



**Drei-Jahresbericht**  
**Beratungs- und Koordinierungsstelle**  
**Psychosoziale Notfallversorgung Rhein-**  
**Neckar**  
**(BeKo Rhein-Neckar)**  
**15. März 2019 – 14. März 2022**  
**– Kurzfassung –**

Erstellt von/Kontakt:  
Dipl.-Psych. Dr. Angelika Treibel  
Beratungs- und Koordinierungsstelle  
Psychosoziale Notfallversorgung Rhein-Neckar  
(BeKo Rhein-Neckar)  
AWO Kreisverband Heidelberg  
Adlerstr. 1/5, 69123 Heidelberg  
Tel.: 06221- 7392116  
[treibel@awo-heidelberg.de](mailto:treibel@awo-heidelberg.de)  
[www.beko-rn.de](http://www.beko-rn.de)

## 1. Beschreibung der BeKo Rhein-Neckar

Belastende Ereignisse wie Kriminalität, Todesfälle und Unfälle stellen eine Zäsur im Alltag dar. Dies gilt nicht nur für die Betroffenen selbst, sondern auch für ihr soziales Umfeld. Der Weg der seelischen Bewältigung eines solchen Ereignisses ist so individuell und so unterschiedlich wie die Situationen und die Menschen, die betroffen sind. Diesen individuellen Weg der Bewältigung zu unterstützen, ist Anliegen der Beratungsstelle BeKo Rhein-Neckar.

**Aufgabe** der BeKo Rhein-Neckar ist es, in der Rhein-Neckar-Region ein niedrigschwelliges, für die Klient\*innen kostenloses und professionelles psychologisches Beratungsangebot zur Verfügung zu stellen, an das sich direkt und indirekt Betroffene, sowie Fachkräfte, wenden können, wenn sie von einem hoch belastenden Ereignis betroffen sind. Arbeitsschwerpunkt der BeKo Rhein-Neckar ist das Zeitfenster von Tagen bis Wochen nach einem Ereignis, sie dient jedoch unabhängig vom Zeitfenster als „bedingungslose“ Anlaufstelle.

Die BeKo Rhein-Neckar hat außerdem die Aufgabe, die regionale Vernetzung von Einrichtungen und Personen zu stärken, die im Arbeitsfeld hoch belastender Ereignisse tätig sind. Diese Tätigkeit ist in den „Vernetzten Opferschutz“ unter Federführung des Polizeipräsidiums Mannheim eingebettet (Treibel, 2014).

Das primär **telefonische Angebot** der BeKo Rhein-Neckar beinhaltet Beratung, Information und Weitervermittlung. Anrufende können auf Wunsch anonym bleiben. Wird die Beraterin nicht direkt erreicht und ein Rückrufwunsch hinterlassen, erfolgt der Rückruf möglichst zeitnah, an Werktagen spätestens innerhalb von 48 Stunden. Auch eine Kontaktaufnahme per E-Mail ist möglich.

**Zielgruppen** der BeKo Rhein-Neckar sind alle Personen in Heidelberg, Mannheim und dem Rhein-Neckar-Kreis, die infolge eines belastenden Ereignisses psychologische Unterstützung suchen, unabhängig davon, ob sie direkt oder indirekt (als Familienangehörige, Partner\*innen, Freund\*innen, Augenzeug\*innen, Ersthelfer\*innen etc.) von einem Ereignis betroffen sind oder als Fachkraft Information und Unterstützung suchen.

Die Angebotsstruktur der BeKo Rhein-Neckar ist am „**Hausarzt-Konzept**“ orientiert. Dies beinhaltet folgende Merkmale: **Niedrigschwelligkeit** (d.h. telefonische Beratung im ersten Kontakt, keine Kosten für die Klient\*innen, keine bürokratischen Hürden, Anlaufstelle für alle psychosozialen Themen in Folge des Ereignisses); **Flexibilität**; **Bedarfsorientierung** und **Lotsefunktion** zu anderen Fachstellen.

Das **Polizeipräsidium Mannheim** ist nicht nur aktiver Unterstützer des Projekts – die Polizei ist auch die wichtigste Schnittstelle zwischen Betroffenen und der BeKo Rhein-Neckar. Keine andere Institution kommt so häufig mit Betroffenen belastender Ereignisse in Kontakt wie die Polizei. Aus der Perspektive der Polizei stellt die BeKo Rhein-Neckar eine Entlastung polizeilicher Arbeit da, weil an sie ohne Prüfung von Voraussetzungen vermittelt werden kann.

**Übergeordnete Zielsetzung** der Beratung durch die BeKo Rhein-Neckar ist es, Menschen darin zu stärken und zu unterstützen, ein

selbstbestimmtes Leben zu führen. Belastende Ereignisse können zur Folge haben, dass diese Möglichkeit eingeschränkt und die seelische Gesundheit der Betroffenen gefährdet ist. Diese Gefährdung zu mildern, ist Zielsetzung des Angebots.

**Grundsätze und Haltungen** in der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar sind Wertschätzung gegenüber jeder Person; eine „entpathologisierende“ Perspektive auf die Auswirkungen eines belastenden Ereignisses; Zielorientierung und Pragmatismus sowie Orientierung an systemischen Prinzipien.

## 2. Entstehungshintergrund/Finanzierung

Der Ursprung des Projekts ist im bereits erwähnten „**Vernetzten Opferschutz**“ zu verorten, einem informellen regionalen Netzwerk unter Federführung des polizeilichen Opferschutzes im Polizeipräsidium Mannheim. Im Rahmen dieser Netzwerkarbeit war es im Laufe von Jahren immer wieder zu Situationen gekommen, in denen seitens des polizeilichen Opferschutzes Betroffene, die psychologische Unterstützung suchten, nicht an eine Beratungsstelle vermittelt werden konnte, weil es kein bedarfsgerechtes Angebot gab. Eine strukturelle Versorgungslücke wurde sichtbar (Treibel & Bubenitschek, 2017). Die gleiche Versorgungslücke wurde auch seitens eines PSNV-Akut-Teams (Feuerwehr-Seelsorge-Team FST des Kreisfeuerwehrverbandes Rhein-Neckar-Kreis e.V.) wahrgenommen: so gab es immer wieder Fälle, in denen eine niedrigschwellige Anschlussversorgung fehlte.

Auf Grundlage dieser über Jahre gesammelten Erfahrungen wurde das Konzept der Beratungsstelle „BeKo Rhein-Neckar“ entwickelt. Das Konzept wurde vom Polizeipräsidium Mannheim, dem Feuerwehr-Seelsorge-Team Rhein-Neckar sowie von den regionalen Vereinen der Kriminalprävention (Kommunale Kriminalprävention Rhein-Neckar e.V.; Sicheres Heidelberg e.V., Sicherheit in Mannheim e.V.) aktiv unterstützt. Seitens der Städte Heidelberg und Mannheim sowie des Landratsamts Rhein-Neckar-Kreis wurde die Einrichtung der Beratungsstelle befürwortet und eine Anschubfinanzierung von zunächst zwei, dann von insgesamt vier Jahren ermöglicht. Im Wesentlichen

wurde damit eine 80%-Stelle einer Psychologin, die die Verfasserin dieses Berichts innehat, finanziert. Der Heidelberger Opferfonds stellte Mittel für Sachkosten zur Verfügung.

Die AWO, Kreisverband Heidelberg, übernahm die Trägerschaft des Modellprojekts. Die Finanzierung endet nach derzeitigem Stand zum 14. März 2023.

## 3. Zentrale Ergebnisse und Erfahrungen der Modellprojektphase 2019 - 2022

Die Modellprojektphase, auf die hier Bezug genommen wird, erstreckt sich über den Zeitraum 15.03.2019 bis 14.03.2022. In diesem Zeitraum wurde die BeKo Rhein-Neckar in N = 401 Fällen tätig.

Die größte **Gruppe der Klient\*innen** waren Personen, die direkt von einem Ereignis betroffen waren (53,4 %), gefolgt von der Gruppe der Fachkräfte mit 24,4 %. Indirekt Betroffene machten 22,2 % aus. Knapp drei Viertel der Klient\*innen waren weiblich (74,3 %).

Die **Ereignisse**, die Anlass für eine Kontaktaufnahme mit der BeKo Rhein-Neckar waren, umfassen eine große Bandbreite von Geschehnissen und Situationen. Das Thema „Kriminalität“ dominiert mit 62,6 % deutlich, gefolgt vom Thema „Tod“ (14,2 %).

Zum **Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme** mit der BeKo Rhein-Neckar lag das belastende Ereignis in 22,7 % der Fälle weniger als eine Woche zurück, in 14,2 % der Fälle weniger als einen Monat. Der häufigste Fall (27,9 %) war jedoch der, dass das belastende Ereignis weiter andauerte, wie es z.B. in Bedrohungssituationen der Fall ist. Ereignisse, die mehr als ein Jahr zurückliegen, machten 7,5 % der Fälle aus. Das am längsten zurückliegende Ereignis war ein Kriegseignis, das mehr als 70 Jahre zurücklag.

Die Auswertung der **Zugangswege** zeigt, dass die Polizei und die Opferhilfeorganisation „WEISSER RING“ die häufigsten Schnittstellen zwischen Betroffenen und der BeKo Rhein-Neckar darstellen. Sie sind zusammen in knapp der Hälfte der Fälle der Zugangsweg für die Klient\*innen. Prinzipiell kann sich jedoch jede Person, die in der Rhein-Neckar-Region wohnt und in irgendeiner Form von einem belasten-

den Ereignis betroffen ist, auch selbst an die BeKo Rhein-Neckar wenden.

Die telefonische Beratung als niedrighschwellige Form der psychologischen Unterstützung ist der Kern der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar. Dementsprechend erfolgen die meisten **Beratungskontakte** telefonisch. Auf Wunsch können in Ausnahmefällen auch Face-to-Face-Gespräche stattfinden. Beratung, die ausschließlich per E-Mail stattfindet, wird nicht explizit angeboten, eine Kontaktaufnahme per E-Mail ist gleichwohl möglich. Von den durchgeführten Beratungen erfolgten 76,5 % telefonisch, 13,4 % per Mail und 9,9 % Face-to-Face. Die Dauer einer Beratung orientiert sich am Bedarf und bewegt sich in einem Zeitfenster von wenigen Minuten bis zu mehreren Stunden.

Auch die **Anzahl der Beratungen je Fall** ergibt sich aus dem Bedarf – prinzipiell ist eine längerfristige, kontinuierliche Anbindung eines Falls an die BeKo Rhein-Neckar nicht vorgesehen. In fast 60 % der Fälle gab es nur einen einzigen Beratungskontakt, in knapp einem Viertel (24,9 %) zwei Kontakte.

Die **Wohnorte** der Klient\*innen lagen in 39,7 % der Fälle im Rhein-Neckar-Kreis, in 26,7 % in Heidelberg und in 23,9 % der Fälle in Mannheim, auf „unbekannt“ und „außerhalb“ entfielen zusammen 9,7 %.

Aufgrund der Unterschiedlichkeit der Ereignisse und persönlichen Situationen der Anrufenden ergibt sich eine große Bandbreite an **Beratungsinhalten**. Die Themen lassen sich gleichwohl vier übergeordneten Kategorien (im Sinne von „Meta-Themen“) zuordnen: 1. Umgang mit eigenen psychischen Belastungen; 2. Umgang mit Belastungen im sozialen Kontext; 3. Suche nach Information und Weitervermittlung; 4. Fachliche Fragestellungen/Anfrage von Fachkräften.

Ungeachtet der Unterschiedlichkeit der Themen und Fälle ist übergeordnetes Ziel stets, das Anliegen der anrufenden Person bestmöglich zu versorgen. Dies verlangt sowohl die **Qualitätssicherung des Angebots** der BeKo Rhein-Neckar, als auch dessen kontinuierliche Weiterentwicklung (formative Evaluation). Zentrale Zielsetzung eines jeden Gesprächs ist es,

auf die Zielerreichung im Sinne des Anliegens der Klient\*in hinzuarbeiten. Um dies zu gewährleisten, wird nachgefragt, ob das Gespräch für die anrufende Person als hilfreich und zielführend empfunden wird – sofern dies nicht schon explizit geäußert wurde. In der weit überwiegenden Mehrzahl der Gespräche wurden die Gespräche als zielführend und entlastend bewertet, ohne dass eine Veränderung in der Gesprächsführung notwendig war. Wird von der Klient\*in geäußert, dass Erwartungen nicht erfüllt werden, wird gemeinsam besprochen, was es braucht, um sich dem gesetzten Ziel doch noch anzunähern. Diese Form der „direkten Evaluation“ im Beratungsgespräch entspricht einer systemischen Vorgehensweise, die nicht von der linearen Wirkung einer Beratung ausgeht, sondern von Wechselwirkungsprozessen im Gespräch. Die Rückmeldungen der Klient\*innen bestimmen den weiteren Gesprächsverlauf mit.

Im zweiten Projektjahr musste die BeKo Rhein-Neckar unter **Pandemie-Bedingungen** arbeiten. Das Konzept der primär telefonischen Beratung erwies sich als krisenfest und „pandemietauglich“, so dass es nur einiger technischer Umstellungen bedurfte, um die Arbeit ohne Unterbrechung im Home-Office weiterführen zu können. Die pandemische Situation führte jedoch zu einer massiven Einschränkung der Vernetzungsarbeit. Auch die Vermittlung an andere Hilfeangebote war erschwert, insbesondere durch den Wegfall bestimmter Angebote wie Gruppentreffen (Trauergruppen, Selbsthilfegruppen etc.).

Die **fachliche Einordnung** der BeKo Rhein-Neckar ist in Abb. 1 dargestellt, einer Grafik des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK). Die Abbildung zeigt Bedarfslagen und Versorgungsstrukturen nach Katastrophen und hoch belastenden Ereignissen – entlang einer Zeitschiene ab dem Ereignis. Die Gesamtheit dieser Strukturen wird vom BBK als „Psychosoziale Notfallversorgung“ (PSNV) definiert (BBK, 2012). Der PSNV-Begriff stellt damit einen übergeordneten fachlichen Rahmen im Kontext hoch belastender Ereignisse dar, weshalb in der Namensgebung der BeKo Rhein-Neckar auf das PSNV-Konzept Bezug genommen wurde.

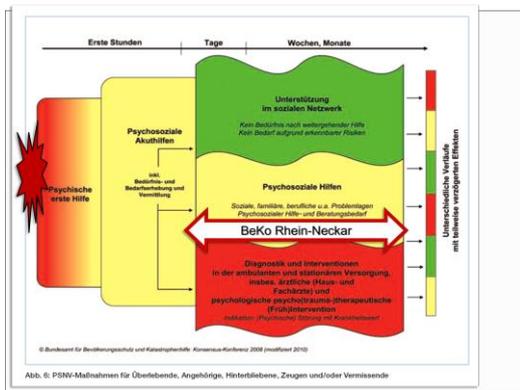


Abb. 1: Einordnung der BeKo Rhein-Neckar in das Schema des BBK (BBK 2012, S. 21; mit eigenen Ergänzungen)

Die Bezugnahme auf die PSNV wird der Breite des Angebots der BeKo Rhein-Neckar gerecht. Dadurch erfolgt auch eine Abgrenzung zu den Arbeitsbereichen „Trauma“ und „Opferhilfe“. Die BeKo Rhein-Neckar ist eine Anlaufstelle für *alle* Betroffenen eines belastenden Ereignisses, unabhängig davon, ob von einer „Traumatisierung“ im klinischen Sinne auszugehen ist, und unabhängig davon, ob es sich bei der betroffenen Person um ein „Opfer“ im Sinne der Schädigung durch Kriminalität handelt. Die BeKo Rhein-Neckar stellt nicht die Frage nach der Schuld und ist für **das gesamte Spektrum belastender Ereignisse** zuständig, nicht nur für Kriminalität, auch wenn diese am häufigsten Anlass für die Kontaktaufnahme war. Der Trauma-Begriff ist nicht nur fachlich spezifisch, sondern auch potenziell hochschwierig, da er mit „psychischer Störung“ assoziiert werden kann (Rehmer, 2021). Die BeKo Rhein-Neckar ist ein explizit niedrigschwelliges Angebot. Um das Angebot der BeKo Rhein-Neckar in Anspruch zu nehmen, ist allein die Betroffenheit durch ein belastendes Ereignis Kriterium, unabhängig von der Art des Ereignisses und von der Art der Betroffenheit und unabhängig von der Schuldfrage.

Dessen ungeachtet hat die Arbeit der BeKo Rhein-Neckar eine Vielzahl an Schnittmengen mit und Schnittstellen zu sowohl der Opferhilfe als auch der „Trauma-Versorgung“ und kooperiert mit beiden Systemen im Rahmen der regionalen Vernetzung.

Das Beratungsangebot der BeKo Rhein-Neckar erfüllt einen wichtigen **sekundärpräventiven** Beitrag in der psychosozialen Versorgung von Menschen nach belastenden Ereignissen. Ihr Ziel ist es, die seelische Gesundheit Betroffener zu schützen. Sie ist deshalb eine notwendige Ergänzung zu klinisch orientierten Strukturen wie Traumaambulanzen, ambulanter und stationärer Psycho(trau)mathe(r)apie und trägt dazu bei, Betroffenen eine bedarfsgerechte Versorgung zu gewährleisten und das klinische System zu entlasten.

#### 4. Bilanz nach drei Jahren

Die BeKo Rhein-Neckar betritt mit ihrer Struktur und ihrem Angebot fachliches Neuland, auch wenn keines ihrer Elemente gänzlich „neu“ ist. In der Zusammensetzung der Elemente ist die BeKo Rhein-Neckar jedoch eine neue, spezifische Einrichtung, die nicht eindeutig in bestehende „Schubladen“ einzuordnen ist. Genau deshalb entspricht sie dem Bedarf: Sie füllt Lücken, sie koordiniert Unterstützungsangebote für Betroffene, baut Brücken, sie agiert bedarfsgerecht und flexibel (Treibel & Kramper, 2020). Der Bedarf an einer niedrigschwelligen, professionellen, flexiblen und bedarfsorientierten Beratungsstelle, wie sie die BeKo Rhein-Neckar darstellt, wird durch die Erfahrungen der Modellprojektphase bestätigt.

Ein systemisch-zielorientierter Ansatz ist geeignet, die Anforderungen an Flexibilität, Zielorientierung und schneller Entlastung zu gewährleisten. Die Entwicklung individueller Lösungsansätze ist ein Kernmerkmal der psychologischen Beratung durch die BeKo Rhein-Neckar. Diese Vorgehensweise steht nicht im Widerspruch zu den Befunden der klinischen, viktimologischen und sozialwissenschaftlichen Forschung. Wissenschaftliche Befunde über die Folgen hoch belastender Ereignisse, über Trauma und Coping-Strategien, über typische Verläufe und Zusammenhänge bilden in der Beratung einen wesentlichen Teil des notwendigen fachlichen Hintergrunds. Sie können jedoch keine eindeutige Antwort auf die Frage geben, was eine bestimmte Person an Unterstützung braucht. Die Erkundung des individuellen Bedarfs steht deshalb an erster Stelle in der Arbeit der BeKo Rhein-Neckar. Bildlich gesprochen beginnt jedes Erstgespräch mit

einem leeren Blatt Papier. Es gibt keine vorgefertigten Fahrpläne – vielmehr geht es darum, diesen Fahrplan bzw. den nächsten Schritt gemeinsam mit der Klientin oder dem Klienten zu erarbeiten. Übergeordnetes Ziel ist stets die bestmögliche psychosoziale Versorgung entsprechend des individuellen Bedarfs.

Nach drei Jahren Projektlaufzeit kann die BeKo Rhein-Neckar eine durchweg positive Zwischenbilanz ziehen. Das Gesamtkonzept bewährt sich: die Zielgruppen werden erreicht und das Angebot wird von den Klientinnen und Klienten als hilfreich bewertet. Die enge Kooperation mit der Polizei erweist sich als zielführend und funktionierend.

Obwohl die BeKo Rhein-Neckar ein regionales Projekt ist, findet das Konzept auch überregional Aufmerksamkeit (Benter, 2021).

**Zusammenfassend** können folgende Merkmale der BeKo Rhein-Neckar als zielführend betrachtet werden:

- die „drei Säulen“: psychologische Beratung, Information und Weitervermittlung;
- das explizite Beratungsangebot auch für indirekt Betroffene und Fachkräfte;
- die Orientierung am „Hausarzt-Konzept“ (Flexibilität und Bedarfsorientierung);
- die starke regionale Vernetzung;
- die enge Anbindung an die Polizei;
- die Orientierung an systemisch-zielorientierten Ansätzen in der Beratung sowie eine wertschätzende und nicht-pathologisierende Grundhaltung;
- die Anerkennung der Einzigartigkeit eines jeden Falls;
- die primär telefonische Beratung, die sich auch in Pandemie-Zeiten bewährt hat.

## 5. Quellen

Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen (2021).  
<https://www.bdp-verband.de/>

Benter, M.-J. (2021). Erste Hilfe für die Seele - Ambulanz für Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV). Vortrag im Rahmen des 6. Fachtag Notfallpsychologie des bdp, 16. Oktober 2021, München.

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (Hrsg.) (2012). Psychosoziale Notfallversorgung: Qualitätsstandards und Leitlinien Teil I und II. BBK, Bonn.

Rehmer, S. (2021). Stigmatisierung und Wortwahl in der Notfallpsychologie. Vortrag im Rahmen des 6. Fachtag Notfallpsychologie des bdp, 16. Oktober 2021, München.

Treibel, A. (2014). Vernetzter Opferschutz. In G. Bubenitschek, R. Greulich & M. Wegel (Hrsg.), Kriminalprävention in der Praxis – ein Handbuch (S. 202-219). Heidelberg: Kriminalistik Verlag.

Treibel, A. & Kramper, T. (2020). Modellprojekt „BeKo Rhein-Neckar“ - eine polizeinahe, regionale Fachberatungsstelle nach hoch belastenden Ereignissen. Kriminalistik, 74, 617-623.

Treibel, A., & Bubenitschek, G. (2017). Psychosoziale Versorgungslücken der Opferhilfe schließen. Ein Praxisbericht aus dem „Vernetzten Opferschutz“. Kriminalistik, 71, 291-294.

Heidelberg, den 13.09.2022

Die Langfassung des Berichts ist zu finden auf der Seite:

<https://www.beko-rn.de/dokumente/>