



**Frauenhaus-**  
koordinierung e.V.

# Qualitätsempfehlungen

für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen für gewaltbetroffene Frauen



[www.frauenhauskoordinierung.de](http://www.frauenhauskoordinierung.de)

Herausgeber:  
Frauenhauskoordinierung e. V.  
Tucholskystr. 11 | 10117 Berlin

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Beschreibung des derzeitigen Hilfesystems bei Gewalt gegen Frauen</b>	<b>2</b>
2.1	Frauenhäuser	3
2.2	Fachberatungsstellen	8
2.3	Weitere Handlungsfelder der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen	14
2.3.1	Prävention	14
2.3.2	Öffentlichkeitsarbeit	14
2.3.3	Kooperation und Vernetzung	14
2.3.4	Durchführung von Fortbildungen	15
<b>3</b>	<b>Qualitätsempfehlungen der FHK</b>	<b>15</b>
3.1	Leitlinien für die Arbeit der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen	16
3.2	Qualitätsempfehlungen für die Hilfestruktur	18
3.3	Qualitätsempfehlungen für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen	19
3.3.1	Frauenhäuser	19
3.3.1.1	Strukturqualität	19
3.3.1.2	Prozessqualität	22
3.3.1.3	Ergebnisqualität	25
3.3.2	Fachberatungsstellen (Frauenberatungsstellen, Frauennotrufe und Interventionsstellen)	27
3.3.2.1	Strukturqualität	27
3.3.2.2	Prozessqualität	29
3.3.2.3	Ergebnisqualität	32
<b>4</b>	<b>Ausblick</b>	<b>34</b>
	Literaturverzeichnis	35
	Impressum	37

# 1 Einleitung

Frauenhauskoordinierung e.V. (FHK) vereint zahlreiche bundesweite Wohlfahrtsverbände und Einzelträger. Die Mitglieder sind die Bundesverbände der Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO), des Deutschen Caritasverbandes e.V. (DCV), des Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Gesamtverband e. V. (Der Paritätische), der Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V. (EW DE), des Sozialdienstes katholischer Frauen – Gesamtverein e.V. (SkF) sowie einzelne Träger von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen. Unter unserem Dach sind ca. 260 Frauenhäuser und 200 Fachberatungsstellen vereint.

FHK koordiniert, vernetzt und unterstützt das Hilfesystem, fördert die fachliche Zusammenarbeit und bündelt die Praxiserfahrungen, um sie in politische Entscheidungsprozesse sowie in fachpolitische Diskurse zu transportieren. Unsere Adressaten sind die Träger von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen, deren Mitarbeiterinnen, Akteure und Akteurinnen in der Praxis, Politik, Verwaltung und Forschung sowie die Medien und die breite Öffentlichkeit.

Wir stärken die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen mit professionellen Serviceleistungen. FHK ist eine wichtige politische Interessenvertretung des Hilfesystems und leistet seit Jahren erfolgreiche Lobbyarbeit für die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen in Deutschland.

Mit den hier dargelegten Qualitätsempfehlungen legt FHK erstmals bundesweite Empfehlungen für das Hilfesystem bei Gewalt gegen Frauen vor. Weder für Frauenhäuser noch für Fachberatungsstellen für gewaltbetroffene Frauen existierten bislang bundesweit gültige Qualitätskriterien.

Leitschnur dabei ist für FHK der Unterstützungsbedarf gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder und die sich daraus ergebenden erforderlichen Strukturen und Qualitätsanforderungen an bedarfsgerechte Hilfen.

Die Qualitätsempfehlungen von FHK umfassen sowohl Anforderungen an die lokale Hilfestruktur in den Bundesländern und Kommunen, als auch für die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen.

Den Qualitätsempfehlungen ist eine Beschreibung der Strukturen und Leistungen des derzeitigen Hilfesystems vorangestellt. Eine wichtige Grundlage der gemeinsamen Qualitätsempfehlungen sind die Qualitätskriterien und Qualitätssicherungsinstrumente der Mitgliedsverbände von FHK.

Mit den Qualitätsempfehlungen verfolgt FHK folgende Ziele:

- Weiterentwicklung der Qualität der Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder, sowie des Hilfesystems,
- Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Träger der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen bei der Sicherung der Qualität und bei der Weiterentwicklung der Konzepte,
- Unterstützung der Mitarbeiterinnen bei der Verbesserung von Arbeitsprozessen und -bedingungen,
- Empfehlungen für Entscheidungsträger in Politik und Verwaltung auf der Bundes-, Landes- und der kommunalen Ebene zur Förderung von qualitätsgesicherten Hilfeleistungen,
- Unterstützung der Länder und Kommunen bei Bedarfsermittlungen.

## 2 Beschreibung des derzeitigen Hilfesystems bei Gewalt gegen Frauen

Gewalt gegen Frauen wird in Übereinstimmung mit der Istanbul-Konvention des Europarates 2011 „als eine Menschenrechtsverletzung und eine Form der Diskriminierung der Frau verstanden und bezeichnet alle Handlungen geschlechtsspezifischer Gewalt, die zu körperlichen, sexuellen, psychischen oder wirtschaftlichen Schäden oder Leiden bei Frauen führen oder führen können, einschließlich der Androhung solcher Handlungen, der Nötigung oder der willkürlichen Freiheitsentziehung, sei es im öffentlichen oder privaten Leben.“ Dabei „bezeichnet der Begriff `geschlechtsspezifische Gewalt gegen Frauen` Gewalt, die gegen eine Frau gerichtet ist, weil sie eine Frau ist, oder die Frauen unverhältnismäßig stark betrifft.“<sup>1</sup>

Viele Frauen<sup>2</sup> in Deutschland erleben Gewalt in Partnerschaften, aber auch im öffentlichen Raum und in Institutionen. In besonders hohem Maße erfahren Frauen mit Behinderungen unterschiedliche Formen geschlechtsspezifischer Gewalt<sup>3</sup>. Die Gewaltausübenden sind überwiegend Männer in Partnerschaften, in Familien, am Arbeitsplatz und im öffentlichen Raum.

Partnerschaftsgewalt hat gravierende Auswirkungen auf die Kinder, welche in diesen Familien heranwachsen.

In Deutschland besteht ein ausdifferenziertes Hilfesystem für gewaltbetroffene Frauen<sup>4</sup>. Dieses Hilfesystem umfasst Frauenhäuser und Frauenschutzwohnungen (im Folgenden als Frauenhäuser benannt) sowie Frauenberatungsstellen, Frauennotrufe bei sexualisierter Gewalt und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt (im Folgenden

als Fachberatungsstellen benannt)<sup>5</sup>. Die Angebote richten sich an alle Frauen mit Gewalterfahrungen unabhängig vom Zeitpunkt und der Art der erlebten Gewalt, unabhängig von ihrem Alter, von Behinderung, Bildungsgrad, ihrer sexuellen Identität, ihrem sozialen Status oder ethnischer Herkunft. Darüber hinaus werden auch das soziale Umfeld und Fachkräfte unterstützt.

Die gemeinsamen Ziele sind: der Schutz vor Gewalt, die Unterstützung bei der Überwindung der psychischen, körperlichen, sozialen und ökonomischen Folgen der Gewalt sowie der Abbau von Gewalt gegen Frauen in der Gesellschaft.

Trotz des differenzierten Hilfesystems ist die Versorgung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder nicht ausreichend sichergestellt. Das Hilfeangebot ist weder flächendeckend vorhanden, noch ist es mit den erforderlichen personellen und sächlichen Ressourcen ausgestattet. Es ist regional sehr unterschiedlich ausgebaut und weist deutliche Lücken auf. Insbesondere in ländlichen Regionen gibt es wenige, insbesondere spezialisierte Angebote. Die Wege der Hilfesuchenden sind häufig weit. In Großstädten und Ballungsräumen mit verschiedenen Hilfsangeboten fehlt es vielerorts an Beratungskapazitäten und Frauenhausplätzen. So gibt es Wartelisten auf Beratungstermine in Fachberatungsstellen, es müssen schutzsuchende Frauen und deren Kinder aus Mangel an freien Frauenhausplätzen abgewiesen werden. Die Gesamtzahl der Frauenhausplätze reicht bundesweit nicht aus<sup>6</sup>.

In den neuen Bundesländern haben die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen besonders wenige Ressourcen.

Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt mit pro-aktivem Beratungsansatz nach Polizeieinsätzen sind nicht flächendeckend in allen Bundesländern vorhanden<sup>7</sup>, vielerorts sind sie nur unzureichend mit Personal und Sachmitteln ausgestattet.

1 Europarat (2011) Artikel 3

2 „Mindestens jede vierte Frau im Alter von 16 bis 85 Jahren, die in einer Partnerschaft gelebt hat“, hat „körperliche oder – zum Teil zusätzlich – sexuelle Übergriffe durch einen Beziehungspartner ein- oder mehrmals erlebt. 42 % aller befragten Frauen gaben an, Formen von psychischer Gewalt erlebt zu haben, wie systematische Abwertung, Demütigung, Ausgrenzung, Verleumdung, schwere Beleidigung, Drohung und Psychoterror. Partnerschaftsgewalt trifft vor allem Frauen, sie sind zu über 90 % die Opfer der Misshandlungen. Aber auch Männer sind erheblich in ihrem Leben von Gewalt betroffen. Die Gewalterfahrung von Frauen und Männer unterscheiden sich deutlich hinsichtlich der Orte der Gewalterfahrung, der Opfer-Täter-Konstellationen, der Schweregrade und des Bedrohungspotentials.“ (Vgl. Schröttle, Müller in BMFSFJ 2004). FRA „Gewalt gegen Frauen: eine EU-weite Erhebung“ 2014: 35 % der Frauen in Deutschland haben körperliche und /oder sexuelle Gewalt erlebt (EU 32%), in Partnerschaft haben 20 % der Frauen körperliche Gewalt (EU: 20 %), 8 % sexuelle Gewalt (EU 7 %), 50 % psychische Gewalt (EU 43 %) erlebt.

3 Schröttle, Hornberg et al. „Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen in Deutschland“ in BMFSFJ 2012

4 Bericht der BR 2012, S. 255

5 Darüber hinaus gibt es weitere spezialisierte Fachberatungsstellen, auf welche hier nicht näher eingegangen werden soll, so zu Menschenhandel, Zwangsprostitution, Genitalverstümmelung, siehe auch: Bericht der BR 2012, S. 77

6 Frauenhauskoordinierung 2012, S. 14-15

7 Bericht der BR 2012, S. 88

Für das Hilfesystem bei Gewalt gegen Frauen bestehen weder ein einheitlicher Rechtsrahmen noch Regelfinanzierungen. Schutz- und Hilfeleistungen werden überwiegend auf der Grundlage freiwilliger Leistungen der Länder und Kommunen<sup>8</sup>, über Leistungsansprüche der Frauen nach den SGB II (Grundsicherung für Arbeitssuchende) und SGB XII (Sozialhilfe) sowie durch Eigenmittel der Träger und eingeworbene Spenden finanziert.

## 2.1 Frauenhäuser

### Ziele und Besonderheiten

Frauenhäuser bieten eine geschützte Unterkunft, Beratung und Begleitung für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder. Schutz und Sicherheit sind zentrale Bestandteile der Hilfen. Sie bieten Frauen den Raum, die Folgen der Gewalt zu überwinden und gewaltfreie Lebensperspektiven zu entwickeln.

Die Kinder gewaltbetroffener Frauen haben in der Regel die Gewalt gegen die Mutter als Zeugen direkt miterlebt und sind häufig selbst Opfer unmittelbarer Gewalt<sup>9</sup>. Deshalb ist eine eigenständige Unterstützung der Kinder ebenso fester Bestandteil der Angebotsstruktur der Frauenhäuser. Ziel ist, die Kinder zu stabilisieren und zu fördern, Auswirkungen der Gewalt zu lindern sowie ihnen Bewältigungsstrategien aufzuzeigen.

Frauenhäuser sind im Hilfesystem die einzigen Einrichtungen, die betroffenen Frauen und deren Kindern eine geschützte Unterkunft und Beratung zu jeder Tages- und Nachtzeit bieten. Diese Hilfeleistungen werden im Rahmen der vorhandenen Platzkapazitäten und personellen Ressourcen des jeweiligen Frauenhauses erbracht. Aus Schutzgründen werden die Adressen der Frauenhäuser in der Regel öffentlich nicht bekannt gemacht.

8 Die freiwilligen Leistungen werden in den meisten Ländern und Kommunen als pauschale Zuwendungen an die Träger der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen in unterschiedlicher Höhe und unter verschiedenen Voraussetzungen (in Förderrichtlinien geregelt) ausgereicht. Diese freiwilligen Leistungen sind bei Haushaltsproblemen der Länder und Kommunen in Frage gestellt und damit keine verlässliche Finanzierungsgrundlage des Hilfesystems. Lediglich in Schleswig-Holstein ist die Finanzierung der Frauenhäuser im Finanzausgleichgesetz zwischen Land und Kommune geregelt.

9 Kavemann, Kreyssig 2013, S. 15

### Struktur und Träger

Die ersten Frauenhäuser in Deutschland sind in den 1970er Jahren durch die autonome Frauenbewegung gegründet worden. Derzeit gibt es 353 Frauenhäuser<sup>10</sup>.

In den Bundesländern besteht eine unterschiedliche regionale Versorgungsdichte. 125 kreisfreie Städte und Kreise von 425<sup>11</sup> in Deutschland halten kein Frauenhaus vor<sup>12</sup>.

Die Frauenhäuser sind unterschiedlich groß, die Mehrheit verfügt über 10 bis 20 Plätze für Frauen und Kinder, größere Frauenhäuser mit mehr als 50 Plätzen gibt es nur in Großstädten<sup>13</sup>.

Die Vielfalt der Frauenhäuser findet ihren Ausdruck in der heterogenen Trägerschaft. Die meisten Frauenhäuser sind in Trägerschaft von eingetragenen Vereinen, von denen sich viele der autonomen Frauenbewegung zugehörig verstehen. Ein Großteil dieser Vereine ist Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband. Weitere Frauenhäuser sind in Trägerschaft der Wohlfahrtsverbände wie Arbeiterwohlfahrt, Caritas, Diakonisches Werk oder dem Sozialdienst katholischer Frauen. Einige wenige Frauenhäuser befinden sich in kommunaler Trägerschaft.

10 Bericht der BR 2012, S. 38

11 Statistisches Bundesamt 2012: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/LaenderRegionen/Regionales/Gemeindeverzeichnis/Administrativ/Aktuell/04Kreise.html>

12 dpa regio data 5.3.2010

13 Bericht der BR 2012, S. 53

## Zielgruppen

Im Frauenhaus erhalten gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder Schutz und Hilfe.

Das Unterstützungsangebot richtet sich an akut gewaltbetroffene oder von Gewalt bedrohte Frauen<sup>14</sup>, unabhängig von ihrem Alter, Bildungsgrad, ihrer sexuellen Orientierung, ihrem sozialen Status oder ethnischer Herkunft und unabhängig von der Art der erlebten Gewalt. Ebenso werden die mitgebrachten Kinder<sup>15</sup> der Frauen unterstützt.

Es bestehen Einschränkungen bei der Aufnahme von Frauen mit psychischen Beeinträchtigungen, Suchtproblemen oder Behinderungen. Zudem können mitgebrachte ältere Söhne vielfach nicht im Frauenhaus wohnen, so dass für diese Mütter die Aufnahme eingeschränkt ist.

Beraten werden auch Personen aus dem sozialen Umfeld betroffener Frauen sowie Fachkräfte.

## Zugang

Die betroffenen Frauen suchen selbst Kontakt zum Frauenhaus oder sie werden durch andere Institutionen (wie z. B. Polizei, Ämter, andere Beratungsstellen, Einrichtungen des Gesundheitswesens) oder durch das soziale Umfeld an das Frauenhaus vermittelt. Da die Adressen von Frauenhäusern nicht öffentlich bekannt sind, erfolgt die erste Kontaktaufnahme in der Regel telefonisch.

## Angebote und Leistungen

Das Angebot der Frauenhäuser für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder umfasst eine geschützte Unterkunft, psychosoziale Beratung (Einzelberatung und Gruppenangebote) und Begleitung sowie Unterstützung bei der Gestaltung des gemeinsamen Alltags im Frauenhaus.

Eine Beratung ist sowohl bereits vor Aufnahme ins Frauenhaus möglich als auch nach dem Frauenhausaufenthalt (nachgehende Beratung).

Bei Bedarf werden Frauen zu Behörden sowie weiteren Institutionen begleitet.

Die Beratung vor dem Frauenhaus und die nachgehende Beratung sind kostenlos. In etlichen Frauenhäusern haben die Frauen für sich und für ihre Kinder Kosten in unterschiedlicher Höhe für die Unterbringung und Beratung im Frauenhaus zu tragen.

Das Angebot für die Frauen umfasst:

- Beratung bei verschiedenen Gewaltarten, insbesondere bei Partnerschaftsgewalt (häusliche Gewalt),
- die Klärung der Gefährdungslage und Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit (u. a. polizeirechtliche Möglichkeiten, zivilrechtliche Schutzmöglichkeiten, Aufenthaltsrecht, Familienrecht),
- die Bearbeitung der Gewalterfahrung und Trennungssituation,
- Krisenintervention,
- Beratung zu Fragen der Existenzsicherung, der Wohnungs- und Arbeitssuche,
- Beratung zu aufenthaltsrechtlichen Fragen bei Migrantinnen,

<sup>14</sup> Unter Frauen werden volljährige Frauen ab dem 18. Lebensjahr verstanden.

<sup>15</sup> Aufgrund der räumlichen Gegebenheiten und der Konzepte gibt es in vielen Frauenhäusern Altersbegrenzungen bei der Aufnahme von Jungen.

- Beratung zu Fragen des Umgangs- und Sorgerechtes,
- Beratung zu Fragen von Trennung und Scheidung,
- Beratung zu Erziehungs- und Betreuungsfragen,
- Unterstützung bei der Entwicklung einer gewaltfreien Lebensperspektive,
- Hilfen zur Integration in ein neues soziales Umfeld,
- Unterstützung bei der Alltagsbewältigung und Freizeitgestaltung,
- die Weitervermittlung bei spezifischem Unterstützungsbedarf.

Das Unterstützungsangebot für die mitbetroffenen Kinder umfasst:

- die Klärung von Kindeswohlgefährdungen insbesondere durch das Miterleben der Partnerschaftsgewalt und das Initiieren von Maßnahmen zu deren Abwehr,
- altersgerechte und geschlechtssensible Beratungsangebote für die Kinder zur Überwindung der Gewalterfahrung,
- Betreuungs- und Freizeitangebote zur Stärkung des Selbstbewusstseins und Förderung der Entwicklung,
- die Weitervermittlung bei spezifischem Unterstützungsbedarf.
- Bei Verständigungsschwierigkeiten wird nach Möglichkeit eine professionelle Sprachmittlung hinzugezogen.

## Ausstattung und Finanzierung

### Personalausstattung

Mehrheitlich sind die Mitarbeiterinnen Sozialarbeiterinnen oder Sozialpädagoginnen. Im Kinderbereich sind ca. 60 % der Mitarbeiterinnen als Erzieherinnen qualifiziert. Es sind kaum Psychologinnen, Psychotherapeutinnen oder Heilpädagoginnen<sup>16</sup> in Frauenhäusern beschäftigt.

In den meisten Frauenhäusern wird die Arbeit durch bezahlte und unbezahlte Arbeit geleistet. Für die bezahlte Arbeit überwiegen Teilzeitstellen, im Mittel haben die Frauenhäuser lediglich 1,2 Vollzeitstellen und 4,3 Teilzeitstellen mit unterschiedlichen Zeitanteilen. Selbst große Frauenhäuser mit 20 bis 30 Plätzen haben weniger als 2 bis zu 3 bezahlte Vollzeitstellen. Die Bereitschaftsdienste in Nächten und an Wochenenden werden überwiegend durch ehrenamtliche Mitarbeiterinnen geleistet<sup>17</sup>. Ca. 30 % der Frauenhäuser beschäftigen eine Hauswirtschaftlerin. Lediglich 35 % der Frauenhäuser verfügen über eine Verwaltungskraft.<sup>18</sup>

Die Ausstattung der Frauenhäuser mit Personalkapazitäten ist zur Erbringung der erforderlichen Unterstützungsleistungen für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder nicht ausreichend.

Die Aufnahme von gewaltbetroffenen Frauen ist in vielen Frauenhäusern nicht zu jeder Tageszeit, an Wochenenden und Feiertagen durch Fachpersonal möglich.

In den fehlenden Personalressourcen liegt ein wichtiger Grund für Zugangshürden für Frauen zu Frauenhäusern. Vielfach können gewaltbetroffene Frauen mit zusätzlichen Belastungen wie Behinderungen, psychische Belastungen oder Suchtproblemen sowie junge Mütter aus Personalmangel nicht aufgenommen werden bzw. nicht angemessen unterstützt werden.

<sup>16</sup> Bericht der BR 2012, S. 54 ff

<sup>17</sup> Bericht der BR 2012, S. 55

<sup>18</sup> Bericht der BR 2012, S. 54-55

Darüber hinaus steht in einem Großteil der Frauenhäuser kein oder nicht ausreichend Fachpersonal für die Unterstützung und Betreuung der mitbetroffenen Kinder zur Verfügung, hier ist ein besonderer Ressourcenmangel festzustellen<sup>19</sup>.

Für die Sprachmittlung für Migrantinnen gibt es in den meisten Frauenhäusern keine oder keine ausreichenden Personalressourcen, obwohl der Anteil an Migrantinnen in Frauenhäusern bundesweit bei über 50 Prozent liegt<sup>20</sup>.

Die vorhandenen Personalkapazitäten sind nicht ausreichend, um wichtige Leistungen der Frauenhäuser wie die fallbezogene und fallübergreifende Kooperation, die Prävention und Öffentlichkeitsarbeit zu gewährleisten.

Die erforderlichen Unterstützungsleistungen werden in der überwiegenden Zahl der Frauenhäuser aus Ressourcenmangel sowohl in bezahlter aber auch in unbezahlter Arbeit durch die Mitarbeiterinnen erbracht<sup>21</sup>.

Freiwilliges Engagement ist für viele Frauenhäuser von unschätzbbarer Bedeutung und spielt eine große Rolle. Freiwillige bringen Kompetenzen und Erfahrungen ein und schenken Zeit. Aufgrund der Ressourcenarmut sind viele Frauenhäuser auf ehrenamtliches Engagement angewiesen. Freiwillig Engagierte können hauptberuflich Beschäftigte jedoch nicht ersetzen. Sie benötigen zusätzliche Unterstützung und klare Strukturen innerhalb der Frauenhäuser.

Vielfach werden die Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen wegen der fehlenden finanziellen Ressourcen nicht tarifgerecht bezahlt.

### *Räumliche und sachliche Ausstattung*

Die Frauenhäuser verfügen über sehr unterschiedliche bauliche Gegebenheiten und Ausstattungen. Es gibt gut ausgestattete Frauenhäuser, in denen den Frauen und deren Kindern ein eigenes Zimmer, bei mehreren Kindern auch weitere Räume bzw. eigene abgeschlossene Wohneinheiten zur Verfügung stehen. Vielerorts können die Frauenhäuser dieses aber nicht gewährleisten. Hier müssen sich mehrere Frauen ein Zimmer teilen und in dieser schwierigen Lebenssituation auf ihre Privatsphäre verzichten.

Diese räumlichen Gegebenheiten setzen Grenzen für die Aufnahme von Frauen mit hoher Belastung aufgrund von psychischen Beeinträchtigungen oder Suchtproblematiken.

Auch die Altersgrenzen für die Aufnahme älterer Söhne (in der Regel bei 12-16 Jahren)<sup>22</sup> der gewaltbetroffenen Frauen in vielen Frauenhäusern sind ein Resultat der räumlichen Gegebenheiten und von fehlenden abgeschlossenen Wohnbereichen.

Nur ein geringer Teil der Frauenhäuser ist barrierefrei<sup>23</sup> bzw. barrierearm. In der Frauensuche der Frauenhauskoordinierung<sup>24</sup> werden von 360 Frauenhäusern nur 35 Frauenhäuser als rollstuhlgerecht bzw. teilweise rollstuhlgerecht ausgewiesen, drei Frauenhäuser nehmen auch Frauen mit Hörbehinderungen auf, zwei Frauenhäuser sind geeignet für Frauen mit Sehbehinderungen.

19 Bericht der BR 2012, S. 73

20 FHK Frauenhausbewohnerinnenstatistik 2012, S.8

21 Vergl. Bericht der BR 2012, S. 54 bis 56

22 Weitere Ausführungen: Bericht der BR 2012, S. 69

23 Barrierefreiheit ist mehr als die Zugänglichkeit für Menschen im Rollstuhl, der Begriff bezieht sich auf Menschen mit den unterschiedlichsten Behinderungen und auf unterschiedliche Lebensbereiche: „Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.“, Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen, § 4

24 <http://www.frauenhauskoordinierung.de/frauenhausuche.html>, Stand: 2013



## *Finanzierung*

Die Finanzierungsmodalitäten für Frauenhäuser unterscheiden sich in hohem Maße von Bundesland zu Bundesland sowie von Kommune zu Kommune bezüglich der Rahmenbedingungen und der Höhe der Finanzierung.

Es gibt keinen einheitlichen und verbindlichen Rechtsrahmen für die Frauenhausfinanzierung. Sie erfolgt überwiegend auf der Grundlage freiwilliger Leistungen der Länder und Kommunen im Wege von Zuwendungen. Die Finanzierungsquellen sind Förderungen aus Landesmitteln und kommunalen Mitteln zu unterschiedlichem Anteilen, dazu kommen Eigenanteile der Frauen sowie Eigenmittel der Träger (u. a. Spenden, Bußgelder). In vielen Kommunen wird der Frauenhausaufenthalt über Leistungsansprüche der Frauen nach dem SGB II oder dem SGB XII finanziert.

Die Finanzierung über Leistungsansprüche nach den Sozialgesetzen schließt Gruppen von Frauen vom Zugang zum Frauenhaus aus oder beschränkt die Hilfen. Das betrifft Frauen ohne Leistungsansprüche nach diesen Sozialgesetzbüchern wie Frauen mit Einkommen, welche dann selbst für die Kosten von Beratung und Unterkunft im Frauenhaus aufkommen müssen. Auch für EU-Bürgerinnen, Studentinnen, Auszubildende und Asylbewerberinnen gibt es Zugangshindernisse zum Schutz im Frau-

enhaus bei einer Finanzierung über Leistungen nach dem SGB II. Zusätzliche Aufnahmehindernisse für Frauen ergeben sich durch Probleme der Kostenerstattung zwischen den Kommunen für Aufenthalte von Frauen aus anderen Herkunftskommunen. Diese führen dazu, dass Frauen aus anderen Kommunen der Schutz versagt wird, auch wenn aus Schutzgründen die Flucht in eine andere Kommune erforderlich wäre bzw. die eigene Kommune kein Frauenhaus vorhält.

Die Frauenhäuser sind mehrheitlich unterfinanziert, die Höhe der zur Verfügung gestellten Finanzmittel ist nicht ausreichend, um die Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder in dem erforderlichen Umfang und der gebotenen Qualität zu leisten.

Eine Planungssicherheit ist für die Träger der Frauenhäuser in der Regel nicht gegeben.

Die Vielzahl von Finanzierungsquellen ist mit einem hohen bürokratischen Aufwand für die Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser verbunden. Für das Erschließen von zusätzlichen finanziellen Mitteln müssen die Frauenhäuser und deren Träger erhebliche personelle Ressourcen einsetzen, welche dann als Unterstützungsleistungen für die gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder fehlen.

## 2.2 Fachberatungsstellen

Die Fachberatungsstellen<sup>25</sup> für gewaltbetroffene Frauen umfassen in Deutschland die Frauenberatungsstellen, die Frauennotrufe, die Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt und weitere spezifische Fachberatungsstellen zur Unterstützung von Opfern z. B. von Menschenhandel, Zwangsverheiratung oder Genitalverstümmelung.

Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen sind in Deutschland in den 1970er Jahren von der Frauenbewegung in den alten Bundesländern initiiert worden. In den neuen Bundesländern entstanden Frauenberatungsstellen und Notrufe seit 1990. Seit 2001 sind in vielen Bundesländern Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt eingerichtet worden.

Die Fachberatungsstellen zu Menschenhandel und Zwangsprostitution, welche es in fast allen Bundesländern gibt, sind im Bundesweiten Koordinierungskreis gegen Menschenhandel e. V. (KOK) organisiert<sup>26</sup>.

Fachberatungsstellen für Opfer aus Zwangsheirat unterstützen junge Frauen und Mädchen, die in ihrer Familie Gewalt erleben und gegen ihren Willen zu einer Ehe gezwungen werden sollen bzw. die gegen ihren Willen verheiratet wurden.

### ➔ Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe

#### Ziele und Besonderheiten

Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe haben das Ziel, gewaltbetroffene Frauen bei der Überwindung von Gewalterfahrungen zu unterstützen, den Schutz vor weiterer Gewalt zu verbessern, die Frauen in der Wahrnehmung ihrer Rechte zu bestärken und in der Öffentlichkeit für die Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen einzutreten.

Im Hilfesystem bei Gewalt gegen Frauen leisten die Fachberatungsstellen ambulante Beratung gewaltbetroffener Frauen. Sie bieten ein breites Beratungsspektrum zu Gewalterfahrungen an: bei Partnerschaftsgewalt, bei Stalking, zu sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend sowie zu sexualisierter Gewalt an erwachsenen Frauen in der Familie, im öffentlichen Raum und am Arbeitsplatz und zu Mobbing.

#### Struktur und Träger

In Deutschland gibt es 310 Fachberatungsstellen bei Gewalt gegen Frauen allgemein, 183 Fachberatungsstellen für von sexueller Gewalt betroffene Frauen, 67 Fachberatungsstellen für Frauen, welche in Kindheit und Jugend sexuell missbraucht wurden, 12 Fachberatungsstellen zu Zwangsheirat, 2 Fachberatungsstellen zu Stalking und eine Fachberatungsstelle zu Genitalverstümmelung<sup>27</sup>.

Die Ausstattung der Bundesländer mit Fachberatungsstellen ist sehr unterschiedlich. In ländlichen Regionen sind wenige, insbesondere spezialisierte Fachberatungsstellen zu finden, in einigen Kommunen sind Fachberatungsstellen nicht vorhanden. In den neuen Bundesländern gibt es insgesamt deutlich weniger Fachberatungsstellen<sup>28</sup>.

Die Mehrheit der Fachberatungsstellen befindet sich in der Trägerschaft von eingetragenen Vereinen, von denen sich viele als Teil der autonomen Frauenbewegung verstehen. Viele dieser Vereine sind Mitglied im Paritätischen Wohl-

<sup>25</sup> Bericht der BR 2012, S. 77

<sup>26</sup> Für die Beratung zu Menschenhandel und Zwangsprostitution hat der Bundesweite Koordinierungskreis gegen Menschenhandel e. V. (KOK) 2012 Qualitätsempfehlungen vorgelegt.

<sup>27</sup> Bericht der BR 2012, S. 40

<sup>28</sup> Bericht der BR 2012, S. 44

fahrtsverband. Weitere Fachberatungsstellen befinden sich in Trägerschaft der Arbeiterwohlfahrt, des Sozialdienstes katholischer Frauen, der Caritas, der Diakonie bzw. anderer evangelischer Träger oder von weiteren Verbänden.

### Zielgruppe

Das Angebot richtet sich an Frauen, die von körperlicher, sexueller, psychischer oder ökonomischer Gewalt in der Partnerschaft, in der Familie, in Beziehungen, im Alltag, am Arbeitsplatz oder in anderen gesellschaftlichen Zusammenhängen betroffen oder bedroht sind. Das Beratungsangebot können gewaltbetroffene Frauen unabhängig von ihrem Alter, Bildungsgrad, ihrer sexuellen Ausrichtung, ihrem sozialen Status, der Herkunft und unabhängig von Zeitpunkt und Art der erlebten Gewalt in Anspruch nehmen. Fachberatungsstellen zu sexualisierter Gewalt unterstützen ebenso Mädchen, welche sexuelle Gewalt erleben oder erlebten. Ihr Angebot steht gleichfalls den Angehörigen der betroffenen Frauen und Mädchen sowie professionellen Unterstützer/-innen offen. Einige Fachberatungsstellen für Betroffene sexualisierter Gewalt bieten auch Beratung für von Gewalt betroffene Jungen und Männer an.

### Zugang

Die Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe sind niedrigschwellige Angebote. Die Beratung kann anonym erfolgen. Es wird telefonische oder Online-Beratung angeboten. Die Beratung ist auch ohne vorherige Anmeldung möglich. Zusätzlich wird häufig durch offene Angebote und Treffs der Zugang zur Beratung vereinfacht oder aufsuchende Beratung zur Erleichterung des Zugangs angeboten.

Zusätzlich vermitteln andere Stellen und Dienste (wie z. B. die Polizei nach Einsätzen oder Anzeigen zu häuslicher Gewalt) betroffene Frauen in die Beratung.

Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe haben öffentlich bekannte Adressen.

### Angebote und Leistungen

Das Angebot der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe umfasst Einzel- wie Gruppenberatungen von Frauen und auch Mädchen, welche auf Wunsch anonym geleistet werden.

Das Beratungsangebot ist kostenlos und umfasst:

- Informationen zum Gewaltschutzgesetz sowie polizeilichen Eingriffsbefugnissen bei häuslicher Gewalt und anderen Schutzmöglichkeiten,
- Krisenintervention,
- mittel- und längerfristige psychosoziale Beratung sowie psychosoziale Prozessbegleitung,
- zum Teil psychotherapeutische Angebote,
- Beratung zu Fragen der Existenzsicherung, der Wohnungs- und Arbeitssuche,
- Begleitung zu Ämtern und Behörden,
- Beratung zu Erziehungsfragen,
- Beratung zu Fragen des Umgangs- und Sorgerechtes,
- Beratung bei Trennung und Scheidung,
- Weitervermittlung bei spezifischem Unterstützungsbedarf.

Einzelne Fachberatungsstellen bieten Unterstützung für mitbetroffene Kinder an.

Für Frauen als Opfer von Zwangsheirat, von Menschenhandel oder Zwangsprostitution stehen in Einzelfällen anonyme Schutzunterkünfte zur Verfügung.

Bei Verständigungsschwierigkeiten in der Beratung ist in einigen Frauenberatungsstellen und Frauennotrufen eine professionelle Sprachmittlung möglich.

Die Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe arbeiten entsprechend des individuellen Unterstützungsbedarfes der Frau insbesondere mit den vorhandenen Einrichtungen der therapeutischen Versorgung eng zusammen.

## Ausstattung und Finanzierung

### Personal

Mehrheitlich sind in den Fachberatungsstellen Sozialarbeiterinnen oder Sozialpädagoginnen tätig, zum Teil haben sie therapeutische Zusatzausbildungen. Es sind in ca. einem Drittel der Fachberatungsstellen Psychologinnen und Psychotherapeutinnen beschäftigt<sup>29</sup>.

Für die bezahlte Arbeit in Fachberatungsstellen verfügen diese in der Mehrheit über eine halbe bis zu zwei vollen Personalstellen. Etwa die Hälfte der Fachberatungsstellen berät jährlich 200 bis 400 Klientinnen.

Die Ausstattung der Fachberatungsstellen mit Personalkapazitäten ist für die erforderliche Beratung und Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder nicht ausreichend.

Der Mangel an Fachpersonal bewirkt längere Wartezeiten gewaltbetroffener Frauen auf Erstgespräche und große Abstände zwischen weiteren Beratungsterminen<sup>30</sup>, das stellt zusätzliche Zugangshürden für die Frauen zu den Hilfen dar.

In ländlichen Regionen sind Fachberatungsstellen für ein großes Einzugsgebiet zuständig, das Aufsuchen der Fachberatungsstelle ist für die Frauen mit langen Wegen und Kosten verbunden. Für erforderliche aufsuchende Beratungsangebote gibt es in den Fachberatungsstellen kaum oder keine Personalkapazitäten.

Ebenso verfügen die meisten Fachberatungsstellen über keine oder keine ausreichenden Personalressourcen für die Sprachmittlung für Migrantinnen.

In den Fachberatungsstellen steht kein oder nicht ausreichend Fachpersonal für die Unterstützung und Betreuung der mitbetroffenen Kinder zur Verfügung<sup>31</sup>.

Viele Fachberatungsstellen (ca. ein Drittel<sup>32</sup>) erhalten Unterstützung durch ehrenamtliche Mitarbeiterinnen in der Öffentlichkeitsarbeit oder in der praktischen Unterstützung gewaltbetroffener Frauen z. B. bei der Begleitung zu Behörden.

Die vorhandenen Personalkapazitäten sind für weitere wichtige Leistungen wie die fallbezogene und fallübergreifende Kooperation, Präventionsangebote und die Öffentlichkeitsarbeit nicht ausreichend.

Vielfach werden die Mitarbeiterinnen der Fachberatungsstellen auf Grund fehlender finanzieller Ressourcen nicht tarifgerecht bezahlt.

29 Bericht der BR 2012, S. 82-83

30 Bericht der BR 2012, S. 191

31 Bericht der BR 2012, S. 81

32 Bericht der BR 2012, S. 83ff

### **Räumliche und sachliche Ausstattung**

Nur ein geringer Teil der Fachberatungsstellen ist barrierefrei bzw. barrierearm ausgestattet. In der Beratungstellensuche der Frauenhauskoordinierung<sup>33</sup> werden von 220 Fachberatungsstellen nur 91 Fachberatungsstellen als rollstuhlgerecht ausgewiesen. Lediglich eine Fachberatungsstelle sieht sich als geeignet für Frauen mit Hörbehinderungen und eine Fachberatungsstelle als geeignet für Frauen mit Sehbehinderungen. Für aufsuchende Beratungen fehlen vielerorts Dienst-Kraftfahrzeuge.

### **Finanzierung**

Es gibt keinen einheitlichen und verbindlichen Rechtsrahmen für die Finanzierung der Fachberatungsstellen, sie erfolgt überwiegend auf der Grundlage freiwilliger Leistungen der Länder und Kommunen im Wege von Zuwendungen. Eine Planungssicherheit ist für die Träger der Fachberatungsstellen in der Regel nicht gegeben.

Die Finanzierungsquellen sind Förderungen aus Landesmitteln und kommunalen Mitteln zu unterschiedlichen Anteilen, dazu Eigenmittel der Träger (u.a. Spenden, Bußgelder). Für das Erschließen von zusätzlichen finanziellen Mitteln müssen die Fachberatungsstellen und deren Träger erhebliche personelle Ressourcen einsetzen, welche damit in der Beratung gewaltbetroffener Frauen nicht eingesetzt werden können.

Die Fachberatungsstellen sind in der Mehrzahl unterfinanziert. Die Höhe der zur Verfügung gestellten Finanzmittel ist nicht ausreichend, um die Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder im erforderlichen Umfang und der gebotenen Qualität zu leisten.

<sup>33</sup> Siehe: <http://www.frauenhauskoordinierung.de/beratungstellensuche.html>

## **→ Interventionsstellen mit proaktiver Beratung**

### **Ziele und Besonderheiten**

Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt sind Fachberatungsstellen für Frauen (zum Teil auch für Männer) die von häuslicher Gewalt<sup>34</sup>, zum Teil auch von Stalking betroffen sind. Der Unterschied zu anderen Fachberatungsstellen liegt in der Datenübermittlung durch die Polizei nach Polizeieinsätzen bzw. nach Anzeigen in Fällen häuslicher Gewalt und in der proaktiven Kontaktaufnahme durch die Interventionsstellenmitarbeiterin. Die Interventionsstellen unterstützen die betroffenen Frauen (Männer) vorrangig nach Polizeieinsätzen und fungieren als Schnittstelle zwischen polizeilichen Maßnahmen und zivilrechtlichem Schutz z. B. durch das Gewaltschutzgesetz. Mit der proaktiven Kontaktaufnahme erreichen die Interventionsstellen häufig gewaltbetroffene Frauen, die von sich aus nicht selbst Unterstützung suchen.

### **Struktur und Träger**

In Deutschland gibt es ca. 130 Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt<sup>35</sup>. In einigen Bundesländern werden keine Interventionsstellen oder Fachberatungsstellen vorgehalten, die den Auftrag zur proaktiven Kontaktaufnahme nach Polizeieinsätzen zu häuslicher Gewalt mit entsprechenden Ressourcen haben. Von flächendeckenden Angeboten an Interventionsstellen kann nur in den wenigsten Bundesländern gesprochen werden<sup>36</sup>. Die Interventionsstellen sind

<sup>34</sup> Es gibt keine einheitliche Definition häuslicher Gewalt, sie differiert zwischen den Bundesländern, bei Polizei, Staatsanwaltschaften, Jugendämtern und im Hilfesystem für gewaltbetroffene Frauen, es gibt unterschiedlich weit gefasste Definitionen, zum Teil wird neben Partnerschaftsgewalt und Gewalt durch Ex- Partner auch Gewalt zwischen anderen Familienangehörigen oder gegen Kinder in Familien gefasst, Definition auf Website FHK: „Häusliche Gewalt benennt Partnerschaftsgewalt zwischen Erwachsenen in engen sozialen Beziehungen. Sie umfasst körperliche, seelische und sexuelle Misshandlungen. Die Tatorte beschränken sich nicht auf die eigene Wohnung oder das Haus, es können auch die Arbeitsstelle oder andere Orte sein.“ <http://www.frauenhauskoordinierung.de/gewalt-an-frauen/haeusliche-gewalt.html>

<sup>35</sup> Bericht der BR 2012, S.43

<sup>36</sup> Bericht der BR 2012, S. 87 und 88

sehr unterschiedlich strukturiert. Ein Teil der Interventionsstellen ist als selbstständige Fachberatungsstelle zu häuslicher Gewalt organisiert. Vielfach haben aber auch Frauenhäuser und Fachberatungsstellen einen entsprechenden Auftrag für dieses Arbeitsfeld zusätzlich übernommen.

Die Interventionsstellen befinden sich in unterschiedlicher Trägerschaft: vorzufinden sind sowohl freie Träger, Wohlfahrtsverbände, aber auch verschiedene Behörden wie allgemeine soziale Dienste (ASD) oder Staatsanwaltschaften.

### Zielgruppe

Die Interventionsstellen beraten Frauen, welche von häuslicher Gewalt betroffen sind. Einige Interventionsstellen beraten auch Männer als Betroffene von häuslicher Gewalt. Zusätzlich beraten viele Interventionsstellen ebenfalls zu Stalking. In einigen Interventionsstellen erhalten die mitbetroffenen Kinder spezifische Unterstützung zur Überwindung der Gewalterfahrung.

### Zugang

Die Interventionsstellen nehmen zu den gewaltbetroffenen Frauen proaktiv<sup>37</sup>Kontakt auf. Das erfolgt meist telefonisch aber auch schriftlich. Voraussetzung dafür ist die Übermittlung der Daten der Opfer von häuslicher Gewalt durch die Polizei an die Interventionsstelle<sup>38</sup>. Darüber hinaus können die betroffenen Frauen selbst Kontakt zur Interventionsstelle aufnehmen oder sie werden durch andere Institutionen oder das sozialer Umfeld an die Interventionsstellen vermittelt.

<sup>37</sup> Proaktive Kontaktaufnahme: Nach der Datenübermittlung der Polizei im Anschluss an einen Polizeieinsatz an die Interventionsstelle oder nach einer Anzeige bei der Polizei zu häuslicher Gewalt kontaktiert die Beraterin das Opfer der Gewalt und unterbreitet ein Unterstützungsangebot. Diese auch als zugehende Beratung bezeichnete Kontaktaufnahme der Interventionsstelle zu den Betroffenen unterscheidet sich von dem in den meisten Beratungsstellen praktizierten Ansatz der Komm-Strukturen. Hier ist es erforderlich, dass die Betroffenen selbst ihren Beratungsbedarf definieren, eine Beratungsstelle finden und kontaktieren.

<sup>38</sup> Diese ist in den Bundesländern unterschiedlich geregelt, meist erfordert sie eine Zustimmung der betroffenen Frauen zur Datenübermittlung, in wenigen Bundesländern erfolgt die Datenübermittlung automatisch auf der Grundlage besonderer gesetzlicher Regelungen.

### Angebote und Leistungen

Das Angebot umfasst kurzfristige Beratungen für betroffene Frauen und für die mitbetroffenen Kinder. Das Angebot wird an betroffene Frauen durch eine proaktive Kontaktaufnahme herangetragen und wird ggf. in Form einer aufsuchenden Beratung weitergeführt. Das Beratungsangebot ist kostenlos.

Ebenso werden im Rahmen vorhandener Ressourcen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Berufsfelder beraten, welche Kontakt mit gewaltbetroffenen Frauen haben.

Das Unterstützungsangebot an die Frauen umfasst:

- Krisenintervention,
- Unterstützung bei der Klärung der Gefährdungslage und Einleitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit, Koordination der Sicherheitsmaßnahmen,
- Information zu rechtlichem Schutz, wie Gewaltschutzgesetz, polizeiliche Schutzmöglichkeiten, Sorge- und Umgangsregelungen und Möglichkeiten des Strafrechtes,
- psychosoziale Beratung zur Gewalterfahrung,
- Beratung zur Existenzsicherung,
- Beratung in Erziehungsfragen,
- Unterstützung in Fragen des Umgangs- und Sorgerechtes,
- Unterstützung in Fragen von Trennung und Scheidung,
- Unterstützung bei der Entwicklung einer gewaltfreien Lebensperspektive,
- Weitervermittlung bei spezifischem und längerfristigem Unterstützungsbedarf,
- Sprachmittlung für Migrantinnen.

## Ausstattung und Finanzierung

### *Personal*

Mehrheitlich sind in den Interventionsstellen Sozialarbeiterinnen oder Sozialpädagoginnen, in wenigen Interventionsstellen auch Juristinnen tätig. Praxisrückmeldungen verweisen auf eine zu geringe Ausstattung der Interventionsstellen mit Personalkapazitäten gemessen an den erforderlichen Unterstützungsleistungen für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder.

Voraussetzung für die proaktive Kontaktaufnahme der Interventionsstellen ist die Information durch die Polizei nach Einsätzen zu häuslicher Gewalt. Für die kontinuierliche Datenübermittlung durch die Polizei sind regelmäßige Fortbildungen der Polizeibeamten und Kooperationsgespräche durch die Interventionsstelle mit den zuständigen Polizeidienststellen erforderlich. Fehlen dazu die Personalkapazitäten, werden weniger Fälle an die Interventionsstelle übermittelt und weniger gewaltbetroffene Frauen durch die Interventionsstellen erreicht.

Der Mangel an Fachpersonal bewirkt außerdem, dass nicht mehrere Kontaktversuche zu den Frauen auf der Grundlage der von der Polizei übermittelten Daten der Frauen erfolgen können, den gewaltbetroffenen Frauen zum Teil nur eine Telefonberatung oder eine eingeschränkte Kurzzeitberatung angeboten werden kann, bzw. sie nur per Brief über weitere Unterstützungsmöglichkeiten und rechtlichen Schutz informiert werden können.

In den ländlichen Regionen sind Interventionsstellen meist für große Gebiete zuständig. Für erforderliche aufsuchende Beratungsangebote gibt es häufig keine oder nur unzureichende Personalkapazitäten.

Für die erforderliche Sprachmittlung für Migrantinnen gibt es in den meisten Interventionsstellen keine oder keine ausreichenden Personalressourcen.

Nur in wenigen Interventionsstellen steht Fachpersonal für die Unterstützung und Betreuung der mitbetroffenen Kinder zur Verfügung.

Die vorhandenen Personalkapazitäten in den meisten Interventionsstellen sind nicht ausreichend, um wichtige Leistungen wie die fallbezogene und fallübergreifende Kooperation, Fortbildungen für Berufsgruppen wie Polizisten/-innen und die Öffentlichkeitsarbeit zu sichern.

Vielfach werden die Mitarbeiterinnen der Interventionsstellen auf Grund fehlender finanzieller Ressourcen nicht tarifgerecht bezahlt.

### *Räumliche und sachliche Ausstattung*

Nur ein geringer Teil der Interventionsstellen ist barrierefrei bzw. barrierearm ausgestattet. Für aufsuchende Beratungen fehlen zum Teil Dienst-Kraftfahrzeuge.

### *Finanzierung*

Es gibt keinen einheitlichen und verbindlichen Rechtsrahmen für die Finanzierung der Interventionsstellen, sie erfolgt überwiegend auf der Grundlage freiwilliger Leistungen der Länder und Kommunen im Wege von Zuwendungen. Eine Planungssicherheit ist für die Träger der Interventionsstellen in der Regel nicht gegeben.

Die Finanzierungsquellen sind Förderungen aus Landesmitteln und kommunalen Mitteln zu unterschiedlichen Anteilen, dazu Eigenmittel der Träger (u. a. Spenden, Bußgelder).

Die Interventionsstellen sind in der Mehrzahl unterfinanziert, die Höhe der zur Verfügung gestellten Finanzmittel ist nicht ausreichend, um die Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder in dem erforderlichen Umfang und der gebotenen Qualität zu leisten. Das spiegelt sich insbesondere in der mangelhaften Ausstattung von Interventionsstellen mit Personalkapazitäten wieder.

## 2.3 Weitere Handlungsfelder der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen

Weitere Handlungsfelder der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen sind im Rahmen ihrer vorhandenen Ressourcen die Gewaltprävention, die Kooperation und Vernetzung, die Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit wie auch die Durchführung von Fortbildungen für relevante Berufsgruppen.

### 2.3.1 Prävention

Frauenhäuser und Fachberatungsstellen leisten durch die Unterstützung der gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder unmittelbare sekundäre Gewaltprävention, welche durch individuelle Hilfen in akuter oder potentiell gewalttätiger Konfliktsituation weitere Gewalterfahrungen verhindert. Die Beraterinnen leisten einen wichtigen Beitrag zur opferbezogenen Prävention erneuter Gewalt und zur Verminderung von Folgeschäden (tertiäre Gewaltprävention).

Frauenhäuser und Fachberatungsstellen realisieren auf Grund ihrer Expertise zu Gewalt gegen Frauen Gewaltprävention für Kinder und Jugendliche, indem sie in Kindertagesstätten, Jugendhilfe- und Freizeiteinrichtungen in Zusammenarbeit mit dem dort tätigen Fachpersonal Bildungsveranstaltungen zum Thema durchführen. Diese Primärprävention setzt an den gesellschaftlichen Ursachen von Gewalt gegen Frauen an. Sie hat das Ziel, Problembewusstsein für gewaltbedingende und fördernde Lebenswirklichkeiten zu entwickeln und gewaltfreie Beziehungen und Kommunikation zu gestalten.

### 2.3.2 Öffentlichkeitsarbeit

Durch eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit werden gewaltbetroffene Frauen und deren soziales Umfeld (Angehörige, Freunde, Kollegen etc.) über das Unterstützungsangebot der Frauenhäuser und der Fachberatungsstellen informiert.

Es wird verdeutlicht, dass Frauenhäuser und Fachberatungsstellen wichtige Bestandteile der kommunalen sozialen Infrastruktur sind.

Hierzu dienen kontinuierliche, wirksame und zielgruppengerechte Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Tag der offenen Tür, Kampagnen, Aktionen, Medienarbeit, Informationsmaterialien, Durchführung von Informations- und Fachveranstaltungen für unterschiedliche Zielgruppen).

Ein wichtiges Anliegen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen ist es, in der Öffentlichkeit zu verdeutlichen, dass Gewalt gegen Frauen kein ausschließlich individuelles Schicksal von Frauen, sondern ein „Ausdruck historisch gewachsener ungleicher Machtverhältnisse zwischen Frauen und Männern ist...“<sup>39</sup> und dass Gewalt gegen Frauen als wichtiges gesellschaftliches Problem gelöst werden muss.

### 2.3.3 Kooperation und Vernetzung

Gewalt gegen Frauen ist ein komplexes gesellschaftliches Problem, daher erfordert ihre Bekämpfung und die Unterstützung gewaltbetroffener Frauen den koordinierten Einsatz verschiedenster gesellschaftlicher Einrichtungen, Institutionen und Ebenen, wie z. B. von Polizei, Justiz, Jugendhilfe, Frauenhäuser und Fachberatungsstellen auf kommunaler wie überregionaler Ebene.

Die interdisziplinäre Kooperation ist fallbezogen, aber auch fallübergreifend erforderlich.

Fallbezogen kooperieren die Mitarbeiterinnen entsprechend des Unterstützungsbedarfes der Frauen und deren Kinder mit verschiedenen involvierten Institutionen, Beratungsstellen und Behörden. Kooperationsvereinbarungen können die Arbeit erleichtern und die Verbindlichkeit erhöhen.

Die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen beteiligen sich an Kooperationsgremien wie regionalen und überregionalen Arbeitskreisen wie Runden Tischen. Ziele der interdisziplinären Kooperation sind die Abstimmung von Interventionen und Maßnahmen zum Schutz für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder, die Effektivierung der Hilfen und die Inverantwortungnahme der Gewalttäter.

<sup>39</sup> Europarat 2011, S. 3



Die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen beteiligen sich an der Vernetzung mit anderen Frauenunterstützungseinrichtungen. Diese erfolgt in Fachgremien, Arbeitsgruppen und -gemeinschaften auf kommunaler, Landes- und Bundesebene. Sie dient dem fachlichen Austausch sowie der Weiterentwicklung der Unterstützungsleistungen und der Lobbyarbeit.

### 2.3.4 Durchführung von Fortbildungen

Frauenhäuser und Fachberatungsstellen bieten Fortbildungen zur Problematik der Gewalt gegen Frauen, den Auswirkungen und Unterstützungsmöglichkeiten für relevante Berufsgruppen (wie Polizei, Jugendhilfe, Bildungswesen, Gesundheitsbereich) und stellen als Referentinnen ihre Fachexpertise zur Verfügung. Die Möglichkeit und der Umfang von entsprechenden Angeboten hängen von den Ressourcen der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen ab.

## 3. Qualitätsempfehlungen der FHK

Die Anforderungen von FHK an das Hilfesystem basieren auf dem Leitbild im Bericht der Bundesregierung 2012 für eine anzustrebende Bedarfsdeckung<sup>40</sup>. Das Leitbild orientiert sich an den Zielen: „...Schutz, Beendigung der Gewalt, Wahrnehmung von Opferrechten, Verarbeitung der Gewalterfahrung. Jede akut von Gewalt betroffene Frau soll umgehend Schutz erhalten. Auch ihre Kinder sollen Schutz erhalten. Jede Frau, die akut Gewalt erfährt, soll zeitnah Zugang zu einer Beratungsstelle haben, um ihre Situation und ihre Handlungsmöglichkeiten abklären zu können, um Unterstützung bei der Beendigung der Gewalt bzw. der Gewaltbeziehung zu erhalten und über ihre Rechte als Opfer in möglichen Strafverfahren gegen Täter informiert zu werden.

Alle Hemmnisse und Hürden, die dem zeitnahen Kontakt entgegenstehen, sind abzubauen. Kinder, die Gewalt zwischen den Eltern erlebt haben, sollen eigenständige Unterstützung erhalten. Jede Frau, die zurückliegende Gewalterfahrungen aufarbeitet, ihre Rechte als Opfer wahrnehmen oder eine Anzeige erstatten möchte, soll Zugang zu entsprechender für sie geeigneter Beratung und Begleitung haben. Bei Bedarf – vor allem nach traumatischem Gewalterleben – soll Zugang zu geeigneter Therapie ermöglicht werden. Auch hier sind alle Hemmnisse und Hürden, die dem Kontakt entgegenstehen, abzubauen.“<sup>41</sup>

40 Bedürfnis: Mangelgefühl eines Menschen, welches durch seine physische, psychische und soziokulturelle Existenz verursacht wird. (Fachlexikon soziale Arbeit Deutscher Verein, 7. Auflage 2010)

Bedarf: konkretisiertes Bedürfnis. „Bedarfe werden definiert als, ...die aus dem Ziel der Daseinserhaltung und Daseinsförderung entspringenden, den Objekten konkretisierenden Ansprüche eines Menschen oder Personengruppe“. (Aus Blosser-Reisen, Lore: Grundlagen der Haushaltsführung)  
Bedarfsplanung (1976): fachmethodische Ermittlung der Bedürfnisse und Wünsche von Klienten/-innen und Nutzer/-innen auf der Ebene der einzelnen Hilfebedürftigen (z. B. Hilfeplanung) und deren Übertragung auf die Systemelemente (Fachlexikon soziale Arbeit Deutscher Verein, 7. Auflage 2010)

41 Bericht der BR 2012, S. 36

## 3.1 Leitlinien für die Arbeit der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen

Die Arbeit der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen sieht sich den Menschenrechten, insbesondere dem Recht von Frauen<sup>42</sup> auf ein gewaltfreies Leben und dem Feminismus verpflichtet. Die Träger kirchlicher Verbände orientieren sich darüber hinaus am christlichen Menschenbild.

Die Hilfeangebote werden durch folgende Leitlinien geprägt:

### ■ Anspruch gewaltbetroffener Frauen auf adäquaten Schutz und Hilfe

Die gewaltbetroffenen Frauen haben das Recht, entsprechend ihrer individuellen Situation eine bedarfsgerechte Unterstützungsleistung zu erhalten.

### ■ Bedarfsgerechte Angebote

Es ist ein breit gefächertes bedarfsgerechtes Unterstützungssystem vorzuhalten, welches dem unterschiedlichen Unterstützungsbedarf betroffener Frauen und deren Kinder entspricht.

Der Schutz kann durch die Aufnahme in einem Frauenhaus umgesetzt werden. Die Beratung kann in verschiedenen, dem individuellen Unterstützungsbedarf der Frauen entsprechenden Formen, erfolgen. Hierzu gehören die persönliche, telefonische Beratung oder die Beratung per Mail sowie im Chat. Der Erstkontakt für die Beratung kann durch die Frau selbst erfolgen, sie kann durch andere Einrichtungen, Personen aus dem sozialen Umfeld oder Behörden vermittelt werden oder die Fachberatungsstellen können proaktiv Kontakt zur Frau aufnehmen. Weitere Angebote sind die Begleitung zu Ämtern, Behörden und in gerichtlichen Verfahren.

### ■ Niedrigschwelliger Zugang

Alle gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder müssen einfach und jederzeit Zugang zu Schutz und Hilfe erhalten. Dieser Zugang ist unabhängig von der Einkommenssituation, dem Aufenthaltstitel, dem Herkunftsort, dem sozialen Status, von gesundheitlichen Einschränkungen oder Behinderungen der betroffenen Frauen und deren Kinder zu gestalten. Die Angebote sind für Frauen und deren Kinder mit Behinderungen barrierefrei anzubieten. Die Hilfen sind unbürokratisch, schnell und kostenfrei zu gewähren.

### ■ Wahlfreiheit

Die Frauen entscheiden selbst, ob und welches der Hilfsangebote sie in Anspruch nehmen wollen, dieses beinhaltet auch die freie Wahl des Ortes für einen Frauenhausaufenthalt. Die Hilfsangebote orientieren sich am konkreten Hilfebedarf und werden nicht zeitlich begrenzt.

### ■ Datenschutz

In den Frauenhäusern und Fachberatungsstellen werden die Grundsätze des Datenschutzes beachtet. Insbesondere werden keine personenbezogenen Daten und Inhalte der Beratung ohne Einwilligung der Frauen und deren Kinder an Dritte weitergegeben.

### ■ Anonymität

Die Adresse des Frauenhauses wird aus Gründen des Schutzes der Frauen und deren Kinder in der Regel nicht öffentlich bekannt gegeben. Für abweichende Frauenhauskonzepte sind Regelungen erforderlich, die der Sicherheit der Frauen und Kinder Rechnung tragen.

### ■ Parteilichkeit

Die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen positionieren sich in der Unterstützung der Frauen und Kinder, aber auch in der Öffentlichkeitsarbeit und in der Kooperation mit anderen Organisationen gegen jede Form von Gewalt, gegen die Diskriminierung von Frauen und gegen Rassismus. Die Bedürfnisse, Interessen und das Selbstbestimmungsrecht der Frauen stehen im Vordergrund. In der Unterstützung der Frauen be-

<sup>42</sup> Diese sind u. a. ausgeführt in: Konvention des Europarates zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten (SEV Nr.5, 1050), Übereinkommen der VN zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau (CEDAW 1979), Übereinkommen der VN über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention 2006), Übereinkommen des Europarates zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt (Istanbul-Konvention 2011)

ziehen die Mitarbeiterinnen eine kritisch-solidarische Haltung zu den gewaltbetroffenen Frauen.

■ **Ganzheitlichkeit und Ressourcenorientiertheit**

Im Unterstützungsprozess werden die gewaltbetroffenen Frauen in ihrem gesamten Lebenszusammenhang mit ihren Stärken, Fähigkeiten und Ambivalenzen gesehen. Die Hilfe orientiert sich an den individuellen Handlungs- und Entscheidungsspielräumen der Betroffenen.

■ **Interkulturelle Kompetenz und Vielfalt**

Die Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen nehmen die gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder in ihrer Vielfältigkeit (u. a. Nationalität, soziale Herkunft, sexuelle Orientierung, Bildungsstand und Religion) wahr, respektieren diese und richten die Unterstützungsangebote an deren Bedürfnissen aus.

■ **Qualifikation der Mitarbeiterinnen**

Die Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen verfügen über qualifizierte sozialpädagogische und/oder psychologische Ausbildungen und bilden sich zu neuen Erkenntnissen aus Wissenschaft und Praxis fort. Grundlagen der Arbeit sind ein fachlich adäquates Nähe-Distanz-Verhältnis und ein respektvoller Umgang mit den Frauen sowie zwischen den Mitarbeiterinnen.

■ **Interdisziplinärer Arbeitsansatz**

Die Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder erfordern abgestimmte Angebote und Maßnahmen verschiedener Institutionen wie der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen, der Polizei, der Justiz, der Jugendhilfe und anderer Einrichtungen. Die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen kooperieren fallbezogen mit den erforderlichen Institutionen und wirken an der fallübergreifenden Kooperation z. B. an Runden Tischen mit.

## 3.2 Qualitätsempfehlungen für die Hilfestruktur

Gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder haben entsprechend ihrer Lebenssituationen unterschiedliche Unterstützungsbedarfe. Daher benötigen sie ein differenziertes Hilfesystem zur Gewährleistung von Schutz vor weiterer Gewalt, zur Hilfe bei der Überwindung der Gewaltfolgen und zum Aufbau eines gewaltfreien Lebens. Dieses Hilfesystem muss bedarfsgerechte qualitätsvolle Unterstützungsleistungen im erforderlichen Umfang anbieten. Für die bedarfsgerechte Versorgung sind die erforderlichen Ressourcen bereitzustellen.

Die Kriterien für eine bedarfsgerechte Versorgung<sup>43</sup> sind:

- Anzahl, Kapazität, personelle und sachliche Ausstattung der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen,
- Bekanntheit der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen,
- Erreichbarkeit der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen,
- Zugänglichkeit der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen,
- Angebotsspektrum entsprechend der unterschiedlichen Bedarfe der potentiellen Nutzerinnen,
- Vorhandene regionale Strukturen für die soziale und medizinische Versorgung.

Darüber hinaus sind für die Erstellung der Qualitätsempfehlungen der FHK die Empfehlungen des Europarates für Minimalstandards für den Unterstützungsservice gewaltbetroffener Frauen: „COE Task Force to Combat Violence against Women, including domestic violence vom 21.06.2006“ und „Combating violence against women: minimum standards for support services“ Liz Kelly (2008) herangezogen worden.

### → Frauenhäuser

- Erforderlich ist zumindest ein Frauenhaus in jedem Landkreis/jeder kreisfreien Stadt. In Großstädten braucht es mehrere Frauenhäuser verteilt auf verschiedene Stadtbezirke.
- Erforderlich ist 1 Schutzplatz für Frauen auf 7.500 Einwohnerinnen und Einwohner<sup>44</sup>.
- Erforderlich ist 1 Schutzplatz für die Kinder der Frauen auf 7.500 Einwohnerinnen und Einwohner.
- In allen Regionen sind Frauenhäuser mit integrierten Plätzen für Frauen mit besonderem Unterstützungs- und Versorgungsbedarf vorzuhalten.

Die Anforderungen an die personelle Ausstattung der Frauenhäuser finden sich unter Punkt 3.3.1.1.

### → Fachberatungsstellen

In jedem Landkreis und in jeder kreisfreien Stadt müssen zumindest:

- eine Fachberatungsstelle zu Gewalt gegen Frauen allgemein,
- eine Fachberatungsstelle zu sexualisierter Gewalt und
- eine Interventionsstelle vorgehalten werden.

In Landkreisen mit einer großen flächenmäßigen Ausdehnung sind mehrere Beratungsstandorte der Fachberatungsstellen wegen der besseren Erreichbarkeit vorzuhalten.

Die Anforderungen an die personelle Ausstattung der Fachberatungsstellen finden sich unter Punkt 3.3.2.1.

43 Vgl.: Bericht der BR 2012, S. 190-196

44 Hier hat sich FHK an den Empfehlungen des Europarates: COE Task Force to Combat Violence against Women, including domestic violence 21.06.2006 orientiert.

## 3.3 Qualitätsempfehlungen<sup>45</sup> für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen

### 3.3.1 Frauenhäuser

#### 3.3.1.1 Strukturqualität

##### ➔ Räumliche und sachliche Ausstattung

- Jeder Frau steht ein eigenes Zimmer mit einem eigenen Sanitärbereich zu. Den Kindern wird ein eigenes Zimmer zur Verfügung gestellt. Hierbei ist auch die Aufnahme von älteren Jungen zu berücksichtigen. Die Ausstattung des Zimmers ist wohnlich und zweckmäßig. Die Wohnräume für die Frauen und deren Kinder gewährleisten eine Privatsphäre und bieten Rückzugsmöglichkeiten. Dazu sind separate Wohneinheiten mit Küche und Aufenthaltsraum erforderlich.
- Für Frauen und Kinder mit Behinderungen sind geeignete Wohnräume mit einer entsprechenden Ausstattung vorhanden.
- Es sind Gemeinschaftsräume für die Frauen in der erforderlichen Anzahl und Größe vorhanden. Die Gemeinschaftsräume sind freundlich und zweckmäßig gestaltet.
- Es ist ein geeigneter und sicherer Außenbereich für die Frauen vorhanden.
- Für die Freizeitgestaltung und die Angebote für Kinder und Jugendliche sind entsprechende Räume im Innen- und Außenbereich vorhanden. Dieser Bereich ist getrennt vom Wohn- und Beratungsbereich. Die Räume sind mit altersgerechtem Spielzeug und Materialien ausgestattet.
- Eine barrierefreie Ausstattung der Gemeinschaftsräume und des Außenbereiches ist für Frauen und Kinder mit unterschiedlichen Behinderungen gewährleistet.
- Entsprechend des Sicherheitskonzepts und der örtlichen Gegebenheiten ist die erforderliche Sicherheitsausstattung vorhanden (z. B. Videoüberwachung Tür, Alarmanlagen, Schließanlagen).
- Zur Selbstversorgung stehen ausreichend Räume (Küchen, Wasch- und Trockenräume etc.) mit der entsprechenden Ausstattung zur Verfügung.
- Die Beratungsräume sind zweckmäßig und freundlich eingerichtet. Sie liegen getrennt vom Wohnbereich der Frauen und Kinder, so dass eine störungsfreie Beratung gewährleistet ist. Es sind Beratungsräume für die Beratung der Frauen vor dem Frauenhausaufenthalt und die nachgehende Beratung außerhalb des Frauenhauses vorhanden.
- Im Frauenhaus gibt es Orientierungsmöglichkeiten (Hinweisschilder, Hausordnung, Brandschutz etc.). Die besonderen Anforderungen für Frauen und Kinder mit Behinderungen und Sprachbarrieren werden dabei beachtet.
- Für die Mitarbeiterinnen stehen Büros mit den erforderlichen Arbeitsplatzausstattungen, Räume für Teambesprechungen und für die Pausengestaltung inklusive Teeküchen sowie Sanitäreinrichtungen zur Verfügung. Für das in der Nacht anwesende Fachpersonal ist ein geeigneter Schlafraum vorhanden.
- Das Frauenhaus verfügt über die erforderliche technische Ausstattung der Bürokommunikation.

<sup>45</sup> Die dargestellten Anforderungen basieren auf den in der Fachdiskussion üblichen Qualitätsebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität: Die Strukturqualität bezieht sich auf die Rahmenbedingungen der Leistungserbringung. Sie umfasst die materiellen und personellen Ressourcen der Einrichtung sowie die Bedingungen, die den Zugang zur Einrichtung regeln. Die Merkmale der Prozessqualität kennzeichnen, auf welche Art und Weise die Hilfeleistung (Beratung und Betreuung) abläuft, wie die Arbeitsprozesse erfolgen. Qualitätsmerkmale beziehen sich auf die Voraussetzungen der Hilfeleistung, auf den Prozess der Beratung/Betreuung selbst, Personalentwicklung sowie fallunabhängige Aktivitäten. Die Ergebnisqualität schließlich umfasst die systematische Beschreibung und Dokumentation der Resultate der Dienstleistung bezogen auf die Dimensionen Wirkung, Leistungen und Kosten. Sie kann im Hinblick auf die Zufriedenheit und den Nutzen der Klientinnen und Klienten, der Mitarbeitenden, des Trägers und der Kooperationspartner erfolgen.

- Dem Frauenhaus stehen ausreichende Räume für die Hauswirtschaft und Hausorganisation (z. B. Lagerräume) zur Verfügung.
- Zur Sicherung der hauswirtschaftlichen Versorgung und für erforderliche Transporte der Frauen und Kinder steht dem Frauenhaus ein Kraftfahrzeug zur Verfügung.
- Eine Notausstattung an Kleidung, Hygieneartikeln und Lebensmitteln für die Frauen und Kinder wird bereitgestellt.

### ➔ Personelle Ausstattung

Die im Folgenden beschriebene personelle Ausstattung ergibt sich aus dem umfassenden Leistungsspektrum des Frauenhauses, welche unter 3.3.1.2 Prozessqualität dargelegt und für die Unterstützung der Frauen und ihrer Kinder erforderlich ist.

Die ganzheitliche und umfassende Unterstützung von zum Teil schwer traumatisierten Frauen und deren Kindern mit Gewalterfahrungen erfordert einen hohen Einsatz an qualifiziertem Personal. Frauenhäuser können je nach konzeptioneller Ausrichtung alle notwendigen Leistungen selbst unter einem Dach anbieten oder mit entsprechend qualifizierten Fachdiensten kooperieren, der Personalschlüssel kann sich dann dementsprechend ändern.

### Erforderliche Qualifikationen

- Für die Beratung, Unterstützung und Begleitung der Frauen ist qualifiziertes Fachpersonal mit abgeschlossenem berufsspezifischem (Fach-) Hochschulstudium (z. B. Sozialarbeit, Sozialpädagogik) sowie mit Zusatzqualifizierungen für die professionelle Beratung tätig. Die Beraterinnen sind persönlich geeignet.
- Für die Beratung der Kinder und für die Beratung der Mütter in Erziehungsfragen ist qualifiziertes Fachpersonal einem abgeschlossenen berufsspezifischen (Fach-) Hochschulstudium (z.B. Sozialarbeit, Sozialpädagogik) sowie mit Zusatzqualifizierungen für die professionelle Beratung tätig. Die Beraterinnen sind persönlich geeignet.
- Die Betreuung und Freizeitgestaltung der Kinder wird durch qualifizierte Erzieherinnen geleistet.
- Für die Sicherung der Nacht- und Wochenenddienste ist Fachpersonal mit der Qualifikation wie für die Beratung der Frauen erforderlich.

- Für die geschäftsführenden Aufgaben sind Fachkräfte mit abgeschlossenem berufsspezifischen (Fach-) Hochschulstudium und mit Kompetenzen im Bereich Sozialmanagement erforderlich.
- Für die Hauswirtschaft und das Gebäudemanagement ist entsprechend qualifiziertes Personal (z. B. staatlich geprüfte Hauswirtschafterin) notwendig.
- Für die Verwaltung ist die Qualifikation einer Bürokauffrau oder eine vergleichbare Ausbildung erforderlich.

### Einstufung und Entlohnung

- Die Mitarbeiterinnen werden entsprechend ihrer Qualifizierung und Erfahrung eingestuft und tarifgerecht vergütet.

### Personalschlüssel

Um die erforderlichen Leistungen zur Unterstützung der Frauen und Kinder im Frauenhaus qualitativ zu erbringen, ist folgender Personalschlüssel erforderlich:

- Beratung und Begleitung der Frauen: 1 Vollzeitstelle pro 5 Plätze für Frauen (1:5),<sup>46</sup>
- Beratung der Kinder und der Mütter: 1 Vollzeitstelle pro 10 Plätze für Kinder (1:10)<sup>47</sup>,

<sup>46</sup> Frauenhäuser sind Kriseneinrichtungen, die überwiegend traumatisierte Frauen und Kinder in extremen Krisen unterstützen. Die Frauen haben in der Regel nicht nur Unterstützungsbedarf bezüglich der Gewalterfahrung, sondern weitere Problemlagen. Das Leistungsspektrum des Frauenhauses umfasst daher ein breites Spektrum an erforderlichen Unterstützungsleistungen: die Beratung zu Gewalt, die Existenzsicherung, die Unterstützung bei der Einleitung rechtlicher Schutzmaßnahmen, die Unterstützung bei der Alltagsgestaltung im Frauenhaus, die Klärung der gesundheitlichen Versorgung, die Unterstützung bei vertragliche Vereinbarungen zum Aufenthalt im Frauenhaus und die Vermittlung an andere spezifische Angebote. Das erfordert einen erhöhten Personalaufwand. Zusätzliche Unterstützungsbedarfe ergeben sich aus weiteren Belastungen der Frauen wie beispielsweise Sprachbarrieren, psychischen Beeinträchtigungen, Suchtproblemen, Behinderungen.

<sup>47</sup> Kinder, welche Partnerschaftsgewalt gegen die Mütter, zum Teil auch über lange Zeiträume, erlebt haben, brauchen altersgemäße geschlechts- und gewaltspezifische Beratungsangebote zur Bewältigung des Erlebten und zur Entwicklung von positiven Perspektiven. Diese Beratungsmöglichkeit stellt eine wesentliche Präventionsmaß-

- Betreuung und Freizeitgestaltung der Kinder: 1 Vollzeitstelle pro 5 Plätze für Kinder (1:5)<sup>48</sup>,
- Beratung der Frauen vor und nach dem Frauenhausaufenthalt: 1 Vollzeitstelle pro 10 Plätze für Frauen<sup>49</sup>,
- Sicherung Nacht- und Wochenenddienste: 3,5 Vollzeitstellen pro Frauenhaus<sup>50</sup>,
- Geschäftsführende Aufgaben: Stellenanteil von 0,13 pro vollbeschäftigter Mitarbeiterin im Frauenhaus<sup>51</sup>,
- Hauswirtschaft und Gebäudemanagement 0,50 Vollzeitstelle pro 8 Plätze für Frauen- und 8 Plätze für Kinder,
- Verwaltung: 0,50 Vollzeitstelle pro 8 Plätze für Frauen- und 8 Plätze für Kinder.

### Unterstützung der Fachkräfte

nahme zur Verhinderung der transgenerationalen Weitergabe von Auswirkungen des Gewalterlebens dar. Für die Mütter ist es wichtig, Beratung hinsichtlich der Auswirkungen der Gewalt auf die Kinder zu erhalten und Unterstützung bei der Stärkung in ihrer Betreuungs- und Erziehungsfunktion zu erhalten.

<sup>48</sup> Verschiedene Studien belegen die hohen Belastungen, welchen die Kinder und Jugendlichen durch die Gewalt gegen die Mütter ausgesetzt sind. Viele dieser Kinder haben Entwicklungsverzögerungen und Verhaltensauffälligkeiten, welche durch pädagogische Angebote und einen kindgerechten Alltag aufgefangen werden müssen. Für die Mütter ergeben sich durch das Gewalterleben hohe Belastungen, welche ihre verfügbaren Ressourcen für die Erziehung und Betreuung der Kinder einschränken. Tägliche Angebote für Freizeitaktivitäten und pädagogische Betreuung der Kinder entlasten die Mütter, bieten Raum zur Erholung und Verarbeitung des Gewalterlebens und die Möglichkeit, die erforderlichen umfangreichen Behördengänge zu bewältigen.

<sup>49</sup> Viele hilfesuchende Frauen wenden sich an das Frauenhaus, ohne dann in das Frauenhaus einzuziehen, für die Clearingprozesse und deren Unterstützungsbedarf sind Personalkapazitäten erforderlich. Nach dem Frauenhausaufenthalt ist eine weitere Unterstützung der Frauen für die Nachhaltigkeit der Hilfen erforderlich.

<sup>50</sup> Eine Anwesenheit von Fachpersonal in der Nacht und an den Wochenenden ist zwingend erforderlich. Nur so können Krisen der Bewohnerinnen zu jeder Tages- und Nachtzeit begleitet werden und der Kinderschutz gesichert werden. Zudem wird dadurch eine 24stündige Aufnahme durch Fachpersonal sichergestellt. Darüber hinaus ist die Anwesenheit von Fachpersonal in den Nachtstunden ein wichtiger Faktor für die Sicherheit im Haus und das subjektive Sicherheitsempfinden der Bewohnerinnen. Die Personalbedarfsberechnung basiert auf Stunden und nimmt nicht Bezug auf die Anzahl der Plätze für Frauen und Kinder. Die Nachtdienste werden mit 16 Std. pro Wochentag veranschlagt, die Wochenenden mit 48 Std. Das entspricht einer Arbeitszeit von ca. 140 Std. pro Woche.

<sup>51</sup> Zu den Aufgaben der Geschäftsführung gehören neben der Leitung auch die Öffentlichkeitsarbeit, die fallübergreifende Kooperation und Vernetzung des Frauenhauses.

- In regelmäßigen Teambesprechungen erfolgen kollegiale Beratungen und differenzierte Fallbesprechungen.
- Es ist gewährleistet, dass Supervision (Fall- und Teamsupervision) für die Beraterinnen erfolgt. Die Beraterinnen nehmen diese verpflichtend in Anspruch.
- Die Mitarbeiterinnen nehmen in fachspezifischen Vernetzungen (z. B. Landesarbeitsgemeinschaften) und Qualitätszirkeln am fachlichen Austausch mit Mitarbeiterinnen anderer Frauenunterstützungseinrichtungen teil.
- Der Träger des Frauenhauses stellt sicher, dass sich die Mitarbeiterinnen kontinuierlich fachspezifisch weiterbilden.
- eine Information über die Schutzmöglichkeiten des Frauenhauses sowie zu anderen Unterstützungs- und Hilfsangeboten,
- eine Klärung der Aufnahme ins Frauenhaus bzw. Vermittlung oder Weiterverweisung an andere Einrichtungen,
- Erfassung von besonderem Unterstützungsbedarf der Frau bzw. der mitbetroffenen Kinder (Behinderung/Beeinträchtigung, Sprachbarrieren u. a.).

#### **Aufnahme**

Eine Aufnahme entsprechend der Aufnahmekriterien (Zielgruppe) des Frauenhauses ist jederzeit möglich. Hierbei ist auch für Frauen mit älteren Söhnen der Zugang zu ermöglichen. Die Aufnahme erfolgt durch das Fachpersonal. Das Gespräch findet in geeigneten ruhigen Räumen statt.

Die Aufnahme wird im Rahmen eines standardisierten Verfahrens durchgeführt und umfasst eine Gefährdungseinschätzung, die Klärung der medizinischen Versorgung, die Klärung des Unterstützungsbedarfs und der Existenzsicherung, sowie wichtige Informationen zu Schutz und zur Sicherheit, Informationen zum Frauenhaus sowie vertragliche Vereinbarungen zum Aufenthalt im Frauenhaus. Die Aufnahme wird in geeigneter Weise dokumentiert (z.B. Anlegen einer Handakte, Dokumentation von Verletzungen etc.).

Für Kinder erfolgt eine Aufnahme in altersangemessener Form.

Eine Erstversorgung mit Lebensmitteln, Kleidung sowie Hygieneartikel wird kostenlos sichergestellt.

### **3.3.1.2 Prozessqualität**

#### **Unterstützung der Frauen und Kinder (Kernprozesse)**

Die Erbringung der Leistungen im Frauenhaus orientiert sich an den Leitlinien für die Arbeit der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen (Siehe Punkt 3.1).

Die Verständigung mit Migrantinnen wird bei Bedarf durch eine professionelle Sprachmittlung sichergestellt.

Es liegt eine Beschreibung der Leistungen des Frauenhauses für die gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder vor.

#### **Kontaktaufnahme**

Das Frauenhaus gewährleistet die Kontaktaufnahme der gewaltbetroffenen Frauen oder Dritter durch Fachpersonal. Die Kontaktaufnahme wird 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche sichergestellt. Die Telefonnummer ist öffentlich zugänglich und bekannt.

Bei der Kontaktaufnahme erfolgt:



### **Beratung und Begleitung der Frauen**

Ein Konzept für die Beratung und Begleitung der Frauen ist vorhanden.

Die Beratung erfolgt durch qualifiziertes Fachpersonal im Rahmen eines standardisierten Unterstützungsverfahrens, das gemeinsam mit der Frau erarbeitet und dokumentiert wird. Die Zielstellungen orientieren sich an den Erwartungen und Bedürfnissen der Frauen.

Es werden regelmäßige Beratungstermine angeboten.

In Krisensituationen (persönliche Krisen, Krankheitsfälle, Bedrohung) im Frauenhaus werden die Bewohnerinnen von qualifizierten Mitarbeiterinnen auch nachts und am Wochenende unterstützt.

Bei Bedarf werden Begleitungen zu Ämtern, Behörden, Gesundheitseinrichtungen etc. durch das Fachpersonal oder andere Personen angeboten und die Frauen bei Antragsstellungen und der Vorbereitung von Behördenterminen unterstützt.

Schriftliche Informationen zu wichtigen Themen und behördlichen Wegen werden zur Verfügung gestellt.

Bei spezifischem Unterstützungsbedarf erfolgt eine Kooperation und Weitervermittlung an entsprechende Stellen.

### **Wohnen im Frauenhaus**

Im Frauenhaus werden die Sicherheit und der Schutz vor weiterer Gewalt durch unterschiedliche Maßnahmen, wie geeignete bauliche Gegebenheiten, Sicherheitsanlagen, eine entsprechende Hausordnung, sowie durch Absprachen mit der Polizei und ggf. mit der Nachbarschaft realisiert. Die Adresse des Frauenhauses wird aus Gründen des Schutzes der Frauen und deren Kinder in der Regel nicht öffentlich bekannt gegeben. Ein Sicherheitskonzept für den Schutz der Frauen und Kinder sowie für die Mitarbeiterinnen liegt vor.

Für die Frauen und deren Kinder ist eine angenehme wohnliche Atmosphäre (Sauberkeit, ansprechende zweckmäßige Einrichtungen) gegeben. Diese unterstützt die Stärkung und Erholung nach dem Gewalterleben.

Das Konzept und die Rahmenbedingungen des Frauenhauses ermöglichen die Selbstversorgung der Frauen und deren Kinder sowie die eigenständige Alltagsgestaltung. Bei Bedarf erfolgt eine Unterstützung durch die Mitarbeiterinnen.

Das Zusammenleben im Frauenhaus wird durch regelmäßige Gruppenangebote gefördert.

### **Unterstützung der Kinder**

Für die Unterstützung der mitbetroffenen Kinder und die Sicherung des Kindeschutzes liegt ein entsprechendes Konzept im Frauenhaus vor. Die Unterstützung wird durch das Fachpersonal im Kinderbereich geleistet.

Die Unterstützungsangebote orientieren sich am Bedarf der Kinder und werden gemeinsam mit der Mutter und mit den Kindern (je nach Alter und Entwicklungsstand) abgestimmt. Die Hilfen für die Kinder erfolgen im Rahmen eines Unterstützungsverfahrens und werden dokumentiert.

Für die Kinder wird eine alters- und geschlechtergerechte Beratung zur Bewältigung ihrer Gewalterfahrungen angeboten. Die Unterstützung durch die Beraterin der Kinder ist parteilich und geschlechtssensibel und hat das Kindeswohl im Blick. Die besondere Belastung und eigene Gewaltbetroffenheit der Kinder von gewaltbetroffenen Frauen wird in der Beratung mit der Mutter thematisiert.

Regelmäßige verlässliche alters- und geschlechtergerechte Betreuungs- und Freizeitangebote für die Kinder werden vorgehalten. Die Kinder erhalten regelmäßige Förderung, die sich an den individuellen Bedürfnissen, Erfordernissen und Ressourcen der Kinder und ihrer Mütter orientiert.

Bei spezifischem Unterstützungsbedarf der Kinder erfolgt eine Weitervermittlung an geeignete Angebote (z. B. Frühförderung, therapeutische Angebote, Jugendhilfeeinrichtungen).

### **Kooperation**

Zu anderen involvierten Stellen (wie z. B. Polizei, Einwohnermeldeamt, Ausländerbehörde, Jobcenter, Rechtsanwaltskanzleien, Beratungsstellen, medizinische und therapeutische Einrichtungen, Familiengerichte, Jugendhilfe, Kindertagesstätten, Schulen, Fördereinrichtungen, Wohnungsbaugesellschaften) werden regelmäßige und verbindliche Kooperationen aufgebaut und gepflegt.

Das Frauenhaus kooperiert mit geeigneten regionalen Einrichtungen der Täterarbeit, wenn der gewalttätige Partner Angebote der Täterarbeit bei häuslicher Gewalt wahrnimmt.

In der Kooperation wird besondere Sorgfalt auf die Wahrung der Interessen der Frauen und des Kindeswohls gelegt. Der Datenschutz wird gewährleistet.

### **Auszug und nachgehende Beratung**

Der Auszug der Frau und deren Kinder aus dem Frauenhaus wird gemeinsam mit einer Mitarbeiterin vorbereitet (Wohnungssuche, Umzug, Existenzsicherung, Kinderbetreuung, etc.).

Auf Wunsch der Frauen erfolgt eine Vermittlung von Unterstützung für die Zeit nach dem Frauenhausaufenthalt (z.B. sozialpädagogische Familienhilfe, Frühfördermaßnahmen, Beratungsstellen).

Beim Auszug aus dem Frauenhaus erfolgt ein strukturiertes Abschlussgespräch, welches dokumentiert wird.

Nach Verlassen des Frauenhauses stehen ehemaligen Frauenhausbewohnerinnen nachgehende Beratungen, Gruppenangebote und Treffen zur weiteren Stabilisierung zur Verfügung.

## **→ Struktursichernde Aufgaben<sup>52</sup>**

### **Geschäftsführende Aufgaben**

Die Aufgaben und Kompetenzen der Geschäftsführung des Frauenhauses sind festgelegt und werden entsprechend umgesetzt. Der Aufgabenbereich umfasst die fachliche, personelle, organisatorische und verwaltungsmäßige Leitung des Frauenhauses.

- **Fachliche Leitung:** Die Geschäftsführung stellt sicher, dass die Facharbeit des Frauenhauses in den Kernprozessen und den struktursichernden Prozessen entsprechend den Konzepten durchgeführt wird und die Konzepte weiterentwickelt werden.
- **Organisatorische Leitung:** Die Geschäftsführung sichert die Abstimmung der Arbeitsabläufe, die Festlegung und Integration der Zielstellung des Frauenhauses und fördert die Zusammenarbeit im Frauenhaus.
- **Personalleitung:** Die Geschäftsführung stellt sicher, dass das erforderliche Personal für die Umsetzung der Aufgaben des Frauenhauses vorhanden ist. Stellenbeschreibungen für alle Personalstellen mit Beschreibungen der Aufgaben und Befugnisse, sowie den erforderlichen Qualifikationen liegen vor. Die Geschäftsführung gewährleistet regelmäßige Mitarbeiterinnengespräche. Einarbeitungskonzepte für neue Mitarbeiterinnen sind vorhanden, der Einsatz und die Anleitung von Praktikantinnen sind geregelt. Fortbildungspläne für die Mitarbeiterinnen sind vorhanden. Der Personaleinsatz ist durch Dienstpläne geregelt.
- **Finanzierung:** Die Geschäftsführung<sup>53</sup> ist verantwortlich für die Finanzierung des Frauenhauses, das beinhaltet die Beantragung von Zuwendungen, die ordnungsgemäße Verwendung und Nachweisführung, sowie die Erschließung zusätzlicher Finanzmittel (z. B. Akquise von Spenden).

<sup>52</sup> Struktursichernde Tätigkeiten dienen der Sicherstellung der Leistungserbringung und unterstützen die oben beschriebenen Kernprozesse im Frauenhaus.

<sup>53</sup> In den jeweiligen Organisationsstrukturen sind die geschäftsführenden Aufgaben geregelt und definiert.

- Es liegt eine Leistungsbeschreibung des Frauenhauses vor.
- **Qualitätsmanagement:** Die Geschäftsführung des Frauenhauses stellt die Umsetzung des Qualitätsmanagements sicher. Es liegt ein Konzept zu den Qualitätsanforderungen, deren Umsetzung und zum Qualitätsmanagement vor.

### Verwaltungsaufgaben

Die Verwaltungstätigkeiten (wie Buchhaltung, Personalwesen, Controlling, Nachweisführung, Vertragswesen und Bürokommunikation) werden entsprechend der Regelungen des jeweiligen Trägers zur sachgerechten Verwaltung der Finanz- und Sachmittel umgesetzt.

### Hauswirtschaft und Gebäudemanagement

Die Anforderungen an die Gewährleistung der Funktionsfähigkeit des Hauses, die Instandhaltung des Gebäudes sowie die hauswirtschaftliche Organisation sind beschrieben. Es bestehen Pläne zur Übergabe und Abnahme der von den Bewohnerinnen und ihren Kindern genutzten Räume sowie für die Lagerhaltung von Notausstattungen und Verbrauchsmaterialien sowie zur Verwaltung von Sachspenden.

### Öffentlichkeitsarbeit, Kooperation und Vernetzung

Für die Öffentlichkeitsarbeit des Frauenhauses ist ein Konzept vorhanden, die Aufgaben sind beschrieben und Zuständigkeiten festgelegt.

Die Vernetzungs- und Kooperationspartner sowie die gemeinsamen Ziele sind im Konzept beschrieben. Die Beteiligung des Frauenhauses an regionalen wie überregionalen Arbeitskreisen und Gremien wird sichergestellt. Der Wissenstransfer der gewonnenen Erkenntnisse in das Team wird realisiert.

### 3.3.1.3 Ergebnisqualität

#### Zufriedenheit der Frauen und Kinder

Entscheidend für die Bewertung der Ergebnisqualität<sup>54</sup> sind in erster Linie der Nutzen und die Zufriedenheit der gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder mit den Leistungen des Frauenhauses<sup>55</sup>. Kriterien hierfür sind:

- Der Schutz vor Gewalt ist gewährleistet, die Sicherheit der Frauen und deren Kinder sind verbessert.
- Frau fühlt sich in ihrer Situation verstanden und angenommen.
- Die Frau hat Wissen über praktische und rechtliche Handlungsmöglichkeiten und setzt diese um.
- Die gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder haben sich nach der Gewalterfahrung erholt und sind stabilisiert.
- Die Frauen entwickeln neue Lebensziele und setzen diese beim Aufbau einer gewaltfreien Lebensperspektive um.
- Die Kinder sind entlastet, für sie wurden Entwicklungsmöglichkeiten verbessert und sie sind bei der Überwindung der Gewalterfahrung unterstützt.
- Die Mütter sind in ihrer Erziehungs- und Versorgungsrolle gestärkt.

<sup>54</sup> Unter Ergebnisqualität verstehen wir die zuschreibbaren Veränderungen durch die Leistungen des Frauenhauses und die damit verbundenen Wirkungen. Die Überprüfung der Ergebnisse ist unverzichtbarer Bestandteil der Qualitätssicherung der Leistungen des Frauenhauses. Für die Messung der Ergebnisqualität stehen verschiedene Instrumente und Methoden zur Verfügung. Aus der Bewertung der Ergebnisse werden Erkenntnisse zur Änderung von Maßnahmen gewonnen und diese in der Frauenhausarbeit/Konzept umgesetzt.

<sup>55</sup> Im Rahmen des Projektes zur Qualitätssicherung- und Weiterentwicklung der Arbeit von Frauen- und Kinderschutzhäusern in Niedersachsen wurde eine Definition gelungener Beratung vorgenommen, auf die hier hingewiesen werden soll. „Beratung ist gelungen, wenn die Klientin sich angenommen und verstanden fühlt, ihre Gefühle und Bedürfnisse ausdrücken konnte, ein Gefühl für ihre persönliche Würde und Integrität (wieder) erlangt hat, dazu befähigt wurde, ihre Situation realistisch einzuschätzen, Handlungsmöglichkeiten erkannt hat, Klarheit über die nächsten von ihr zu gehenden Schritte erlangt hat und in die konkrete Umsetzung geht.“ Arbeitskreis Niedersächsischer Frauen- und Kinderschutzhäuser e. V., Organisationshandbuch, S. 9

### Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen

Wichtig für die Ergebnisqualität ist gleichfalls die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen. Kriterien für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen sind:

- Die Mitarbeiterinnen sind entsprechend für ihre Tätigkeit qualifiziert, sie sind tarifgerecht eingestuft und werden entsprechend vergütet, ihre berufliche Weiterbildung wird gefördert.
- Die Mitarbeiterinnen reflektieren ihre Arbeit durch Supervision und kollegiale Beratung.
- In die Gestaltung und Weiterentwicklung der Konzepte sowie in die Qualitätssicherung sind die Mitarbeiterinnen einbezogen.
- Die Aufgabenverteilung und die Kommunikationsstrukturen sind im Frauenhaus klar geregelt.
- Die Arbeitsatmosphäre ist unterstützend, anerkennend und respektvoll.

### Zufriedenheit der Kooperationspartner

Die Zufriedenheit der Kooperationspartner verdeutlicht sich in folgenden Kriterien:

- Die Kooperationspartner sind über die Angebote und die Leistungen des Frauenhauses informiert.
- Die Mitarbeiterinnen des Frauenhauses kennen die relevanten Kooperationspartner und deren Leistungen und Handlungsgrundlagen.
- Die Kooperation der Mitarbeiterinnen des Frauenhauses mit den verschiedenen Kooperationspartnern wie Polizei, Jugendamt, anderen Beratungseinrichtungen etc. erfolgt in verbindlich geregelten Verfahren.

Die Kooperationspartner vermitteln gewaltbetroffene Frauen an das Frauenhaus und nutzen deren fachliche Beratung.

### Gesellschaftlicher Nutzen

Gewalt gegen Frauen ist ein Problem der gesamten Gesellschaft, daher ist der Nutzen des Frauenhauses für die Öffentlichkeit sehr bedeutsam. Die Kriterien für den Nutzen für die Öffentlichkeit sind:

- Das Frauenhaus erfüllt mit dem Schutz und der Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder eine wichtige Aufgabe in der sozialen Infrastruktur.
- Die Öffentlichkeit wird regelmäßig über Gewalt gegen Frauen, deren Auswirkungen und Bekämpfungsmöglichkeiten informiert und für die Belange gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder sensibilisiert.
- Durch die Arbeit des Frauenhauses wird ein Beitrag zur Verminderung der gesellschaftlichen Folgekosten von Gewalt geleistet.<sup>56</sup>

<sup>56</sup> Neben den persönlichen Folgen, die Frauen und ihre Kinder zu tragen haben, verursacht Gewalt an Frauen hohe gesellschaftliche Kosten. Hierunter fallen u. a. die direkten Kostenfaktoren für Ausgaben für Polizeieinsätze, Ermittlungsverfahren, Gerichtsverhandlungen, Verfahrenskostenhilfe, Strafvollzug, Bewährungshilfe, medizinische Behandlung, Therapiekosten, Kosten für das Vorhalten eines erforderlichen Hilfesystems, Täterprogramme. Aber auch die indirekten Kosten wie Verlust von Arbeitseinkommen und produktiver Arbeitszeit sind in der Aufzählung mit zu berücksichtigen. Siehe dazu auch <http://www.frauenhauskoordinierung.de/gewalt-an-frauen/kosten-der-gewalt.html>, sowie Studie des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Frau und Mann EBG: Kosten von Gewalt in Paarbeziehungen, 2013

### 3.3.2 Fachberatungsstellen (Frauenberatungsstellen, Frauennotrufe und Interventionsstellen)

#### 3.3.2.1 Strukturqualität

##### ➔ Räumliche und sachliche Ausstattung

- Die Fachberatungsstelle ist gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar und nach außen kenntlich gemacht.
- Ein Sicherheitskonzept für die Fachberatungsstelle liegt vor. Die Lage der Fachberatungsstelle gewährleistet einen sicheren Zugang für die betroffenen Frauen. Die erforderlichen Sicherheitsausstattungen (z. B. Videoüberwachung Tür, Alarmanlagen, Schließanlagen) sind vorhanden.
- Der Zugang und die Ausstattung der Fachberatungsstelle berücksichtigen die Bedürfnisse von Frauen mit Behinderungen.
- Eine anonyme Inanspruchnahme der Beratung durch die Frauen wird ermöglicht.
- Die Beratungsräume sind zweckmäßig und ansprechend eingerichtet. Eine störungsfreie Beratung ist gewährleistet.
- Für die Beratung mitbetroffener Kinder steht ein gut ausgestatteter Beratungsraum zur Verfügung.
- Für die Gruppenarbeit ist ein geeigneter Beratungsraum vorhanden.
- Für die wohnortnahe oder aufsuchende Beratung steht ein KFZ zur Verfügung.
- Für mitgebrachte Kinder sind separate Spiel- bzw. Beschäftigungsmöglichkeiten vorhanden.
- Für die Besucherinnen stehen separate Sanitäreinrichtungen zur Verfügung.

- Die Mitarbeiterinnen verfügen über Büros mit der erforderlichen Arbeitsplatzausstattung und Technik, Räume für Teambesprechungen sowie für die Pausengestaltung inklusive Teeküchen und Sanitäreinrichtungen.
- Die Ausstattung stellt den Datenschutz der personenbezogenen Daten (digitale Daten und in Papierform) sicher.

##### **Besonderheiten Interventionsstellen**

- Die erforderliche Kommunikationstechnik für eine schnelle Kontaktaufnahme der übermittelnden Polizeidienststelle (Telefon, Fax, E-Mail) zu den Interventionsstellen ist vorhanden.

##### ➔ Personelle Ausstattung

##### **Erforderliche Qualifikationen**

- Für die Beratung sind die Mitarbeiterinnen durch ein abgeschlossenes berufsspezifisches (Fach-) Hochschulstudium für die professionelle soziale Arbeit qualifiziert. Sie verfügen über Zusatzqualifikationen in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen und/oder im therapeutischen Bereich. Darüber hinaus verfügen sie über die entsprechenden persönlichen Kompetenzen in der Beratung gewaltbetroffener Frauen.
- Die Beraterinnen für die Kinder sind durch ein abgeschlossenes berufsspezifisches (Fach-) Hochschulstudium für die professionelle soziale Arbeit qualifiziert. Darüber hinaus verfügen sie über die entsprechenden persönlichen Kompetenzen in der Beratung von Kindern mit Gewalterfahrungen.

- Für die geschäftsführenden Aufgaben sind Fachkräfte mit abgeschlossenem berufsspezifischen (Fach-) Hochschulstudium und mit Kompetenzen im Bereich Sozialmanagement erforderlich.

Für die Verwaltung ist die Qualifikation einer Bürokauffrau oder eine vergleichbare Ausbildung erforderlich.

#### **Besonderheiten Interventionsstellen**

- In den Interventionsstellen sind zusätzlich zur Qualifikation für die professionelle soziale Arbeit juristische Qualifikationen der Beraterinnen wie juristische Zusatzqualifikationen oder ein juristisches Hochschulstudium sinnvoll.

#### **Personalschlüssel**

- Beratung für die gewaltbetroffenen Frauen:  
Es wird 1 Beraterin (Vollzeitkraft) pro 40.000 Einwohnerinnen und Einwohner<sup>57</sup> vorgehalten. In der Fachberatungsstelle sind mindestens 2 Beraterinnen beschäftigt, um die kollegiale Beratung und Unterstützung sowie die gegenseitige Vertretung (Urlaub, Krankheit) zu gewährleisten.
- Personal für die Beratung und Betreuung der mitbetroffenen Kinder<sup>58</sup>:  
In der Fachberatungsstelle ist mindestens 1 Beraterin (Vollzeitstelle) unabhängig von der Größe des Ein-

57 Der Personalschlüssel für die Fachberatungsstellen lehnt sich an den Beratungsstellenschlüssel der Schwangerschaftskonfliktberatungsstellen an. Dieser ist festgelegt im Gesetz zur Vermeidung und Bewältigung von Schwangerschaftskonflikten (SchKG); „§ 4 Öffentliche Förderung der Beratungsstellen: (1) Die Länder tragen dafür Sorge, daß den Beratungsstellen nach den §§ 3 und 8 für je 40 000 Einwohner mindestens eine Beraterin oder ein Berater vollzeitbeschäftigt oder eine entsprechende Zahl von Teilzeitbeschäftigten zur Verfügung steht. Von diesem Schlüssel soll dann abgewichen werden, wenn die Tätigkeit der Beratungsstellen mit dem vorgesehenen Personal auf Dauer nicht ordnungsgemäß durchgeführt werden kann. Dabei ist auch zu berücksichtigen, daß Schwangere in angemessener Entfernung von ihrem Wohnort eine Beratungsstelle aufsuchen können.“ Dieser Schlüssel wurde in einem 2jährigen Prozess zwischen freier Wohlfahrtspflege und Bundesgesetzgeber ausgehandelt.

58 Nur wenige Fachberatungsstellen haben gegenwärtig Ressourcen für die Unterstützung der mitbetroffenen Kinder der gewaltbetroffenen Frauen. Verschiedene Studien belegen die hohe Belastung, welcher Kinder und Jugendliche durch die Gewalt gegen die Mütter ausgesetzt sind. Da nicht alle Klientinnen der Fachberatungsstellen Mütter sind und auch nicht alle Kinder Unterstützungsbedarf in der Fachberatungsstelle haben, berechnet sich der Personalschlüssel anders als für die Frauen. Eine Vergleichsgröße bietet die Ausstattung der Interventionsstellen in MV mit zusätzlichen Kinder- und Jugendberaterinnen seit 2006. Hier ist der Personalschlüssel: 1 auf ca. 300.000 Einwohnerinnen und Einwohner gewählt worden und bewährt sich.

zugsgebietes beschäftigt. Ab 300.000 Einwohnerinnen und Einwohner im Einzugsgebiet kommen weitere Beraterinnen für die Kinder nach einem Schlüssel von 1 Beraterin (Vollzeitstelle) pro 300.000 Einwohnerinnen und Einwohner hinzu.

- Geschäftsführende Aufgaben:  
Unabhängig von der Größe der Fachberatungsstelle sind für geschäftsführende Aufgaben eine 0,50 Vollzeitstelle (20 Std.) vorhanden. Bei mehr als 2 Beraterinnen in der Fachberatungsstelle wird die Geschäftsführung um 0,20 Vollzeitstellen (8 Std.) pro weiterer Beraterin aufgestockt.
- Verwaltung:  
Für Verwaltungsaufgaben steht ein Stellenanteil von 0,13 pro Vollzeitstelle zur Verfügung

#### **Besonderheiten Interventionsstellen**

- Beratung für die gewaltbetroffenen Frauen:  
Es wird 1 Beraterin (Vollzeitstelle) pro 150.000 Einwohnerinnen und Einwohner<sup>59</sup> vorgehalten.
- In einer Interventionsstelle sind mindestens 2 Beraterinnen für die Frauen beschäftigt, um die kollegiale Beratung und Unterstützung sowie die gegenseitige Vertretung (Urlaub, Krankheit) zu gewährleisten.
- Für die Zusammenarbeit mit der Polizei (Kooperationsgespräche und Fortbildungen für Polizeibeamt/-innen sowie für die Informationsübermittlung durch die Polizei als Grundlage für die proaktive Kontaktaufnahme der Interventionsstelle) sind zusätzlich Beraterinnen mit einem Stellenanteil von 0,13 pro Vollzeitstelle tätig.

59 Der gewählte Personalschlüssel orientiert sich an den Empfehlungen in den Standards der Interventionsstellen 2006 und den Praxiserfahrungen der Interventionsstellen in verschiedenen Bundesländern wie auch Mecklenburg-Vorpommern mit einem vergleichbaren Personalschlüssel.

### *Einstufung und Entlohnung*

- Die Mitarbeiterinnen werden entsprechend ihrer Qualifizierung und Erfahrung eingestuft und tarifgerecht vergütet.

### *Unterstützung der Fachkräfte*

- In regelmäßigen Teambesprechungen erfolgen kollegiale Beratung und differenzierte Fallbesprechungen.
- Es ist gewährleistet, dass die Supervision (Fall- und Teamsupervision) für die Beraterinnen erfolgt. Die Beraterinnen nehmen diese verpflichtend in Anspruch.
- Die Mitarbeiterinnen nehmen an fachspezifischen Vernetzungen (z. B. Landesarbeitsgemeinschaften) und Qualitätszirkeln am fachlichen Austausch mit Mitarbeiterinnen anderer Fachberatungsstellen teil.
- Der Träger der Fachberatungsstelle stellt sicher, dass sich die Mitarbeiterinnen kontinuierlich fachspezifisch weiterbilden.

### **3.3.2.2 Prozessqualität**

#### *Unterstützung der Frauen und Kinder (Kernprozesse)*

Die Erbringung der Leistungen in der Fachberatungsstelle orientiert sich an den Leitlinien für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen bei Gewalt gegen Frauen (Siehe Punkt 3.1.4).

Die Verständigung mit Migrantinnen wird bei Bedarf durch eine professionelle Sprachmittlung sichergestellt.

Es liegt eine Beschreibung der Leistungen der Fachberatungsstelle für die gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder vor.

#### *Kontaktaufnahme*

Die Fachberatungsstelle sichert einen niedrigschwiligen Zugang zum Beratungsangebot über Telefon, Fax, Internet, über andere offene Angebote (z. B. Beratungsladen, Frauencafé) und durch aufsuchende Beratungen.

Die Telefonnummer, die Adresse und die Mailadresse sind öffentlich bekannt. Für Frauen mit Behinderungen werden entsprechende Zugangsmöglichkeiten vorgehalten und bekannt gemacht. Für Frauen mit Sprachbarrieren werden Informationsmaterialien bereitgestellt. Auf Wunsch gewaltbetroffener Frauen ist eine anonyme Kontaktaufnahme möglich.

Die Öffnungszeiten ermöglichen den Zugang für berufstätige Frauen und Frauen mit Kindern. Außerhalb der Öffnungszeiten werden Informationen (Anrufbeantworter, Website) zu anderen sofortigen Hilfen in akuten Krisen oder zu Schutzmöglichkeiten bei Gefährdung gegeben.

Bei der Kontaktaufnahme erfolgen die Klärung des Beratungsbedarfes und die Erfassung von besonderem Unterstützungsbedarf der Frau (z. B. Behinderung oder Beeinträchtigung, Sprachbarrieren, besondere Gefährdung).

Die Fachberatungsstelle informiert über ihr Leistungsspektrum und die Rahmenbedingungen ihrer Unterstützungsleistungen (z.B. Datenschutz, Dokumentation, Gestaltung Beratungsprozess, fehlendes Zeugnisverweigerungsrecht, Verschwiegenheit).

Bei Unterstützungsbedarf, der von der Fachberatungsstelle nicht erbracht werden kann, vermittelt die Fachberatungsstelle an andere geeignete Einrichtungen oder gibt entsprechende Informationen zu anderen Unterstützungs- und Hilfsangeboten.

#### ***Besonderheit Interventionsstellen***

Die Kontaktaufnahme mit den gewaltbetroffenen Frauen erfolgt proaktiv durch die Interventionsstellen.

Grundlage für die Kontaktaufnahme ist Information der Polizei nach einem Polizeieinsatz. Das Verfahren zur Datenweitergabe der Polizei an die Interventionsstelle ist in den Polizeigesetzen der Länder und in den Richtlinien der Polizei geregelt. Nach der polizeilichen Information über die Kontaktdaten nimmt die Interventionsstelle zeitnah telefonisch Kontakt zur gewaltbetroffenen Frau auf, ggf. werden mehrere Kontaktversuche zu verschiedenen Tageszeiten unternommen. Die Entscheidungen der gewaltbetroffenen Frauen über die Annahme oder Ablehnung des Beratungsangebotes und den Umfang der Unterstützung werden respektiert.

Darüber hinaus können die betroffenen Frauen auch selbst Kontakt zu den Interventionsstellen aufnehmen.

#### ***Beratung und Begleitung der Frauen***

Ein Konzept für die Beratung und Begleitung der Frauen ist vorhanden.

Die Beratung erfolgt durch qualifiziertes Fachpersonal im Rahmen eines standardisierten Unterstützungsverfahrens, das gemeinsam mit der Frau erarbeitet und dokumentiert wird. Die Zielstellungen orientieren sich an den Erwartungen und Bedürfnissen der Frauen.

Beratungen erfolgen als persönliches Einzelgespräch (Krisenberatung, mittel- und langfristige Beratungen), als Telefonberatung, als Mailberatung, als Onlineberatung (Einzel- oder Gruppenchat), als therapeutische Angebote und im Rahmen von angeleiteten Gruppen.

Entsprechend dem Beratungsbedarf der Frauen werden zeitnahe und regelmäßige Beratungstermine angeboten.

Bei Bedarf werden die Frauen durch Fachpersonal zu Ämtern, Behörden, Gesundheitseinrichtungen etc. begleitet. Ebenso wird eine Begleitung bei straf- und zivilrechtlichen Verfahren im Zusammenhang mit der Gewalterfahrung sichergestellt. Schriftliche Informationen zu wichtigen Themen und behördlichen Wegen werden für die hilfesuchenden Frauen zur Verfügung gestellt.

Bei spezifischem Unterstützungsbedarf erfolgt eine Kooperation bzw. die Weitervermittlung der gewaltbetroffenen Frauen an diese entsprechende Stellen.

Die Frauen entscheiden selbst über die Dauer und den Umfang der Beratung und Unterstützung.

#### ***Besonderheit Interventionsstellen***

Die Unterstützung der Interventionsstellen sind Kriseninterventionen und kurzfristige Beratungsangebote zeitnah nach dem Polizeieinsatz zu häuslicher Gewalt bzw. nach einer entsprechenden Anzeige.

Die Beratungen erfolgen im persönlichen Gespräch in der Interventionsstelle, aufsuchend am Wohnort der Frau oder an anderen Orten, als Telefonberatung und Mailberatung.

Inhalte der Beratung sind der Schutz vor weiterer Gewalt, die psycho-soziale Unterstützung und das Aufzeigen rechtlicher und tatsächlicher Schutzmöglichkeiten.

Nach dem Beratungsprozess erfragt die Interventionsstelle in einem telefonischen Follow-Up-Kontakt weiteren Unterstützungsbedarf. Dazu ist eine vorherige Einverständniserklärung der Frau erforderlich.



### Unterstützung der mitbetroffenen Kinder

Die besondere Belastung und eigene Gewaltbetroffenheit der Kinder von gewaltbetroffenen Frauen wird in der Beratung mit der Mutter thematisiert. Ihr werden Unterstützungsangebote für die Kinder zur Überwindung der Gewalterfahrungen unterbreitet.

Für die Unterstützung der mitbetroffenen Kinder und die Sicherung des Kindesschutzes liegt ein entsprechendes Konzept vor. Die Unterstützung der Kinder durch die Fachberatungsstelle ist parteilich, geschlechtssensibel und hat das Kindeswohl im Blick.

Die Hilfen erfolgen im Rahmen eines standardisierten Unterstützungsverfahrens. Dieses wird gemeinsam mit der Mutter und – je nach Entwicklungsstand – mit den Kindern entwickelt und dokumentiert.

Die Beratung wird durch besonders qualifiziertes Fachpersonal erbracht. Bei spezifischem Unterstützungsbedarf der Kinder erfolgt eine Weitervermittlung an geeignete Angebote (z. B. Frühförderung, therapeutische Angebote, Jugendhilfeeinrichtungen).

### Kooperation

Zu anderen involvierten Stellen (z. B. Polizei, Staatsanwaltschaft, Einwohnermeldeamt, Ausländerbehörde, Jobcenter, Rechtsanwält/-innen, Beratungsstellen, medizinische und therapeutische Einrichtungen, Familiengerichte, Jugendhilfe, Kindertagesstätten, Schulen, Fördereinrichtungen, Wohnungsbaugesellschaften) werden regelmäßige und verbindliche Kooperationen aufgebaut und gepflegt.

Wenn der gewalttätige Partner Angebote der Täterarbeit bei häuslicher Gewalt wahrnimmt, kooperiert die Fachberatungsstelle mit geeigneten regionalen Einrichtungen der Täterarbeit.

In der Kooperation wird besondere Sorgfalt auf die Wahrung der Interessen der Frauen und des Kindeswohls gelegt. Der Datenschutz wird gewährleistet.

### Struktursichernde Aufgaben<sup>60</sup>

#### Geschäftsführende Aufgaben

Die Aufgaben und Kompetenzen der Geschäftsführung der Fachberatungsstelle sind beschrieben und festgelegt und werden entsprechend umgesetzt. Das umfasst die fachliche, personelle, organisatorische und verwaltungsmäßige Leitung.

- **Fachliche Leitung:** Sie stellt sicher, dass die Facharbeit in den Kernprozessen und den struktursichernden Prozessen entsprechend den Konzepten durchgeführt wird sowie die Konzepte weiterentwickelt werden.
- **Organisatorische Leitung:** Die Geschäftsführung sichert die Abstimmung der Arbeitsabläufe, die Festlegung und Integration der Zielstellung der Fachberatungsstelle und fördert die Zusammenarbeit in der Fachberatungsstelle. Der Personaleinsatz ist durch Dienstpläne geregelt.
- **Personalleitung:** Die Geschäftsführung stellt sicher, dass das erforderliche Personal für die Umsetzung der Aufgaben der Fachberatungsstelle vorhanden ist. Stellenbeschreibungen für alle Personalstellen mit Beschreibungen der Aufgaben und Befugnisse, sowie den erforderlichen Qualifikationen sind vorhanden. Die Geschäftsführung gewährleistet regelmäßige Mitarbeiterinnengespräche und die Erstellung von Arbeitszeugnissen. Einarbeitungskonzepte für neue Mitarbeiterinnen sind vorhanden, ebenso Fortbildungspläne für die Mitarbeiterinnen. Der Einsatz und die Anleitung von Praktikantinnen sind geregelt.
- **Finanzierung:** Die Geschäftsführung<sup>61</sup> ist verantwortlich für die Finanzierung der Fachberatungsstelle, das beinhaltet die Beantragung der Zuwendungen, die ordnungsgemäße Verwendung und Nachweisführung, sowie die Erschließung zusätzlicher Finanz-

<sup>60</sup> Struktursichernde Tätigkeiten dienen der Sicherstellung der Leistungserbringung und unterstützen die Kernprozesse in der Fachberatungsstelle. Die Überprüfung der Ergebnisse ist unverzichtbarer Bestandteil der Qualitätssicherung der Leistungen der Beratungsstelle. Aus der Bewertung werden Erkenntnisse gewonnen, daraus Maßnahmen entwickelt und diese in der Beratungsstelle umgesetzt.

<sup>61</sup> In den jeweiligen Organisationsstrukturen sind die geschäftsführenden Aufgaben geregelt und definiert.

mittel (z. B. Akquise von Spenden). Es liegt eine Leistungsbeschreibung der Fachberatungsstelle vor.

- **Qualitätsmanagement:** Es liegt ein Konzept zu den Qualitätsanforderungen, deren Umsetzung und zum Qualitätsmanagement vor. Die Geschäftsführung der Fachberatungsstelle stellt die Umsetzung des Qualitätsmanagements sicher.

### *Verwaltungsaufgaben*

Die Verwaltungstätigkeiten (Buchhaltung, Personalwesen, Controlling, Nachweisführung, Vertragswesen und Bürokommunikation) werden entsprechend der Regelungen des jeweiligen Trägers zur sachgerechten Verwaltung der Finanz- und Sachmittel umgesetzt.

### *Öffentlichkeitsarbeit, Kooperation und Vernetzung*

Für die Öffentlichkeitsarbeit der Fachberatungsstelle ist ein Konzept vorhanden, die Aufgaben sind beschrieben und Zuständigkeiten festgelegt.

Die wesentlichen Vernetzungs- und Kooperationspartner sowie die gemeinsamen Ziele sind im Konzept beschrieben. Die Beteiligung der Fachberatungsstelle an regionalen wie überregionalen Arbeitskreisen und Gremien wird sichergestellt. Der Wissenstransfer der gewonnenen Erkenntnisse in das Team wird realisiert.

### **3.3.2.3 Ergebnisqualität<sup>62</sup>**

Entscheidend für die Bewertung der Ergebnisqualität sind in erster Linie der Nutzen und die Zufriedenheit der gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder mit den Leistungen der Fachberatungsstelle.

#### *Zufriedenheit der Frauen und deren Kinder*

Kriterien dafür sind:

- Frauen sind über Schutzmöglichkeiten für sich und ihre Kinder informiert.
- Die gewaltbetroffene Frau und deren Kinder sind nach der Gewalterfahrung und Krise stabilisiert.
- Die Frau fühlt sich in ihrer Situation verstanden und angenommen.
- Die Frau hat Wissen über praktische und rechtliche Handlungsmöglichkeiten erlangt.
- Die Frauen entwickeln neue Lebensziele und setzen diese beim Aufbau einer gewaltfreien Lebensperspektive um.
- Die Kinder sind entlastet, für sie wurden Entwicklungsmöglichkeiten verbessert und sie sind bei der Überwindung der Gewalterfahrung unterstützt.

#### *Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen*

Wichtig für die Ergebnisqualität sind die Zufriedenheit und der Nutzen der Mitarbeiterinnen. Kriterien für die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen sind:

- Die Mitarbeiterinnen sind entsprechend für ihre Tätigkeit qualifiziert, sie sind tarifgerecht eingestuft und werden demgemäß vergütet, ihre berufliche Weiterbildung wird gefördert.

<sup>62</sup> Unter Ergebnisqualität sind die zuschreibbaren Veränderungen durch die Leistungen der Beratungsstelle und die damit verbundenen Wirkungen zu verstehen.

- Die Mitarbeiterinnen reflektieren ihre Arbeit durch Supervision und kollegiale Beratung.
- Die Mitarbeiterinnen sind in die Gestaltung und Weiterentwicklung der Konzepte sowie die Qualitätssicherung einbezogen.
- Die Aufgabenverteilung und die Kommunikationsstrukturen sind in der Fachberatungsstelle klar geregelt.
- Die Arbeitsatmosphäre ist unterstützend, anerkennend und respektvoll.

#### *Zufriedenheit der Kooperationspartner*

Die Zufriedenheit der Kooperationspartner verdeutlicht sich in folgenden Kriterien:

- Die Kooperationspartner sind über die Angebote und die Leistungen der Fachberatungsstelle informiert.
- Die Fachberatungsstelle kennt die relevanten Kooperationspartner und deren Leistungen und Handlungsgrundlagen.
- Die Fachberatungsstelle kooperiert mit verschiedenen Kooperationspartnern wie Polizei, Jugendamt, Beratungseinrichtungen und anderen Stellen. Grundlage sind verbindliche Kooperationsvereinbarungen.
- Die Kooperationspartner vermitteln gewaltbetroffene Frauen an die Fachberatungsstelle und nutzen deren fachliche Beratung.

#### *Besonderheit Interventionsstellen*

- Nach Polizeieinsätzen und der Aufnahme von Anzeigen zu häuslicher Gewalt vermittelt die Polizei die Kontaktdaten der gewaltbetroffenen Frauen an die Interventionsstellen.

#### *Gesellschaftlicher Nutzen*

Gewalt gegen Frauen ist ein gesellschaftliches Problem, daher ist der Nutzen der Fachberatungsstellen für die Öffentlichkeit sehr bedeutsam. Die Kriterien für den Nutzen für die Öffentlichkeit sind:

- Die Fachberatungsstelle erfüllt mit der Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder eine wichtige Aufgabe in der sozialen Infrastruktur.
- Die Öffentlichkeit ist über Gewalt gegen Frauen, deren Auswirkungen und Bekämpfungsmöglichkeiten informiert und für die Belange gewaltbetroffener Frauen und Kinder sensibilisiert.
- Durch die Arbeit wird ein Beitrag zur Verminderung der gesellschaftlichen Folgekosten von Gewalt geleistet.

## 4. Ausblick

Mit den hier dargelegten Qualitätsempfehlungen stellt FHK die erforderlichen Rahmenbedingungen für bedarfsgerechte Hilfen bei Gewalt gegen Frauen vor.

Die Verwirklichung der Qualitätsempfehlungen erfordert entsprechende personelle und räumliche Ressourcen in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen und diese müssen finanziert werden.

Derzeit ist das Hilfesystem für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder vor allem durch einen eklatanten Mangel an Ressourcen gekennzeichnet. Die durch Länder und Kommunen bereitgestellten finanziellen Mittel sind in keiner Weise ausreichend, um eine qualitätsvolle Unterstützung der Frauen und Kinder zu gewährleisten. Für FHK signalisieren die Lücken in der Versorgung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder und die ungesicherte Finanzierungssituation des Hilfesystems dringenden politischen Handlungsbedarf.

Es fehlt an einer Rechtsgrundlage für Schutz und Hilfe für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder. Eine solche bundesgesetzliche Regelung muss mit einem individuellen Rechtsanspruch adäquaten Schutz und bedarfsgerechte Unterstützung entsprechend ihrer individuellen Situation sichern. Darüber hinaus muss eine bundesgesetzliche Regelung auch die erforderliche Hilfeinfrastruktur sichern. Dazu ist ein breit gefächertes, bedarfsgerechtes, flächendeckendes Hilfesystem aus Frauenhäusern, Fachberatungsstellen und weiteren spezialisierten Beratungsangeboten vorzuhalten, welches dem unterschiedlichen Unterstützungsbedarf betroffener Frauen und deren Kindern gerecht wird.

Alle gewaltbetroffenen Frauen und deren Kinder müssen niedrigschwellig und schnell Zugang zu Schutz und Hilfe erhalten. Dieser Zugang ist unabhängig von Einkommenssituation, Aufenthaltstitel, Herkunftsort, sozialem Status, gesundheitlicher Einschränkung oder Behinderung der betroffenen Frauen und deren Kinder zu gewährleisten. Die Angebote sind für Frauen und deren Kinder mit Behinderungen barrierefrei anzubieten. Die Hilfen sind unbürokratisch, schnell und kostenfrei zu gewähren. Für die Frauen muss die Wahlfreiheit der Hilfen gesichert sein, auch bei der Wahl des Ortes für einen Frauenhausaufenthalt.

Frauenhauskoordinierung setzt sich daher für die Schaffung eines Rechtsanspruches auf Schutz und Hilfe für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder in einer umfassenden bundesgesetzlichen Regelung ein.

Wir wünschen, dass Politik und Verwaltung in Bund, Ländern und Kommunen die vorgelegten Qualitätsempfehlungen von FHK als fachliche Expertise in Entscheidungsprozessen und Bedarfsplanungen zur Hilfeinfrastruktur heranziehen.

Wir erwarten, dass Bund, Länder und Kommunen in engem Zusammenwirken eine schnelle Verbesserung der finanziellen Ausstattung des Unterstützungssystems auf der Grundlage dieser Qualitätsempfehlungen herbeiführen.

Wir fordern, dass die gesetzlichen Regelungen für einen Rechtsanspruch auf Schutz und Hilfe für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder vom Bund mit Unterstützung der Länder und Kommunen zeitnah in Angriff genommen und umgesetzt werden.

## Literaturverzeichnis

-  Arbeitskreis Niedersächsischer Frauen- und Kinderschutzhäuser e. V. (2010): Organisationshandbuch des Projektes zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Arbeit von Frauen- und Kinderschutzhäusern
-  Bericht der Bundesregierung zur Situation der Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und anderer Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder, Helferich, C./Kavemann, B. (2012): Bestandsaufnahme zur Situation der Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und anderer Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder, Sozialwissenschaftliches Gutachten (in Deutscher Bundestag, 17. Wahlperiode, Drucksache 17/10500 16.08.2012)
-  Blosser-Resien, L. (1976): Grundlagen der Haushaltsführung
-  Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2008): Qualitätsziele der Wohlfahrtsverbände zur Erreichung ihrer spezifischen Dienstleistungsqualität
-  Bundeskonferenz der Interventionsprojekte und Interventionsstellen (2006): Standards für die Arbeit von Interventionsstellen
-  Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe Frauen gegen Gewalt e.V. bff (2012): Handreichung zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Beratungsarbeit der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen
-  Bundesweiter Koordinierungskreis gegen Frauenhandel und Gewalt an Frauen im Migrationsprozess e. V. (KOK) (2012): Handbuch zur Aus- und Fortbildung und Qualitätssicherung für Fachberatungsstellen für Betroffene von FrauenMenschenhandel
-  Deutsche Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe e. V. (2010): Stellungnahme der Deutschen Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe (DGGG) und der Deutschen Gesellschaft für Psychosomatische Frauenheilkunde und Geburtshilfe Häusliche Gewalt
-  Deutsche Presse-Agentur (2010): dpa regio data (05.03.2010)
-  Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (2002): Fachlexikon der sozialen Arbeit, 7.Auflage
-  Eidgenossenschaftliches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann EBG (2013): Kosten von Gewalt in Partnerschaften
-  European Union Agency for Fundamental Rights (FRA) (2014): „Gewalt gegen Frauen: eine EU-weite Erhebung“
-  Europarat (2006): COE Task Force to Combat Violence against Women, including domestic violence 21.06.2006
-  Europarat: Kelly, L. (2008): Combating violence against women: minimum standards for support services, Strasbourg
-  Europarat (2011): Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt, Istanbul
-  Frauenhauskoordinierung e. V. (2014): Die Situation des Hilfesystems bei Gewalt gegen Frauen am Beispiel der Frauenhäuser (2014) unter: [http://www.frauenhauskoordinierung.de/fileadmin/redakteure/pdfs/Stellungnahmen/2014-01-29\\_FHK\\_Positionpapier\\_Recht\\_auf\\_Schutz\\_und\\_Hilfe.pdf](http://www.frauenhauskoordinierung.de/fileadmin/redakteure/pdfs/Stellungnahmen/2014-01-29_FHK_Positionpapier_Recht_auf_Schutz_und_Hilfe.pdf)
-  Frauenhauskoordinierung e. V. (2012): Stellungnahme FHK zum Bericht der Bundesregierung 2012, (2012) unter: [http://www.frauenhauskoordinierung.de/uploads/media/Stellungnahme\\_FHK\\_Bericht\\_BReg\\_7.11.2012\\_01.pdf](http://www.frauenhauskoordinierung.de/uploads/media/Stellungnahme_FHK_Bericht_BReg_7.11.2012_01.pdf)
-  Frauenhauskoordinierung e. V. (2013): Statistik Frauenhäuser und ihre Bewohnerinnen – Bewohnerinnenstatistik 2012 Deutschland

## Frauenhauskoordinierung e. V. – Veröffentlichungen und Qualitätsinstrumente der Mitgliedsverbände:

-  AWO Bundesverband e. V. (2005): Materialband zum Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch Frauenhäuser
-  AWO Bundesverband e. V. (2012): Standards für die Frauenhäuser der Arbeiterwohlfahrt
-  AWO Bundesverband e. V. (2012): Frauenhäuser Rahmenkonzeption der Arbeiterwohlfahrt
-  Der Paritätische Gesamtverband (2013): Bundesweite Standards für die notwendige Ausstattung und fachliche Arbeit von Frauenhäusern
-  Der Paritätische Nordrhein-Westfalen (2008): Rahmenkonzept der Frauenhäuser
-  Der Paritätische Gesamtverband (2008): Qualitäts-Check PY-System für frauenspezifische Einrichtungen
-  Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V. (EW DE) (2007): Konzeption für die Arbeit der Frauenhäuser in evangelischer Trägerschaft, in Diakonie Texte. Diakonisches Werk der EKD e. V. 06.2007
-  Diakonie Deutschland - Evangelischer Bundesverband Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V. (EW DE) (Fertigstellung 2015): Bundesrahmenhandbuch für Frauenunterstützungseinrichtungen für Gewalt gegen Frauen und deren Kinder
-  Sozialdienst katholischer Frauen – Gesamtverein e. V. (SkF) (2014): Beratung und Intervention bei Gewalt in engen sozialen Beziehungen und Stalking
-  Frauenhauskoordinierung e. V., Zentrale Informationsstelle Autonomer Frauenhäuser (2008): Positionspapier zur verlässlichen finanziellen Absicherung der Hilfsangebote (insbesondere Schutz- und Unterstützungsangebote) bei häuslicher und sexualisierter Gewalt durch eine bundesweit verbindliche Regelung, in: <http://www.frauenhauskoordinierung.de/infothek/finanzierung-hilfesystem/detailansicht-finanzierung-hilfesystem/artikel/positionspapier-zur-verlaesslichen-finanziellen-absicherung-der-hilfsangebote-bei-haesuslicher-gewalt-d.html>
-  Herold, H. (2013): Hilfen für gewaltbetroffene Frauen sind deutlich unterfinanziert, in: neue caritas, 25. Jg. Heft 4
-  Kavemann, B., Kreyssig, U. (Hrsg.) (2013): Handbuch Kinder und häusliche Gewalt, 3. Auflage, Springer VS
-  Schröttle, M./Müller, U./Glammeier, S. (2004): Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland, Herausgeber BMFSFJ, Berlin
-  Verbandsübergreifender Arbeitskreis Frauenhausfinanzierung Baden Württemberg (VAK) (2014): Standards für die Ausstattung und fachliche Arbeit von Frauenhäusern in Baden-Württemberg
-  Verbandsübergreifender Arbeitskreis Frauenhausfinanzierung Baden Württemberg (VAK) (2014): Standards für Rahmenbedingungen in Fachberatungsstellen und Frauennotrufen gegen sexualisierte Gewalt
-  Vereinte Nationen (1979): Übereinkommen zur Beseitigung jeder Form von Diskriminierung der Frau (CEDAW)
-  Vereinte Nationen (2006): Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention BRK)

# Impressum

Die Qualitätsempfehlungen wurden in der Arbeitsgruppe Qualitätsempfehlung der FHK in den Jahren 2012 bis 2014 erstellt. Beteiligt waren:

- **Heike Herold**, Frauenhauskoordinierung e. V.
- **Viktoria Nawrath**, Frankfurt Main
- **Ruth Syren**, Frauen- und Kinderschutzhaus Heckertstift Mannheim
- **Gertrud Schätzlein**, Frauenhaus für die Region Main-Rhön in Schweinfurt
- **Johanna Thie**, Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.

## Herausgeber:

Frauenhauskoordinierung e.V.  
10117 Berlin

Tel.: 030/92122083

Fax: 030/26074130

E-Mail: [fhk@paritaet.org](mailto:fhk@paritaet.org)

[www.frauenhauskoordinierung.de](http://www.frauenhauskoordinierung.de)

Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Heike Herold

## Redaktion:

Heike Herold, Frauenhauskoordinierung e. V.

## Gestaltung:

Christine Maier, Berlin

Berlin, Oktober 2014

Frauenhauskoordinierung wird gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)



