



Qualitätsstandards für Frauenzentren in Thüringen



Herausgeber

Die Qualitätsstandards Thüringer Frauenzentren
wurden gemeinsam erarbeitet durch:

LAG Thüringer Frauenzentren

LAG Kommunale Gleichstellungsbeauftragte in Thüringen

Paritätischer Wohlfahrtsverband Landesverband Thüringen e. V.

Thüringer Ministerium für Soziales, Gesundheit, Arbeit und Familie

Stand 01.2025

Inhalt

| | |
|---|----|
| 1. Einführung | 2 |
| 1.1 Leitbild | 2 |
| 1.2. Zielgruppe und Ziele..... | 4 |
| 1.3. Abgrenzung zu Familienzentren | 5 |
| 2. Strukturqualität | 6 |
| 2.1. Trägerschaft und Konzeption | 6 |
| 2.2. Räumliche und sachliche Ausstattung..... | 6 |
| 2.3. Öffnungszeiten und Erreichbarkeit | 7 |
| 2.4. Personelle Ausstattung | 7 |
| 2.4.1. Qualifikation | 7 |
| 2.4.2. Personalschlüssel | 8 |
| 2.4.3. Einstufung, Entlohnung sowie Fort- und Weiterbildung..... | 8 |
| 2.5. Kooperation und Vernetzung..... | 8 |
| 2.6. Grundprinzipien der Beratung: | 9 |
| 3. Prozessqualität | 10 |
| 3.1. Angebotsentwicklung und Programmplanung | 10 |
| 3.2. Zielgruppenansprache und Bedarfsorientierung..... | 11 |
| 3.3. Kontaktaufnahme | 11 |
| 3.4. Öffentlichkeits- und Gremienarbeit..... | 12 |
| 3.5. Geschäftsführende- und Verwaltungsaufgaben | 12 |
| 4. Ergebnisqualität..... | 14 |
| 4.1. Ermittlung und Dokumentation von Beratungsleistung,..... | 14 |
| 4.2 Zufriedenheit der Beratungssuchenden, Qualitätsentwicklung..... | 14 |
| 5. Gültigkeit..... | 15 |

1. Einführung

Thüringer Frauenzentren halten spezifische Beratungs- und Bildungsangebote für Frauen und Mädchen u.a. zu den Themenfeldern strukturelle Diskriminierung durch geschlechterbezogene Benachteiligung im beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Leben, psychischer und physischer Gesundheit, Work-Life-Balance, Familie und Beruf, Gewaltschutz vor und werden seit 1. Januar 2019 durch das Landesprogramm für Solidarisches Zusammenleben der Generationen (LSZ) gefördert.

Das Landesprogramm wird bedarfsorientiert durch die jeweils gültige Richtlinie LSZ umgesetzt. Im Rahmen der kommunalen Umsetzung des Landesprogramms können die Landkreise und kreisfreien Städte u.a. in den Handlungsfeldern „Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie Mobilität“ und „Beratung, Unterstützung und Information“ Frauenzentren fördern (vgl. Ziffern 1.5.2; 2.2 und 2.4 Richtlinie LSZ). Dabei sind vorhandene fachliche Empfehlungen und Qualitätsstandards zu berücksichtigen; dies gilt insbesondere, wenn fachlichen Empfehlungen und Qualitätsstandards ein Fachkräftegebot beinhalten (vgl. Ziffern 4.3 und 4.4 Richtlinie LSZ).

Nach Aufhebung der Thüringer Frauenzentrenförderverordnung und der darin enthaltenen Standards zum Fachkräftegebot zum 31.12.2018 infolge Wechsels zum LSZ wurden die vorliegenden Qualitätsstandards für Frauenzentren erarbeitet. Die gemeinsam von der Landesarbeitsgemeinschaft der Thüringer Frauenzentren, der Landesarbeitsgemeinschaft der kommunalen Gleichstellungsbeauftragten und dem für Frauen- und Familienpolitik zuständigen Ministerium neu formulierten Qualitätsstandards dienen einer stetigen Qualitätsentwicklung und -sicherung sowie einer deutlichen fachlichen Positionierung und Profilschärfung. Die im Folgenden beschriebene Strukturqualität ist wichtige Grundlage für erforderliche Rahmenbedingungen und findet in der Arbeit von Frauenzentren grundsätzlich Berücksichtigung. Ferner sind die beschriebenen Merkmale für Prozess- und Ergebnisqualität Ausgangsgrundlage für die Erfolgsbewertung bei vereinbarten Zielen.

Qualitätsstandards haben einen prozesshaften Charakter; d.h. in Abhängigkeit fachlicher und gesellschaftlicher Entwicklungen wird auch künftig eine Überprüfung bzw. Anpassung der hier formulierten Qualitätsstandards notwendig sein. Dies wird gemeinschaftlich mit den vorgenannten Akteuren erfolgen.

1.1 Leitbild

Frauenzentren sind dem gesetzlichen Auftrag der Gleichstellung der Geschlechter und dem Abbau von struktureller Diskriminierung durch geschlechterbezogene Benachteiligung im beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Leben von Frauen¹ verpflichtet.

¹ Mit Frauen sind grundsätzlich alle Menschen gemeint, die sich als Frau verstehen.

Rechtsgrundlage für die Arbeit der Frauenzentren bilden das Grundgesetz und die Thüringer Verfassung (Artikel 3 Absatz 2 Grundgesetz, Artikel 2 Absatz 2 Thüringer Verfassung) und das Thüringer Chancengleichheitsförderungsgesetz. Gleichzeitig sehen sich Frauenzentren dem Übereinkommen des Europarates gegen Gewalt an Frauen und Mädchen und häusliche Gewalt (Istanbul-Konvention) verschrieben. Die Istanbul-Konvention ist in der Bundesrepublik Deutschland seit dem 1. Februar 2018 geltendes Recht. Es verpflichtet dazu, Frauen und Mädchen vor allen Formen von Gewalt zu schützen und Gewalt gegen Frauen und Mädchen sowie häusliche Gewalt zu verhüten, zu verfolgen und zu beseitigen. Die Istanbul-Konvention definiert Gewalt gegen Frauen und Mädchen als Menschenrechtsverletzung und als Zeichen der strukturellen Ungleichstellung von Frauen und Männern.

Ferner sehen sich Frauenzentren der Thüringer Agenda 2030 verpflichtet; hier insbesondere den Zielen für eine nachhaltige Entwicklung Nr. 1 (keine Armut), Nr. 3 (Gesundheit und Wohlergehen), Nr. 4 (Hochwertige Bildung), Nr. 5 (Gleichberechtigung der Geschlechter), Nr. 8 (Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum) und Nr. 11 (Nachhaltige Städte und Gemeinden). Die Thüringer Agenda ist die nationale Umsetzung der Agenda 2030, welche im September 2015 von den Mitgliedstaaten der Vereinten Nationen verabschiedet wurde. Diese enthält Ziele für eine nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals, SDGs). Nachhaltige Entwicklung wird dabei als eine umfassende Entwicklung in ökonomischer, ökologischer und sozialer Hinsicht verstanden. Die Ziele der Agenda 2030 gelten für alle Staaten dieser Welt – unabhängig davon, ob es sich um Entwicklungs-, Schwellen- und Industrieländer handelt und werden auf die Ebene der Nationalstaaten heruntergebrochen.

Frauenzentren sind Bestandteil der kommunalen Familienpolitik und der kommunalen Gleichstellungsarbeit.

Sie setzen sich für die Gleichberechtigung von Frauen und Männern, die Beseitigung geschlechterbezogener und struktureller Diskriminierung und den Schutz von Frauen vor jeder Art von Gewalt im Sinne der Istanbul-Konvention ein. Frauenzentren verstehen sich als sichere und geschützte Räume von Frauen für Frauen, in welchen Frauen gestärkt und ermächtigt werden, sich miteinander auszutauschen und zu solidarisieren, eigene Lebensvisionen und -strategien zu entwickeln. Frauenzentren arbeiten parteiisch für Frauen, vertraulich mit niedrigschwelligen, qualifizierten Angeboten in den Spektren

- Beratung, Begleitung und Empowerment
- Bildung, Information und Begegnung
- Prävention
- Öffentlichkeitsarbeit, Gremienarbeit, Netzwerkarbeit und Lobbyarbeit für Frauen.

Frauenzentren nehmen – auch unter Berücksichtigung des demografischen und gesellschaftlichen Wandels - eine unverzichtbare gesellschafts- und sozialpolitische

Aufgabe wahr. Mit bestehenden Unterstützungs-, Informations- und Beratungsangeboten für Frauen in besonders herausfordernden Lebenslagen als Hilfe zur Selbsthilfe arbeiten Frauenzentren regional und landesweit zusammen und sind Teil der sozialen Angebotsstruktur und der regionalen Umsetzung von Programmen zur Herstellung gerechter Lebensverhältnisse, wie dem Thüringer Landesprogramm Solidarisches Zusammenleben der Generationen und dem Thüringer Landesprogramm für Akzeptanz und Vielfalt. Sie sind:

- Zentrale Einrichtungen zur Umsetzung der Ziele von Gleichstellungspolitik
- Orte der Begegnung und Beratung, der Kommunikation, Information, Bildung, Politik und Kultur von Frauen für Frauen
- Orte der Chancen zur Verbesserung der Lebensqualität von Frauen
- Verfechterinnen eines selbstbestimmten und gewaltfreien Lebens von Frauen
- Orte zur kritischen Auseinandersetzung und Sensibilisierung mit dem Familien- und Rollenbild sowie der Stellung von Frauen in der Gesellschaft.

1.2. Zielgruppe und Ziele

Zielgruppe von Frauenzentren sind vor allem Frauen, Mädchen, und deren Kinder unabhängig von Alter, Nationalität, Lebensform, sexueller und geschlechtlicher Orientierung, Aufenthaltsstatus, Religion und Bildungsstand.

Ziel der Frauenzentren ist es, Frauen in ihrer selbstbestimmten und selbstverantwortlichen Lebensführung zu unterstützen bzw. sie durch individuelle Angebote dazu zu befähigen.

Konkrete Ziele der Arbeit der Frauenzentren sind insbesondere:

- Erreichen von Gleichberechtigung und Gleichstellung der Geschlechter in unserer Gesellschaft, insbesondere durch den Abbau von Benachteiligungen für Frauen im beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Leben sowie durch Sensibilisierung der Gesellschaft zum Thema
- Unterstützung von Frauen mit Gewalterfahrungen und/oder in besonderen, herausfordernden Lebenssituationen
- Entwicklung geschlechtergerechter Zukunftsperspektiven
- Veränderung patriarchaler Strukturen hin zu einer gewaltfreien, friedlichen Gesellschaft auch mit Blick auf nachfolgende Generationen
- Erreichen von mehr Würde und Wertschätzung von Frauen in allen Lebensbereichen
- Verbesserung der Lebensqualität von Frauen
- Förderung und Stärkung von Frauenkompetenzen
- Stärkung des Selbstwertgefühls von Frauen
- Bedarfsgerechte Beratung und Begleitung durch Fachkräfte
- Durchsetzung der Rechte von Frauen und Mädchen

- Sensibilisierung der Öffentlichkeit zur Thematik "Gewalt gegen Frauen"
- Gewaltprävention durch Angebote von feministischen Selbstbehauptungs- und Selbstverteidigungskonzepten
- Erreichen einer gleichberechtigten politischen, gesellschaftlichen und beruflichen Teilhabe von Frauen
- Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch Anerkennung und Wertschätzung von durch Frauen und Männern geleisteter Care-Arbeit in unserer Gesellschaft

1.3. Abgrenzung zu Familienzentren

Das Tätigkeitsfeld von Frauenzentren beinhaltet eine ganzheitliche Perspektive auf Gleichstellungsarbeit und die Rechte von Frauen und Mädchen. In diesem Kontext sind neben Frauen und Mädchen auch Familien, Männer und Kinder Zielgruppe von Angeboten, ohne jedoch eine ganzheitliche Familienarbeit zu leisten.

Unterstützungsangebote für Familien, Frauen, Männer und Kindern in den verschiedenen Familienphasen, Familienformen und Lebenslagen im Sinne einer ganzheitlichen Familienbildungsarbeit u.a. mit den Themenfeldern kindliche Entwicklung und Familienphasen, Familienformen und familiäre Übergänge sind den Familienzentren bzw. integrierten Frauen- und Familienzentren vorbehalten.

Neben den im vorliegenden Dokument zentral diskutierten Frauenzentren existieren in Thüringen auch andere Einrichtungstypen, die fachlich eng an die Arbeit der Frauenzentren anknüpfen. Integrierte Frauen- und Familienzentren bedienen in ihrer Arbeit sowohl die weit gefasste Zielgruppe der Familien, als auch spezifischer Frauen. Die gemeinsamen und grundlegenden Aufgaben beider Formen umfassen somit die Unterstützung von Familien in verschiedenen Lebensbereichen, die Stärkung der Elternkompetenzen, die Förderung eines gewaltfreien Lebensumfelds sowie die Bereitstellung von Beratungs- und Unterstützungsangeboten, die auf die Bedürfnisse von Frauen und Familien zugeschnitten sind.

Die Vielfalt der Arbeit dieser Einrichtungen orientiert sich dabei an den vielfältigen Bedarfen der Menschen, die in dem Sozialraum leben, in dem die Einrichtungen wirken.

Für diese integrierten Angebote ist es zentral, dass ein Schwerpunkt gebildet wird, welcher sich an den Bedarfen und Strukturen vor Ort ausrichtet. Der Schwerpunkt kann u.a. im Bereich frauenspezifischer Beratungs- und Bildungsangebote zu psychischer und physischer Gesundheit, Work-Life-Balance, Antidiskriminierung, Gewaltschutz oder im Bereich der Familienbildungsarbeit liegen. Dieser Schwerpunkt ist konzeptionell auszuformulieren und gemeinsam mit den zuständigen kommunalen Sozialplanern zu beraten. Das Ergebnis der Schwerpunktsetzung ist vom Träger der Einrichtung den zuständigen kommunalen Sozialplanern mitzuteilen. Dem

entsprechend finden die Qualitätsstandards für Frauenzentren bzw. die Qualitätsstandards für Familienzentren Anwendung.

2. Strukturqualität

2.1. Trägerschaft und Konzeption

Träger von Frauenzentren müssen der Umsetzung des Gleichstellungsauftrages sowie Maßnahmen zur Frauenförderung und der Umsetzung der Istanbul-Konvention als wesentliche Zielstellungen verpflichtet sein. Träger sind in der Regel freie Träger wie eingetragene Vereine, gemeinnützige Unternehmen und Verbände, kirchliche Träger, Wohlfahrtsverbände und Kommunen.

Jedes Frauenzentrum verfügt auf der Grundlage der Ziffern 1.1. - 1.2. über eine Konzeption, die mindestens folgende Inhalte umfasst:

- Arbeitsgrundlage des Trägers
- Zielgruppen
- Ziele, Arbeitsschwerpunkte und Angebotsstruktur
- Räumliche und sachliche Voraussetzungen
- Personelle und fachliche Voraussetzungen
- Netzwerkarbeit

2.2. Räumliche und sachliche Ausstattung

Jedes Frauenzentrum bietet Räumlichkeiten an, die für die Angebote und Zielgruppen geeignet sind und die beispielsweise für Beratung und Veranstaltungen zur Verfügung stehen. Die barrierefreie Zugänglichkeit der Einrichtung ist anzustreben.

Frauenzentren verfügen über eine zeitgemäße technische Ausstattung, die Erreichbarkeit und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben sowie eine funktionierende Büroorganisation gewährleisten.

Die räumliche Ausstattung beinhaltet mindestens

- einen Gruppenraum,
- einen störungsfreien Raum für Beratung,
- ein Büro, das den Datenschutz im Publikumsverkehr gewährleistet,
- eine Toilette und eine Wickelmöglichkeit
- Teeküche.

Die sachliche Ausstattung umfasst mindestens

- einen Büroarbeitsplatz mit Computer und Telefon bzw. entsprechende mobile Endgeräte je Mitarbeitende

- stabile und sichere Breitbandinternetverbindung
- Druck-/Scan-/Kopiergerät
- Übliches Büromaterial
- Angemessene, dem Konzept entsprechende Ausstattung der Bildungs-/Veranstaltungs-/Beratungsräume

2.3. Öffnungszeiten und Erreichbarkeit

Öffnungszeiten und Erreichbarkeit der Frauenzentren sind zielgruppen- und bedarfsorientiert zu gestalten, vorbehaltlich der personellen Ressourcen. Im Regelfall soll werktags (Montag bis Freitag) zu den üblichen Geschäftszeiten geöffnet sein. Individuelle Terminvereinbarungen und besondere Veranstaltungen ergänzen die Öffnungszeiten.

Eine Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und Parkmöglichkeiten ist anzustreben.

2.4. Personelle Ausstattung

2.4.1. Qualifikation

Zur Sicherung der Fachlichkeit und Qualität der Arbeit der Frauenzentren verfügen die für die fachlichen Aufgaben zuständigen Mitarbeiterinnen über ein abgeschlossenes Hoch- bzw. Fachhochschulstudium der Professionen staatlich anerkannte Sozialarbeit, staatlich anerkannte Sozialpädagogik, Erziehungswissenschaften und Pädagogik im spezifischen Bereich, Psychologie oder einen vergleichbaren Bildungsabschluss auf Bachelorniveau, bei dem aufgrund gleicher Fähigkeiten und Erfahrungen entsprechende Tätigkeiten ausgeübt werden.

Übergangsregelung: Für Personen, die in einer Einrichtung bereits langjährig tätig und bewährt sind, wird für die Zeit ihrer Anstellung das Fachkräftegebot ausgesetzt. Dies gilt nicht bei einem Wechsel in ein anderes Frauenzentrum eines anderen Trägers.

Zur Aufrechterhaltung des vorhandenen Angebots und zur Vermeidung von Härtefällen kann eine Abweichung vom Fachkräftegebot unter folgenden Voraussetzungen in Betracht kommen:

- befristete Ausnahmeregelung,
- beauftragt mit berufsbegleitender Qualifizierung und Fortbildung,
- Einvernehmen zwischen Träger, kommunaler GB und der für das LSZ zuständigen Stelle beim Landkreis/kreisfreier Stadt und
- Zustimmung des für Familienpolitik zuständigen Ministeriums (Ziffer 4.4 LSZ-Richtlinie)

2.4.2. Personalschlüssel

Zur Sicherung der Angebots- und Beratungsqualität nach den Ziffern 2.5. bis 3.4., 4. bis 4.2. und des Verwaltungsaufwands nach Ziffer 3.5. in Frauenzentren (zur Absicherung der Erstkontakte, bei Erstellung und Durchführung von Angeboten, zur Terminalsicherung, bei Verwaltungs- und Nachweisaufgaben wie z.B. Raumbelugung, Statistiken, Feedback-Bögen) ist Personal in einem bedarfsgerechten Umfang vorzuhalten. Dies umfasst Fachpersonal sowie technisches und Verwaltungspersonal.

2.4.3. Einstufung, Entlohnung sowie Fort- und Weiterbildung

Einstufung und Entlohnung orientieren sich an den Tarifverträgen für den öffentlichen Dienst der Länder bzw. der Kommunen. Eine aufgabenbezogene Tätigkeitsbeschreibung als Grundlage und Maßstab für die Eingruppierung ist beim Träger vorzuhalten. Das Besserstellungsverbot nach Thüringer Haushaltsordnung ist zu beachten.

Zur Gewährleistung der professionellen Arbeit im Frauenzentrum müssen die Fachkräfte – bzw. im Rahmen der Öffnungsklausel Beschäftigte - jährlich mindestens zwei Maßnahmen der Fort- und Weiterbildung sowie eine Supervision wahrnehmen.

2.5. Kooperation und Vernetzung

Zur Absicherung der Qualität der Frauenzentren ist es notwendig, sowohl im Hilfesystem als auch auf gesellschaftlicher und politischer Ebene aktiv zu sein.

Dazu zählen:

- Gremienarbeit sowie Teilnahme an themenbezogenen regionalen und überregionalen Arbeitskreisen, Bündnissen und Netzwerken; hierzu zählen der Beirat Gewaltschutz und die LSZ Projektgruppe beim TMASGFF sowie der Arbeitskreis Frauen und Familie beim Paritätischen Thüringen und der Landesfrauenrat,
- regelmäßiger Kontakt und Austausch mit der zuständigen kommunalen Gleichstellungsbeauftragten,
- Mitarbeit in der Landesarbeitsgemeinschaft der Frauenzentren,
- Kooperation mit anderen Hilfeeinrichtungen und Fachdiensten insbesondere auch im Hilfenetzwerk gegen häusliche Gewalt und Schnittstellensicherung,
- Austausch und Vernetzung mit den Einrichtungen der regionalen Familienförderung (LSZ).

2.6. Grundprinzipien der Beratung

Hierzu gehören:

- **Parteilichkeit:** Im Zentrum der Beratung stehen die Interessen der Klientinnen. Jede Ratsuchende wird mit ihren individuellen Interessen wahrgenommen.
- **Wertschätzung:** die Klientinnen werden mit Respekt behandelt und als Expertinnen ihres eigenen Lebens anerkannt.
- **Vertrauen in die Selbstheilungs- und Selbstregulierungskräfte** der Klientinnen bilden eine Basis der Beratung. Das Ziel ist, Hilfe zur Selbsthilfe zu geben und so Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein zu fördern.
- **Ressourcen- und Lösungsorientierung**
- **Expertise** in den beratungsrelevanten Themen
- **Transparenz**
- **Empathie**
- **Fachlichkeit** durch Anwendung adäquater Beratungsmethoden entsprechend der aktuellen professionellen Standards
- Reflexion
- **Offenheit** für unterschiedliche Lebensformen und -erfahrungen
- nach Bedarf **Weitervermittlung** an Netzwerkpartner*innen / themenrelevante andere Fachstellen

2.7. Prävention

Mit der präventiven Arbeit verfolgen Frauenzentren das Ziel, aufzuklären, zu informieren, vorzubeugen, Handlungsmöglichkeiten zu eröffnen, Handlungssicherheit zu erfahren und Schutzmaßnahmen zu entwickeln. Dabei haben sie nicht nur die einzelnen Frauen, sondern auch Multiplikator*innen im Blick.

Die Präventionsarbeit umfasst insbesondere die Themenbereiche:

- **Schutz vor Gewalt:** Belästigung und Bedrohung im sozialen Nahbereich bzw. im Arbeitsalltag und im Alltag, im häuslichen Bereich sowie im digitalen Raum
- **Häusliche Gewalt:** „alle Handlungen körperlicher, sexueller, psychischer oder wirtschaftlicher Gewalt, die innerhalb der Familie oder des Haushalts oder zwischen früheren oder derzeitigen Eheleuten oder Partnerinnen beziehungsweise Partnern vorkommen, unabhängig davon, ob der Täter beziehungsweise die Täterin denselben Wohnsitz wie das Opfer hat oder hatte.“ (Istanbul-Konvention / Council of Europe Treaty Series — № 210, S. 5)
- **Persönliches Empowerment:** Stress- und Burnout Prophylaxe, Selbstverantwortung
- **Gesundheitsförderung:** geschlechtsspezifischer Blick auf Gesundheit und Krankheit, frauenspezifische Gesundheitsangebote

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

3. Prozessqualität

Prozessqualität bezieht sich auf das konkrete Handeln des Frauenzentrums und fragt nach der Art und Weise der Leistungserbringung und dem Umgang mit Ressourcen. Im Folgenden werden die Kernprozesse beschrieben, die sich in der Hauptsache auf die Organisation der Angebote und Maßnahmen beziehen:

- Angebotsentwicklung und Programmplanung
- Zielgruppenansprache und Bedarfsorientierung
- Kontaktaufnahme
- Öffentlichkeitsarbeit
- Gremienarbeit
- Geschäftsführende- und Verwaltungsaufgaben

3.1. Angebotsentwicklung und Programmplanung

Frauenzentren leisten einen wichtigen Beitrag hinsichtlich der Information zu geschlechterspezifischer Gleichberechtigung in der Gesellschaft mit dem Ziel, die Situation von Frauen nachhaltig im Sinne der Thüringer Agenda 2030 zu verbessern.

Es bedarf einer konkreten inhaltlichen, organisatorischen, ressourcen- und zielgruppenorientierten Planung von Angeboten und Veranstaltungen, welche das Selbstwertgefühl der Frauen stärken und die Entwicklung eines positiven weiblichen Selbstbildes fördern, die Motivation zur Übernahme politischer, gesellschaftlicher und beruflicher Verantwortung und Kommunikation bewirken sowie zum Dialog zu frauenpolitischen Themen und Fragestellungen beitragen sollen. Diese Angebote werden stets entsprechend der Bedarfe der Frauen vor Ort und den relevanten gesellschaftspolitischen Anliegen aktualisiert.

Die Kommunikations- und Bildungsangebote stehen allen kulturell und politisch interessierten Frauen offen. Es handelt sich um zielgruppenorientierte und nutzerbezogene Prozesse.

Dabei konzipieren und bieten die Zentren vielfältige Projekte, Veranstaltungen, Kurse, Workshops, Seminare, Tagungen, offene Diskussionsangebote und Begegnungen entsprechend der jeweiligen Konzeption und der Bedürfnisse der Nutzerinnen.

Ein besonderer Fokus liegt auf der Prävention. Dazu gehört die Auseinandersetzung mit Frauenbildern, die Selbststärkung bzw. die Informationen über Gewaltformen, Gewaltzyklen und Handlungsmöglichkeiten.

Der Zugang zur Nutzung der Angebote ist dabei niedrigschwellig, barrierearm und unabhängig von Einkommen, Herkunft, sozialem Status, gesundheitlicher Einschränkung oder Behinderung.

Frauzentren unterstützen auf verschiedene Weise Frauengruppen und Selbsthilfeinitiativen und stellen Räumlichkeiten bereit.

3.2. Zielgruppenansprache und Bedarfsorientierung

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

Das ressourcenorientierte Beratungs- und Begleitungsangebot umfasst insbesondere:

- Bewältigung von herausfordernden Lebenssituationen,
- Empowerment in besonderen Lebensphasen bzw. bei Trennung und Scheidung, Trauer und Altern,
- Bearbeitung der Gewalterfahrung, einschließlich Krisenintervention,
- Unterstützung bei Fragen der sexuellen Orientierung und geschlechtlichen Identität,
- Unterstützung von Frauen mit Migrationshintergrund bei der Alltagsgestaltung und Integration,
- Beratung zu Fragen der Existenzsicherung, Unterstützung bei der Wohnungs- und Arbeitssuche, Vereinbarkeit von Familie und Beruf,
- ggf. bedarfsorientierte Vermittlung/Verweisberatung an andere Einrichtungen

Bei Bedarf werden die Frauen zu Prozessen, Ämtern, Behörden, Gesundheitseinrichtungen etc. begleitet sowie bei der Antragstellung und der Vorbereitung von Behördenterminen unterstützt, sofern dies mit dem vorhandenen Fachpersonal zeitlich realisierbar ist.

3.3. Kontaktaufnahme

Die Frauenzentren sichern einen direkten niedrigschwelligen Zugang zum Angebot vor Ort sowie über Telefon, Internet, Auslagen in anderen Einrichtungen, Multiplikator*innen (Freund*innen, Familienangehörige, Ärzt*innen, Rechtsanwält*innen, Mitarbeiter*innen des Jugendamtes).

Ein zeitnaher und niedrigschwelliger Zugang wird sichergestellt. Persönliche Beratung vor Ort und ebenso Online-Beratung sind möglich. Es werden wöchentlich Beratungszeiten vorgehalten bzw. individuelle Termine vereinbart. Die Beratung erfolgt durch qualifiziertes Fachpersonal.

Telefonnummer, Internetadresse und Adresse sind öffentlich bekannt zu machen. Auf Wunsch ist eine anonyme Kontaktaufnahme möglich.

Die Öffnungszeiten ermöglichen den Zugang auch für berufstätige Frauen und Frauen mit Kindern. Außerhalb der Öffnungszeiten wird auf der Internetseite auf Hilfsmöglichkeiten hingewiesen.

Der Erstkontakt stellt dabei eine besonders „sensible Schnittstelle“ dar und bedarf geschultem Fachpersonal.

3.4. Öffentlichkeits- und Gremienarbeit

Die Frauenzentren betreiben eine eigenständige Public Relations, die sie einer breiten Öffentlichkeit und potentiellen Netzwerkpartner*innen zugänglich machen. Die Öffentlichkeitsarbeit orientiert sich an der Zielgruppe und Expert*innen. Regelmäßig werden eigene Werbematerialien wie Flyer, Programmhefte, Plakate erstellt, Internetauftritte aktualisiert und die Veröffentlichungen in Materialien Dritter initiiert. Verschiedene öffentlichkeitswirksame Maßnahmen werden genutzt, um auf die Angebote aufmerksam zu machen. Dabei wird auf die Einbeziehung zeitgemäßer Medien geachtet.

Frauenzentren initiieren und unterstützen frauenpolitische Aktivitäten auf kommunaler, landes- und bundesweiter Ebene. Frauenzentren beteiligen sich in kommunalen, landes- und bundesweiten Vernetzungs-, Beratungs- und Entscheidungsstrukturen zu frauen- und gesellschaftspolitischen Angelegenheiten. Die Landesarbeitsgemeinschaft Thüringer Frauenzentren sind vertreten im Beirat Gewaltschutz und LSZ Projektgruppe (TMSGFF) sowie im Arbeitskreises Frauen und Familie beim Paritätischen Thüringen und dem Landesfrauenrat.

3.5. Geschäftsführende- und Verwaltungsaufgaben

Zur Koordinierung der Angebote und des Personals, zur Sicherstellung des konzeptionellen Zusammenhalts, der Finanzierung und eines Qualitätsmanagements von Frauenzentren bedarf es einer adäquaten Leitung bzw. eines Leitungsteams. Das Spektrum der damit verbundenen geschäftsführenden Aufgaben beinhaltet die nachfolgenden Bereiche und Aufgaben:

Geschäftsführung

- **Sicherstellung der Fachlichkeit entsprechend der Konzepte**
 - in den Kernprozessen,
 - in den strukturbezogenen Prozessen

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

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

- **Finanzierung**
 - Haushaltsplanung
 - Haushaltssicherung
 - Akquise
 - Abrechnung

- **Qualitätsmanagement**
 - Konzeptentwicklung zu den Qualitätsanforderungen
 - Umsetzung, Koordination und Sicherung der Qualitätsanforderungen

Verwaltungsaufgaben

- **Verwaltung**
 - Büroorganisation
 - Buchführung
 - Terminsicherung
 - Statistiken und Feedbackbögen
 - Raumbelagungen
 - Veranstaltungsbegleitung

4. Ergebnisqualität

Beratungsprozesse sind mit Anlass, Dauer und Anzahl der Kontakte statistisch zu erfassen. Zum 31. März des Folgejahres ist die Qualität der Arbeit in einer Dokumentation für die kommunale LSZ-Planung festzuhalten. Die Dokumentation umfasst die statistische Auswertung, den schriftlichen Jahresbericht und einen Verwendungsnachweis auf der Grundlage des bestätigten Finanzierungsplanes.

Ferner ist mit geeigneten Methoden die Zufriedenheit der Ratsuchenden und Nutzer*innen der Gruppenangebote zu messen und darzustellen sowie Bedarfe entsprechend zu erfassen. Die Ergebnisse sind für die bedarfsorientierte Anpassung der Angebote zu nutzen.

Die Evaluierung der umgesetzten Angebote, entsprechend der gesetzten Ziele, ist die abschließende Aufgabe in der Umsetzung für Frauenzentren.

Einschätzungen hinsichtlich der Wirksamkeit und Effizienz von Leistungen und Angeboten können - auch angesichts sich wandelnder Problemlagen und vorgenommener Evaluierungen - konzeptionelle Veränderungen bedingen. Die Konzeption ist daher regelmäßig auf ihre Aktualität hin zu überprüfen und gegebenenfalls zu überarbeiten.

4.1. Ermittlung und Dokumentation von Beratungsleistung

a) Beratungsleistung

- Kontinuierliche Erfassung nach Alter, Problemlagen, soziale Situation, Zeitaufwand. (Beratungsstatistik)
- Beratung im Gruppenkontext wird im Sachbericht (vorzulegen im Verwendungsnachweis im Rahmen der LSZ-Förderung) dokumentiert

b) Angebotsdarstellung

- angebotene/ durchgeführte Angebote werden regelmäßig dokumentiert: Art des Angebotes, Teilnehmer*innenzahlen

4.2 Zufriedenheit der Beratungssuchenden, Qualitätsentwicklung

a) Zufriedenheit der Beratungssuchenden

- die Beratungssuchenden werden regelmäßig befragt, d.h. es werden z.B. Evaluationsbögen bzw. Feedbackbögen (Beschwerdemanagement) ausgegeben und ausgewertet.
- die Entwicklung des Angebotes wird insgesamt und jährlich bewertet (Verwendungsnachweis). Dazu stellt insbesondere der Sachbericht Reflexionen zur Zielerreichung differenziert dar.

b) Qualitätsentwicklung: Konzept und Personal

- Regelmäßig wird die Konzeption überprüft und ggf. aktualisiert. Die Prüfung von Zielen, Angeboten etc. und die Analyse von Auftrag/ gesellschaftlicher Nutzen werden im Rahmen der Evaluation analysiert. Sind Anpassungen notwendig, ist die Konzeption zu aktualisieren bzw. anzupassen
- Die Mitarbeiter*innen werden regelhaft in die Prozesse einbezogen und an der Angebotsentwicklung beteiligt. Regelmäßig wird dazu ein interner fachlicher und persönlicher Diskurs (z.B. Teambesprechungen, Arbeitsgruppen, Fortbildungen, Supervision, Mitarbeiterinnengespräche) geführt und dokumentiert.

5. Gültigkeit

Die Qualitätsstandards gelten ab 01.01.2025