

## 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.
-