



# TRIAGE — VERMITTLUNG VON (RECHTS)BERATUNG

## Factsheet

### SCHWERPUNKTE

#### INSTITUTIONALISIERUNG DER STRUKTUR FÜR SPONTANANFRAGEN

Einrichtung einer Hotline mit professioneller Betreuung.

#### SCHULUNG UND BEGLEITUNG DER MITARBEITENDEN

Professionelle Einführung der Mitarbeitenden und regelmässiges Coaching.

#### OPTIMIERUNG DER LISTE DER BERATUNGSSTELLEN

Erstellung einer gut zugänglichen und aktuellen Datenbank auf der Website.

#### REPORTING UND EVALUATION

Erfassung und Auswertung der Anfragen in einer Datenbank.

#### KOMMUNIKATION

Bekanntmachen der (Rechts)beratungsstellen bei relevanten Zielgruppen.

#### LOBBYING

Identifikation von Lücken im Netz der Beratungsstellen und aktives Lobbying für deren Schliessung.

Im Rahmen des Projekts «Zugang zum Recht» professionalisiert humanrights.ch die Strukturen des Triage-services. Das Projekt startet im Mai 2020.

### FEHLENDE TRIAGESTELLE

Der Zugang zu Rechtsberatung ist ein Kernelement des Konzepts «Zugang zum Recht». Bisher gibt es in der Schweiz keine Beratungsstelle, die sich Menschenrechtsfragen in der ganzen Breite annimmt, bearbeitet oder an spezialisierte Stellen weiterleitet. Der Bedarf an einer Triage-Stelle ist gross. Das zeigt sich daran, dass bis zu 750 Anfragen pro Jahr an humanrights.ch gelangen. Diese Anfragen werden zum Grossteil an geeignete Beratungsstellen weitervermittelt.

Dieser Triage-service wird von humanrights.ch bisher aus Goodwill, ohne entsprechendes Mandat oder Finanzierung, geleistet. Im 2018 sind trotzdem im minimalen Rahmen gewisse Optimierungsarbeiten umgesetzt worden (Aktualisierung der Liste der Beratungsstellen, Aufbau einer Datenbank zur systematischeren Erfassung der Anfragen, Schulung der Mitarbeitenden in der Beantwortung von schwierigen Anfragen).

Die Bedarfsanalyse im Rahmen des Projekts «Zugang zum Recht» hat ergeben, dass genau dieser Triage-service ein Kernelement des Projekts ist und nun in dessen Rahmen auf- und ausgebaut werden soll. Eine zentrale Anlaufstelle für das ganze Spektrum von Menschenrechtsanliegen wäre eigentlich die Aufgabe einer Nationalen Menschenrechtsinstitution (NMRI). Die Institutionalisierung einer Schweizer NMRI ist zur Zeit auf politischer Ebene blockiert. Es deutet momentan nichts darauf hin, dass der Umfang der Anfragen in den kommenden Jahren abnehmen bzw. eine Institution geschaffen wird, die genau dieses Bedürfnis abdeckt. Entsprechend soll das Angebot der Vermittlung von (Rechts)beratung bei humanrights.ch professionalisiert werden.

