb mit durch Vorurteile motivierter Gewalt konfrontiert, weil Sie zugunsten von Risikogruppen arbeiten.“

Kalibová, K., Pawlik, K., Synowiec, J., Kalik, A. und Bihárióvá, I. [Face to Face with Bias Violence. Guidelines for Social Workers](#), (In IUSTITIA, o.p.s. [Tschechische Republik], Nomada Association for Multicultural Society Integration [Polen], L'udia proti rasismu [Slowakei], Vive Žene [Bosnien und Herzegowina] und International Aid Network [Serbien], 2016), S. 27.

Sachbearbeiter/innen und sonstige Mitarbeiter/innen müssen darauf achten, dass sie ihre eigene Privilegierung nicht auf die Hilfesuchenden anwenden. Sie müssen verstehen, wie Systeme der Privilegierung und Unterdrückung funktionieren und an welcher Stelle des Spektrums von Privilegien sie selbst sich befinden. Sie müssen darauf achten, wie sich ihre eigene Privilegierung bewusst und unbewusst auf ihre Wahrnehmungen, Einstellungen und ihr Verhalten in der Arbeit mit Hilfesuchenden auswirken kann. Sie müssen sich auch der Projektionen bewusst sein, die Hilfesuchende in Bezug auf ihre Privilegien haben könnten, und Verständnis haben, wenn Hilfesuchende sich z. B. lieber an jemanden desselben Geschlechts und/oder derselben Herkunft wenden würden.

Angesichts der soeben angeführten Tatsache, dass die Arbeit mit Betroffenen von Hasskriminalität ein gewisses grundlegendes Bewusstsein für das eigene Ich erfordert, haben alle Mitarbeiter/innen die Verantwortung, über ihre Selbstwahrnehmung und Außenwirkung nachzudenken sowie über ihre unbewusste Voreingenommenheit und an dieser zu arbeiten. Das Bewusstsein für Unterschiede und Vielfalt seitens der Sachbearbeiter/innen und anderer Mitarbeiter/innen erfordert eine kontinuierliche Verpflichtung zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung.²⁶ Supervision für Mitarbeiter/innen bietet Raum und Gelegenheit zur Selbstreflexion über Einstellungen und Gefühle in Bezug auf Unterschiede und Vielfalt, über die eigene Empathiefähigkeit und über die Auswirkungen, die die Arbeit mit Traumata auf sie haben könnte (siehe unten Abschnitt 3: Organisation und Management der Dienststelle). Einrichtungen zur Unterstützung von Betroffenen von Hassverbrechen müssen sicherstellen, dass sie über Kapazitäten für eine kontinuierliche, professionell unterstützte Selbstreflexion verfügen, um eine selbstkritische Wahrnehmung der Mitarbeiter/innen zu gewährleisten. Dies kann durch Supervision, gegenseitige Unterstützung und Schulungen erfolgen.

5. Grundlegende Kenntnisse

Das grundlegende Verständnis von Auswirkungen von Hasskriminalität und daraus resultierenden spezifischen Bedürfnissen der Betroffenen bildet die Grundlage für authentisches Einfühlungsvermögen. Sachbearbeiter/innen und andere Mitarbeiter/innen, die mit Hilfesuchenden interagieren, müssen daher über die Traumata und Bedürfnisse im Zusammenhang mit der Viktimisierung durch Verbrechen im Allgemeinen und die traumatischen Auswirkungen von Hasskriminalität und die daraus resultierenden Bedürfnisse im Besonderen Bescheid wissen. Der Umgang mit Kindern als Betroffenen

26 Eine nützliche Quelle für Anleitungen zur Selbst- und Berufsentwicklung für die Arbeit über Unterschiede hinweg lautet: Lago, C. "On Developing our Empathic Capacities to Work Interculturally and Inter-ethnically: Attempting a Map for Personal and Professional Development", *Psychotherapie und Politik International*, 8(1), 2010, S. 73-85.

von Hasskriminalität erfordert auch ein Verständnis dafür, wie Kinder Traumata erleben und darauf reagieren.

Betroffene sind sich der Verbreitung von alltäglichen Vorurteilen, sozialer Ausgrenzung und struktureller Benachteiligung oft bewusst. Das kann die negativen Auswirkungen von Hasskriminalität verstärken. Daher benötigen auch die Beratenden Wissen darüber, wie Hasskriminalität Teil eines Prozesses der Unterdrückung ist und nicht nur eine isolierte Erfahrung. Darüber hinaus ist eine intersektionale Perspektive erforderlich: zu verstehen, dass Unterdrückung intersektional sein kann, wie Identitäten miteinander in Beziehung stehen und wie die sozialen Strukturen von Hautfarbe, Klasse, Geschlecht, Sexualität, Alter und Fähigkeiten sich überschneiden und das Erleben von Kriminalität für eine Person beeinflussen.

Obwohl alle Hilfesuchenden als Individuen mit ihrer eigenen Reaktion auf ihre Viktimisierungserfahrung und mit ihren eigenen Bedürfnissen behandelt werden müssen, kann der Einblick in allgemeine Reaktionen und die Gefühle von Betroffenen den Sachbearbeiter/innen und anderen helfen, sensibler und aufmerksamer hinsichtlich der Gefühle und Bedürfnisse zu sein, die von Hilfesuchenden ausgedrückt werden. Empathie förderndes Wissen kann durch Praxiserfahrung und Fachschulungen gewonnen werden.

Um Betroffene hinsichtlich ihrer Rechte zu beraten und sich effektiv für ihre Bedürfnisse einzusetzen, müssen Sachbearbeiter/innen und andere Mitarbeiter/innen grundlegende juristische Kenntnisse über das Straf-, Zivil- und Verwaltungsrecht sowie die Menschenrechtsstandards in Bezug auf Hasskriminalität haben, die in dem Staat gelten, in dem sie arbeiten. Auch Kenntnisse über die allgemeinen Rechte von Betroffenen von Straftaten in diesem Staat und die geltenden internationalen Standards sind notwendig sowie ein ausreichendes Maß an digitaler Kompetenz, um Hilfesuchende, die online und in sozialen Medien viktimisiert wurden, effektiv zu beraten.

In Kombination stellen diese Aspekte des Fachwissens einen grundlegenden Qualitätsstandard für alle Fallbearbeiter/innen von Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hasskriminalität und andere Mitarbeiter/innen, die mit Betroffenen arbeiten, dar, unabhängig von der beruflichen Spezialisierung des Dienstes. Fachkräfte in Diensten, die juristische Unterstützung anbieten, werden über ein umfangreicheres juristisches Wissen als nur die genannten Grundlagen verfügen, das möglicherweise Fachwissen über Asyl-, Einwanderungs- und Aufenthaltsrechte einschließt. Ebenso werden Fachkräfte in Diensten, die auf die Leistung von psychosozialer Beratung ausgerichtet sind, über mehr psychologisches Fachwissen verfügen als die genannten Wissensgrundlagen. In allen Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hasskriminalität liegt es auch in der Verantwortung sämtlicher Mitarbeiter/innen, ihre fachlichen

Fähigkeiten zu evaluieren und sich bei Bedarf beruflich weiterzubilden. Benötigen die Betroffenen darüber hinausgehende fachliche Unterstützung, sollten Sachbearbeiter/innen und andere Mitarbeiter/innen darüber Auskunft geben können, wohin sie sich wenden können.²⁷

6. Vertraulichkeitspflicht

Alle Mitarbeiter/innen, die für Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität arbeiten, müssen sich vollständig ihrer Pflicht zur absoluten Vertraulichkeit gegenüber den Hilfesuchenden bewusst sein und sich daran sowie an sämtliche in ihrem Land geltenden gesetzlichen Vertraulichkeitspflichten halten. Es gilt das Prinzip der Diskretion, wenn Fälle in Fachgesprächen und im Ad-hoc-Austausch mit Kolleg/innen, in der Supervision, in Schulungen und in der Forschung sowie in der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Behörden und bei der Verweisung an diese besprochen werden. Sie gilt auch für die Kommunikation mit den Hilfesuchenden. Informationen können nur mit der ausdrücklich erteilten Zustimmung der Hilfesuchenden weitergegeben werden (siehe weiter oben 1.4 Datenschutz).

7. Offenlegungspflichten

Alle Mitarbeiter/innen, die für Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität arbeiten, müssen mit den rechtlichen Verpflichtungen ihres Staates zur Offenlegung von Informationen im Hinblick auf eine mögliche Verletzung der Vertraulichkeit vertraut sein. Dies ist notwendig, um ihre eigenen Verantwortlichkeiten zu verstehen und um die Hilfesuchenden entsprechend zu beraten (siehe oben, 1.2 Vertraulichkeit).

In seltenen Fällen können Informationen ohne die Zustimmung der Hilfesuchenden an andere weitergegeben werden. Dazu können Fälle gehören, in denen:

- die Hilfesuchenden als stark gefährdet angesehen werden, sich selbst oder anderen ernsthaften Schaden zuzufügen, und daher zu ihrer Sicherheit eine Meldung an eine andere Stelle erfolgt,
- die Offenlegung bei der Verhinderung und Aufdeckung von schweren Straftaten hilft,

27 Die Vielfalt der Anbieter von Unterstützungsdiensten für Opfer von Hassverbrechen wird in [Hate Crime Victims in the Criminal Justice System: A Practical Guide veröffentlicht](#) (Warschau: OSCE/ODIHR, 2020) S. 120.

- eine gerichtliche Anordnung für die Weitergabe von Informationen im Rahmen eines Strafverfahrens getroffen wird. In vielen Staaten haben Gerichte die Befugnis, die Offenlegung von Dokumenten und anderen Informationen anzuordnen und Mitarbeiter/innen von Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hassverbrechen anzuweisen, mit ihren Aufzeichnungen und Unterlagen vor Gericht zu erscheinen und Fragen zu beantworten.

Im Zweifelsfall muss rechtlicher Rat eingeholt werden.

Organisation und Management der Einrichtungen

Neben der beruflichen Verantwortung des Personals von Hilfeeinrichtungen für Betroffene von Hasskriminalität, Qualitätsstandards zu gewährleisten, um die Ansprüche der Hilfesuchenden zu erfüllen, liegt die Verantwortung auch bei der Organisation und dem Management der Einrichtung. Es gibt einige grundlegende Qualitätsstandards in Bezug auf die Durchführung von Dienstleistungen, die für alle Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität gelten und unabhängig von ihrer Größe und Kapazität von ihnen erfüllt werden können.

1. Sichtbarkeit

Betroffene von Hasskriminalität können spezialisierte Unterstützungsdienste nur dann in Anspruch nehmen, wenn sie von der Existenz des Dienstes und dessen Angebot wissen. Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität müssen daher sicherstellen, dass potenzielle Hilfesuchende und andere Personen, die möglicherweise dorthin verweisen, den Dienst kennen und sich über die angebotene Unterstützung im Klaren sind. Dies kann mit unterschiedlichen Mitteln erreicht werden, je nach Kapazität und Ressourcen des Dienstes:

- Aufbau und Pflege von Beziehungen zu Fachleuten, die Hilfesuchende weitervermitteln könnten, wie z. B. Sozialarbeiter/innen, Mitarbeiter/innen von Krankenhäusern und Gesundheitsämtern, Polizei, Wohnungs- und Sozialämtern und Lehrer/innen,
- Werbemaßnahmen in lokalen und sozialen Medien, eine informative Webseite sowie Werbematerialien, z. B. Broschüren und Plakate in Einzelhandels- und Freizeiteinrichtungen, Gesundheits-, Wohlfahrts- und Sozialeinrichtungen, die sich an von Hasskriminalität betroffene Communitys richten,
- Dialog mit Communitys, die von Hassverbrechen betroffen sind, durch den Aufbau und die Pflege von Beziehungen zu ihren Mitarbeiter/innen, Aktivist/innen, gewählten Vertreter/innen, religiösen Führer/innen, ihren Vereinen und Geschäften,
- Teilnahme an Veranstaltungen der Communitys,
- proaktives Aufsuchen, um Betroffenen von Hassverbrechen Unterstützung anzubieten, die durch Berichte in den Medien und Informationen von Kontakten in Communitys und anderen Diensten identifiziert wurden,

- Organisation und Durchführung von Sensibilisierungs- und Bildungsveranstaltungen für Fachleute und Mitglieder der Öffentlichkeit,
- öffentliche Kampagnen gegen Hasskriminalität,
- die Einrichtung von Servicebüros in Gebieten, die am stärksten von Hasskriminalität betroffen sind, um die Sichtbarkeit für potenzielle Hilfesuchende zu maximieren, z.B. in Wohngebieten mit Konzentrationen von Minderheiten-Communities und in Gebieten mit kulturellen oder kommerziellen Dienstleistungen, die speziell auf Communities ausgerichtet sind, die häufig Ziel von Hasskriminalität sind.

2. Erreichbarkeit

Die Sichtbarkeit der Dienste und die klare Vermittlung der angebotenen Unterstützung sind nicht ausreichend für ihre Inanspruchnahme. Um den Zugang zu erleichtern, müssen die Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität sicherstellen, dass die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme klar, unkompliziert, verständlich und zugänglich sind. Die Ermöglichung eines Erstkontakts aus der Ferne per Telefon, E-Mail, Webformular und Brief sowie ein fortgesetzter Kontakt per Telefon, Onlineberatung oder Videoanruf werden zumindest dazu beitragen, Anfahrts- oder Mobilitätshindernisse zu überwinden, und für einige angenehmer sein. Webbasierte Informationen und Formulare müssen auch für Menschen mit sensorischen Einschränkungen zugänglich sein. Die Übersetzung der wichtigsten Informationen für den Erstkontakt in verschiedene Sprachen, die für den lokalen Kontext des Dienstes relevant sind, wird den Zugang für Menschen aus sprachlichen Minderheiten erleichtern.

Bei Überweisungen zu anderen Fachleuten müssen die Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen sicherstellen, dass die Überweisungswege klar und einfach sind. Wo Kapazität und Ressourcen es zulassen, wird auch die Bereitstellung von mobiler persönlicher Unterstützung den Zugang zur Unterstützung erleichtern.

Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität müssen sicherstellen, dass sie die nationalen Regeln, Vorschriften und Gesetze in Bezug auf den Zugang zu Gebäuden und Dienstleistungen für Personen mit einer Behinderung einhalten und bei Bedarf fachlichen Rat einholen.

3. Inklusion

Viele Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität wurden als Reaktion auf die Bedürfnisse bestimmter Gruppen von Betroffenen von Hasskriminalität eingerichtet, z. B. von Betroffenen von LGBTI-Hasskriminalität, von Betroffenen von rassistischer

Hasskriminalität einschließlich Geflüchteten und Asylbewerber/innen von bestimmten Religions- oder Glaubensgemeinschaften wie jüdischen oder muslimischen Gemeinden oder von Personen, die aufgrund einer Behinderung Ziel von Hassverbrechen werden. Um jedoch inklusiv zu sein, müssen die Dienste sicherstellen, dass sie über Wege verfügen, um Personen, die spezialisierte Unterstützung benötigen, die sie selber nicht anbieten können, an geeignete Unterstützungsdienste weiter zu verweisen.

4. Regelungen zur Fallbearbeitung und Verwaltung

Zielorientiert

Um einen betroffenenzentrierten und bedarfsgerechten Ansatz bei der Fallarbeit zu gewährleisten, müssen in einem individuellen Plan in Absprache mit jedem/jeder Hilfesuchenden klare Ziele vereinbart werden. Die Ergebnisse müssen überprüft und bei Bedarf geändert werden.

Die vereinbarten Ziele müssen die Dauer der geleisteten Unterstützung bestimmen. Die Fälle werden erst geschlossen, wenn die Ergebnisse erreicht sind oder alternativ die Betroffenen die Unterstützung nicht mehr wünschen. Es hat sich als gute Praxis erwiesen, bei Abschluss jedes Falles einen Ergebnisbericht zu erstellen, um zur Qualitätssicherungsprüfung beizutragen.

Konsultationsvereinbarungen und Teamarbeit

Zusätzlich zu den Einzelgesprächen mit den Hilfesuchenden müssen die Einrichtungen bereit sein, Gruppengespräche zu führen, wenn die Hilfesuchenden es vorziehen, von Familie, Freund/innen oder anderen Personen begleitet zu werden. Wo Kapazität und Ressourcen es zulassen, ist Teamarbeit wünschenswert, so dass zwei Kolleg/innen in einem Fall kooperieren können. Dies ermöglicht gegenseitige Unterstützung und größere Kontinuität, falls ein Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin ausfallen sollte.

Supervision und Fallmanagement

Es müssen bestimmte Prozesse für die Supervision und das Management einer Fallbearbeitung befolgt werden, um eine angemessene Unterstützung für das Personal festzulegen und eine kontinuierliche Effektivität der erbrachten Dienstleistung zu überwachen und sicherzustellen.

Supervision

„In einem grundlegenden Supervisionsverhältnis sollte Folgendes berücksichtigt und besprochen werden:

- Umgang mit der Arbeitslast;
- Rückfragen zur Intensität der Fallbearbeitung und der sich hierfür zeitlich gesteckten Ziele;
- Wie viel Überstunden werden geleistet;
- Ausbildung und berufliche Weiterbildung;
- Befreiung von intensiven Gefühlen, die durch die Fallarbeit entstehen;
- Konstruktives Feedback und Wertschätzung;
- Was sind die Bedürfnisse der Sachbearbeiter/innen, um effektiv arbeiten zu können;
- Möglichkeiten für die Sachbearbeiter/innen, von der Unterstützung einer Peer-Gruppe zu profitieren;
- Reflektierende Praxis.“

Von: Chahal, K. *Supporting Victims of Hate Crime. A Practitioner Guide*, (Bristol: Policy Press, 2017), S. 111 - 112.

5. Aufzeichnungen zur Fallarbeit

Fallaufzeichnungen müssen gemäß den gesetzlichen Anforderungen des Staates, in dem die Einrichtung wirkt, und der guten fachlichen Praxis geführt werden. Die Einrichtungen zur Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität müssen sicherstellen, dass alle Mitarbeiter/innen, die mit den Hilfesuchenden arbeiten, sich dieser Verantwortung voll bewusst sind und über die dafür notwendigen Mittel verfügen. Es hat sich bewährt, dass die Aufzeichnung der Fallarbeit so weit wie möglich in Zusammenarbeit mit den Hilfesuchenden erfolgt. Die Aufzeichnung der Fallarbeit ist ein fester Bestandteil des Unterstützungsprozesses. Sie trägt dazu bei, wichtige kontextbezogene Informationen festzuhalten, die für die Planung der Unterstützung relevant sind, sie fördert die Kontinuität der Unterstützung und unterstützt die Überprüfung und Reflexion der durchgeführten Maßnahmen. Aufzeichnungen zur Fallarbeit sind auch für die Rechenschaftspflicht wichtig.²⁸

28 Eine nützliche Ressource zur Fallaufnahme finden Sie in dem vom [Social Care Institute for Excellence](#) bereitgestellten Material.

6. Personalwesen

Mitarbeiter/innen und andere Personen wie Freiwillige, Auszubildende und Praktikant/innen in den Einrichtungen zur Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität haben Anspruch darauf, dass eine ethische und respektvolle Art des Umgangs mit ihnen durch die Einhaltung von Qualitätsstandards abgesichert wird. Das gilt für sämtliche Unterstützungseinrichtungen für Betroffene von Hasskriminalität, unabhängig von ihrer Größe und Kapazität.

Chancengleichheit und Vielfalt

Einrichtungen zur Unterstützung von Betroffenen von Hassverbrechen müssen diskriminierungsfreie Einstellungs- und Beschäftigungspraktiken anwenden und die Chancengleichheit für alle Stellenbewerber/innen, Mitarbeiter/innen, Freiwilligen, Auszubildenden und Praktikant/innen sicherstellen. Es sollten jene Bewerber/innen ausgewählt werden, die in Bezug auf die freie Stelle am kompetentesten sind. Eine solche Sicherstellung der Chancengleichheit steht nicht im Widerspruch zur Anwendung bestimmter, staatlich zugelassener, Maßnahmen, die es erleichtern, möglichst unterschiedliche Bewerber/innen zu gewinnen, um die mögliche Vielfalt der Hilfesuchenden auch auf der eigenen Seite abzubilden.

Einarbeitung und Probezeit

Alle neuen Mitarbeiter/innen, Freiwilligen, Auszubildenden und Praktikant/innen müssen die Möglichkeit haben, sich mit dem Dienst vertraut zu machen. Die Probezeitbestimmungen müssen transparent sein. Eine angemessene Einarbeitung, und ggf. eine Schulung über die Verfahrensweise der Einrichtung, soll sie mit den Anforderungen an ihre Rolle vertraut machen.

Gehalt, Jahresurlaub und Spesen

Die Vergütung des Personals und der bezahlte Jahresurlaub sollten vergleichbaren Positionen im Sozial-, Gesundheits- und Wohlfahrtswesen in dem Bundesland und der Region entsprechen, in der sich die Unterstützungsstelle für Betroffene von Hassverbrechen befindet. Wenn Praktikant/innen eingestellt werden, sollte die Vergütung internationalen Standards folgen.²⁹ Alle Mitarbeiter/innen, Ehrenamtlichen, Auszubildenden und Praktikant/innen müssen für sämtliche Auslagen, die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit für den Unterstützungsdienst entstehen, vollständig entschädigt werden.

²⁹ Siehe z.B. Europarat, „[Traineeships](#)“.

Arbeitsbedingungen

Das Arbeitspensum der Mitarbeiter/innen darf nicht über das hinausgehen, was innerhalb der vertraglich festgelegten oder vereinbarten Arbeitszeit zumutbar geleistet werden kann. Soweit anwendbar, gilt das Gleiche für Freiwillige, Auszubildende und Praktikant/innen. Um eine vernünftige Anpassung der Arbeitstage zur Bewältigung von Aufgaben außerhalb der Arbeitszeit zu ermöglichen, sollten Vorkehrungen für flexibles Arbeiten und Homeoffice getroffen werden.

Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen

Ehrenamtliche sollten kontinuierlich unterstützt werden, um ihnen bei der Ausübung ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit zu helfen. Ihr Beitrag zu den Hilfeleistungen sollte regelmäßig gewürdigt werden.

Praktikant/innen

Unbezahlte Praktikant/innen, die für ein Praktikum eingestellt werden, sollten strukturierte Unterstützungsangebote erhalten, um den Nutzen ihrer Arbeitserfahrung zu maximieren. Wenn Praktikant/innen Arbeiten zum Nutzen der Hilfeeinrichtung ausführen, sollten sie unter Vertrag genommen und entsprechend der von ihnen geleisteten Arbeit bezahlt werden.

Leistungs- und Entwicklungsüberprüfung

Alle Mitarbeiter/innen, Freiwilligen, Auszubildenden und Praktikant/innen sollten die Möglichkeit erhalten, an regelmäßigen Leistungs- und Entwicklungsüberprüfungen teilzunehmen, um ihren Bedarf an persönlicher und beruflicher Förderung und Schulung zu ermitteln. Die genaue Beschaffenheit solcher Tests stellt sich je nach Kapazität und Ressourcen des Unterstützungsdienstes unterschiedlich dar.

Persönliche und berufliche Förderung und Schulung

Allen Mitarbeiter/innen, Freiwilligen, Auszubildenden und Praktikant/innen sollten fortlaufend Möglichkeiten zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung und Schulung gegeben werden, die von der Stelle zur Unterstützung von Betroffenen von Hassverbrechen oder gegebenenfalls von anderen Organisationen durchgeführt werden, um die Qualitätsstandards der Hilfeeinrichtung zu erfüllen, die durch Leistungs- und Entwicklungsüberprüfungen ermittelt wurden.

7. Führung und Management

Damit Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen effektiv arbeiten können, müssen klare Verantwortlichkeiten für alle Mitarbeiter/innen, Auszubildenden, Freiwilligen und Praktikant/innen erkennbar sein. Die Leitung der Einrichtung muss gegenüber einem Kuratorium oder unabhängigen externen Direktor/innen rechen-schaftspflichtig sein. Es hat sich bewährt, dass die Entwicklung der Einrichtung und die Planung der Ressourcen von der Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem Vorstand und unter Beteiligung der Mitarbeiter/innen stattfindet.

8. Sicherheit und Absicherung

Datenschutz

Einrichtungen zur Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität müssen mit den gesetzlichen Anforderungen ihres Staates an die Speicherung personenbezogener Daten vertraut sein und diese einhalten, um Fallbearbeitungs- und Personalakten sicher vor Verletzungen der Vertraulichkeit, unbefugtem Zugriff und unbefugter Verarbeitung sowie versehentlichem Verlust, Zerstörung und Beschädigung zu schützen. Dies gilt für die physische und digitale Speicherung. Die Dauer der Aufbewahrung personenbe-zogener Daten muss den gesetzlichen Anforderungen des Staates entsprechen. Es müssen Prozesse unterhalten werden, um die Notwendigkeit der Aufbewahrung und Löschung von Informationen kontinuierlich zu überprüfen.

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

Alle Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen müssen die gesetzlichen Anforderungen ihres Staates hinsichtlich der Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung erfüllen. Es muss eine schriftliche Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinie erstellt werden, die regelmäßig überprüft wird. Alle neuen Mitarbeiter/innen, Auszubildenden, Freiwilligen und Praktikant/innen müssen während ihrer Einarbeitungszeit in der Einrichtung über die Richtlinie informiert werden.

Soziale Bedürfnisse der Mitarbeiter/innen von Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hassverbrechen

„Ich habe Sachbearbeiter/innen getroffen, die bei Ausübung ihrer Tätigkeit an Depressionen leiden, dem Burnout nahe sind, sich nicht unterstützt und iso-liert fühlen, ein immer größeres Fallaufkommen und komplexe politische

Beziehungen zu anderen Behörden managen und mit befristeten Verträgen in Projekten mit zeitlich begrenzter Finanzierung arbeiten. Fachkräfte im Bereich der Hasskriminalität haben auch Bedürfnisse, die von den Dienststellen, die sie beschäftigen, erkannt und bedient werden müssen. [...]

Das Zuhören, Erzählen und Reagieren auf die Erfahrungen von Betroffenen von Hassgewalt kann zu posttraumatischen Belastungsstörungen oder zu indirekten Traumatisierungen führen. Ein solches Ausmaß an Stress erfordert dieselbe Fürsorge und dasselbe Mitgefühl von Manager/innen und Vorgesetzten, das auch den Klient/innen entgegengebracht wird.“

Aus: Chahal, K. *Supporting Victims of Hate Crime. A Practitioner Guide*, (Bristol: Policy Press, 2017), S. 109- 110.

Die betriebliche Gesundheitsvorsorge umfasst auch das psychische Wohlbefinden der Mitarbeiter/innen. Die emotionalen Auswirkungen der Unterstützung von Betroffenen von Hassverbrechen können erheblich sein. Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität müssen über ein Verfahren verfügen, um die emotionalen und psychischen Bedürfnisse der Mitarbeiter/innen zu beobachten und entsprechend zu bedienen. Es ist wichtig, dass Team- und Fallsupervisionen in regelmäßigen Abständen von ausgebildeten Psychologen durchgeführt werden und dass angemessene Mittel für solche Supervisionen bereitgestellt werden. Die Mitarbeiter/innen müssen Zugang zu der Unterstützung haben, die sie benötigen, und bei Bedarf an geeignete externe Unterstützung verwiesen werden. Das spezifische Verfahren hängt von den Kapazitäten und den Ressourcen der Einrichtung ab. Zumindest aber sollte das psychische Wohlbefinden der Mitarbeiter/innen durch Supervisionsverfahren überwacht werden.

Sicherheit der Räumlichkeiten und des Personals

Einige Einrichtungen zur Unterstützung von Betroffenen von Hassverbrechen können Ziel von politisch motivierten Angriffen sein. Die Einrichtungen müssen daher kontinuierlich die Sicherheit der Räumlichkeiten und die Sicherheit des gesamten Personals beim Betreten und Verlassen der Räumlichkeiten sowie auf dem Weg dorthin und zurück überprüfen und je nach festgestelltem Risiko Schutzmaßnahmen ergreifen.

Belästigung und Mobbing

Um eine respektvolle Arbeitsumgebung zu gewährleisten, sollten Einrichtungen, die Betroffene von Hassverbrechen unterstützen, eine Richtlinie zur Verhinderung von Belästigung und Mobbing aufstellen, auch wenn dies in ihrem Land nicht gesetzlich

vorgeschrieben ist. Die Richtlinie sollte ein klares Bekenntnis gegen Mobbing und Belästigung enthalten und das zu befolgende Beschwerdeverfahren detailliert beschreiben.

9. Beschwerdeverfahren

Alle Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität sollten ein Beschwerdeverfahren einrichten und alle Hilfesuchenden, Mitarbeiter/innen, Auszubildenden, Freiwilligen und Praktikant/innen darüber schriftlich in Kenntnis setzen. Darin sollten ihr Anspruch auf die Behandlung von Beschwerden und das entsprechende Verfahren festgelegt werden, wenn sie sich ungerecht, falsch oder unangemessen behandelt fühlen und eine Beschwerde einreichen möchten. Das Beschwerdeverfahren sollte Einzelheiten über die Person enthalten, bei der die Beschwerde vorgebracht werden sollte und eine weitere Person benennen, falls die eigentliche Kontaktperson selbst in die Beschwerde involviert ist.

10. Kontaktpflege zur Community

Um sicherzustellen, dass die Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität auf die Bedürfnisse und Ansichten der von Hasskriminalität betroffenen Communitys eingehen, sollten proaktive Maßnahmen ergriffen werden, um deren Mitarbeiter/innen, Aktivist/innen, lokale gewählte Vertreter/innen, religiöse Führer/innen, Vereine und Geschäfte einzubeziehen und zu konsultieren, nicht nur um sie auf die Existenz der Einrichtung aufmerksam zu machen, sondern auch, um sie in die Planung, die Überprüfung und den Ausbau des Hilfsangebots (siehe oben, 3.1 Sichtbarkeit) zu involvieren.

Ein ganzheitlicher Ansatz zur Bekämpfung der Hasskriminalität erfordert Maßnahmen, die das Auftreten von Hasskriminalität präventiv verhindern. Evidenzbasierte Interventionen, die präventive Maßnahmen mit jungen Menschen umfassen, einschließlich Sensibilisierung für Hasskriminalität und Bildungsinitiativen in Schulen, Hochschulen und Gemeinden sowie Aktivitäten mit älteren Erwachsenen, sollten von Unterstützungsdiensten für Betroffene von Hasskriminalität ergriffen werden, soweit es die Kapazitäten und Ressourcen erlauben, und zudem stets in Zusammenarbeit mit den Anwohner/innen und anderen Behörden und Organisationen erfolgen.

11. Partnerschaft und Zusammenarbeit

Lokale Behörden, soziale Wohlfahrtsverbände, die Zivilgesellschaft und Organisationen der Strafjustiz erkennen alle die Bedeutung eines einrichtungsübergreifenden Ansatzes gegen Hasskriminalität an. Eine effektive Reaktion auf Hasskriminalität erfordert den Einsatz einer Vielzahl von Fachkompetenzen, die über die Kapazität und Verantwortung einer einzelnen Dienststelle hinausgehen. Die einrichtungsübergreifende Partnerschaft und Zusammenarbeit erstreckt sich auf die Fallarbeit mit Betroffenen von Hasskriminalität, die Politikgestaltung und die strategische Reaktion und Planung.³⁰ Alles hängt von einer guten Zusammenarbeit ab.

Einrichtungen zur Unterstützung von Betroffenen von Hasskriminalität müssen daher Partnerinnen für die einrichtungsübergreifende Zusammenarbeit in den von ihnen betreuten Gebieten finden, Überweisungsprozesse einrichten und für die Fallarbeit proaktiv effektive Beziehungen mit öffentlichen Stellen wie Polizei und Staatsanwaltschaft, Gesundheitswesen, Sozialfürsorge, Kommunalverwaltung und kommunalen Diensten, religiösen Gemeinschaften und Organisationen sowie anderen zivilgesellschaftlichen Organisationen aufbauen und pflegen. Wo es die Kapazitäten und Ressourcen der Einrichtungen erlauben, kann die Teilnahme an einrichtungsübergreifenden Foren etabliert werden, und es können proaktiv Beziehungen zu öffentlichen Stellen und anderen zivilgesellschaftlichen Organisationen angestrebt werden sowohl für einen strategischen Dialog als auch für eine gemeinsame Politik, um Reaktionen auf Hasskriminalität zu fördern, zu unterstützen und zu verbessern.

12. Autonomie

Um Partei für die Hilfesuchenden ergreifen zu können, indem man sich gemeinsam mit ihren und anderen Organisationen für ihre Belange einsetzt und dabei auch Praktiken der sekundären Viktimisierung thematisiert, müssen Einrichtungen zur Unterstützung von Betroffenen in der Lage sein, autonom zu handeln. Dies gilt sowohl für spezialisierte Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität, die vom Staat bereitgestellt werden, als auch für zivilgesellschaftliche Organisationen. Auch wenn sie gegenüber dem Staat in finanzieller Hinsicht und aufgrund von Zulassungsbedingungen rechenschaftspflichtig sind, müssen sie in der Lage sein, immer auf der Seite der Hilfesuchenden zu stehen und dementsprechend zu handeln.

30 Siehe Iganski, P. "[Evaluation of the London-wide Race Hate Crime Forum as a model of good practice between statutory Criminal Justice Agencies and Voluntary Sector Non-Governmental Organisations](#)", London Probation Service, 2007, S. 5-7.

Die gemeinsame Nutzung gemeinsamer Räumlichkeiten mit staatlichen Stellen kann beispielsweise für die Aufrechterhaltung von Kooperationsbeziehungen und die partnerschaftliche Arbeit gegen Hasskriminalität von Vorteil sein. Allerdings sollten die Räumlichkeiten der Dienste, die von Betroffenen von Hasskriminalität in Anspruch genommen werden, soweit als möglich nicht in gemeinsam genutzten Räumlichkeiten untergebracht werden, um das Vertrauen der Hilfesuchenden in die Autonomie des Dienstes zu stärken. Wenn Mittel vom Staat und anderen Organisationen genutzt werden, sollte sichergestellt werden, dass durch Verträge nicht in Frage gestellt wird, dass die spezialisierten Unterstützungsdienste mit ihrem Angebot stets für die Betroffenen von Hasskriminalität Partei ergreifen.

13. Qualitätssicherungsprüfung

Um sicherzustellen, dass die Dienstleistungen ihre Ziele erreichen, müssen die Unterstützungsdienste für Betroffene von Hasskriminalität durch kontinuierliche Qualitätssicherungsmaßnahmen überprüft werden. Die Qualitätskontrolle sollte zumindest eine regelmäßige Analyse der Ergebnisse der Fallarbeit und ein Feedback der Hilfesuchenden umfassen. Die genauen Vorkehrungen für solche Maßnahmen hängen von der Kapazität und den Ressourcen der Dienststelle ab. Die Einrichtung von Qualitätssicherungsmaßnahmen kann gegebenenfalls auch eine Voraussetzung für die verbindliche Anerkennung oder Lizenzierung des Dienstes sein.

Eine externe, unabhängige Qualitätssicherungsprüfung kann wertvoll sein, um eine objektive und eingehende Bewertung von Dienstleistungen zu erhalten. Eine solche unabhängige, vorzugsweise wissenschaftliche Expert/innenbewertung von Dienstleistungen kann ein nützliches Qualitätsmanagement- und Entwicklungsinstrument sein. Die Einbeziehung eines breiten Spektrums von Interessenvertreter/innen und Partner/innen in den Überprüfungsprozess erhöht dessen Wert. Es sollten Mittel für eine regelmäßige unabhängige externe Evaluierung beantragt werden, die von erfahrenen Gutachter/innen aus akademischen oder anderen Organisationen des öffentlichen Sektors oder aus der Privatwirtschaft durchgeführt wird.

Aus Gründen der Transparenz sollten die Berichte über die Qualitätssicherungsprüfung auf der Website des Dienstes veröffentlicht oder auf andere Weise öffentlich gemacht werden, zusammen mit Einzelheiten über alle ergriffenen Maßnahmen.

14. Aufsicht und Steuerung

Alle nichtstaatlichen Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen müssen unabhängig von ihrer Größe und Kapazität sicherstellen, dass sie die Regierungsanforderungen des Gemeinnützigkeitsrechts oder des Gesellschaftsrechts erfüllen, die in ihrem Staat gelten. Bestimmte Maßgaben für bewährte Verfahren bei der Unternehmensführung sind allgemein im Gesetz vorgeschrieben. Dazu gehören das Verfassen einer Grundsatzvereinbarung und die Ernennung eines Kuratoriums oder externer unabhängiger Direktor/innen, die verantwortlich sind für:

- die Sicherstellung, dass die erbrachten Dienstleistungen den Zielen der Grundsatzvereinbarung entsprechen,
- die Festlegung strategischer Ziele für die Erhaltung und Leitung der Einrichtung,
- die Erfüllung aller vertraglichen Anforderungen,
- die Überwachung und regelmäßige Überprüfung von Praxis, Leistung und Ergebnissen der Einrichtung sowie die Sicherstellung von Qualitätsstandards,
- die Überwachung von und den verantwortungsvollen Umgang mit den Ressourcen der Einrichtung und den Risiken, denen sie möglicherweise ausgesetzt ist,
- die Sicherstellung, dass die Einrichtung die Anforderungen des Gemeinnützigkeitsrechts und anderer möglicherweise anwendbarer Gesetze erfüllt,
- die Sicherstellung, dass der Dienst die gesetzlichen Buchhaltungs- und Berichtspflichten erfüllt.

Die Rechenschaftspflicht der Geschäftsleitung gegenüber dem Kuratorium oder externen, unabhängigen Direktor/innen muss in Bezug auf die oben genannten Punkte klar sein. Wo spezialisierte Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen staatlich bereitgestellt werden, sollte eine ähnliche Good-Governance-Praxis angewendet werden.

Um die Verantwortung gegenüber den betroffenen Communitys zu erfüllen, hat es sich bewährt, dass die Zusammensetzung der Leitungsgremien die Vielfalt der Hilfesuchenden widerspiegelt. Es hat sich ebenfalls als sinnvoll erwiesen, dass die Dienste einen Jahresbericht einschließlich einer Zusammenfassung der Jahresabschlüsse veröffentlichen, um für die Menschen, die Unterstützung suchen, die Communitys, die Geldgeber und die kooperierenden Dienste Transparenz zu schaffen.

ANHANG 1

Checkliste: Modell-Qualitätsstandards für spezialisierte Unterstützungsdienste für Betroffene von Hassverbrechen

Berechtigungen für Hilfesuchende:

Unterstützung sollte:

- für alle zugänglich sein, die von Hassverbrechen betroffen sind, und nicht nur die direkt Betroffenen und ihre Familien,
 - unabhängig davon zugänglich sein, ob die Erfahrung der direkt Betroffenen rechtlich als Verbrechen einzustufen ist,
 - unabhängig davon zugänglich sein, ob ein Verbrechen bei der Polizei oder einer anderen offiziellen Behörde angezeigt wird;
 - unabhängig von der Nationalität zugänglich sein, dem Wohnsitz oder dem Staatsbürgerschaftsstatus der Hilfesuchenden,
 - kostenfrei sein.
-
- Fernberatung durch die Einrichtung sollte per Telefon, E-Mail, Post, Videoanruf oder über Online-Formulare möglich sein, ebenso wie persönliche Unterstützung.
-
- Es sollten Pläne erstellt werden, um während und außerhalb der Bürozeiten auf Krisensituationen reagieren zu können und so die Erreichbarkeit für Personen in akuter Not sicherzustellen.
-
- Alle Informationen über Dienstleistungen, wie z. B. Einzelheiten über den Zugang zur Dienstleistung, die Art der angebotenen Leistungen und die Rechte der Hilfesuchenden, die sich der Einrichtung anvertrauen, sollten klar, prägnant, verständlich und zugänglich sein.
-
- Die Hilfesuchenden sollten regelmäßig über die Fortschritte informiert werden, wenn der Dienstleistungsanbieter in Zusammenarbeit mit ihnen Maßnahmen ergreift.
-
- Ob die Hilfesuchenden die Sprache verstehen, die der Dienst bei der mündlichen und schriftlichen Information, Beratung und Unterstützung verwendet, muss immer berücksichtigt werden, und es müssen Maßnahmen ergriffen werden, um eine effektive Kommunikation sicherzustellen.
-

-
- Es sollte sichergestellt werden, dass die Dienste den nationalen Regeln, Vorschriften und Gesetzen in Bezug auf den Zugang zu Gebäuden und Vorkehrungen für Personen mit einer Behinderung entsprechen.
-

Hilfesuchende müssen informiert werden und ihr ausdrückliches Einverständnis geben für:

- jede Aktion, die in ihrem Namen durchgeführt wird,
 - die Speicherung, Nutzung und Weitergabe ihrer persönlichen Daten.
-

- Die Hilfesuchenden müssen auf die Grenzen der Vertraulichkeit hingewiesen werden.
-

- Dienstanbieter müssen mit den nationalen Gesetzen, Verordnungen und Verwaltungsvorschriften bezüglich der Verletzung der Vertraulichkeit vertraut sein.
-

Es muss sichergestellt sein, dass die Einrichtungen die Datenschutzbestimmungen des eigenen Landes einhalten.

Hilfesuchende müssen:

- ausreichende Informationen erhalten, um die Entscheidung treffen zu können, ob sie der Verarbeitung ihrer Daten zustimmen oder sie ablehnen,
 - gefragt werden, ob sie ihre sachkundige Zustimmung zur Weitergabe ihrer Daten an andere Dienste geben oder nicht,
 - über die Umstände belehrt werden, unter denen die Vertraulichkeit ihrer Informationen verletzt werden könnte.
-

- Hilfesuchende haben das Recht auf eine respektvolle, professionelle Behandlung ohne Diskriminierung aus jedwedem Grund.
-

- Entscheidungen über Maßnahmen, die für die und in Zusammenarbeit mit den Hilfesuchenden ergriffen werden sollen, trifft allein die betroffene Person, sobald sie über ihre Rechte und Ansprüche aufgeklärt wurde.
-

- Die Einrichtungen müssen über die notwendigen Fähigkeiten und Ressourcen verfügen, um auf die Bedürfnisse der Hilfesuchenden nach Beratung, Information und Unterstützung einzugehen, oder wissen, wohin sie ihre Klient/innen für eine solche Unterstützung verweisen können.
-

-
- Bei erster Gelegenheit muss eine Risikobeurteilung vorgenommen werden, damit die Hilfesuchenden über persönliche Sicherheitsmaßnahmen beraten werden und diese auch durchgeführt werden können oder sie Maßnahmen zustimmen können, die gemeinsam mit ihnen realisiert werden.
-
- Eine individuelle Bedarfsanalyse muss frühzeitig und in Kooperation mit den Hilfesuchenden durchgeführt werden, und die Unterstützung muss sich auf die von ihnen geäußerten spezifischen Bedürfnisse konzentrieren.
-
- Es sollte ein ganzheitlicher Ansatz verfolgt werden, so dass die Unterstützung nicht nur auf die unmittelbaren Bedürfnisse der Hilfesuchenden beschränkt ist, sondern sich auch auf die Auswirkungen der Viktimisierungserfahrung bezieht, da sich daraus oft ein breites Spektrum an Bedürfnissen ergibt.
-
- Jegliche Kommunikation mit Hilfesuchenden muss über die von ihnen bevorzugten Kontaktkanäle erfolgen.
-
- Hilfesuchende müssen klar darüber informiert werden, an wen und auf welchem Weg sie sich bei Anfragen wenden können.
-

Mitarbeiter/innenkompetenzen

- Sachbearbeiter/innen und sonstige Mitarbeiter/innen, die mit Hilfesuchenden interagieren, müssen bei ihrer Arbeit einen betroffenenzentrierten Ansatz anwenden.
-
- Es ist von entscheidender Bedeutung, dass Sachbearbeiter/innen und sonstige Mitarbeiter/innen sich im Umgang mit den Hilfesuchenden solidarisch zeigen und mit deren Einverständnis als ihre Fürsprecher/innen gegenüber anderen auftreten.
-
- Sachbearbeiter/innen und sonstige Mitarbeiter/innen, die mit Hilfesuchenden in Kontakt kommen, sollten echtes Einfühlungsvermögen zeigen.
-

Sachbearbeiter/innen und sonstige Mitarbeiter/innen sollten:

- bewusst keine Privilegien gegenüber Hilfesuchenden ausüben,
 - stets darauf achten, wie sich ihre eigene Privilegierung bewusst und unbewusst auf ihre Wahrnehmungen, Einstellungen und ihr Verhalten bei der Arbeit mit Hilfesuchenden auswirken könnte.
-

Sachbearbeiter/innen und sonstige Mitarbeiter/innen, die mit Hilfesuchenden zu tun haben, sollten:

- über allgemeine Traumata und die Bedürfnisse im Zusammenhang mit der Viktimisierung durch Verbrechen im Allgemeinen und Hassverbrechen im Besonderen Bescheid wissen,
- über grundlegende Rechtskenntnisse zum anwendbaren Straf-, Zivil- und Verwaltungsrecht in Bezug auf Hassverbrechen und zu den allgemeinen Rechten von Verbrechensoffern im jeweiligen Staat verfügen,
- Kenntnisse über geltende internationale Standards zu den Rechten von Betroffenen von Straftaten haben,
- über ausreichende Kenntnisse über Social Media und Onlinekommunikation verfügen, um Hilfesuchende, die online und in sozialen Medien viktimisiert werden, effektiv beraten zu können.

Alle Mitarbeiter/innen sollten:

- sich verpflichtet fühlen, sich kontinuierlich persönlich und beruflich weiterzuentwickeln,
- ihre Diskretionspflicht gegenüber Hilfesuchenden wahrnehmen und sich an alle gesetzlichen Verpflichtungen des Staates bezüglich der Vertraulichkeit halten,
- mit den gesetzlichen Regeln des Staates im Falle der möglichen Verletzung der Verschwiegenheitspflicht bei einer Offenlegung von Informationen vertraut sein,
- mit der gerichtlichen Verfügungsgewalt im jeweiligen Staat vertraut sein und darum wissen, inwiefern sie ihre Verantwortlichkeiten in Straf- und Zivilverfahren beeinflussen könnte.

Serviceorganisation und -management

- Es sollte sichergestellt werden, dass potenzielle Hilfesuchende und andere, die sie vermitteln könnten, die Einrichtung kennen und sich über die angebotene Unterstützung im Klaren sind.
-
- Die Wege zur Kontaktaufnahme mit der Einrichtung sollten klar, unkompliziert, verständlich und zugänglich sein.
-
- Die Einrichtungen sollten sicherstellen, dass sie die nationalen Regeln, Vorschriften und Gesetze bezüglich des Zugangs zu Gebäuden und Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen einhalten.
-

-
- Einrichtungen mit einer besonderen Ausrichtung auf eine bestimmte Community sollten sicherstellen, dass sie geeignete Kanäle anbieten können, um Hilfesuchende, die spezifische fachliche Unterstützung benötigen, die von der eigenen Organisation nicht effektiv geleistet werden kann, an geeignete Stellen zu verweisen.
-
- Es sollten in Absprache mit allen Hilfesuchenden klare Ziele in einem individuellen Plan vereinbart, ständig überprüft und bei Bedarf geändert werden.
-
- Die Einrichtungen müssen Gruppenberatungen ermöglichen, wenn es die Hilfesuchenden vorziehen, von Familie, Freund/innen oder anderen Personen begleitet zu werden.
-
- Es müssen Prozesse für die Supervision und Verwaltung der Fallarbeit etabliert werden.
-
- Die Dauer einer Unterstützung sollte durch Zielvereinbarungen in den individuellen Plänen für die Bearbeitung des Falls der Hilfesuchenden definiert werden oder enden, sobald von den Hilfesuchenden keine Unterstützung mehr gewünscht wird.
-
- Es muss sichergestellt werden, dass sich alle Mitarbeiter/innen, die mit den Hilfesuchenden arbeiten, ihrer Verantwortung bewusst sind und die Mittel haben, um die Fallaufzeichnungen gemäß den gesetzlichen Anforderungen des Staates und der bewährten Berufspraxis zu führen.
-
- Die Einrichtungen müssen diskriminierungsfreie Einstellungs- und Beschäftigungspraktiken anwenden und Chancengleichheit für alle Bewerber/innen, Mitarbeiter/innen, Freiwilligen, Auszubildenden und Praktikant/innen gewährleisten.
-
- Alle neuen Mitarbeiter/innen, Freiwilligen, Auszubildenden und Praktikant/innen sollten eine Einweisung und, falls erforderlich, eine Ersts Schulung sowie eine angemessene Probezeit erhalten.
-
- Die Entlohnung und der bezahlte Jahresurlaub der Mitarbeiter/innen sollten mit gleichwertigen Arbeitsplätzen im Sozial-, Gesundheits- und Wohlfahrtswesen in Staat und Region vergleichbar sein.
-
- Mitarbeiter/innen, Ehrenamtliche, Auszubildende und Praktikant/innen müssen für Auslagen, die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit für die Einrichtung entstanden sind, eine vollständige Entschädigung erhalten.
-

Die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter/innen darf nicht über das hinausgehen, was innerhalb der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit zumutbar geleistet werden kann.

Den Freiwilligen sollte eine kontinuierliche berufliche Weiterbildung angeboten werden, um sie bei ihrer Tätigkeit zu unterstützen.

Unbezahlte Praktikant/innen sollten nur für ein Praktikum eingestellt werden, das in einem strukturierten Rahmen erfolgt, und sie sollten bezahlt werden, wenn sie tatsächliche Arbeitsdienstleistungen für die Einrichtung erbringen.

Allen Mitarbeiter/innen, Freiwilligen, Auszubildenden und Praktikant/innen sollten regelmäßige Leistungs- und Entwicklungsbeurteilungen und Schulungen ermöglicht werden.

Die Verantwortungsbereiche müssen für alle Mitarbeiter/innen, Auszubildenden, Freiwilligen und Praktikant/innen klar sein.

Die Geschäftsleitung muss gegenüber einem Kuratorium oder unabhängigen externen Direktor/innen rechenschaftspflichtig sein.

Die Einrichtungen müssen die gesetzlichen Anforderungen des Staates für die Speicherung personenbezogener Daten zum sicheren Schutz von Fallbearbeitungs- und Personalakten einhalten.

Die Einrichtungen müssen die gesetzlichen Anforderungen des Staates für die Bereitstellung eines sicheren Arbeitsumfelds erfüllen.

Es sollten Verfahren vorhanden sein, um die emotionalen und psychischen Bedürfnisse der Mitarbeiter/innen zu beobachten, auf sie zu reagieren und sie bei Bedarf an geeignete externe Unterstützung zu verweisen.

Die Einrichtungen müssen die Sicherheit der Räumlichkeiten und des gesamten Personals ständig überprüfen und je nach festgestelltem Risiko die erforderlichen Schutzmaßnahmen ergreifen.

Einrichtungen sollten:

eine Richtlinie zur Verhinderung von Belästigung und Mobbing sowie

ein Beschwerdeverfahren etablieren.

Es sollten proaktive Maßnahmen zur Einbindung der angesprochenen Communitys ergriffen werden.

-
- Die Einrichtungen müssen Partner/innen für eine einrichtungsübergreifende Zusammenarbeit identifizieren und proaktiv mit ihnen effektive Beziehungen bezüglich der Fallarbeit aufbauen und pflegen.
-
- Die Einrichtungen sollten in der Lage sein, Autonomie auszuüben, damit sie immer Partei für die Hilfesuchenden ergreifen können.
-
- Mitarbeiter/innen, die Betroffene von Hassverbrechen unterstützen, können nicht als unparteiische Fachkräfte bei der opferorientierten Justiz oder als Täter-Opfer-Vermittler/innen fungieren, da sie immer auf der Seite der Hilfesuchenden stehen müssen.
-
- Es müssen Maßnahmen für eine kontinuierliche Qualitätssicherungsprüfung vorhanden sein.
-
- Dienstleistungen, die von nichtstaatlichen Organisationen erbracht werden, sollten den Anforderungen des Gemeinnützigkeitsrechts oder des Gesellschaftsrechts entsprechen, die im jeweiligen Staat gelten.
-
- Es muss eine klare Rechenschaftspflicht zwischen der Geschäftsleitung der Einrichtungen und den Verwaltungsräten bestehen.
-

ANHANG 2

Mitglieder des EStAR-Expert/innennetzwerks

Land	Regierungsmitglieder	Zivilgesellschaftliche Organisationen
Albanien	Direktion für Terrorismusbekämpfung, Albanische Staatspolizei	Institut für Aktivismus und sozialen Wandel
Armenien	Abteilung für Verbrechen gegen die öffentliche Sicherheit der Generalstaatsanwaltschaft von Armenien	Rosa Armenien
Österreich	Bundesamt für Verfassungsschutz und Terrorismusbekämpfung, Bundesministerium für Inneres	ZARA – Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit
Belgien	Belgische Gleichbehandlungsstelle Unia	Kollektiv gegen Islamophobie in Belgien (CCIB)
Bosnien und Herzegowina	Kantonsgericht Bihać	Verein für demokratische Initiativen (ADI)
Bulgarien	Staatsanwaltschaft	Bulgarisches Helsinki-Komitee
Kroatien	Dienst für die Unterstützung von Opfern und Zeugen, Justizministerium	Dienst für die Unterstützung von Opfern und Zeugen Kroatiens (VWSSC)
Zypern	Büro zur Bekämpfung von Diskriminierung, Polizei	Informationszentrum für Migranten - MiHub
Tschechische Republik	Referat Strafrecht, Justizministerium	In IUSTITIA
Dänemark	Nationales Zentrum für Verbrechensverhütung, Nationale Polizei	
Estland	Abteilung für Opferhilfe und Präventionsdienste, Nationales Sozialversicherungsamt	Estnisches Menschenrechtszentrum
Finnland	Büro des Ombudsmannes für Gleichstellung	

Land	Regierungsmitglieder	Zivilgesellschaftliche Organisationen
Frankreich	Gerichtshof von Paris	Die Internationale Liga gegen Rassismus und Antisemitismus (LICRA)
Georgien	Büro des Pflichtverteidigers	Institut für Toleranz und Diversität
Deutschland	Abteilung Unterstützung für Kriminalitätsoffer, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	ZEBRA – Zentrum für Betroffene rechter Angriffe
Griechenland	Abteilung für Rassismusbekämpfung, Hellenische Polizei	Netzwerk zur Erfassung rassistischer Gewalt (RVRN)
Ungarn		Háttér-Gesellschaft
Island	Bjarkarhlid – Zentrum für Überlebende von Gewalt	Throskahjalp – Nationale Vereinigung von Menschen mit geistigen Behinderungen
Irland	Sicherheitspolitik der Gemeinschaft, Justizministerium	Europäisches Zentrum für das Studium des Hasses, Universität Limerick
Italien	Referat für geschlechtsspezifische Gewalt und gefährdete Opfer, Innenministerium	COSPE – Kooperation für die Entwicklung von Schwellenländern
Italien	Ministerium für Justiz	Lettisches Zentrum für Menschenrechte
Litauen	Abteilung für öffentliche Sicherheit und Migrationspolitik, Innenministerium	Litauische Schwulenliga (LGL)
Malta	Abteilung zur Unterstützung von Opfern, Nationale Sicherheit und Strafverfolgung, Ministerium für innere Angelegenheiten	
Moldawien	Büro des Generalstaatsanwalts der Republik Moldawien	Das Informationszentrum „GENDERDOC-M“
Montenegro	Abteilung für internationale justizielle Zusammenarbeit, Justizministerium	LGBT-Forum Fortschritt

Land	Regierungsmitglieder	Zivilgesellschaftliche Organisationen
Niederlande	Ministerium für Justiz und Sicherheit	Opferhilfe Niederlande
Nord-Mazedonien	Generalstaatsanwaltschaft Skopje	Helsinki-Komitee für Menschenrechte
Norwegen	Bezirkspolizei Oslo	Romano Kher
Polen	Referat für das Europäische Migrationsnetzwerk und die Bekämpfung des Menschenhandels, Ministerium für Inneres und Verwaltung	Gesellschaft für Antidiskriminierung
Portugal	Abteilung für Europäische Angelegenheiten Generaldirektion für Justizpolitik	Portugiesischer Verband für Opferhilfe (APAV)
Rumänien		Zentrum für rechtliche Ressourcen
Serbien	Büro der Staatsanwaltschaft	Da se Zna!
Slowakei	Menschenrechtsabteilung, Justizministerium	Die Islamische Stiftung in der Slowakei
Slowenien	Referat für europäische Angelegenheiten und internationale Zusammenarbeit, Justizministerium	Union der Roma in Slowenien
Spanien	Nationales Büro gegen Hasskriminalität, Innenministerium	Bewegung gegen Intoleranz (MCI)
Schweden	Schwedische Behörde für Verbrechenopfer	Opferhilfe Schweden
Schweiz	Eidgenössische Kommission gegen Rassismus	Netzwerk für Opfer von Rassismus
Türkei	Menschenrechtsabteilung, Justizministerium	
Ukraine	Direktion für Menschenrechte, Nationale Polizei	Soziales Aktionszentrum
Vereinigtes Königreich	Nationales Zentrum für Online-Hassverbrechen	Galop

International Organisa- tionen und andere multilaterale Institutionen	KEK – Konferenz Europäischer Kirchen
	CEJI – Ein jüdischer Beitrag zu einem inklusiven Europa
	DG JUST – Generaldirektion Justiz und Verbraucher, Europäische Kommission
	ENAR/Dokustelle – Europäisches Netzwerk gegen Rassismus
	ENIL – Europäisches Netzwerk für unabhängiges Leben
	ERRC – Europäisches Zentrum für die Rechte der Roma
	FRA – Agentur der Europäischen Union für Grundrechte
	VSE – Europäischer Dachverband für Opferhilfe

*Mitgliedschaft ab April 2021

Hate
Crime **VICTIM
SUPPORT**

