Leistungsvereinbarung Brennessel e.V.

Stand: 28.08.2026

Inhalt

1. Zielsetzung 2
2. Zielgruppe 5
3. Sozialräumliche Darstellung 5
4. Strukturqualität 7
   4.1 Vorstellung des Leistungserbringers 7
   4.2 Rechtliche Grundlagen 9
5. Rahmen der Leistungserbringung 10
   5.1 Personelle Ausstattung 10
   5.2 Sächliche und räumliche Ausstattung 12
6. Prozessqualität 13
   6.1 Angebotsentwicklung und Programmplanung 13
   6.2 Zielgruppenansprache und Bedarfsorientierung 15
   6.3 Kontaktaufnahme 15
   6.4 Öffentlichkeitsarbeit 16
   6.5 Kooperation- und Netzwerkarbeit 16
   6.6 Geschäftsführungs- und Verwaltungsaufgaben 17
   6.7 Beschwerdemanagement 18
7. Ergebnisqualität 19
8. Einbindung der Leistungsberechtigten bei der Erstellung der Konzeption 20

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

1. Zielsetzung

Seit 1990 versteht sich das Frauenzentrum Brennessel e.V. als Beratungs- und Unterstützungseinrichtung für Frauen[1]. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf der Unterstützung von Frauen, die von Gewalt betroffen bzw. bedroht sind, sowie Frauen die sich in herausfordernden Lebenssituationen befinden.

Unsere frauenparteiliche Arbeit basiert auf einer feministischen Gesellschaftsanalyse, die die Strukturen aufdeckt, die Gewalt gegen Frauen und Mädchen bedingen und aufrechterhalten. Diese Analyse zeigt auf, wie die gesellschaftlichen Zusammenhänge zu sozialer, ökonomischer und politischer Benachteiligung von Frauen führen und wie sich diese im Alltag widerspiegeln. Um das bestehende Ungleichgewicht zwischen den Geschlechtern zu bekämpfen und die Diskriminierung von Frauen zu beenden, suchen wir kontinuierlich nach neuen Ansätzen. Dabei greifen wir Themen wie Geschlechterpolitik, vielfältige Lebensformen, Feminismus, Familie sowie Fragen des gesellschaftlichen und ökologischen Wandels auf, diskutieren und reflektieren sie und tragen sie in die Öffentlichkeit.
Die zentralen Leitziele unserer Arbeit im Bereich sexualisierte und häusliche Gewalt gegen Frauen sind:

- Bestärkung für Frauen: Gewaltschutz, Beratung, Schutz und Begleitung nach dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe sowie Antidiskriminierungsarbeit (niederschwellig, freiwillig, kostenfrei und anonym).
- Frauenspezifische Bildungsarbeit: Schwerpunkt auf Prävention, Kompetenzentwicklung, Erweiterung von Handlungsspielräumen, Strategien zur Bewältigung von Traumata und Informationsvermittlung.
- Frauenpolitische Arbeit.
- Kooperationen und Vernetzung: Im Hilfenetz der Stadt Erfurt für die Belange der Frauen.

Als Frauenzentrum und Beratungsstelle erleben wir in unserer täglichen Praxis, wie sich gesellschaftliche Entwicklungen konkret auf die Lebensrealitäten von Frauen auswirken. Aktuelle Tendenzen hin zu stärker normierenden, traditionell geprägten Rollenbildern gehen mit einer wachsenden Verunsicherung und zunehmenden Einschränkungen individueller Lebensentwürfe einher.

[1] Unser Verständnis vom Begriff „Frauen“ lässt Platz für alle Personen, die sich als Frauen identifizieren. Wir versuchen in unserer Arbeit keine gendernormativen Grenzen zu setzen und inklusiv für alle Personen da zu sein, die von geschlechts-bezogener Gewalt/Diskriminierung betroffen sind.

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

In der Beratung wird deutlich, dass diese Entwicklungen nicht abstrakt bleiben: Sie zeigen sich in Form von Diskriminierungserfahrungen, eingeschränkten Handlungsspielräumen und einem erhöhten Bedarf an Unterstützung, Orientierung und Schutz.

Besonders besorgniserregend ist die zunehmende Verlagerung von Gewalt in den digitalen Raum, Online-Stalking, digitaler Belästigung, Grooming sowie der Erstellung und Verbreitung manipulierter Bild- und Videoinhalte (Deepfakes). Diese Formen digitaler Gewalt führen zu erheblichen psychischen Belastungen, sozialem Rückzug und konkreten Gefährdungslagen.

Wir sehen es als unsere Aufgabe, auf bestehende Schutzlücken hinzuweisen und zur konsequenten Umsetzung bereits vorhandener rechtlicher Grundlagen beizutragen. Insbesondere die Istanbul-Konvention formuliert klare Anforderungen an Prävention, Schutz und Unterstützung bei geschlechtsspezifischer Gewalt. In der Praxis zeigen sich jedoch weiterhin Umsetzungslücken – etwa im Bereich digitaler Gewalt oder bei niedrigschwelligen, spezialisierten Beratungsangeboten.

Unsere Beratungsstelle bietet einen geschützten Raum, in dem Erfahrungen ernst genommen, eingeordnet und bearbeitet werden können. Dabei verbinden wir psychosoziale Beratung mit Information zu rechtlichen Möglichkeiten sowie Handlungsmöglichkeiten zum individuellen Schutz und vermitteln bei Bedarf an weiterführende Hilfsangebote.

Ein weiterer zentraler Bestandteil unserer Arbeit ist die Anerkennung der vielfältigen Lebenslagen von Frauen. Unterschiedliche soziale, ökonomische und biografische Voraussetzungen prägen die individuellen Herausforderungen und Zugänge zur Unterstützung. Unsere Angebote sind darauf ausgerichtet, diesen unterschiedlichen Bedarfen gerecht zu werden und Teilhabe zu ermöglichen.

Vor dem Hintergrund der beschriebenen Entwicklungen verstehen wir unsere Arbeit als unverzichtbaren Bestandteil der sozialen Infrastruktur. Sie leistet einen konkreten Beitrag zum Schutz vor Gewalt, zur Stabilisierung von Betroffenen und zur Förderung von Selbstbestimmung.

Die anhaltend hohe Nachfrage sowie die zunehmende Komplexität der Beratungsanliegen unterstreichen die Dringlichkeit, dieses Angebot nachhaltig zu sichern und weiterzuentwickeln.

Ziele unserer Arbeit sind es, die Öffentlichkeit sowie andere Beratungsstellen, Behörden und Fachkräfte für geschlechtsspezifische Gewaltstrukturen zu sensibilisieren und ein größeres Bewusstsein für deren Auswirkungen zu schaffen. Ein zentraler Bestandteil unserer Arbeit ist das Empowerment von Betroffenen, indem ihre Selbstwirksamkeit gestärkt und sie darin unterstützt werden, ihre eigenen Ressourcen

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

zu erkennen und zu nutzen. Gemeinsam mit den Betroffenen entwickeln wir individuelle Strategien im Umgang mit Gewalterfahrungen und begleiten sie dabei, Wege zu mehr Sicherheit und Stabilität zu finden.

Darüber hinaus ist es uns wichtig, Wissen über bestehende Hilfsangebote zu verbreiten und Menschen zu ermutigen, Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Gleichzeitig setzen wir uns dafür ein, die gesellschaftliche Verantwortung im Umgang mit Gewalt zu stärken und die bestehende Tabuisierung von Gewalt aufzubrechen. Langfristig verfolgen wir das Ziel, zur Gleichberechtigung aller Geschlechter beizutragen, indem wir Betroffenen dabei helfen, Autonomie und Selbstbestimmung zurückzugewinnen.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt unserer Arbeit ist die Auseinandersetzung mit den strukturellen Ursachen von Gewalt, die in patriarchalen Strukturen, Geschlechterhierarchien und der Ungleichheit zwischen den Geschlechtern verankert sind. Durch Aufklärung, Unterstützung und gesellschaftliche Sensibilisierung wollen wir dazu beitragen, diese Ursachen langfristig zu bekämpfen.

Die Ziele unserer Arbeit verfolgen wir mittels verschiedener, aufeinander abgestimmter Ansätze. Ein zentraler Bestandteil ist die Bestärkung von Frauen durch Gewaltschutz, Beratung, Schutz und Begleitung nach dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe. Unsere Angebote sind dabei bewusst niedrigschwellig, freiwillig, kostenfrei und auf Wunsch anonym gestaltet, um möglichst vielen Betroffenen den Zugang zur Unterstützung zu ermöglichen. Inhaltliche Schwerpunkte unserer Arbeit bilden insbesondere sexualisierte Gewalt, häusliche Gewalt, Traumaarbeit sowie Stalking.

Darüber hinaus leisten wir frauenspezifische Bildungsarbeit mit einem besonderen Fokus auf Prävention und Kompetenzentwicklung, beispielsweise durch die Entwicklung von Gewaltschutz- und Awarenesskonzepten. Weitere wichtige Inhalte sind Selbstbehauptung und Selbstfürsorge, sowie die Stärkung von Empowerment und Selbstwirksamkeit. Ziel dieser Arbeit ist es, Handlungsspielräume für Einzelpersonen sowie Organisationen/Institutionen zu erweitern und Betroffene dabei zu unterstützen, individuelle Strategien zur Bewältigung von Gewalterfahrungen und Traumata zu entwickeln.

Ergänzend dazu engagieren wir uns in frauenpolitischer Arbeit. Dazu gehört insbesondere die Kooperation und Vernetzung innerhalb des Hilfenetzes der Stadt Erfurt, um die Belange von Frauen sichtbar zu machen, gemeinsam Strukturen zu stärken und nachhaltige Verbesserungen im Umgang mit geschlechtsspezifischer Gewalt zu erreichen.

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

2. Zielgruppe

Beratungs- und Begleitungsangebote richten sich flexibel nach den Bedürfnissen der Frauen, die unsere Einrichtung aufsuchen, und im Besonderen an:

- Frauen, die von sexualisierter Gewalt bedroht oder betroffen sind und Unterstützung bei der Bewältigung der Folgen brauchen,
- Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind
- Frauen in herausfordernden Lebenssituationen (Trennung, Gesundheit, Prozessbegleitung...),
- langzeitarbeitslose Frauen zur Unterstützung des Selbstwertes,
- Frauen mit Behinderung,
- Frauen mit psychischen Problemen,
- Frauen mit Suchterkrankung und Gewalterfahrung, (oft gemeinsam mit Suchtberatungsstellen)
- Frauen mit Erziehungsproblemen,
- Alleinerziehende Frauen,
- Frauen mit Migrationshintergrund,
- Frauen, die durch familiäre Pflegeaufgaben überfordert und ausgebrannt sind,
- Frauen, die Rückhalt brauchen, um ihre sexuelle Orientierung oder geschlechtliche Identität zu akzeptieren,
- Angehörige und Freund*innen, die am Unterstützungsprozess einer gewaltbetroffenen Frau beteiligt sind und dabei ihrerseits Hilfe benötigen,
- Angehörige unterschiedlicher Berufsgruppen, die Kontakt zu Betroffenen haben, Fachkräfte aus Bildung, Sozialarbeit, Gesundheitswesen, Sport
- Öffentlichkeit, Communities und potenzielle Unterstützungsnetzwerke

3. Sozialräumliche Darstellung

Die Landeshauptstadt Erfurt mit rund 213.000 Einwohner*innen davon ca.111.000 Frauen gliedert sich in innerstädtische Wohnviertel, große Wohnviertel am Rand der Stadt, gewachsene Wohngebiete sowie eingemeindete dörflich geprägte Ortsteile. Die soziale Struktur ist heterogen und reicht von zentrumsnahen, infrastrukturell gut angebundenen Wohnlagen bis hin zu Stadtteilen mit erhöhten sozialen Belastungslagen.

Unsere Einrichtung befindet sich in zentraler Lage in der Erfurter Innenstadt. Die Beratungen finden in barrierearmen Räumen statt. Durch die gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist ein niedrigschwelliger Zugang für Frauen aus dem gesamten Stadtgebiet gewährleistet. Ergänzend zur persönlichen Beratung vor Ort

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

bieten wir Online- sowie Telefonberatung an, um unterschiedliche Lebenssituationen und Bedarfe flexibel berücksichtigen zu können.

Unsere Arbeit umfasst sowohl Beratungsangebote als auch Bildungs- und Informationsangebote, die sich in Zielgruppen und Anliegen teilweise unterscheiden. Während die Beratung in erster Linie von Frauen in Anspruch genommen wird, die Unterstützung im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen suchen, richten sich unsere Bildungsangebote häufig auch an andere Personengruppen. Dazu zählen beispielsweise Interessierte, Studierende oder Fachkräfte, die sich aus Studiengründen oder präventiv mit den Themen geschlechtsspezifische Gewalt, Selbstschutz und Empowerment auseinandersetzen möchten.

In Einzelfällen ist zudem eine aufsuchende Beratung möglich, beispielsweise bei Kooperationspartner*innen, außerhalb unserer eigenen Räumlichkeiten, sofern dies aus fachlichen oder persönlichen Gründen erforderlich ist. So werden wir unter anderem von Schulen im Rieth, Moskauer Platz oder am Roten Berg oder Wohnformen der Lebenshilfe und des Christopheruswerkes stadtweit angefragt, um Beratung vor Ort anzubieten. In solchen Fällen können Frauen, die ihre Wohnorte sonst nur eingeschränkt verlassen können, beispielsweise im Rahmen eines schulisch organisierten Gesprächstermins eine Beratung wahrnehmen. Durch die Zusammenarbeit mit sensibilisierten Fachkräften vor Ort erreichen wir so auch Frauen, die unsere Angebote unter anderen Umständen möglicherweise nicht nutzen könnten.

Ein Teil der Ratsuchenden findet über indirekte Wege zu uns. Dazu gehören beispielsweise Personen, die aufgrund der regelmäßig angebotenen rechtlichen Beratung durch eine Rechtsanwältin an unsere Einrichtung verwiesen werden, also zunächst rechtliche Unterstützung suchen. Dadurch erreichen wir auch Menschen, die zuvor noch keinen Kontakt zu Beratungsstellen hatten und über diesen Weg erstmals Zugang zu psychosozialer Unterstützung finden.

Neben der Beratung nehmen unterschiedliche Personengruppen an unseren Bildungsangeboten teil, die jeweils verschiedene Lebenssituationen und Herausforderungen mitbringen. Sprachkurse werden beispielsweise häufig von Frauen mit Migrationserfahrung oder internationalem Hintergrund genutzt, um ihre sprachlichen Kompetenzen zu erweitern und gleichzeitig einen geschützten Raum für Austausch und Empowerment zu erhalten. Selbstbehauptungskurse werden vor allem von Personen besucht, die ihre Handlungssicherheit im Alltag stärken und präventiv Strategien zum Umgang mit übergriffigen Situationen oder Mobbing erlernen möchten.

Darüber hinaus erreichen uns Besucher*innen auch über themenspezifische Veranstaltungsreihen, Informationsveranstaltungen oder Kooperationen mit Bildungseinrichtungen wie Fachhochschulen oder Universitäten. Diese Veranstaltungen tragen

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

dazu bei, Themen wie geschlechtsspezifische Gewalt, Prävention und Awareness stärker in die Öffentlichkeit zu tragen und neue Zielgruppen anzusprechen.

Auch Einrichtungen und Fachkräfte wenden sich mit Anfragen an uns. Dazu gehören beispielsweise Beratungsanfragen im Zusammenhang mit Gewaltschutzkonzepten oder Fortbildungsbedarfe in Institutionen. Durch diese Zusammenarbeit können Fachwissen und Handlungskompetenzen im Umgang mit geschlechtsspezifischer Gewalt in unterschiedliche Arbeitsfelder getragen und präventive Strukturen gestärkt werden.

Die zentrale Lage ermöglicht es, Ratsuchende aus allen Erfurter Ortsteilen und Quartieren zu erreichen – sowohl aus innenstadtnahen Bereichen als auch aus peripheren Wohngebieten und eingemeindeten Ortsteilen. Eine wichtige Grundlage hierfür ist unsere enge Vernetzung mit Trägern und Einrichtungen in verschiedenen Stadtgebieten. Dazu zählen unter anderem Stadtteilzentren, Familienzentren, MitMenschen, das Christopheruswerk, Perspektiv e.V., Therapeut*innen, Rechtsanwält*innen, die Polizei insbesondere die Kontaktbereichsbeamten (Austauschtreffen) sowie Einrichtungen der Stadtverwaltung. Diese Kooperationsstrukturen unterstützen eine bedarfsgerechte Weitervermittlung und ermöglichen eine möglichst ganzheitliche Begleitung. Durch Kontakte zu Suchtberatungsstellen, der Caritas, pro familia, der Wohnungslosenhilfe, der Schulsozialarbeit sowie zu Mitarbeiter*innen in Gemeinschaftsunterkünften für Geflüchtete erreichen uns unterschiedliche Frauen.

4. Strukturqualität

4.1 Vorstellung des Leistungserbringers

Der Brennessel e.V. ist Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband (Der Paritätische) Thüringen und nimmt regelmäßig an den Austausch- und Informationsveranstaltungen teil.

Die Brennessel ist ein Frauenzentrum, das zugleich als Beratungsstelle für Betroffene von sexualisierter und häuslicher Gewalt und entsprechenden Traumafolgen tätig ist sowie in anderen herausfordernden Lebenssituationen berät. Wir verstehen die Einrichtung als Schutzraum und Raum für Empowerment für Frauen und bieten niedrigschwellige, kostenfreie und auf Wunsch anonyme Unterstützung an.

Das Beratungsangebot umfasst persönliche Gespräche vor Ort ebenso wie telefonische Beratung und Beratung per E-Mail. In Ausnahmefällen machen wir aufsuchende Beratung oder bei Frauen mit Ängsten (z.B. in geschlossenen Räumen) erfolgt die Beratung draußen. Alle Angebote können auf Wunsch anonym und in jedem

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

Fall kostenfrei in Anspruch genommen werden. Neben der psychosozialen Unterstützung gehören auch begleitende Hilfen im Zusammenhang mit rechtlichen oder medizinischen Schritten dazu. So begleiten Mitarbeiterinnen bei Bedarf zu Rechtsanwält*innen, Ärzt*innen, Gerichtsverfahren oder zur Anzeigenaufnahme bei der Polizei. Auf diese Weise werden Betroffene nicht nur beraten, sondern auch praktisch dabei unterstützt, notwendige Schritte zu bewältigen.

Ergänzend zur individuellen Beratung bieten wir eine regelmäßige Alltagssprechstunde an. Diese richtet sich an Frauen die Unterstützung bei praktischen Fragen des Alltags benötigen, etwa bei Amtsangelegenheiten, beim Sortieren von Unterlagen, bei der Wohnungssuche bzw. Vermeidung von Obdachlosigkeit oder beim Verfassen von Bewerbungen. Ziel dieser Unterstützung ist es, Handlungssicherheit im Alltag zu stärken und strukturelle Hürden abzubauen.

Das Programm des Bildungs- und Begegnungsangebots umfasst unter anderem Selbstbehauptungstrainings, Workshops, Gesprächsabende, Lesungen, Resilienz- und Ressourcentrainings, Bewegungsangebote, Workshops, Sprachkurse, anwaltliche Informationsberatungen sowie verschiedene themenspezifische Veranstaltungsformate. Diese Angebote dienen sowohl der Prävention als auch der Stärkung von Selbstwirksamkeit, Austausch und gegenseitiger Unterstützung.

Wir stellen unsere fachliche Expertise extern gern dezentral zur Verfügung. Mit dem Abschluss der Leistungsbeschreibung werden Empowerment- und Präventions-angebote für Institutionen durchgeführt, Beratungen zu Gewaltschutz- und Awarenesskonzepten angeboten sowie Multiplikator*innen geschult. Auch werden die Mitarbeiterinnen Selbstbehauptungskurse in unterschiedlichen Kontexten durch-führen. Ein besonderer Fokus wird auf Frauen mit Behinderung liegen, da diese statistisch überdurchschnittlich häufig von Gewalt betroffen sind.

Die Brennessel versteht sich zudem als offener Begegnungs- und Schutzraum. Wir stellen unsere Räume auch für Initiativen, Selbsthilfegruppen und andere Austauschformate zur Verfügung. Eine umfangreiche Bibliothek ergänzt das Angebot und ermöglicht Besucher*innen einen niedrigschwelligen Zugang zu Fachliteratur und themenspezifischen Medien.

Die Arbeit unserer Einrichtung wird durch eine umfangreiche Ehrenamtsstruktur unterstützt. Ehrenamtliche engagieren sich in unterschiedlichen Bereichen und tragen dazu bei, Angebote zu erweitern und Begegnungsräume zu gestalten. Gleichzeitig ist die Brennessel in fachliche und politische Netzwerke eingebunden und beteiligt sich aktiv an Gremien- und Vernetzungsarbeit, um die Belange von Frauen sichtbar zu machen und strukturelle Verbesserungen im Umgang mit geschlechtsspezifischer Gewalt voranzubringen.

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

Besonderer Wert wird zudem auf einen möglichst barrierearmen und diskriminierungssensiblen Zugang gelegt. Die Räume sind über einen Aufzug erreichbar, Informationen werden – soweit möglich – in einfacher Sprache bereitgestellt, und bei Bedarf können Sprachmittler*innen oder telefonische Übersetzungsdienste hinzugezogen werden. Die Einrichtung arbeitet bewusst sensibel gegenüber verschiedenen Formen von Diskriminierung, darunter Rassismus, Ableismus, Klassismus sowie Homo- und Transfeindlichkeit, um möglichst vielen Menschen einen sicheren Zugang zu Unterstützung zu ermöglichen.

4.2 Rechtliche Grundlagen

Die rechtlichen Grundlagen unserer Arbeit ergeben sich aus einer Vielzahl gesetzlicher Regelungen, Vereinbarungen sowie politischen Leitlinien, die den Rahmen für die Angebote und Aufgaben eines Frauenzentrums bilden.

Bisher bildete die Leistungsvereinbarung mit der Stadt Erfurt eine wichtige rechtliche Grundlage. Sie definierte den Auftrag, die Ziele sowie die finanziellen und organisatorischen Rahmenbedingungen der Arbeit. Ergänzend dazu besteht eine Vereinbarung mit dem Amt für Soziales (Stand 2006), die sich insbesondere auf die Regelungen der §§ 75 ff. des Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch (SGB XII) stützt. Weitere relevante gesetzliche Grundlagen sind § 16a des Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II) sowie § 10 und §§ 67 ff. SGB XII. Diese Bestimmungen bilden die Grundlage für die psychosoziale Beratung von Frauen, die Leistungen nach dem SGB II oder SGB XII beziehen. Darüber hinaus sind Regelungen zum Sozialdatenschutz, insbesondere § 35 des Sozialgesetzbuch Erstes Buch (SGB I) sowie §§ 67 ff. des Sozialgesetzbuch Zehntes Buch (SGB X), für den verantwortungsvollen Umgang mit personenbezogenen Daten maßgeblich. Ergänzend gelten weitere sozialrechtliche Bestimmungen wie §§ 118 ff. SGB XII sowie §§ 50 ff. SGB II.

Eine wichtige Grundlage unserer Arbeit stellt das Landesprogramm für solidarisches Zusammenleben der Generationen Thüringen (LSZ) dar.

Ein weiterer rechtlicher Bezugspunkt ist das verfassungsrechtlich verankerte Gleichstellungsgebot. Maßgeblich sind hierbei Artikel 3 Absatz 2 des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der die Gleichberechtigung von Frauen und Männern festschreibt, sowie Artikel 2 Absatz 2 der Verfassung des Freistaats Thüringen. Ergänzend konkretisiert das Thüringer Chancengleichheitsfördergesetz die Verpflichtung des Landes und seiner Institutionen, aktiv zur Gleichstellung von Frauen und Männern beizutragen und bestehende Benachteiligungen abzubauen.

Für die Arbeit mit Frauen in besonderen sozialen Schwierigkeiten sind zudem die §§ 67 bis 69 SGB XII relevant. Diese Regelungen betreffen Hilfen zur Überwindung

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

besonderer sozialer Schwierigkeiten und bilden eine wichtige Grundlage für Beratungs- und Unterstützungsangebote.

Auch internationale Vereinbarungen prägen die inhaltliche Ausrichtung der Arbeit. Von besonderer Bedeutung ist die Istanbul-Konvention, die Maßnahmen zur Prävention von Gewalt gegen Frauen, zum Schutz Betroffener sowie zur Sensibilisierung und Vernetzung von Hilfesystemen vorsieht. Im Rahmen unserer Arbeit zeigt sich dies insbesondere in Präventionsangeboten, Informationsarbeit sowie in der Verweisberatung an spezialisierte Hilfsstrukturen.

Darüber hinaus orientieren sich Frauenzentren in Thüringen an den Zielen der Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung. Besonders relevant sind dabei die Nachhaltigkeitsziele (Sustainable Development Goals) Nr. 1 (Keine Armut), Nr. 3 (Gesundheit und Wohlergehen), Nr. 4 (Hochwertige Bildung), Nr. 5 (Geschlechtergleichstellung), Nr. 8 (Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum) sowie Nr. 11 (Nachhaltige Städte und Gemeinden). Diese Ziele unterstreichen die gesellschaftliche Bedeutung sozialer, gesundheitsbezogener und bildungsorientierter Unterstützungsangebote für Frauen.

Ergänzend bilden die Qualitätsstandards für Frauenzentren in Thüringen eine wichtige fachliche Grundlage. Sie definieren Anforderungen an die Qualität der Beratung, die Struktur der Angebote, die Vernetzung mit anderen Einrichtungen sowie an die kontinuierliche Weiterentwicklung der Arbeit. Damit tragen sie dazu bei, eine verlässliche, bedarfsgerechte und fachlich fundierte Unterstützung für Frauen sicherzustellen.

5. Rahmen der Leistungserbringung

5.1 Personelle Ausstattung

Die personelle Ausstattung des Frauenzentrums ist darauf ausgerichtet, eine fachlich qualifizierte, kontinuierliche und verlässliche Beratung sowie ein bedarfsgerechtes Angebot für Frauen sicherzustellen. Grundlage hierfür sind die fachlichen Anforderungen und Empfehlungen der Qualitätsstandards für Frauenzentren in Thüringen.

Zur Sicherung der Fachlichkeit und Qualität der Arbeit verfügen die für die fachlichen Aufgaben zuständigen Mitarbeiterinnen über ein abgeschlossenes Hochschul- bzw. Fachhochschulstudium. Dazu zählen insbesondere die Professionen staatlich anerkannte Sozialarbeit, staatlich anerkannte Sozialpädagogik, Erziehungswissenschaften. Die fachliche Qualität wird darüber hinaus durch Zusatz-

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

qualifikationen, regelmäßige Fort- und Weiterbildungen, Supervision sowie kollegiale Fallberatungen gesichert und kontinuierlich weiterentwickelt. In der Regel werden jährlich mindestens zwei entsprechende Maßnahmen in Anspruch genommen, um fachliche Standards zu sichern und weiterzuentwickeln. Die Beraterinnen verfügen über zusätzliche Qualifikationen.

Im Frauenzentrum sind derzeit drei Beraterinnen beschäftigt, die gemeinsam zwei Vollzeitstellen (80Stunden) abdecken. Ihre Aufgaben umfassen insbesondere die psychosoziale Beratung, Krisenintervention, die Durchführung von Gruppen- und Präventionsangeboten, Netzwerkarbeit sowie organisatorische und dokumentarische Tätigkeiten, was der großen Nachfrage nicht gerecht wird. Besonderer Schwerpunkt der Beratungsarbeit ist die Begleitung und Beratung von Frauen mit sexualisierter Gewalterfahrungen, in herausfordernden Lebenssituationen und insbesondere bei der Traumaverarbeitung und den psychischen Folgen sowie Suchterkrankungen. Die Tätigkeiten zeichnen sich durch ein hohes Maß an Eigenverantwortung sowie durch besondere fachliche Anforderungen aus.

Auch zählen dazu insbesondere die Absicherung von Erstkontakten, die Planung und Durchführung von Veranstaltungen und Gruppenangeboten, die Koordination von Terminen sowie administrative Aufgaben wie Raumorganisation, statistische Erfassung, Dokumentation und Auswertung von Feedbackbögen.

Die Einstufung und Entlohnung der Mitarbeiterinnen orientieren sich an den geltenden Tarifverträgen des öffentlichen Dienstes der Kommunen (TVöD-VKA). Grundlage für die Eingruppierung bildet eine aufgabenbezogene Tätigkeitsbeschreibung, die beim Träger vorgehalten wird. Dabei ist das sogenannte Besserstellungsverbot gemäß Thüringer Haushaltsordnung zu beachten.
Die Eingruppierung der Beraterinnen erfolgt in die Entgeltgruppe S12 (tvöd).

Die Mitarbeiterinnen sind als Traumafachberaterinnen weitergebildet, zudem verfügt eine Mitarbeiterin über eine Zusatzqualifikation in systemischer Beratung. Diese Kompetenzen tragen wesentlich dazu bei, Frauen auch in komplexen psychosozialen Krisensituationen fachgerecht unterstützen zu können.

Neben der Beratungsarbeit ist im Frauenzentrum eine Vollzeitstelle speziell für Präventionsangebote vorgesehen. Auch für diesen Aufgabenbereich gelten entsprechende Qualifikationsanforderungen sowie die tariflichen Grundlagen (S 11b tvöd). Die Eingruppierung erfolgt ebenfalls auf Basis einer durch den Träger festgelegten Tätigkeitsbeschreibung.

Die Präventionsarbeit umfasst insbesondere die Konzeption und Durchführung von Bildungs- und Informationsangeboten, Sensibilisierungsveranstaltungen sowie die Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Einrichtungen. Sie stellt damit einen

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

eigenständigen und fachlich anspruchsvollen Arbeitsbereich dar, der zur Erreichung der Ziele des Frauenzentrums maßgeblich beiträgt.

Darüber hinaus wird die Arbeit des Frauenzentrums durch ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Praktikantinnen unterstützt. Diese übernehmen klar abgegrenzte Aufgabenbereiche, beispielsweise bei Veranstaltungen, offenen Angeboten oder unterstützenden organisatorischen Tätigkeiten. Das ehrenamtliche Engagement stellt eine wichtige Ergänzung der hauptamtlichen Arbeit dar, ersetzt jedoch keine fachlichen Beratungsleistungen und die Koordination bedarf auch eines gewissen zeitlichen Aufwandes.

In den vergangenen Jahren hat sich die Belastung der Mitarbeiterinnen deutlich erhöht. Die Sachverhalte in den Beratungen sind zunehmend komplexer geworden. Gleichzeitig erfolgt eine steigende Zahl von Verweisberatungen aus anderen Institutionen wie Kliniken, psychotherapeutischen Praxen, dem Sozialpsychiatrischen Dienst oder dem Jugendamt. Aufgrund begrenzter Aufnahmekapazitäten in psychotherapeutischen und klinischen Versorgungsstrukturen bestehen jedoch häufig nur eingeschränkte Möglichkeiten der Weitervermittlung. Zu befürchten sind negative Auswirkungen der neuen Gesetzmäßigkeiten bezüglich der therapeutischen Versorgung.

Hinzu kommt, dass Beratungen immer häufiger akute Krisensituationen betreffen, beispielsweise im Zusammenhang mit häuslicher oder sexualisierter Gewalt. Die notwendige Krisenintervention, Stabilisierung und Begleitung stellen hohe fachliche und emotionale Anforderungen an die Mitarbeiterinnen.

Neben den fachlichen Tätigkeiten fallen im Frauenzentrum umfangreiche Verwaltungs- und Organisationsaufgaben an. Dazu gehören unter anderem Dokumentation, Statistikführung, Nachweisführung gegenüber Fördermittelgeber*innen, Terminverwaltung, Öffentlichkeitsarbeit sowie organisatorische Abläufe im Haus. Perspektivisch wäre daher eine gesonderte finanzielle Verwaltungspauschale dringend notwendig, um die Fachkräfte stärker von administrativen Aufgaben zu entlasten und ihnen mehr Zeit für die direkte Beratungs- und Unterstützungsarbeit mit den Klient*innen zu ermöglichen.

5.2 Sächliche und räumliche Ausstattung

Die Brennessel verfügt seit November 2025 über neue, funktional ausgestattete Räumlichkeiten in der Walkmühlstraße 1a. Zur Verfügung stehen drei separate Beratungsräume, ein Gruppenraum, ein Veranstaltungsraum, ein Teamraum, ein Büro, ein Empfangsbereich sowie sanitäre Anlagen. Die Raumstruktur ermöglicht eine klare Trennung von Beratungs-, Verwaltungs- und Veranstaltungsbereichen und

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

gewährleistet dadurch sowohl Vertraulichkeit als auch eine professionelle Arbeitsorganisation.

Die Beratungsräume sind traumasensibel und entsprechend dem fachlichen Konzept gestaltet. Sie bieten eine geschützte, ruhige Atmosphäre, die Sicherheit und Vertrauen fördert. Das Büro ist so angelegt, dass der Datenschutz auch im Publikumsverkehr jederzeit gewahrt bleibt.

Die Einrichtung ist sowohl über direkten persönlichen Kontakt als auch telefonisch und per E-Mail erreichbar. Der Standort ist gut an den öffentlichen Nahverkehr angebunden; zudem stehen Parkmöglichkeiten in der Umgebung zur Verfügung, was eine gute Erreichbarkeit für Besucher*innen und Kooperationspartner*innen sicherstellt.

Die Arbeitsplätze sind ergonomisch ausgestattet und verfügen über eine stabile und sichere Breitbandinternetverbindung. Für die Verwaltungs- und Beratungsarbeit stehen die notwendige technische Infrastruktur sowie ein leistungsfähiges Druck-, Scan- und Kopiergerät zur Verfügung. Veranstaltungs- und Bildungsformate können durch entsprechende technische Ausstattung professionell durchgeführt werden. Die Bildungs-, Veranstaltungs- und Beratungsräume sind angemessen und dem fachlichen Konzept entsprechend ausgestattet.

6. Prozessqualität

Prozessqualität beschreibt das konkrete Handeln des Frauenzentrums. Sie bezieht sich auf die Art der Leistungserbringung sowie auf den verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen. Im Folgenden werden die Kernprozesse dargestellt. Diese betreffen vor allem die Organisation der Angebote und Maßnahmen. Dazu tragen insbesondere die Qualitätsgespräche mit der Gleichstellungsbeauftragten bei. Wir streben mindestens halbjährige Treffen an.

6.1 Angebotsentwicklung und Programmplanung

Das wichtigste Angebot der Brennessel ist die Beratungsarbeit und Traumaarbeit. An Werktagen finden während der Öffnungszeiten mehrere Beratungen pro Tag statt. Diese werden durch die Beraterinnen durchgeführt. Pro Beratung wird ca. eine Stunde eingeplant und die Ratsuchenden können im Minimalabstand von ca. zwei Wochen Termine in Anspruch nehmen. Hierbei wird individuell nach Bedarf entschieden – in krisenbehafteten Ausnahmesituationen besteht auch die Möglichkeit einer wöchentlichen Beratung. Die Traumafachberatung macht in der Beratungsarbeit einen

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

großen Anteil aus. Die Beraterinnen sind entsprechend weitergebildet und in der Lage, Personen mit Traumafolgebelastungen zu beraten. Einen großen Anteil hat dabei die Stabilisierung, in der vor allem Strategien gelernt werden im Umgang mit Panikattacken oder Dissoziationen bzw. Fragen der Alltagsbewältigung oder dem Aufbau von sozialen Kontakten.

Die Brennessel leistet einen wichtigen Beitrag zur Information über geschlechterspezifische Gleichberechtigung in der Gesellschaft mit dem Ziel, die Situation von Frauen nachhaltig im Sinne der Thüringer Agenda 2030 zu verbessern. Grundlage hierfür ist eine konkrete inhaltliche, organisatorische sowie ressourcen- und zielgruppenorientierte Planung von Angeboten und Veranstaltungen. Diese zielen darauf ab, das Selbstwertgefühl von Frauen zu stärken, die Entwicklung eines positiven Selbstbildes zu fördern sowie die Motivation zur Übernahme politischer, gesellschaftlicher und beruflicher Verantwortung zu unterstützen. Darüber hinaus sollen sie Kommunikationsprozesse anregen und den Dialog zu frauenpolitischen Themen und Fragestellungen ermöglichen.

Die Angebote werden kontinuierlich an die Bedarfe der Frauen vor Ort sowie an aktuelle gesellschaftspolitische Entwicklungen angepasst. Dabei fließen auch Erkenntnisse aus Beratungsprozessen, Rückmeldungen der Besucher*innen sowie gesellschaftliche Diskurse – etwa zu Themen wie Krieg, finanzielle Unsicherheiten oder Diskriminierungserfahrungen – in die Planung ein. Es erfolgt eine regelmäßige Evaluation der Angebote im Hinblick darauf, ob die Zielgruppen erreicht werden, welche Bedarfe angesprochen werden und zu welchen Zeiten bestimmte Formate besonders nachgefragt sind.

Die Kommunikations- und Bildungsangebote stehen allen kulturell und politisch interessierten Frauen offen und orientieren sich an zielgruppen- und nutzer*innenbezogenen Ansätzen. Die Brennessel konzipiert und realisiert hierfür vielfältige Projekte, Veranstaltungen, Kurse, Workshops, Seminare, Tagungen sowie offene Diskussions- und Begegnungsformate entsprechend ihrer Ziele und den Bedürfnissen der Nutzer*innen.

Ein besonderer Fokus liegt auf präventiven Angeboten. Dazu zählen insbesondere die Auseinandersetzung mit gesellschaftlichen Geschlechterbildern, Maßnahmen zur Selbststärkung sowie Informationsangebote zu Gewaltformen, Gewaltzyklen und Handlungsmöglichkeiten. Der Zugang zu sämtlichen Angeboten ist niedrigschwellig und barrierearm gestaltet und erfolgt unabhängig von Einkommen, Herkunft, Weltanschauung, sozialem Status oder gesundheitlichen Einschränkungen. Darüber hinaus unterstützt das Frauenzentrum Frauengruppen und Selbsthilfeinitiativen und stellen hierfür geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung.

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

Wir erachten eine dezentrale Beratung in Stadtteilen mit erhöhtem Hilfebedarf als fachlich sinnvoll, um Zugangsbarrieren weiter abzubauen und besonders belastete Sozialräume gezielt zu stärken. Dies möchten wir in zukünftig mittels Kooperationspartner*innen vor Ort umsetzen und regelmäßige Angebote wie Selbstbehauptungstrainings in verschiedenen Stadtteilen etablieren.

6.2 Zielgruppenansprache und Bedarfsorientierung

Die Beratungsleistungen des Frauenzentrums sind als unterstützende Angebote zu verstehen, die Frauen darin bestärken, Verantwortung für sich selbst und andere zu übernehmen sowie Perspektiven für ihre individuelle Lebenssituation zu entwickeln, Sinnhaftigkeit im Leben zu finden und aktiv zu gestalten. Der Beratungsprozess umfasst Informationsvermittlung, konkrete Unterstützungsleistungen sowie begleitende Angebote und orientiert sich an den Ressourcen und Stärken der Frauen mit dem Ziel, deren Selbsthilfepotenziale zu aktivieren. Dabei basiert die Beratung grundsätzlich auf dem Prinzip der Freiwilligkeit.

Das ressourcenorientierte Beratungs- und Begleitungsangebot umfasst insbesondere die Unterstützung bei der Bewältigung herausfordernder Lebenssituationen, Empowerment in besonderen Lebensphasen – beispielsweise bei Trennung und Scheidung, in Trauerprozessen oder im Alter –, die Bearbeitung von Gewalterfahrungen einschließlich Krisenintervention sowie die Begleitung bei Fragen der sexuellen Orientierung und geschlechtlichen Identität. Darüber hinaus werden Frauen bei der Alltagsgestaltung oder Integration unterstützt.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Beratung zu Fragen der Existenzsicherung, einschließlich Unterstützung bei der Wohnungs- und Arbeitssuche sowie der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Bei Bedarf erfolgt eine bedarfsorientierte Vermittlung an weiterführende Einrichtungen. Zudem werden Frauen, sofern es die personellen Ressourcen erlauben, bei Behördengängen, Antragstellungen und der Vorbereitung von Terminen begleitet.

Zur Qualitätssicherung werden regelmäßig Rückmeldungen der Besucher*innen eingeholt, um die Angebote hinsichtlich ihrer Umsetzung, ihrer Passgenauigkeit sowie möglicher Verbesserungsbedarfe zu überprüfen. Wünsche, Kritik und Beschwerden werden systematisch erfasst und in die Weiterentwicklung der Angebote einbezogen.

6.3 Kontaktaufnahme

Die Öffnungszeiten und die Erreichbarkeit des Frauenzentrums orientieren sich an den Bedürfnissen der Zielgruppen unter Berücksichtigung der vorhandenen personellen

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

Ressourcen. In der Regel ist das Zentrum montags bis freitags zu den üblichen Geschäftszeiten geöffnet. Ergänzend werden individuelle Termine sowie Veranstaltungen außerhalb der regulären Öffnungszeiten angeboten.

Ein direkter und niedrigschwelliger Zugang zu den Angeboten wird sowohl vor Ort als auch telefonisch und digital sichergestellt. Informationen über das Frauenzentrum werden zusätzlich über Auslagen in anderen Einrichtungen sowie über Multiplikator*innen wie Freund*innen, Familienangehörige, Ärzt*innen, Rechtsanwält*innen und Mitarbeitende des Jugendamtes verbreitet.

Telefonnummer, Internetadresse und Anschrift sind öffentlich zugänglich. Auf Wunsch kann die Kontaktaufnahme anonym erfolgen. Die Öffnungszeiten sind so gestaltet, dass auch berufstätige Frauen sowie Frauen mit Kindern die Angebote nutzen können. Außerhalb der Öffnungszeiten wird auf der Website auf weiterführende Hilfsangebote verwiesen.

6.4 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit des Frauenzentrums umfasst den Betrieb einer eigenständigen Website sowie eines Instagram-Auftritts zur Information der Öffentlichkeit und potenzieller Netzwerkpartner*innen. Ergänzend erfolgt eine zielgruppen- und fachorientierte Ansprache durch regelmäßig erstellte Materialien wie Flyer, Programmhefte und Plakate sowie durch die kontinuierliche Aktualisierung der digitalen Angebote.

Darüber hinaus werden insbesondere Kampagnen zu spezifischen Themen und öffentlichkeitswirksame Aktionen (z.B. „Ein Licht für jede Frau“ am 25. November oder One Billion Rising usw.), Informationsveranstaltungen, Social-Media-Aufklärung sowie Fachveranstaltungen veranstaltet. Ziel dieser Maßnahmen ist es, die Tabuisierung von Gewalt aufzubrechen, Wissen über Hilfsangebote zu verbreiten und gesellschaftliche Verantwortung zu stärken.

Ein weiterer Bestandteil der Arbeit ist die Initiierung und Unterstützung Frauenpolitischer sowie intersektional-feministischer Aktivitäten auf kommunaler, Landes- und Bundesebene.

6.5 Kooperation- und Netzwerkarbeit

Die wichtigste Kooperationspartnerin ist die Gleichstellungsbeauftragte der Stadt Erfurt als Sprachrohr und Vermittlerin für die Belange der Frauen und geschlechtsspezifischen Einrichtungen. Hervorzuheben ist hier die konstruktive

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

fachliche Begleitung und der Austausch über städtische Anliegen, Ziele und Tendenzen wie beispielsweise die Umsetzung der Istanbulkonvention.

Auch beinhaltet es neben der Zusammenarbeit bzw. Initiierung von städtischen Gremien, die gemeinsame Organisation und Durchführung von Aktionen, Kampagnen, Öffentlichkeitsarbeit zu verschiedenen Themen.

Im Rahmen der Gremienarbeit beteiligt sich das Frauenzentrum an kommunalen, landes- und bundesweiten Vernetzungs-, Beratungs- und Entscheidungsstrukturen zu frauen- und gesellschaftspolitischen Themen. Dazu gehört unter anderem die Mitwirkung in der Landesarbeitsgemeinschaft Thüringer Frauenzentren, im Beirat Gewaltschutz, das Erfurter Netzwerk gegen häusliche Gewalt und in entsprechenden Projektgruppen auf Landesebene sowie in Facharbeitskreisen und Verbänden. Darüber hinaus engagiert sich die Brennessel in verschiedenen Netzwerken und Arbeitsgruppen (z.B. AG Istanbul Konvention), im Netzwerk häusliche Gewalt, im Themenfeld Frauen und Migration sowie in selbstorganisierten Bündnissen.

Die Brennessel hat einige der Gremien initiiert, da wir intensiv an der Beseitigung von Versorgungslücken bzw. Schnittstellen arbeiten wollen, um die Situation von Frauen zu verbessern. Unsere praktische Arbeit ermöglicht es unsere Expertise in vielfältigen Ebenen einzubringen. (siehe auch Pkt. 3)

6.6 Geschäftsführungs- und Verwaltungsaufgaben

Die Geschäftsführungs- und Verwaltungsprozesse sichern die organisatorische, fachliche und wirtschaftliche Stabilität des Frauenzentrums und bilden damit eine wesentliche Grundlage für die Qualität der Leistungserbringung. Die Gesamtverantwortung liegt bei einem ehrenamtlichen Vorstand, der die strategische Steuerung sowie die fachliche Ausrichtung der Einrichtung gewährleistet. Zu seinen zentralen Aufgaben gehört die Sicherstellung der Fachlichkeit, insbesondere durch die Orientierung an aktuellen fachlichen Standards und gesellschaftspolitischen Entwicklungen.

Darüber hinaus verantwortet der Vorstand die Organisation interner Abläufe. Dies umfasst die Strukturierung von Arbeitsprozessen, die Sicherstellung transparenter Zuständigkeiten sowie die Durchführung regelmäßiger Teamberatungen und Supervisionen zur fachlichen Reflexion und Qualitätssicherung. Ein weiterer Schwerpunkt liegt im Personalmanagement. Hierzu zählen das Onboarding neuer Mitarbeiterinnen, die fachliche und organisatorische Führung des Teams, die Planung und Umsetzung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie die Koordination und Begleitung ehrenamtlich Engagierter.

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

Auch die finanzielle Steuerung der Einrichtung fällt in den Verantwortungsbereich des Vorstands. Dazu gehören die Haushaltsplanung, die Sicherstellung der Finanzierung, die ordnungsgemäße Mittelverwendung sowie die Abrechnung gegenüber Fördermittelgebern. Ergänzend wird ein systematisches Qualitätsmanagement umgesetzt, das die kontinuierliche Reflexion, Evaluation und Weiterentwicklung der Arbeitsprozesse unterstützt.

Die Verwaltungsaufgaben bilden die operative Grundlage des laufenden Betriebs. Sie umfassen insbesondere die Büroorganisation, die Buchführung, die statistische Erfassung der Leistungen sowie die fachgerechte Dokumentation der Angebote unter Berücksichtigung rechtlicher und datenschutzrechtlicher Vorgaben. Durch diese strukturierten Verwaltungsprozesse werden Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Wirtschaftlichkeit der Arbeit sichergestellt.

6.7 Beschwerdemanagement

Ein zentraler Bestandteil der Qualitätssicherung ist ein transparentes und niedrigschwelliges Beschwerdemanagement. Ziel ist es, Rückmeldungen, Kritik und Beschwerden von Nutzer*innen und Kooperationspartner*innen ernst zu nehmen und systematisch in die Weiterentwicklung der Angebote einzubeziehen. Beschwerden können auf unterschiedlichen Wegen geäußert werden, etwa im persönlichen Gespräch mit Mitarbeitenden, anonym über Feedbackbögen oder digitale Formulare sowie per E-Mail oder Telefon. Auch über Kooperationspartner*innen oder Vertrauenspersonen ist eine Rückmeldung möglich. Zu Beginn von Veranstaltungen werden die Teilnehmenden aktiv über diese Möglichkeiten informiert.

Für die Bearbeitung von Beschwerden bestehen klare interne Abläufe. Nach der Entgegennahme und Dokumentation erfolgt eine Prüfung und Einschätzung des Anliegens. Bei Bedarf werden Gespräche mit den beteiligten Personen geführt, um eine Klärung herbeizuführen. Auf dieser Grundlage werden konkrete Lösungs- oder Verbesserungsmaßnahmen entwickelt und umgesetzt. Sofern möglich, erhalten die beschwerdeführenden Personen eine Rückmeldung über das Ergebnis. Die Bearbeitung erfolgt zeitnah, vertraulich und nachvollziehbar.

Beschwerden werden nicht nur einzelfallbezogen betrachtet, sondern auch systematisch ausgewertet. Wiederkehrende Themen werden im Team reflektiert und fließen in die Anpassung von Methoden, Abläufen und Angebotsstrukturen ein. Die gewonnenen Erkenntnisse werden zudem in die Qualitätsentwicklung sowie in Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen integriert.

Gerade in sensiblen Arbeitsfeldern, insbesondere im Kontext von Gewaltprävention, kommt dem Beschwerdemanagement eine besondere Bedeutung zu. Es ermöglicht

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

Teilnehmenden, Rückmeldungen zu geben, wenn sie sich durch Inhalte oder Methoden unwohl fühlen, sich nicht respektvoll behandelt sehen, Grenzüberschreitungen erleben oder Barrieren wahrnehmen. Ein transparentes Beschwerdemanagement trägt somit wesentlich dazu bei, Sicherheit, Vertrauen und Teilhabe zu stärken.

7. Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität des Frauenzentrums wird durch eine systematische Erfassung, Auswertung und Reflexion der erbrachten Leistungen sichergestellt.

Beratungsprozesse werden hinsichtlich Anlasses, Dauer, Alter und Anzahl der Kontakte statistisch dokumentiert. Auf dieser Grundlage wird bis zum 31. März des Folgejahres eine umfassende Dokumentation für die kommunale LSZ-Planung erstellt. Diese beinhaltet eine statistische Auswertung, einen ausführlichen Jahresbericht sowie einen Verwendungsnachweis auf Basis des bestätigten Finanzierungsplans.

Darüber hinaus wird die Zufriedenheit der Ratsuchenden sowie der Nutzer*innen von Gruppen- und Bildungsangeboten mit geeigneten Methoden erhoben und ausgewertet. Hierzu zählen insbesondere anonyme Fragebögen, digitale Rückmeldetools sowie qualitative Rückmeldungen im Rahmen von Gesprächen oder Abschlussrunden. Parallel dazu werden bestehende und neu entstehende Bedarfe systematisch erfasst. Die gewonnenen Erkenntnisse bilden eine zentrale Grundlage für die bedarfsorientierte Weiterentwicklung der Angebote.

Ein wesentlicher Bestandteil der Ergebnisqualität ist die regelmäßige Evaluation der umgesetzten Maßnahmen. Präventionsformate wie Workshops,
Informationsveranstaltungen und Beratungsangebote werden fortlaufend im Hinblick auf ihre Zielerreichung, Wirksamkeit und Effizienz überprüft. Dabei werden sowohl quantitative Daten – etwa Teilnahmezahlen und Zielgruppenerreichung – als auch qualitative Einschätzungen einbezogen. Die Ergebnisse dieser Evaluationen fließen kontinuierlich in die Anpassung und Weiterentwicklung der Angebote ein.

Ergänzend dazu erfolgt eine regelmäßige fachliche Reflexion im Team. Die Arbeit im Bereich der Gewaltprävention und Beratung ist sowohl fachlich als auch emotional anspruchsvoll, weshalb strukturierte Reflexionsräume einen hohen Stellenwert einnehmen. Diese umfassen Teamreflexionen, kollegiale Fallberatungen bei komplexen Fragestellungen sowie externe Supervision zur Sicherung professioneller
Standards, zur Förderung von Selbstfürsorge und zur Reflexion von Machtverhältnissen und möglichen Diskriminierungsdynamiken in der eigenen Arbeit.

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

Darüber hinaus finden regelmäßige Mitarbeiter*innengespräche sowie Klausurtagungen statt, in denen Haltung, Arbeitsstrukturen und konzeptionelle Ausrichtungen weiterentwickelt werden. Ehrenamtlich Mitarbeitende werden in diese Prozesse einbezogen. Dabei achten wir auf eine gute Fehlerkultur.

Die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Fachkräfte stellt einen weiteren wichtigen Baustein der Ergebnisqualität dar. Sie gewährleistet, dass aktuelle fachliche Entwicklungen, insbesondere im Bereich der Gewaltprävention, der traumasensiblen Beratung und der geschlechtersensiblen Bildungsarbeit, in die Praxis integriert werden.

Die Arbeit des Frauenzentrums orientiert sich an etablierten fachlichen Standards und Leitlinien. Dazu zählen insbesondere die Betroffenenorientierung und Parteilichkeit, die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme von Angeboten, die Wahrung von Vertraulichkeit und Datenschutz, eine traumasensible Kommunikation sowie die Schaffung sicherer und geschützter Räume. Diese Prinzipien bilden die Grundlage für die Planung, Durchführung und Evaluation sämtlicher Angebote.

Die Qualität der Arbeit wird zudem durch eine kontinuierliche Kooperation und den fachlichen Austausch mit anderen Einrichtungen und Fachstellen gestärkt. Durch diese Vernetzung können fachliche Erkenntnisse geteilt, Angebote abgestimmt und Versorgungslücken identifiziert werden.

Die fortlaufende Dokumentation aller relevanten Prozesse unterstützt die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Arbeit und ermöglicht eine gezielte Weiterentwicklung der Angebote. Vor dem Hintergrund einer steigenden Nachfrage, insbesondere im Bereich der Beratung zu sexualisierter Gewalt sowie der Traumafachberatung, wird perspektivisch eine personelle Aufstockung als notwendig erachtet. Ebenso besteht ein wachsender Bedarf an dezentralen Beratungsangeboten, um die Erreichbarkeit für unterschiedliche Zielgruppen weiter zu verbessern.

8. Einbindung der Leistungsberechtigten bei der Erstellung der Konzeption

Die Entwicklung und Fortschreibung der Konzeption erfolgten unter aktiver Einbeziehung der Mitarbeiterinnen. Die Fachkräfte sind kontinuierlich in die internen Arbeitsprozesse eingebunden und gestalten die Angebotsentwicklung maßgeblich mit. Dies geschieht im Rahmen eines regelmäßigen fachlichen und kollegialen Austauschs, beispielsweise in Teambesprechungen, Arbeitsgruppen, Fortbildungen, Supervisionen und Mitarbeiterinnengesprächen. Die Ergebnisse dieser Prozesse werden dokumentiert und fließen in die konzeptionelle Weiterentwicklung ein.

Walkmühlstraße 1a • 99084 Erfurt
Tel. 0361 - 56 56 510
info@frauenzentrum -brennessel.de

Darüber hinaus werden auch die Perspektiven der Klient*innen sowie der ehrenamtlich Engagierten einbezogen. Rückmeldungen aus Beratungsprozessen, Gruppenangeboten sowie aus dem Beschwerde- und Feedbackmanagement werden systematisch ausgewertet und berücksichtigt. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Konzeption praxisnah, bedarfsorientiert und anschlussfähig an die Lebensrealitäten der Nutzer*innen gestaltet ist.