FrauenZentrum Erfurt

FrauenZentrum Erfurt

Konzept

September 2026

Inhalt

Kurzfassung ... **3**
1 Zielgruppe ... **4**
1.1 Hilfebedarf | Problemlagen ... 4
2 Sozialräumliche Darstellung ... **5**
3 Vorstellung des Leistungserbringers ... **7**
4 Rechtliche Grundlagen und weitere Rahmenbedingungen ... **8**
5 Rahmen der Leistungserbringung ... **9**
5.1 Personelle Ausstattung ... 9
5.2 Sächliche und räumliche Ausstattung ... 11
6 Strukturqualität ... **11**
6.1 Fachdienst: Öffnungszeit | Erreichbarkeit ... 12
6.2 Personelle Ausstattung ... 12
6.3 Kooperation und Vernetzung ... 12
6.4 Beratung – Grundprinzipien ... 13
6.5 Prävention ... 13
7 Prozessqualität ... **14**
7.1 Kernprozesse Organisation ... 14
7.2 Angebotsentwicklung und Programmplanung ... 14
7.3 Zielgruppenansprache | Bedarfsorientierung [Beratungs- und Unterstützungsleistungen] 15
7.4 Kontaktaufnahme ... 15
7.5 Öffentlichkeitsarbeit und Gremienarbeit ... 16
7.6 Geschäftsführende- und Verwaltungsaufgaben ... 16
7.7 Kernprozesse Art und Weise der Leistungserbringung ... 17
8 Ergebnisqualität ... **18**
9 Einbindung der Leistungsberechtigten bei der Erstellung der Konzeption ... **18**

Kurzfassung

Das FrauenZentrum Erfurt bietet eine zentrale, sozialraumübergreifend wirksame **Fachberatung und einen Begegnungsort für Frauen** in der Landeshauptstadt Erfurt. Ein wesentlicher Schwerpunkt ist die Unterstützung von Frauen, die von **Gewalt** betroffen sind oder davon bedroht werden. Darüber hinaus richtet sich das Angebot an Frauen in unterschiedlichen Lebenslagen, insbesondere bei Krisen, sozialer Isolation, Armut, hoher Sorgeverantwortung sowie gesundheitlichen und psychosozialen Belastungen.

Das FrauenZentrum Erfurt verbindet **Beratung und Unterstützung, Bildung und Prävention sowie Begegnung und Vernetzung**. Die Fachberatung bietet insbesondere bei Gewalt, Krisen und Konflikten Orientierung, Stabilisierung und Weitervermittlung in geeignete Hilfen. Als geschützter Begegnungsort ermöglichen niedrigschwellige Gruppen-, Bildungs- und Präventionsangebote soziale Kontakte, stärken Selbstwirksamkeit und Handlungssicherheit und wirken sozialer Isolation entgegen.

Als Bestandteil der kommunalen sozialen Infrastruktur ergänzt das FrauenZentrum Erfurt bestehende Hilfsangebote um einen **geschlechtersensiblen und niedrigschwelligen Zugang**. Die zentrale Lage ermöglicht einen stadtweiten und zugleich anonymitätswahrenden Zugang. Sozialraumorientierung wird durch die Einbeziehung sozialräumlicher Entwicklungen, die Vernetzung mit Einrichtungen in den Planungsräumen sowie Angebote vor Ort umgesetzt.

Die Leistung orientiert sich an den kommunalen Sozialraumanalysen, den geltenden rechtlichen Grundlagen und den Qualitätsstandards für Thüringer Frauenzentren. Eine verlässliche personelle und räumliche Ausstattung ist Voraussetzung für die kontinuierliche Fachberatung, den geschützten und niedrigschwelligen Zugang sowie die erforderliche Vernetzung und Qualitätssicherung.

Das FrauenZentrum Erfurt leistet damit einen wichtigen Beitrag zur **Unterstützung und zum Schutz von Frauen, zur Prävention und zur sozialen Teilhabe** und ergänzt die soziale Infrastruktur der Stadt Erfurt bedarfsgerecht. Eine verlässliche und auskömmliche Finanzierung ist erforderlich, um diese Leistung dauerhaft, qualitätsgesichert und für Frauen im gesamten Stadtgebiet zugänglich zu gewährleisten.

Wir setzen uns für eine demokratische und solidarische Gesellschaft ein, in der Frauen frei von Gewalt, Diskriminierung und Benachteiligung leben können. Selbstbestimmung, Sicherheit und gleichberechtigte Teilhabe sind zentrale Grundlagen unserer Arbeit.

Das FrauenZentrum Erfurt ist ein geschützter, niedrigschwelliger Raum für Frauen. Wir arbeiten mit feministischer Haltung, gendersensibel und diskriminierungskritisch und stellen in allen Angeboten den Schutz vor Gewalt in den Mittelpunkt.

Unsere Angebote umfassen Beratung und Schutz, Bildung und Prävention sowie Begegnung und Bewegung. Damit stärken wir Frauen, fördern Austausch und Solidarität und unterstützen sie in unterschiedlichen Lebenssituationen. *Leitbild des FrauenZentrum Erfurt*

1 Zielgruppe

Das FrauenZentrum Erfurt richtet sich an Frauen[1] in unterschiedlichen Lebensphasen und sozialen Konstellationen. Im Mittelpunkt stehen Frauen, die von geschlechtsspezifischen Belastungen, Gewalt, sozialer Benachteiligung oder fehlenden Unterstützungsressourcen betroffen sind. Grundlage der Arbeit ist eine feministische, intersektionale Fachhaltung, die unterschiedliche Lebensrealitäten berücksichtigt und Selbstbestimmung sowie gesellschaftliche Teilhabe stärkt.

Zur zentralen Zielgruppe gehören insbesondere Frauen[2]

- die von häuslicher oder sexualisierter Gewalt betroffen sind,
- in Entwicklungs-, Orientierungs- und Übergangsphasen,
- in Trennungs-, Konflikt- oder anderen Umbruchsituationen,
- mit hoher Sorgeverantwortung, insbesondere Alleinerziehende,
- in ökonomisch prekären Lebenslagen oder mit unsicherer beruflicher Integration,
- mit sozialer Isolation, psychischen oder gesundheitlichen Belastungen,
- mit Behinderungen,
- im höheren Lebensalter oder mit fehlenden sozialen Netzwerken,
- mit Migrationserfahrung bzw. erschwertem Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen.

Besondere Aufmerksamkeit gilt unterschiedlichen Lebensphasen: **Junge Frauen** befinden sich häufig in Übergängen zwischen Schule, Ausbildung, Beruf und eigenständiger Lebensführung und können von Orientierungsproblemen sowie sexualisierter, digitaler oder partnerschaftlicher Gewalt betroffen sein. **Frauen der mittleren Lebensphase („Sandwichgeneration“)** bewältigen vielfach gleichzeitig Kinderbetreuung, Pflegeverantwortung und Beruf. **Ältere Frauen** können insbesondere von sozialer Isolation, gesundheitlichen und finanziellen Belastungen, veränderten sozialen Netzwerken und zunehmender Abhängigkeit betroffen sein.

Darüber hinaus erreicht das FrauenZentrum Frauen, die soziale Kontakte aufbauen, ihre Lebenssituation stabilisieren, Kompetenzen stärken, geschützte Räume suchen oder sich gesellschaftlich engagieren möchten. Einbezogen sind auch Frauen und Familien in unterschiedlichen Sorge- und Lebenskonstellationen, insbesondere Ein-Eltern-, Patchwork- und Mehrgenerationenfamilien. Informations-, Bildungs- und Dialogangebote richten sich darüber hinaus auch an interessierte Einwohner*innen, Fachkräfte und Netzwerk- bzw. Kooperationspartner*innen.

Die unterschiedlichen Bedarfslagen der Zielgruppe können sich überschneiden und verstärken. Das FrauenZentrum Erfurt berücksichtigt daher insbesondere **Mehrfachbelastungen und komplexe Lebenslagen** und bietet niedrigschwellige Zugänge zu Beratung, Unterstützung, Begegnung und Teilhabe für die Zielgruppe.

1.1 Hilfebedarf | Problemlagen

Frauen sind trotz formaler Gleichberechtigung in zahlreichen Lebensbereichen weiterhin besonderen Belastungen und strukturellen Diskriminierungen ausgesetzt. Dazu gehören insbesondere Gewalterfahrungen, ökonomische Unsicherheiten, hohe Sorgeverantwortung und psychosoziale Mehrfachbelastungen. In Konstellationen wie Alleinerziehung, Migrationserfahrung, prekären Beschäftigungsverhältnissen oder im Alter können sich diese Belastungen verstärken.

[1] Mit Frauen bzw. Mädchen sind alle Personen gemeint, die sich als Frauen oder Mädchen verstehen oder so wahrgenommen werden möchten bzw. Personen, die von patriarchaler Diskriminierung aufgrund ihrer geschlechtlichen Identität betroffen sind – einschließlich trans-, intergeschlechtliche, nicht-binäre und agender Personen (FLINTA). Die Verwendung von Gendersternchen* insbesondere bei Funktionsbezeichnungen verweist auf die Vielfalt geschlechtlicher Identitäten und deren sprachliche Sichtbarmachung.

[2] lt. Qualitätsstandards Frauenzentren in Thüringen gehören zur Zielgruppe der Einrichtungen Frauen und Mädchen*

Das FrauenZentrum Erfurt arbeitet auf fachlich fundierter Grundlage und mit feministischer Haltung. Es nimmt geschlechtsspezifische Unterschiede in Lebensverläufen ernst, ohne Frauen auf Defizite zu reduzieren. Ziel ist es, **Selbstbestimmung, Sicherheit, Empowerment und wirtschaftliche Eigenständigkeit zu stärken sowie gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen.**

Gewalt und Schutz: Häusliche und sexualisierte Gewalt haben nachhaltige gesundheitliche, psychosoziale und wirtschaftliche Folgen. Jüngere Frauen sind überdurchschnittlich häufig von sexualisierter Belästigung, digitaler Gewalt und Gewalt in Partnerschaften betroffen. Auch ältere Frauen erleben Gewalt, häufig im Kontext von Abhängigkeit, Pflegebeziehungen oder sozialer Isolation, wodurch der Zugang zu Unterstützung zusätzlich erschwert werden kann. Neben akuter Krisenintervention benötigen Betroffene Stabilisierung und längerfristige Begleitung. Niedrigschwellige, vertrauliche und spezialisierte Angebote sind hierfür unverzichtbar. Gewaltschutz ist damit nicht nur individuelle Hilfeleistung, sondern auch ein Beitrag zur sozialen Stabilität und zur Prävention langfristiger Folgebelastungen.

Ökonomische Eigenständigkeit: Frauen übernehmen weiterhin einen Großteil familiärer Sorgearbeit. Teilzeitbeschäftigung und unterbrochene Erwerbsbiografien erhöhen das Risiko finanzieller Unsicherheit, insbesondere bei Alleinerziehenden und im Alter. Beratung, Orientierung und Begleitung tragen dazu bei, wirtschaftliche Eigenständigkeit zu sichern und dauerhafte Abhängigkeiten zu vermeiden.

Zugangsbarrieren und psychosoziale Stabilisierung: Sprachliche Hürden, fehlende soziale Netzwerke und komplexe Problemlagen können Frauen den Zugang zu bestehenden Hilfesystemen erschweren. Gleichzeitig führen Mehrfachbelastungen durch Erwerbsarbeit, Care-Verantwortung und Existenzsicherung häufig zu Erschöpfung und Isolation. Niedrigschwellige und geschlechtersensible Zugänge sind daher besonders wichtig.

Aufgrund des Unterstützungsbedarfs der Zielgruppe sind soziale Hilfen notwendig. Allgemeine soziale Angebote können geschlechtsspezifische Lebenslagen nicht in jedem Fall ausreichend berücksichtigen. Ergänzende, geschlechtersensible Unterstützungsstrukturen sind daher erforderlich, um Schutz, Stabilität und Teilhabe wirksam zu gewährleisten. Das FrauenZentrum Erfurt ergänzt die kommunale Infrastruktur bedarfsgerecht und präventiv, ohne Parallelstrukturen zu schaffen.

Die beschriebenen Bedarfe sind auch im sozialräumlichen Kontext Erfurts erkennbar und werden in der folgenden Darstellung konkretisiert.

2 Sozialräumliche Darstellung

Die Landeshauptstadt Erfurt ist gemäß LSZ-Familienförderplan in sechs Planungsräume gegliedert, die sich hinsichtlich Altersstruktur, Haushaltsformen, sozioökonomischer Lage und sozialer Belastung unterscheiden. Die kommunalen Sozialraumanalysen bilden diese Entwicklungen differenziert ab; geschlechtsspezifische Auswertungen sind bislang nur teilweise enthalten. Die spezifischen Lebenslagen von Frauen müssen daher ergänzend fachlich eingeordnet werden. Das FrauenZentrum Erfurt knüpft an die kommunalen Analysegrundlagen an und berücksichtigt die ausgewiesenen Belastungsindikatoren bei der Entwicklung zielgruppenspezifischer Unterstützungsbedarfe.

Das Angebot des FrauenZentrum Erfurt trägt zur Umsetzung zentraler Handlungsfelder des LSZ-Familienförderplans bei, insbesondere in den Bereichen **Beratung, Unterstützung und Information, Bildung und soziale Teilhabe sowie Vernetzung und integrierte Sozialraumorientierung**.

In Erfurt leben rund **111.000 Frauen**[3]. Die größte Altersgruppe stellen Seniorinnen ab 65 Jahren; innenstadtnahe Gründerzeitquartiere weisen einen besonders hohen Anteil älterer Bewohner*innen

[3] Stand 31.12.2023

auf. **48,2 % der Haushalte sind Einpersonenhaushalte**. Abhängig von Einkommen und sozialer Lage können damit erhöhte Armuts- und Vereinsamungsrisiken verbunden sein, insbesondere für ältere alleinlebende Frauen und Alleinerziehende.

Rund **6.600 Alleinerziehende**, mehrheitlich Frauen, leben in Erfurt. Ihr Armutsrisiko ist überdurchschnittlich hoch; 56 % der Bedarfsgemeinschaften mit Kind werden von Alleinerziehenden geführt. Diese Haushalte konzentrieren sich vor allem in den Großwohnsiedlungen **Nord und Südost**, unter anderem am Moskauer Platz und in Rieth. Dort liegen zugleich die höchsten Anteile von Haushalten im Transferleistungsbezug. Auch die Zahl der Einpersonenhaushalte ist in Innenstadt, Andreasvorstadt, Löbervorstadt, Brühlervorstadt und Johannesvorstadt hoch. Menschen mit Migrationsgeschichte leben überdurchschnittlich häufig in Nord und Südost sowie in Johannesvorstadt, Johannesplatz und Ilversgehofen.

Damit bestehen sozialräumlich unterschiedliche Belastungsschwerpunkte, während die Zielgruppen des FrauenZentrum Erfurt über das gesamte Stadtgebiet verteilt sind.

Gewalt- und Krisenbetroffenheit als stadtweites Phänomen
Studien belegen, dass etwa **jede dritte Frau** mindestens einmal in ihrem Leben körperliche oder sexualisierte Gewalt erlebt. Gewalt- und Krisenbetroffenheit ist nicht auf einzelne Quartiere begrenzt. Auch psychosoziale Krisen, Trennungs- und Scheidungssituationen, Suchterfahrungen, Pflegeüberlastung oder Diskriminierung betreffen Frauen in unterschiedlichen sozialen Lagen und Milieus. Die bisherigen Fallzahlen und Beratungsanfragen des FrauenZentrum Erfurt zeigen eine Inanspruchnahme aus allen Planungsräumen und unterschiedlichen sozialen Lagen. Daraus ergibt sich eine stadtweite, sozialräumlich nicht eingrenzbare Bedarfslage. Ein ausschließlich quartiersbezogenes Unterstützungsangebot würde diesen Hilfebedarfen nicht gerecht.

Zentrale Lage als sozialraumübergreifender Zugang
Die Innenstadt von Erfurt fungiert als funktionaler Knotenpunkt aller sechs Planungsräume. Täglich bewegen sich Menschen aus sämtlichen Stadtteilen hierher, unter anderem für Arbeit, Bildung, Verwaltung und medizinische Versorgung.
Die zentrale Lage des FrauenZentrum Erfurt gewährleistet:

- gleichwertige Erreichbarkeit aus allen Planungsräumen
- gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr
- barrierearme Zugänge
- Anonymität außerhalb des eigenen Wohnumfeldes.

Gerade in sozial eng vernetzten Quartieren stellt die Distanz zum eigenen Wohnumfeld einen wichtigen Schutzfaktor dar und kann insbesondere bei Gewalt- und Krisenbetroffenheit Hemmschwellen senken. Die zentrale Bündelung fachlicher Kompetenz ermöglicht eine spezialisierte und qualitätsgesicherte Beratung bei gleichzeitiger Zugangsmöglichkeit aus allen Planungsräumen und entspricht dem Grundsatz eines effizienten und ressourcenschonenden Mitteleinsatzes.

Umsetzung des Sozialraumprinzips
Das Sozialraumprinzip wird nicht ausschließlich über räumliche Nähe, sondern über bedarfsorientierte Arbeitsweise, Vernetzung und quartierssensible Angebotsgestaltung umgesetzt. Das FrauenZentrum Erfurt geht dabei folgende Wege:

- kontinuierliche Einbeziehung sozialräumlicher Daten,
- besondere Berücksichtigung belasteter Planungsräume (Nord, Südost),
- planungsraumübergreifende Kooperation[4] mit Fach- und Beratungsstellen, Stadtteil- und Familienzentren, Jugendhilfe, Gesundheitsdiensten, Schulen, Quartiersmanagement vor Ort,
- kombinierte Komm- und Gehstruktur mit persönlichen, telefonischen und digitalen Zugängen.

[4] z.B. Informations- und Präventionsangebote

Die Einrichtung ist regelmäßig in kommunale Facharbeitskreise und sozialräumliche Netzwerkgremien eingebunden und beteiligt sich an bedarfsbezogenen Abstimmungsprozessen. Dadurch wird die Rückkopplung zwischen Praxis, Sozialplanung und Angebotsentwicklung sichergestellt. Belastete Quartiere stehen im Fokus der Netzwerkarbeit und Zielgruppenansprache. Gleichzeitig wird bewusst auf eine dezentrale Spezialisierung verzichtet, um Stigmatisierung einzelner Stadtteile zu vermeiden und eine qualitativ hochwertige, einheitliche Fachberatung für alle Frauen im Stadtgebiet sicherzustellen.



Schlussfolgerung:
Die kommunalen Sozialraumanalysen zeigen **hohe Anteile von Einpersonenhaushalten (48,2 %), rund 6.600 Alleinerziehende mit überproportionalem Armutsrisiko, sozialräumliche Belastungsschwerpunkte in Nord und Südost, stadtweit verteilte Zielgruppen sowie einen hohen Anteil älterer Frauen**. Zugleich sind Frauen in hohem Maß von Gewalt betroffen; weniger als 5 % der Fälle werden angezeigt. Die Konzeption des FrauenZentrum Erfurt trägt diesen Entwicklungen Rechnung. Durch die Verbindung aus **zentraler, anonymitätswahrender Lage und systematischer sozialräumlicher Vernetzung** wird eine niedrigschwellige und diskriminierungssensible Erreichbarkeit der relevanten Zielgruppen gewährleistet. Die Angebotsstruktur wird fortlaufend anhand sozialräumlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen überprüft und bei veränderten Bedarfslagen angepasst. Sozialraumorientierung wird damit dynamisch, datenbasiert und bedarfsgerecht umgesetzt.

3 Vorstellung des Leistungserbringers

Leistungserbringer und Träger des FrauenZentrum Erfurt ist der Frauen- und FamilienZentrum Erfurt e.V. (FFZE e.V.). Der FFZE e.V. ist ein seit vielen Jahren in Erfurt etablierter, gemeinnütziger und anerkannter freier **Träger der Jugendhilfe** sowie **Mitglied im Paritätischen Thüringen**. Der Verein verfügt über langjährige und vielfältige Erfahrungen in der Entwicklung, Umsetzung und fachlichen Steuerung sozialer Angebote und Projekte auf kommunaler, Landes- und Bundesebene sowie im europäischen Kontext.

Der FFZE e.V. ist sowohl in der unmittelbaren Leistungserbringung als auch in der Trägerschaft und Steuerung verschiedener Einrichtungen und Projekte erfahren. Dazu gehören neben dem FrauenZentrum Erfurt das Familienzentrum am Anger und eine Schuldnerberatungsstelle. Zudem verfügt der Träger über Erfahrungen in der Umsetzung ESF-geförderter Projekte sowie über Kompetenzen in Fördermittelmanagement, Verwaltung, Dokumentation und Nachweisführung.

Der FFZE e.V. wurde 2003 mit der Fortführung des ehemals kommunal betriebenen Frauenzentrums beauftragt. Seither werden am Standort Pergamentergasse 36 umfassende Angebote für Erfurter Frauen umgesetzt. Das Frauenzentrum blickt auf eine mehr als 30-jährige Geschichte zurück. Es wurde im Februar 1990 in der Tradition der „Frauen für Veränderung“[5] gegründet und befindet sich seit 2002 am heutigen Standort.

Der FFZE e.V. verbindet professionelle Fachlichkeit mit hauptamtlichen Verwaltungs- und Steuerungsstrukturen sowie ehrenamtlichem Engagement. Erfahrungen in Projektentwicklung, Qualitätsmanagement, Personalführung, Vernetzung und Kooperation sowie in der Zusammenarbeit mit kommunalen, fachlichen und sozialpolitischen Partner*innen bilden die Grundlage für eine fachlich qualifizierte, transparente, partizipative und kooperative Leistungserbringung. Die langjährige Trägerschaft des FrauenZentrum Erfurt steht dabei für kontinuierliche fachliche und organisatorische Kompetenz des FFZE e.V. im Bereich frauenspezifischer sozialer Arbeit.

Träger des FrauenZentrum Erfurt:
Frauen- und FamilienZentrum Erfurt e.V. | FFZE e.V.
Anger 8, 99084 Erfurt
www.ffz-erfurt.de
Rechtsform: eingetragener Verein, Vereinsregister Erfurt: VR 161003
Steuernummer: 151/141/20054

4 Rechtliche Grundlagen und weitere Rahmenbedingungen

Maßgeblich für die konkrete Ausgestaltung der kommunal finanzierten Leistung ist die Leistungsvereinbarung zwischen dem Frauen- und FamilienZentrum Erfurt e. V. und der Landeshauptstadt Erfurt einschließlich ihrer Anlagen und der darauf aufbauenden kommunalen Beschlüsse und Vereinbarungen. Das vorliegende Konzept konkretisiert und beschreibt die vereinbarte Leistung unter den heutigen fachlichen, rechtlichen und sozialpolitischen Rahmenbedingungen.

- Leistungsvereinbarung zwischen FFZE e.V./ FZE und Stadt Erfurt/ Gleichstellungsbüro vom 31.03.2004[6]

in Verbindung mit:

- Vereinbarung nach §§ 75 ff SGB XII zwischen FFZE e.V./ FrauenZentrum Erfurt und Stadt Erfurt/Amt für Soziales vom 17.10.2006 und Änderungsvereinbarung vom 14.04.2008

- Thüringer Gesetz zur Neustrukturierung der Familienförderung und zu Änderungen bei Stiftungen: Artikel 2 Thüringer Gesetz zur Sicherung der Familienförderung (Thüringer Familienförderungssicherungsgesetz-ThürFamFöSiG-): Thüringer Chancengleichheitsfördergesetz, Landesprogramm Solidarisches Miteinander der Generationen (LSZ) (§ 4ThürFamFöSiG)
- Erstes Gesetz zur Änderung des Thüringer Chancengleichheitsfördergesetzes - Ausbau und Förderung von Einrichtungen und Angeboten des Gewaltschutzes (in Kraft ab 1.1.2025);

und Anknüpfung an:

<u>Gewaltschutz, Antidiskriminierung:</u>

- Gewalthilfegesetz (Gesetz zur Sicherung des Zugangs zu Schutz und Beratung bei geschlechtsspezifischer und häuslicher Gewalt (GewHG) (in Kraft ab 28.02.2025)
- Gewaltschutzgesetz (GewSchG)
- Istanbul - Konvention (Übereinkommen des Europarates zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt Gesetz) in Kraft in Deutschland seit 01.02.2018

[5] Die Frauen für Veränderung waren ein Frauennetzwerk, das sich für Gleichberechtigung und gesellschaftliche Mitbestimmung in Erfurt einsetzte. 1989 initiierten sie die erste Besetzung einer Stasi-Bezirksverwaltung in der DDR, um die Vernichtung von Unterlagen zu verhindern. Ihr Engagement ist ein Beispiel für zivilgesellschaftliche Partizipation, Empowerment von Frauen und lokale gesellschaftliche Veränderung.

[6] Ab 01.04.2003 Leistungserbringung durch FFZE e.V. Ab 31.3.2004 mit Leistungsvereinbarung: Stadtratsbeschlüsse 051/ 2003 vom 26.02.2003 | 076/ 2004 vom 24.11.04 sowie Stadtratsbeschluss im Zusammenhang mit dem LSZ 2018/2019 ff.

- SGB XIV Sozialentschädigungsrecht: (Opferentschädigungsrecht)
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Daseinsfürsorge

- SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe): Für Angebote an junge Frauen richten.
- SGB XII (Sozialhilfe): soziale Unterstützung benachteiligter Frauen.
- SGB IX (Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen): Unterstützung von Frauen mit Behinderungen
- Thüringer Erwachsenenbildungsgesetz (ThürEBG)

Lokale Aktionspläne und kommunale Planungen:

- z.B. lokale Aktionspläne oder Programme für Demokratie, Toleranz, Weltoffenheit und Vielfalt
- Sozial- und Fachplanung Familienbildung und Familienförderung in Zusammenhang mit LSZ, Integrationskonzept, Senior*innen Berichterstattung, Psychiatrieplan, ISEK, Sozialstrukturatlas

5 Rahmen der Leistungserbringung

Allgemeine Angaben zur Einrichtung
FrauenZentrum Erfurt
Pergamentergasse 36, 99084 Erfurt Tel. 0361 | 2251473
Mail: info@frauenzentrum-erfurt.de www.frauenzentrum-erfurt.de

Das FrauenZentrum Erfurt bietet soziale Dienste, die die soziale Lage von Frauen in Erfurt verbessert. Mit seiner Fachberatung im Kontext von Gewalt gegen Frauen und spezifischen Problemlagen unterstützt die Einrichtung lebensweltorientiert. Das Bildungs- und Präventionsangebot eröffnet Horizonte und Ressourcen und empowert. Niedrigschwellige Angebote erleichtern die Zugänge und geben vielfältige Vernetzungs- und Bewegungsmöglichkeiten sowie Alltagsstrukturierung. Vernetzung im und in die Sozialräume ermöglicht kooperative Zusammenarbeit in der Angebotsstruktur. Gruppenbezogene Angebote, Kurse und Veranstaltungen fördern Alltagskompetenzen, Gesundheit und soziale Integration bei der Zielgruppe. Aktivitäten in Aktionsbündnissen und Hilfenetzwerken zielen einerseits auf professionelle Kollaborationen, anderseits auf die Sensibilisierung der Öffentlichkeit und die Umsetzung von Handlungsstrategien wie z.B. der ‚Istanbul - Konvention'.

5.1 Personelle Ausstattung

Die Qualität, Verlässlichkeit und Wirksamkeit der Leistungserbringung sind unmittelbar an eine angemessene personelle Ausstattung gebunden. Die Kombination aus offener Angebotsstruktur, kontinuierlicher Präsenz und qualifizierter Beratung erfordert eine differenzierte Personalstruktur aus 2,0 VBE Fachkräften und ergänzendem Personal im Umfang von 3,1 VBE. Aus dem gesetzlichen Auftrag, dem Fachkraftgebot[7] sowie dem Umfang der Aufgaben ergibt sich folgende Mindestpersonalausstattung:

In **Fachberatung und individueller Hilfe** sowie in den fachkraftgebundenen Kernprozessen der Leistungserbringung werden 2,0 VBE Fachkräfte eingesetzt. Der Bereich **Casemanagement** ist mit 0,5 VBE abgedeckt.

Neben den Fachkräften wird nicht-fachkraftgebundenes Personal (3,1 VBE)[8] in verschiedenen Leistungsbereichen eingesetzt: Im Bereich **„Niedrigschwellige Zugänge, Stärkung der Alltagskompetenz und soziale Integration"** übernehmen diese Mitarbeitenden insbesondere Erstansprache, Orientierung, Begleitung und Unterstützung im offenen Bereich und tragen zur niedrigschwelligen Zugänglichkeit und kontinuierlichen Präsenz im FrauenZentrum Erfurt bei.

[7] im Sinne der Qualitätsstandards Thüringer Frauenzentren | LSZ Richtlinie nach § 4 ThürFamFöSiG
[8] Mitarbeitende unterschiedlicher beruflicher Hintergründe

Das **Bildungs- und Aktionsprogramm mit Angebotsgestaltung sowie Gruppen-, Kurs- und Veranstaltungsangeboten** und **Öffentlichkeitsarbeit** wird von den Fachkräften fachlich verantwortet. Nicht-fachkraftgebundenes Personal wirkt insbesondere bei der Vorbereitung, Durchführung, Betreuung und organisatorischen Umsetzung der Angebote sowie bei der praktischen Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit mit. Dazu gehören insbesondere die Unterstützung bei Informationsmaterialien, Veranstaltungsankündigungen, Aktionen und der Ansprache der Zielgruppen.

Netzwerkaktivitäten und **sozialraumbezogene Zusammenarbeit** werden von Fachkräften ausgeführt.

Qualitätsmanagement, Bedarfsgestaltung und **interne Prozesse** werden von den Fachkräften verantwortet. Nicht-fachkraftgebundenes Personal wirkt bei der Umsetzung mit. Für die internen Verwaltungsprozesse ist eine qualifizierte Mitarbeiterin eingesetzt.

Die **Leitung** – besetzt mit einer Fachperson – verantwortet in partizipativer Führung die Tätigkeit des FrauenZentrum Erfurt.

In die Leistungsgestaltung werden darüber hinaus Freiwillige und Ehrenamtliche sowie die Zielgruppe aktiv einbezogen.

Personalübersicht nach Personen:[9]		**in VBE**	**Vergütung**
Mitarbeitende und hauptamtliche Personen	8		
davon:			
Mitarbeitende mit Fachkraftgebot	3	2	analog TVöD-SuE
Mitarbeitende ohne Fachkraftgebot[10]	4	2,46	analog TVöD-E
Mitarbeitende im Freiwilligendienst[11]	1	0,64[12]	nach Freiwilligendienst
weitere Personen[13]	36		
davon:			
Praktikantinnen	2		
Ehrenamt, Gruppen- und Kursleitung, Referent*in	34		

Die nicht-fachkraftgebundene Personalausstattung von mindestens 3,1 VBE ist erforderlich, um die beschriebenen Leistungsbereiche außerhalb der fachkraftgebundenen Tätigkeiten kontinuierlich und verlässlich abzusichern. Sie stellt insbesondere die personelle Präsenz im offenen und niedrigschwelligen Bereich, die Begleitung und Unterstützung[14] der Nutzer*innen, sowie die Mitwirkung bei Bildungs-, Aktions-, Gruppen-, Kurs- und Veranstaltungsangeboten sicher. Damit ermöglicht sie zugleich, dass die Fachkräfte ihre fachkraftgebundenen Aufgaben, insbesondere Beratung, individuelle Hilfen, fallbezogene Begleitung und fachliche Steuerung, wahrnehmen können, ohne dass die niedrigschwellige Zugänglichkeit und kontinuierliche Präsenz eingeschränkt werden.

Die Notwendigkeit der ergänzenden, nicht-fachkraftgebundenen Personalausstattung ergibt sich insbesondere aus den mehr als 40 Wochenstunden Öffnungszeit, zusätzlichen Aktions-, Veranstaltungs- und Abendzeiten sowie dem Prinzip der „offenen Tür“. Während Beratungen, Fallarbeit und andere fachliche Tätigkeiten stattfinden, muss gleichzeitig die Ansprechbarkeit und Begleitung im sogenannten offenen Bereich gewährleistet sein. Die verschiedenen Leistungsbereiche erfordern damit eine zeitlich teilweise parallele personelle Absicherung.

[9] Stand: 01.03.2026
[10] nicht-fachkraftgebundenes Personal ggf. mit Ko-Finanzierung durch Bundesagentur für Arbeit, Jobcenter bzw. sonstige Maßnahmeträger
[11] nicht-fachkraftgebundenes Personal mit Ko-Finanzierung aus Mitteln Bundesamt für zivilgesellschaftliche Aufgaben
[12] VBE Freiwilligendienste variabel zwischen 0,64 VBE und 1 VBE auf Grund der Regularien der Freiwilligendienste
[13] Ehrenamt, Praktikum, Kurs- und Veranstaltungsreferentinnen: stundenweise, in Teilzeit, projektbezogen, temporär etc.
[14] Alltagsstrukurierung

Die Entlohnung der Mitarbeitenden orientiert sich grundsätzlich am Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVöD). Die Eingruppierung erfolgt entsprechend der Qualifikation und Tätigkeit in den Entgeltgruppen „SuE“ bzw. „E“. Für Mitarbeitende im Rahmen von Arbeitsmarktfördermaßnahmen etc. sowie für Personen im Freiwilligendienst gelten die jeweiligen Förder- bzw. Freiwilligendienstregelungen.

5.2 Sächliche und räumliche Ausstattung

Aus Auftrag und Leistungsbeschreibung sowie dem Fachkräftegebot und den Qualitätsstandards folgt auch die notwendige sächliche und räumliche Ausstattung. Sie ist fachlich angemessen und zugleich erforderlich, um den bestehenden Auftrag sach- und leistungsgerecht erfüllen zu können.

Standort der Leistungserbringung: Pergamentergasse 36, 99084 Erfurt
Haus mit 3 Etagen: Außenbereich und Erdgeschoss (EG): barrierefrei

Erdgeschoss:
- Begegnungstreff „FrauenCafé“, angeschlossener Küchenbereich, Wirtschaftsraum, Begegnungsraum FrauenBibliothek, ein Büro- und Beratungsraum,
- Mitarbeitenden- und Besucher*in-WC, WC[15] barrierefrei mit Wickelmöglichkeit

Obergeschoss (1.OG):
- ein Beratungsraum, ein Technikraum, 3 Büro- und Gesprächsräume, ein Seminarraum, zwei Gruppenräume, Mitarbeitenden- und Besucher*in-WC, Wirtschaftsraum

Obergeschoss (2.OG):
- zwei Gruppen- bzw. Bewegungsräume, Umkleiden, Besucher*in-WC
- Nebengelasse (für Leistungserbringung nicht nutzbar)

Außengelände und Innenhof barrierefrei
- Frei- und Grünfläche mit Remise
- Nebengelasse (für Leistungserbringung nicht nutzbar)

Dachboden | Keller: Räume für Leistungserbringung nicht nutzbar

6 Strukturqualität[16]

In der Art und Weise der Leistungserbringung verpflichtet sich der FFZE e.V – als Träger des Frauen-Zentrum Erfurt - der Umsetzung des Gleichstellungsauftrages sowie die Maßnahmen zur Frauen- bzw. Familienförderung[17] und der Umsetzung der Istanbul - Konvention. Das vorliegende Konzept zur Leistungserbringung begründet folgende Strukturqualität:

Mit seiner sächlich - **räumlichen Ausstattung** (siehe Punkt 5.2.) bietet das FrauenZentrum Erfurt Räumlichkeiten, die für die Angebote und die Zielgruppenansprache geeignet sind und für alle Leistungsbereiche insbesondere für Beratung und Veranstaltungen zur Verfügung stehen.

Soweit als möglich bzw. nach Maßgabe finanzieller Möglichkeiten ist die Ausstattung zeitgemäß. Die notwendige Grundausstattung wie z.B. Büroarbeitsplätze für Mitarbeiter*innen, Computer, Telefon, mobile Endgeräte[18], Drucker; Büromaterial bzw. Ausstattung für Bildungs- und Gruppenangebote so-

[15] all-gender

[16] gemäß Qualitätsstandards Frauenzentren (LSZ)

[17] kommunale Umsetzung des Landesprogrammes für Solidarisches Zusammenleben in den Handlungsfeldern „Vereinbarkeit von Familien und Beruf“, „Beratung, Unterstützung und Information“

[18] Auf Grund der schnellen technischem Entwicklung im IT-Bereich ist stete Aktualisierung und Modernisierung in relativ kurzen Abständen notwendig. Aber nur möglich, wenn die finanziellen Ressourcen gegeben sind.

wie der Beratungsräume, ist vorhanden und einsetzbar. Stabilität und Sicherheit der Breitbandinternetverbindung sind dem Grunde nach gewährleistet, hängen jedoch stark von der technischen Vorrüstung der Immobilie bzw. des Telekommunikationsanbieters ab.

6.1 Fachdienst: Öffnungszeit | Erreichbarkeit

Während der gesamten Öffnungszeiten ist das FrauenZentrum Erfurt kontinuierlich personell besetzt und gewährleistet eine unmittelbare Ansprechbarkeit ohne Termin, um niedrigschwelligen Zugang sicherzustellen.

Die Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten des FrauenZentrum Erfurt als Fachberatungsdienst und sozialer Einrichtung für Frauen sind zielgruppen- und bedarfsorientiert gestaltet[19].
regelmäßige, werktägliche[20] Öffnungszeiten[21]:
Montag bis Donnerstag 10 Uhr bis 18 | 22[22] Uhr, Freitag 10 bis 15[23] Uhr
Erweiterung bzw. Änderungen nach Bedarf und Vereinbarung

Erreichbarkeitszeiten:
Montag bis Donnerstag 9 Uhr bis 18, Freitag 9 bis 15 Uhr, Änderungen nach Bedarf

Aktions- und Veranstaltungszeiten: nach Maßgabe des Bedarfs
Montag bis Freitag 8 Uhr bis 22 Uhr sowie an Wochenenden;

Das FrauenZentrum Erfurt liegt in der City Erfurts und ist aus allen Sozial- und Planungsräumen der Stadt gut erreichbar. Mit der örtlichen Nähe zu Bus- und Tramhaltestellen am Domplatz ist die Anbindung an öffentlichen Nachverkehr gegeben. Die Einrichtung liegt an gut erschlossenen innerstädtische Lauf- und (Rad-) Wegen. Abstellmöglichkeiten für Fahrrad sind (begrenzt) auf dem Gelände und am Domplatz vorhanden. Das nächste Parkhaus ist fußläufig erreichbar.

6.2 Personelle Ausstattung

Die personelle Ausstattung wird im Punkt 5.1 ausführlich beschrieben. Der Träger beschäftigt entsprechend der Qualitätsstandards[24] für die Erbringung von Fachleistungen Personal nach Fachkraftgebot; Ergänzendes, nicht fachkraftgebundenes Personal übernimmt insbesondere Aufgaben der Erstansprache, Begleitung, Alltagsstrukturierung bzw. offenen Arbeit und ist wesentlich für die Aufrechterhaltung der durchgehenden Erreichbarkeit und niederschwelligen Nutzung der Einrichtung. Ehrenamtliche und die Personen der Zielgruppen werden an der Leistungsgestaltung aktiv beteiligt.

6.3 Kooperation und Vernetzung

Mit seinem Selbstverständnis und zur Absicherung der Qualität ist das FrauenZentrum Erfurt sowohl im Hilfesystem, in Netzwerken und Bündnissen als auch auf gesellschaftlicher und politischer Ebene aktiv.

Die Gleichstellungsbeauftragte der Landeshauptstadt Erfurt ist eine zentrale strategische Partnerin des FrauenZentrum Erfurt. Die Zusammenarbeit erfolgt kontinuierlich und verbindlich in der inhaltlich-programmatischen Abstimmung, in gemeinsamen Veranstaltungen und in der Mitwirkung in Arbeitsgruppen und Bündnissen. Fachliche Impulse, Bedarfsanalysen und kommunale Zielsetzungen fließen in die Angebotsentwicklung ein. Der regelmäßige Austausch sichert Qualität, stärkt abgestimmte Hilfestrukturen und unterstützt die bedarfsgerechte Weiterentwicklung der Angebote.

[19] vorbehaltlich der personellen Ressourcen
[20] Werktage = Montag bis Freitag
[21] Stand: 01.03.2026
[22] Öffnungszeit ab 18 Uhr veränderlich nach Bedarf
[23] Öffnungszeit ab 15 Uhr veränderlich nach Bedarf
[24] Landesprogramm Solidarisches Miteinander der Generationen (LSZ) (§ 4 ThürFamFöSiG) Qualitätsstandards Frauenzentren Thüringen

Die nachfolgend aufgeführten Kooperationspartner*innen ergänzen diese strategische Zusammenarbeit und sind wesentliche Bestandteile eines bedarfsgerechten, abgestimmten Unterstützungssystems.

- Netzwerk gegen häusliche Gewalt, AK Beirat Istanbul - Konvention, Netzwerk Integration und dessen Arbeitskreise, Kommunale Beauftragte für Menschen mit Behinderung etc.
- LAG Thüringer Frauenzentren, Landesfrauenrat Thüringen, Frauentagkampfbündnis, Thüringer Bündnis für sichere und legale Schwangerschaftsabbrüche, LSZ-Vernetzung, Paritätischer Thüringen, Paritätischer Fachkreis Frauen und Familie, Thüringer Netzwerk der Beratungsstellen für Gewaltbetroffene u.a., bundesweit z.B. Mitgliedschaft Bundesverband Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen (bff),
- Vernetzung mit Einrichtungen der Familienförderung trägerintern und – übergreifend
- Hilfe- und Beratungseinrichtungen in allen Sozialräumen fall- und bedarfsbezogen.

Die Kooperation erfolgt strukturiert und kontinuierlich durch die Mitwirkung in fachlichen Netzwerken und Gremien sowie durch abgestimmte Zusammenarbeit im Einzelfall. Ziel ist eine verlässliche, aufeinander bezogene Unterstützungsstruktur im Sozialraum, die bedarfsgerechte Hilfen sicherstellt und Versorgungslücken reduziert.

6.4 Beratung – Grundprinzipien

Die professionellen sozialen Hilfen, die Beratung im Fachdienst des FrauenZentrum Erfurt basieren auf Qualitätsstandards[25]. Die Grundprinzipien[26] sind:

- **Parteilichkeit:** Im Zentrum stehen die Interessen der Klient*innen.
- **Wertschätzung:** Klient*innen werden als Expertinnen ihres eigenen Lebens anerkannt.
- **Vertrauen** in die Selbstregulierungskräfte der Klient*innen sind eine Basis der Beratung. Wichtig ist, Hilfe zur Selbsthilfe zu geben und so Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein zu fördern.
- **Ressourcen- und Lösungsorientierung; Transparenz und Empathie**
- **Offenheit** für unterschiedliche Lebensformen und -erfahrungen
- bedarfsorientiere **Weitervermittlung** an Netzwerkpartner*innen und Fachstellen
- **Fachlichkeit** durch Anwendung adäquater Beratungsmethoden nach professionellen Standards
- **Expertise** in den beratungsrelevanten Themen; **Reflexion**

Die Arbeit berücksichtigt gezielt intergenerative und intersektionale Perspektiven. Unterschiedliche Lebenserfahrungen und Altersgruppen werden als Ressource verstanden und in geeigneten Formaten zusammengeführt, um gegenseitiges Lernen, Unterstützung und soziale Einbindung zu fördern.

6.5 Prävention

Das FrauenZentrum Erfurt verfolgt mit seiner präventiven Arbeit das Ziel, Frauen zu informieren und aufzuklären, Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen sowie ihre Selbstbestimmung und Handlungssicherheit zu stärken. Dabei werden Kenntnisse über Risiken, Schutzmöglichkeiten und vorhandene Unterstützungsangebote vermittelt. Das Angebot richtet sich an die Zielgruppe sowie an Multiplikator*innen.

Die Präventionsarbeit auf verschiedenen Ebenen, Formaten und Methoden umfasst insbesondere die Themenbereiche[27]:
Gewaltschutz | häusliche Gewalt: insb. häusliche, sexuelle, digitale Gewalt; Gewalt im Kontext von Alltag und Beruf
Persönliches Empowerment: Stress- und Burnout Prophylaxe, Selbstverantwortung,
Gesundheitsförderung: geschlechtsspezifischer Blick auf Gesundheit und Krankheit, frauenspezifische Gesundheitsangebote

[25] insbesondere Qualitätsstandards Frauenzentrum LSZ; darüber hinaus Qualitätsstandards bff, Ethikrichtlinien bff
[26] Qualitätsstandards Frauenzentrum LSZ
[27] vgl. ebd. Pkt. 2.7

Gesellschaftliche Selbstbehauptung: Demokratieschulung, Nachhaltigkeitspolitik für Frauen, Geschlechtergerechtigkeit, Vielfalt der Lebensweisen, Rollenbilder, Lebensperspektiven, Teilhabe.

7 Prozessqualität[28]

Prozessqualität bezieht sich auf das konkrete Handeln des Frauenzentrums und fragt nach der Art und Weise der Leistungserbringung sowie dem Umgang mit Ressourcen[29]. Dafür sind zwei wesentliche Kernprozesse zu beschreiben. Erstens, Kernprozesse, die sich hauptsächlich auf die Organisation der Angebote und Maßnahmen[30] konzentrieren; und zweitens, Kernprozesse, die die Art und Weise der Leistungserbringung definieren.

7.1 Kernprozesse Organisation

Die Leistungserbringung des FrauenZentrum Erfurt erfolgt auf Grundlage klar definierter organisatorischer Kernprozesse. Diese stellen sicher, dass die im Konzept definierten fachlichen Anforderungen systematisch umgesetzt werden. Die Kernprozesse der Organisation konzentrieren sich auf die Planung, Steuerung und Weiterentwicklung der Angebote und Maßnahmen sowie auf deren fachliche, personelle und finanzielle Absicherung.

7.2 Angebotsentwicklung und Programmplanung

Die Leistungserbringung des FrauenZentrum Erfurt ist Teil der kommunalen Daseinsfürsorge und zielt auf die Verwirklichung sozialer Gerechtigkeit und Sicherheit. Damit trägt die Einrichtung dazu bei, ein menschenwürdiges Dasein zu sichern, gleiche Voraussetzungen für die freie Entfaltung der Persönlichkeit zu schaffen, Familie zu schützen und fördern sowie besondere Belastungen des Lebens – auch durch Hilfe zur Selbsthilfe – abzuwenden oder auszugleichen.“ Darüber hinaus leistet das FrauenZentrum Erfurt mit seinen Angeboten einen wichtigen Beitrag zu geschlechterspezifischen Gleichberechtigung und mit Ziel die Situation von Frauen nachhaltig zu verbessern[31]. Im Besonderen wird das FrauenZentrum Erfurt „frauenspezifischen Leistungen für Einwohner*innen der Stadt Erfurt, ohne Ansehen ihrer Nationalität, Herkunft, Rasse, Religion oder Weltanschauung“ erarbeiten und umsetzen[32]. Der daraus abzuleitende Auftrag[33] für die Einrichtung ist der „Einsatz für

- die gleichberechtigte Teilhabe von Frauen und Männern im privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Leben unabhängig von Alter, Nationalität, Religion und Ausbildung,
- die Förderung der Kommunikation von Frauen,
- die Verbesserung der Lebenslage bzw. Lebensqualität von Frauen in besonderen Situationen sowie,
- die Unterstützung von Frauen ihre Kompetenzen wahrzunehmen und zu nutzen.

Dazu entwickelt das FrauenZentrum Erfurt eine vielfältige Angebotsstruktur und die Einrichtung insgesamt als einen Ort der Begegnung, Kommunikation, Information und des Schutzes für Frauen. Die Angebotsentwicklung erfolgt auf Grundlage sozialräumlicher Bedarfsanalysen, fachlicher Entwicklungen im Bereich Gleichstellung, Gewaltschutz und psychosozialer Versorgung sowie kontinuierlicher Rückmeldungen aus Beratung, Begegnungstreff, Bildungsarbeit und Netzwerkarbeit. Die Programmplanung wird mindestens jährlich strukturiert überprüft und fortgeschrieben.

Die Angebote stehen allen Frauen und Familien offen und entsprechen den Bedürfnissen der Zielgruppe. Ein besonderer Fokus liegt auf Prävention. Dazu gehört die Auseinandersetzung mit Frauen-

[28] gemäß Qualitätsstandards Frauenzentren (LSZ),
[29] Vgl. Qualitätsstandards für Frauenzentren (LSZ), Pkt. 3, S. 9 ff
[30] Nach Qualitätsstandards für Frauenzentren (LSZ)
[31] Vgl. Qualitätsstandards für Frauenzentren Pkt. 3, S. 9 ff
[32] Leistungsvereinbarung Pkt. 1 v. 31.03.2004
[33] Vgl. Anlage 1 zur Leistungsvereinbarung Pkt. 1 v. 31.03.2004

bildern, die Selbststärkung bzw. die Informationen über Gewaltformen, Gewaltzyklen und Handlungsmöglichkeiten. Prävention umfasst darüber hinaus Gewaltprävention, Gesundheitsförderung, Sensibilisierung für Diskriminierungsstrukturen sowie die Stärkung von Selbstwirksamkeit und gesellschaftlicher Teilhabe.

Der Zugang[34] zu den Angeboten ist dabei niedrigschwellig, barrierearm und unabhängig von Einkommen, Herkunft, sozialem Status, Alter, Religion oder Weltanschauung, geschlechtlicher Identität bzw. Orientierung, gesundheitlicher Einschränkung oder Behinderung. Das FrauenZentrum Erfurt unterstützt zudem auf verschiedene Weise Frauen- bzw. Selbsthilfegruppen und -Initiativen und stellt Räume bereit[35].

Die Einrichtung verbindet Fachberatung, offenen Begegnungstreff (inkl. FrauenCafé), Bildungs- und Kulturarbeit, Gesundheitsangebote sowie Präventionsformate zu einem integrierten Gesamtkonzept.

7.3 Zielgruppenansprache | Bedarfsorientierung [Beratungs- und Unterstützungsleistungen]

Beratungsleistungen sind als Unterstützungsleistung anzusehen, um Frauen zu bestärken, Verantwortung für sich (und andere) zu übernehmen, Perspektiven für die eigene Lebenssituation zu entwickeln und zu gestalten. Der Beratungsprozess beinhaltet Informationen, Unterstützungsleistungen und Angebote zur Begleitung. Er knüpft an den Ressourcen und Stärken der Frauen an, um ihr Selbsthilfepotential zu aktivieren.

Die Beratung erfolgt auf Grundlage sozialarbeiterischer Fachstandards, ist lebenswelt-, ressourcen- und lösungsorientiert ausgerichtet und parteilich für Frauen. Die Beratungsangebote basieren auf dem Freiwilligkeitsprinzip und verorten sich in einer intersektional reflektierten feministischen Fachhaltung.

Das ressourcenorientierte Beratungsangebot ist an alle lebensweltbezogenen Fragen und Probleme der Zielgruppe adressiert und umfasst insbesondere

- Bewältigung von herausfordernden Lebenssituationen und Empowerment in besonderen Lebensphasen bzw. bei Trennung und Scheidung, Trauer und Altern sowie in Übergangsphasen junger Frauen, etwa beim Übergang von Lebensphasen oder bei Familienverantwortung.
- Bearbeitung der Gewalterfahrung, einschließlich Krisenintervention
- Unterstützung bei Fragen der sexuellen Orientierung und geschlechtlichen Identität
- Unterstützung von Frauen mit Migrationshintergrund bei der Alltagsgestaltung und Integration,
- Beratung zu Fragen der Existenzsicherung, Armutsprävention, Unterstützung bei der Wohnungs- und Arbeitssuche, Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

In Fällen von Gewalt- und Krisenerfahrungen wird traumasensibel gearbeitet. Die Fachkräfte verfügen über entsprechende Kompetenzen bzw. nehmen regelmäßig Fort- und Weiterbildungen im Bereich Trauma, Gewaltschutz und psychosoziale Stabilisierung wahr.

Bedarfsbezogen und insofern die personellen Ressourcen dies ermöglichen, werden Klient*innen zu Ämtern, Behörden, Gesundheitseinrichtungen, Gerichten, Polizei etc. begleitet. Beratungen werden im Rahmen der Fallstatistik datenschutzkonform erfasst. Zur Sicherung der Fachlichkeit finden regelmäßige Reflexionen, Balint-orientierte Intervision bzw. Supervision statt.

7.4 Kontaktaufnahme

Das FrauenZentrum Erfurt bietet für die Zielgruppe direkte, niedrigschwellige und zeitnahe Zugänge. Dieses Angebot besteht auch für Multiplikator*innen (z.B. Freund*innen, Angehörige, Ärzt*innen,

[34] Personen, die rassistische, verfassungsfeindliche, antidemokratische oder diskriminierende Einstellungen vertreten oder durch ihr Verhalten andere Menschen in ihrer Würde beeinträchtigen, können vom Zugang zu den Angeboten ausgeschlossen oder verwiesen werden.
[35] Vgl. Vgl. Qualitätsstandards für Frauenzentren Pkt. 3, S. 9 ff

Rechtsanwält*innen, Mitarbeiterende von Ämtern und Behörden sowie anderer sozialer Einrichtungen) ein. Beratungs- und Hilfeangebote können persönlich und vor Ort wahrgenommen werden bzw. sind nach Maßgabe des Datenschutzes und verfügbarer Ressourcen telefonisch bzw. digital möglich.

Das FrauenZentrum Erfurt hält für die **Beratung** durch qualifiziertes Fachpersonal wöchentliche Beratungszeiten vor und bietet Möglichkeiten der individuellen Terminvereinbarung. Die anonyme Kontaktaufnahme ist möglich. Für den Erstkontakt, der im Hilfesetting eine besonders „sensible Schnittstelle“ darstellt, ist geschultes Fachpersonal abrufbar. Wöchentlich wird eine **offene Sprechstunde** angeboten.

Zugangswege zur **Kontaktaufnahme** wie Telefonnummer, Internetadresse und Adresse macht die Einrichtung öffentlich bekannt z.B. durch Flyer, Homepage und über Plattformen wie der, des bundesweiten Hilfetelefons, der Frauenhauskoordinierung e.V., über die Thüringer Familien-App und social media. Die regelmäßigen **Öffnungszeiten** des FrauenZentrum Erfurt sind bedarfsorientiert und haben insbesondere die Zugangsmöglichkeiten für berufstätige Frauen und Frauen mit Sorgeaufgabe im Blick. Außerhalb der Öffnungszeiten wird auf der Internetseite der Einrichtung, über Socialmedia und per Aushang auf Hilfsmöglichkeiten hingewiesen.

Wesentlicher Kern der Kontaktaufnahme ist das **Prinzip „der offenen Tür“**. Damit ist während der Öffnungszeiten ein persönlicher, niedrigschwelliger Empfang und Erstkontakt gewährleistet.

7.5 Öffentlichkeitsarbeit und Gremienarbeit

Um die Angebote der Zielgruppe zugänglich zu machen betreibt das FrauenZentrum Erfurt – je nach verfügbaren Ressourcen – Öffentlichkeitsarbeit. Diese dient auch der Sensibilisierung der Öffentlichkeit zu geschlechterspezifischer Diskriminierung, Gewalt und gesellschaftlichen Ungleichheiten sowie der Information über vorhandene Unterstützungsstrukturen. Die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit orientieren sich an der Zielgruppe und weiteren relevanten Beteiligten (Stakeholder). Regelmäßig erstellt und publiziert das FrauenZentrum Erfurt eigene Werbematerialien wie Flyer, Programmhefte, Plakate; aktualisiert Internetauftritte und begleitet fachliche Veröffentlichungen[36] Dritter. Regelmäßig werden öffentlichkeitswirksame Maßnahmen insbesondere im Kontext von Bündnissen und Aktionen genutzt, um auf Auftrag, Anliegen und Angebote der Einrichtung aufmerksam zu machen.

Das FrauenZentrum Erfurt unterstützt bzw. initiiert regelmäßig frauenpolitische Aktivitäten auf kommunaler, landes- und ggf. bundesweiter Ebene. Wichtig ist es für die Einrichtung, sich an kommunalen, landes- und bundesweiten Vernetzungs-, Beratungs- und Entscheidungsstrukturen zu beteiligen bzw. in frauen- und gesellschaftspolitischen Angelegenheiten auf verschiedenen Ebenen aktiv zu sein. Beispielsweise ist das FrauenZentrum Erfurt sowie im Arbeitskreis Frauen und Familie beim Paritätischen Thüringen und dem Landesfrauenrat aktiv und über die LAG der Thüringer Frauenzentren im Beirat Gewaltschutz und in der LSZ Projektgruppe (TMASGFF) vertreten.

7.6 Geschäftsführende- und Verwaltungsaufgaben

Im Rahmen einer partizipativen Leitungskultur ist die Leitung für die Koordinierung der Angebote und des Personals verantwortlich. Gemeinsam mit dem Team stellt sie die konzeptionelle Ausrichtung und das Qualitätsmanagement sicher. Die Leitung verantwortet darüber hinaus strategische Steuerung, fachliche Weiterentwicklung, Berichtswesen gegenüber Fördermittelgebern sowie die Sicherstellung verbindlicher Qualitätsstandards in allen Kernprozessen. Dies umfasst insbesondere die nachfolgenden Bereiche:

geschäftsführende Aufgaben

[36] off- und online

- Sicherstellung der Fachlichkeit entsprechend Konzept, in den Kernprozessen bzw. in den strukturbezogenen Prozessen

Organisation

- Abstimmung und Steuerung der Arbeitsabläufe und Arbeitsprozesse, Festlegung der Zielstellung und Förderung der internen Zusammenarbeit

Personalmanagement

- Koordinierung und Sicherung erforderlichen Personals, Mitarbeitendenführung, Qualifikationen, Fortbildungsplanung, Supervision, Einbindung von ehrenamtlich und bürgerschaftlich Engagierten, Berücksichtigung von Möglichkeiten des zweiten Arbeitsmarktes

Finanzierung

- Haushaltsplanung, Haushaltssicherung, Akquise, Abrechnung; Fördermittelbeantragung und -controlling, Erstellung von Verwendungsnachweisen; Sicherstellung der zweckentsprechenden Mittelverwendung, fristgerechtes Berichtswesen

Qualitätsmanagement

- Konzeptentwicklung zu den Qualitätsanforderungen; Umsetzung, Koordination und Sicherung der Qualitätsanforderungen; interne Evaluation der Angebote, Auswertung von Feedbackinstrumenten; regelmäßige Teamberatung sowie Balint-orientierte Intervision bzw. Supervision

Mitarbeitenden im **Bereich „Sachbearbeitung | Verwaltung“** obliegen Verwaltungsaufgaben, administrative Tätigkeiten, Assistenz zur Leistungserbringung und interner Abläufe, z.B.:

- Sachbearbeitung, Buchführung, Büroorganisation, Verwaltung
- Terminsicherung, Raumbelegungen, Veranstaltungsbegleitung
- Statistiken und Feedbackbögen

7.7 Kernprozesse Art und Weise der Leistungserbringung

Die Leistungserbringung ist darauf ausgerichtet, Frauen in unterschiedlichen und häufig komplexen Lebenslagen wirksam zu unterstützen. Sie erfolgt durch flexible, niedrigschwellige Beratungs-, Unterstützungs- und Begegnungsangebote, die alltagsnah ausgestaltet sind und eine kurzfristige Inanspruchnahme ermöglichen. Dabei werden auch Mehrfachbelastungen, wie z.B. im Kontext von Gewalt, Sorgeverantwortung, prekären Arbeits- und Lebensverhältnissen, Sucht berücksichtigt.

Ein **zentraler Bestandteil** der Leistungserbringung ist die Förderung sozialer Einbindung und gegenseitiger Unterstützung. Hierzu werden gezielt intergenerative Austauschprozesse durch Gruppenangebote und offene Begegnungsformate ermöglicht, die zur Stärkung sozialer Netzwerke und zur Reduzierung von Isolation beitragen. Die Leistungserbringung erfolgt in **enger sozialräumlicher Kooperation** mit relevanten Fachstellen, insbesondere aus den Bereichen Gewalt- und Opferschutz, Familien- und Jugendhilfe sowie Pflegeberatung. Dies umfasst sowohl fallbezogene Abstimmungen als auch die kontinuierliche Mitwirkung in Netzwerken und Gremien. Mit der Art und Weise der Leistungserbringung gewährleistet das FrauenZentrum Erfurt

- die Entwicklung individueller Angebote für die sozialen Hilfebedarfe Erfurter Frauen;
- den Einsatz für den Abbau geschlechterspezifischer Diskriminierungen und gegen Gewalt;
- Empowerment und Prävention im Kontext einer gendergerechten Gesellschaft
- Teilhabe, Vielfalt und gesellschaftliche Mitwirkung.

Die Leistungserbringung erfolgt in den Kernbereichen:

a) **Hilfe:**
   psychosoziale Beratung und individuelle Hilfe auf sozialarbeiterischer Grundlage, inklusive Krisenintervention und traumasensibler Begleitung insbesondere im Kontext von Gewalt
b) **Empowerment:**
   niedrigschwelliger Begegnungsräume und -angebote, (Selbsthilfe-) Gruppenarbeit
   - Erstkontakt nach dem Prinzip der ‚offenen Tür‘
   - Begegnungstreff ‚FrauenCafé‘
   - Gewährleistung fachlicher Präsenz

c) **Bildung und Begegnung:**
   - Veranstaltungen, Kurse, Ausstellungen; FrauenBibliothek
   - Gesundheitsförderung und Empowerment
   - Aktionen, Vernetzungs- und partizipative Formate

d) **Prävention**
   - Gewalt, insbesondere häusliche, sexuelle und digitale Gewalt sowie im Kontext von Beruf
   - Sensibilisierung bzgl. (intersektionaler) Diskriminierung,
   - Stärkung von Selbstwirksamkeit

e) **Kooperation und Vernetzung**
   - sozialraumbezogene Zusammenarbeit,
   - Gremienarbeit und Schnittstellenkoordination

Das FrauenZentrum Erfurt macht frauenspezifische Angebote, um individuelle bzw. soziale Problemlagen der Zielgruppe in Erfurt zu begegnen und geschlechterspezifische Diskriminierungen in Gesellschaft und Gemeinwesen entgegen zu wirken.

8 Ergebnisqualität

Mit der Ergebnisqualität beschreibt das FrauenZentrum Erfurt, inwieweit die angestrebten Wirkungen und Ziele in den Leistungsbereichen Beratung, Bildung, Prävention und Vernetzung erreicht werden. Im Mittelpunkt stehen die Förderung von Lebensqualität, Selbstständigkeit und sozialer Teilhabe sowie ein gewaltfreies Leben.

Die Ergebnisqualität wird anhand definierter Zielkriterien, Indikatoren und Evaluationsverfahren bewertet. Die systematische Auswertung macht die Leistungserbringung nachvollziehbar und unterstützt deren Weiterentwicklung.

Die Instrumente zur Ergebnisqualität werden gemeinsam mit den relevanten Beteiligten[37] entwickelt. Kriterien und Indikatoren leiten sich aus fachlichen Zielen sowie gesetzlichen, konzeptionellen und durch Auftrag- bzw. Kostenträger vorgegebenen Rahmenbedingungen ab. Vorab wird festgelegt, welche Informationen für Steuerung und Weiterentwicklung benötigt werden Die Beteiligung der Leistungsempfänger*innen erfolgt in einem angemessenen und für sie zumutbaren Umfang. Im Mittelpunkt stehen dabei ihre Erfahrungen mit den Angeboten und Leistungen sowie ihre Rückmeldungen und Anregungen, die in die Qualitätssicherung und Weiterentwicklung einfließen. Vor diesem Hintergrund werden beispielhaft Bereiche und dazugehörige Indikatoren benannt[38]:

- Dokumentation von Beratungsleistungen
- Darstellung und Dokumentation der Angebote
- Einsatz von Evaluationsinstrumenten zu Angebotsqualität und -nutzung.

9 Einbindung der Leistungsberechtigten bei der Erstellung der Konzeption

In die Konzepterstellung bzw. –Fortschreibung werden neben den Leistungsberechtigten (Zielgruppe) auch relevante Gruppen einbezogen, um die Bedarfe und Perspektiven angemessen zu berücksichtigen. Dies erfolgt über:

- **Beteiligungsformate:** Frauen, Familien, Ehrenamtliche und soziale Akteure können Erfahrungen, Erwartungen und Bedürfnisse direkt einbringen.
- **Feedbackbögen:** Schriftliche Formate ermöglichen auch Personen, die nicht an Beteiligungsformaten teilnehmen können, ihre Rückmeldung einzubringen.
- **Austausch mit Stakeholdern:** werden informiert und können Feedback geben.
- **Transparente Kommunikation:** Die Zielgruppe und relevante Interessengruppen werden kontinuierlich über die Leistungserbringung und Möglichkeiten der Beteiligung informiert.

[37] Kostenträger, Leistungserbringer, Leistungsempfänger*innen, relevante Beteiligte

[38] Die Auswahl dient der Veranschaulichung und ist im Kontext der Leistungserbringung entsprechend anzupassen.