

Luzern, 30. Juni 2026

ANTWORT AUF ANFRAGE**A 724**

Nummer: A 724
Protokoll-Nr.: 873
Eröffnet: 23.03.2026 / Gesundheits- und Sozialdepartement

Anfrage Rey Caroline und Mit. über die Einführung der nationalen Opferhilfe-Nummer 142

Zu Frage 1: Die Einführung der Hotline wird die Nachfrage steigern. Mit welchem Szenario rechnet der Kanton? Welche Massnahmen sind geplant, um einen allfälligen Anstieg an Beratungsbedarf in der Opferberatung ohne Wartefristen bewältigen zu können?

Zur Einführung der nationalen Opferhilfenummer liegen weder seitens der Schweizerischen Verbindungsstellenkonferenz zum Opferhilfegesetz (SVK OHG) noch aus vergleichbaren Projekten belastbare Erfahrungswerte vor, die eine verlässliche Szenarienbildung hinsichtlich eines möglichen Nachfrageanstiegs erlauben. In der Übergangsphase zwischen März 2025 und der Einführung der nationalen Opferhilfe-Nummer 142 wurde in den Kantonen Luzern, Nidwalden und Obwalden rund um die Uhr erreichbare Telefonnummer eingerichtet. Es zeigte sich, dass ausserhalb der regulären Öffnungszeiten nur wenige Fallübermittlungen an die Opferberatung erfolgten.

Die Opferberatungsstelle des Kantons Luzern erwartet in erster Linie eine Zunahme einmaliger telefonischer Beratungskontakte mit längerer Gesprächsdauer. Diese Einschätzung stützt sich auf die Erfahrungen mit der seit 2024 angebotenen Chatberatung als zusätzlichem Zugangskanal, bei der zahlreiche Anliegen unmittelbar geklärt werden konnten und sich daraus nur wenige weiterführende Vor-Ort-Termine ergaben. Neue niederschwellige Zugänge führen somit primär zu zusätzlichen Erstkontakten, ohne dass ein markanter Anstieg intensiver Folgeberatungen erwartet werden kann.

Der Fokus der Opferberatungsstelle liegt daher in einer verstärkten personellen Abdeckung des Telefondienstes, so dass die Erreichbarkeit gewährleistet werden kann. Die Opferberatung verzeichnet seit mehreren Jahren einen kontinuierlichen Anstieg der Nachfrage. Organisatorisch ist auch die Bewältigung eines erhöhten telefonischen Beratungsaufkommens sichergestellt: Anrufe über die Nummer 142 werden priorisiert behandelt, über die Hauptnummer eingehende oder verpasste Anrufe werden noch am selben Tag bearbeitet.

Zu Frage 2: Wie wird die Zusammenarbeit zwischen der nationalen Hotline 142 und den kantonalen Opferberatungsstellen organisatorisch sichergestellt und ausgestaltet?

Die nationale Opferhilfenummer 142 wird organisatorisch und technisch in Zusammenarbeit verschiedener Akteure betrieben. Eigentümerin der Telefonnummer ist die Konferenz der kantonalen Sozialdirektoren und -direktoren (SODK). Die technische Umsetzung erfolgt durch Swisscom: Eingehende Anrufe

werden anhand von Geolokalisationsdaten dem zuständigen Kanton zugeordnet und von Swisscom technisch auf die entsprechende kantonale Opferberatungsstelle weitergeleitet.

Auf organisatorischer Ebene erlässt die SVK OHG die Rahmenbedingungen, nach denen sich die kantonalen Opferberatungsstellen bei der Ausgestaltung ihres Angebots und der Zusammenarbeit ausrichten. Es finden regelmässig Treffen der kantonalen Kontaktpersonen statt. Weiter erfolgt ein schweizweites Monitoring über statistische Parameter der Nutzung der Opferhilfe-Nummer 142.

Zu Frage 3: Wie wird sichergestellt, dass Betroffene nach einem Erstkontakt über die Hotline rasch Zugang zu weiterführenden Unterstützungsangeboten erhalten, etwa zur Opferberatung, zu medizinischer Hilfe (Forensic Nurses) oder zur Unterstützung bei einer Strafanzeige?

Die Funktion der Opferhilfe-Nummer 142 ist die (Erst-)Beratung und kompetente Triage. Bei der Nummer 142 handelt es sich ausdrücklich um keine Notfallnummer. Eine unmittelbare Intervention steht nicht im Zentrum des Angebots.

Die Fachpersonen, welche die 142 bedienen, verfügen über Kenntnisse zu passenden Unterstützungsangeboten in verschiedenen Themenfeldern und geben diese Informationen an die ratsuchenden Personen weiter. Bei Bedarf ziehen die Fachpersonen im Auftrag der hilfesuchenden Person Blaulichtorganisationen bei. Die Konferenz der Kantonalen Polizeikommandantinnen und -kommandanten der Schweiz (KKPKS) hat ein entsprechendes Merkblatt den Organisationen, welche die 142 betreuen, abgegeben.

Meldet sich eine Person ausserhalb der Öffnungszeiten der kantonalen Opferberatungsstelle, besteht die Möglichkeit, ihre Kontaktdaten zusammen mit einer kurzen Schilderung des Anliegens an die zuständige Beratungsstelle übermitteln zu lassen. Die Opferberatungsstelle nimmt anschliessend aktiv Kontakt mit der hilfesuchenden Person auf.

Zu Frage 4: Die Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) hat Leitplanken mit klaren Qualitätsstandards formuliert¹. Wie stellt der Kanton Luzern deren Einhaltung sicher, und wie sind diese neun Mindeststandards und die Qualitätsanforderungen ans Beratungspersonal bereits heute umgesetzt?

Die referenzierten Standards wurden bei der Entwicklung und Konzeption der Opferhilfe-Nummer 142 berücksichtigt und umgesetzt. Die Opferberatungsstelle des Kantons Luzern und auch die Dargebotene Hand sind geübt in der Beratung von Personen in schwierigen Situationen. Das Personal wurde sorgfältig rekrutiert und entsprechend geschult. Die Opferberatungsstelle steht im fachlichen Austausch mit der Dargebotenen Hand Zentralschweiz.

Zur Evaluation wird zum einen eine quantitative Statistik (technische Parameter zu den Anrufen, bereitgestellt durch die Swisscom) und eine qualitative Statistik zu den Anrufen geführt.

Zu Frage 5: Welche Herausforderungen haben sich bei der verzögerten Einführung der Opferhilfe-Nummer 142 gestellt? Konnten diese behoben werden, und welche Lehren werden daraus gezogen?

¹ https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/f9da1317/a49e/41b6/b86e/9e55ccab77f6/2026.01.23_Leitplanken_fuer_den_Betrieb_der_z_u3qAX6S.pdf

Der Kanton Luzern war am 1. November 2025 bereit, die Opferhilfe-Nummer 142 einzuführen. Der Grund der Verzögerung lag in technischen Fragestellungen beim Bund.

Zu Frage 6: Welche Massnahmen sind geplant, um die Opferhilfe-Nummer 142 in der Luzerner Bevölkerung und bei den entsprechenden beruflichen Anspruchsgruppen bekannt zu machen?

Es läuft eine etappierte nationale Informations- und Sensibilisierungskampagne durch das eidgenössische Büro für Gleichstellung (EGB). Die Bekanntmachung der Opferhilfe-Nummer 142 wird zeitgleich über die bestehenden Informationskanäle wie [Website](#), [Medienmitteilungen](#) oder [Newsletter](#). Das Justiz- und Sicherheitsdepartement überarbeitet aktuell ihre Informations- und Sensibilisierungsmaterialien und ergänzt diese mit der Information über die Opferhilfe-Nummer 142. Die fachlichen Anspruchsgruppen und die Gemeinden wurden im Juni 2026 nochmals über die Opferhilfe-Nummer sowie über die Kampagne des EBG informiert.

Zu Frage 7: Der Schutz der Betroffenen und damit einhergehend eine adäquate Befragung von Opfern ist zentral, damit Strafanzeigen auch gemacht werden. Dies bedingt Fachpersonal, das sich regelmässig weiterbildet. Die Antworten zur Anfrage A 222² von Maria Pilotto über die Umsetzung der Sexualstrafrechtsreform bei der Luzerner Polizei, der Opferberatung, der Staatsanwaltschaft und bei den Gerichten geben Aufschluss über die Schulung. Sieht die Regierung Verbesserungsbedarf im Bereich der Aus- und Weiterbildungen?

Inhalt der nationalen Opferhilfenummer 142 ist eine Basisberatung. Diese beinhaltet, der anrufenden Person zuzuhören und sie zu stabilisieren sowie relevante Basisinformationen zu vermitteln. Zum Schutz ist die Krisenintervention durch die Polizei, die Sanität, durch Not- und Schutzunterkünften oder weitere Notfalldiensten definiert. Eine vertiefte Weiterbildung in Spezialbereichen übersteigt den Umfang der Basisberatung. Zentral sind vielmehr vertiefte Kenntnisse und Erfahrung in der Gesprächsführung.

Zu Frage 8: Der Kanton hat die Beratungshotline bis zur Einführung der nationalen Opferhilfe-Nummer 142 an die Beratungsstelle 143 ausgelagert und wird auch weiterhin mit der «dargebotenen Hand» zusammenarbeiten. Welche Erkenntnisse wurden aus der bisherigen Zusammenarbeit gezogen? Wie wird die Triage zwischen der Opferhilfe-Nummer 142 in der Nacht und ausserhalb der Bürozeiten an die «dargebotene Hand» 143 insbesondere in Bezug auf die Qualitätsstandards sichergestellt?

Der Kanton hat per 1. März 2025 die Telefonnummer der Opferberatungsstelle Luzern ausserhalb der Öffnungszeiten direkt auf die Dargebotene Hand weitergeleitet. Bereits im Vorfeld wurde per Telefonansage ausserhalb der Öffnungszeiten auf die Dargebotene Hand verwiesen. Im Januar 2025 wurden die Mitarbeitenden der Dargebotenen Hand im Vorfeld zum Opferhilfegesetz und Umgang mit Opfern geschult. Die Erreichbarkeit der Opferberatungsstelle wurde mit dieser Massnahme bereits vor der Einführung der Opferhilfe-Nummer 142 verbessert. Die Opferberatungsstelle Luzern hat die Nummer während ihrer Öffnungszeiten zu jeder Zeit bedient. Daher ist es falsch, von einer Auslagerung zu sprechen.

Die Zusammenarbeit zwischen der Dargebotenen Hand und der Opferberatungsstelle Luzern hat sich bewährt. Die Dargebotene Hand hat bereits in dieser Zeit auf Wunsch von Hilfesuchenden Kontaktdaten an die Opferberatungsstelle zur Kontaktaufnahme weitergeleitet. Die Prozesse zur Datenübermittlung sind definiert und erfolgen datenschutzkonform.

² <https://www.lu.ch/-/klu/ris/cdws/document?fileid=a59a2aaecc5d47c5867d37b350742f25>

Die Opferhilfe-Nummer 142 wird zu definierten Zeiten automatisch zur Opferberatungsstelle oder zur Dargebotenen Hand geschaltet. Es ist keine Triage notwendig.

Zu den Qualitätsstandards siehe die Antwort der Frage 4. Der Leistungskatalog der 142 ist jederzeit sichergestellt. Melden sich Hilfesuchende während der Öffnungszeit der Opferberatungsstelle, kann die Beratung über die Basisberatung hinausgehen und ein regulärer OHG-Fall eröffnet werden. In der Regel wird für eine umfassende Beratung ein Termin vor Ort angeboten.

Der interkantonale Vergleich der Organisation der 24/7-Erreichbarkeit zeigt, dass auch die Kantone Zürich oder St. Gallen ausserhalb der Bürozeiten angelerntes Personal wie Studierende einsetzen. Weiter ist zu erwähnen, dass bei der Dargebotenen Hand Zentralschweiz auch pensionierte Fachpersonen aus der Sozialberatung arbeiten, welche sowohl methodisches als auch inhaltliches Fachwissen ausweisen.