

# Beschwerdereglement Beratungsstelle Frauen-Nottelefon

---

Wir freuen uns über kritische wie auch positive Rückmeldungen.

## **Unser Auftrag**

Die Beratungsstelle Frauen-Nottelefon ist von der Kantonalen Opferhilfe (KOH) der Justizdirektion des Kantons Zürich als kantonale Opferberatungsstelle anerkannt worden.

Das Opfer hat nach der Straftat das Recht auf eine fachkundige Beratung und Betreuung durch eine Beratungsstelle. Diese informiert die Betroffene über die Informations-, Schutz- und Beteiligungsrechte im Strafverfahren sowie über die Rechte gemäss dem Opferhilfegesetz. Die Beratung ist vertraulich und kann anonym erfolgen.

## **Beratungsleitlinien**

Die Beraterinnen arbeiten parteilich im Sinne einer Parteinahme für die Interessen, den Schutz und die Sicherheit der Klientin. Dies schliesst die Beratung der Täter/Gefährder aus. Sie begegnen den Klientinnen empathisch und orientieren sich an deren Ressourcen. Stabilisierung und das Erreichen innerer wie äusserer Sicherheit haben Priorität. Massgeblich für Inhalt und Richtung der Beratung sind die Anliegen und Ziele der Klientin, soweit sie im Rahmen der Opferhilfe liegen. Die Klientinnen erhalten Informationen, die ihnen helfen, relevante Entscheide für ihre Zukunft treffen zu können.

## **Beschwerdemöglichkeit**

Sollten Sie mit der Beratung oder Ihrer Beraterin nicht zufrieden sein, ist es uns ein Anliegen, dass Sie das Problem mit unseren Beschwerdeverantwortlichen besprechen.

Wir haben folgenden Ablauf für Beschwerden vorgesehen:

