gggfon – Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus

Beilage 2 zum Jahresreporting: Statistik zu den Meldungen im Diskriminierungsschutz des Kantons Bern 2023

Erstellt: März 2023

Inhaltsverzeichnis

1. INHALT 3

2. GESAMTÜBERSICHT DER GEMELDETEN VORFÄLLE VOM DOSYRA 3

3. ANALYSE ALLER 225 GEMELDETEN VORFÄLLE 5

3.1. VERORTUNG DER GEMELDETEN VORFÄLLE 5
3.2. ANALYSE DER BETROFFENEN LEBENSBEREICHE 7
3.3. DISKRIMINIERUNGSFORM: ART UND WEISE DER DISKRIMINIERUNG 10
3.4. WER HAT DEM GGGFON DIE 225 VORFÄLLE GEMELDET? 11
3.5. WER WAREN DIE INVOLVIERTEN PERSONEN? 12
3.6. MIGRATIONSBIOGRAFIE DER BETROFFENEN PERSONEN 13
3.7. RECHTSSTATUS DER BETROFFENEN PERSONEN 14
3.8. WIRKUNG DER ERBRACHTEN DIENSTLEISTUNG 15

1. Inhalt

Diese Auswertung beruht auf den Daten des Dokumentations-Systems Rassismus (*DoSyRa*) des Beratungsnetzes für Rassismusopfer. Die ausgewerteten Daten beschreiben die Meldungen in Zusammenhang mit rassistischer Diskriminierung, welche 2023 an das gggfon herangetragen und beruhen auf den Eingaben des gggfon. Die Auswertungen ermöglichen einen Vergleich der Arbeit im Diskriminierungsschutz des Kantons Bern über die Jahre.

Im Jahr 2023 fanden insgesamt 367 Kontakte in Zusammenhang mit der Thematik Rassismus, rassistische Diskriminierung und Xenophobie statt. Daraus resultierten **225 qualifizierte Meldungen** von Vorfällen, die in das Dokumentations-System *DoSyRa* eingetragen wurden. Gewisse Einschätzungen zu den Zahlen finden sich in den Unterkapiteln, eine inhaltliche Einordnung der Meldungen wird im Jahresbericht des gggfon beschrieben.

2. Gesamtübersicht der gemeldeten Vorfälle vom DoSyRa

Von den 225 in das Dokumentations-System *DoSyRa* eingetragenen Vorfällen wurden 163 durch Privatpersonen gemeldet, 49 durch Fachpersonen von verschiedenen Institutionen, 4 durch Behörden, zudem fallen 9 in die Kategorie «Andere», welche beispielsweise Meldungen beinhaltet, die durch Medienanfragen entstanden sind.

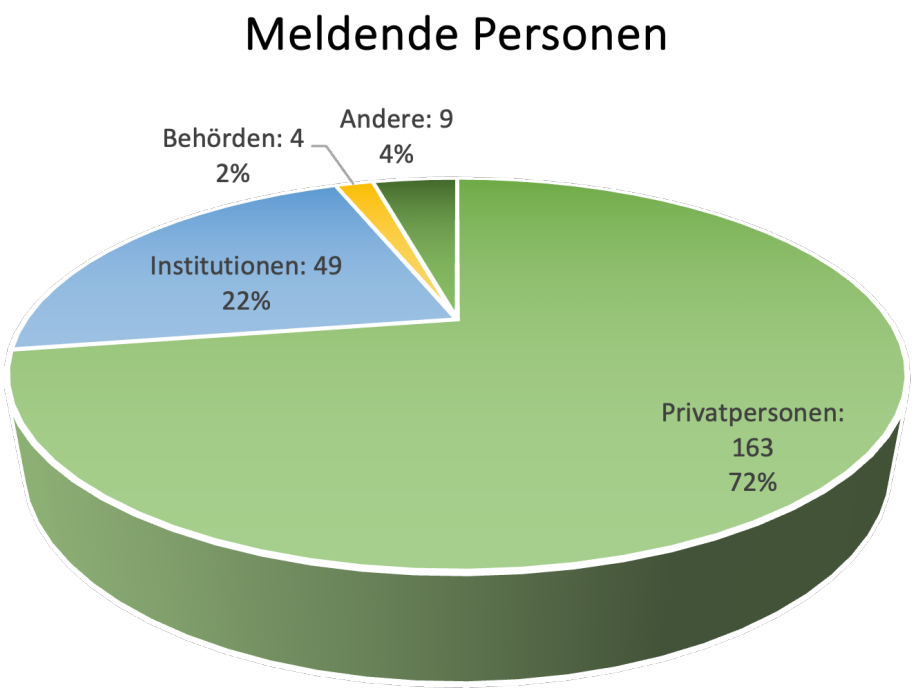

Abbildung 1: Kreisdiagramm zu den meldenden Personen

203 Meldungen (90.22%) resultierten in weiterführenden Beratungsleistungen des gggfon. 17 Vorfälle (7.56%) wurden gemeldet, damit sie in die Statistik aufgenommen werden. Bei 5 Meldungen (2.22%) stellte sich zudem heraus, dass es sich nicht um rassistische Diskriminierung, sondern um eine andere Form von Diskriminierung, bspw. aufgrund der sexuellen Orientierung oder der Geschlechtsidentität handelte[1].

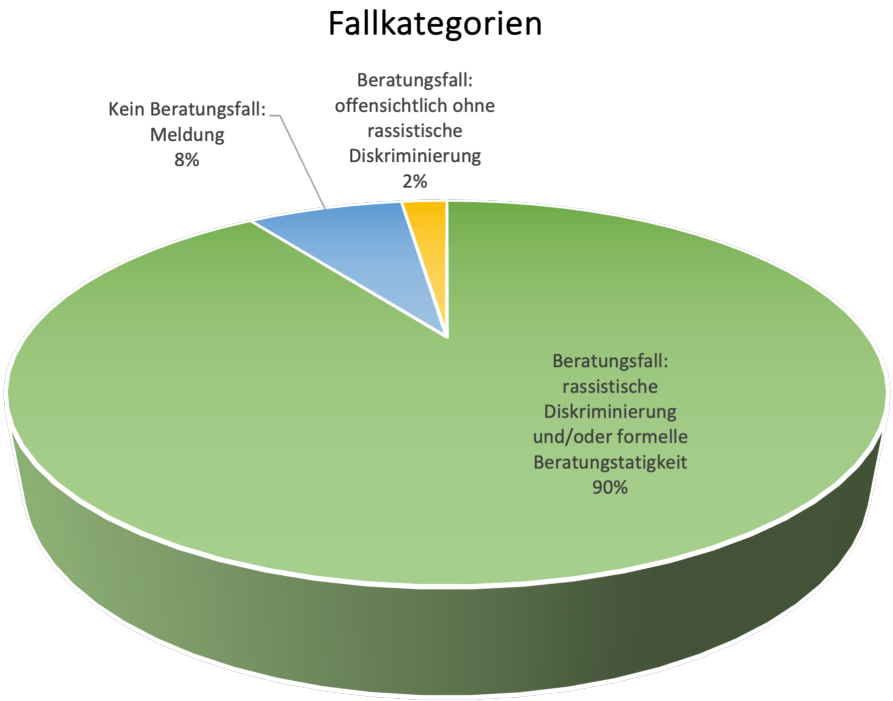

Abbildung 2: Einteilung der 225 gemeldeten Vorfälle in drei Fallkategorien

2023 wurde die Kategorie «Triage/Weiterleitung» 22-mal (2022: 41 Nennungen) angewählt. Diese Kategorie beinhaltet alle Fälle, bei welchen eine Weiterleitung an eine andere Fach- oder Beratungsstelle, aber insbesondere auch eine Zusammenarbeit mit einer solchen stattgefunden hat.

[1] Dies bedeutet jedoch nicht, dass keine Beratungsleistung stattgefunden hat. Die fünf entsprechenden Fälle sind jedoch für das Erfassungssystem *DoSyRa* nicht relevant, daher wird in dieser Auswertung nicht näher darauf eingegangen. Wichtig zu erwähnen, finden wir jedoch, dass in zwei dieser fünf Fälle Anzeige im Sinne von Art. 261bis StGB (Diskriminierungsstrafnorm) erstattet wurde. Wir haben diesen Prozess begleitet und waren mit weiteren Fach- und Beratungsstellen in Kontakt.

3. Analyse aller 225 gemeldeten Vorfälle

2023 verzeichnete das gggfon mit 225 gemeldeten Vorfällen erneut einen Höchstwert. Aufgrund der Breite der Faktoren, welche in den Vorfällen Einfluss nehmen können, erachten wir es als zentral, die Fälle genauer zu analysieren. Im nachfolgenden Unterkapitel findet in einem ersten Schritt eine Verortung der rassistischen Diskriminierung statt. In einem zweiten Schritt analysieren wir die betroffenen Lebensbereiche sowie die Art, in welcher die rassistische Diskriminierung durch die meldenden Personen erlebt wurde. Zudem wird auf die jeweiligen Situationen der betroffenen Personen genauer eingegangen.

3.1. Verortung der gemeldeten Vorfälle

Die rassistisch diskriminierenden Vorfälle lassen sich teils sehr verschieden verorten. Die im *DoSyRa* verwendeten Kategorien, auf welche wir unsere Auswertung stützen, sind in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich. Die Spalte «Anzahl Nennungen» zeigt auf, wie oft die entsprechenden Kategorien in der linken Spalte in den 225 gemeldeten Vorfällen zutreffend waren.

Feindbilder, Zielgruppen und Ideologien	Anzahl	%
Ausländerfeindlichkeit / Fremdenfeindlichkeit	**97**	36.06%
Anti-Schwarzer Rassismus	**77**	28.62%
Rechtsextremismus	**24**	8.92%
Feindlichkeit gegen Menschen aus dem arabischen Raum	**17**	6.32%
Feindlichkeit gegen Menschen aus der Balkanregion	**13**	4.83%
Muslimfeindlichkeit	**9**	3.35%
Feindlichkeit gegen Menschen aus der Mehrheitsgesellschaft	**8**	2.97%
Antisemitismus	**6**	2.23%
Rechtspopulismus	**6**	2.23%
Nationalismus	**5**	1.86%
Feindlichkeit gegen Menschen aus dem asiatischen Raum	**4**	1.49%
Feindlichkeit gegen Roma, Sinti, Jenische	**1**	0.37%
anderes religiöses Feindbild	**1**	0.37%
Feindlichkeit gegen Deutsche in der Deutschschweiz	**1**	0.37%
religiöser Fundamentalismus	**0**	0.00%
Feindlichkeit gegen Franzosen in der Romandie	**0**	0.00%
Feindlichkeit gegen Italiener im Tessin	**0**	0.00%
Total	**269**	**100%**

Tabelle 1: Verortung der Diskriminierung und Anzahl Nennungen pro Kategorie

In Tabelle 1 werden insgesamt 269 Nennungen abgebildet. Es fällt auf, dass sich eine Differenz zur Anzahl gemeldeter Vorfälle (225) ergibt. Diese entsteht aufgrund der Möglichkeit der Mehrfachnennung (es ist mehr als eine Kategorie pro Vorfall möglich). Kategorien, die nicht selten in Kombination zutreffend sind, wären beispielsweise *Rechtsextremismus* zusammen mit *Antisemitismus* oder *Feindlichkeit gegen Menschen aus dem arabischen Raum* zusammen mit *Muslimfeindlichkeit.*

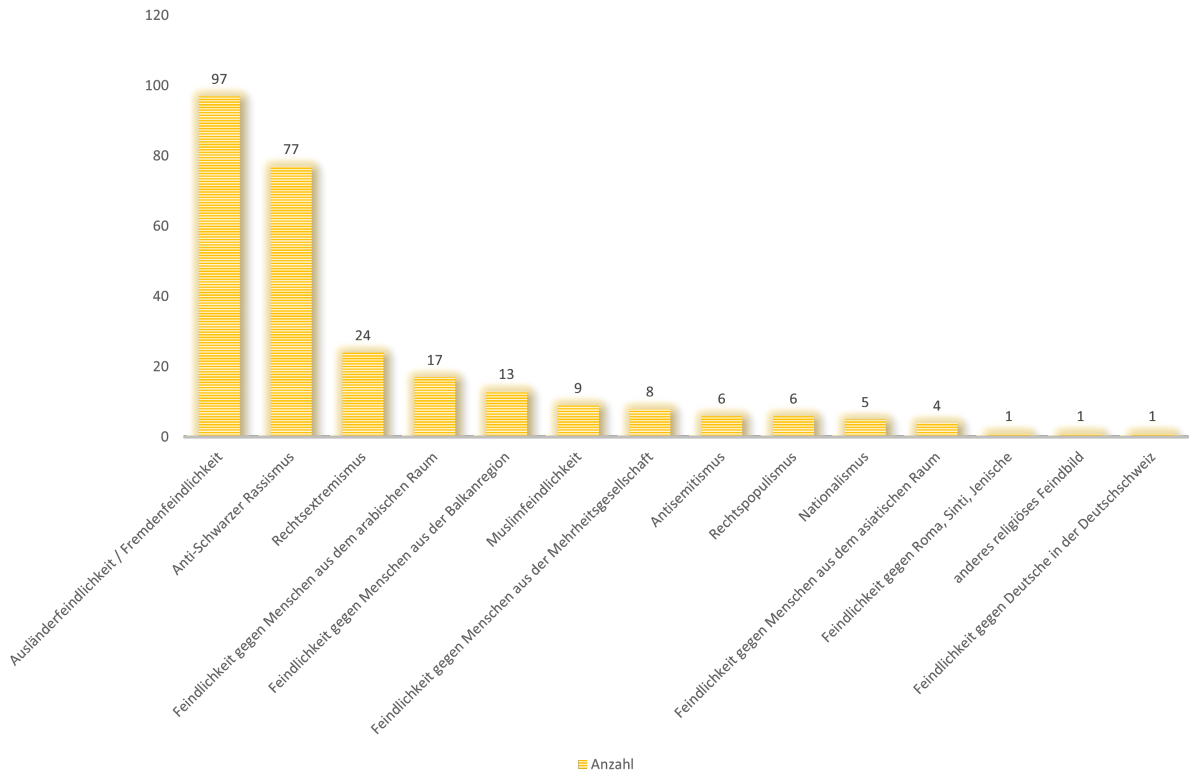

Abbildung 3: Darstellung der gemeldeten Diskriminierungsformen

Die Kategorien *religiöser Fundamentalismus*, *Feindlichkeit gegen Franzosen in der Romandie* sowie *Feindlichkeit gegen Italiener im Tessin* wurden nicht genannt und sind entsprechend in der Abbildung 3 nicht enthalten. Die drei Kategorien mit den häufigsten Nennungen sind im Vergleich zu den letzten beiden Jahren konstant geblieben:

- **Ausländerfeindlichkeit / Fremdenfeindlichkeit = 97 Nennungen (36.06%)**
- **Rassismus gegen Schwarze = 77 Nennungen (28.62%)**
- **Rechtsextremismus = 24 Nennungen (8.92%)**

Im Vergleich zum Jahr 2022 (90 Nennungen) verfügt die Kategorie *Ausländerfeindlichkeit / Fremdenfeindlichkeit* im Jahr 2023 über 7 weitere Nennungen (Total 97) und stellt mit über 36% aller Nennungen erneut die meisterfasste Kategorie dar. Eine Erklärung dafür sehen wir darin, dass es sich hierbei um die «allgemeinste» Kategorie handelt: Die Diskriminierung hat oftmals einen Zusammenhang mit der (zugeschriebenen) Migrationsbiografie der betroffenen Menschen. Einerseits möchten aber nicht alle Personen in detaillierter Weise über Ihre Migrations- und/oder Lebensgeschichte berichten. Andererseits ist für betroffene Menschen nicht immer möglich einzuordnen, welches «Motiv» einem Erlebnis, welches als diskriminierend wahrgenommen wurde, zugrunde liegt. Wir versuchen daher unser Möglichstes, um die verschiedenen Vorfälle den richtigen Kategorien zuzuordnen. Hierbei spielt die Deutungsmacht der meldenden und betroffenen Personen eine zentrale Rolle. Des Weiteren sind wir, sofern überhaupt möglich (Kontaktangaben der Person vorhanden, Erreichbarkeit gewährleistet, usw.) nur dann mit den sogenannt «beschuldigten Personen» in Kontakt, wenn dies durch die meldende Person gewünscht wird. Ein solcher Kontakt kann hilfreich sein, um die Diskriminierung differenzierter einzuordnen und zu verorten.

Wie bereits 2022 beinhaltet die Kategorie *Anti-Schwarzer Rassismus* viele Nennungen (77) und stellt die zweitgrösste Kategorie dar. Prozentual macht sie mit knapp 29% in etwa den gleichen Anteil aus,

wie im Jahr 2022 (27%). In der Anzahl finden wir jedoch eine Zunahme von 27 Nennungen vor (2022: 50 Nennungen).

Die Anzahl der Nennungen im Bereich der Kategorie *Rechtsextremismus* blieb mit 24 konstant (2022: 25 Nennungen). Wichtig zu erwähnen ist, dass wir im letzten Quartal 2023 eine Zunahme der Nennungen wahrgenommen haben. Zudem verzeichnete das gggfon 2023 eine Zunahme an komplexeren Fällen in Zusammenhang mit Rechtsextremismus. Die aufgewendete Arbeitszeit für diese Fälle ist im Vergleich zu 2022 gestiegen[2]. Einige Fälle in der Kategorie *Rechtsextremismus* lassen sich zudem seit Oktober 2023 ebenfalls als antisemitische Vorfälle einordnen.

3.2. Analyse der betroffenen Lebensbereiche

Auch im Jahr 2023 sind die betroffenen Lebensbereiche vielfältig. Die detaillierten Kategorien der verschiedenen Lebensbereiche, welche im *DoSyRa* verfügbar sind, wurden 2023 erneut erweitert, mittlerweile gibt es 40 verschiedene Kategorien, die angewählt werden können. Insgesamt verzeichnete das gggfon (aufgrund der Möglichkeit von Mehrfachnennunten) ein Total von 328 Nennungen innerhalb dieser Kategorien. Die meistgenannten Detailkategorien waren folgende:

- **Obligatorische Schule = 45 Nennungen (13%)**
- **Öffentlicher Raum = 29 Nennungen (9%)**
- **Arbeitsplatz = 25 Nennungen (8%)**

Aus den detaillierten Kategorien ist die mit 45 Nennungen am häufigsten angewählte *Obligatorische Schule (Kindergarten / Primar / Oberstufe)*. Das gggfon befasst sich in diesem Bereich häufig mit komplexen Fällen, bei welchen vorangehende Interventionen und/oder Meldungen gescheitert sind. Wir stellten insbesondere im Jahr 2022 fest, dass wir nicht selten eher spät in den Prozess einbezogen wurden. Dies traf auch auf einige Fälle im Jahr 2023 zu, jedoch hat diese Tendenz in unserer Wahrnehmung etwas abgenommen. Wir erkennen, dass die Schulen unser Angebot kennen und dieses auch nutzen. Es fanden erneut viele Klasseninterventionen (23), sowie Runde Tische und moderierte Gespräche statt. Hierbei beobachten wir, dass in Schulklassen vermehrt rechtsextreme und ab Oktober 2023 auch antisemitisch zu interpretierende Zeichen und Ausdrücke im Umlauf sind, die beispielsweise in Klassenchats geteilt werden. Des Weiteren stellen wir fest, dass uns 2023 vermehrt Meldungen über die Beschimpfung mit dem N-Wort in Schulklassen zugetragen wurden. Jedoch wurde auch das Angebot der Kurse und Workshops vermehrt in Anspruch genommen. Dies regelmässig auch zu präventiven Zwecken, was eine für uns erfreuliche Tendenz ist. Im Bereich der obligatorischen Schule beobachten wir noch immer, dass unterschiedliche Faktoren Einfluss nehmen können, insbesondere bei Situationen, in welchen auch die Eltern der Schüler:innen involviert sind. Beispielsweise verzeichnen viele Schulen noch immer eher knappe personelle Ressourcen und grosse Fluktuationen. Gleichzeitig ist die Kommunikation in vielen Fällen aufgrund von Sprachbarrieren und anderen Faktoren, wie bspw. fehlenden Kenntnissen über die bestehenden Angebote, erschwert. Manchmal fehlt unseres Erachtens die Möglichkeit für einen Dialog, in welchem sich Zeit für eine Aufarbeitung genommen werden kann. Hinzu kommen weitere Faktoren, wie Erlebnisse der Eltern in Zusammenhang mit einer Migrationsgeschichte, der soziale Status, fehlende Chancengerechtigkeit etc. Diese verschiedenen Faktoren können zu Unsicherheiten und nicht selten auch zu Konflikten führen.

Ein wichtiger Unterschied zum Jahr 2022 ist, dass die ehemalige DoSyRa-Kategorie «Bildung / Schule / KITA» nun in verschiedene Unterkategorien aufgeteilt wurde. Sie beinhaltet folgende Werte: *Bildung (allgemein), Kita / Spielgruppe, Obligatorische Schule (Kindergarten / Primar / Oberstufe), Berufsausbildung (Brückenangebote), Gymnasium, Fachhochschulen und Hochschulen* sowie *Bildungsangebote*

[2] Im laufenden Jahr (2024) beobachten wir eine deutliche Zunahme der Fälle in Zusammenhang mit Rechtsextremismus.

(Erwachsenenbildung, Integrationskurse, etc.). Werden die Nennungen aus diesen Kategorien zusammengezählt, sind es insgesamt **63 Nennungen für den Bereich «Bildung»**. Dies macht 19.21% der Gesamtnennungen aus.

An zweiter Stelle befindet sich mit 29 Nennungen die Detailkategorie *Öffentlicher Raum*. Auch hier wurde eine grosse Oberkategorie erstellt, welche des Weiteren folgende Lebensbereiche aus dem DoSyRa enthält: *Freizeit / Ausgang*, *Öffentliche Verkehrsmittel*, *Werbung*, *Medienberichterstattung* sowie *Internet: Social Media, Blogs etc.* Zusammengefasst enthält der Bereich «Öffentlicher Raum, Werbung, ÖV» die mit einem **Total von 83 (25.3%) die meisten Nennungen.**

An dritter Stelle befindet sich mit 25 Nennungen die Detailkategorie *Arbeitsplatz.* In die Oberkategorie «Arbeit» würde ebenfalls die Kategorie *Arbeitsmarkt* fallen.

In den verschiedenen Oberkategorien befindet sich wie bereits 2022 die Kategorie Öffentlicher Raum, Werbung, ÖV (25.3%) an erster Stelle, gefolgt von den Kategorien Staat (19.51%) und Bildung (19.21%). In untenstehender Abbildung sind auch die weiteren vertretenen Oberkategorien der Lebensbereiche enthalten:

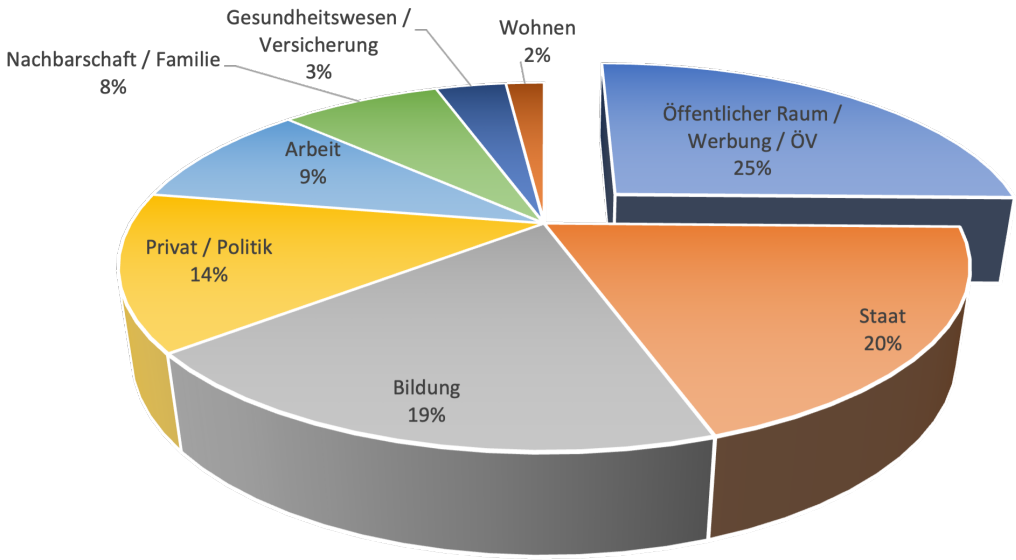

Abbildung 4: Lebensbereiche, Oberkategorien prozentual

Die detaillierten Lebensbereiche, sortiert nach Oberkategorie, zeichnen sich folgendermassen ab:

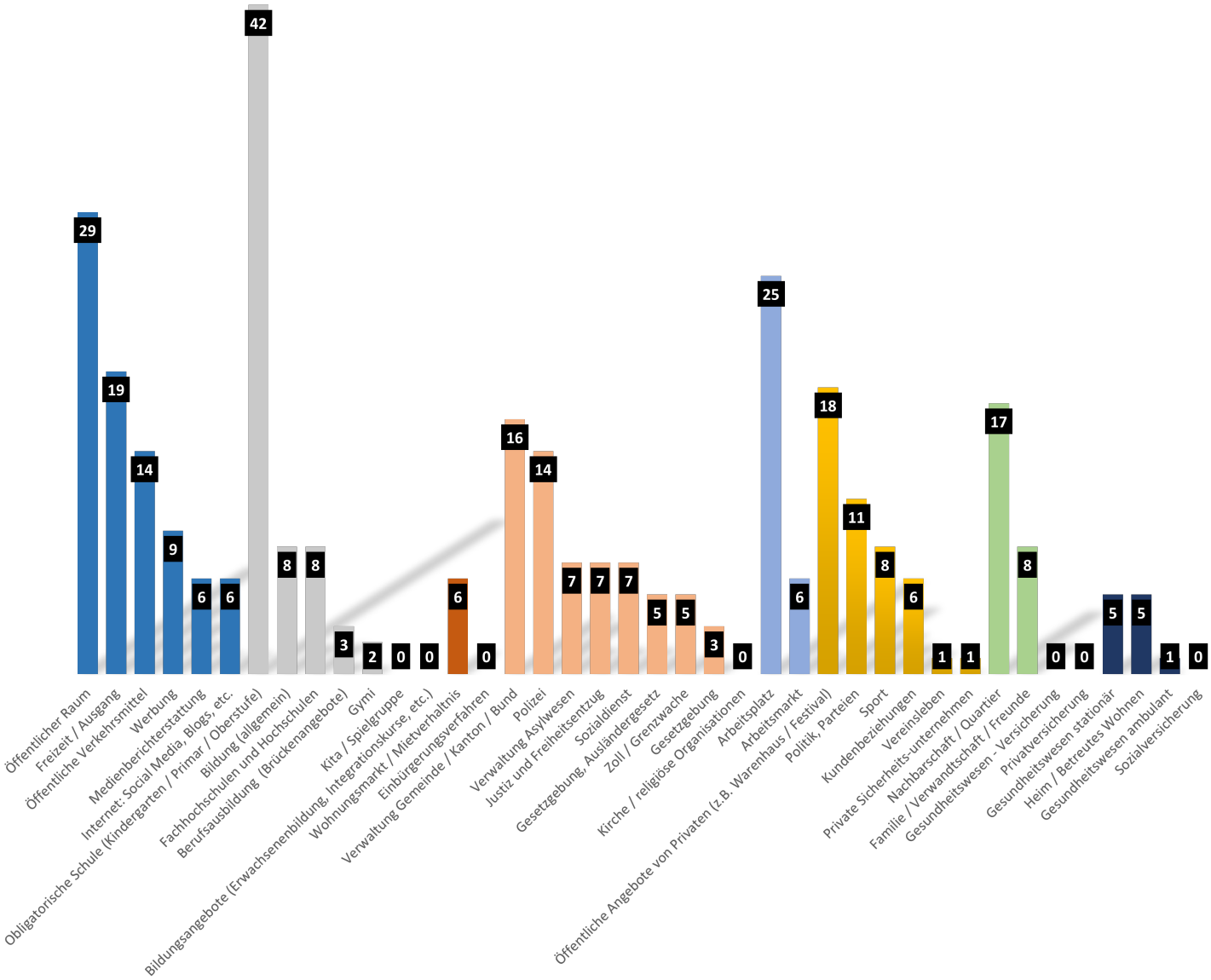

Abbildung 5: Lebensbereiche detailliert, Anzahl Nennungen

3.3. Diskriminierungsform: Art und Weise der Diskriminierung

In diesem Kapitel wird darauf eingegangen, in welcher Art und Weise sich die im Jahr 2022 erfassten Vorfälle äusserten. In den verschiedenen Kategorien, die im DoSyRa zur Verfügung stehen, verzeichnete das gggfon für das Jahr 2023 insgesamt 430 Nennungen (2022: 391 Nennungen). Im Vergleich zum Vorjahr ist diese Zahl deutlich gestiegen.

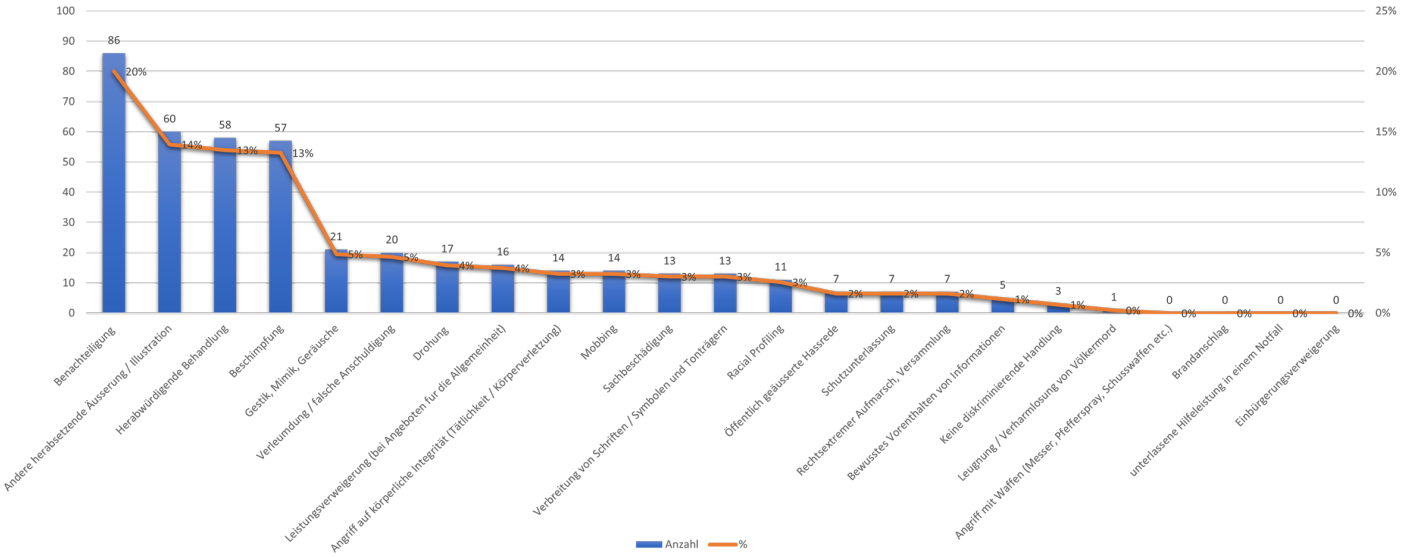

Abbildung 6: Formen, in welcher sich die Diskriminierung äusserte

Die Diskriminierungsform *Benachteiligung* war im Jahr 2023 (wie auch 2021 und 2022) am häufigsten vertreten. Diese Kategorie verzeichnete im Jahr 2023 über 86 Nennungen (2022: 97 Nennungen). An zweiter Stelle befindet sich (ebenfalls wie bereits im Vorjahr) die Kategorie *Andere herabsetzende Äusserung / Illustration* mit 60 Nennungen (2022: 68 Nennungen). Wie bereits im Vorjahr wurden viele Meldungen über Kritzeleien (vorwiegend in Schulen sowie im Öffentlichen Raum) getätigt. Neu hinzu kommt die oben bereits erläuterte Verbreitung von problematischen Inhalten über Klassenchats.
Die Kategorie *Herabwürdigende Behandlung* steht mit 58 Nennungen (2022: 48) an dritter Stelle. In dieser Kategorie beobachteten wir im Jahr 2022 eine bemerkenswerte Zunahme. Die hohe Anzahl Nennungen blieb im Jahr 2023 konstant. An vierter Stelle steht die Kategorie *Beschimpfung*, welche mit 57 Nennungen (2022: 55) ebenfalls stark vertreten ist. Auch hier ist die Anzahl in einem ähnlichen Rahmen, wie im Jahr zuvor. Gleiches gilt für die Kategorie *Gestik, Mimik, Geräusche*.

Da wir in der Anzahl Gesamtnennungen eine nicht unbedeutende Zunahme feststellen und die Zahlen in den meistvertretenen Kategorien relativ konstant sind, interessierte uns, in welchen Bereichen die Zunahme der Gesamtnennungen zu verorten ist. Die deutlichsten Veränderungen im Vergleich zum Jahr 2022 beobachten wir in folgenden Kategorien:

- *Verleumdung / falsche Anschuldigung*: Anstieg von 6 auf **20 Nennungen**
- *Mobbing*: Anstieg von 4 auf **14 Nennungen**
- *Leistungsverweigerung:* Anstieg von 9 auf **16 Nennungen**
- *Drohung*: Anstieg von 11 auf **17 Nennungen**.
- *Sachbeschädigung:* Anstieg von 6 auf **13 Nennungen**.

Einen leichten Rückgang bemerkten erneut wir in der Kategorie *Verbreitung von Schriften / Symbolen und Tonträgern* (2021: 32 / 2022: 21 / 2023: 13). Es scheint auf den ersten Blick erfreulich, dass im Vergleich zu 2021 die Meldungen mit Präsenz von rassistischen, sowie dem rechtsextremen Umfeld zuzuordnenden Zeichen in der Öffentlichkeit wieder etwas abgenommen haben. Dennoch ist es wichtig,

dieser Kategorie aufgrund der aktuellen Tendenzen (beispielsweise in Zusammenhang mit der Situation im Nahen Osten) weiterhin die notwendige Aufmerksamkeit zu widmen. Aufgrund des Vorhandenseins einer weiteren, ähnlichen DoSyRa-Kategorie (*Andere herabsetzende Äusserung / Illustration*), welche eine hohe Anzahl an Nennungen verzeichnet, kann zudem davon ausgegangen werden, dass einige Nennungen dieser Kategorie auch der Kategorie *Verbreitung von Schriften / Symbolen und Tonträgern* zugeordnet werden könnten.

3.4. Wer hat dem gggfon die 225 Vorfälle gemeldet?

Das nachfolgende Kreisdiagramm gibt einen Einblick darüber, von wem die 225 aufgenommenen Meldungen an das gggfon herangetragen wurden. Es wird rasch ersichtlich, dass ein Grossteil (42%) der qualifizierten Meldungen durch die betroffenen Menschen getätigt wird. Dies lässt uns annehmen, dass unser Angebot bei den betroffenen Menschen bekannt ist. Erfreulich ist auch die gute Zusammenarbeit mit anderen Fachpersonen / Beratungsstellen: 20% der gemeldeten Vorfälle wurden durch Fachpersonen an das gggfon herangetragen.

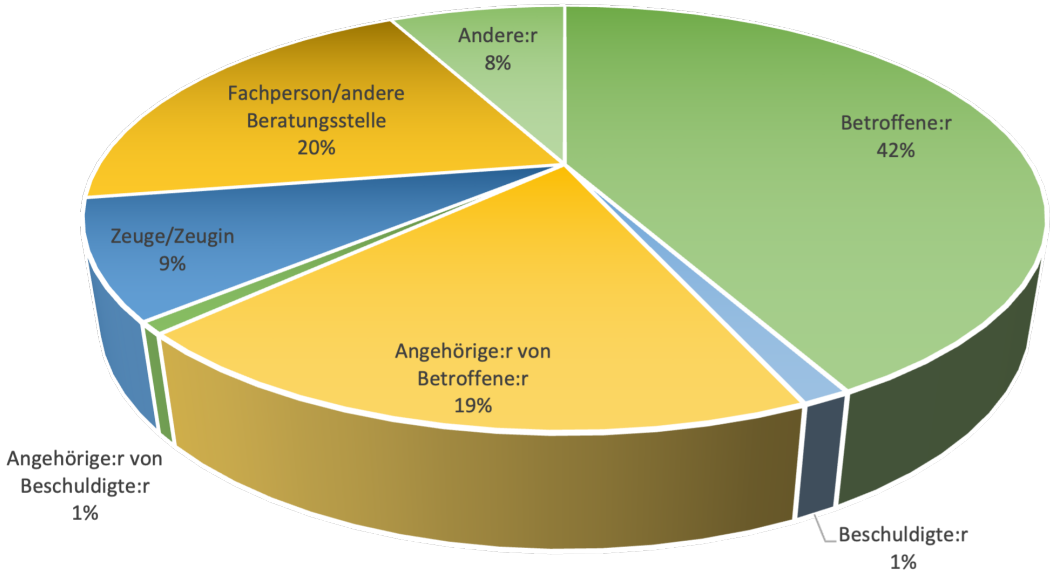

Abbildung 7: Kreisdiagramm, welches aufzeigt, von welchen Personen die Vorfälle an das gggfon herangetragen wurden

3.5. Wer waren die involvierten Personen?

In Zusammenhang mit den 225 eingetroffenen Meldungen wurden durch das gggfon 328 involvierte Personen erfasst. Im nachfolgenden Kreisdiagramm sind diese in verschiedene Kategorien eingeteilt. Die grösste Kategorie stellt mit 48% (Anzahl: 156) erneut diejenige der Betroffenen dar. Es folgen die Kategorien der Fachpersonen (15%) sowie die Kategorie der Angehörigen von betroffenen Menschen (14%). An vierter Stelle steht mit 10% die Kategorie der «Beschuldigten» (Anzahl: 33). Das bedeutet, das gggfon war in 33 Fällen mit der sogenannt beschuldigten Person/Partei in Kontakt. Wir stellen fest, dass die jeweiligen Kontaktaufnahmen zu grossen Teilen positiv verlaufen. Dies unterstreicht aus unserer Ansicht die Wichtigkeit, den Dialog zu suchen, Verständnis füreinander zu schaffen, Vorurteile abzubauen und Veränderungsprozesse anzustossen.

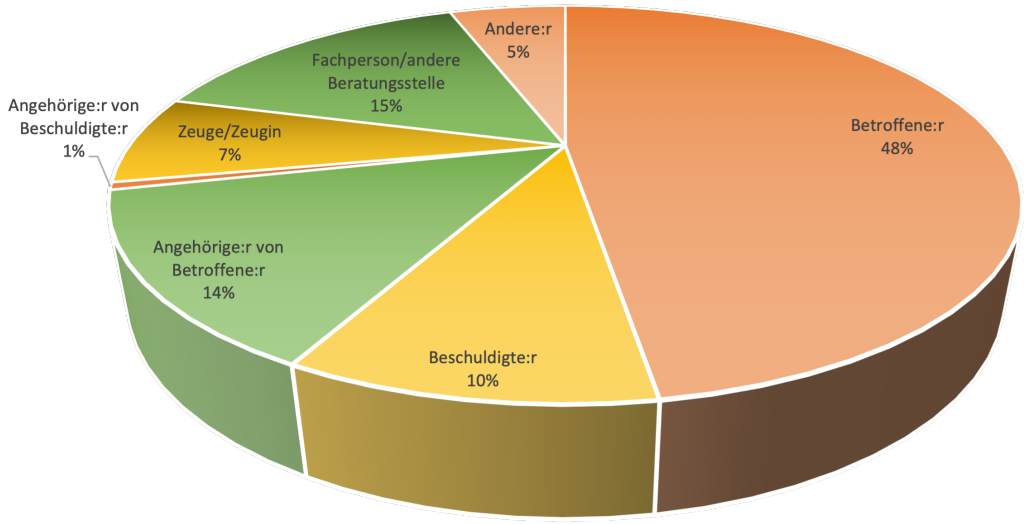

Abbildung 8: Darstellung im Kreisdiagramm der 328 erfassten Personen

Nach Eigenangabe der Personen identifizieren sich 54% dieser involvierten Personen als Frauen und 43% Personen als Männer. Bei 3% fehlen uns die Angaben. Mit den involvierten Personen wurde in verschiedenen Sprachen kommuniziert. Das nachfolgende Diagramm gibt einen Überblick über die jeweiligen Sprachen.

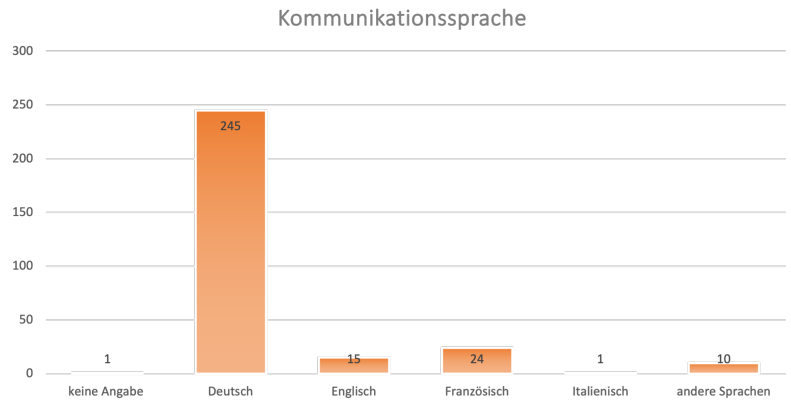

Abbildung 9: Diagramm zur Kommunikationssprache mit den involvierten Personen

3.6. Migrationsbiografie der betroffenen Personen

Von insgesamt 156 betroffenen Personen konnten bei 30 Personen (2022: 57) keine Angaben zur Migrationsbiografie erfasst werden. Im Vorjahr stellten wir fest, dass die Kategorie *Keine Angabe* hier am stärksten vertreten war, und haben uns daher im Jahr 2023 bemüht, in den Beratungsgesprächen die für die Statistik relevanten Angaben verstärkt zu erfassen. Teilweise möchten die betroffenen Personen aber nicht alle Angaben preisgeben – dies aus unterschiedlichsten Gründen. Dies gilt es zu respektieren. Dennoch stellen im Jahr 2023 fest, dass sich die Bemühungen der noch genaueren Erfassung gelohnt haben, da die Zahl der Personen mit fehlenden Angaben zur Migrationsbiografie beachtlich gesunken ist: Es sind 27 Personen weniger als im Vorjahr. Wir schliessen ebenfalls daraus, dass die Hürde, mit den Beratungspersonen des gggfon über die eigene Herkunft zu sprechen, etwas gesunken ist. Die Kategorie *CH* stellt im Jahr 2023 mit 49 Nennungen die grösste dar. Dies zeigt deutlich auf, dass Personen mit Schweizer Bürgerrecht noch immer sehr häufig von Rassismus, rassistischer Diskriminierung und Fremdenfeindlichkeit betroffen sind. Das nachfolgende Kreisdiagramm gibt einen Einblick über die Herkunft der 156 erfassten, betroffenen Personen.

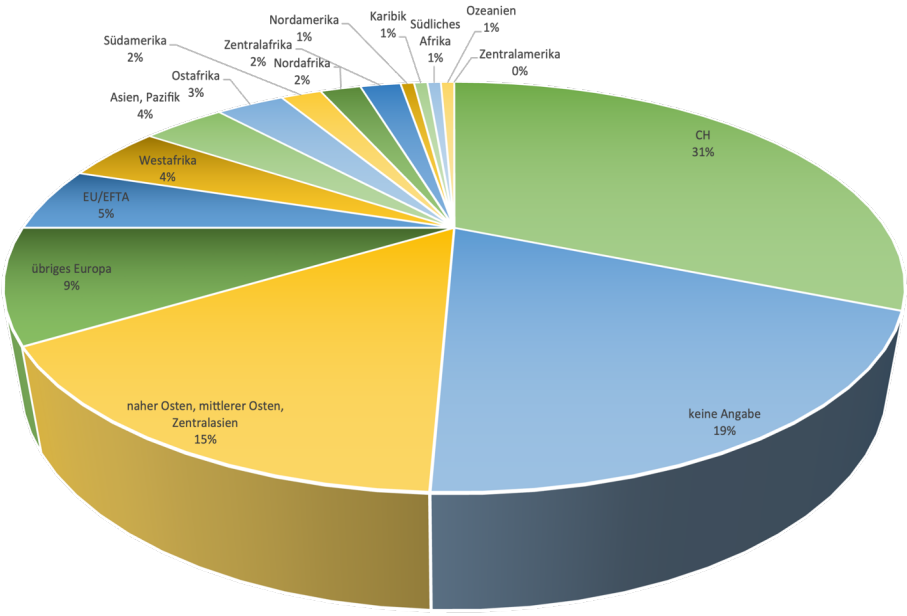

Abbildung 10: Kreisdiagramm zur Herkunft der betroffenen Personen, nach DoSyRa-Kategorien

3.7. Rechtsstatus der betroffenen Personen

Der Anteil an Personen, bei welchen keine Angaben zum Rechtsstatus gemacht werden können, ist mit 67 Nennungen noch immer eher hoch. Das gggfon ist bemüht, auch diese Angaben vermehrt zu erfassen. Die Vielfältigkeit der Schweizer Immigrationsgeschichte ist gross. Wir möchten versuchen, dies aufzuzeigen und auch die Migrationsgeschichte der betroffenen Personen etwas genauer nachzuvollziehen. Dies würde in einem folgenden Schritt auch eine genauere Analyse der Kategorie Ausländer- und Fremdenfeindlichkeit im Abschnitt Verortung der Diskriminierung erlauben. Das nachfolgende Diagramm gibt einen Überblick über den Rechtsstatus der 156 betroffenen Personen, sofern dieser erhoben werden konnte:

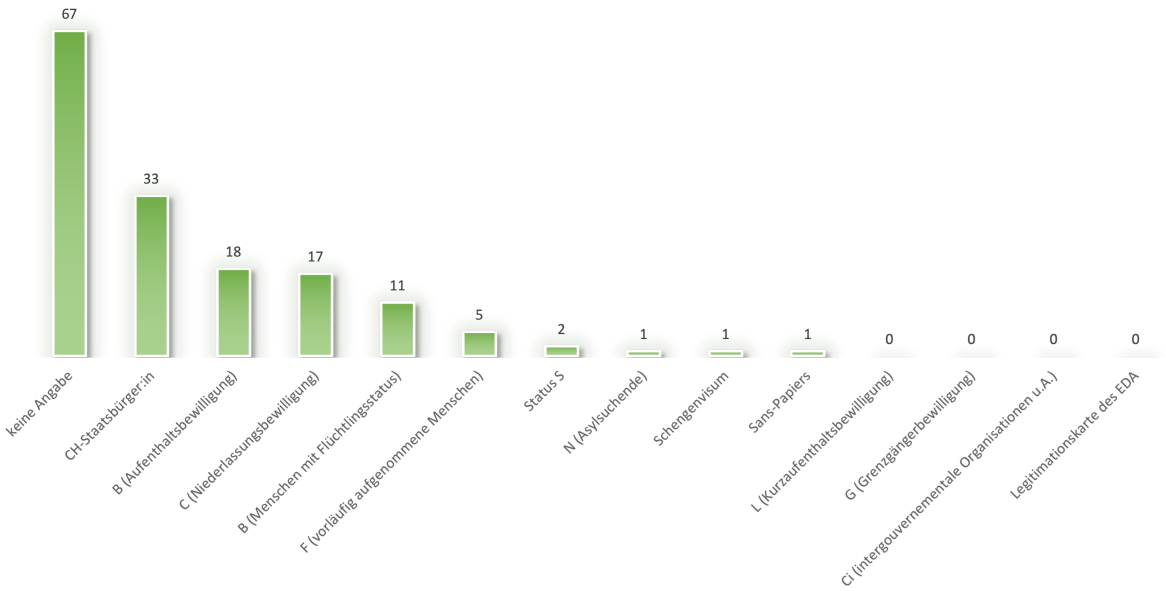

Abbildung 11: Übersicht Rechtsstatus der 156 betroffenen Personen, nach DoSyRa-Kategorien

3.8. Wirkung der erbrachten Dienstleistung

Es ist nicht möglich, die Wirkung der erbrachten Dienstleistung eindeutig festzumachen. Diese hängt von unterschiedlichsten Faktoren ab und ist beispielsweise in Fällen, bei welchen eine einmalige Konsultation stattgefunden hat, nicht immer nachzuvollziehen. Erfreulich ist jedoch, dass wir von fast 50% der ratsuchenden Personen das Feedback erhalten, die Beratung sei hilfreich gewesen. In den Fällen, bei welchen eine Intervention oder Mediation zustande gekommen ist, zeigten diese zudem Wirkung. Das nachfolgende Kreisdiagramm gibt einen Überblick über die Wirkung der erbrachten Dienstleistung seitens gggfon:

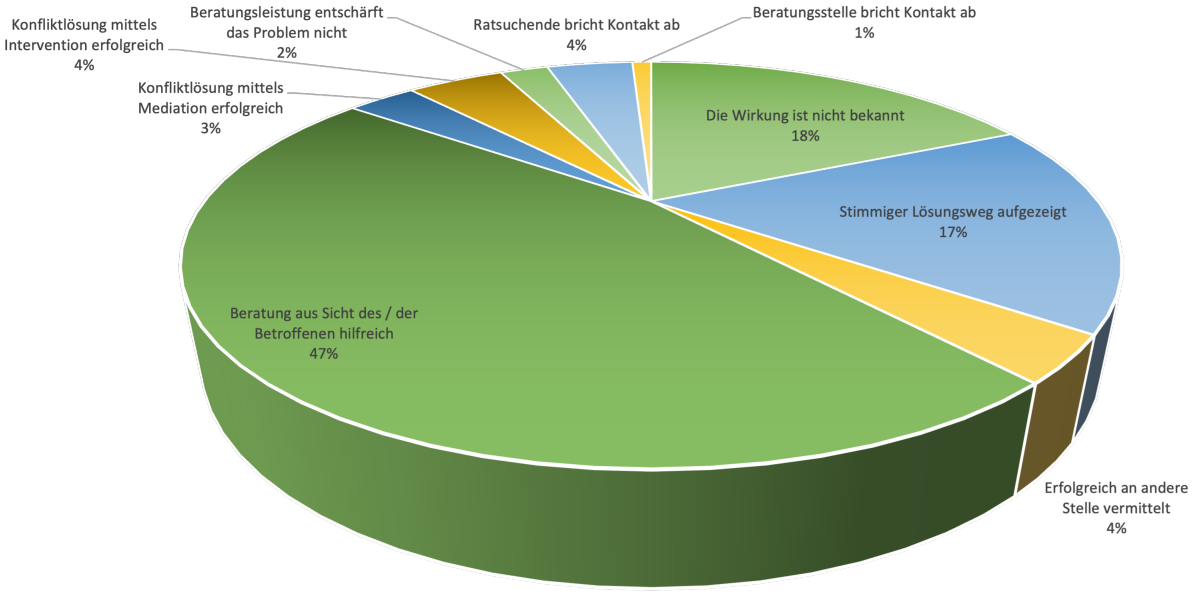

Abbildung 12: Wirkung der erbrachten Dienstleistung seitens gggfon