

Stiftung Opferhilfe Niedersachsen

**Beratung und Begleitung für Opfer von
Straftaten und deren Angehörige**

Qualitätsstandards der Opferhilfe

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkungen	4
Ziele der Opferhilfe	6
Zielgruppe der Opferhilfe	7
Das Leitbild der Opferhilfe	8
Beratung und Begleitung innerhalb der praktischen Einzelfallhilfen	9
Rahmenbedingungen für eine wirkungsvolle Einzelfallhilfe	13
Öffentlichkeitsarbeit	14
Standards der A-Kategorie	14
A1 Auftragseingang	14
A2 Prüfung sachlicher und örtlicher Zuständigkeit	15
A3 Clearingprozess	16
A4 Anlage des Vorgangs	18
A5 Zielvereinbarungen / Hilfeplanung	18
A6 Abschluss des Vorgangs	18
Standards der B-Kategorie	20
B1 Allgemeiner Beratungs- und Informationsbedarf	20
B2 Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei materiellen und/oder finanziellen Schädigungsfolgen ...	20
B3 Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und psychischen Schädigungsfolgen	21
Qualitätssicherung	23
QS 1 Dienstbesprechungen	23
QS 2 Kollegiale Beratung und fachlicher Austausch	23
QS 3 Supervision	23
QS 4 Fort- und Weiterbildung	24

QS 5 Multiplikation	24
QS 6 Personalauswahl	24
Qualitätskontrolle	25
QK 1 Quantitative Erhebung	25
QK 2 Qualitative Berichterstattung	25
Arbeitshilfen (AH)	26
AH 1 - Informationen zum Strafverfahren	26
AH 2 - Krisenintervention	26
AH 3 - Zeugenbegleitung	28
AH 4 - Psychosoziale Prozessbegleitung	29
AH 5 - Finanzielle Hilfen	30
AH 6 - Auskunft über Vollzugslockerungen, Urlaubsgewährung und Haftentlassung der Täterin / des Täters nach § 406 d StPO und § 192 Abs. 4 NJVollzG	31
Anhang	33
Anhang 1 - Übersicht Allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf	33
Anhang 2 - Übersicht Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei finanziellen und/oder materiellen Schädigungsfolgen	34
Anhang 3 - Übersicht Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und/oder psychischen Schädigungsfolgen	35
Schlussbestimmung	36

Vorbemerkungen

Diese Qualitätsstandards regeln das Angebot der Beratung und Begleitung für Opfer von Straftaten und deren Angehörigen durch die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen.

Hierbei wird die konkrete Hilfestellung im Einzelfall beschrieben und grundsätzlich in zwei Kategorien unterschieden:

A-Kategorie Standards für Arbeitsschritte, die in allen Prozessen erfolgen

B-Kategorie Standards für Arbeitsschritte, die nicht in allen Prozessen erfolgen

Standards der A-Kategorie:

- A 1 - Auftragseingang
- A 2 - Prüfung sachlicher und örtlicher Zuständigkeit
- A 3 - Clearingprozess
- A 4 - Anlage des Vorgangs
- A 5 - Zielvereinbarungen / Hilfeplanung
- A 6 - Abschluss des Vorgangs

Standards der B-Kategorie:

- B 1 - Allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf
- B 2 - Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei finanziellen und/oder materiellen Schädigungsfolgen
- B 3 - Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und/oder psychischen Schädigungsfolgen

Den hier formulierten Qualitätsstandards liegen Bestimmungen zugrunde, die zum einen den allgemeinen rechtlichen und verwaltungsmäßigen Vorgaben entsprechen und zum anderen den Besonderheiten der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen Rechnung tragen. Zu den spezifischen Regelungen gehören:

1. Stiftungsurkunde und -satzung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen;
2. Förderrichtlinien zur Gewährung von Leistungen und Zuwendungen aus der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen;
3. Die Regelung über die Organisation und die Aufgaben der Opferhilfe;
4. Datenschutzkonzept der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen;
5. Finanzkonzept der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen
6. Aktenordnung;
7. Qualitätsstandards für psychosoziale Prozessbegleitung;
8. Fortbildungskonzept
9. Allgemeine rechtliche Vorgaben, insbesondere § 203 Abs. 1 Nr. 5 StGB (Verletzung von Privatgeheimnissen) sowie das Rechtsberatungsgesetz.

Ziele der Opferhilfe

Die Aufgaben und Ziele der Opferhilfe ergeben sich aus der Satzung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen und den Förderrichtlinien zur Gewährung von Leistungen und Zuwendungen aus der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen.

Das Ziel der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen ist es, das Bewusstsein und die Verantwortung bei allen Mitgliedern dieser Gesellschaft dafür zu fördern, dass Opfer von Straftaten sowie deren Angehörige die notwendige Unterstützung erhalten, um durch die Straftat erlittene körperliche, psychische oder materielle Schäden kompensieren zu können.

Vor diesem Hintergrund sieht die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen es als ihre vorrangige Aufgabe an, Menschen, die Opfer einer Straftat geworden sind sowie deren Angehörige, bei der Wahrung ihrer Interessen beizustehen und qualifizierte Unterstützungsangebote bereit zu halten.

Zielgruppe der Opferhilfe

Zielgruppe der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen sind Opfer von vorsätzlichen oder fahrlässigen Straftaten sowie deren Angehörige und Personen aus ihrem sozialen Umfeld.

Als „Opfer“ bzw. Angehörige werden nur natürliche Personen erfasst.

Die Geschädigten durch Naturkatastrophen, Unglücke oder höhere Gewalt, aber auch die vornehmlich psychischen Verletzungen, durch Handlungen die derzeit nicht als Straftat in Deutschland normiert sind, kommen für Hilfeleistungen aus der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen nicht in Betracht.

Der Terminus „Opfer“ bezieht sich ausschließlich auf Personen, die als Geschädigte, Verletzte oder geschädigte Zeuginnen und Zeugen im Sinne des StGB oder der StPO bezeichnet werden. Als Auftraggeber und Leistungsempfänger im Sinne der Inanspruchnahme einer Dienstleistung werden diese im Folgenden als Klientinnen und Klienten bezeichnet.

Das Angebot der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen erfolgt unabhängig von der Art der Straftat, dem Zeitpunkt ihrer Begehung und der Erstattung einer Strafanzeige. Das Leistungsangebot richtet sich sowohl an die Einwohner Niedersachsens als auch an Personen, die von einer Straftat in Niedersachsen betroffen sind. Wenden sich Opfer von Straftaten aus anderen Regionen an die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen, werden sie über mögliche Hilfeangebote in ihrer Region informiert.

Das Leitbild der Opferhilfe

Das Angebot der Opferhilfe ist geprägt von Freiwilligkeit, Vertraulichkeit, auf Wunsch auch Anonymität der Beratung und der ausschließlichen Orientierung an den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten unter Respektierung der Verfahrensrechte der Täterin oder des Täters.

Die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen hilft unbürokratisch und schnell. Die Inanspruchnahme des Angebots ist kostenfrei.

Die methodischen Grundlagen der Sozialarbeit innerhalb der Opferhilfe orientieren sich dabei an dem „Code of Ethics“ der International Federation of Social Workers (IFSW). Dies beinhaltet:

- die Achtung und Förderung der Selbstbestimmung der Klientin oder des Klienten,
- die Wahrung der körperlichen, psychischen und emotionalen Integrität der Klientin oder des Klienten,
- die wohlwollende Zusammenarbeit mit allen Beteiligten am Strafverfahren und weiteren unterstützenden Netzwerkpartnern (z.B. Jugendamt, Sozialamt, ...),
- die Sicherung der Fachlichkeit durch eine transparente Arbeitsweise und Dokumentation des Handelns,
- die Abgrenzung zur juristischen Begleitung und zum therapeutischen Bereich.

Beratung und Begleitung innerhalb der praktischen Einzelfallhilfen

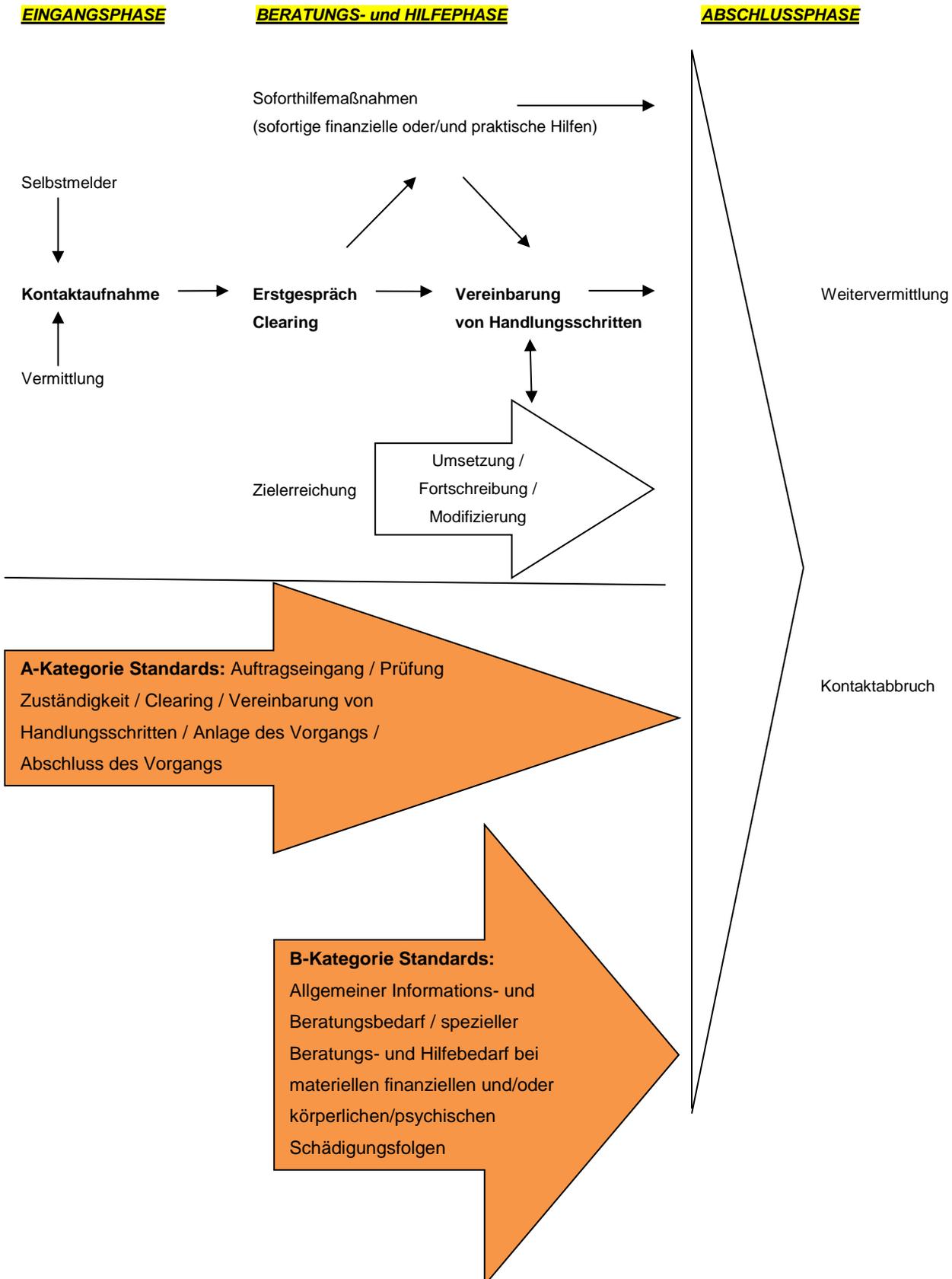
Die Beratung und Begleitung von Klientinnen und Klienten durch die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen hat folgende Zielsetzung:

- die Linderung und Vermeidung von Ängsten,
- die Stabilisierung in einer unübersichtlichen Situation,
- die Anerkennung der Straftatfolgen,
- die nachhaltige Minderung finanzieller Folgen,
- den Ausgleich materieller Schäden,
- die kurzfristige Sicherung der finanziellen Situation sowie
- die Sicherung der Ansprüche auf staatliche Hilfeleistungen.

Dabei gliedert sich die Arbeit innerhalb der praktischen Einzelfallhilfen in insgesamt drei Phasen:

1. die **Eingangsphase**: persönliche Kontaktaufnahme oder Vermittlung
2. die **Beratungs- und Hilfephase**: Clearing, finanzielle und praktische Hilfen, Vereinbarung von Handlungsschritten
3. die **Abschlussphase**: Zielerreichung, Weitervermittlung, Beendigung der Arbeit mit der Klientin oder dem Klienten.

Ablauf der praktischen Einzelfallhilfen



Eingangsphase

In der Eingangsphase erfolgen zunächst die Aufnahme der Anfrage und das Treffen von zeitlichen und örtlichen Vereinbarungen für ein anschließendes Erstgespräch. Weitere Wünsche zu Rahmenbedingungen eines ersten Kontaktes werden aufgenommen und mit der Klientin oder dem Klienten abgestimmt.

Beratungsphase

Wesentlicher Bestandteil der Opferhilfe ist die psychosoziale Beratung als ganzheitlicher Ansatz. Sie umfasst die strukturierte Bestandsaufnahme der spezifischen Situation der Klientin oder des Klienten, die Auftragsklärung und die Unterbreitung individueller Angebote zur Entlastung und Stabilisierung. Dabei werden die Schritte für eine Umsetzung nach ihrer zeitlichen und organisatorischen Wichtigkeit geordnet und die Aufgaben an die Beteiligten verteilt.

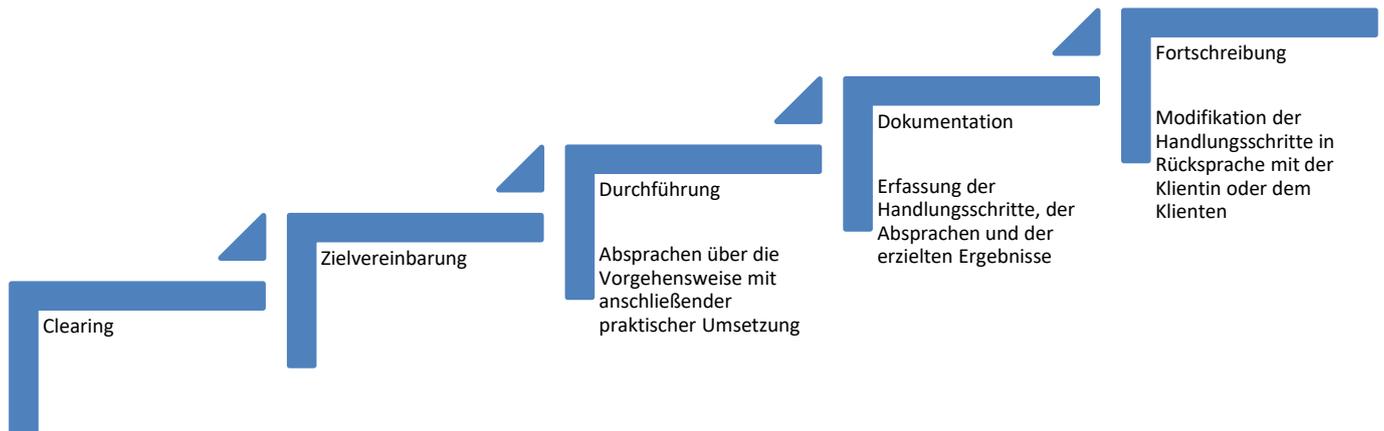
Eine wirkungsvolle Opferhilfe durch Beratung setzt die Schaffung einer effektiven Arbeitsbeziehung und Vertrauensbasis zwischen Klientin oder Klient und Opferhelferin oder Opferhelfer voraus.

Die von der Opferhelferin oder dem Opferhelfer zu erbringende Beratungsleistung orientiert sich an den individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Klientin oder des Klienten (Ressourcenorientierung).

Basis der professionellen Beratung und Hilfe ist grundsätzlich das Einvernehmen der Klientin oder des Klienten über die zu erreichenden Ziele im Rahmen des Arbeitsauftrages.

Hilfephase

Das Angebot der praktischen Einzelfallhilfe orientiert sich formal und inhaltlich an Begrifflichkeiten des Case-Managements und umfasst die folgenden Schritte:



Der Übergang zwischen **Beratungs- und Hilfephase** ist fließend und kann nicht streng getrennt werden.

Abschlussphase

Die praktische Einzelfallhilfe endet individuell unterschiedlich nach dem Bedarf der Klientin oder des Klienten, dem Erreichen der vereinbarten Ziele, einer Weitervermittlung an andere Hilfeeinrichtungen, den Kontaktabbruch durch die Klientin oder den Klienten oder durch die Opferhelferin bzw. den Opferhelfer.

Rahmenbedingungen für eine wirkungsvolle Einzelfallhilfe

Erreichbarkeit und Sprechzeiten

Die Arbeit der Opferhilfe erfordert sowohl Innen- als auch Außendienst. Die Erreichbarkeit der regionalen Opferhilfebüros ist in Fällen von Abwesenheit der Opferhelferin oder des Opferhelfers durch Vertretung und/oder technische Hilfen (Rufumleitung, Anrufbeantworter etc.) zu gewährleisten.

Wenigstens einmal wöchentlich wird eine offene Sprechzeit am Sitz des Opferhilfebüros angeboten und mindestens mittels Homepage, Flyer sowie der Visitenkarte der jeweiligen Opferhelferin oder des jeweiligen Opferhelfers bekannt gegeben. Diese ist während der üblichen Bürozeiten so vorzusehen, dass berufstätigen und auswärts wohnenden Klientinnen und Klienten die Nutzung ermöglicht werden kann. Sie bietet die Möglichkeit, das Opferhilfebüro ohne Voranmeldung persönlich aufsuchen oder telefonisch erreichen zu können.

Netzwerkarbeit

Die Opferhilfebüros organisieren die notwendige Unterstützung der Klientinnen und Klienten in Abstimmung mit Justiz, Polizei, Sozialbehörden, Fachberatungsstellen, Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten sowie freien Trägern der Opferhilfe und weiteren Institutionen. Für den Auf- und Ausbau der Netzwerke ist die enge Zusammenarbeit mit anderen Institutionen vor Ort unerlässlich und erfolgt durch:

- die Organisation von und Teilnahme an institutionsübergreifenden Gremien und „Runden Tischen“ zur Förderung des Informationsaustausches,
- die Förderung des fachlichen Austausches zwischen den Institutionen (z.B. durch die Organisation gemeinsamer Fortbildungsveranstaltungen),
- die Realisierung von gemeinsamen Projekten in Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt grundsätzlich durch Abstimmung mit der Geschäftsführung insbesondere bei Interviews und Fotos für regionale oder überregionale Medienvertretungen (z.B. Rundfunk, Fernsehen, Presse) sowie Unterstützung von Anfragen mit wissenschaftlichem Hintergrund.

Die Verbreitung von Informationen über die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen und die Angebote der regionalen Opferhilfebüros, Schaltung von kostenfreien Informationen für Opfer von Straftaten in der Rubrik "Hilfen" der lokalen Printmedien und Internetanbieter erfolgt in eigener Verantwortung.

Standards der A-Kategorie

A 1 Auftragseingang

Auftraggeber ist die Klientin oder der Klient als Opfer einer Straftat oder Angehörige die von der Tat betroffen sind. Die Klientinnen und Klienten können namentlich oder anonym Kontakt zu dem zuständigen Opferhilfebüro aufnehmen.

Die Kontaktaufnahme kann persönlich, telefonisch, postalisch, per E-Mail, per Fax oder durch das Angebot der Online-Beratung erfolgen.

Die Kontaktaufnahme sowie der gesamte Hilfeprozess finden grundsätzlich auf freiwilliger Basis statt.

Weiterhin können andere Stellen den Wunsch einer Kontaktaufnahme durch das Opferhilfebüro für eine betroffene Person übermitteln. Angehörige und Personen aus dem sozialen Umfeld der Klientinnen oder Klienten können ebenso wie andere Institutionen hierbei als Hinweisgeber auftreten und auf eine Opfersituation aufmerksam machen.

Zu den Hinweisgebern können u.a. zählen:

- andere Opferhilfeeinrichtungen,
- Polizeidienststellen,
- Justizbehörden (Staatsanwaltschaften und Gerichte),
- soziale Einrichtungen,
- Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte,
- Sozialdienste der Justiz (z.B. AJSD),
- sonstige Personen und Einrichtungen.

Im Falle einer Vermittlung erfragt die Opferhelferin oder der Opferhelfer vor der Kontaktaufnahme zur Klientin oder zum Klienten, ob ein entsprechendes Einverständnis vorliegt. Dabei kann die Klientin oder der Klient sein Einverständnis zur Übermittlung der Daten zur Ermöglichung der Kontaktaufnahme mündlich oder schriftlich gegenüber der vermittelnden Person erklären.

A 2 Prüfung sachlicher und örtlicher Zuständigkeit

Im Rahmen des Erstkontaktes erfolgt die Prüfung der sachlichen und örtlichen Zuständigkeit.

A 2.1 Örtliche Zuständigkeit

Die örtliche Zuständigkeit des Opferhilfebüros ist gegeben, wenn die Klientin oder der Klient ihren oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt in Niedersachsen hat und/oder die Straftat in Niedersachsen geschehen ist. Zuständig ist grundsätzlich das regionale Opferhilfebüro, in dessen Bezirk die geschädigte Person wohnhaft ist (Wohnortprinzip), ansonsten das Opferhilfebüro, in dessen Bezirk die Straftat erfolgte (Tatortprinzip).

A 2.2 Sachliche Zuständigkeit

Die sachliche Zuständigkeit der Opferhilfe ist gegeben, wenn es sich bei dem geschilderten Sachverhalt um eine fahrlässige oder vorsätzliche Straftat handelt, bei der eine natürliche Person geschädigt oder verletzt wurde.

A 3 Clearingprozess

Die Verlaufsdyamik des Clearingprozesses und die damit zusammenhängende Datenerhebung sind grundsätzlich abhängig von der Verfassung der Klientin oder des Klienten und den Möglichkeiten der Kontakte zur Klientin oder zum Klienten (telefonische Beratung, Hausbesuch etc.).

A 3.1 Clearing

Das Erstgespräch bietet der Klientin oder dem Klienten die Möglichkeit, seine Bedürfnisse und seinen Bedarf zu formulieren. Mit Hilfe der zuständigen Opferhelferin oder des zuständigen Opferhelfers kann die Klientin oder der Klient abklären, ob das Opferhilfebüro auf der Grundlage des bestehenden Angebotsspektrums unterstützen kann.

Hierbei geht es um:

- die Klärung des Anlassdeliktes und die rechtliche Stellung der Klientin oder des Klienten im Strafverfahren,
- die Beschreibung der durch die Straftat möglichen Beeinträchtigungen,
- die Erörterung der eventuell auftretenden, von der Straftat unabhängigen, sozialen, familiären, beruflichen, finanziellen, physischen, psychischen Probleme,
- die Prüfung von finanziellen Hilfen und erste Erörterung längerfristiger Hilfen und mögliche Weitervermittlung,
- Absprachen über den Beratungs- und/oder Hilfebedarf,
- die Entwicklung einer Hilfeplanung.

Das Clearing dient der kurzfristigen Klärung und Stabilisierung sowie der Abstimmung über möglicherweise nötige weiterführende Unterstützung. Nach der Erfassung aller relevanten Informationen ist der Clearingprozess abgeschlossen.

A 3.2 Allgemeine Informationen

Im Verlauf des Erstgesprächs werden der Klientin oder dem Klienten folgende allgemeine Informationen vermittelt:

- Übersicht über das Angebot der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen,
- Erläuterungen zu den Rahmenbedingungen und der Organisationsstruktur sowie den Arbeitsweisen der Opferhilfe (Sprechstunde, Datenerhebung und Datenverarbeitung sowie Aufbewahrungsfristen),
- Hinweis auf die Schweigepflicht nach § 203 Abs. 1 StGB und das fehlende Zeugnisverweigerungsrecht der Opferhelferinnen und Opferhelfer,
- Hinweis auf das Subsidiaritätsprinzip.

A 3.3 Datenerhebung

Das Erstgespräch erfolgt auf Wunsch der Klientin oder des Klienten anonym. Auch in diesem Fall ist der Beratungsverlauf zu dokumentieren. Geht die Beratung und Betreuung im Rahmen der praktischen Einzelfallhilfe über einen anonymen Erstkontakt hinaus, werden relevante Daten zur Person erhoben und eine Akte angelegt:

- Name,
- Anschrift,
- telefonische Erreichbarkeit,
- Geburtsdatum,
- Vertrauenspersonen/Ansprechpartner,
- Opfer welcher Straftat,
- Datum der Straftat,
- Tagebuchnummer der Polizei,
- Aktenzeichen der Staatsanwaltschaft,
- eventuell Angaben zur Nationalität,
- vermittelnde Person/Institution.

Die Angaben dieser Daten erfolgen freiwillig und können nach Abgabe einer schriftlichen Einverständniserklärung der Klientin oder des Klienten auch bei den zuständigen Ermittlungsbehörden eingeholt werden.

A 4 Anlage des Vorgangs

Eine Akte ist anzulegen und mit einem Aktenzeichen zu versehen, wenn:

- der Kontakt zu einer Klientin oder einem Klienten zu einem Antrag auf finanzielle Hilfeleistungen führt oder
- weiterführende Vereinbarungen zwischen Klientin oder Klient und Opferhelferin oder Opferhelfer getroffen werden und somit weiterer Handlungsbedarf vorliegt.

Die erhobenen Datensätze werden im Stammdatenblatt und in den Dienstregistern (Opferhilfe und psychosoziale Prozessbegleitung) dokumentiert (nähere Hinweise ergeben sich aus der Regelung über die *Organisation und die Aufgaben der Opferhilfe* sowie der *Aktenordnung*).

A 5 Zielvereinbarungen / Hilfeplanung

Nach der Erfassung aller relevanten Informationen und Bedarfe werden die Rahmenbedingungen über die weitere Zusammenarbeit mit der Klientin oder dem Klienten festgelegt. Hierbei stehen die Ressourcen der Klientin oder des Klienten im Mittelpunkt. Die zu erreichenden Zielvereinbarungen als auch die längerfristige Hilfeplanung werden dokumentiert und festgeschrieben.

Die Handlungsabsprachen werden in Folgegesprächen bezüglich ihrer Umsetzung überprüft und dem aktuellen Stand des dynamischen Prozessverlaufs angepasst.

Alle Zielvereinbarungen und Angebote werden mit dem Ziel der schrittweisen Wiedererlangung der Ressourcen zur Selbsthilfe und zum eigenverantwortlichen Handeln gesteuert. Bei Bedarf erfolgt die Information über weiterführende Hilfen oder die Vermittlung an diese.

A 6 Abschluss des Vorgangs

Der Vorgang ist beendet, wenn:

- die Klientin oder der Klient es wünscht,
- die vereinbarten Ziele erreicht sind und die Klientin oder der Klient keine weitere Unterstützung benötigt,
- die Klientin oder der Klient nach fachlicher Einschätzung der Opferhelferin oder des Opferhelfers keine weitere Unterstützung im Rahmen der Opferhilfe mehr benötigt,
- durch die Opferhelferin oder den Opferhelfer,

- auf Wunsch der Klientin oder des Klienten eine Weitervermittlung an eine andere Beratungsstelle erfolgt ist oder
- die Klientin oder der Klient sich trotz vereinbarter Termine innerhalb von sechs Monaten nicht mehr meldet (Kontaktabbruch).

Der Abschluss des Vorgangs wird in der Akte dokumentiert und mit Datum im Stammdatenblatt und dem Dienstregister vermerkt (nähere Hinweise ergeben sich aus der Regelung über die *Organisation und die Aufgaben der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen* sowie der *Aktenordnung*).

Standards der B-Kategorie

B 1 Allgemeiner Beratungs- und Informationsbedarf

Hier umfasst sind Informationen und Beratung über:

- den Ablauf des Strafverfahrens (**AH 1**),
- die rechtliche Stellung von Opfern im Strafverfahren (keine Rechtsberatung nach Rechtsberatungsgesetz),
- die Information über Möglichkeiten einer anwaltlichen Vertretung (Nebenklage),
- die möglichen Kosten des Verfahrens,
- das Gewaltschutzgesetz,
- konfliktlichende Maßnahmen (TOA, Mediation),
- das Angebot von Zeugenbegleitung (**AH 3**),
- den Stand der Entlassungsvorbereitung der Täterin oder des Täters oder Vollzugslockerung (**AH 6**)
- das Angebot einer psychosozialen Prozessbegleitung (**AH 4** und vgl. gesonderte Qualitätsstandards).

Mögliche Arbeitsschritte:

- Vermittlung an die Rechtsantragstelle des zuständigen Amtsgerichts,
- Hinweis auf Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte vor Ort, z.B. durch Listen der Rechtsanwaltskammern,
- Durchführung von Zeugenbegleitung,
- Anfragen bei Justizvollzugsanstalten und Einrichtungen des Maßregelvollzugs und/oder Staatsanwaltschaften.

B 2 Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei materiellen und/oder finanziellen Schädigungsfolgen

Hier umfasst sind Informationen und Beratung über:

- finanzielle Hilfen aus dem regionalen Opferhilfefonds (**AH 5**),
- finanzielle und/oder materielle Hilfen anderer Institutionen und Anbieter,

- staatliche Transferleistungen,
- Beratungsleistungen anderer Hilfeanbieter,
- Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz (OEG),
- Vollstreckung von finanziellen Forderungen während der Strafhaft.

Mögliche Arbeitsschritte:

- Auszahlung von Soforthilfe bis 250,- € pro Einzelfall,
- Formulierung von Anträgen auf finanzielle Hilfen aus Mitteln des Regionalfonds und Vortrag vor dem Regionalvorstand,
- Vermittlung zu Trägern staatlicher Transferleistungen,
- Vermittlung zu anderen Beratungsstellen, z.B. Arbeitsloseninitiativen, SoVD,
- Unterstützung bei Antragstellungen,
- Krisenintervention.

B 3 Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und psychischen Schädigungsfolgen

Hier umfasst sind Informationen und Beratung über:

- reaktive psychische Belastungs- und Verhaltensmuster in Folge der Einwirkung der Straftat,
- medizinisch/therapeutische Angebote im Bereich der ambulanten, stationären und/oder der rehabilitativen Versorgung,
- finanzielle Hilfen für psychotherapeutische Maßnahmen aus dem regionalen Opferhilfefonds (**AH 5**),
- das Angebot der Zeugenbegleitung (**AH 3**),
- das Angebot einer psychosozialen Prozessbegleitung (**AH 4** und vgl. gesonderte Qualitätsstandards).

Mögliche Arbeitsschritte:

- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zu individuell abgestimmten Anbietern medizinisch/therapeutischer Angebote,
- Kooperation mit Fachberatungsstellen vor Ort,
- Persönliche Begleitung zu Terminen,
- Entlastungsgespräche per Telefon, im Büro oder beim Hausbesuch,
- Durchführung der Zeugenbegleitung,
- Vermittlung in die psychosoziale Prozessbegleitung **(AH 4)**
- Krisenintervention **(AH 2)**.

Schädigungsfolgen sind nicht allein abhängig von der Art und Schwere eines Delikts, sondern von der individuellen Ausgangslage der Klientin oder des Klienten und ihres oder seines sozialen Umfeldes. Daraus ergeben sich unterschiedliche Bedarfe, die in der Regel im Erstgespräch benannt werden. Es ist festzustellen, dass sowohl kurzfristige Interventionen, wie zum Beispiel eine einmalige Informationsvermittlung, als auch längerfristige Betreuungszusammenhänge in Form der schrittweise umzusetzenden Erreichung der Zielvereinbarungen erforderlich sind.

Qualitätssicherung

Die Qualitätsstandards werden durch den Qualitätszirkel der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen stetig weiterentwickelt, überprüft, ergänzt und bei Bedarf geändert und aktualisiert. Dieser erhält seine Arbeitsaufträge durch die Geschäftsführung und ggf. den Vorstand. Die Verbindlichkeit der jeweils geltenden Fassung wird durch den Vorstand erklärt. Die Information an die Opferhelferinnen und Opferhelfer erfolgt seitens der Geschäftsführung.

Des Weiteren tragen die folgenden Maßnahmen zur Sicherung der Qualität bei.

QS 1 Dienstbesprechungen

Es finden regelmäßige Besprechungen nach Absprache mit den Mitarbeiterinnen und den Mitarbeitern der Opferhilfebüros statt, die durch die Geschäftsführung organisiert werden. Sie dienen der einheitlichen und gegenseitigen Information.

Im Rahmen dieser Treffen oder an gesonderten Fortbildungstagen werden ebenfalls fachbezogene Themen vorgestellt und diskutiert.

QS 2 Kollegiale Beratung und fachlicher Austausch

Die Kollegiale Beratung ist ein strukturiertes Gespräch innerhalb einer kollegial besetzten Gruppe mit dem Ziel, für einen konkreten Fall oder ein konkretes Problem Lösungen zu erarbeiten. Sie ist eine Methode, um die in einem Kollegium oder in einer Institution vorhandene Fachlichkeit strukturiert einzusetzen und die Komplexität von Situationen oder Fällen zu erfassen.

Diese Besprechungen werden gleichfalls für den kollegialen Austausch genutzt und durch die Opferhelferinnen und Opferhelfer eigenständig organisiert und durchgeführt.

QS 3 Supervision

Die Supervision dient der Reflexion des beruflichen Alltags, mit der -unter fachlicher Anleitung- das eigene professionelle Handeln reflektiert sowie Konflikte und Belastungssituationen am Arbeitsplatz gemeinsam oder im Einzelgespräch lösungsorientiert bearbeitet werden.

Die Supervision kann nach Bedarf als Gruppen-, Fall- oder Einzelsupervision bei Supervisorinnen oder Supervisorinnen oder Supervisoren des AJSD oder in Ausnahmefällen bei externen Supervisoren stattfinden.

QS 4 Fort- und Weiterbildung

Die Opferhelferinnen und Opferhelfer aktualisieren ihr Fachwissen durch kontinuierliche Fortbildung und Teilnahme an regionalen und überregionalen Fachveranstaltungen sowie durch regelmäßiges Studium der berufsbezogenen Literatur. Hierbei sind sowohl die persönlichen Entwicklungsabsichten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die landesweite fachliche Schwerpunktsetzung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen zu berücksichtigen (vgl. hierzu das Fortbildungskonzept).

QS 5 Multiplikation

Innerhalb ihres Tätigkeitsfeldes stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen ihren Kolleginnen und Kollegen als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für erworbene Praktiken, Kompetenzen und Einstellungen zur Verfügung. Es besteht die Möglichkeit der Hospitation in den unterschiedlichen Opferhilfebüros und bei der Geschäftsführung. Dies sichert eine breite Nutzung vorhandener wie neu erworbener Kenntnisse und Fähigkeiten im gesamten Kollegium.

QS 6 Personalauswahl

Zur Wahrnehmung der Aufgaben der Opferhilfe werden Bedienstete des AJSD Niedersachsen der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen zugewiesen. Die Personalauswahl erfolgt im Einvernehmen zwischen der Leitung des AJSD Niedersachsen und der Geschäftsführung sowie des Vorstandes der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen. Bewerberinnen und Bewerber, die sich ausdrücklich auf eine für die Stiftung Opferhilfe Niedersachsen ausgeschriebene Stelle beworben haben, werden nach einer Vorauswahl zu einem speziellen Assessment Center eingeladen, in dessen Auswahlkommission ein Mitglied der Geschäftsführung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen vertreten ist.

Wird eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen zugewiesen, so erfolgt die organisatorische wie inhaltliche Einarbeitung gemäß der Konzeption für die Gestaltung der Berufseinstiegsphase.

Qualitätskontrolle

Die Kontrollinstrumente zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der fachlichen Arbeit sind innerhalb der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen in der Regelung über die Organisation und die Aufgaben der Opferhilfe festgeschrieben.

QK 1 Quantitative Erhebung

Durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen werden personenbezogene und tatbezogene Daten von Klientinnen und Klienten erhoben. Die erhobenen Daten werden quartalsweise in einer Gesamtstatistik zusammengefasst.

QK 2 Qualitative Berichterstattung

Nach Ablauf des Kalenderjahres werden Jahresberichte gefertigt, die Aufschluss über die Tätigkeit und die Nachfrage nach Leistungen sowohl im Bereich psychosozialer Hilfen als auch im Bereich finanzieller Hilfen des örtlichen Opferhilfebüros geben.

Darüber hinaus finden regelmäßig Geschäftsprüfungen statt. Dabei prüft die Geschäftsführung der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen die laufenden Geschäfte des Opferhilfebüros anhand der Dokumentationen und der Geldverwaltung.

Arbeitshilfen (AH)

AH 1 - Informationen zum Strafverfahren

Ablauf eines Strafverfahrens:

- Verfahrensgrundsätze der Strafverfolgung,
- verschiedene Abschnitte des Strafverfahrens (Vor-, Ermittlungs-, Zwischen-, Haupt- und Vollstreckungsverfahren),
- Aufgaben und Arbeitsweisen von Polizei, Staatsanwaltschaft, Verteidigung, Nebenklagevertretung und Gericht,
- Einstellung des Verfahrens: Einstellungsmöglichkeiten nach §§ 170 Abs. 2; 153 Abs. 1; 153a; 153b; 154a StPO und §§ 45 und 47 JGG,
- besondere Verfahrensarten: Strafbefehl, Adhäsionsverfahren, Privatklage,
- Urteil und Rechtsmittel (Einspruch, Beschwerde, Berufung und Revision),
- Besonderheiten etwa des Jugendstrafverfahrens.

Rechte und Pflichten von Verletzten / Geschädigten / Opferzeuginnen und –zeugen:

- Informations- und Mitwirkungsrechte,
- Zeugenbeistand und/oder Nebenklage über Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte
- Kosten des Verfahrens, Hinweise auf Beratungshilfe- und Prozesskostenhilfemöglichkeiten,
- Zeugenbegleitung (**AH3**),
- psychosoziale Prozessbegleitung (AH 4).

AH 2 - Krisenintervention

Krisenintervention ist als Unterstützung der psychischen Stabilisierung der Klientin oder des Klienten nach der Straftat gedacht. Dabei ist wichtig anzuerkennen, dass sich Krisenintervention klar von einer Therapie abgrenzt. Daher hat sich die Krisenintervention in einem überschaubaren zeitlichen Rahmen zu bewegen.

Hierdurch wird gewährleistet, dass die Krisenintervention nicht schleichend in eine Art Therapie übergeht, sondern eine klare Trennung zwischen beiden Unterstützungsformen besteht.

Die Hauptelemente der Krisenintervention sind:

- äußere und innere Sicherheit für die Klientin oder den Klienten schaffen durch die Minderung sozialer Risikofaktoren und zusätzlicher Belastungen,
- reden lassen und Bestätigung geben,
- Information und Transparenz,
- Struktur und Orientierung schaffen,
- Vorausschau und Vorbereitung,
- Wiederherstellung selbstständiger Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit.

Diese Elemente finden in den nachfolgend aufgelisteten methodischen Schritten ihre Umsetzung:

- annehmen und wertschätzen,
- Verlässlichkeit,
- aktives Zuhören,
- Unterstützung zur emotionalen Stabilisierung,
- ressourcenorientiertes Arbeiten,
- Begleitung und Unterstützung des Opfers bei den nächsten Handlungsschritten,
- Klarheit und Aufzeigen von Grenzen.

Die Ziele der Krisenintervention sind u.a. die unmittelbare Stressreduktion, die Symptommilderung, Unterstützung des Erholungs- und Verarbeitungsprozesses, die Stärkung der Selbstheilungskräfte und Ressourcen.

AH 3 - Zeugenbegleitung

Das Angebot der Zeugenbegleitung beinhaltet für Klientinnen und Klienten:

- Informationen über den Ablauf von Gerichtsverfahren und die beteiligten Professionen,
- persönliche Begleitung in der Hauptverhandlung.

Vor der Hauptverhandlung:

- Kontakt zur anwaltlichen Vertretung herstellen, bei Bedarf zu Beratungsterminen begleiten,
- Informationen über den Ablauf eines Strafverfahrens und der Verfahrensbeteiligten sowie deren Aufgaben,
- bei Bedarf Kontaktaufnahme zur Richterin oder zum Richter / Staatsanwältin oder Staatsanwalt,
- Angebot, den Gerichtssaal zu besichtigen,
- Wartebereich klären, Vorhandensein eines Zeugenschutzzimmers klären,
- Organisation der An- und Abreise zum Termin,
- Hinweise und Erläuterungen zu Fachtermini.

In der Hauptverhandlung:

- Begleitung der Klientin oder des Klienten zur Zeugenaussage,
- persönliche Anwesenheit der Opferhelferin oder des Opferhelfers während der Aussage der Klientin oder dem Klienten,
- Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für die Klientin oder den Klienten sein und auf deren psychische und physische Konstitution achten,
- Hinweise auf verfahrensspezifische Besonderheiten in der Verhandlungspause.

Nach der Hauptverhandlung:

- Information an die Klientin oder den Klienten über den Ausgang des Verfahrens durch die anwaltliche Vertretung oder durch die Opferhilfe,
- Nachbereitung der Hauptverhandlung,

- Information der Klientin oder des Klienten über Auskunftsrechte zu Vollzugslockerung, Urlaubsgewährung und Haftentlassung,
- Angebot weiterer Beratung und Hilfe.

AH 4 - Psychosoziale Prozessbegleitung

Das Angebot der psychosozialen Prozessbegleitung wird anhand der Qualitätsstandards für die Durchführung der psychosozialen Prozessbegleitung in Niedersachsen in der jeweils gültigen Fassung durch speziell ausgebildete Fachkräfte innerhalb der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen angeboten.

Psychosoziale Prozessbegleitung umfasst die intensive Unterstützung von Klientinnen und Klienten, die infolge einer Straftat besonders belastet sind.

Sie ist geprägt von einer transparenten Arbeitsweise im Interesse der Klientin oder des Klienten und dient nicht der Sachverhaltsaufklärung. Es erfolgt keine aktive Ansprache über den zur Verhandlung stehenden Sachverhalt, denn die Aufgabe der psychosozialen Prozessbegleitung besteht nicht in der Aufarbeitung des Sachverhalts mit den Betroffenen.

Der Grundsatz der Trennung von Beratung und Begleitung ermöglicht, die nötige Neutralität im Verfahren zu wahren. Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den anderen im Verfahren tätigen Professionen wird hierdurch unterstützt und zugleich die einzelfallunabhängige Klärung von Problemen in der alltäglichen Arbeit gefördert.

Aufgrund des zeitlichen Aufwandes sowie der Notwendigkeit besonderer Kenntnisse und Fähigkeiten im psychosozialen und strafrechtlichen Bereich unterscheidet sich die psychosoziale Prozessbegleitung von Angeboten, beispielsweise der Zeugenbegleitung oder der Opferberatung.

Psychosoziale Prozessbegleitung ist kein Ersatz für bestehende Angebote, sondern eine Ergänzung des Angebots für Einzelfälle, in denen eine besondere Schutzbedürftigkeit vorliegt.

Psychosoziale Prozessbegleitung ist keine juristische Beratung, keine rechtliche Vertretung und keine Therapie.

AH 5 - Finanzielle Hilfen

Mögliche Empfänger finanzieller Hilfeangebote der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen sind alle natürlichen Personen, die Opfer einer Straftat wurden sowie deren Angehörige.

Es besteht kein Rechtsanspruch auf Leistungen der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen. Die finanziellen Hilfen unterliegen dem Subsidiaritätsprinzip. Der Regionalvorstand bemisst Hilfen „grundsätzlich nach Billigkeitskriterien unter Berücksichtigung der Bedürftigkeit [...] und der dem Fonds zur Verfügung stehenden Mittel“ (vgl. Förderrichtlinien).

Finanzielle Hilfe kann gewährt werden in Form von:

Soforthilfe

Bei der Bewilligung von Soforthilfen hat die Opferhelferin oder der Opferhelfer einen Ermessensspielraum (vgl. Förderrichtlinien).

Hierzu sind folgende Arbeitsschritte erforderlich:

- mündliche/schriftliche Antragstellung durch die Klientin oder den Klienten,
- Prüfung sachlicher/örtlicher Zuständigkeit,
- Berücksichtigung der materiellen Bedürftigkeit der Klientin oder des Klienten,
- Barauszahlung bis 250,- € pro Einzelfall,
- schriftliche Empfangsbestätigung,
- Dokumentation für Akte und Geschäftsführung (vgl. Serviceordner Büro),
- umgehende Information des Vorstandes.

Antragshilfe

- mündliche/schriftliche Antragstellung durch die Klientin oder den Klienten,
- Prüfung sachlicher/örtlicher Zuständigkeit,
- Berücksichtigung der materiellen Bedürftigkeit der Klientin oder des Klienten,
- Prüfung nach Subsidiaritätsprinzip,
- Weiterleiten des Antrages der Klientin oder des Klienten an den regionalen Vorstand mit einer Stellungnahme der Opferhelferin oder des Opferhelfers,
- Vorstandsbeschluss,

- Mitteilung des Beschlusses an die Klientin oder den Klienten ohne inhaltliche Begründung,
- Klärung der Zahlungsmodalitäten mit der Klientin oder dem Klienten,
- Dokumentation für Akte und Geschäftsführung (vgl. Serviceordner Büro).

AH 6 - Auskunft über Vollzugslockerungen, Urlaubsgewährung und Haftentlassung der Täterin oder des Täters nach § 406 d StPO und § 192 Abs. 4 NJVollzG

Information an die Klientin oder den Klienten über:

- Aufenthalt der Täterin oder des Täters,
- beabsichtigte Vollzugslockerungen (Freigang, Außenbeschäftigung, Ausführung und Ausgang),
- Hafturlaub,
- bevorstehende Entlassung,
- in Kenntnissetzung der Täterin oder des Täters über Antragsstellung.

Vorgehensweise:

1. Die Klientin oder der Klient formuliert gegenüber der Opferhelferin oder dem Opferhelfer seine Bitte um Auskunft.
2. Die Opferhelferin oder der Opferhelfer wendet sich an die Staatsanwaltschaft als zuständige Strafvollstreckungsbehörde mit der Bitte um Auskunft über den Aufenthalt der Täterin oder des Täters.
Bei Untersuchungshaft wendet sich die Opferhelferin oder der Opferhelfer an das Gericht, das den Untersuchungshaftbefehl erlassen hat.
3. Die Staatsanwaltschaft oder das Gericht erteilt dem Opferhilfebüro die entsprechende Auskunft.
4. Das Opferhilfebüro richtet die Anfrage der Klientin oder des Klienten mit Weglassung seiner Anschrift direkt an die Justizvollzugsanstalt. Die JVA erteilt Auskunft auf der Rechtsgrundlage des § 192 Abs. 3 und 4 NJVollzG.

Bei Unterbringung in Psychiatrischen Krankenhäusern oder Entziehungsanstalten ist die Anfrage an die für die Vollstreckung zuständige Staatsanwaltschaft zu richten, da nach

§ 13 Abs. 1 Satz 2 NDSG die/der im Maßregelvollzug einsitzende Täterin oder Täter über entsprechende Anfragen informiert werden muss.

5. Das Opferhilfebüro informiert die Klientin oder den Klienten.

Einzelheiten ergeben sich aus einem den Opferhelferinnen und Opferhelfern zur Verfügung gestellten Formular (s. Service-Ordner-Büro).

Anhang 1 - Übersicht Allgemeiner Informations- und Beratungsbedarf

Anlass	Leistungsangebot	Arbeitsschritte	Ziele
<p>B 1</p> <p>Allgemeiner Beratungs- und Informations- bedarf</p>	<p><u>Informationen und Beratung über</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • den Ablauf des Strafverfahrens (AH1) • die rechtliche Stellung von Opfern im Strafverfahren (keine Rechtsberatung nach Rechtsberatungsgesetz) • die Information über Möglichkeiten einer anwaltlichen Vertretung (Nebenklage) • die möglichen Kosten des Verfahrens • das Gewaltschutzgesetz • konfliktlichtende Maßnahmen (TOA, Mediation) • das Angebot von Zeugenbegleitung (AH3) • den Stand der Entlassungsvorbereitung der Täterin oder des Täters oder Vollzugslockerung (AH6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung an die Rechtsantragstelle des zuständigen Amtsgerichts • Hinweis auf Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte vor Ort • Durchführung von Zeugenbegleitung • Anfragen bei Justizvollzugsanstalten und Einrichtungen des Maßregelvollzugs und/oder Staatsanwaltschaften 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientierung • Aufklärung • Information • Linderung oder Vermeidung von Ängsten und Unsicherheiten • Stabilisierung

Anhang 2 - Übersicht Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei finanziellen und/oder materiellen Schädigungsfolgen

Anlass	Leistungsangebot	Arbeitsschritte	Ziele
<p><u>B 2</u></p> <p>Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei materiellen und/oder finanziellen Schädigungsfolgen</p>	<p><u>Informationen und Beratung über</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • finanzielle Hilfen aus dem regionalen Opferhilfefonds (AH5) • finanzielle und/oder materielle Hilfen anderer Institutionen und Anbieter • staatliche Transferleistungen • Beratungsleistungen anderer Hilfeanbieter, z.B. Arbeitsloseninitiativen, SoVD • Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz (OEG) • Das Angebot der Zeugenbegleitung 	<ul style="list-style-type: none"> • Auszahlung von Soforthilfe bis 250,- € pro Einzelfall • Formulierung von Anträgen auf finanzielle Hilfen aus Mitteln des Regionalfonds und Vortrag vor dem Regionalvorstand • Vermittlung zu Trägern staatlicher Transferleistungen • Vermittlung zu anderen Beratungsstellen, z.B. Arbeitsloseninitiativen, SoVD • Unterstützung bei Antragstellungen • Durchführung der Zeugenbegleitung (AH3) • Krisenintervention (AH2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Minderung und nachhaltige Entlastung der finanziellen Schädigungsfolgen • Ausgleich von materiellen Schäden • kurzfristige Absicherung der Existenz • Anerkennung der Schädigungsfolgen • Zugang zu staatlichen Transferleistungen und Hilfen sowie Sicherung des Anspruchs

Anhang 3 - Übersicht Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und/oder psychischen Schädigungsfolgen

Anlass	Leistungsangebot	Arbeitsschritte	Ziel
<p>B 3</p> <p>Spezieller Beratungs- und Hilfebedarf bei körperlichen und/oder psychischen Schädigungsfolgen</p>	<p><u>Informationen und Beratung über</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • reaktive psychische Belastungs- und Verhaltensmuster in Folge der Einwirkung der Straftat • medizinisch/therapeutische Angebote im Bereich der ambulanten, stationären und/oder der rehabilitativen Versorgung • finanzielle Hilfen für psychotherapeutische Maßnahmen aus dem regionalen Opferhilfefonds (AH5) • Angebote der Zeugenbegleitung (AH3) • Angebote der psychosozialen Prozessbegleitung (AH4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zu individuell abgestimmten Anbietern medizinisch/therapeutischer Angebote • Kooperation mit Fachberatungsstellen vor Ort • Persönliche Begleitung zu Terminen • Entlastungsgespräche per Telefon, im Büro oder beim Hausbesuch • Durchführung der psychosozialen Prozessbegleitung • Krisenintervention 	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederherstellung und Stabilisierung des körperlichen und/oder psychischen Gesundheitszustandes • Entlastung in krisenhaften Situationen • Minderung individueller Belastungsfaktoren • Reintegration in regionale, soziale Netzwerke vor Ort

Schlussbestimmung

Die Qualitätsstandards sind als Arbeitsgrundlage für die Opferhelferinnen und Opferhelfer, die der Stiftung Opferhilfe Niedersachsen zugewiesen sind, verbindlich. Sie ersetzen die bisherigen Qualitätsstandards und treten in der überarbeiteten Fassung am 01.10.2017 in Kraft.