

Leitplanken für den Betrieb der 142 (zentrale Opferhilfe-Telefonnummer)

genehmigt vom Vorstand der SODK am 23. Januar 2026

Ausgangslage

Ab 1. Mai 2026 wird die neue nationale Kurznummer 142 in Betrieb genommen. Über diese dreistellige Telefonnummer können Gewaltbetroffene in der ganzen Schweiz rund um die Uhr Hilfe und Beratung erhalten.

Die Verpflichtung, eine zentrale Telefonnummer für die Opferhilfe aufzubauen ergibt sich aus der Istanbul-Konvention¹, der Roadmap gegen häusliche Gewalt sowie aus drei gleichlautenden, vom Parlament überwiesenen, Motionen.²

In dem von INFRAS erstellten Umsetzungskonzept (2022) sowie in den vom Plenum der SODK genehmigten Leitplanken für die Umsetzung wurden die Implementierungsarbeiten auf übergeordneter Ebene im Zusammenhang mit der Schaffung der zentralen Opferhilfe-Telefonnummer präzisiert. Die vorliegenden Leitplanken für den Betrieb der 142 konkretisieren diese Vorgaben im Hinblick auf die Inbetriebnahme der 142 und dienen als Referenzdokument für die involvierten Stellen.

Zweck

Die zentrale Telefonnummer 142 dient Gewaltopfern – das heisst, allen Menschen, die physische, psychische oder sexuelle Gewalt im privaten oder öffentlichen Raum erlebt haben – als kostenlose und rund um die Uhr (24/7) erreichbare Anlaufstelle. Auch mitbetroffene und unterstützende Personen aus dem Umfeld der Gewaltopfer gehören zur Zielgruppe. Die 142 erfüllt drei Zwecke:

- **Krisenintervention:** Handelt es sich um einen Notfall und benötigen Anrufende dringende Hilfe, findet unmittelbar eine Krisenintervention statt. Die Krisenintervention umfasst insbesondere die Kontaktaufnahme mit der Polizei, der Sanität, Not- und Schutzunterkünften oder weiteren Notfalldiensten.
- **Basisberatung:** Die Anrufenden erhalten eine Basisberatung. Dabei geht es darum, der anrufenden Person zuzuhören und sie zu stabilisieren sowie relevante Basisinformationen zu vermitteln. Ausserhalb der Bürozeiten der Opferberatungsstellen findet keine umfassende Beratung statt.
- **Triage/Weitervermittlung:** Wird keine unmittelbare Hilfe benötigt, wird eine Triage vorgenommen und die Anrufenden werden für weiterführende Beratungen an die zuständigen Stellen überwiesen.

Sicherstellung der 24/7-Abdeckung

Die Kantone stellen ein 24-Stunden-Beratungsangebot sicher. Während den Bürozeiten werden die Anrufe auf die 142 direkt auf eine kantonale Opferberatungsstelle umgeleitet. Betreffend Abdeckung ausserhalb der Bürozeiten haben sich in den Kantonen unterschiedliche Lösungen durchgesetzt:

¹ Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt

² «24-Stunden-Beratungsangebot für von Gewalt betroffene Personen gemäss Istanbul-Konvention» der Nationalrätinnen Funciello (20.4451), Vincenz-Stauffacher (20.4452) und der Ständerätin Herzog (20.4463).

| Region / Kanton | Umsetzungsvariante (Abdeckung während der Nacht, an den Wochenenden und an Feiertagen) |
|---|--|
| AG | Dargebotene Hand |
| BE | Dargebotene Hand |
| BL, BS (gemeinsam Umsetzung) | Dargebotene Hand |
| Region Ostschweiz: AI, AR, GL, GR, SG [ohne SH und TG] | Frauenhaus |
| Region Westschweiz: FR, GE, JU, NE, VD, VS [ohne BE und TI] | Interkantonale Lösung innerhalb der Westschweiz (zweisprachig) |
| Region Zentralschweiz: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG | Dargebotene Hand |
| SH | Dargebotene Hand |
| SO | Dargebotene Hand |
| TG | Dargebotene Hand |
| TI | FCTSA ³ (144) |
| ZH | Opferberatungsstelle Zürich |

Mindeststandards

Jedes Opfer soll unabhängig von seinem Wohnort, die benötigte Beratung und Hilfe erhalten. Insbesondere für die Sicherung der Beratungsqualität ist ein einheitliches Verständnis notwendig. Die Mindeststandards, die *victim support europe* (VSE)⁴ für die europäische Kurznummer 116 006 festgelegt haben, sind auf die 142 anwendbar. Sie legen neun wesentliche Mindeststandards fest:

1. Die Hotlines müssen zugänglich sein.
2. Sie müssen verfügbar und kostenlos nutzbar sein.
3. Sie müssen alle Opfer aller Straftaten unterstützen.
4. Die Unterstützung muss vertraulich und wertfrei sein.
5. Die Hotlines müssen von fachkundigen, unabhängigen Organisationen betrieben werden.
6. Das Personal muss gut ausgebildet sein, um auf die spezifischen Bedürfnisse der Opfer eingehen zu können.
7. Die Dienste müssen regelmässig auf kantonaler Ebene kontrolliert und evaluiert werden.
8. Es muss klare Wege für Beschwerden und Feedback geben.
9. Die Hotlines müssen sichtbar sein und beworben werden, damit die Opfer wissen, dass Hilfe verfügbar ist.

Die Qualifikationsanforderungen an das Beratungspersonal (vgl. Mindeststandard 6) sind wie folgt:

- Bedarf richtig einschätzen und entlang den Faktoren Sicherheit, Gesundheit und Psychiatrie intervenieren (Krisenintervention)
- Erfahrung im Umgang mit verschiedenen Gewaltformen und Zielgruppen der Telefonnummer sowie Kenntnis über die kantonalen Gesetze (Basisberatung)
- Kenntnis über die lokalen/regionalen Unterstützungsangebote (Triage/Weitervermittlung)

Mit entsprechenden Weiterbildungsangeboten gilt es die Qualifikationsanforderungen an das Personal sicherzustellen. In diesem Zusammenhang kann insbesondere auf die erarbeiteten Grundlegendokumente der Opferhilfe beider Basel⁵ sowie auf diejenigen des Kantons Zürich abgestellt werden.

³ Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanza

⁴ Weitergehende Informationen zu den Mindeststandards unter: [116006 Helpline: One Number. One Standard. Equal Support for Every Victim. – Victim Support Europe](#)

⁵ Die Opferhilfe beider Basel haben während des Eurovision Song Contest ESC (Mai 2025) zusammen mit der «Dargebotenen Hand» eine 24-Stunden-Hotline betrieben und gestützt auf diese Erfahrungen Grundlageunterlagen (u. a. Lerndokumentation

Finanzen

Die Kantone stellen die für den Betrieb der zentralen Opferhilfe-Telefonnummer notwendigen finanziellen und personellen Mittel sicher und passen die Ressourcen der Nachfrageentwicklung an. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt können keine verlässlichen Prognosen darüber getroffen werden, wie stark die Nachfragen nach Beratungsleistungen der 142 ausfallen und wie schnell sie wachsen werden. Folglich ist es entscheidend, dass die Kantone auf allfällige Veränderungen zeitnah reagieren, damit die Funktionalitäten der 142 durchgängig garantiert sind.

Im Rahmen eines Folgegesuchs an das Eidgenössische Büro für Gleichstellung von Mann und Frau (EBG) beantragt das Generalsekretariat der SODK, Kosten, die für die Implementierung bis Ende April 2026 anfallen (insbesondere in den Bereichen Kommunikation, Weiterbildung und Reporting⁶) über die Finanzhilfen des Bundes zu decken. Falls diese Kosten nicht über die Finanzhilfen abgerechnet werden können, sind diese unter den Kantonen aufzuteilen. Die Betriebskosten der 142 ab Mai 2026 gehen zulasten der Kantone.

Statistik / Reporting

Die Kantone nutzen unterschiedliche Telekommunikationslösungen (Bluecall, 3CX, Unify, Microsoft Teams oder Skype for Business, Cisco WebEx, Swisscom Webclient/Concierge) zur Entgegennahme der Anrufe auf die 142.

Die «technische» Statistik (Anzahl Anrufe, durchschnittliche Dauer etc.) kann über die Notrufplattform der Swisscom und/oder über die Telefonie-Plattform erhoben werden. Ergänzend zur «technischen» Statistik ist zwingend auch eine Auswertung über die Gesprächsinhalte notwendig. Wichtig ist, dass die Statistik insbesondere Aussagen zu der erlebten Gewaltform, zu den ergriffenen Massnahmen sowie der allfälligen Weiterbearbeitung ausweist. Um den Aufwand für das Beratungspersonal möglichst gering zu halten, werden nur wenige Daten erfasst. Auf Fachebene wurde ein Mindestset an Variablen definiert, die im Rahmen der 142-Statistik zu erheben sind.⁷ Detailinformationen hierzu sind den Beilagen zu entnehmen.

Selbstverständlich kann jeder Kanton noch zusätzliche Variablen erheben. Bei Bedarf kann die 142-Statistik auf der Grundlage der ersten Erfahrungen weiterentwickelt werden. Die Datenerfassung in den Kantonen erfolgt entweder mittels den bestehenden Leistungserfassungssystemen oder über das im Rahmen des Projekts entwickelten Erfassungstools von Infosynergie. Um die Datenzusammenführung zu ermöglichen, liefern alle Kantone ihre Daten im csv-Format.

Zudem können über ein «Ticketing» innerhalb desselben Erfassungstools Informationen zu einer Basisberatung durch einen Drittanbieter (Dargebotene Hand, Frauenhaus, etc.) oder der mandatierten interkantonalen Stelle in der Westschweiz an die kantonalen Opferberatungsstellen datenschutzkonform übermittelt werden, damit die zuständige Opferberatungsstelle den Fall weiterbearbeiten kann.

Die Datenerfassung für die Opferhilfestatistik des Bundesamtes für Statistik bleibt unverändert. Diese kommt erst dann ins Spiel, wenn bei einer Opferhilfestelle ein Dossier im Fallverwaltungssystem für eine Beratung gemäss OHG eröffnet wird.

Bekanntmachung der 142 und Kommunikation

Das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (EBG) lancierte am 11. November 2025 eine nationale Präventionskampagne gegen häusliche, sexualisierte und geschlechtsspezifische Gewalt. Sie verweist auf die bestehenden Beratungs- und Hilfsangebote der Opferhilfe (Logo und Verlinkung auf www.opferhilfe-schweiz.ch). Die Kampagne wird in den Folgejahren jeweils im Juni und

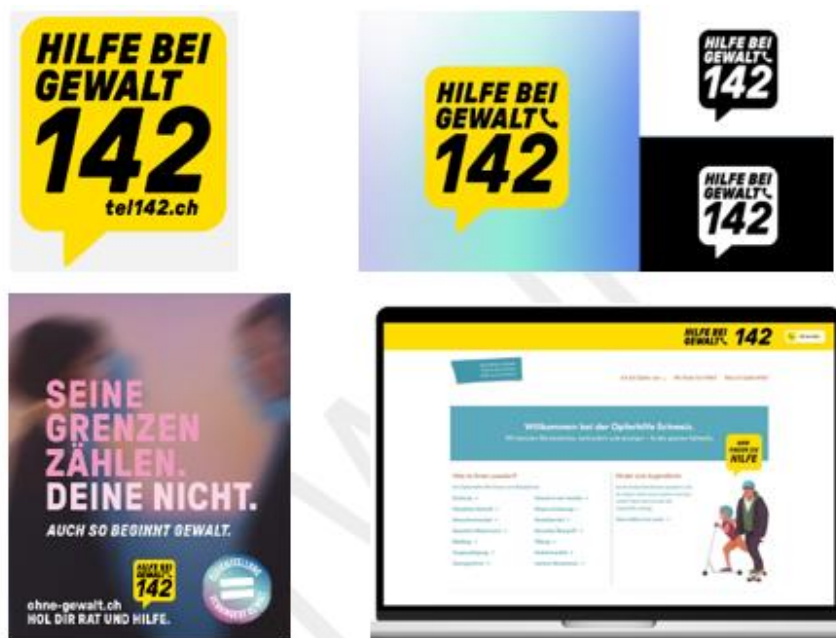
142, Basiswissen OHG, Funktionendiagramm) erarbeitet, die allen Kantonen zur Verfügung gestellt wurden und die bei Bedarf angepasst werden können.

⁶ Die Entwicklungskosten für das Statistik/Ticketing-Tool können allenfalls über die Finanzhilfen finanziert werden. Falls die Entwicklungskosten nicht über die Finanzhilfen abgerechnet werden können, sind diese unter den Kantonen aufzuteilen.

⁷ Im Rahmen der Konsultation haben 24 Kantone dieses Variablen-Mindestset gutgeheissen, ein Kanton (ZH) hat sich ablehnend geäussert. Der Kanton Zürich hat die Variablen bereits zu einem früheren Zeitpunkt definiert. Die Mehrheit der Variablen sind abgedeckt, jedoch wird es einige Variablen geben, zu denen der Kanton Zürich keine Daten liefern wird (zumindest am Anfang).

November fortgeführt. Die 142 wird ab der zweiten Kampagnenwelle im Juni 2026 integriert und beworben. Auf eine eigene Landingpage für die 142 wird verzichtet. Die Kampagnen-URL www.tel142.ch leitet nahtlos auf Opferhilfe-Schweiz-Webseite weiter.

Ein Corporate Design (CI) für die 142 wurde ausgearbeitet. Das Design wird bis Ende Januar 2026 finalisiert und anschliessend den Kantonen zur Verfügung gestellt. Die Kantone sind angehalten, in ihrer Kommunikation ausschliesslich dieses CI zu nutzen. Anschauungsbeispiele CI 142:



Europäisch harmonisierte Kurznummern (116 006 und 116 016)

Die beiden europäisch harmonisierten Kurznummern 116 006 (Beratungsdienst für Opfer von Verbrechen) und 116 016 (Hotline für Opfer von Gewalt gegen Frauen) wurden auf den 1. November 2025 aktiviert. Mit der Inbetriebnahme der 142 im Mai 2026 werden die Anrufe auf die beiden 6-stelligen Nummern auf die 142 umgeleitet. Bis Ende April 2026 werden die deutschsprachigen Anrufe auf die beiden 6-stelligen Nummern auf die Opferberatung Zürich umgeleitet. Die Inbetriebnahme auf Französisch und Italienisch erfolgt zeitgleich mit der 142 am 1. Mai 2026. In der Zwischenzeit werden die Anrufenden mittels Ansage informiert, dass der Service auf Französisch und Italienisch ab dem 1. Mai zur Verfügung stehen wird. Die beiden europäisch harmonisierten Kurznummern werden nicht explizit beworben, einzig auf der deutschsprachigen Webseite von «Opferhilfe-Schweiz.ch» wird darauf hingewiesen (bei den anderen Sprachen folgt dieser Hinweis erst ab Mai 2026). Folglich ist nur mit einer sehr geringen Anzahl von Anrufen auf diese beiden Nummern zu rechnen.

Etappiertes Vorgehen bezüglich weiteren Kommunikationskanälen

Nach Inbetriebnahme der 142 wird in einem nachgelagerten Schritt der Ausbau des Angebots auf weitere Kommunikationskanäle (z.B. Chat) angegangen. Eine allfällige Weiterentwicklung der vorliegenden Leitplanken wird im Rahmen dieser Arbeiten geprüft.

Beilagen

- User Interface Erhebungstool Statistik Tel. 142
- Variablenliste Statistik Tel. 142

Frage 1

Angaben zur anrufenden Person:

Geschlecht:

- Männlich
- Weiblich
- Divers / andere
- Unbekannt

Alter:

- Volljährig
- Minderjährig
- Unbekannt

Beantworten Sie beide Fragen und klicken Sie «Weiter».

weiter →

Frage 2

Um welche Gewaltform handelt es sich?

- Häusliche Gewalt
- Sexualisierte Gewalt
- Verkehrsunfall
- Menschenhandel
- Andere Gewaltformen, nämlich: _____
- Weiss nicht / keine

Mehrfachnennungen sind möglich.

Wählen Sie mindestens eine Kategorie und klicken Sie «Weiter».

← zurück

weiter →

Frage 3

An welche Stellen wurde die anrufende Person vermittelt?

- Sanität
- Polizei
- Schutz- und Notunterkünfte
- Medizinische Einrichtung
- Feuerwehr
- Andere Kriseninterventionsstelle

- Opferberatungsstelle
- Andere Fachstellen

Mehrfachnennungen sind möglich.

Falls keine Vermittlung erfolgte, klicken Sie «Weiter» zur nächsten Frage.

← zurück

weiter →

Frage 4

Nennen Sie alle Massnahmen, die Sie ergriffen haben:

- Basisberatung Opferhilfe
- Vermittlung weiterer Informationen
- Stabilisierung und Beruhigung
- Weitervermittlung (Klient meldet sich bei der vermittelten Stelle)
- Übergabe (Kontaktangaben werden übermittelt und Klient wird kontaktiert)¹
- Andere Massnahmen

Mehrfachnennungen sind möglich.

Falls Sie keine Massnahmen ergriffen haben, klicken Sie «Abschliessen».

← zurück

abschliessen →

¹ Bei Übergaben an eine kantonal anerkannte Opferberatung (vgl. Frage 3) folgt ein Zusatzfenster zur Eröffnung eines Tickets. Im Erfassungstool können Informationen zu einer Basisberatung durch einen Drittanbieter (Dargebotene Hand, Frauenhaus, etc.) oder der mandatierten interkantonalen Stelle in der Westschweiz an die kantonalen Opferberatungsstellen datenschutzkonform übermittelt werden.

Beschreibung Datensatz:

Format Output: csv
 Metainformationen: Zeitraum, welcher durch den Datensatz abgedeckt wird
 Eindeutiger Identifikator: ID + STELLE_BEZ
 Beobachtungseinheit: angenommener Anruf über Teil. 142, bei dem es zu einem Gespräch kommt (exkl. Anrufe über kantonale OH-Nummern)

Attribute / Variabeln:

| Nr. | Name | Bezeichnung | Format | Ausprägungen | Erhebungsprozess | User-Führung im Erhebungstool | Vorhanden In ZH |
|-----|-------------|---|------------|---|---|-------------------------------|-----------------|
| 1 | ID | Fortlaufende Nummer des Anrufs bei dieser Stelle | Zahl | | Info aus Erhebungsapplikation | | OK |
| 2 | DATUM | Datum des Anrufs (streng genommen: an dem die Daten erfasst wurden) | tt.mm.jjjj | | Info aus Erhebungsapplikation | | OK |
| 3 | STELLE_BEZ | Beratungsstelle, die den Anruf entgegennimmt | Text | je nach Kanton, z.B. für Kt. AG(OH AG: 143) | Info aus Erhebungsapplikation (Konstante) | | OK |
| 4 | STELLE_KT | Kanton der Beratungsstelle | Text | [AG; AI; AR; ...] evtl. auch FL | Info aus Erhebungsapplikation | | OK |
| 6 | PERS_GESCHL | Geschlecht der anrufenden Person | Text | [männlich; weiblich; andere; weiss nicht] | default = leer, Muss-Feld | | 1 OK |
| 7 | PERS_VOLL | Volljährigkeit der anrufenden Person | Text | [ja=1; nein; weiss nicht] | default = leer, Muss-Feld | | OK |
| 9 | GFORM_HG | Gewaltform: Häusliche Gewalt (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | GFORM: Mehrfachnennungen möglich, mind. eine GFORM muss ausgewählt werden | | OK |
| 10 | GFORM_SG | Gewaltform: Sexualisierte Gewalt (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | GFORM: Mehrfachnennungen möglich, mind. eine GFORM muss ausgewählt werden | | OK |
| 11 | GFORM_VU | Gewaltform: Verkehrsunfall (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | GFORM: Mehrfachnennungen möglich, mind. eine GFORM muss ausgewählt werden | | OK |
| 12 | GFORM_MH | Gewaltform: Menschenhandel (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | GFORM: Mehrfachnennungen möglich, mind. eine GFORM muss ausgewählt werden | | 2 OK |
| 13 | GFORM_AND | Gewaltform: Andere Gewaltformen (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | GFORM: Mehrfachnennungen möglich, mind. eine GFORM muss ausgewählt werden | | OK |
| 14 | GFORM_WN | Gewaltform: Weiss nicht / keine (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | GFORM: Mehrfachnennungen möglich, mind. eine GFORM muss ausgewählt werden | | not ok |
| 15 | GFORM_TEXT | Nähere Bezeichnung für andere Gewaltformen: Welche? | Text | Freitext | Darf leer bleiben | | not ok |
| 16 | KRI_144 | Weitervermittlung an Sanität (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | KRI: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | OK |
| 17 | KRI_117 | Weitervermittlung an Polizei (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | KRI: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | OK |
| 18 | KRI_SN | Weitervermittlung an Schutz- und Notunterkünfte (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | KRI: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | not ok |
| 19 | KRI_MED | Weitervermittlung an medizinische Einrichtungen (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | KRI: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | OK |
| 20 | KRI_118 | Weitervermittlung an Feuerwehr (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | KRI: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | OK |
| 21 | KRI_AND | Weitervermittlung an andere Kriseninterventionen (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | KRI: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | not ok |
| 22 | TRAGE_OH | Weitervermittlung an eine Opferberatungsstelle (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | TRAGE: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | OK |
| 23 | TRAGE_AND | Weitervermittlung an andere Fachstellen (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | TRAGE: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | not ok |
| 24 | BASIS_OHG | Egriifrene Massnahmen: Basisberatung Opferhilfe (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | BASIS: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | not ok |
| 25 | AKTION_INF | Egriifrene Massnahmen: Vermittlung weiterer Informationen (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | AKTION: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | not ok |
| 26 | AKTION_STAB | Egriifrene Massnahmen: Stabilisierung und Beruhigung (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | AKTION: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | not ok |
| 27 | AKTION_KALT | Egriifrene Massnahmen: Weitervermittlung (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | AKTION: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | 4 | not ok |
| 28 | AKTION_WARM | Egriifrene Massnahmen: Übergabe (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | AKTION: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | OK |
| 29 | AKTION_AND | Egriifrene Massnahmen: Anderer/weitere (ja/nein) | Binär | [ja=1; nein=0] | AKTION: Mehrfachnennungen oder keine Nennungen möglich | | not ok |
| 30 | AKTION_TEXT | Nähere Bezeichnung für andere egriifrene Massnahmen: Welche? | Text | Freitext | Darf leer bleiben | | not ok |