

Leistungsbeschreibung

Beratungstelefon für den Krisenfall

des

Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucher-
schutz (BMJV)

Anton-Wilhelm-Amo-Straße 37
10117 Berlin

Aktenzeichen 540031#00011#0002

Februar 2026

1	<i>Der Beauftragte der Bundesregierung für die Anliegen von Betroffenen von terroristischen und extremistischen Anschlägen im Inland (Bundesopferbeauftragter)</i>	3
1.1	Tätigkeit des Bundesopferbeauftragten	3
1.2	Ausgangslage	3
1.3	Bisherige Erfahrungswerte	4
2	<i>Vertragsgegenstand und Zielsetzung der Ausschreibung</i>	5
2.1	Sicherstellung der Erreichbarkeit des Beratungstelefons	6
2.2	Leistungsgegenstand	7
2.2.1	Bereithaltung und Erreichbarkeit nach Einzelbeauftragung	7
2.2.2	Psychosoziale Betreuung	8
2.2.3	Lotsenfunktion	9
2.2.4	Dokumentation/Berichte	9
2.2.5	Beratung der Auftraggeberin bzw. des Bundeslandes	10

1 Der Beauftragte der Bundesregierung für die Anliegen von Betroffenen von terroristischen und extremistischen Anschlägen im Inland (Bundesopferbeauftragter)

1.1 Tätigkeit des Bundesopferbeauftragten

Der Bundesopferbeauftragte ist zentraler Ansprechpartner für die Anliegen der Betroffenen von terroristischen und extremistischen Anschlägen im Inland. Er sorgt für eine Vernetzung aller mit einem Anschlag befassten Akteure, wie den Behörden des Bundes und der Bundesländer, und vermittelt den Betroffenen die notwendige Unterstützung. Seine Aufgaben nimmt der Bundesopferbeauftragte unabhängig wahr. Dabei wird er durch seine Geschäftsstelle unterstützt, die im Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz angesiedelt ist.

Seit dem 1. Januar 2025 übt das Amt des Bundesopferbeauftragten Herr Roland Weber aus.

Neben der Zuständigkeit des Bundesopferbeauftragten bestehen in den Bundesländern weitere Zuständigkeiten im Bereich des Opferschutzes. Im Anschlagsfall arbeitet er regelmäßig eng mit den - soweit vorhanden - jeweiligen betroffenen Landesopferbeauftragten bzw. den Zentralen Anlaufstellen der Bundesländer zusammen.

1.2 Ausgangslage

Seit 2019 unterstützt ein Dienstleister den Bundesopferschutzbeauftragten bei der Betreuung von Betroffenen von terroristischen und extremistischen Anschlägen im Inland. Dazu stellt der Dienstleister dem Bundesopferschutzbeauftragten eine 0800er-Service-Telefonnummer zur Verfügung. Diese lautet 0800 – 0009546.

Diese 0800er-Service-Telefonnummer ist grundsätzlich auf ein Telefon in der Geschäftsstelle Bundesopferbeauftragten weitergeleitet und wird dort betreut.

Im Anschlagsfall sind der Bundesopferbeauftragte und seine Geschäftsstelle für alle Betroffenen und alle anderen Bürgerinnen und Bürger telefonisch über diese Service-Telefonnummer 0800 – 0009546 kostenlos erreichbar. Betroffene aus dem Ausland können den Bundesopferbeauftragten unter seiner Telefonnummer + 49 (0)30 – 185808050, die dann auf die Service-Telefonnummer des Beratungstelefons umgestellt wird, erreichen. Beide Telefonnummern sind grundsätzlich öffentlich und werden im Anschlagsfall zusätzlich über

Betroffenenanschriften, Flyer sowie auf der Internetpräsenz (auf dem Internetauftritt des BMJV sowie der Internetseite Hilfe-Info.de) und in sozialen Medien (Instagram, X) des Bundesopferbeauftragten verbreitet. Die telefonische Erreichbarkeit des Bundesopferbeauftragten über die 0800-Service-Telefonnummer sowie die Telefonnummer für Anrufe aus dem Ausland wird im Folgenden als „Beratungstelefon“ bezeichnet.

Der Bundesopferbeauftragte ist dadurch bereits kurz nach einem Anschlag in den sozialen und öffentlichen Medien präsent und daher den Betroffenen eines Anschlags bekannt. Schon kurze Zeit nach einem Anschlag wenden sich Betroffene hilfesuchend an ihn. Auch andere Behörden leiten Betroffene an den Bundesopferbeauftragten weiter.

Im Falle des Tätigwerdens des Bundesopferbeauftragten wird in den ersten Tagen nach einem Anschlag das Beratungstelefon auf den Auftragnehmer (AN) umgestellt. Da der Bundesopferbeauftragte und die jeweils von einem Anschlag betroffenen Länder gemeinsam tätig werden, übernimmt der AN ab der Umstellung während der **Akutphase** im Namen des Bundesopferbeauftragten und ggfs. dem/den unter Punkt 2 Absatz 2 Satz 2 benannten betroffenen Bundesland/Bundesländern am Beratungstelefon die erste Betreuung der Betroffenen. Nach der Akutphase wird das Beratungstelefon wieder auf die Geschäftsstelle des Bundesopferbeauftragten umgestellt und die Geschäftsstelle nimmt eingehende Anrufe entgegen.

Die Dauer der Akutphase ist abhängig von der Größe des Anschlages und kann bis zu ca. vier Monaten anhalten.

1.3 Bisherige Erfahrungswerte

Seit 2019 ist der Beauftragte der Bundesregierung für die Anliegen von Betroffenen von terroristischen und extremistischen Anschlügen im Inland in zwölf Fällen tätig geworden.

Anschlag in Halle (Saale) und in Landsberg im Oktober 2019

Anschlag in Hanau im Februar 2020

Anschlag in Dresden im Oktober 2020

Messerangriff im ICE Regensburg im November 2021

Messerangriff in Duisburg im April 2023

Messerangriff in Mannheim im Mai 2024

Messerangriff in Solingen im August 2024

Anschlag mit Auto auf Weihnachtsmarkt in Magdeburg im Dezember 2024

Anschlag mit Auto auf Verdi-Demo in München im Februar 2025

Messerangriff am Holocaust-Mahnmal in Berlin im Februar 2025

Messerangriff in Bielefeld im Mai 2025

Messerangriffe in Essen im September 2025

Außer bei den Anschlägen in Dresden und Essen wurde das psychosoziale Beratungstelefon des Bundesopferbeauftragten geschaltet. Es wurde die Erfahrung gemacht, dass die Inanspruchnahme sehr unterschiedlich und nicht planbar ist. Sie ist vom jeweiligen Anschlaggeschehen abhängig. Hier spielt insbesondere eine Rolle, wie viele Menschen verletzt wurden, Angehörige verloren haben, als ErsthelferInnen tätig wurden oder ZeugInnen des Anschlags geworden sind. Selbst bei miteinander vergleichbar großen Anschlägen wurde die Erfahrung gemacht, dass das Beratungstelefon sehr unterschiedlich frequentiert wird. Vor allem spielen auch bestimmte Zeitphasen nach einem Anschlag eine Rolle. Bspw. wurde das Beratungstelefon von den Betroffenen des Anschlags auf die Verdi-Demonstration in München, welche einen großen Teilnehmerkreis und auch viele Betroffene hatte, kaum in Anspruch genommen. Nach dem Anschlag auf dem Magdeburger Weihnachtsmarkt ist das Beratungstelefon hingegen sehr intensiv genutzt worden. Im Zeitraum vom 21. Dezember 2024 bis zum 31. März 2025 fanden im Zusammenhang mit dem Anschlag auf dem Magdeburger Weihnachtsmarkt insgesamt 805 Gespräche mit einem Zeitumfang von 672,5 Stunden statt. Bis Ende Januar 2025 bestand eine 24/7-Bereitschaft. In diesem Zeitraum fanden 564 Gespräche mit einem Zeitumfang von 490,5 Stunden Gesprächsdauer statt. Oft ist für Betroffene ein Beratungsgespräch ausreichend. Manche benötigen auch mehrmals Unterstützung am Beratungstelefon.

2 Vertragsgegenstand und Zielsetzung der Ausschreibung

Ausgeschrieben werden folgende Leistungen:

- Bereithaltung der erforderlichen personellen, räumlichen und technischen Mittel während der Vertragslaufzeit
- die Übernahme der professionellen telefonischen Betreuung und Beratung der Betroffenen sowie aller weiteren Anrufenden auf dem Beratungstelefon des Bundesopferbeauftragten, das er gemeinsam mit den Bundesländern bereitstellt.
- Unterstützung der Betroffenen beim Auffinden von entsprechenden Hilfsangeboten (Lotsenfunktion)
- Dokumentation und Bericht an die Auftraggeberin bzw. an das entsprechende teilnehmende Bundesland
- Teilnahme an Runden Tischen
- Beratung der Auftraggeberin bzw. des entsprechenden teilnehmenden Bundeslandes

Im Falle des Tätigwerdens des Bundesopferbeauftragten übernehmen dieser und die betroffenen Bundesländer die Betreuung der Betroffenen gemeinsam. Deshalb soll das Beratungstelefon des Bundesopferbeauftragten für die Akutphase nach einem Anschlag gemeinsam mit den Bundesländern

- Baden-Württemberg
- Bayern
- Berlin
- Hessen
- Nordrhein-Westfalen
- Saarland
- Sachsen-Anhalt
- Schleswig-Holstein
- Thüringen

betrieben werden. Die genannten Bundesländer können das Beratungstelefon je nach Bedarf in Anspruch nehmen. Damit wird sichergestellt, dass die Betroffenen in der Akutphase zur Erlangung von Hilfe möglichst wenigen Anlaufstellen gegenüberstehen und sie gebündelt alle notwendigen Informationen und Hilfestellungen erhalten.

Das Beratungstelefon steht allen Betroffenen, also Verletzten, Hinterbliebenen, Angehörigen, ZeugInnen, ErsthelferInnen eines Anschlags, für die der Bundesopferbeauftragte die Betreuung übernimmt, zur Verfügung.

2.1 Sicherstellung der Erreichbarkeit des Beratungstelefons

Es ist sicherzustellen, dass die Betroffenen in der Akutphase das Beratungstelefon erreichen können. Dazu gehört, dass eine Vielzahl von Anrufen entgegengenommen werden kann und das Beratungstelefon auch außerhalb der Bürozeiten, zeitweise rund um die Uhr, erreichbar sein muss. In der Akutphase wenden sich auch viele traumatisierte Betroffene an den Bundesopferbeauftragten und seine Geschäftsstelle. Diese müssen von entsprechend ausgebildeten Fachkräften am Telefon betreut werden. Am Beratungstelefon wird während der Akutphase eine erste psychosoziale Betreuung der Betroffenen sowie die Vermittlung in Hilfesysteme (Lotsenfunktion) übernommen.

Die Beratung der Betroffenen und der Auftraggeberin muss auf Deutsch (C2-Niveau) erfolgen, es sei denn ein Betroffener / eine Betroffene benötigt die Beratung auf Englisch. Die Beratung kann auch in einer anderen angebotenen Sprache erfolgen, sofern ein Betroffener / eine Betroffene dies benötigt.

2.2 Leistungsgegenstand

2.2.1 Bereithaltung und Erreichbarkeit nach Einzelbeauftragung

Die Einzelbeauftragung im Anschlagsfall erfolgt grundsätzlich unabhängig von dem Schadensausmaß und dem zu erwartenden Anrufaufkommen. Auch im Fall eines sehr großen Schadensausmaßes mit einer Vielzahl von Getöteten und Verletzten muss die telefonische Erreichbarkeit für die Betroffenen durch den AN in ausreichendem Maße gewährleistet werden können. Da der Eintritt und die Größe eines Krisenfalls während der Vertragslaufzeit nicht vorausgesagt werden können, kann auch die Erteilung der Einzelaufträge und deren Umfang nicht vorausgesagt werden.

Der Leistungsgegenstand setzt sich zusammen aus der Bereithaltung der erforderlichen personellen, räumlichen und technischen Mittel während der Vertragslaufzeit von maximal sechs Jahren und dem konkreten Einsatz, wenn der Bundesopferbeauftragte aufgrund eines Anschlages tätig wird. In diesem Fall erfolgt die konkrete Beauftragung per Einzelauftrag durch die Auftraggeberin. Dies gilt auch für den Fall, dass der Bundesopferbeauftragte und eines der unter oder mehrere unter Punkt 2 Absatz 2 Satz 2 benannten Bundesland/Bundesländer im Einzelfall nicht gemeinsam tätig werden. In diesem Fall wird der Bundesopferbeauftragte durch das Bundesland/die Bundesländer ermächtigt, die Einzelbeauftragung auszulösen.

Bereithaltung bedeutet, dass der AN an 365 Tagen rund um die Uhr für die Auftraggeberin erreichbar sein und im Anschlagsfall nach Erteilung des Einzelauftrags innerhalb kürzester Zeit (maximal 2 Stunden) die telefonische Erreichbarkeit für die Betroffenen durch geeignetes Fachpersonal sicherstellen muss. Eine Erreichbarkeit rund um die Uhr bedeutet eine Verfügbarkeit des ANs für die Auftraggeberin innerhalb von 15 Minuten nach dem ersten Kontaktversuch. Über die Erteilung des Einzelauftrags im Anschlagsfall entscheidet die Auftraggeberin nach ihrem Ermessen, ggf. berät sie sich hierzu mit dem AN und dem/den betroffenen unter Punkt 2 Absatz 2 Satz 2 benannten Bundesland/Bundesländern. Der AN hat

sicherzustellen, dass jederzeit eine fachkundige Person für eine Beratung der Auftraggeberin zur Verfügung steht.

Der zeitliche und personelle Umfang der Erreichbarkeit, insbesondere die Anzahl der zu schaltenden Leitungen, wird unmittelbar nach dem Anschlag zwischen Auftraggeberin und AN abgesprochen, wobei die Auftraggeberin von dem AN beraten wird und die Auftraggeberin die letztendliche Entscheidungsbefugnis innehat. In der Regel ist davon auszugehen, dass nach einem Anschlag mindestens in den ersten drei Tagen die telefonische Erreichbarkeit rund um die Uhr erforderlich ist. Danach wird nach Lage des Einzelfalls entschieden, ob und wie die telefonische Erreichbarkeit reduziert werden kann. Nach der Akutphase soll die telefonische Beratung der Betroffenen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Geschäftsstelle des Bundesopferbeauftragten übernommen werden.

In jeweiliger Abstimmung mit der Auftraggeberin gibt es folgende Einsatzzeiten

- Bereitschaft 24/7
- Bereitschaft von 8 bis 20 Uhr an sieben Tagen/Woche
- Bereitschaft von 8 bis 20 Uhr an fünf Tagen/Woche (Mo-Fr)
- Bereitschaft von 9 bis 17 Uhr an fünf Tagen/Woche (Mo-Fr)

2.2.2 Psychosoziale Betreuung

Der AN wird nach außen im Namen der Auftraggeberin und zugleich im Namen des bzw. der unter Punkt 2 Absatz 2 Satz 2 benannten Bundeslandes/Bundesländer auftreten, in dem bzw. in denen der Anschlag stattgefunden hat. Er wird für diese die eingehenden Anrufe entgegennehmen und bearbeiten. Die betroffenen Anrufer sollen bei Bedarf ein Angebot psychosozialer Akuthilfe am Telefon erhalten. Dafür setzen die Anrufannehmenden methodisch-strukturierte Maßnahmen zur psychosozialen Akuthilfe ein. Sie können professionell mit akuter Selbst- oder Fremdgefährdung bei Anrufenden umgehen. Nach Bedarf nehmen sie psychologische Diagnostik vor, sie leisten eine eventuell notwendige psychoedukative oder stabilisierende Beratung.

Die Beratung der Betroffenen darf dabei nur von Personen durchgeführt werden, die der Personengruppe des § 203 Abs. 1 des Strafgesetzbuches angehören.

2.2.3 Lotsenfunktion

Über die psychosoziale Betreuung hinaus sollen die Anrufannahmenden in der Lage sein, bei Betroffenen aufkommende Fragen zu möglichen Hilfeleistungen, aber auch solche administrativer Natur in Grundzügen zu beantworten; zum Beispiel Unterstützung bei der Beantragung finanzieller Hilfen. Auch sollen die Betroffenen unterstützt werden, in vorhandene Hilfsangebote oder an die für ihr Anliegen zuständigen Stellen vermittelt werden können (wie z.B. die Personenauskunftsstelle der Polizei, Traumaambulanzen, Unfallkasse, Versorgungsämter). Die Anrufannahmenden müssen wissen, was typische Fragen und Anliegen von Betroffenen sind sowie wo und welche Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten es für die Betroffenen gibt. Der AN hat diesbezüglich sein Personal entsprechend zu schulen, das nötige Grundwissen zu vermitteln und auf dem aktuellen Stand zu halten.

Dabei berücksichtigt der AN die von der Auftraggeberin und von den unter Punkt 2 Absatz 2 Satz 2 benannten Bundeslandes/Bundesländer zusätzlich bereitgestellten Informationen während einer Akutphase (z.B. Runder Tisch).

2.2.4 Dokumentation/Berichte

Der AN berichtet der Auftraggeberin und dem jeweils betroffenen Bundesland bzw. den jeweils betroffenen Bundesländern in der Akutphase täglich über das Aufkommen von Anrufen, die persönlichen Daten der Anrufenden (wie Name, Vorname, Geschlecht, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Wohnort, anschlagsbezogener Personenstatus, ggfs. Telefonnummer/E-Mail-Adresse, besondere Informationen wie familiäre oder andere Beziehungen zu weiteren Betroffenen) und die herangetragenen anschlagsbezogenen Anliegen der Anrufenden sowie über Herausforderungen und Schwierigkeiten in der Betreuung, soweit diese einer Datenübermittlung und Schweigepflichtentbindung zugestimmt haben, und andere wichtige Entwicklungen. Dies erfolgt unter Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorgaben. Der Bericht erfolgt in Form eines abgestimmten Formulars auf elektronischem Weg. In besonderen Akutfällen soll der Bericht gesondert und unverzüglich erfolgen.

Der AN hat der Auftraggeberin sowie dem/den unter Punkt 2 Absatz 2 Satz 2 benannten betroffenen Bundesland/Bundesländern in der Akutphase wöchentlich und ggfs. auf Nachfrage eine Statistik über die Anzahl der stattgefundenen Beratungen (Gesamtzahl der Gespräche, Erst- und Nachfolgegespräche, auf Nachfrage zeitlicher Umfang) zur Verfügung zu stellen.

Der AN nimmt in Absprache mit der Auftraggeberin nach einem Anschlag regelmäßig virtuell oder in Präsenz am ersten und ggfs. nach Bedarf an weiteren (ca. 2-3) von der

Auftraggeberin oder den beteiligten Bundesländern organisierten Runden Tischen teil. Die Teilnahme dient dem Austausch und der Vernetzung der Akteure.

2.2.5 Beratung der Auftraggeberin bzw. des Bundeslandes

Der AN steht der Auftraggeberin sowie den Bundesländern bei Bedarf mit Beratungsleistungen zur Verfügung. Dies betrifft insbesondere seine Expertise zur Gesprächsführung mit Betroffenen am Beratungstelefon, Netzwerkarbeit, Vorsorge und Nachsorge. In diesem Zusammenhang findet vor der Rückumleitung der 0800-Nummer auf das Telefon des Bundesopferbeauftragten zwischen dem AN und der Auftraggeberin sowie dem/den betroffenen unter Punkt 2 Absatz 2 Satz 2 benannten Bundesland/Bundesländern regelmäßig ein Übergabegespräch statt. Die Beratungsleistungen können je nach Bedarf persönlich, hybrid oder virtuell erbracht werden.

Nach konkretem Auftrag durch die Auftraggeberin oder einem unter Punkt 2 Absatz 2 Satz 2 benannten Bundesland übernimmt der AN im Einzelfall auch nach der Akutphase telefonische Beratungsgespräche mit Betroffenen.