



Konzept des Teilprojekts 1: Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

1. Einleitung und Ziele

Die Opferhilfe im Kanton Zürich will sich als Praxisfeld stärker positionieren. Dies kann sie, wenn sich die einzelnen Stellen als Teil dieses Praxisfelds verstehen und sie vermehrt einzelne Aufgaben gemeinsam gestalten. Im Kanton Zürich existiert ein differenziertes Unterstützungsangebot für Opfer von Gewalt. Die Beratungsstellen, die Frauenhäuser und das FIZ sind Teil des Opferhilfesystems des Kantons Zürich. Zwar sind teilweise die Aufträge unterschiedlich, aber diese Akteurinnen gehören doch zu einem Versorgungssystem und setzen sich für den Schutz und die Unterstützung gewaltbetroffener Menschen ein. Die Angebotsstruktur mit den verschiedenen Stellen ist historisch gewachsen. Für Opfer und Aussenstehende erschliesst sich oft nicht, wer für ihre Unterstützung bzw. ihr Anliegen zuständig ist.

Weiterhin ist die Opferhilfe in der Öffentlichkeit nicht sehr bekannt. Dies kann auch damit zusammenhängen, dass die einzelnen Stellen gegenüber Medien und Zusammenarbeitspartnerinnen und -partnern oftmals nicht als Teil eines Systems auftreten, sondern als eigene Institution. Das Opferhilfesystem wird in der Öffentlichkeit zu wenig als solches wahrgenommen und verstanden.

Die Strategie Opferhilfe definiert deshalb im Rahmen der Dimension «Positionierung» als Teil des Zielbilds zum Thema Selbstverständnis und Auftritt: «Die Partnerinnen und Partner des kantonalen Opferhilfesystems verstehen sich als Teil des Ganzen. Dieses Selbstverständnis bringen sie in der Kommunikation und im Auftritt nach aussen zum Ausdruck, insbesondere in der Öffentlichkeitsarbeit».

Ziele des vorliegenden Konzepts zum Thema Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit sind deshalb:

- Die Kommunikation der Akteurinnen und Akteure des Opferhilfesystems ist von einer gemeinsamen Haltung und einem gemeinsamen Verständnis getragen.
- Die einzelnen Akteurinnen und Akteure werden in der Öffentlichkeit als Teil des Opferhilfesystems Zürich wahrgenommen.
- Die gemeinsame Grundhaltung zeigt sich auch am öffentlichen Auftritt der Akteurinnen und Akteure.



Im Folgenden werden erstens Handlungsfelder und Massnahmen zum Selbstverständnis, zur «Kultur des Gemeinsamen» beschrieben. Zweitens werden Handlungsfelder und Massnahmen zur Gestaltung konkreter gemeinsamer Aufgaben «nach aussen» beschrieben, die das Opferhilfesystem in der Öffentlichkeit sichtbar machen sollen. Zum Teil beschreiben die Massnahmen einmalige Aktivitäten, zum Teil beschreiben sie gänzlich neue Aufgaben im Opferhilfesystem.

Unter «Ressourcenbedarf» wird jeweils erläutert, welche Ressourcen im Projekt (Realisierung und Einführung der Massnahmen) und im laufenden Betrieb (nach Ende des Projekts) anfallen. Die personellen Ressourcen des Projektteams für die Erarbeitung der Hilfsmittel und die Planung und Durchführung der Einführung sind nicht ausgewiesen.

2. Ebene 1: Die «Kultur des Gemeinsamen» in der Opferhilfe Zürich

Die Arbeit am Selbstverständnis und an der «Kultur des Gemeinsamen» ist eine Daueraufgabe und damit als kontinuierlichen Prozess zu verstehen. Hierzu gehört auch eine gemeinsame fachliche Auseinandersetzung mit der Opferhilfe.

Folgende zwei Handlungsfelder mit entsprechenden Massnahmen wurden zur Stärkung des Opferhilfe-Selbstverständnisses definiert.

2.1. Handlungsfeld «Orientierung und Informationsfluss»

Sich als Teil des Opferhilfesystems zu verstehen, setzt voraus, dass die Beteiligten das Opferhilfesystem kennen und der Austausch untereinander gut funktioniert. Folgende unterschiedlich umfangreichen Massnahmen sollen die Orientierung und die Kommunikation untereinander stärken:

- *Hospitation auf einer anderen Stelle des Opferhilfesystems*: Neue Mitarbeitende hospitieren im Rahmen ihrer Einarbeitung für ein bis zwei Tage auf einer anderen Stelle, um einen Einblick in die Organisation und die Arbeitsabläufe zu erhalten und ihr Netzwerk zu erweitern. Auch bisherigen Mitarbeitenden soll die Hospitation nach Möglichkeit offenstehen.
 - Ressourcenbedarf für laufenden Betrieb: je nach Empfehlung zu zeitlichem Umfang des Hospitierens, wird nicht separat abgegolten (fällt unter Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden).
 - Zu erarbeitendes Hilfsmittel: Skizze zur Umsetzung (Ziel des Hospitierens, Empfehlung zu zeitlichem Umfang des Hospitierens, Hinweise zur Verankerung im Manual «KonQua» der Beratungsstellen und in den Qualitätsdokumenten der Frauenhäuser).
 - Einführungsplanung: Nach Ausarbeitung der Skizze bis Ende des zweiten Quartals 2024 Information darüber an der KSO, Betrieb aufnehmen auf das Jahr 2025.
- «OH-Landkarte»: Eine einfache, grafische Darstellung der OH-Landschaft zeigt, wer für wen welche Leistungen erbringt und für was zuständig ist. Zielgruppe zur Nutzung



dieser OH-Landkarte sind Unterstützung suchende Personen (Opfer, Angehörige) und auch neue Mitarbeitende, die sich einen Überblick verschaffen wollen. Die OH-Landkarte ist auch für die Präsentation der Opferhilfe nach aussen nutzbar. Es ist wünschenswert, diese Landkarte auf einer Webseite einzubetten.

- Ressourcenbedarf für Realisierung dieser Massnahme (Projektkosten): Grafische und technische Umsetzung der «OH-Landkarte» auf einer Webseite (Kostenschätzung: CHF 30'000).¹
- Zu erarbeitendes Hilfsmittel: Skizze zur Umsetzung (Inhalte der Landkarte, Stand der Angebotslandschaft), auf deren Basis die grafische und technische Umsetzung erfolgen kann.
- Einführungsplanung: nach Fertigstellung des Hilfsmittels und der technischen Umsetzung (Herbst 2024), Bekanntmachung im OH-System und bei Zusammenarbeitspartner:innen im vierten Quartal 2024.
- «*Intranet*»: Eine Kollaborationsplattform für die Stellen im Bereich Opferhilfe ermöglicht die Zusammenarbeit, erleichtert den Austausch und unterstützt die Wissensvermittlung (z.B. Unterlagen zu Veranstaltungen, Agenda, etc.).
 - Ressourcenbedarf für die Realisierung der Massnahme (Projektkosten): keine (für laufenden Betrieb je nach technischer Lösung, Lizenzen).
 - Zu erarbeitendes Hilfsmittel: Skizze zur Umsetzung (Ziel und Zweck der Kollaborationsplattform, Aufbau, Berechtigungen, Bekanntmachung).
 - Einführungsplanung: nach Fertigstellung des Hilfsmittels und der technischen Umsetzung im vierten Quartal 2024 Bekanntmachung im OH-System (Information, evtl. Schulung zu Nutzung).

2.2. Handlungsfeld «Gemeinsame Veranstaltungen und Projekte»

Gemeinsame Veranstaltungen und Projekte fördern den Fachaustausch und dienen der Vernetzung. Neu soll jährlich eine halbtägige *Fachtagung* für die Opferhilfe Zürich im Kanton Zürich stattfinden. Die Fachtagung bietet Input und ermöglicht Austausch zu aktuellen Fachthemen und Vernetzung untereinander. Je nach Thema kann sich die Veranstaltung auch an Zusammenarbeitspartner:innen richten oder mit ihnen zusammen organisiert werden.

- Ressourcenbedarf für laufenden Betrieb: Kosten jährliche halbtägige Fachtagung CHF 5'000 (Raum, Verpflegung, Referent:in), aus Budget der KOH zu bezahlen.
- Zu erarbeitendes Hilfsmittel: Skizze zu jährlicher Fachtagung (Organisation, Ablauf Planung).
- Einführungsplanung: erstmalige Durchführung Frühjahr 2025.

Bereits heute gibt es einzelne Kampagnen und Projekte, die Akteurinnen der OH gemeinsam gestalten (z.B. 16 Tage gegen Gewalt an Frauen). Mit gemeinsamen Projekten kann die

¹ Für das Teilprojekt 1 sind in der Ausgabenverfügung für das Projekt CHF 10'000 im Jahr 2024 eingestellt.



Opferhilfe nach aussen als Versorgungssystem sichtbar werden, nach innen stärkt die gemeinsame Arbeit die Vernetzung und die «Kultur des Gemeinsamen».

- Die KOH prüft mit der Kantonalen Fachstelle für Gleichstellung, ob zukünftig die im Kanton Zürich stattfindenden Aktivitäten zentral beworben werden können.
- Ressourcenbedarf für laufenden Betrieb: Kosten jährliche Zusammenstellung der Aktivitäten CHF 1'000, aus Budget der KOH zu bezahlen.
- Einführungsplanung: erstmalige Durchführung Herbst 2024.

Gemeinsame Projekte sind momentan eine Entwicklungsabsicht. Andere Massnahmen sind aktuell prioritärer zu gewichten. Mit der Änderung des EG OHG auf den 1. April 2024 gibt es neu eine rechtliche Grundlage für die Finanzierung von Projekten. Projekte stärken je nach Thema nicht nur die «Kultur des Gemeinsamen», sondern auch die Sichtbarkeit der Opferhilfe Zürich in der Öffentlichkeit.

3. Ebene 2: Die Sichtbarkeit der Opferhilfe Zürich in der Öffentlichkeit

Die einzelnen Akteurinnen und Akteure sollen nach aussen als Teil der Opferhilfe Zürich wahrgenommen werden. Dies wird anhand der Gestaltung konkreter gemeinsamer Aufgaben verfolgt. Im Folgenden sind drei Handlungsfelder mit entsprechenden Massnahmen definiert.

3.1. Handlungsfeld «Erkennungszeichen»

Die einzelnen Akteur:innen machen sich als Teil des OH-System erkennbar. Dies erfolgt sowohl auf mündlichem wie auch auf grafischem Weg:

- *«Opferhilfe Zürich» als neuer Name:* Ein griffiger, verständlicher Name bezeichnet das Opferhilfesystem des Kantons Zürich. «Opferhilfe Zürich» ist einfach und inhaltlich prägnant. Die Namen der einzelnen Beratungsstellen und deren Webseiten bleiben bestehen.
 - Ressourcenbedarf: keiner
 - Hilfsmittel: keine, Einführungsmassnahmen: Bekanntmachung des Namens unter den Stellen, Empfehlung zur Anwendung
 - Einführungsplanung: Im vierten Quartal 2024 einführen (mit Logo und OH-Landkarte).
- *Erkennungslogo, Label als Qualitätsmerkmal:* Mit einem grafischen Erkennungszeichen (Logo, Label, o.ä.) weisen sich die Stellen als Teil der Opferhilfe Zürich aus, gleichzeitig symbolisiert das Erkennungszeichen einen Qualitätsanspruch. Bei der Gestaltung eines grafischen Erkennungszeichens wird das bereits gestaltete Logo der Opferhilfe Schweiz berücksichtigt. Mit der Wahl eines Erkennungslogos sprechen wir uns vorläufig gegen eine weitergehende Normierung der Webseiten der einzelnen Beratungsstellen aus und knüpfen an die Strategie von Opferhilfe Schweiz an. Das mittelfristige Ziel ist, dass die Webseiten mit gewissen – noch zu bestimmenden – Angleichungen «aus einem Guss» daherkommen.



- Ressourcenbedarf für die Realisierung der Massnahme (Projektkosten): Gestaltung des Logos (Kostenschätzung: CHF 10'000). Mit Blick auf ein einheitliches Design soll dieser Auftrag zusammen mit der Gestaltung der OH-Landkarte (siehe oben) vergeben werden.
- Zu erarbeitendes Hilfsmittel: Skizze zu Erkennungslogo (Ziel des Logos, Verwendungszweck etc.)
- Einführungsplanung: Nach Fertigstellung des Hilfsmittels und der gestalterischen Umsetzung (Herbst 2024), Bekanntmachung in der Opferhilfe Zürich und bei Zusammenarbeitspartner:innen im vierten Quartal 2024

3.2. Handlungsfeld «Aus- und Weiterbildungen, Präsentationen»

Bei den Opferberatungsstellen kauft die KOH bisher mittels Leistungsvereinbarung Kapazitäten ein, damit die Stellen die Öffentlichkeit und Fachpersonen über Existenz und Angebot der eigenen Stelle und die Opferhilfe generell informieren. Die Frauenhäuser führen im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit ebenfalls Veranstaltungen zur Weiterbildung resp. Bekanntmachung durch und nutzen diese Aktivitäten auch zum Fundraising. Die Aus- und Weiterbildungen und Präsentationen sind bei den Frauenhäusern anders als bei den Beratungsstellen bisher nicht über die Beiträge des Kantons finanziert.

- *Planung der Aktivitäten:* Eine konzeptionelle Skizze definiert das übergeordnete Ziel dieser Aktivitäten, und entsprechende Aus- und Weiterbildungen werden regelmässig geplant. Ziel ist, die Bekanntheit der Opferhilfe zu steigern, Fachpersonen über die Opferhilfe zu informieren und damit die Zugänglichkeit der Opferhilfe zu verbessern. Dies soll auch über die systematische Verankerung der Opferhilfe als Thema in unterschiedlichen Fachausbildungen und Weiterbildungen erfolgen (z.B. Soziale Arbeit, Pädagogik, medizinischer Bereich, Kinderschutz). Möglicherweise erfolgt die Planung zu einzelnen Themen auch mit Zusammenarbeitspartner:innen (z.B. IST).

Wir warten mit der Ausarbeitung der konzeptionellen Skizze und der Einführungsplanung die im Frühling 2024 erwarteten Erkenntnisse aus dem Teilprojekt 3 ab, da hier Hinweise zur Ausgestaltung der Aus- und Weiterbildung und Bekanntmachung der Opferhilfe zu erwarten sind.

- Ressourcenbedarf für laufenden Betrieb: Personelle Ressourcen für die Planung, Finanzierung der Leistung Aus- und Weiterbildung (bisher bereits finanziert bei den Beratungsstellen).
 - Hilfsmittel: Konzeptionelle Skizze (Ziel der Aktivitäten, Vorgaben zur jährlichen Planung, Organisation).
 - Einführungsplanung: Nach Erarbeitung der konzeptionellen Skizze bis im dritten Quartal 2024 erfolgt danach die Planung der Einführung. Die Abhängigkeit von der Massnahme «Bestellung und Finanzierung der Aus- und Weiterbildungen» ist zu prüfen (vgl. unten).
- *Reporting der Aktivitäten:* Um die Verankerung gemäss Planung zu erreichen, braucht es ein Reporting zu den Aus- und Weiterbildungen durch die Stellen an die



KOH. Die Erkenntnisse aus dem jährlichen Reporting werden gemäss Skizze diskutiert, um allfälligen Änderungsbedarf für die Planung der Aktivitäten abzuleiten.

- Ressourcenbedarf für laufenden Betrieb: personeller Aufwand bei den Stellen zum Reporting, Aufwand bei KOH für Auswertung (liegt jedoch im Rahmen des Reportings zur Leistungsvereinbarung, kein zusätzlicher Bedarf).
 - Hilfsmittel: Skizze zum Reporting im 2. Quartal 2024 erarbeiten (definieren, was die Stellen wann Bericht erstatten müssen, wo – in welchem Besprechungsgefäss – die Erkenntnisse diskutiert werden, inkl. Definition von Hilfsmitteln, z.B. Reporting-Vorlage).
 - Einführungsplanung: Die Einführung erfolgt koordiniert mit der Massnahme «Planung der Aktivitäten». Die Abhängigkeit von der Massnahme «Bestellung und Finanzierung der Aus- und Weiterbildungen» ist zu prüfen (vgl. unten).
- *Bestellung und Finanzierung der Aus- und Weiterbildungen*: Hier ist mit Blick auf die bessere Sichtbarkeit der Opferhilfe von der KOH in Zusammenarbeit mit den NGO die aktuell geltende Regelung der Bestellung und Finanzierung auf ihre Zweckmässigkeit zu prüfen und gegebenenfalls eine neue Regelung für die Abgeltung dieser Leistung bei den Beratungsstellen und den Frauenhäusern zu erarbeiten. Dies erfolgt im Jahr 2024 im Rahmen der generellen Überprüfung des Finanzierungssystems durch die KOH.
- *Foliensatz zu Opferhilfe als Thema und zu Opferhilfe Zürich*: Es wird ein Foliensatz erstellt, der den Stellen als Baustein ihrer Präsentationen zur Verfügung steht. Dies dient der inhaltlichen Konsistenz und als Wiedererkennungszeichen der Opferhilfe. Die erarbeiteten Erkennungszeichen (vgl. Handlungsfeld 1) werden auf den Folien aufgeführt. Die «OH-Landkarte» kann auch für den Foliensatz genutzt werden (vgl. vorne 2.1).
- Ressourcenbedarf für die Realisierung der Massnahme (Projektkosten): neben personellem Aufwand für die Erstellung des Foliensatzes kein Ressourcenbedarf.
 - Hilfsmittel: Foliensatz erstellen.

Einführungsplanung: Foliensatz im zweiten Quartal 2024 erstellen, im vierten Quartal 2024 Bekanntmachung bei den Stellen und Betriebsaufnahme (zusammen mit OH-Landkarte, Logo, «Intranet» und Name).

3.3. Handlungsfeld «Medienarbeit»

Wie bei der Aus- und Weiterbildung kauft die KOH bei den Opferberatungsstellen bisher mittels Leistungsvereinbarung entsprechende Kapazitäten im Bereich Medienarbeit ein. Auch die Frauenhäuser betreiben Medienarbeit, bislang ohne Kostenbeiträge des Kantons.

- *«Agenda Setting»/aktive Medienarbeit*: Die Opferhilfe Zürich betreibt eine aktive Medienarbeit und macht damit die Opferhilfe in der Öffentlichkeit bekannter und sensibilisiert zum Thema. Dazu gehören z.B. Medienkonferenzen zu bestimmten Zeitpunkten (vgl. unten Kommunikationsplanung), Werkstattgespräche oder



Kampagnen. Das [noch zu schaffende neue Gremium] kann jährlich ein Themenschwerpunkt definieren, der in den Aktivitäten berücksichtigt wird.

- Ressourcenbedarf für laufenden Betrieb: personeller Aufwand für Medienarbeit (je nach Planung), generell Finanzierung der Leistung Medienarbeit (bisher bereits finanziert bei den Beratungsstellen).
- Hilfsmittel: keine notwendig. Schwerpunktsetzung und Aktivitäten sind jeweils in der jährlichen Kommunikationsplanung zu berücksichtigen (vgl. unten).
- Einführungsplanung: Die Einführung erfolgt koordiniert mit der Massnahme «Jährliche Kommunikationsplanung» auf das Jahr 2025. Die Abhängigkeit von der Massnahme «Bestellung und Finanzierung der Aus- und Weiterbildungen» ist zu prüfen (vgl. unten).
- *Jährliche Kommunikationsplanung*: Die KOH erstellt in Zusammenarbeit mit dem noch zu schaffenden neuen Zusammenarbeitsgremium eine jährliche Kommunikationsplanung inkl. «Agenda Setting». Auf dieser Planung werden bekannte Termine von anderen Stellen berücksichtigt, die für die Opferhilfe relevant sind (wie z.B. jährliche Publikationen der PKS und OHS, die jeweils Aufmerksamkeit und Medienanfragen generieren). Für die gute Vorbereitung auf entsprechende Medienanfragen wird eingeplant, wer für welche Termine für Medienanfragen zur Verfügung steht.
 - Ressourcenbedarf für laufenden Betrieb: Personeller Aufwand für die Planung (bei KOH), generell Finanzierung der Leistung Medienarbeit (bisher bereits finanziert bei den Beratungsstellen).
 - Hilfsmittel: Skizze erstellen mit «Fahrplan» zur jährlichen Planung (wer macht wann was? Wer ist zu informieren?), inkl. Vorlage Jahresplanung.
 - Einführungsplanung: Nach Erarbeitung der Hilfsmittel im ersten Quartal 2024 Bekanntmachung bei den Stellen im Frühling 2024 (2024 erstmals ausprobieren mit Publikation von PKS und OHS). Betriebsaufnahme mit vorheriger Planung auf das Jahr 2025.
- *Koordination der Medienanfragen (Triage bei eingehenden Anfragen)*: Wenn die Medienanfragen bei der KOH eingehen, leitet sie die Medienschaffenden je nach Thema an die Stellen weiter. Dies geschieht in Abstimmung mit der jährlichen Kommunikationsplanung, wenn möglich auch bei unvorhergesehenen Ereignissen.
 - Ressourcenbedarf: kein zusätzlicher personeller Aufwand (geschieht bereits heute teilweise).
 - Hilfsmittel: kein Bedarf (beizuziehende Grundlage ist die jeweilige jährliche Kommunikationsplanung)
 - Einführungsplanung: in Abstimmung mit der Einführung der jährlichen Kommunikationsplanung (d.h. ab Frühling 2024) und basierend auf jährlicher Planung ab 2025.
- *Information*: Die Stellen informieren die KOH unterjährig über eingehende Medienanfragen (evtl auch auf «Intranet»/Kollaborationsplattform). Dies geschieht, um die Zusammenarbeit zu stärken und Synergien zwischen den Stellen zu nutzen.



- Ressourcenbedarf: kein zusätzlicher personeller Aufwand
- Hilfsmittel: Ausarbeitung von Merkblatt im 2. Q. (mit Hinweisen, welche Art von Anfragen gemeldet werden sollen, evtl. Anpassung Manual und LV mit entsprechender Vorgabe).
- Einführungsplanung: Sensibilisierung/Information der Stellen dazu, in Abstimmung mit der Einführung der jährlichen Kommunikationsplanung (d.h. spätestens auf 2025, Anpassung Manual und LV zu einem späteren Zeitpunkt, falls nötig).
- *Bestellung und Finanzierung der Medienarbeit:* Wie bei der Aus- und Weiterbildung ist auch hier von der KOH in Zusammenarbeit mit den NGO die aktuell geltende Regelung der Bestellung und Finanzierung auf ihre Zweckmässigkeit zu prüfen und gegebenenfalls eine neue Regelung für die Abgeltung dieser Leistung bei den Beratungsstellen und den Frauenhäusern zu erarbeiten. Dies erfolgt im Jahr 2024 im Rahmen der generellen Überprüfung des Finanzierungssystems (Teilprojekt 5).