

„Hilfesystem 2.0“

Wie die Corona-Pandemie die Digitalisierung von Frauenhäusern und Beratungsstellen beschleunigt



FRAUENHAUS-
KOORDINIERUNG e.V.

Inhalt

	1. Einleitung..... 3
	2. Das FHK-Projekt „Hilfesystem 2.0“ – Nachhaltiges technisches Empowerment von Fachberatungsstellen und Frauenhäusern in der Corona-Pandemie..... 9
	3. Evaluation des Modellprojekts „Hilfesystem 2.0“ – Letztempfänger*innen, Vorhaben, weitere Bedarfe und Projektbewertung 16
	4. FHK zu Besuch bei der Fachpraxis – Diese Vorhaben haben Frauenhäuser und Fachberatungsstellen mit Projektmitteln bspw. umgesetzt 34
	5. Die Zukunft der Online-Beratung im Kontext von häuslicher Gewalt – Ein Interview mit dem Experten für E-Beratung Prof. Dr. Robert Lehmann 48
	6. Gewaltschutz während Corona: Auswirkungen auf das Hilfesystem und gewaltbetroffene Frauen – Ein Interview mit Prof. Dr. Barbara Kavemann zu den Studienergebnissen der ‚Corona-Befragung‘ 54
	7. Fazit 59



1. Einleitung



Zunahme von Gewalt gegen Frauen während der Corona-Pandemie

Täglich erleben Frauen¹ körperliche, sexualisierte und psychische Gewalt – ganz gleich wie alt sie sind, welcher Schicht sie angehören oder woher sie kommen. Die Gewalt findet in der Partnerschaft statt, im Berufsleben oder in der Öffentlichkeit. Frauenhäuser und Fachberatungsstellen² bieten diesen Frauen Schutz vor weiterer Gewalt. Sie helfen ihnen, die Folgen von Gewalt und Missbrauch zu überwinden und ein gewaltfreies Leben aufzubauen.

Infolge der Corona-Pandemie führten ständige Nähe durch Homeoffice oder Kita- und Schulschließungen sowie Existenzängste zu hohen Belastungen in Familien

¹ Mit „Frauen“ sind grundsätzlich alle cis Frauen, trans Frauen, intergeschlechtliche Frauen sowie alle Menschen gemeint, die sich als Frauen oder Mädchen verstehen.

² Frauenhäuser und Fachberatungsstellen werden in dieser Publikation als Sammelbegriffe für eine Vielzahl von Einrichtungstypen und -arten verwendet. Für eine Erläuterung dieser Sammelbegriffe siehe Kapitel 3.

und Partnerschaften. Fehlende soziale Kontrolle und der Mangel an Möglichkeiten, sich Gewaltsituationen zu entziehen, verschärften die Situation für viele gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder. Das Zuhause ist für von häuslicher Gewalt Betroffene kein sicherer Ort.

»» Die 2021 veröffentlichte Polizeiliche Kriminalstatistik zu Partnerschaftsgewalt durch das Bundeskriminalamt zeigt für das Berichtsjahr 2020 einen Anstieg von 5 %³ im Vergleich zum vorpandemischen 2019.

Es wurden 146.655 Fälle von Gewalt in Partnerschaften statistisch erfasst. Auch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verzeichnete einen Anstieg von Beratungen: Insgesamt wurden 2020 mehr als 51.000 Beratungskontakte gezählt und somit 15 % mehr als im Vorjahr. Für das Jahr 2021 wurde ein erneuter Anstieg von 5 %

³ In Einleitung und Fazit sind alle Prozentwerte zur besseren Lesbarkeit ohne Nachkommastelle aufgerundet. Ein Literaturverzeichnis der zitierten Studien findet sich im Anhang dieser Online-Publikation.



festgestellt, in der Hälfte der Gespräche ging es um häusliche Gewalt.⁴ Die Leiterin des Hilfetelefons Petra Söchting erläutert basierend auf den Beratungserfahrungen ihrer Mitarbeiter*innen⁵, dass die coronabedingten Beschränkungen und Belastungen zwar nicht die Ursache für häusliche Gewalt seien. Allerdings würden sie das Risiko, dass konflikthafte Situationen eskalieren, Gewalt zunimmt und Übergriffe häufiger und massiver werden, erhöhen.

Es gibt kaum aussagekräftige Studien zu Gewalt gegen Frauen während der Corona-Pandemie, die auch das sogenannte Dunkelfeld erfassen.⁶ Für die bisher einzige repräsentative Untersuchung befragten Prof. Dr. Janina Steinert und Dr. Cara Ebert zwischen April und Mai 2020 – also noch während des ersten coronabedingten Lockdowns – rund 3.800 Frauen deutschlandweit. Bei der Befragung berichteten 3 % der befragten Frauen von körperlichen Auseinandersetzungen mit ihrem Partner im letzten Monat, 2 % berichteten dabei von schwereren Formen der körperlichen Gewalt. 4 % der Befragten fühlten sich von ihren Partnern bedroht und ebenfalls 4 % der Frauen wurden von ihrem Partner zum Geschlechtsverkehr gezwungen. Die Wissenschaftlerinnen stellten als Risikofaktoren für eine Zunahme von Gewalt u. a. häusliche Quarantäne, Kurzarbeit und Arbeitsplatzverlust sowie finanzielle Sorgen infolge der Corona-Pandemie fest.

Eine zwischen Mai und Juli 2021 durchgeführte ‚Corona-Befragung‘ im Rahmen des Projekts „Schutz und Hilfe bei häuslicher Gewalt – ein interdisziplinärer Online-Kurs“ deutet darauf hin, dass die vermutete

Zunahme von Gewalt an Frauen infolge der Corona-Pandemie sich (noch) nicht in den Klient*innenzahlen des Hilfesystems widerspiegelt (Gloor & Meier 2022: 36-37). Im ersten Corona-Lockdown ab März 2020 verzeichneten 56 % der befragten Einrichtungen sogar einen Rückgang, insbesondere betroffen hiervon waren die Frauenhäuser (62 %). Während der Lockerungen im Sommer 2020 erlebten sowohl Frauenhäuser als auch Fachberatungsstellen eine Zunahme der Nachfrage (69 %), die im folgenden Lockdown über den Winter 2020/2021 erneut – allerdings nicht so gravierend wie zuvor – nachließ: 29 % berichteten von weniger Inanspruchnahme, wohingegen 35 % eine zunehmende Beanspruchung anzeigten. Die 2021 veröffentlichte FHK-Bewohner*innen-Statistik stellte für das Berichtsjahr 2020 ebenfalls einen Rückgang um 431 Personen auf 6.614 Frauen und 7.676 Kinder in den an der Statistik teilnehmenden 182 Frauenhäusern fest.

Es handelt sich also um eine paradoxe Situation: Aufgrund der sozialen Isolation durch die notwendigen Bewegungs- und Kontaktbeschränkungen in der Corona-Pandemie wurden bereits bestehende Gewaltdynamiken verschärft oder neue hervorgerufen, zumindest sind gewaltbetroffene Frauen ihren Partnern stärker ausgeliefert. Gleichzeitig befinden sich die Frauen aufgrund der ständigen Kontrolle durch ihre Partner in Situationen, die eine Kontaktaufnahme zu Schutz- und Beratungseinrichtungen sehr erschweren. Hinzu kommt, dass die sogenannten Türöffner ins Hilfesystem fehlten. Frauen erfahren unzureichend Unterstützung durch aufmerksame und sensibilisierte medizinische, juristische oder soziale Fachkräfte bzw. Mitmenschen, um sich an Fachberatungsstellen und Frauenhäuser zu wenden. Außerdem vermieden viele betroffene Frauen einen direkten persönlichen Kontakt mit Schutz- und Beratungseinrichtungen, aufgrund der Sorge vor Ansteckung mit dem Corona-Virus.

⁴ Die Beratungen des staatlich finanzierten bundesweiten Hilfetelefons dienen ersten Kriseninterventionen, informieren zu Gewaltformen und haben eine Lotsenfunktion ins Hilfesystem, siehe: Jahresberichte des Hilfetelefons 2020 und 2021.

⁵ Um die Vielfalt geschlechtlicher Identitäten sichtbar zu machen, verwendet FHK den sogenannten Gender-Stern. Dieser symbolisiert Raum für inter- oder transgeschlechtliche Menschen sowie Personen, die sich in einem System, das lediglich Frauen und Männer kennt, nicht wiederfinden. Im Sinne der Lesbarkeit wird meist der verkürzte Artikel, wie bspw. „die“ Mitarbeiter*in, verwendet.

⁶ Für eine Übersicht zum Forschungsstand, siehe: Remé 2021. Ein 2014 von der Europäischen Union für Grundrechte herausgegebener Bericht weist darauf hin, dass jede dritte Frau in der EU nach ihrem 15. Lebensjahr in irgendeiner Form Opfer von physischer und/oder sexueller Gewalt wurde.



Starke Belastungen für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen und beschleunigte Digitalisierung infolge der Corona-Krise

Die Corona-Krise stellt seit März 2020 die Hilfsstrukturen für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder vor erhebliche Herausforderungen, um Beratung und Unterstützung aufrechtzuerhalten. Das Hilfesystem muss nicht nur auf ein erhöhtes Gewaltrisiko, sondern gleichzeitig auf umfassende Auflagen zum Infektionsschutz oder Quarantänefälle reagieren. Dies bedeutete eine hohe Arbeitsbelastung für die Fachkräfte. Aufgrund der Abstandsregelungen für den Infektionsschutz konnten nicht alle Zimmer bzw. Plätze in Frauenhäusern belegt werden. Zudem mussten aufgrund von Verdachtsfällen bei Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen auch teilweise Aufnahmestopps verhängt werden, die teils zu finanziellen Belastungen für die Einrichtungen führten. Es mussten Ausweichquartiere organisiert und neu eingerichtet werden. Für die Fachberatungsstellen führten coronabedingte Absagen von Präventionsveranstaltungen oder Fortbildungen zu finanziellen Verlusten.

Hinzu kommt, dass eine nicht unerhebliche Anzahl von Mitarbeiter*innen durch das Andauern der Pandemie durch fehlende Kinderbetreuung, Schutz besonders gefährdeter Angehöriger, eigene Zugehörigkeit zu Risikogruppen oder Quarantänemaßnahmen nur im Homeoffice arbeitsfähig waren.

»»» Aufgrund der chronischen Unterfinanzierung, die das Hilfesystem seit Jahrzehnten prägt, war zu Pandemiebeginn eine große Zahl an Frauenhäusern und Fachberatungsstellen nicht ausreichend mit grundlegenden technischen Mitteln wie Computer, Diensthandys oder stabilem Internet ausgestattet.

Die unumgängliche Umstellung auf digitale Kommunikation und Beratungsformate konnte von der Mehrheit der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen nicht aus eigenen Mitteln geleistet werden. Im Kontext der Corona-Krise war es allerdings wichtiger denn je, dass Schutz- und Beratungseinrichtungen für Frauen, die Gewalt erleben, arbeitsfähig bleiben und niedrigschwel-

lig erreichbar sind – das heißt vor allem auch online und telefonisch.

Die ‚Corona-Befragung‘ zeigt die veränderte Kommunikation der Einrichtungen mit ihren Klient*innen infolge der Corona-Pandemie (Gloor & Meier 2022: 38-39). So ist das persönliche Erscheinen bei der Kontaktaufnahme zwischen März 2020 und dem Befragungszeitraum (Mai bis Juli 2021) bei den Fachberatungsstellen um 75 % und bei den Frauenhäusern um 38 % zurückgegangen. Dagegen hat die Kontaktaufnahme Betroffener via E-Mail sowohl in Frauenhäusern als auch Fachberatungsstellen um 45 % zugenommen. Auch bei den Telefonanrufen gab es bei den Fachberatungsstellen eine Zunahme um 77 % und bei den Frauenhäusern um 52 %. Bei Chatanfragen und Anfragen per Messengerdienst konnte zum Befragungszeitraum noch keine Veränderung festgestellt werden, was vermutlich auch mit den fehlenden digitalen Angeboten von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen zu diesem Zeitpunkt zu tun hat.

Im Rahmen der Antragstellung für das Projekt „Hilfesystem 2.0“ beschrieben die Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen die digitale Transformation ihres Arbeitsfelds: Um Ansteckungsgefahr zu minimieren und mobiles Arbeiten zu ermöglichen wurden Beratungs- und Präventionsangebote für die Klient*innen digitalisiert, ebenso wie die Vernetzungsarbeit und Verwaltungsabläufe in den Einrichtungen des Gewaltschutzes.

Durch die Kontaktbeschränkungen mussten viele ‚Behördengänge‘ von Frauenhausbewohner*innen und Klient*innen auf digitalem Weg erledigt werden, wie bspw. die Beantragung von Leistungen beim Jobcenter oder Regelungen mit Jugendämtern zu Umgangs- und Sorgerechtsfragen. Viele Klient*innen und ihre Kinder haben nach der Flucht ins Frauenhaus selbst keine digitale Ausstattung bzw. sind von digitaler Gewalt betroffen und deshalb auf sichere Leihgeräte angewiesen, um neben der Erledigung von organisatorischen Aufgaben auch mit ihrem persönlichem Umfeld Kontakt pflegen zu können. Die digitale Teilhabe von Frauenhausbewohner*innen und ihren Kindern, insbesondere



auch im Kontext von Homeschooling, muss gewährleistet werden.

Wegen des Andauerns der Pandemie und der daraus resultierenden digitalen Transformation müssen sich Frauenhäuser und Fachberatungsstellen auf veränderte Arbeitsbedingungen einstellen.

»»» Neben der notwendigen Technik bedarf es deshalb spezifischer Qualifizierungen der Mitarbeiter*innen zu digitalen Beratungs- und Präventionsformaten sowie der digitalen Zusammenarbeit, bspw. im Team, oder zu dem für die Arbeit mit gewaltbetroffenen Frauen so relevantem Themengebiet Datenschutz und Datensicherheit.

Einige Frauenhausbewohner*innen und Klient*innen benötigen aufgrund nicht ausreichender Deutschkenntnisse oder Beeinträchtigungen qualifizierte Sprachmittlung in Fremdsprachen, Gebärdensprache oder leichte Sprache.⁷ Vor der Corona-Krise wurden viele Übersetzungsleistungen in Frauenhäusern oder Fachberatungsstellen von Personen aus der Community erbracht. Diese sogenannten Laiendolmetscher*innen waren infolge der Kontaktbeschränkungen nicht mehr einsatzbereit und verfügen meist nicht über spezifische Kompetenzen für das Dolmetschen im Rahmen von Telefon- oder Videoberatung. Grundsätzlich sollten professionelle Sprachmittler*innen mit zusätzlichen interkulturellen und gewaltsensiblen Kompetenzen eingesetzt werden, dies war aber aufgrund fehlender finanzieller Ressourcen in den Frauenhäusern und Fachberatungsstellen vielfach bisher nicht umsetzbar.

Istanbul-Konvention erfordert eine bedarfsgerechte Finanzierung des Hilfesystems

Durch die Unterzeichnung des Übereinkommens des Europarates zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt (Istanbul-

Konvention) verpflichtete sich die Bundesrepublik Deutschland zur Umsetzung umfassender Maßnahmen, die auf die Prävention und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt, den Ausbau von Schutz und Unterstützungsleistungen Betroffener und die Gleichstellung der Geschlechter abzielen. Dabei stehen der Bund und die Länder als staatliche Ebenen in der Pflicht, die Istanbul-Konvention umzusetzen.

Die HilfELandschaft ist in Deutschland aufgrund der historischen Entwicklung sehr verschieden ausgeprägt und Beratungs- und Schutzeinrichtungen regional sehr uneinheitlich organisiert. Die Finanzierung von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen ist von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich geregelt. Vielfach werden von Ländern und Kommunen, die grundsätzlich für die Finanzierung des Hilfesystems zuständig sind, keine ausreichenden Mittel für die technische Ausstattung, Fortbildungen sowie Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen zur Verfügung gestellt. Eine bedarfsgerechte Förderung dieser Bereiche ist infolge der Corona-Pandemie allerdings von besonderer Notwendigkeit.

Der Bund stellte Frauenhauskoordinierung e.V. (FHK) als Reaktion auf die coronabedingten Sonderbedarfe deshalb Mittel zur Weiterleitung bereit, um Frauenhäuser und Fachberatungsstellen in der Corona-Krise zu unterstützen. FHK wurde auf Initiative der Wohlfahrtsverbände (AWO Bundesverband e.V., Diakonie Deutschland, Der Paritätische Gesamtverband, Sozialdienst katholischer Frauen Gesamtverein e.V. / Deutscher Caritasverband e.V.) gegründet, um sich im Auftrag der Mitglieder für den Abbau von Gewalt gegen Frauen und für die Verbesserung der Hilfen für betroffene Frauen und deren Kinder einzusetzen. FHK koordiniert, vernetzt und unterstützt das Hilfesystem, fördert die fachliche Zusammenarbeit und bündelt Praxiserfahrungen, um sie in politische Entscheidungsprozesse sowie in fachpolitische Diskurse zu transportieren. FHK versteht sich als Servicestelle für über 260 Frauenhäuser und über 270 Fachberatungsstellen, die in der Trägerschaft der vier Wohlfahrtsverbände sind.

⁷ Die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden gehört zum Alltag in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen. Um professionelle Sprachmittlung in diesem komplexen Kontext zu fördern, hat FHK drei [Leitfäden zum Dolmetschen mit gewaltbetroffenen Frauen](#) erarbeitet.



» FHK spielt durch ihre fachliche Expertise, ihr großes Netzwerk und ihre enge Zusammenarbeit mit Politik und Verwaltung auf Bundesebene eine besondere Rolle für den Gewaltschutz in Deutschland. Diese herausragende Stellung qualifizierte FHK für die erfolgreiche Umsetzung des für alle Frauenhäuser und Fachberatungsstellen bundesweit durchgeführten Projekts „Hilfesystem 2.0“.

FHK setzt das Projekt „Hilfesystem 2.0“ wirksam um

Mehr als 700 Einrichtungen im Hilfesystem für gewaltbetroffene Frauen und Mädchen konnte FHK mit dem Projekt „Hilfesystem 2.0. Nachhaltiges technisches Empowerment von Fachberatungsstellen und Frauenhäusern in der Corona-Pandemie“ dabei unterstützen, ihre digitalen Angebote auszubauen.

Das kurzfristig in Reaktion auf die Pandemie ins Leben gerufene Projekt wurde im Rahmen des Bundesförderprogramms „Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen“ vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) mit ca. 3,5 Millionen Euro gefördert. Das Bundesförderprogramm gliedert sich in einen investiven und einen innovativen Strang. Mit dem investiven Teil des Bundesförderprogramms fördert das BMFSFJ in den Jahren 2020 bis 2024 bauliche Maßnahmen zum Ausbau von Fachberatungsstellen und Frauenhäusern. Die zweite Säule umfasst die Förderungen innovativer Maßnahmen zur Unterstützung gewaltbetroffener Frauen.

Das Projekt „Hilfesystem 2.0“, das aus Mitteln des investiven und des innovativen Strangs finanziert wurde, unterstützt durch die Weiterleitung von Bundesmitteln Frauenhäuser und Fachberatungsstellen seit Juli 2020 bei einem professionellen Umgang mit der digitalen Transformation infolge der Corona-Pandemie. Seit Oktober 2020 konnten Anträge für den Projektstrang I: Technik und den Projektstrang II: Dolmetschung / Fortbildung über ein Online-Portal gestellt werden. Im Projektstrang I konnten bis zum 15. Januar 2022 Vorhaben beantragt werden. Für den Projektstrang II konnten

bis zum 31. März 2022 Zuwendungen beantragt werden.

» Ein Großteil der realisierten Projekte entfiel mit einem Volumen von rund 2,5 Mio. Euro und 598 bewilligten Anträgen auf die Verbesserung der technischen Ausstattung wie den Erwerb von Laptops, leistungsfähigen Telefonanlagen und Internetzugängen, Smartphones oder Softwarelizenzen.

Das ermöglichte den Mitarbeitenden mobiles Arbeiten und Beratung per Telefon oder Computer und den Bewohner*innen von Frauenhäusern u. a. die Teilnahme an wichtigen Integrations- und Sprachkursen.

Förderfähig waren in dem zweiten Projektstrang zudem die Qualifizierung von Mitarbeitenden (z. B. zur Online-Beratung), professionelle digitale Sprachmittlung oder die Gestaltung barrierearmer Websites und Informationsmaterialien. Hierauf entfielen 199 beantragte Vorhaben mit einem Volumen von ca. 700.000 Euro und damit der kleinere Anteil der Anträge.

Gliederung der Online-Publikation und Danksagung an Projektunterstützer*innen

Diese Publikation soll Interessierte und Entscheidungsträger*innen aus Politik und Verwaltung auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene sowie Verbände und Zivilgesellschaft über (coronabedingte) Bedarfe im Hilfesystem informieren. Außerdem sollen Mitarbeitende in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen bei der durch die COVID-19-Pandemie beschleunigten digitalen Transformation ihrer Arbeitsfelder unterstützt werden.

Im folgenden Kapitel 2 wird das von FHK durchgeführte Modellprojekt „Hilfesystem 2.0“ im Detail vorgestellt und im darauffolgenden Kapitel 3, bezogen auf die Letztempfänger*innen und die Vorhaben, die weiteren Bedarfe und die Projektbewertung durch die Fachpraxis evaluiert. Im Sommer 2022 führte das FHK-Projektteam Recherche- und Dokumentationsreisen durch, um die Projektmittelverwendung in vier nach spezifischen Kriterien ausgewählten Frauenhäusern und Fachbera-



tungsstellen zu dokumentieren und mit den Kolleg*innen vor Ort über die digitale Transformation ihrer Einrichtungen und sich daraus ergebende Bedarfe zu sprechen. Die Interviews und Fotos aus den Einrichtungen des Hilfesystems finden sich im Kapitel 4. Während der Corona-Pandemie haben viele Einrichtungen ihre Beratungsangebote um die Online-Beratung ergänzt. FHK hat deshalb im Kapitel 5 mit dem Experten Prof. Dr. Robert Lehmann über die Vor- und Nachteile von digitalen Beratungsformen und mögliche Qualifizierungsmaßnahmen für Mitarbeitende des Hilfesystems gesprochen. Im Kapitel 6 befragte FHK die renommierte Wissenschaftlerin Prof. Dr. Barbara Kavemann zu den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das Hilfesystem, auf gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder, auf die Kooperationen im Gewaltschutz und zur Nachhaltigkeit der Digitalisierung. Im abschließenden Kapitel 7 werden Handlungsempfehlungen für Entscheider*innen in Politik und Verwaltung, bezogen auf die digitale Transformation von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen, formuliert.

Diese Publikation wird bereichert durch die inhaltliche Beteiligung der Expert*innen aus Wissenschaft und Fachpraxis. Wir danken deshalb unseren Interviewpartner*innen Prof. Dr. Robert Lehmann und Prof. Dr. Barbara Kavemann für ihre informativen Beiträge. Ein besonderer Dank geht an die Mitarbeiterinnen des AWO Frauenhauses in Bremen, des Frauen- und Kinderschutzhauses Heckertstift in Mannheim, der AVALON Fachberatungsstelle gegen sexualisierte Gewalt in Bayreuth und der Beratungsstelle für Betroffene von häuslicher Gewalt und Gewalt im sozialen Nahraum in Wolgast. Vielen Dank auch an Anja Baer, die für das Layout dieser Publikation zuständig war, für die gute Zusammenarbeit.

»»» Zuletzt möchte die Redaktion dieser Publikation sich noch bei den zahlreichen Unterstützer*innen des Projekts „Hilfesystem 2.0“ bedanken, die zu dem Projekterfolg und somit der bedarfsgerechteren Beratung und Unterstützung von gewaltbetroffenen Frauen und ihren Kindern in der Corona-Krise beigetragen haben.

Zunächst seien hier die Geschäftsführung und das Team von FHK einschließlich der ehemaligen Kolleg*innen genannt, sowie die Vorstandsfrauen von FHK. Einen großen Anteil an der Projektumsetzung verantworteten die Kolleg*innen des externen Finanzdienstleisters gsub mbH, die das Online-Portal bereitgestellt und sowohl FHK als auch die Letztempfänger*innen während des gesamten Zuwendungsverfahrens kompetent und freundlich begleitet haben. Auch das Beratungsgremium des Projekts, bestehend aus Vertreter*innen der Bundesvernetzungsstellen bff, FHK und ZIF, trug zu dem Projekterfolg in der ganzen Breite der Hilfelandschaft in Deutschland bei. Ein Dank geht außerdem an die zuständigen Mitarbeiter*innen beim BMFSFJ sowie bei der Bundesservicestelle „Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen“ im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben, die das Projekt wohlwollend befördert haben. Den Letztempfänger*innen der Projektmittel, also den Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen sowie den dort arbeitenden Fachkräften, sei für die Vielzahl der umgesetzten Vorhaben in einem kurzen Zeitraum in sehr herausfordernden Krisenzeiten herzlich gedankt.



2. Das FHK-Projekt „Hilfesystem 2.0“



NACHHALTIGES TECHNISCHES EMPOWERMENT VON FACHBERATUNGSSTELLEN UND FRAUENHÄUSERN IN DER CORONA-PANDEMIE

Ziele und Struktur des BMFSFJ-geförderten Modellprojekts

Wie in der Einleitung dargestellt zeigte sich infolge der Corona-Krise bei der technischen Ausstattung von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen, bei der erforderlichen Qualifizierung der Fachkräfte und bei qualifizierter Sprachmittlung ein hoher ungedeckter Sonderbedarf der Einrichtungen des Hilfesystems, um die Unterstützung und Beratung gewaltbetroffener Frauen und deren Kinder – auch in Pandemiezeiten – sicherzustellen.

Das Projekt „Hilfesystem 2.0“ unterstützte deshalb seit Juli 2020 bundesweit Frauenhäuser und Fachberatungsstellen in ihrem professionellen Umgang mit der beschleunigten Digitalisierung aufgrund der Corona-Pandemie. Durch das Projekt konnten sich die Einrich-

tungen des Gewaltschutzes technisch besser ausstatten. Der Ausbau von Beratung und Unterstützung auf digitalen Wegen für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder wurde außerdem durch Fortbildungen der Mitarbeiter*innen aus der Fachpraxis zu digitalen Themen und Kenntnissen sowie qualifizierte Sprachmittlung zwischen Berater*in und Klient*in begleitet. Dadurch sollte eine nachhaltige Stärkung des insbesondere durch die Auswirkungen von COVID-19 unter hohem Druck stehenden Hilfesystems in Deutschland gelingen.

Das Projekt wird bis Dezember 2022 vom BMFSFJ im Rahmen des Bundesprogramms „Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen“ als Modellprojekt gefördert. Der Bund reagierte damit auf die Sondersituation der Corona-Pandemie und stellte sicher, dass die Erreichbarkeit der bestehenden Hilfsangebote für von Gewalt



betroffene Frauen und ihre Kinder erhalten und verbessert wurde. Der Projektstrang I: Technik wird aus Mitteln des Investitionsteils und der Projektstrang II: Dolmetschung / Fortbildung aus Mitteln des Innovationsteils des Programms finanziert. Insgesamt standen für die Förderung von coronabedingten Sonderbedarfen im Rahmen des Projekts ca. 3,1 Mio. Euro für die Einrichtungen des Hilfesystems zur Verfügung. Die Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen – die sogenannten Letztempfänger*innen der Bundesmittel – beantragten ca. 2,7 Mio. Euro dieser bereitstehenden Mittel.

Das Projektteam bei FHK setzte sich im Projektverlauf aus einer Projektreferentin (Dr. Charlotte Binder) für die Leitung und inhaltliche Umsetzung des Projekts, kaufmännischen Mitarbeiterinnen (Sandra Gansweid, Katja Schneidersmann und Hülya Çınar) für die Verwaltung der Fördermittel und die Beratung der Fachpraxis, einer juristischen Referentin (Fabienne Gretschel) zur Klärung von rechtlichen Fragestellungen und einer Referentin für Öffentlichkeitsarbeit (Nathalie Brunneke) zur Unterstützung dieser Online-Publikation und der damit zusammenhängenden Öffentlichkeitsarbeit zusammen.

Beim zuwendungsrechtlichen Verfahren wurde FHK von der Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH (gsub) begleitet. Der externe Finanzdienstleister hat im Wesentlichen folgende Aufgaben im Projekt übernommen: Bereitstellung und Betreuung der Antrags-, Mittelanforderungs- sowie Abrechnungsformulare über das Online-Portal ProDaBa sowie die Entgegennahme und Prüfung von Anträgen, Mittelanforderungen und Zwischen- und Verwendungsnachweisen. Als Grundlage der Prüfung von Anträgen, Mittelanforderungen sowie Zwischen- und Verwendungsnachweisen dienten der gsub dabei die Zuwendungskriterien des Projekts sowie das Zuwendungsrecht. Darüber hinaus zeigte sich die gsub für eine vorhabenbegleitende Beratung der Letztempfänger*innen und FHK verantwortlich.

Um die Einbeziehung der Expertise und Kenntnisse der Helfelandschaft weiterer Bundesvernetzungsstellen des Hilfesystems zu sichern, wurde ein Beratungsgremium zum Projekt mit entsendeten Expert*innen des Bundes-

verbandes der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff / Silvia Zenzen), der Zentralen Informationsstelle Autonomer Frauenhäuser (ZIF / Sylvia Haller) und aus der Mitgliedschaft von FHK (Ruth Syren) eingerichtet. Die Aufgaben des Gremiums waren die Beratung von FHK bei der Erstellung der Zuwendungskriterien und der Konzeption des Zuwendungsverfahrens sowie die Beratung bei Entscheidungen zu problematischen Anträgen. Bei der Projektevaluation wurde ebenfalls auf die Expertise des Beratungsgremiums zurückgegriffen.

Ablauf des Zuwendungsverfahrens für die Fachpraxis

Wie lief das Zuwendungsverfahren ab?

Im Vorfeld der Förderung

- Registrierung im [Online-Portal ProDaBa](#)
- Einreichen eines Antrags bei der gsub

Nach positiver Antragsprüfung

- Abschluss eines Weiterleitungsvertrags mit FHK
- Anforderung der Mittel bei der gsub
- Verausgabung der Mittel: Kauf der technischen Ausstattung, Abschluss und Vergütung von Honorarverträgen

Nach Abschluss der Förderung

- Erstellung eines Verwendungsnachweises für die gsub



Durch das Projekt „Hilfesystem 2.0“ bestand seit Oktober 2020 für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen bundesweit die Möglichkeit, Anträge auf Zuwendungen bei FHK zu stellen – mit dem Ziel, ihre coronabedingten Sonderbedarfe zu decken. Zuwendungen sind Steuergelder, die an Stellen außerhalb der öffentlichen Verwaltung fließen, um gesellschaftlich wichtige Ziele zu fördern. Dafür müssen bestimmte Verfahren und Regeln, die durch ein mehrstufiges Zuwendungsverfahren geregelt sind, beachtet werden.



Im Projektstrang I: Technik konnten in einer ersten Förderwelle bis zum 15.01.2021 und in einer zweiten Förderwelle bis zum 15.01.2022 Anträge gestellt werden. Die Frist zur Antragstellung für Projektstrang II: Dolmetschung / Fortbildung wurde mehrmals verlängert und lief am 31.03.2022 aus.

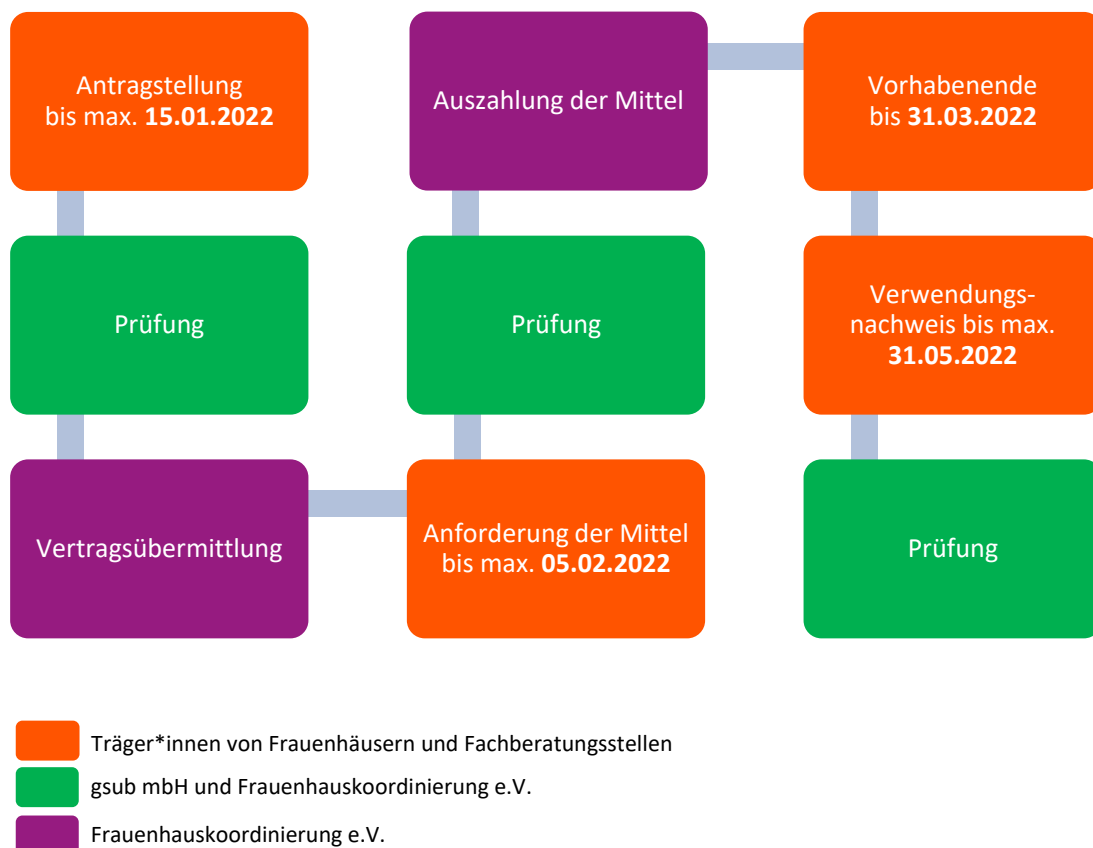
Im Vorfeld der Förderung stellten die Träger*innen von Einrichtungen des Hilfesystems in dem von der gsub betriebenen Online-Portal ProDaBa einen Antrag auf die Finanzierung von Vorhaben zur technischen Ausstattung (Projektstrang I) und/oder zur Nutzung von professionellen Dolmetsch- und Übersetzungsdiensten sowie für die Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen für Fachpersonal (Projektstrang II). Dem Antrag war eine Ausgaben- und Einnahmenkalkulation für die beabsichtigten technischen Anschaffungen, Fortbildungsmaßnahmen und/oder Dolmetsch- und Übersetzungsdienste beizufügen.

Über die Anträge entschied FHK nach erfolgter Antragsprüfung durch die gsub. Aufgrund der kurzen Projekt

laufzeit und der Höhe der zur Verfügung stehenden Fördermittel galt bei der Antragstellung das ‚Windhundprinzip‘. Das bedeutet, dass die Anträge in der Reihenfolge ihres Eingangs geprüft und bewilligt bzw. ggf. abgelehnt wurden. Nach positiver Antragsprüfung schloss FHK Weiterleitungsverträge mit den Träger*innen ab. Danach konnten die Letztempfänger*innen Mittel über das von der gsub betreute Online-Portal anfordern und die Mittel für geplante Vorhaben verausgaben.

Nach Abschluss der Förderung erstellten die Träger*innen über das Online-Portal ProDaBa Verwendungsnachweise – bei überjährigen Vorhaben auch Zwischennachweise – für ihre Vorhaben, die aus einem Sachbericht und einem zahlenmäßigen Nachweis, einschließlich einer Belegliste, bestanden.

Für eine Visualisierung des Zuwendungsverfahrens, beispielhaft für den Projektstrang I mit der Antragsfrist zum 15.01.2022, siehe die folgende Graphik:





Die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), wurden im Rahmen des Zuwendungsverfahrens berücksichtigt. Das Zuwendungsverfahren findet in einem hochsensiblen Bereich statt, da viele der Antragsteller*innen Einrichtungen vertreten, die, wie bspw. Frauenhäuser, eine geheime Adresse haben. Im Rahmen der Zuwendungsweiterleitung durften diese Adressen nicht öffentlich werden und mussten bei der Bearbeitung besonders geschützt sein. Eine entsprechende Sicherung haben FHK und der externe Finanzdienstleister gsub vertraglich geregelt.

Zuwendungskriterien des Projekts

FHK entwickelte die Zuwendungskriterien mit Aussagen zu Ziel und Rechtsgrundlagen des Projekts, Empfänger*innen und Gegenstand der Zuwendung, Art, Umfang und Höhe der Zuwendung sowie zum Ablauf des Zuwendungsverfahrens und zum Datenschutz. Beraten wurde die Projektleitung dabei vom Fachreferat 403 des BMFSFJ, vom BAFzA mit der Bundesservicestelle „Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen“ und vom externen Finanzdienstleister gsub. Die Zuwendungskriterien wurden außerdem mit dem Beratungsgremium abgestimmt. Die klar formulierten und bedarfsorientierten Zuwendungskriterien bildeten die Grundlage für die Bewilligung und in nur sehr wenigen Fällen für die Ablehnung von Projektvorhaben.

Nichtstaatliche Organisationen, wie z. B. Vereine (sogenannte juristische Personen des Privatrechts), und öffentliche Träger*innen, wie z. B. Kommunen (sogenannte juristische Personen des öffentlichen Rechts), konnten Zuwendungen beantragen, wenn diese Aufgaben im Hilfesystem für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder wahrnahmen. Zuwendungen beantragen konnten also Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen mit einem Schwerpunkt zu Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Diese Letztempfänger*innen mussten bei FHK, bff, ZIF, dem Bundesweiten Koordinierungskreis gegen Menschenhandel e.V. (KOK)

organisiert sein oder Träger*innen weiterer Frauenhäuser und Fachberatungsstellen mit dem Schwerpunkt Gewalt gegen Frauen und Mädchen sein, die eine regelmäßige Förderung von Ländern und/oder Kommunen erhalten. Damit konnte gewährleistet werden, dass nur qualitätsgeprüfte Einrichtungen der Hilfelandchaft Projektmittel erhalten.

Der Bund konnte die Einrichtungen nur unter den besonderen Corona-Bedingungen unterstützen, da die Finanzierung des Hilfesystems für Gewaltbetroffene grundsätzlich die Aufgabe von Ländern und Kommunen ist. Deshalb waren die Träger*innen im Antragsverfahren aufgefordert, ihren coronabedingten Sonderbedarf explizit zu begründen.

Zuwendungsfähig waren im **Projektstrang I: Technik** Anschaffungen zur Verbesserung der technischen Ausstattung in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen, wie z. B.:

- PCs, Notebooks/Tablets, Bildschirme, Verbindungskabel
- Lizenzen für Softwareprogramme⁸ und moderne Betriebssysteme
- leistungsfähige Telefone und Telefonanlagen
- Smartphones
- Ausrüstungen für Videokonferenzen (wie Webcam, Headset und Mikrofon)
- leistungsfähige Internetzugänge (wie WLAN-Router und -Verstärker)
- Drucker (mit Scan- und Kopierfunktion)
- Beamer und Whiteboards
- Digitalkameras
- Übersetzungsgeräte
- externe Festplatten und USB-Sticks
- Einrichtung einer Serverstruktur im PC-Netzwerk
- Kosten für Telefon-, Smartphone- und Internetverträge
- Kosten für IT-Installationen

⁸ Bspw. Software zur datenschutzkonformen Online-Beratung und Klient*innenverwaltung oder Software zur Teamkommunikation und -zusammenarbeit.



Grundsätzlich konnten die erworbenen Geräte, wie Tablets oder Smartphones, Mitarbeiter*innen für das Homeoffice zur Verfügung gestellt werden. Außerdem konnten diese Geräte Gewaltbetroffenen und deren Kindern verliehen werden, wenn diese bspw. von digitaler Gewalt betroffen waren oder keine eigenen Geräte bei der Flucht ins Frauenhaus mitbringen konnten. Geräte, wie bspw. PCs oder Laptops, zum Zwecke des Home-schooling für Kinder und Jugendliche im Frauenhaus waren allerdings nicht förderfähig. Hintergrund ist, dass im föderalen System Deutschlands der Bildungsbereich und dessen Finanzierung von den Bundesländern verantwortet wird.

Im **Projektstrang II: Dolmetschung/Fortbildung** konnten Mittel für Dolmetschungen beantragt werden, um bei Beratungs- und Unterstützungsprozessen von Klient*innen, die coronabedingt nicht mehr Face-to-Face stattfinden konnten, eine qualifizierte Sprachmittlung bspw. in Fremdsprachen oder in leichter Sprache zu gewährleisten. Laiendolmetscher*innen, die sonst häufig Dolmetschungen im Hilfesystem übernehmen, verfügen meist nicht über wichtige spezifische Kompetenzen für das Dolmetschen im Rahmen von Video- und Telefonkonferenzen. Für die Dolmetschleistungen sollte auf professionelle und zum Thema Gewalt gegen Frauen und Mädchen besonders qualifizierte Anbieter*innen zurückgegriffen werden.

Auch für die Gestaltung und technische Umsetzung von barrierearmen Websites, Social Media Accounts und Materialien für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, wie bspw. Flyer oder Broschüren, konnten Mittel beantragt werden, wenn deren Notwendigkeit coronabedingt begründet werden konnte.

Zuwendungsfähig waren außerdem Ausgaben für Maßnahmen zur Qualifizierung der Mitarbeiter*innen für die digitalen Herausforderungen durch die Coronapandemie. Zu den Qualifizierungsmaßnahmen zur Unterstützung für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder zählten bspw. Trainings, Weiterbildungen sowie Qualifizierungen für Fachpersonal in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen, die Kontakt zu gewaltbetroffenen Frauen und deren Kindern haben.

In folgenden Bereichen konnten Fortbildungen zu digitalen Themen und Kenntnissen insbesondere durchgeführt werden:

- Telefonische Beratung und Onlineberatung
- Einsatz von Videokonferenzsystemen und E-Learning-Programmen
- Einsatz von Social Media und Websites
- Organisation von digitalen Veranstaltungen
- Datenschutz und Datensicherheit

Die Zuwendung wurde auf Ausgabenbasis als Projektförderung in Höhe von mindestens 1.000 Euro bis zur maximal möglichen Höhe von 18.000 Euro in Form der Anteilfinanzierung gewährt. Dabei konnten im Projektstrang I maximal 6.000 Euro im ersten Vorhabenzeitraum bis zum 31.03.2021 und zusätzlich maximal 6.000 Euro im zweiten Vorhabenzeitraum bis zum 31.03.2022 pro Einrichtung beantragt werden. Im Projektstrang II konnten maximal 6.000 Euro im Vorhabenzeitraum bis zum 31.07.2022 pro Einrichtung beantragt werden. Die Förderung setzte voraus, dass die Antragsteller*innen finanzielle Eigen- oder Drittmittel in Höhe von mindestens 10 % (für technische Ausstattung) bzw. 20 % (für Dolmetschung/Fortbildung) der bewilligten Ausgaben in das Vorhaben einbrachten. Das bedeutet, dass im Projektstrang I: Technik die Förderung maximal 90 % der Ausgaben umfasste. Im Projektstrang II: Dolmetschung/Fortbildung umfasste die Förderung maximal 80 % der Ausgaben. Grundsätzlich konnten keine Anträge für bereits getätigte Ausgaben bzw. bereits begonnene Vorhaben gestellt werden.

Unterstützung der Letztempfänger*innen durch FHK & gsub

Im September 2020 wurde die Fachpraxis per E-Mail über den Start des Projekts „Hilfesystem 2.0“ informiert. Am 15.10.2020 wurden die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen schließlich bundesweit zum Beginn des Zuwendungsverfahrens für die Projektstränge I und II benachrichtigt. In regelmäßigen Abständen wurde die Fachpraxis seitdem per E-Mail an die Antragstellung erinnert sowie auf Fristverschiebungen und Aktualisie-



rungen der Zuwendungskriterien hingewiesen. Um einen Großteil der Einrichtungen des Hilfesystems zu erreichen, wurden die E-Mail-Verteiler von FHK genutzt, FHK-Mitgliederinformationen versendet sowie bff, ZIF, KOK, der Dachverband der Migrantinnenorganisationen e.V. (DaMigra), die politische Interessenvertretung behinderter Frauen Weibernetz e.V. und weitere Vernetzungsstellen gebeten, ihre Mitgliedschaft zu informieren.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, wie z. B. durch im Oktober 2020 und April 2022 veröffentlichte FHK-Pressemitteilungen, Interviews für die Presse sowie Projektpräsentationen anlässlich von FHK-Werkstattgesprächen, einer Sitzung der Bund-Länder-Arbeitsgruppe „Häusliche Gewalt“, der Abschlussstagung zum Projekt „Online-Fortbildung Schutz und Hilfe bei häuslicher Gewalt“ sowie einer Veranstaltung der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege führten ebenfalls zur Bekanntheit des Projekts. Die Projektleitung nahm außerdem regelmäßig an passenden digitalen Veranstaltungen zum Thema Gewalt gegen Frauen teil, um Mitarbeitende von Einrichtungen des Hilfesystems auf das Projekt hinzuweisen.

Zusätzlich wurden auf der FHK-Website eigene Projektseiten eingerichtet, die auch Kurzinformationen zum Projekt [„Hilfesystem 2.0“](#) sowie ausführliche FAQs enthalten und regelmäßig aktualisiert wurden. In den FAQs wird bspw. erklärt, ob Vergleichsangebote für technische Geräte eingeholt werden müssen oder wie vorzugehen ist, wenn die geplante Fortbildung ausfällt. Auf der Website sind auch Listen mit geeigneten Fortbildner*innen sowie Dolmetsch- und Übersetzungsdienstleister*innen zusammengestellt worden.⁹

Um die Benutzer*innenfreundlichkeit des Online-Portals zu verbessern, wurden von der gsub projektspezifische [Handlungsanleitungen](#) zu Registrierung, Antragstellung, Mittelanforderung sowie Zwischen- und Verwendungsnachweis erstellt, die von der Projektleitung jeweils kritisch auf Inhalt und Verständlichkeit überprüft wurden.

⁹ Für Informationen zu Fortbildner*innen und Dolmetsch- und Übersetzungsdienstleister*innen siehe auch die Liste im Anhang dieser Online-Publikation.

Außerdem wurden den Letztempfänger*innen Vorlagen bspw. zur Erstellung eines Vergabevermerks oder Logos in verschiedenen Dateiformaten von FHK und BMFSFJ zur Verwendung auf ÖA-Materialien zur Verfügung gestellt.

Das FHK-Projektteam hat durch feste telefonische Beratungszeiten an vier Wochentagen und eine E-Mail-Beratung den Letztempfänger*innen eine enge Begleitung angeboten. So gab es insbesondere zu Projektbeginn eine Vielzahl an Rückfragen zum Zuwendungsverfahren und den Zuwendungskriterien aus der Fachpraxis: Im Jahr 2020 beantworteten die Projektmitarbeiterinnen innerhalb von nur vier Monaten 861 Anfragen telefonisch oder per E-Mail. Für das Jahr 2021 wurden 468 Anfragen registriert. Bis zum 31.03.2022 – der finalen Antragsfrist für Projektstrang II – sind 155 weitere Anfragen bei FHK eingegangen. Die Erfahrung zeigt, dass für den Projektstrang II: Dolmetschung/Fortbildung ein noch höherer Beratungsbedarf als für den Projektstrang I: Technik bestand. Dieser Unterstützungsbedarf an ausführlicher Beratung der Antragsteller*innen wurde bei FHK vorrangig auf telephonischem Weg gedeckt. Die Beratung der Letztempfänger*innen erfolgte auch durch die gsub per E-Mail oder auf Anfrage der Letztempfänger*innen ebenfalls telefonisch. Es hat sich dabei gezeigt, dass viele Antragsteller*innen bisher kaum oder keine Erfahrung in Zuwendungsverfahren hatten. Die Beratung verlief daher besonders zeitintensiv.

Bei ausreichend Vorlauf in der Antragsphase bis zu den Antragsfristen empfehlen sich deshalb auch Informationsveranstaltungen, bei denen das Zuwendungsverfahren Schritt für Schritt durchgegangen wird und Fragen geklärt werden können. Aufgrund des kurzfristigen Projektbeginns konnte FHK erst für das Jahr 2021 drei jeweils mehrstündige Workshops, die mittels des datensicheren Videokonferenztools BigBlueButton stattfinden, organisieren. Durch diese digitalen Workshops wurden mehr als 60 Teilnehmer*innen bundesweit bei der Antragstellung unterstützt. Neben von FHK und gsub zur Verfügung gestellten Informationen zum Projekt und zum Online-Portal informierte das FrauenComputerZent-



rum Berlin im ersten Workshop über verschiedene Fortbildungsangebote zum digitalen Empowerment für Mitarbeitende des Hilfesystems. Im zweiten Workshop stellten der Dachverband der autonomen Frauenberatungsstellen NRW sowie die Paritätische Akademie Berlin passende Fortbildungsangebote für die Digitalisierung des Hilfesystems vor. Die Berliner Initiative für gutes

Dolmetschen beriet im dritten Workshop die Fachpraxis zur Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetsch- und Übersetzungsdiensten. Zum Abschluss der Workshops erhielten die Teilnehmenden jeweils die Gelegenheit, Fragen an die Vortragenden zu stellen und sich über ihre bisherigen Erfahrungen mit Qualifizierungsmaßnahmen und Sprachmittlung auszutauschen.



Hilfesystem 2.0

Startseite > Projekte > Fördermittelmanagement > Hilfesystem 2.0



Die gsub mbH unterstützt im zuwendungsrechtlichen Verfahren seit dem 15.10.2020 den Frauenhauskoordinierung (FHK) e.V.

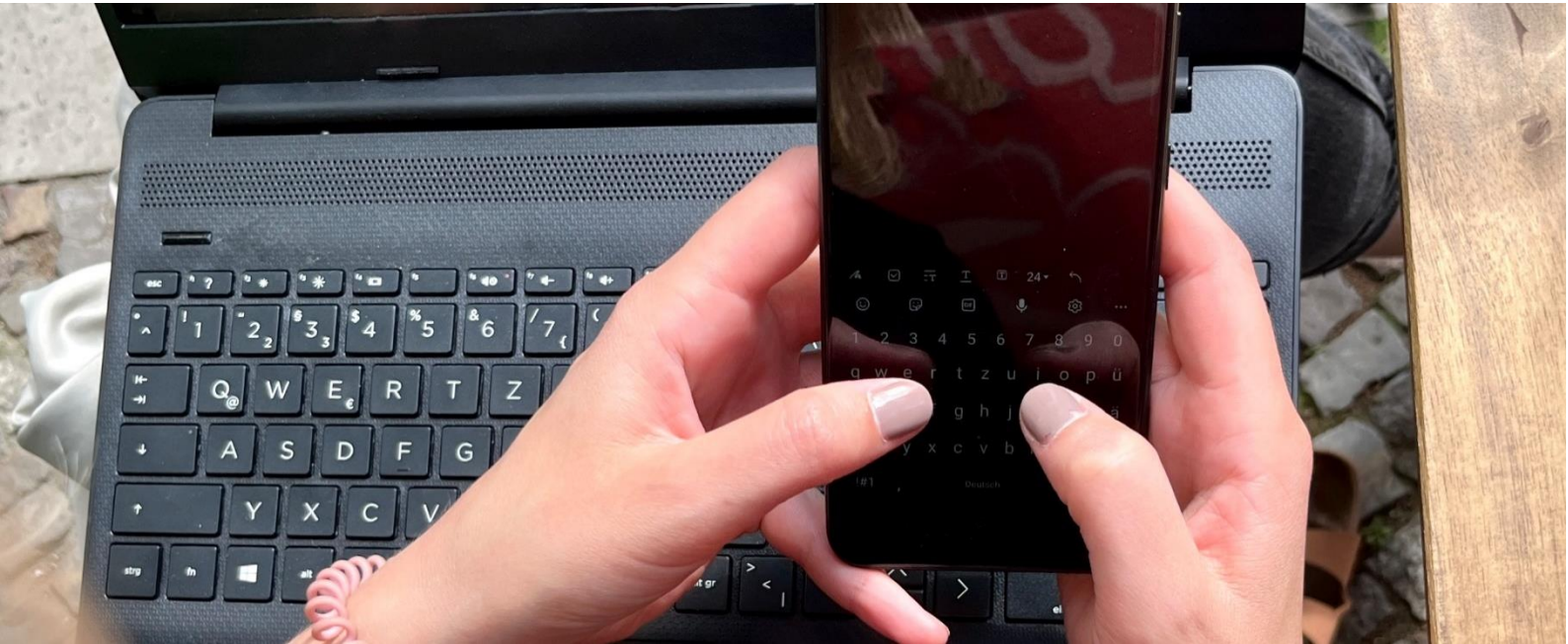
Beratung

Fördermittelmanagement

Stark im Beruf



3. Evaluation des Modellprojekts „Hilfesystem 2.0“



LETZTEMPFÄNGER*INNEN, VORHABEN, WEITERE BEDARFE UND PROJEKTBEWERTUNG

Anhand des Zuwendungsverfahrens und der Beratung per Telefon und E-Mail konnte FHK wichtige Erkenntnisse zur Situation und den Bedarfen des Hilfesystems während der Corona-Pandemie und den Chancen und Problematiken der damit zusammenhängenden digitalen Transformation für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen gewinnen. Die in diesem Kapitel dargelegte Evaluation des Projekts „Hilfesystem 2.0“ soll auch als Vorlage für die Konzeption von zukünftigen Verfahren zur bedarfsgerechten Finanzierung von Einrichtungen des Gewaltschutzes dienen.

Im ersten Abschnitt dieses Kapitels wird dargestellt, welche Träger*innen Anträge für Projektstrang I: Technik und für Projektstrang II: Dolmetschung/Fortbildung gestellt haben. Dabei werden Informationen über Rechtsform, Zugehörigkeit, Lokalisierung und Einrich-

tungstyp der Letztempfänger*innen geteilt. Es wird auch beschrieben, wie die Träger*innen vom Projekt „Hilfesystem 2.0“ erfahren haben. Im zweiten Abschnitt wird gezeigt, welche Vorhaben in beiden Projektsträngen mit welchen Summen umgesetzt wurden und mit welchen Herausforderungen die Letztempfänger*innen bei der Vorhabenumsetzung konfrontiert waren.

Anschließend wird im dritten Abschnitt erläutert, welche coronabedingten Sonderbedarfe es in den Bereichen technische Ausstattung, Dolmetschung und Fortbildung auch nach der Projektförderung weiterhin gibt. Gezeigt wird außerdem, welche weiteren Bedarfe aufgrund der Corona-Pandemie im Hilfesystem zu erfüllen sind, die nicht über das Projekt gedeckt werden konnten. Im vierten Abschnitt wird dargestellt, wie das Zuwendungsverfahren und die Serviceleistung von FHK



und dem externen Finanzdienstleister gsub von der Fachpraxis bewertet wurden. Dabei wird auch auf die Unterstützung der Letztempfänger*innen durch Informationsmaterialien zum Projekt sowie den erforderlichen Einsatz von Eigen- und Drittmitteln bei der Finanzierung von Vorhaben eingegangen.

Die in diesem Kapitel vorgestellten Zahlen basieren auf Daten, die durch das Zuwendungsverfahren generiert wurden. Die Letztempfänger*innen waren bei der Antragstellung und der Erstellung der Verwendungsnachweise im Online-Portal ProDaBa aufgefordert, vorgegebene Antwortkategorien zu Letztempfänger*innen, Vorhaben, weiteren Bedarfen und Projektbewertung auszufüllen und bei Bedarf zu ergänzen. Außerdem sollten sie in eigenen Worten festhalten, was im Befragungszusammenhang außerdem wichtig sei.¹⁰ Für die hier vorliegende Projektevaluation wurden 598 Anträge und 598 Sachberichte im Projektstrang I und 199 Anträge und 108 Sachberichte¹¹ im Projektstrang II ausgewertet. Aufgrund der höheren Anzahl von Anträgen und Sachberichten werden grundsätzlich die zum Projektstrang I passenden Diagramme abgebildet. Im Fall von größeren Abweichungen zwischen beiden Projektsträngen werden teils auch beide Diagramme zur Veranschaulichung aufgeführt.

Letztempfänger*innen: Wer hat im Projektstrang I und im Projektstrang II beantragt?

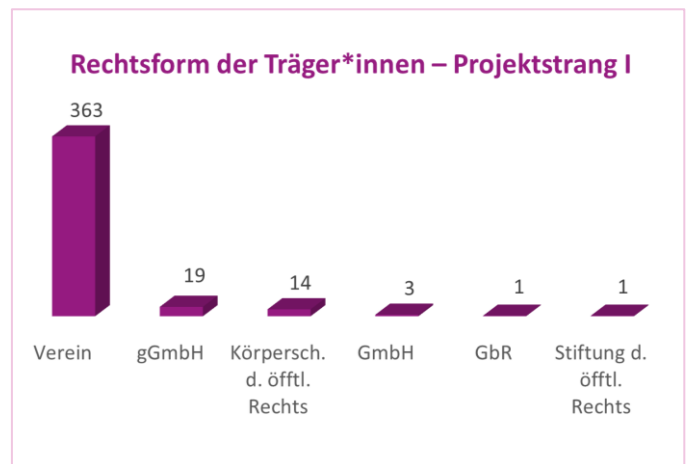
Im Projektstrang I wurden von 401 Träger*innen insgesamt 598 Anträge gestellt. 151 Träger*innen beantragten im Projektstrang II Projektmittel mit insgesamt 199 Anträgen.

Die Rechtsform der Letztempfänger*innen:

Im Projektstrang I waren von den 401 Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen 363 als Verein, 19 als Gemeinnützige GmbH (gGmbH), 14 als Körperschaft des öffentlichen Rechts (Körpersch. d. öfftl. Rechts), drei als GmbH, eine als Gesellschaft des bürgerlichen Rechts (GbR) sowie eine als Stiftung des öffentlichen Rechts (Stiftung d. öfftl. Rechts) strukturiert.

Im Projektstrang II waren von den 151 Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen 141 als Verein, sechs als Körperschaft des öffentlichen Rechts, drei als Gemeinnützige GmbH und eine als Gesellschaft des bürgerlichen Rechts organisiert.

In beiden Projektsträngen handelt es sich also meist um freie Träger*innen und/oder Wohlfahrtsverbände sowie in geringerer Anzahl um Kommunen und Landkreise, die für ihre Einrichtungen des Gewaltschutzes Anträge im Projekt „Hilfesystem 2.0“ gestellt haben.



¹⁰ Einige qualitative Angaben werden im Abschnitt zur Projektbewertung beispielhaft zitiert. Die Zitate sind dabei sprachlich ggf. leicht überarbeitet.

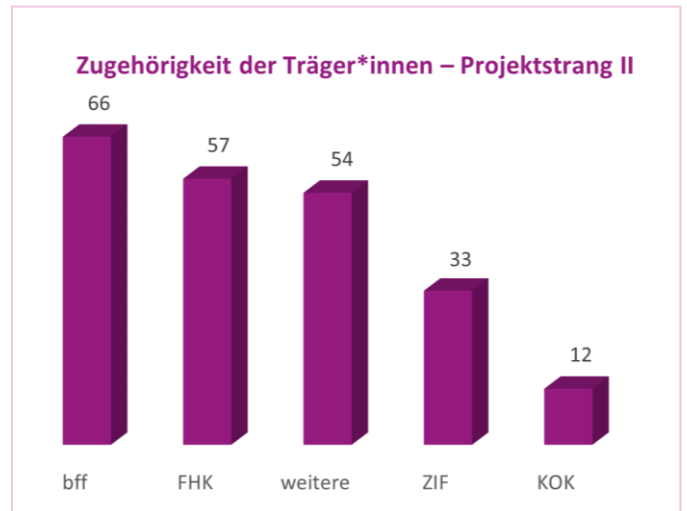
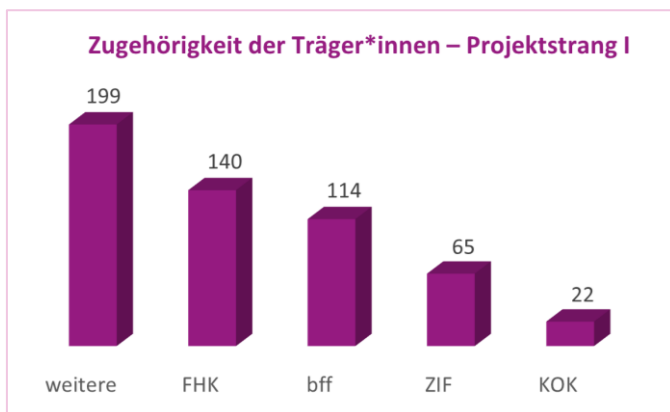
¹¹ Im Projektstrang II konnten die Letztempfänger*innen ihre Vorhaben bis zum Juli 2022 umsetzen. Die für den Verwendungsnachweis bis zum 30.09.2022 erstellten max. 82 Sachberichte werden für diese Online-Publikation mit Redaktionsschluss am 01.09.2022 deshalb nicht mehr berücksichtigt.



Die Zugehörigkeit der Letztempfänger*innen:

Im Projektstrang I waren 140 Träger*innen FHK, 114 Träger*innen dem bff, 65 Träger*innen der ZIF und 22 Träger*innen dem KOK zugehörig. Am häufigsten und zwar 199-mal wurde bei dieser Befragung die Kategorie „weitere“ angekreuzt, womit wahrscheinlich die Zugehörigkeit zu den Wohlfahrtsverbänden ausgedrückt werden sollte. Über die Mitgliedschaft bei den vier Wohlfahrtsverbänden AWO Bundesverband e.V., Diakonie Deutschland, Der Paritätische Gesamtverband und Sozialdienst katholischer Frauen Gesamtverein e.V./Deutscher Caritasverband e.V. ergeben sich für die Einrichtungen des Hilfesystems eine indirekte Mitgliedschaft bei FHK. Deshalb ist davon auszugehen, dass die Letztempfänger*innen mehrheitlich FHK angehören.

Bei dieser Befragung war eine Mehrfachnennung möglich, da Doppelmitgliedschaften in Bundesvernetzungsstellen nicht ausgeschlossen sind. So kann bspw. ein autonomes Frauenhaus gleichzeitig mit der ZIF und dem Paritätär – und somit auch mit FHK – assoziiert sein. Auch gibt es Überschneidungen in der Mitgliedschaft von FHK und bff. Dies erklärt, weshalb 401 Träger*innen 540-mal ihre Zugehörigkeit angegeben haben.



Im Projektstrang II waren 66 Träger*innen dem bff, 57 Träger*innen FHK, 33 Träger*innen der ZIF und 12 Träger*innen dem KOK zugehörig. Die Kategorie „weitere“ wurde hier 54-mal angekreuzt. Die mehrheitliche Zugehörigkeit zum bff und zu FHK, mit der ebenfalls viele Fachberatungsstellen assoziiert sind, deuten darauf hin, dass die Bereiche Dolmetschung und Fortbildung für Fachberatungsstellen noch relevanter sind als für Frauenhäuser.

Die Lokalisierung der Letztempfänger*innen:

Im Projektstrang I waren die meisten Träger*innen in Nordrhein-Westfalen (21,9 %), in Niedersachsen (13,7 %) und in Bayern (12,2 %) ansässig. Aus den Stadtstaaten bzw. Bundesländern Bremen (1,2 %), Saarland (1,2 %) und Brandenburg (1,5 %) kamen die wenigsten Anträge.

Es zeigt sich für die einzelnen Bundesländer, dass der Anteil der Träger*innen in etwa dem Anteil der Einwohner*innen an der deutschen Gesamtbevölkerung des jeweiligen Bundeslandes entspricht. Die maximalen Abweichungen betragen -3,6 % für das Bundesland Bayern und +4,2 % für das Bundesland Niedersachsen.



Trotz Länderprogramme¹² in einigen Bundesländern zur Unterstützung von Einrichtungen des Hilfesystems in der Corona-Krise haben Träger*innen aus allen 16 Bundesländern Anträge im Projektstrang I: Technik gestellt. Dies zeigt, dass die bereitgestellten Landesmittel für die Einrichtungen des Hilfesystems nicht ausreichend waren, um die zusätzlichen coronabedingten Bedarfe zu decken.

Im Vergleich zur Bevölkerungszahl haben Träger*innen aus Niedersachsen mit ca. 8 Millionen Einwohner*innen (13,7 %) und aus Schleswig-Holstein mit ca. 2,9 Millio-

nen Einwohner*innen (7,7 %) relativ viele Anträge gestellt. In beiden Bundesländern gibt es eine hohe Dichte an Einrichtungen des Hilfesystems. In den fünf ostdeutschen Bundesländern (außer Berlin), die über eine geringe Bevölkerungszahl sowie eine vergleichsweise gering ausgebaute Helfelandschaft verfügen, haben insgesamt 54 Träger*innen Anträge gestellt. Dabei haben Brandenburg, Sachsen und Sachsen-Anhalt im Vergleich zum Bevölkerungsanteil weniger Anträge und Mecklenburg-Vorpommern und Thüringen im Vergleich zum Bevölkerungsanteil mehr Anträge gestellt.

Bundesland	Anzahl der Träger*innen	Anteil in %	Bevölkerungsanteil in %	Bevölkerungsanteil in Mio. ¹³
Baden-Württemberg	47	11,7%	13,4%	11,1 Mio.
Bayern	49	12,2%	15,8%	13,1 Mio.
Berlin	16	4,0%	4,4%	3,6 Mio.
Brandenburg	6	1,5%	3,0%	2,5 Mio.
Bremen	5	1,2%	0,8%	0,7 Mio.
Hamburg	7	1,7%	2,2%	1,9 Mio.
Hessen	24	6,0%	7,6%	6,3 Mio.
Mecklenburg-Vorpommern	10	2,5%	1,9%	1,6 Mio.
Niedersachsen	55	13,7%	9,6%	8,0 Mio.
Nordrhein-Westfalen	88	21,9%	21,6%	17,9 Mio.
Rheinland-Pfalz	20	5,0%	4,9%	4,1 Mio.
Saarland	5	1,2%	1,2%	1,0 Mio.
Sachsen	16	4,0%	4,9%	4,1 Mio.
Sachsen-Anhalt	7	1,7%	2,6%	2,2 Mio.
Schleswig-Holstein	31	7,7%	3,5%	2,9 Mio.
Thüringen	15	3,7%	2,6%	2,1 Mio.
Total	401	100,0%	100,0%	83,1 Mio.

Tabelle zur Lokalisierung der Träger*innen im Projektstrang I

¹² Baden-Württemberg, Bayern, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein stellten bspw. als Reaktion auf die Corona-Krise kurzfristig pauschale Mittel u. a. zur technischen Ausstattung für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen ihrer Bundesländer bereit. Eine Übersicht zu den Programmen in den einzelnen Bundesländern ist [hier](#) zu finden.

¹³ Statistisches Bundesamt 2020.



Im Projektstrang II waren die meisten Träger*innen in den bevölkerungsstarken Bundesländern Nordrhein-Westfalen (25,8 %), Baden-Württemberg (14,6 %) und Bayern (13,2 %) ansässig. Träger*innen aus dem Bundesland Brandenburg mit ca. 2,5 Millionen Einwohner*innen und aus dem Bundesland Hamburg mit ca. 1,9 Millionen Einwohner*innen haben keine Anträge für die Bereiche Dolmetschung und Fortbildung gestellt.

Es zeigt sich auch in diesem Projektstrang für die einzelnen Bundesländer, dass der Anteil der Träger*innen in etwa dem Anteil der Einwohner*innen an der deutschen Gesamtbevölkerung des entsprechenden Bundeslandes entspricht.

Die maximalen Abweichungen betragen -3 % für das Bundesland Brandenburg und +4,2 % für das Bundesland Nordrhein-Westfalen.

Im Vergleich zur Bevölkerungszahl haben Träger*innen aus Nordrhein-Westfalen mit ca. 17,9 Millionen Einwohner*innen (15,8 %) und aus Schleswig-Holstein mit ca. 2,9 Millionen Einwohner*innen (6,0 %) im Verhältnis zum Bevölkerungsanteil relativ viele Anträge gestellt. Aus den fünf ostdeutschen Bundesländern (außer Berlin) stellten insgesamt 14 Träger*innen Anträge.

Bundesland	Anzahl der Träger*innen	Anteil in %	Bevölkerungsanteil in %	Bevölkerungsanteil in Mio.
Baden-Württemberg	22	14,6%	13,4%	11,1 Mio.
Bayern	20	13,2%	15,8%	13,1 Mio.
Berlin	7	4,6%	4,4%	3,6 Mio.
Brandenburg	0	0,0%	3,0%	2,5 Mio.
Bremen	2	1,3%	0,8%	0,7 Mio.
Hamburg	0	0,0%	2,2%	1,9 Mio.
Hessen	9	6,0%	7,6%	6,3 Mio.
Mecklenburg-Vorpommern	3	2,0%	1,9%	1,6 Mio.
Niedersachsen	15	9,9%	9,6%	8,0 Mio.
Nordrhein-Westfalen	39	25,8%	21,6%	17,9 Mio.
Rheinland-Pfalz	10	6,6%	4,9%	4,1 Mio.
Saarland	4	2,6%	1,2%	1,0 Mio.
Sachsen	6	4,0%	4,9%	4,1 Mio.
Sachsen-Anhalt	2	1,3%	2,6%	2,2 Mio.
Schleswig-Holstein	9	6,0%	3,5%	2,9 Mio.
Thüringen	3	2,0%	2,6%	2,1 Mio.
Total	151	100,0%	100,0%	83,1 Mio.

Tabelle zur Lokalisierung der Träger*innen im Projektstrang II



Der Einrichtungstyp der Letztempfänger*innen:

Gloor & Meier (2022: 6-7) weisen darauf hin, dass es aufgrund von Fluktuation in Form von Schließungen und Neugründungen keine aktuellen Zahlen zur Gesamtzahl der Einrichtungen des Hilfesystems in Deutschland gibt. Aufgrund der bereits oben erwähnten Doppelmitgliedschaften können auch über die Bundesvernetzungsstellen FHK, bff, ZIF und KOK keine exakten Zahlen ermittelt werden. Zudem gibt es aufgrund der historischen Entwicklung des Hilfesystems in Deutschland keine einheitlichen Definitionen für die Einrichtungstypen und -arten.¹⁴ Die verschiedenen Einrichtungstypen sind teils auch nicht klar voneinander abgrenzbar. So können bspw. eine Beratungsstelle gegen sexualisierte Gewalt und ein Frauennotruf miteinander identisch sein, was eine sinnvolle Kategorisierung und somit Zählung verkompliziert.

In einer im Jahr 2012 vom BMFSFJ veröffentlichten Bestandsaufnahme des Unterstützungssystems bei Gewalt gegen Frauen wurden 353 Frauenhäuser sowie 41 Schutz- bzw. Zufluchtswohnungen für das Bundesgebiet genannt. Dazu wurden in der Studie 750 Fachberatungsstellen bei Gewalt gegen Frauen bundesweit gezählt.

Angesichts ungenauer Angaben der Letztempfänger*innen im Zuwendungsverfahren, häufig infolge der notwendigen Vorgaben zur Wahrung der Anonymität von Einrichtungen des Hilfesystems, konnte für die Projektevaluation nicht exakt ermittelt werden, für wie viele Einrichtungen Anträge gestellt wurden.¹⁵ Mittels der Gesamtanzahl von Träger*innen und Anträgen in beiden Projektsträngen kann allerdings davon ausgegangen werden, dass mindestens 700 Frauenhäuser und Fachberatungsstellen – also gemäß den Bestands-

zahlen von 2012 rund zwei Drittel der Einrichtungen – erreicht wurden. Gloor & Meier (2022: 56) haben festgestellt, dass 64,9 % der in der ‚Corona-Befragung‘ interviewten Einrichtungen ihre verbesserte technische Ausstattung aus Mitteln des Projekts „Hilfesystem 2.0“ finanziert haben. Auch dieses Ergebnis spricht für die hohe Reichweite des Projekts. Das zentrale Anliegen des Projekts, bundesweit einen Großteil der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen aufgrund coronabedingter Sonderbedarfe in der technischen Ausstattung sowie bei der Qualifizierung von Mitarbeitenden und Sprachmittlung zwischen Berater*in und Klient*in zu unterstützen, kann mit 797 bewilligten und zum Redaktionsschluss 788 abgeschlossenen Vorhaben also als erfüllt betrachtet werden.

Im Projektstrang I wurden insgesamt in 316 Frauenhäusern und 531 Fachberatungsstellen Vorhaben zur (besseren) technischen Ausstattung umgesetzt. Die Träger*innen von Frauenhäusern gaben bei dieser Befragung, bei der eine Mehrfachnennung möglich war, als Einrichtungstyp die Kategorie *Frauen-/Mädchenhaus* (275-mal), die Kategorie *Frauenschutzwohnung* (39-mal) und die Kategorie *Sofortaufnahme/Notunterkunft für gewaltbetroffene Frauen* (Notunterkunft) (2-mal) an.

Die Träger*innen von Fachberatungsstellen nannten als Einrichtungstyp die Kategorie *Frauen-/Mädchenberatungsstelle* (Frauen-/Mädchenberatung) (190-mal), die Kategorie *Fachberatungsstelle bei häuslicher Gewalt/Interventionsstelle* (FBST häusliche Gewalt) (151-mal), die Kategorie *Beratungsstelle bei sexualisierter Gewalt* (FBST sexualisierte Gewalt) (116-mal), die Kategorie *Frauennotruf* (57-mal), die Kategorie *Fachberatungsstelle für Betroffene von Zwangsheirat und/oder Menschenhandel* (FBST Zwangsheirat/Menschenhandel) (10-mal) und die Kategorie *Fach- und Koordinierungsstelle* (Koordinierungsstelle) (5-mal).

¹⁴ Gloor & Meier (2022: 8) unterteilen das Hilfesystem in folgende vier Stellentypen: Fachberatungsstellen für Gewalt gegen Frauen / häusliche Gewalt / Interventionsstellen, Frauenhäuser / Frauen- und Kinderschutzhäuser / Schutz-, Zufluchtswohnungen für Frauen, Beratungs- und Schutzstellen für gewaltbetroffene Männer und Fachberatungsstellen für Gewaltausübende in (Ex-)Beziehungen.

¹⁵ Pro Einrichtung konnten die Träger*innen im Rahmen des Projekts grundsätzlich maximal drei Anträge stellen, vgl. auch mit den im Kapitel 2 vorgestellten Zuwendungskriterien des Projekts.



Diagramm zur Einrichtungsart im Projektstrang I

Im Projektstrang II wurden insgesamt in 52 Frauenhäusern und 104 Fachberatungsstellen Vorhaben zur Sprachmittlung und Fortbildung umgesetzt. Die Letztempfänger*innen gaben bei dieser Befragung als Einrichtungsart die Kategorie *Frauen-/Mädchenhaus* (45-mal) und die Kategorie *Frauenschutzwohnung* (7-mal) an.

Fachberatungsstellen wurden in die Kategorie *Frauen-/Mädchenberatungsstelle* (36-mal), in die Kategorie *Fachberatungsstelle bei häuslicher Gewalt/ Interventionsstelle* (30-mal), in die Kategorie *Beratungsstelle bei sexualisierter Gewalt* (19-mal), in die Kategorie *Frauennotruf* (12-mal), in die Kategorie *Fach- und Koordinierungsstelle* (4-mal) und in die Kategorie *Fachberatungsstelle für Betroffene von Zwangsheirat und/oder Menschenhandel* (3-mal) unterteilt.



Diagramm zur Einrichtungsart im Projektstrang II

In beiden Projektsträngen wurden also mehr Anträge für Fachberatungsstellen als für Frauenhäuser gestellt. Das Verhältnis korreliert somit mit den vom BMFSFJ erhobenen Bestandszahlen der Einrichtungstypen von 2012.

Die Informationsquelle der Letztempfänger*innen:

Die Letztempfänger*innen wurden anlässlich des für den Verwendungsnachweis zu erstellenden Sachberichts außerdem dazu aufgefordert anzugeben, wie sie von dem Projekt „Hilfesystem 2.0“ erfahren haben.

Bei dieser Befragung, bei der eine Mehrfachnennung ebenfalls möglich war, wurde für den Projektstrang I als Informationsquelle FHK (320-mal), bff, ZIF, KOK (263-mal), die Wohlfahrtsverbände (179-mal), das BMFSFJ (46-mal), andere Gewaltschutzeinrichtungen/ Koordinierungsstellen (Fachpraxis) (15-mal), das Bundesland (14-mal), die Landesarbeitsgemeinschaft (LAG) (12-mal), der Landesverband Frauenberatung Schleswig-Holstein e.V. (LFSH) (8-mal), der Dachverband der autonomen Frauenberatungsstellen NRW e.V. (Dachverband NRW) (5-mal), die Gleichstellungsbeauftragte (5-mal), das Sozialamt / die Behörde (5-mal), private Kontakte (2-mal) und die Presse (1-mal) genannt.

Für den Projektstrang II wurde als Informationsquelle bff, ZIF, KOK (62-mal), FHK (54-mal), die Wohlfahrtsverbände (25-mal), BMFSFJ (6-mal), das Bundesland (1-mal), andere Gewaltschutzeinrichtungen / Koordinierungsstellen (1-mal), der Landesverband Frauenberatung Schleswig-Holstein e.V. (1-mal) und die Gleichstellungsbeauftragte (1-mal) angegeben.

Durch diese Befragung wird deutlich, dass die Bundesnetzwerkstellen und die Wohlfahrtsverbände bei der Informationsvermittlung in die Fachpraxis eine sehr große Rolle spielen.

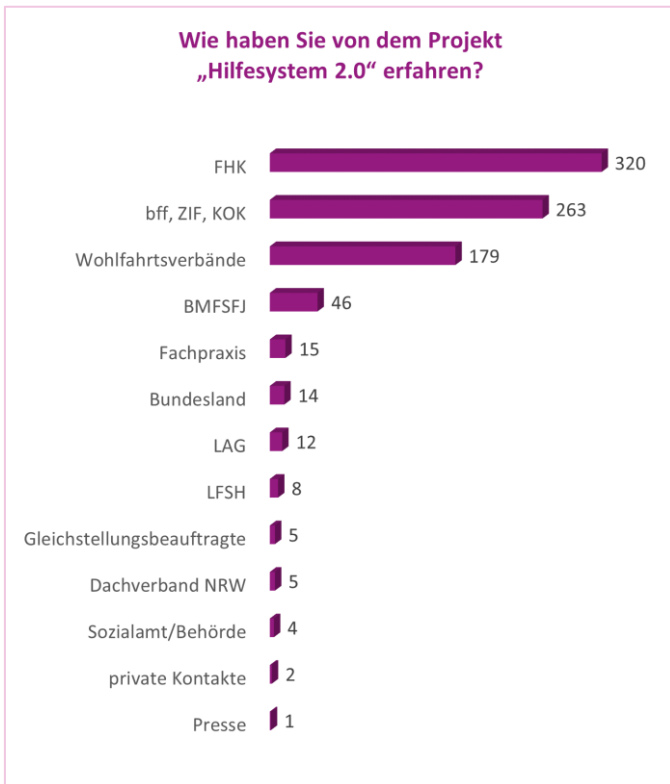


Diagramm zur Informationsquelle der Träger*innen im Projektstrang I

Vorhaben: Was wurde im Projektstrang I und im Projektstrang II beantragt?

Viele Einrichtungen beschaffen sich grundlegende IT-Ausstattung

Projektstrang I:	Technik
Laufzeit:	Oktober 2020 bis Mai 2022
Antragsfrist:	15.01.2021 + 15.01.2022
Bewilligte Vorhaben:	598 (458 + 140)
Weitergeleitete Mittel:	ca. 2,2 Mio. Euro

In der ersten Antragswelle vom **Projektstrang I: Technik** seit Oktober 2020 mit der Frist zum 15.01.2021 konnten 458 Vorhaben bewilligt und 1.621.201,56 Euro an die Letztempfänger*innen weitergeleitet werden. Nach der Wiederaufnahme vom Projektstrang I im November

2021 wurden bis zum 15.01.2022 140 Anträge für Vorhaben im Projektstrang I gestellt und bewilligt. Zur Weiterleitung an die Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen standen FHK dafür weitere 590.000 Euro an Bundesmitteln zur Verfügung, davon wurden 555.340,87 Euro an die Letztempfänger*innen ausgezahlt.

Insgesamt wurden im Projektstrang I somit 2.176.542,43 Euro an die Letztempfänger*innen weitergeleitet, die Eigenmittel von 346.614,49 Euro einsetzen, um in ihren Einrichtungen Vorhaben mit einer Gesamtsumme von 2.523.156,92 Euro umzusetzen. Pro Antrag wurden durchschnittlich 3.639,70 Euro an Fördermitteln von FHK ausgezahlt, ein Eigenanteil von 579,62 Euro eingebracht und Vorhaben von insgesamt 4.219,32 Euro umgesetzt.

	Summe in €	Durchschnitt in €
Gesamtsumme	2.523.156,92	4.219,32
Eigenmittel der Letztempfänger*innen	346.614,49	579,62
Bundesmittel von FHK	2.176.542,43	3.639,70

Tabelle zu weitergeleiteten Mitteln für 598 Vorhaben im Projektstrang I

Die trotz der knappen ersten Antragsfrist von nur vier Wochen große Resonanz auf den Projektstrang I verweist auf den sehr hohen Bedarf der Einrichtungen des Hilfesystems an (verbesserter) technischer Ausstattung. Auch die von Mai bis Juli 2021 durchgeführte ‚Corona-Befragung‘ zeigt, dass sich neun von zehn befragte Frauenhäuser und Fachberatungsstellen während der Corona-Krise digital erweitert haben (Gloor & Meier 2022: 55).

In beiden Förderwellen wurden die Projektmittel insbesondere verwendet, um digitale Arbeitsplätze für die Mitarbeiter*innen einzurichten und somit zunächst überhaupt eine Arbeitsgrundlage in Zeiten von pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen, Isolationsvorschriften und Lockdowns zu schaffen. Neben Laptops und benötigtem Zubehör wurden bspw. auch Telefongeräte und Headsets beschafft, so dass die Fachkräfte auch im Homeoffice beraten, Verwaltungsarbeit erledigen

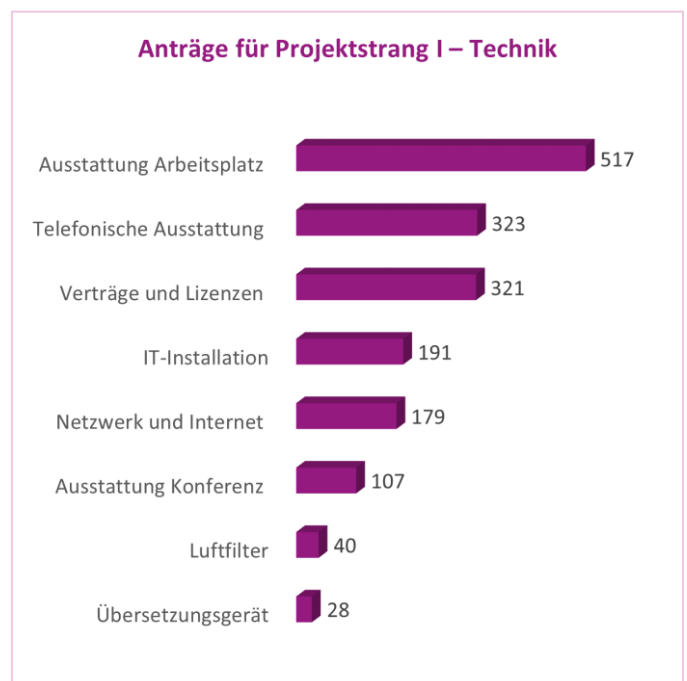


gen und an digitalen Konferenzen teilnehmen können. In diesem Zusammenhang wurden auch Verträge, bspw. für Diensthandys, abgeschlossen oder Lizenzen, bspw. für das Videokonferenzsystem Zoom, erworben. Technische Geräte, wie Tablets oder Smartphones, werden auch an die Bewohner*innen von Frauenhäusern verliehen, so dass diese bspw. an Integrations- und Sprachkursen teilnehmen oder eigenständig nach einer Wohnung suchen können. Die Leihgeräte schützen auch vor digitaler Gewalt, da sie die eigenen Geräte der Gewaltbetroffenen zeitweise ersetzen. Außerdem konnten mit Projektmitteln ein flächendeckendes WLAN für einige Frauenhäuser eingerichtet werden, so dass auch für die Bewohner*innen während ihres Frauenhausaufenthalts die digitale Teilhabe gesichert ist. Dazu wurden Multifunktionsgeräte zum Drucken, Kopieren und Scannen als Reaktion auf die digitale Umstellung von Ämtern und Behörden angeschafft, die den Bewohner*innen eine selbstständige Bearbeitung von Verwaltungsangelegenheiten, wie etwa Antragstellung und Kommunikation mit Behörden, ermöglichen. Zur Installation der erworbenen technischen Ausstattung beauftragten die Letztempfänger*innen häufig interne bzw. externe Fachkräfte.

Die Vorhaben im Projektstrang I im Detail: Insgesamt wurden in den Anträgen 517-mal Mittel für die *Ausstattung Arbeitsplatz* beantragt. Unter dieser Kategorie sind folgende technischen Geräte und Zubehör gefasst: PC, Notebook/Laptop, Tablet/iPad, Monitor/Bildschirm/TV, Tastatur, Maus, Scanner, Kopierer, Drucker, Druckerpatrone, Webcam, Kopfhörer, Lautsprecher, Headset, USB-Stick/externe Festplatte, externes Laufwerk, Kartenlesegerät, Dockingstation, Switch, Laptoptasche, Aktenvernichter und interaktiver Stift. Mittel für die *Telefonische Ausstattung*, wie Smartphone, Telefonanlage, Telefon und Anrufbeantworter wurden 323-mal beantragt. Mittel für die Kategorie *Verträge und Lizenzen*, darunter fallen Mobilfunkvertrag, Softwareprogramm, Lizenz für Videokonferenzsystem, Serverlizenz und Betriebssystem, wurden 321-mal beantragt. 191-mal wurden auch Mittel zur Finanzierung von *IT-*

Installation für die neu erworbenen technischen Geräte bewilligt. Mittel für die Kategorie *Netzwerk und Internet*, also für WLAN-Zugang, WLAN-Verstärker, Cloud, VPN, NAS oder Server wurden 179-mal nachgefragt. 107-mal wurden Mittel für die *Ausstattung Konferenz*, d. h. Digitalkamera, Mikrofon, Beamer, Leinwand und Whiteboard, beantragt. *Luftfilter* und *Übersetzungsgeräte* wurden 40-mal bzw. 28-mal benötigt.

In beiden Förderwellen wurden am häufigsten Mittel zur technischen Ausstattung von Arbeitsplätzen beantragt. Während in der ersten Förderwelle mit Antragsfrist im Januar 2021 mehr Anträge zur telefonischen Ausstattung gestellt wurden, wurden in der zweiten Förderwelle mit Antragsfrist im Januar 2022 mehr Mittel für Verträge und Lizenzen beantragt. In der ersten Förderwelle wurden mehr Übersetzungsgeräte als Luftfilter angeschafft, in der zweiten Förderwelle hingegen mehr Luftfilter als Übersetzungsgeräte. Insgesamt gab es in beiden Förderwellen nur minimale Unterschiede und Verschiebungen zwischen den Kategorien.





Mehr Anträge für Fortbildung als für Dolmetschung

Projektstrang II:	Dolmetschung/Fortbildung
Laufzeit:	Oktober 2020 bis September 2022
Antragsfrist:	31.03.2022 (Antragsfrist wurde mehrmals verlängert)
Bewilligte Vorhaben:	199
Gebundene Mittel:	ca. 0,5 Mio. Euro

Im **Projektstrang II: Dolmetschung/Fortbildung** konnten bis zur finalen Antragsfrist, die seit 2020 mehrmals verlängert wurde, am 31.03.2022 Mittel beantragt werden. In diesem Projektstrang konnte FHK 199 Vorhaben bewilligen und Weiterleitungsverträge versenden. Zur Verlängerung des Vorhabenzeitraums, teils einhergehend mit einer Mittelerhöhung, wurden mit den Letztempfänger*innen 35 Änderungsverträge zu ihren Weiterleitungsverträgen geschlossen. Bis zum Stichtag 01.09.2022 sind neun Letztempfänger*innen von ihren Vorhaben zurückgetreten, weshalb FHK diese Weiterleitungsverträge gekündigt hat.¹⁶ Gebunden sind max. ca. 500.000 Euro im Projektstrang II. Somit wurden die zur Verfügung stehenden Bundesmittel von ca. 900.000 Euro, im Gegensatz zu den Bundesmitteln im Projektstrang I, nicht vollständig von den Letztempfänger*innen beantragt.

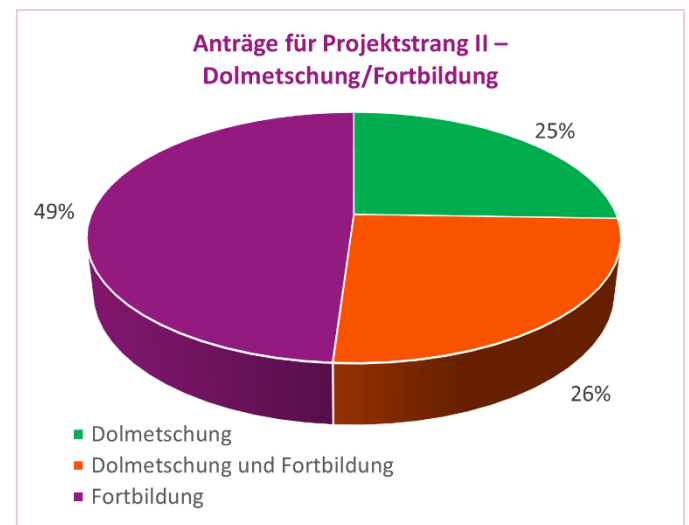
Insgesamt wurden im Projektstrang II für 108 Vorhaben – mit dem Vorhabenende bis zum 31.12.2021 – 261.275,05 Euro an die Letztempfänger*innen weitergeleitet, die Eigenmittel von 71.775,08 Euro einsetzen, um in ihren Einrichtungen Vorhaben mit einer Gesamtsumme von 333.050,13 Euro umzusetzen. Pro Antrag wurden durchschnittlich 2.419,21 Euro an Fördermitteln von FHK ausbezahlt, ein Eigenanteil von 664,58

Euro eingebracht und Vorhaben von insgesamt 3.083,79 Euro umgesetzt. Mit dem Vorhabenende bis zum 31.07.2022 wurden weitere 82 Vorhaben umgesetzt, wofür die Letztempfänger*innen 273.443,10 Euro an Fördermitteln beantragt haben.¹⁷

	Summe in €	Durchschnitt in €
Gesamtsumme	333.050,13	3.083,79
Eigenmittel der Letztempfänger*innen	71.775,08	664,58
Bundesmittel von FHK	261.275,05	2.419,21

Tabelle zu weitergeleiteten Mitteln für 108 Vorhaben im Projektstrang II

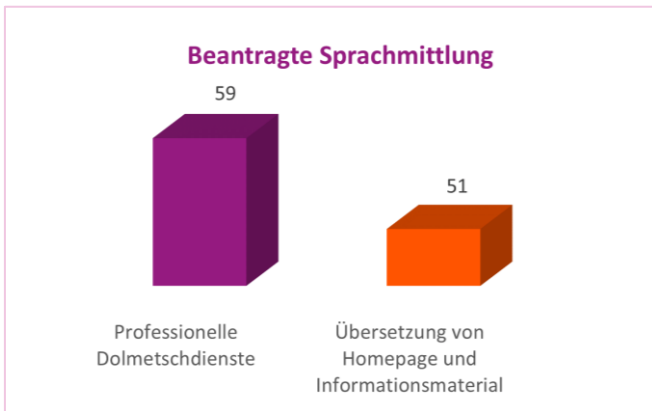
Im Projektstrang II wurden 49 Anträge für Dolmetschung (25 %), 49 Anträge für Dolmetschung und Fortbildung (26 %) und 94 Anträge für Fortbildung (49 %) gestellt.



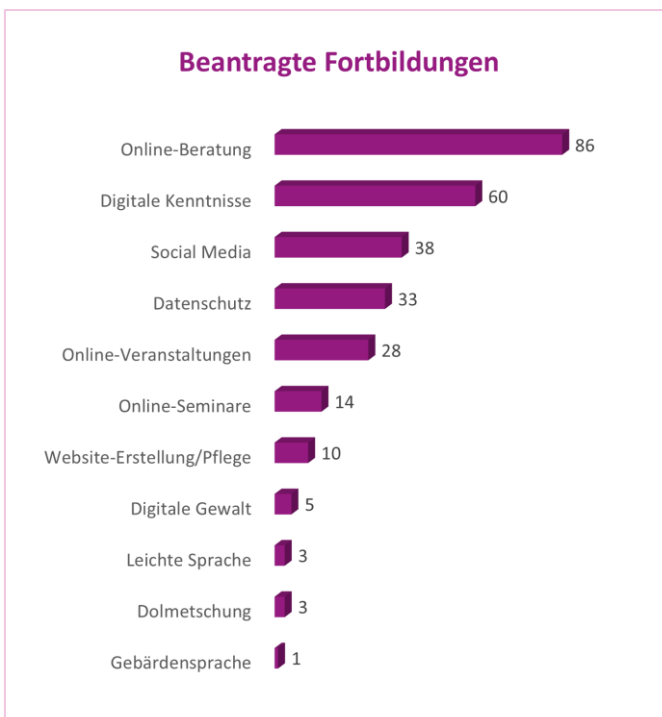
Im Bereich Dolmetschung wurde 59-mal die Finanzierung von professionellen Dolmetschdiensten und 51-mal Mittel für die Übersetzung von Homepage und Informationsmaterial, wie bspw. Flyer oder Broschüren von Fachberatungsstellen, beantragt.

¹⁶ Die Letztempfänger*innen begründeten ihre Rücktritte meist mit dem nicht ausreichenden Vorhabenzeitraum, dem Ausfall von Fortbildungen und dem coronabedingten Mehraufwand in den Einrichtungen, die bspw. eine geplante Fortbildungsteilnahme unmöglich machten.

¹⁷ Da das Zuwendungsverfahren im Projektstrang II noch nicht für alle Vorhaben abgeschlossen ist, stehen die finalen Zahlen für Projektstrang II zum Redaktionsschluss noch nicht fest.



Im Bereich Fortbildung wurden Qualifizierungsmaßnahmen zu *Online-Beratung* (86-mal), *Digitalen Kenntnissen* (60-mal), *Social Media* (38-mal), *Datenschutz* (33-mal), *Online-Veranstaltungen* (28-mal), *Online-Seminaren* (14-mal), *Website-Erstellung/Pflege* (10-mal), *Digitale Gewalt* (5-mal), *Dolmetschung* (3-mal), *Leichte Sprache* (3-mal) und *Gebärdensprache* (1-mal) beantragt.



Vielfältige Herausforderungen bei der Umsetzung von Vorhaben:

Im Projektstrang I waren insbesondere die knappen Antragsfristen und die kurzen Vorhabenzeiträume bis März 2021 bzw. März 2022 problematisch.¹⁸ Aufgrund der hohen weltweiten Nachfrage nach IT-Geräten infolge der durch Corona beschleunigten digitalen Transformation und den pandemiebedingten Produktionsausfällen in Asien waren die Letztempfänger*innen häufig mit mangelnder Auswahl bzw. Lieferschwierigkeiten von IT-Geräten konfrontiert. Mitarbeiter*innen aus der Fachpraxis teilten FHK ebenfalls mit, dass sie mit längeren Vorlaufzeiten passgenauere technische Ausstattung für ihre Einrichtungen beantragt und mögliche technische Folgebedarfe besser identifiziert hätten. Der Online-Einkauf von technischer Ausstattung in Phasen des pandemiebedingten Lockdowns war für einige Letztempfänger*innen schwierig, da sie eine Beratung in einem Fachgeschäft für Elektronik und eine direkte Zusammenarbeit mit IT-Dienstleister*innen vorgezogen hätten. Kurze Vorhabenzeiträume sind auch für langwierige Vorhaben, wie bspw. die durch Handwerker*innen durchgeführte Installation eines WLAN-Netzwerks in Einrichtungen, schwierig. Aus Personal- und Zeitmangel konnte bspw. in einer Fachberatungsstelle die Einrichtung einer Online-Beratung technisch nicht umgesetzt werden, weshalb die bereits erhaltenen Fördermittel für dieses Vorhaben zurückgezahlt wurden. Problematisch war insbesondere, dass die Zuwendungen bis zum Ende des Vorhabenzeitraums von den Letztempfänger*innen verausgabt werden mussten. Deshalb waren bspw. Mobilfunkverträge, die über März 2021 bzw. März 2022 hinauslaufen, nur dann förderfähig, wenn die damit verbundenen Ausgaben vollständig bis zum Ende des Vorhabenzeitraums bezahlt werden konnten. Allerdings müssen Gebühren für Verträge teils monatlich von den Einrichtungen begli-

¹⁸ Bundesmittel sind grundsätzlich an das jeweilige Haushaltsjahr gebunden. Die Vorhaben der ersten Förderwelle – vor der Fristverlängerung zum 15.01.2021 – mussten deshalb zu einem sehr ungünstigen Zeitraum während des Weihnachtsgeschäfts bis zum 31.12.2020 abgeschlossen werden.



chen werden und Lizenzen, bspw. für Softwares, sind häufig auf ein Jahr befristet.

Während aus Projektmitteln die Installation von IT-Geräten finanziert werden konnte, konnten keine Mittel zur Wartung von technischen Geräten beantragt werden. Infolge von hoher Nutzung der Technik durch Mitarbeiter*innen, Bewohner*innen und Klient*innen ist eine regelmäßige und anlassbezogene Wartung der technischen Geräte in den Einrichtungen allerdings notwendig. Die Begrenzung der Fördersumme auf zunächst maximal 6.000 Euro pro Einrichtung war vorwiegend problematisch für die Umsetzung von Vorhaben der Kategorie *Netzwerk und Internet*, da bspw. die Installation eines eigenen Servers abhängig von den Gegebenheiten in einem Frauenhaus oder einer Fachberatungsstelle sehr kostspielig sein kann.

Die bisher mangelnde technische Ausstattung könnte eine Erklärung dafür sein, dass nur wenige Anträge für Projektstrang II: Dolmetschung/Fortbildung im Jahr 2020 gestellt wurden. Es fehlten die technischen Voraussetzungen in den Einrichtungen, um professionelle Dolmetschleistungen einzusetzen bzw. an Online-Fortbildungen überhaupt teilnehmen zu können. Im ersten Jahr der Corona-Pandemie waren die Fachkräfte mit der Neuorganisation ihres Arbeitsalltags außerdem so sehr ausgelastet, dass für Qualifizierungsmaßnahmen kaum zeitliche Ressourcen zur Verfügung standen.

Mitarbeitende der Fachpraxis haben in Beratungsgesprächen zum Projekt auch von fehlenden oder bereits ausgebuchten Fortbildungsangeboten zu digitalen Themen und Kenntnissen berichtet. Dies verhinderte zunächst, dass die Fachkräfte an Weiterbildungen teilnehmen bzw. diese selbst für ihre Einrichtungen organisieren konnten. Erst im Jahresverlauf von 2021 gab es ein größeres Weiterbildungsangebot von Fortbildungseinrichtungen sowie freiberufliche Fortbildner*innen bspw. zu den in Pandemiezeiten stark nachgefragten Online-Beratungen. Ein weiteres Problem im Bereich der Fortbildungen war die Tatsache, dass aufgrund der Pandemiesituation immer wieder Termine abgesagt werden mussten. Gerade im Jahr 2021, als ein Wechsel

von Öffnung und sozialer Distanz häufig stattfand, waren Präsenztermine für das Fachpersonal schwer planbar.

In Beratungsgesprächen zur Antragstellung wurde der weiterhin bestehende Bedarf des Hilfesystems an Face-to-Face-Dolmetschungen deutlich, deren Finanzierung im Rahmen des Projekts „Hilfesystem 2.0“ jedoch nicht beantragt werden konnte. Ferndolmetschung und Übersetzungen waren zwar zuwendungsfähig, allerdings gab es in der Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetschdiensten noch vergleichsweise wenig Erfahrung im Hilfesystem, weshalb z. B. eine für die Antragsstellung notwendige Kostenkalkulation für die Mitarbeiter*innen schwierig zu erstellen war. Außerdem ist es schwer zu planen, wann und wie häufig Dolmetschleistungen in einem Frauenhaus oder einer Fachberatungsstelle benötigt werden. Somit war der durch das Zuwendungsverfahren vorgegebene Vorhabenzeitraum für die Bedarfe der Fachpraxis häufig nicht flexibel genug.

Als weiteres Hemmnis wurde von den Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen das Zuwendungsverfahren selbst genannt. Dieses wurde von den Letztempfänger*innen teils als bürokratisch, kompliziert und wenig niedrigschwellig bewertet. Für die Antragstellung ist im Vergleich zu Projektstrang I ein noch höherer Einsatz von Personalressourcen der Träger*innen bzw. Einrichtungen notwendig, da die Recherchen nach einem geeigneten Dolmetsch- oder Übersetzungsdienst bzw. Fortbildungsangebot aufwändiger sind. Aufgrund des gravierenden Personalmangels im chronisch unterfinanzierten Hilfesystem im Krisenmodus wurde dann vermutlich eher auf die Antragstellung im Projektstrang II zugunsten der einfacher zu beschaffenden technischen Ausstattung verzichtet.

Die Vermutung, dass die geforderte höhere finanzielle Eigenbeteiligung von 20 % – im Gegensatz zu 10 % Eigenanteil im Projektstrang I – ein Grund für die geringere Nachfrage nach Projektstrang II sei, kann mit den für die Projektevaluation erhobenen Daten nicht bestätigt werden.

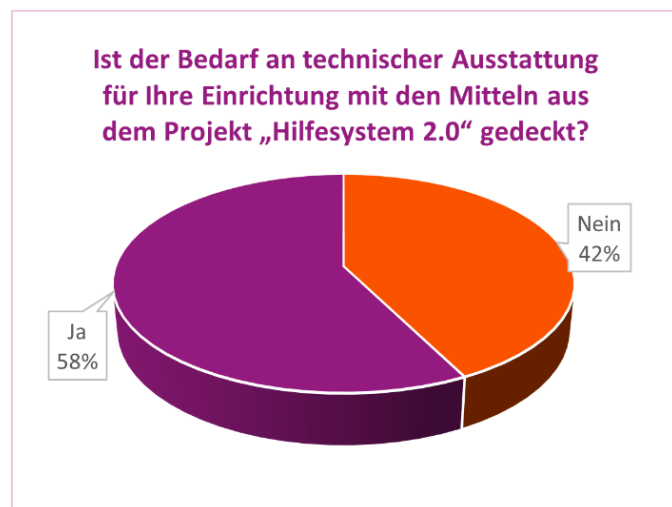


Welche coronabedingten Bedarfe gibt es immer noch?

Weiterhin hoher Bedarf an technischer Ausstattung:

Insgesamt wurde die in den 598 Sachberichten im Rahmen der Verwendungsnachweisprüfung gestellte Frage, ob der Bedarf an technischer Ausstattung für die Einrichtung mit den Mitteln aus dem Projekt „Hilfesystem 2.0“ gedeckt sei, von den Letztempfänger*innen zu 58 % mit ‚Ja‘ und zu 42 % mit ‚Nein‘ beantwortet. Vor der Wiederaufnahme von Projektstrang I: Technik im November 2021 gaben noch 45 % der 458 Letztempfänger*innen an, dass der Bedarf an technischer Ausstattung für ihre Einrichtung noch nicht erfüllt sei. Von den 140 Letztempfänger*innen der zweiten Förderwelle gaben 66 % an, dass die technische Ausstattung für ihre Einrichtung ausreichend sei, während immer noch 34 % mit ‚Nein‘ antworteten.

Der Bedarf an technischer Ausstattung für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen ist also trotz der Projektmittel und einiger Länderprogramme weiterhin hoch. Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch die ‚Corona-Befragung‘ von 114 Frauenhäusern und 118 Fachberatungsstellen (Gloor & Meier 2022: 58): Mehr als die Hälfte der Einrichtungen des Hilfesystems, die sich infolge der Corona-Pandemie technisch ausgestattet haben, hatten im Befragungszeitraum Mai bis Juli 2021 weiterhin einen Förderbedarf (57,6 %).



Als weiterer technischer Bedarf wird u. a. *Ausstattung Arbeitsplatz* (128-mal), *Verträge und Lizenzen* (68-mal), *Telefonische Ausstattung* (66-mal), *Netzwerk und Internet* (51-mal), *Luftfilter* (18-mal), *IT-Installation* (18-mal), *Ausstattung Konferenz* (13-mal) und *Übersetzungsgerät* (7-mal) genannt.

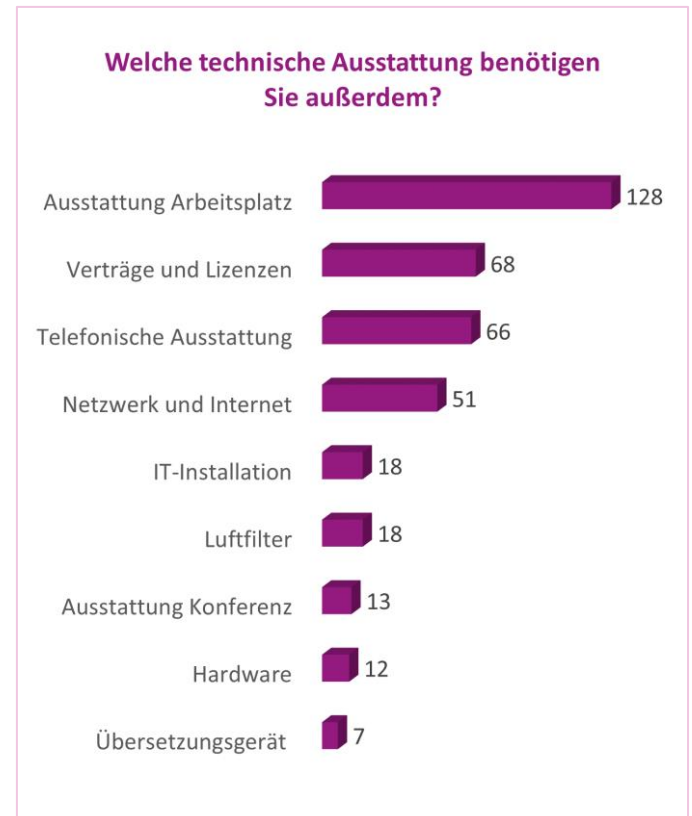


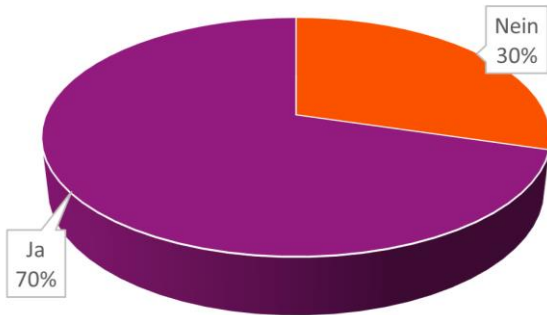
Diagramm zu weiterem technischem Bedarf der Letztempfänger*innen im Projektstrang I

Zusätzlicher Bedarf an Sprachmittlung:

Durch die bisher erstellten 108 Sachberichte hat FHK die Rückmeldung erhalten, dass 30 % der Letztempfänger*innen ihren Bedarf an Dolmetschleistungen (für das Jahr 2021) nicht gedeckt haben.

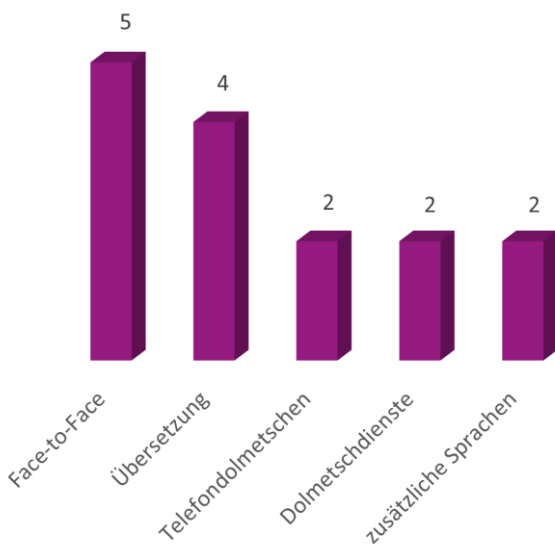


Ist der Bedarf an Dolmetschleistungen für Ihre Einrichtung mit den Mitteln aus dem Projekt „Hilfesystem 2.0“ (für das Jahr 2021) gedeckt?



Der Bedarf an Sprachmittlung wurde in diesem Befragungszusammenhang als *Face-to-Face-Dolmetschung* (5-mal), als *Übersetzung von Homepage und Informationsmaterialien* (Übersetzung) (4-mal), als *Telefondolmetschen* (2-mal), als *professionelle Dolmetschdienste allgemein* (Dolmetschdienste) (2-mal) und als *zusätzliche Sprachen* (2-mal) spezifiziert.

Welche Dolmetschleistungen benötigen Sie außerdem?



Auch der Fortbildungsbedarf ist weiterhin vorhanden:

Die ‚Corona-Befragung‘ zeigt, dass weiterhin ein großer Fortbildungsbedarf der Fachpraxis zu digitalen Kenntnissen und Themen besteht, obwohl die Bundesmittel im Projektstrang II nicht ausgeschöpft wurden.¹⁹

81,2 % der befragten Einrichtungen schätzen im Befragungszeitraum Mai bis Juli 2021 ihre Qualifikationen im Team als nicht ausreichend ein, um Kommunikation und neue Angebote im digitalen Bereich umzusetzen. Digitale Grundkompetenzen sind in vielen Einrichtungsteams zwar vorhanden, allerdings stellen insbesondere in Frauenhäusern 36,8 % der Befragten in diesem grundlegenden Bereich Lücken fest. 64,7 % der Einrichtungen haben einen Bedarf an spezifischen Weiterbildungen zu bestimmten digitalen Anwendungen. Insbesondere werden Fortbildungen zu ‚Digitale Sicherheit und Datenschutz‘ (79,1 %) nachgefragt, gefolgt von ‚Entwicklung und Durchführung von Webangeboten wie Online-Seminaren‘ (47,7 %) und ‚Websitegestaltung und -pflege‘ (44,6 %). Fortbildungen benötigt werden auch im Bereich Online-Beratung per Video (46,2 %) und per Chat (43,4 %). Auch zum Format ‚Videokonferenzen für Gruppenangebote‘ möchten sich 52,6 % der befragten Einrichtungen nach Möglichkeit weiterbilden. Nur 9,6 % der Einrichtungen benannte die telefonische Beratung als wichtiges Fortbildungsthema. Der Inhalt der von der ‚Corona-Befragung‘ eruierten bedeutenden Qualifizierungsmaßnahmen deckt sich Großteils auch mit den aus Projektmitteln finanzierten Fortbildungen im Projektstrang II.

Weitere Bedarfe neben technischer Ausstattung, Sprachmittlung und Fortbildung:

50 % der Letztempfänger*innen gaben im Projektstrang I an, dass es neben technischer Ausstattung, Dolmetschleistungen und Fortbildungen noch weiteren

¹⁹ Aufgrund von technischen Voraussetzungen des Onlineportals ProDaBa konnte im Rahmen der Verwendungsnachweisprüfung der weitere Bedarf an Dolmetschung abgefragt werden. Deshalb werden im folgenden Absatz die Ergebnisse der ‚Corona-Befragung‘ zum Fortbildungsbedarf der Fachpraxis präsentiert (Gloor & Meier 2022: 63-66).



coronabedingten Sonderbedarf gibt. Vergleichbar haben im Projektstrang II 58 Letztempfänger*innen weitere Bedarfe ihrer Einrichtungen verneint und 50 Letztempfänger*innen weitere Bedarfe ihrer Einrichtungen bejaht.

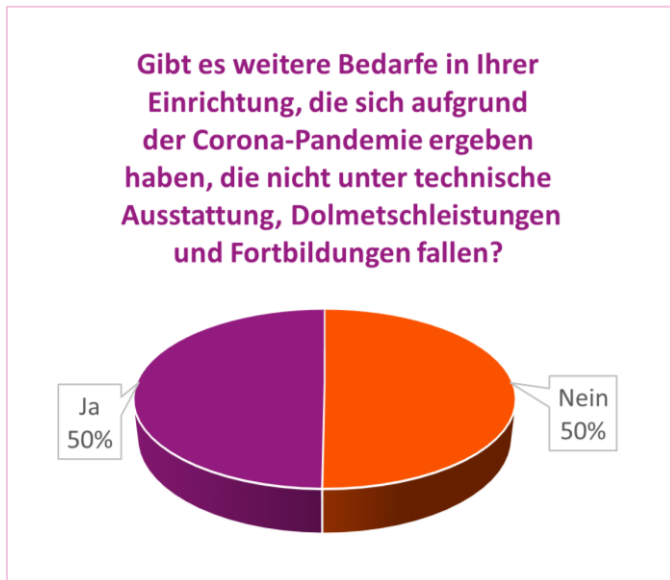


Diagramm zu weiteren coronabedingten Bedarfen im Projektstrang I

Als weitere Bedarfe wurden u. a. *Hygieneartikel* (150-mal), darunter fallen Masken, Reinigungs- und Desinfektionsmittel, Tests, Trennwände, Schutzanzüge, Papierhandtuchspender und Einmalhandschuhe, *Personal* (88-mal) zum Durchführen der Tests, zum Reinigen und Desinfizieren, zur fachlichen Beratung der Bewohner*innen und für das Homeschooling der Kinder, *Räumlichkeiten* (57-mal) zur Quarantäne und Einhaltung der Abstandsregel, *Technische Ausstattung*

(28-mal) für Bewohner*innen und ihre Kinder, *Fortbildungen* (24-mal) u. a. zur Krisenintervention und Suizidprävention, Ausgaben für *Layout/Druck/IT* (15-mal), Kosten für *Transport* (14-mal), wie bspw. ÖPNV-Fahrtkosten oder Anschaffungskosten für PKW und E-Bike, *Möbel* (13-mal) zur Büro- und Zimmerausstattung, *Freizeitaktivitäten* (5-mal) für Bewohner*innen und ihre Kinder, wie bspw. Bücher, Spiele, Spielgeräte für den Außenbereich, und *Ausgleichszahlungen* (3-mal) von öffentlichen Geldgeber*innen für fehlende Einnahmen, u. a. durch ausgefallene Kursbeiträge sowie weniger Spenden- und Sponsorengelder, angeführt. Im Projektstrang II wurde noch zusätzlich *Supervision* (2-mal) als zusätzlicher Bedarf genannt.



Diagramm zur weiteren coronabedingten Bedarfen der Letztempfänger*innen im Projektstrang I



”

„Ich danke für den perfekten freundlichen Telefonsupport, der dieses komplizierte Verfahren wirklich rettet.“

Projektbewertung: Wie werden das Zuwendungsverfahren und die Serviceleistung wahrgenommen?

Durchschnittliche Bewertung des Zuwendungsverfahrens:

Das Zuwendungsverfahren umfasste für die Letztempfänger*innen wie in Kapitel 2 dargestellt die Antragstellung, den Weiterleitungsvertrag, die Mittelanforderung und den Verwendungsnachweis.

”

„Die Antragsstellung war zeitlich zunächst sehr aufwändig und unübersichtlich – die Handlungsanleitungen waren jedoch sehr gut und anwenderfreundlich.“

Als Kritikpunkte wurden im Projektstrang I von den Letztempfänger*innen der hohe Zeitaufwand (32-mal), die knappen Antragsfristen (27-mal), das komplizierte Verfahren (18-mal), der umständliche Verwendungsnachweis (11-mal), der Postversand (8-mal), der späte Projektstart (4-mal) und die Unterschriftenregelung genannt (1-mal). Im Projektstrang II wurden ebenfalls der hohe Zeitaufwand und das komplizierte Verfahren kritisiert.

”

„Das Zuwendungsverfahren, verbunden mit der sehr kurzen Laufzeit, war ein großer Kraftakt für unsere Einrichtung.“

”

„Das Zuwendungsverfahren hat einen großen Nutzen für uns, der Arbeitsaufwand war gering und die zu erwartende Arbeitserleichterung ist umfangreich.“

Die Benutzer*innenfreundlichkeit des gesamten Zuwendungsverfahrens wurde im Durchschnitt mit 2,58

im Projektstrang I (bei 598 Antworten, mit 1 = einfach und 5 = schwer) und im Projektstrang II mit durchschnittlich 2,41 (bei 108 Antworten, mit 1 = einfach und 5 = schwer) bewertet. Im Projektstrang I wurde 95-mal die Bestnote und 33-mal die schlechteste Note vergeben. Im Projektstrang II wurde 23-mal die Note eins und 7-mal die Note fünf verteilt. Im Projektstrang II stand generell mehr Zeit für die Antragstellung und -prüfung und die Umsetzung von Vorhaben zur Verfügung, woraus sich das geringfügig bessere Ergebnis ggf. ableiten lässt. Das eher durchschnittliche Ergebnis kann auf einen erhöhten Beratungsbedarf der Letztempfänger*innen hindeuten, da Träger*innen von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen durchschnittlich über wenig Ressourcen, wie Zeit für oder Erfahrung mit Fördermittelmanagement, verfügen.

”

„Insbesondere ist der Verwendungsnachweis zu kompliziert, schwer nachvollziehbar, zeitaufwendig, besonders für Beraterinnen, die nicht ausgebildet sind für Projektabrechnungen.“

Ebenfalls durchschnittlich wurde die Benutzer*innenfreundlichkeit des Online-Portals ProDaBa mit 2,68 im Projektstrang I und mit 2,73 in Projektstrang II bewertet. Die zur Verfügung gestellten Handlungsanleitungen zur Nutzung des Online-Portals wurden im Projektstrang I von 365 Letztempfänger*innen und im Projektstrang II von 69 Letztempfänger*innen genutzt und als hilfreich empfunden. Positiv wurde auch die Beratung von FHK bzw. gsub per E-Mail (Projektstrang I: 281-mal und Projektstrang II: 65-mal) und die Telefonberatung (PS I 257-mal und PS II 69-mal) erlebt. Unterstützung boten im Zuwendungsverfahren außerdem die FAQs zum Projekt (PS I 172-mal und PS II 27-mal) und die Website von FHK (PS I 90-mal und PS II 20-mal).



Auf einer Skala von 1-5, wie bewerten Sie die Benutzer*innenfreundlichkeit des gesamten Zuwendungsverfahrens? (1 – einfach; 5 – schwer)

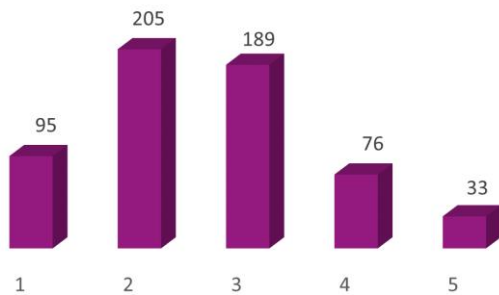


Diagramm zu Benutzer*innenfreundlichkeit des Zuwendungsverfahrens im Projektstrang I

Sehr gute Serviceleistung von FHK und der gsub:

Trotz aller Herausforderungen für die Letztempfänger*innen verweisen die Ergebnisse der Projektevaluation auf die große Zufriedenheit der Fachpraxis mit der Projektumsetzung durch FHK und somit auf den Modellcharakter des Projekts.

„Wir sind sehr froh die Frauenhauskoordination an unserer Seite zu wissen. Sie hat uns immer sehr gut unterstützt.“

Im Sachbericht wurde die Frage nach der Unterstützung beim Zuwendungsverfahren durch FHK bei Projektstrang I im Durchschnitt mit 1,61 von den Letztempfänger*innen bewertet (bei 598 Antworten, mit 1 = sehr gut und 5 = sehr schlecht). Dabei wurde 333-mal die Bestnote und 11-mal die schlechteste Bewertung vergeben. Im Projektstrang II wurde die Leistung von FHK im Durchschnitt mit 1,43 benotet (bei 108 Antworten, mit 1 = sehr gut und 5 = sehr schlecht). Die Bestnote wurde hier 69-mal vergeben, während die schlechteste Bewertung überhaupt nicht ausgewählt wurde. Auch die Unterstützung des externen Finanzdienstleisters wurde im Projektstrang I im Durchschnitt mit 1,72 und im Projektstrang II im Durchschnitt mit 1,54 mit einem

guten Ergebnis bewertet. Das leicht bessere Ergebnis im Projektstrang II könnte sich durch mehr Zeit für ausführliche Beratungen aufgrund eines geringeren Antragsvolumens und weniger Zeitdruck für die Letztempfänger*innen im Bereich Dolmetschung / Fortbildung erklären lassen.

„Sehr hilfreich!! Sehr freundliche Telefonstimmen und positiv, dass die FHK bei dem Verfahren mit involviert war.“

Insgesamt wurde die Beratungsleistung von FHK und der gsub als sehr gut bis gut bewertet, was für eine hohe Qualität der Beratung durch die Mitarbeitenden von FHK und der gsub spricht.

„Sehr freundliche und zeitnahe Unterstützung bei Schwierigkeiten und Fragen.“

Auf einer Skala von 1-5, wie bewerten Sie die Unterstützung beim Zuwendungsverfahren durch Frauenhauskoordination? (1 – sehr gut; 5 – sehr schlecht)

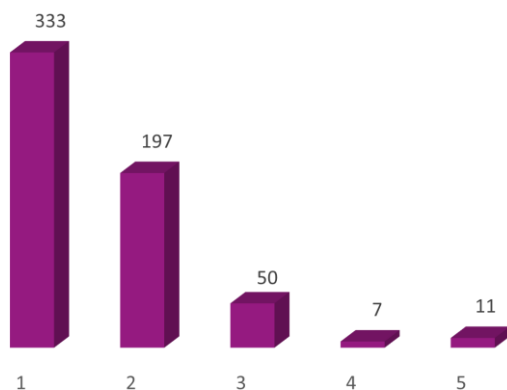


Diagramm zu Serviceleistung von FHK im Projektstrang I

„Technischer Support, telefonische Erreichbarkeit und konkrete Hilfestellung waren top (sehr freundlich, ausführlich und empathisch).“



Einsatz von Eigen- und/oder Drittmitteln beeinflusst die Antragstellung:

Für etwa ein Drittel der Letztempfänger*innen beeinflusste der Einsatz von Eigen- und/oder Drittmitteln die Antragstellung; dabei ist zu beachten, dass im Projektstrang I: Technik nur 10 % Eigenanteil von den Einrichtungen eingesetzt werden mussten. Für Projektstrang II: Dolmetschung/Fortbildung mussten Frauenhäuser und Fachberatungsstellen bzw. deren Träger*innen sogar 20 % Eigenanteil für die Finanzierung von Vorhaben einbringen.

„*„Da durch die Corona-Pandemie unser Budget sehr geschrumpft ist, mussten wir gut abwägen, ob wir die Eigenmittel finanziert bekommen oder nicht.“*

„*„Die Voraussetzung von Eigenmitteln ist immer schwierig uns schließt die Einrichtungen aus, die schlichtweg keine haben. Deshalb sind 100%-Finanzierungen immer vorzuziehen.“*

Im Projektstrang I haben 35 % der Letztempfänger*innen angegeben, dass die Eigenbeteiligung eine Hürde für die Antragstellung dargestellt habe (Ja – 208; Nein – 390). Überraschenderweise haben im Projektstrang II nur 34 % der Letztempfänger*innen angegeben, dass ihre Antragstellung durch den Einsatz von Eigenmitteln beeinflusst worden sei (Ja – 37; Nein – 71). Es kann vermutet werden, dass Träger*innen, die den 20 % Eigenanteil nicht einbringen konnten überhaupt

keine Anträge im Projektstrang II gestellt und somit auch keine Angaben in diesem Befragungszusammenhang getätigt haben.

„*„Von unseren Kolleginnen in anderen Frauenschutzeinrichtungen wissen wir, dass gerade bei kleinen Trägervereinen auch ein Eigenmittelanteil von nur 10 % problematisch bis nicht finanzierbar sein kann.“*

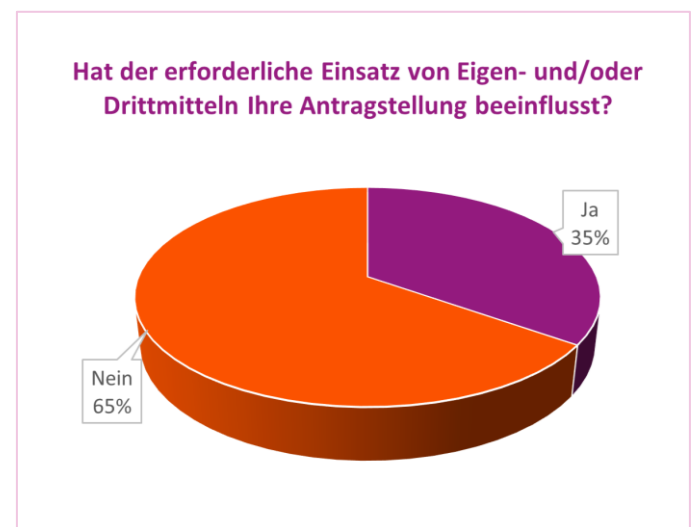


Diagramm zum Einfluss der Eigenbeteiligung bei Vorhaben im Projektstrang I

„*„Wir halten einen Eigenanteil im Interesse von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit und zur Motivation von Trägerinitiativen für gerechtfertigt.“*

4. FHK zu Besuch bei der Fachpraxis



DIESE VORHABEN HABEN FRAUENHÄUSER UND FACHBERATUNGSSTELLEN MIT PROJEKTMITTELN BSPW. UMGESETZT

Das FHK-Projektteam besuchte von Mitte Juni bis Mitte Juli 2022 vier Einrichtungen des Hilfesystems, die sich mit Mitteln des Projekts „Hilfesystem 2.0“ mit Technik ausstatten konnten. Drei der Einrichtungen haben auch Vorhaben im Projektstrang II: Dolmetschung/Fortbildung umgesetzt.

FHK reiste von Bremen über Wolgast nach Mannheim und Bayreuth, um mit den Kolleg*innen vor Ort über coronabedingte Bedarfe und die digitale Transformation des Hilfesystems zu sprechen.

In allen vier Einrichtungen hatte die Corona-Pandemie große Auswirkungen auf den Arbeitsalltag und beschleunigte die Digitalisierung. Die digitale Transforma-

tion wird von den Fachkräften positiv bewertet. Gleichzeitig verweisen einige Interviewpartner*innen auch auf die weiterhin bestehende Notwendigkeit von Beratung und Unterstützung der Klient*innen in Präsenz. Nützliche Hinweise hatten die Kolleg*innen auch zu der Praktikabilität des Zuwendungsverfahrens im Rahmen des Projekts „Hilfesystem 2.0“. Die Fachkräfte aus den Frauenhäusern und Fachberatungsstellen waren sich einig, dass es auch zukünftig finanzielle Mittel für die technische Ausstattung der Einrichtungen sowie Qualifizierungsmaßnahmen für die Mitarbeitenden anlässlich der beschleunigten Digitalisierung ihres Arbeitsfelds geben muss.



Im Gespräch mit dem AWO Frauenhaus Bremen

”

„Die Digitalisierung wird weiter in Richtung Online-Beratung und Online-Kommunikation voranschreiten und da wollen wir ansetzen und dranbleiben.“



FHK: Was hat sich durch die Corona-Pandemie in den letzten zwei Jahren in eurem Frauenhaus verändert?

Dagmar Köller: Ganz, ganz, ganz viel. Zu Beginn der Pandemie gab es bei allen sehr große Unsicherheit. Es gab wenig Informationen auf Deutsch, noch weniger Informationen für Frauen, die kaum Deutsch sprechen konnten. Wie erklärt man dann, was gerade los ist?

Ich bin froh eine Einrichtung der AWO zu sein, denn wir haben dadurch, im Gegensatz zu anderen Frauenhäusern, sehr viele Informationen und viel Unterstützung erhalten. Bspw. Bestimmungen, wie viele Personen in einen Raum dürfen, wie der Abstand eingehalten werden kann. Es wurde alles ausgemessen, Sperrzonen errichtet, Informationen verteilt. Da waren wir in der Anfangszeit schon ziemlich glücklich, dass wir die Unterstützung hatten. In der Arbeit selbst hat sich die Nähe zu Bewohnerinnen verändert. Wir konnten vor der Pandemie die Hand einer Frau halten, die neu zu uns kommt. Wir konnten sie auf Wunsch in den Arm

nehmen oder ihr Kind halten. Das ging nicht mehr. Mit Corona ging es nur noch darum: Hat die Frau schon einen Test gemacht oder muss die Frau jetzt noch einen Test machen?

Mimik und Gestik sind in Gesprächen, gerade auch wenn Dolmetscher*innen zum Einsatz kommen, enorm wichtig. Durch das Tragen von Masken ist dieser wichtige Kommunikationsaspekt weggefallen. Wenn die Mimik wegfällt, wird die Kommunikation um einiges schwerer. In der Pandemie war die Beratungssituation einfach eine ganz andere. Wir haben einen Beratungsraum mit einer Glasscheibe eingerichtet. Das war am Anfang ungewohnt. Inzwischen haben sich da alle dran gewöhnt, mehr oder weniger. Aber das ist auch eine Abgrenzung. Also wenn ich hinter einer Glasscheibe berate, dann kann ich nicht mal eben eine Hand halten. Wenn ich merke, die Frau ist den Tränen nahe, kann ich

Steckbrief

Einrichtung: AWO Frauenhaus Bremen

Trägerschaft: Arbeiterwohlfahrt e.V. (AWO) Soziale Dienste gGmbH

Interviewpartnerin: Dagmar Köller, Leitung

Gründung des Frauenhauses: 1990er Jahre

Kapazität: 38 Plätze, im Schnitt 15 Bewohner*innen mit ihren Kindern

Mitarbeiter*innen: 3,7 Personalstellen in Sozialpädagogik, 2 Erzieher*innen im Kinderbereich, geplant Reinigungskraft/Hausmeister*in

Website: <https://awo-bremen.de/kinder-jugend-familie-frauen/frauenhaus>





sie nicht in den Arm nehmen. Die ganze emotionale Arbeit ist dadurch anders geworden. Was sich positiv verändert hat, ist die Digitalisierung. Die hat sich einfach aus der Notwendigkeit heraus entwickelt. Auch diejenigen, die der Digitalisierung kritisch gegenüberstanden, mussten sich daran gewöhnen. Wir haben WLAN eingerichtet und das wird nahezu von allen im Haus genutzt. Wir haben schon gedacht, hoffentlich bricht das Ganze nicht zusammen, weil es so viel genutzt wird. Durch das WLAN werden verschiedene Medien auch mehr genutzt als vor der Pandemie. Wenn eine Frau keine eigene E-Mail-Adresse hat, dann raten wir ihr nun, sich eine einzurichten. Auch im Team nutzen wir Chats zum Kommunizieren. Selbst Kritiker*innen konnten sich durch die erzwungene Digitalisierung auf digitale Medien einlassen. Das ist schön.

FHK: *Ihr habt im Rahmen des Projekts „Hilfesystem 2.0“ Anträge gestellt. Für was habt ihr die Projektmittel eingesetzt und was hat sich dadurch in eurer Arbeit verbessert?*

Dagmar Köller: Im Projektstrang I haben wir WLAN eingerichtet, weil es in diesem Frauenhaus noch nie WLAN gab. Das war sowohl für uns Mitarbeiter*innen als auch für die Bewohner*innen wichtig – um private Kontakte zu halten, Wohnungen oder Freizeitmöglichkeiten zu recherchieren. Wir können die Frauen auch unterstützen und sagen: Google doch mal in dem Bereich oder guck doch mal die Seite an!

Wir haben auch zwei Laptops angeschafft, aber viele machen einfach alles übers Handy. Wenn aber offizielle Schreiben beantwortet werden müssen, bspw. vom Jugendamt, dann können das nun die Bewohner*innen selbst übernehmen mithilfe des Laptops und es muss nicht mehr von uns gemacht werden. Natürlich unterstützen wir dabei, wenn sie Hilfe benötigen. Bspw. kann die Bewohnerin den Brief am Laptop auf ihrer Muttersprache in Arabisch formulieren, online auf Deutsch übersetzen lassen und eine Mitarbeiter*in kann noch einmal gegenlesen. Dann kann es versendet werden.

Die Laptops können auch zum Deutschlernen genutzt werden von den Bewohner*innen.

Durch den Projektstrang II konnten wir ein speziell auf Frauenhäuser zugeschnittenes Belegungs- und Abrechnungsprogramm einführen, das uns auch Statistiken auswirft und eine deutliche Arbeitserleichterung darstellt. Es war zuvor ein riesengroßer Zeitfresser, wenn du dasitzt und dir die einzelnen Variablen von jeder Frau per Strichliste zusammensuchen musst. Da haben wir für alle Mitarbeiter*innen eine große Schulung organisiert, weil da viel digitales Know-how benötigt wird. Dafür waren die Fördermittel sehr hilfreich.

Außerdem konnten wir ein Coaching zur gewaltfreien digitalen Kommunikation für das Team finanzieren. Es ist digital einfach ganz, ganz anders. Und das kennen wir alle in digitalen Zusammenhängen. Da gibt es Menschen, die preschen vor, da lässt es sich gut über digitale Medien kommunizieren. Und es gibt Menschen, mit denen kann ich wunderbar in Präsenz kommunizieren, aber die kommunizieren nicht gut in Videokonferenzen oder auf eine Art, die einfach eine ganz andere ist als in Präsenz. Wir müssen also lernen, wie wir in Videokonferenzen gut kommunizieren können.

Wichtig ist für mich auch, dass Fortbildungsangebote online stattfinden, damit die Teilnahme davon unabhängig ist, ob es einen Corona-Ausbruch im Haus gibt.

FHK: *Welche Herausforderungen gab es bei der Umsetzung eurer Vorhaben im Projekt „Hilfesystem 2.0“?*

Dagmar Köller: Die Recherche dazu, welche Technik verwendet werden kann, was sicher ist, was unsicher ist – das war sehr zeitaufwändig. Ich hatte wieder das Glück, dass ich von Kolleg*innen der AWO unterstützt wurde, aber mehr Informationen dazu wären sehr hilfreich gewesen. Die Beantragung der Mittel selbst war für mich keine Herausforderung. Wenn ich etwas nicht verstanden habe, konnte ich bei FHK oder der gsub nachfragen, das hat gut geklappt.

Wir sind seit der Pandemie fast immer zu 100 % belegt. Also es ist vielleicht mal ein Bett frei, weil eine Frau nicht drei, sondern zwei Kinder hat. Das WLAN-Netz



musste allerdings quer durchs ganze Haus gebohrt werden und wir haben ziemlich dicke Wände. Das war schon der absolute Wahnsinn. Die Baumaßnahmen bei Vollbelegung waren auf jeden Fall auch eine große Herausforderung. Es hat dann auch eine Zeit lang gedauert, bis die Technik wirklich funktioniert hat.

FHK: Ein Blick in die Zukunft – Was wird hinsichtlich der Digitalisierung nach der Pandemie bleiben? Und was wird noch benötigt, damit euer Arbeitsalltag besser funktioniert?

Dagmar Köller: Die Digitalisierung wird weiter voranschreiten. Wir merken, es geht in Richtung Online-Beratung und Online-Kommunikation und da wollen wir ansetzen und dranbleiben. Wir machen nicht nur nachstehende Beratung, sondern auch vorgehende Beratung. Frauen, die von Gewalt betroffen sind, können sich bei uns melden und sich darüber informieren, welche Möglichkeiten sie haben, wenn sie nicht unbedingt in ein Frauenhaus gehen wollen. Diejenigen, die wir beraten, die kommen derzeit zu uns ins Haus und es wäre sicherlich sinnvoll, das digital zu machen. Wir sind es ohnehin alle gewohnt, über Medien zu kommunizieren – warum nicht also auch in diesem Kontext.

Wir haben immer noch analoge Bereitschaftshandys, weil die Finanzierung nicht für Smartphones gereicht hat. Wenn eine Mitarbeiter*in nachts auf dem Bereitschaftshandy angerufen wird und etwas recherchieren muss, bspw. eine Unterkunftsmöglichkeit, muss sie in diesem Fall ihr privates Smartphone nutzen. Das kann meiner Meinung nach nicht sein. Das muss auch vom Arbeitgeber gestellt werden.

Außerdem sind Fortbildungen etwas, das gerade in unserer Arbeit ganz, ganz wichtig ist. Und kaum ein Frauenhaus kann sich Fortbildungen leisten und schon gar nicht das leisten, was notwendig wäre. Natürlich wissen wir, wie beraten wird, aber Fortbildung bedeutet für mich auch zu schauen, wie die praktische Arbeit in der Einrichtung ist und wie der wissenschaftliche Stand zu dem Thema ist. Da fehlt es den Frauenhäusern dringend an Fortbildungen, diese beiden Sachen zusammenzubringen, damit wir auch zukunftssträftig weiterarbeiten können.



Dagmar Köller, Leitung des AWO Frauenhauses in Bremen



Im Gespräch mit der Beratungsstelle für Betroffene von häuslicher Gewalt und Gewalt im sozialen Nahraum in Wolgast

”

„Wir haben uns ein Beratungsprogramm angeschafft – inzwischen unser Herzstück der Beratung.“



FHK: Ihre Beratungsstelle befindet sich in der Kleinstadt Wolgast in Mecklenburg-Vorpommern – was ist das Besondere an Ihrer Arbeit im kleinstädtischen und ländlichen Raum?

Joanna Grzywa-Holten: Wir sind eine Beratungsstelle für Betroffene von häuslicher Gewalt und Gewalt im sozialen Nahraum und beraten überwiegend Frauen, aber teilweise auch Paare und auch Männer. Unsere Beratungsstelle in Wolgast ist mit der Schließung des Frauenhauses in Wolgast entstanden. Wir werden sowohl vom Bundesland und dem Landkreis als auch aus Eigenmitteln finanziert und sind mit der Beratungsstelle in Pasewalk für den gesamten Landkreis zuständig. In Wolgast haben wir nur verhältnismäßig wenig Klient*innen. Die meisten Klient*innen kommen in unsere Beratungsstelle nach Greifswald. Die Stadt Wolgast ist klein, Betroffene haben auch Angst gesehen zu werden, wenn sie uns aufsuchen. Die öffentliche Verkehrsanbindung hierher für Menschen, die vom Land kommen, ist nicht zu jeder Zeit optimal, manchmal ist

es einfacher nach Greifswald als nach Wolgast zu kommen. Einige Betroffene können sich kein Ticket für den öffentlichen Nahverkehr für regelmäßige Termine leisten. Da kommt uns bspw. die Video-Beratung, die wir durch Corona eingeführt haben, sehr entgegen.

FHK: Sie haben gerade die Videoberatung als Veränderung durch die Corona-Pandemie erwähnt. Was hat sich außerdem durch die Pandemie verändert?

Joanna Grzywa-Holten: Das kann ich nicht wirklich vergleichen, denn ich arbeite erst seit 2020 hier und war vorher im Psychosozialen Zentrum für Geflüchtete,

Steckbrief

Einrichtung: Beratungsstelle für Betroffene von häuslicher Gewalt und Gewalt im sozialen Nahraum, Wolgast und Greifswald

Trägerschaft: Kreisdiakonisches Werk (KDW) Greifswald e.V.

Interviewpartnerin: Dr. Joanna Grzywa-Holten, Beraterin, Kriminologin, systemische Einzel-, Paar- und Familientherapeutin (DGSF)

Gründung der Beratungsstelle: 2003/2004

Beratungen: ca. 50 Frauen pro Jahr; auch Paare oder Männer werden beraten

Mitarbeiter*innen: Eine Beraterin

Website: <https://kdw-greifswald.de/beratung/beratung-fuer-gewaltbetroffene/>





auch in der Trägerschaft des KDW als Leiterin tätig. Was ich auf jeden Fall aber sagen kann ist, dass sich grundsätzlich erst einmal weniger Frauen gemeldet haben. In den schwierigsten Corona-Zeiten war die Beratungsstelle nur telefonisch erreichbar in dem Sinne, dass persönliche Termine nur nach vorheriger telefonischer Anmeldung möglich waren. Wir haben mehr telefonische Beratungen durchgeführt, aber wir waren technisch sehr schlecht aufgestellt für eine Beratung auf Distanz. Wir hatten keinen Laptop, um von zu Hause zu arbeiten, sondern nur einen veralteten stationären Computer. Das war am Anfang schwierig. Dann konnten wir uns aber glücklicherweise durch die Fördermittel neue technische Geräte anschaffen und unsere Klient*innen bspw. auch online beraten.

FHK: Welche technische Ausstattung haben Sie sich von den Fördermitteln des Projekts „Hilfesystem 2.0“ gekauft?

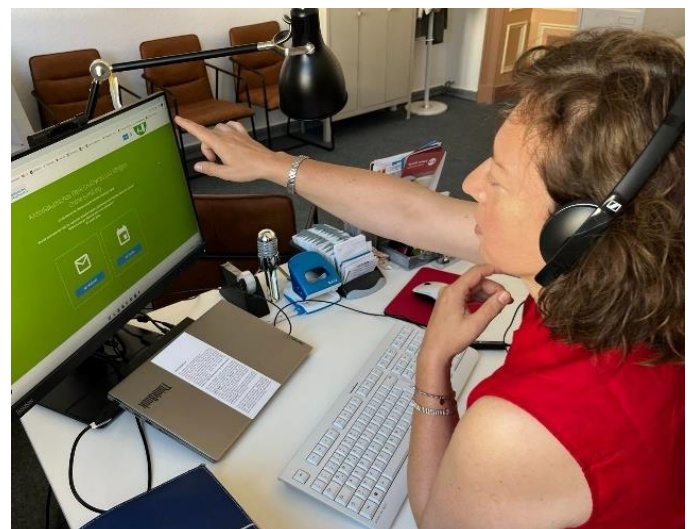
Joanna Grzywa-Holten: Wir haben uns einen neuen PC und einen Laptop für das Homeoffice und für die Beratung in Greifswald angeschafft. Außerdem haben wir zwei Headsets, ein Diensthandy und ein Handy als Leihgerät für Betroffene erworben, die sich kein neues Handy leisten können oder das bisherige Handy zu unsicher ist. Eine Art ‚Nothandy‘, damit sie mit Angehörigen telefonieren können, ohne ihr eigenes Gerät nutzen zu müssen, sofern sie überhaupt eins besitzen.

Außerdem haben wir uns ein Beratungsprogramm angeschafft, das inzwischen unser Herzstück der Beratung ist. Das Programm heißt Assisto von der Firma zone35, ist datenschutzkonform und wir können damit Kommunikation über nicht datensichere Messenger wie WhatsApp oder Videoplattformen wie Zoom umgehen. Über das Programm können wir alle Kanäle der Beratung bedienen: Telefon, Chat, Videochat, Mail. Außerdem nutzen wir es als Meetings-Plattform und Klient*innen-Managementprogramm, das sogar eine Statistik auswerfen kann. Die Kontaktdaten der Klient*innen werden pseudonymisiert und bei Gefahr können Betroffene das Programm mit einem Klick verlassen. Um das Programm nutzen zu können, müssen

sich Klient*innen zwar anmelden, das funktioniert aber sehr niedrigschwellig und da alles über den Browser läuft, muss auch keine App heruntergeladen werden. Wir freuen uns, denn die Online-Beratung wird gut angenommen und das Arbeiten mit dem Programm stellt für uns eine Arbeitsbereicherung und Arbeitsentlastung dar.

FHK: Welche Unterschiede können Sie zwischen Online- und Präsenz-Beratung ausmachen?

Joanna Grzywa-Holten: Wir erreichen über die Online-Beratung Menschen, die aus Scham oder Angst nicht in die Beratungsstelle kommen wollen und auch Betroffene, die keine finanziellen Mittel oder keine Möglichkeit haben, den Weg nach Wolgast auf sich zu nehmen. Allerdings ist es auch ein völlig anderes Beratungssetting: Die Person ist weiter weg und nicht greifbar. Ich frage: Sind Sie alleine? Kann jemand mithören? Müssen Sie parallel auf ihre Kinder aufpassen? Kann jemand nachverfolgen, dass Sie gerade auf dieser Internetseite sind? Das müsste ich offline nicht erfragen, denn ich sehe die Person. Körpersprache spielt im Beratungskontext eine große Rolle und die fällt nahezu weg, weil ich nur das Gesicht der Person sehe. Es beansprucht Zeit, alles zu erfragen, was ich live theoretisch sehen würde, aber es funktioniert gut. Eine Beratung über Chat aber bspw. erhält selten die Tiefe, die sie benötigen würde. Wir bieten meist einen Termin für eine Präsenz-Beratung nach einer ersten Chat-Beratung an.





FHK: Haben Sie sich selbst im Bereich Online-Beratung weitergebildet?

Joanna Grzywa-Holten: Auf jeden Fall. Einmal gab es eine Einführung von dem Anbieter unseres Beratungsprogramms selbst, um das Programm kennenzulernen. Ich habe aber auch unabhängig davon zwei Kurse zum Thema Online-Beratung belegt. Einer der beiden Kurse wurde von der Technischen Hochschule Nürnberg, Institut für E-Beratung angeboten und der zweite vom Digitalen Innovationszentrum Neubrandenburg. Beide Institutionen bieten tolle Kurse zu digitaler Beratung an – nicht nur zur technischen Bedienung, sondern auch über andere Formen der Beratung, die digitale Beratung mit sich bringt. Ich kann sehr empfehlen, an einem Kurs zu digitaler Beratung teilzunehmen. Die Kurse finden online statt. Das erspart Zeit und Weg.

FHK: Wagen wir einen Blick in die Zukunft – Was wird Ihrer Meinung nach bleiben, was wird sich verändern und was wünschen Sie sich?

Joanna Grzywa-Holten: Die digitale Beratung wird sich auf jeden Fall durchsetzen. Sie wird die zwischenmenschliche Interaktion in Präsenz nicht ersetzen, aber sie wird eine tolle Ergänzung dazu, insbesondere für die erste Beratung, also für das Kennenlern-Gespräch. Die Online-Beratung bietet sich auch an, wenn Corona-Vorschriften kein Präsenz-Treffen empfehlen oder abwechselnd mit einer Präsenz-Beratung, wenn die Wege zu der Beratungsstelle lang sind. Ich bin selbst sehr gespannt, was da noch möglich sein wird. Ich denke, gerade für Menschen im ländlichen Raum ist es eine sehr hilfreiche Möglichkeit, sich beraten zu lassen – natürlich sofern dort das Internet vernünftig ausgebaut ist.

Das Projekt „Hilfesystem 2.0“ war sehr hilfreich für uns und kam zu dem richtigen Zeitpunkt, um in der Digitalisierung weiterzukommen. Es war für mich sehr einfach,

den Antrag zu stellen. Unseren Träger zu überzeugen war relativ einfach, da der Eigenanteil bei der Technik ja nur bei 10 % lag. Die Abrechnung war auch einfach und die Unterstützung seitens FHK und der gsub war sehr professionell, herzlich und weiterführend. Ich fände es sehr nützlich, weitere Fortbildungen und Anhaltspunkte zur Weiterentwicklung zu bekommen. Aus der eigenen Erfahrung und aus den Berichten anderer weiß ich, dass es enorm wichtig ist, die Konzepte der Digitalisierung nicht nur in einzelnen Beratungsstellen zu implementieren, sondern es sollte Ziel sein, Digitalisierung in der gesamten Organisation strukturell zu verankern. Wir brauchen eine digitalisierungsfreundliche Unternehmenskultur. Mir würde es helfen, immer mal wieder einen Überblick über Neuerungen, verschiedene Plattformen und einen Austausch mit anderen Organisationen dazu zu bekommen. Ich bin gespannt, wie das Thema weitergehen wird.



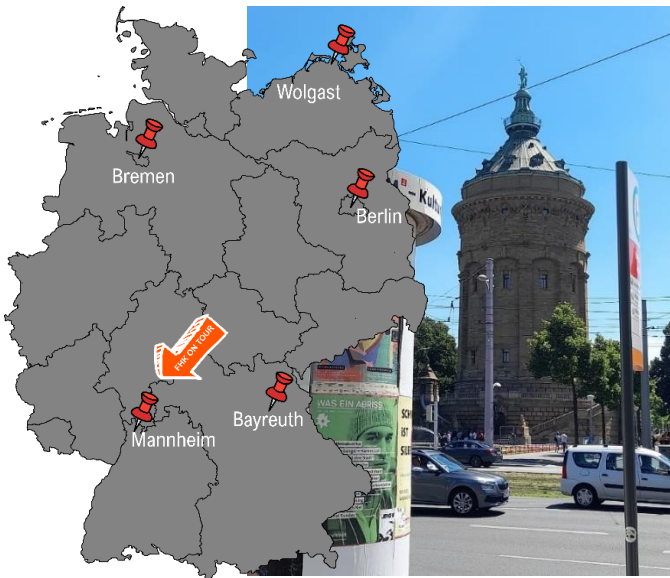
Dr. Joanna Grzywa-Holten, Beraterin, Kriminologin, systemische Einzel-, Paar- und Familientherapeutin



Im Gespräch mit dem Frauen- und Kinderschutzhaus Heckertstift in Mannheim

”

„Wir werden auch in Zukunft Gelder brauchen, um die Technik auf Stand zu halten.“



FHK: Wie hat sich die Arbeit in eurer Einrichtung in den letzten zwei Jahren aufgrund der Corona-Pandemie verändert?

Ruth Syren: Wir haben vor Corona sehr häufig Stockwerksversammlungen durchgeführt und uns gemeinsam mit den Frauen in Gruppen bewegt. Das durfte nicht mehr stattfinden. Das war sehr schade, weil dadurch immer ein guter Austausch möglich war und Sachen leichter abgesprochen werden konnten. Wir hatten auch viele Freizeitveranstaltungen. Wir haben eine Freizeit gebucht für Frauen und Kinder zu einem Bauernhof. Das musste abgesagt werden. Wir mussten Abstand zu einander nehmen und durften nur noch mit Masken kommunizieren. Das erschwert vor allem die Kommunikation, wenn Frauen nicht gut Deutsch sprechen. Dieser Abstand war auch menschlich zu spüren. Wir mussten nach einem Corona-Fall im Haus auch 14 Tage in Quarantäne bleiben. Das haben wir gut gemeistert durch die sehr große Solidarität von Nachbar*innen und anderen Unterstützer*innen, aber es war schon eine Herausforderung. Also, es gab viele Einschränkun-

gen, aber es gab auch Neues, nämlich die Digitalisierung des Frauenhauses, die auch dringend notwendig war, um uns neu aufstellen zu können. Wir hatten keinen einzigen PC, der mit einer Kamera ausgestattet war. Das wurde alles umgestellt, damit wir digitale Sitzungen innerhalb des Verbandes durchführen konnten. Wir hatten ja überhaupt gar keine Präsenz-Veranstaltungen mehr. Das hat uns ermöglicht, praktisch im Austausch mit anderen zu bleiben.

FHK: Wofür habt ihr die Mittel aus dem Projekt „Hilfesystem 2.0“ eingesetzt?

Ruth Syren: Wir konnten uns von dem Geld, das wir zuvor vom Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration, Baden-Württemberg erhalten haben, schon

Steckbrief

Einrichtung: Frauen- und Kinderschutzhaus Heckertstift, Mannheim

Trägerschaft: Deutscher Caritasverband e.V.

Interviewpartnerin: Ruth Syren, Leitung

Gründung des Frauenhauses: 1981

Kapazität: 18 Bewohner*innen und 18 Kinder

Mitarbeiter*innen: 11 mit 5,6 Vollzeitstellen

Website: <https://www.caritas-mannheim.de/hilfe-und-beratung/kinder-familien-und-frauen/frauenhaus-heckertstift/frauenhaus-heckertstift>





technisch sehr gut ausstatten, sodass wir neue Laptops und Tablets nutzen konnten.

Das Geld vom „Hilfesystem 2.0“ haben wir genutzt, um WLAN im ganzen Haus zu implementieren. Das ist eine teure Angelegenheit, die wir uns ohne die Projektmittel nicht hätten leisten können. Das ist aber eine Notwendigkeit, die wir auch im praktischen Alltag immer wieder sehen und hören: Die Frauen fragen bei einer Aufnahme ins Frauenhaus, ob wir WLAN im Haus haben. Das ist oft die erste Frage. Die Enttäuschung war dann groß, wenn wir sagen mussten, dass es in den Wohnräumen kein WLAN gibt. Wir hatten damals einen PC-Raum im EG, den die Bewohnerinnen nutzen konnten, in diesem gab es auch WLAN. Coronabedingt konnte dieser aber nur von einer Person genutzt werden. Gerade beim Thema Homeschooling war das aber ein großes Problem. Alle Kinder und Frauen müssen die Chance haben, am digitalen Unterricht teilzunehmen.

FHK: Gab es Schwierigkeiten bei der Umsetzung des Projekts „Hilfesystem 2.0“ bzw. bei der Verwendung der Projektmittel?

Ruth Syren: Also, die Antragsstellung war schon anspruchsvoll. Es war sehr mühsam und es ist sehr fachspezifisch. Ich konnte das Online-Formular ohne Hilfe nicht ausfüllen. Da hätte ich mir eine Vereinfachung gewünscht. Es gibt auch Beispiele, wie es einfacher geht. Die Eigenbeteiligung von 10 %, um das WLAN einzurichten, war für unser Haus auch schwierig. Die Mittel vom Land haben wir bekommen, ohne einen Eigenanteil einbringen zu müssen. Es gibt Häuser, die diese Eigenmittel nicht beschaffen können.

Zudem war die technische Ausstattung herausfordernd, weil ich mich selbst gar nicht auskenne. Es kam ein Elektriker, der mir gesagt hat, was zu tun ist. Daraufhin kam unsere IT-Firma und hat wiederum Fragen gestellt, die ich nicht beantworten konnte. Ein kleines Beispiel: Mir wurde gesagt, wir brauchen eine Switch Box – und ich wusste gar nicht, was das ist. Es war mühsam, bis die Elektrik und die baulichen Maßnahmen mit unserer IT-Firma geklärt waren.

FHK: Welche Vorteile siehst du durch die Digitalisierung in deinem Arbeitsalltag und welche Nachteile gibt es?

Ruth Syren: Die Digitalisierung bedeutet, dass man keine großen Entfernungen überwinden muss, um an Sitzungen teilzunehmen. Es ist eine deutliche Erleichterung, weil unsere Sitzungen teilweise in Stuttgart waren und wir einen halben Tag dafür unterwegs sein mussten. Durch das digitale Arbeiten steht uns auch viel Informationsmaterial zur Verfügung: Es ist inzwischen viel mehr auffindbar im Internet. Der Nachteil ist, dass man sehr vorsichtig im Internet sein muss. Mir wurde bspw. mal eine E-Mail von einer Kollegin mit komischem Betreff und Anhang geschickt. Es hat sich herausgestellt, dass die E-Mail nicht von meiner Kollegin kam. Glücklicherweise habe ich mir das schon gedacht und den Anhang nicht geöffnet. Wir merken auch, dass die Verfolgung der Frauen übers Handy zunimmt und es andere Möglichkeiten zur Ortung gibt. Männer nutzen Zugangsdaten zum Online-Banking der Frau und manipulieren sie. Wir hatten auch schon Spielzeug mit einem Ortungsgerät. Diesen Gegebenheiten muss man sich in den Frauenhäusern stellen und sich kompetent aufstellen. Da sind wir gerade dabei, aber wir sind ziemlich am Anfang, was die Kompetenz angeht. Die jüngeren Kolleg*innen sind auf jeden Fall im Vorteil. Ihr von FHK habt uns Material zugeschickt, und das haben wir auch genutzt. Das ist wirklich gut! Wir haben eine Schutzhülle gekauft für Handys. Die stecken wir dort immer gleich hinein. Auch die Sticker für die Kameras sind im Einsatz. Es war schön, dass man drauf aufmerksam gemacht wird und dann auch gleich Material zur Hand hat. Man kommt da selbst nicht drauf, wenn man nicht weiß, was es alles gibt. Daher ist es immer gut, dass man Inputs zu Datensicherheit und digitale Gewalt bekommt, die man auch ausprobieren kann.

FHK: Was benötigt ihr zukünftig, um auf die veränderten digitalisierten Arbeitsbedingungen professionell zu reagieren?

Ruth Syren: Wir brauchen eine Schulung zum Thema digitale Gewalt. Da bekommen wir viele Anfragen, die wir nicht bedienen können. Außerdem benötigen wir



generell Informationen darüber, was sich beim Thema Digitalisierung verändert, damit wir immer auf dem neuesten Stand bleiben.

Die Laptops, die wir jetzt haben, die sind in zehn Jahren deutlich überaltert und es wird dann wieder neue Technik geben. Das muss irgendwann erneuert werden. Wir müssen schauen, was gibt es an Erneuerungen, auch in der pädagogischen Arbeit. Was kann man da mehr einsetzen? Es gibt Whiteboards in den Schulen – vielleicht braucht man das auch als Angebot für die Kinder im Frauenhaus. Corona hat sicherlich den Anstoß gegeben, aber da müssen wir dabeibleiben. Und deswegen werden wir auch in Zukunft Gelder brauchen, um die Technik auf Stand zu halten. Das wäre ganz wichtig, denn bislang war die technische Ausstattung nicht in irgendeiner Leistungsvereinbarung bzw. der Finanzierung von Frauenhäusern mitgedacht. Das ist alles sehr, sehr teuer.



Ruth Syren, Leiterin des Frauen- und Kinderschutzhauses Heckertstift, Mannheim



Im Gespräch mit der AVALON Fachberatungsstelle gegen sexualisierte Gewalt in Bayreuth



„Die Arbeitsprozesse im Team sind effizienter.“



FHK: Inwiefern hat sich die Arbeit durch die Corona-Pandemie verändert?

Rebekka Dalmer: Zu Beginn des ersten Lockdowns war es sehr ruhig bei uns. Unser Büro war immer besetzt von einer Mitarbeiter*in, der Rest musste im Homeoffice arbeiten. Unser Arbeitsalltag war isoliert. Wir hatten keinen persönlichen Kontakt, Teamsitzungen liefen über Videokonferenzen ab und wir hatten Büropläne, wer wann vor Ort arbeiten darf.

Es gab auch recht wenig Anfragen von Klient*innen zu Beginn der Pandemie. Im Laufe des Jahres 2020 sind unsere Beratungsanfragen dann deutlich stark angestiegen. Durch die Isolation hatten vor allem langjährige Klient*innen ein starkes Bedürfnis nach Beratung und Unterstützung. Die Präventionsarbeit in Schulen haben wir leider erst einmal auf Eis legen müssen. Elternabende zum Thema sexualisierte Gewalt konnten wir zwar online veranstalten, aber wir haben Abstand davon genommen, die Präventionsarbeit mit Schüler*innen online anzubieten. Es gab keinen direkten Austausch zwischen unseren Mitarbeiter*innen und den Schü-

ler*innen aufgrund der z. T. inhomogenen technischen Voraussetzungen der Kinder und Jugendlichen in den Schulen.

Claudia Stöger-Müller: Früher war bei uns alles sehr eng getaktet. Wir haben ziemlich unter Strom gestanden. Durch die Pandemie konnte unser Arbeitsalltag zunächst ein wenig entzerrt werden. Digitales Arbeiten ist zum Teil ressourcenschonender und Energien können gebündelt werden. Wir bieten Elternabende bspw. jetzt online an: So können beide Elternteile teilnehmen,

Steckbrief

Einrichtung: AVALON Fachberatungsstelle gegen sexualisierte Gewalt – Beratung und Prävention e.V., Bayreuth

Trägerschaft: Der Paritätische Gesamtverband

Interviewpartnerinnen:

Rebekka Dalmer, Beratung und Prävention

Claudia Stöger-Müller, Beratung und Prävention

Tina Knorr, Beratung und Prävention

Martha Look, Öffentlichkeitsarbeit

Gründung der Beratungsstelle: 1991

Beratungen: ca. 1.000 Beratungen im Jahr 2021 (500 persönlich, 300 telefonisch, 200 online)

Mitarbeiter*innen: sieben hauptberuflich (überwiegend in Teilzeit), zwei ehrenamtlich, fünf Honorarkräfte

Website: <https://www.avalon-bayreuth.de/>





weil nicht ein Elternteil auf das Kind aufpassen muss, wir sparen uns lange Anfahrtswege und können Elternabende verschiedener Klassen zusammenlegen. Wir überlegen uns also immer wieder, was die beste Struktur ist, damit alle teilnehmen können. Durch die Pandemie ist vieles effizienter geworden. Besser wurde einiges in der Zusammenarbeit: Durch die finanzielle Unterstützung zur Digitalisierung in der Pandemie wurden Voraussetzungen bei uns und Kooperationspartnern geschaffen, die eine Wahlmöglichkeit zwischen digitalem und analogem Raum überhaupt erstmal ermöglichen und dadurch Arbeitsabläufe effizienter gestaltet werden können.

FHK: Was konntet ihr euch durch die Mittel aus dem Projekt „Hilfesystem 2.0“ neu anschaffen?

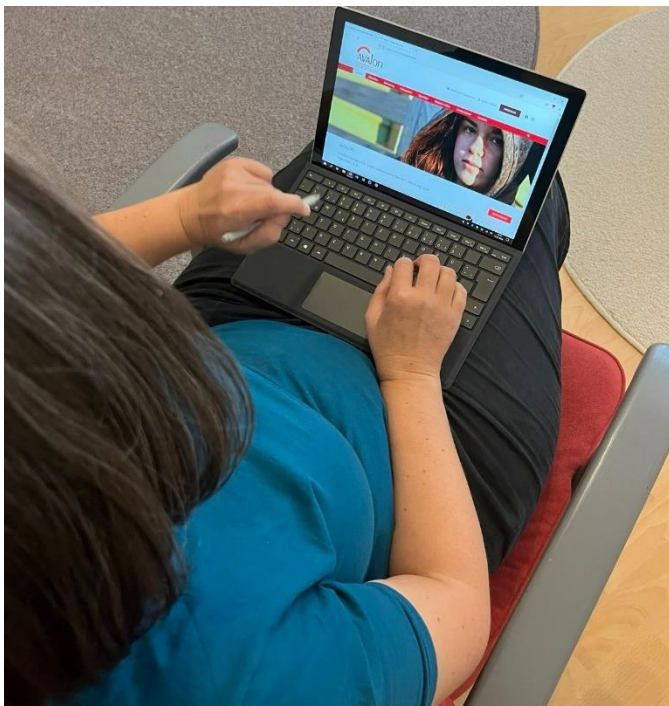
Rebekka Dalmer: Wir haben zwei Technik-Anträge gestellt und konnten uns Laptops und Headsets für das problemlose Arbeiten von zu Hause kaufen. Wir haben nun ein Netzwerk, auf das alle Mitarbeiter*innen von zu Hause auch zugreifen können. Außerdem haben wir jetzt Diensthandys für unsere Beratungstätigkeit per Telefon. Wenn wir Webinare, wie bspw. die Eltern-

abende, geben, dann können wir nun extra angeschafftes Licht zum Ausleuchten, eine Kamera und ein Stativ dafür nutzen. Außerdem haben wir eine Zoom-Lizenz für Online-Fortbildungen, Seminare und Elternabende angeschafft und nutzen eine datenschutzkonforme Beratungsplattform für die Online-Beratung.

Dann haben wir einen Antrag für Öffentlichkeitsarbeit und Fortbildung gestellt. Wir haben eine Fortbildung zum Thema digitale Führung und digitale Transformation besucht, eine Fortbildung zum Thema Online-Beratung und zum Thema einfachere Texte verfassen, um unsere Öffentlichkeitsarbeit zu verbessern. Wir haben unsere Website in leichte Sprache übersetzen lassen, um mehr Menschen erreichen zu können. Außerdem haben wir Flyer aktualisiert und drucken lassen, um auf unser Online-Beratungsangebot aufmerksam zu machen. Wir haben unser Präventionsprojekt mithilfe der Technik (Kamera, Stativ, Licht) als Online-Format entwickelt. Außerdem haben wir einen Social-Media-Etat beantragt, um mit beworbenen Beiträgen unsere Online-Beratung auch dort mehr publik zu machen.

FHK: Was war herausfordernd in Bezug auf das Projekt „Hilfesystems 2.0“?

Marta Look: Mit dem Social-Media-Etat allein ist es leider nicht getan. Man muss sehr viel Zeit dort reinstecken, damit die Arbeit erfolgreich wird. Zeit ist aber etwas, das wir nicht haben. Man braucht ein einheitliches Design, auf das zurückgegriffen werden kann. Was wird wann gepostet und welche Zielgruppen sollen auf welchen Kanälen erreicht werden? Wir konnten inzwischen bspw. feststellen, dass Facebook eher lokal funktioniert, während Instagram wertvoll für die bundesweite Vernetzung ist. Generell versuchen wir bspw. möglichst keine Fragen zu posten, weil dann die Antworten der User*innen moderiert werden müssen, was wieder Zeit beansprucht.





Rebekka Dalmer: Besonders herausfordernd war und ist es, die finanziellen Mittel in dem vorgegebenen, festgesteckten Zeitrahmen auszugeben. Das Tagesgeschäft geht weiter und wir haben nicht immer Zeit, um uns mit den technischen Neuheiten auseinanderzusetzen. Die Mittel mussten innerhalb von sechs Wochen ausgegeben werden, was enorm unter Druck setzt. Außerdem ist es fraglich, ob es überhaupt sinnvoll ist, das Geld an manchen Stellen in einem so eng getakten Zeitrahmen auszugeben. Wir wollen Posts in den sozialen Medien bewerben – aber macht es Sinn, 150 € innerhalb von sechs Wochen für Werbung auszugeben?

Wir haben in Bayern auch noch eine zusätzliche finanzielle Unterstützung vom Staatsministerium. Da mussten wir glücklicherweise keinen Verwendungsnachweis schreiben, was wesentlich weniger Verwaltungsaufwand bedeutet hat.

FHK: Was sind die Vor- und Nachteile der digitalen Transformation eurer Beratungsstelle?

Rebekka Dalmer: Die Arbeitsprozesse im Team sind durch die Pandemie ‚verschlankt‘ worden: Wir treffen uns für eine Videokonferenz, arbeiten Punkt für Punkt ab und gehen danach wieder jede*r in seinen Arbeitsalltag. In Präsenz bespricht man sich auch mal zwischen Tür und Angel und es kann mehr Feinabstimmung und Vielseitigkeit zwischendurch geben. Für die Zusammenarbeit ist das Teamfeeling sehr wichtig. Für Einzelpersonen macht das digitale Arbeiten den Arbeitsalltag deutlich flexibler.

Tina Knorr: Ich persönlich sehe einen großen Vorteil in der digitalen Transformation, da wir dadurch auch die Möglichkeit haben von zu Hause aus zu arbeiten. Bei uns im Büro gibt es Tage, da klingelt durchweg das Telefon, Absprachen unter Kolleg*innen am Nebenschreibtisch werden getroffen und es klingelt an der Tür. Da kann es manchmal ganz schön herausfordernd sein, sich zu konzentrieren. Ich nutze meine Homeoffice-Tage bewusst für Arbeiten, bei denen mir ein ruhiges Umfeld hilft, wie zum Beispiel der Mail-Beratung.



Rebekka Dalmer: Im Beratungskontext gibt es auch Vor- und Nachteile: Manchmal ist die Distanz bei der Online-Beratung eine Hürde, manchmal ein Vorteil – das kommt auf den Beratungskontext an. Der Vorteil ist einfach, dass es nun eine Vielfalt an Angeboten (über Zoom, per Mail, per Chat oder in Präsenz) gibt und sich jeder Mensch die für sich passende Beratungssituation aussuchen kann.

Tina Knorr: Der digitale Raum stellt auch einen Schutzraum für manche Betroffene dar. Sie können weitestgehend anonym bleiben und trauen sich nur digital, eine Beratung aufzusuchen.

Claudia Stöger-Müller: Ich finde, dass man den digitalen Raum einfach nicht mit dem analogen Raum vergleichen kann, weil es einfach andersartig ist. Wenn ich in Richtung Elternabende in der Präventionsarbeit denke – jetzt können sich Teilnehmende niedrigschwelliger zuschalten und durch Chat und Mikro Fragen stellen. Im analogen Raum kommen seltener Fragen, dafür ist der persönliche Austausch in Präsenzveranstaltungen sehr wichtig. So vielfältig die Menschen sind, so vielfältig muss auch das Angebot sein – und Bedürfnisse von Menschen ändern sich ja auch manchmal.

Marta Look: Herausfordernd ist auf jeden Fall, neben dem Beratungs- und Präventionskontext, sich auch in diesem riesigen Chaos an Angeboten von Tools zurechtzufinden. Sich mit den Datenschutzthemen auseinanderzusetzen und letztlich zu entscheiden, mit welchen Tools gearbeitet wird. Es gibt bspw. tolle Tools, die



Prozesse im sozialen Bereich optimieren, aber die Kosten alle Geld – und das haben wir dafür nicht. Der soziale Bereich könnte noch viel mehr von der digitalen Transformation profitieren, wenn uns mehr finanzielle Mittel zur Verfügung stünden. Das würde auch Fehler minimieren, denn analoges Arbeiten ist häufig nicht nur zeitaufwändiger, sondern auch fehleranfälliger. Die Digitalisierung von Arbeitsprozessen macht auch nur Sinn, wenn das ganze Team mitzieht.

FHK: Ein Blick in die Zukunft – Was wird bleiben, was wird sich verändern, und was wünscht ihr euch?

Rebekka Dalmer: Wir werden auf jeden Fall im Team weiterhin per Video-Konferenz zusammenarbeiten und feste Homeoffice-Tage beibehalten. Dieser Vorteil wird im Team sehr geschätzt. Wir werden auch weiterhin die Elternabende online anbieten, weil es deutlich einfacher ist: Wir müssen nicht zu jeder Schule rausfahren und die Eltern können sich niedrigschwellig einklinken.

Und was wir uns wünschen? Unsere Arbeitsplätze sind nie gesichert. Die meisten Mitarbeiter*innen werden immer über zusätzliche Projektmittel finanziert, die immer wieder neu beantragt werden müssen. Das kostet Kraft, denn wir müssen unsere Arbeit immer wieder neu bewerben und die absolute Notwendigkeit und Vorteile unserer Arbeit aufzeigen und belegen, anstatt unserer Arbeit einfach nachgehen zu können. Es wäre enorm wichtig, eine gesicherte und bedarfsgerechte Finanzierung für unsere Arbeitsplätze und für unsere Arbeit zu erhalten. Wir bekommen derzeit nur eine Vollzeitstelle über das Staatsministerium finanziert und einen gedeckelten Betrag für Präventionsarbeit, Verwaltung und Geschäftsführung. Diesen Betrag bekommen wir nur, wenn es eine zweite Vollzeitstelle gibt und dieses Geld plus Nebenkosten wie Miete etc. muss dann über kommunale Zuschüsse und Eigenmittel

fließen. Das ist kaum zu schaffen und nicht bedarfsgerecht und sollte sich in Zukunft ändern. Das ist ein großer Wunsch von uns allen.



Rebekka Dalmer, Beratung und Prävention



*Claudia Stöger-Müller (l.), Beratung und Prävention
Tina Knorr (r.), Beratung und Prävention*



5. Die Zukunft der Online-Beratung im Kontext von häuslicher Gewalt



EIN INTERVIEW MIT DEM EXPERTEN FÜR E-BERATUNG PROF. DR. ROBERT LEHMANN

FHK hat mit Prof. Dr. Robert Lehmann über den aktuellen Stand und die Zukunft der Online-Beratung, auch im Kontext von häuslicher Gewalt, gesprochen. Professor Lehmann gab dabei auch nützliche Hinweise für Fachkräfte, um sich für die Online-Beratung fortzubilden.

FHK: Sie leiten als Professor das Institut für E-Beratung an der TH Nürnberg. Was machen Sie dort genau?

Prof. Lehmann: Am Institut für Online-Beratung an unserer Hochschule haben wir verschiedene Zugänge zum Thema Online-Beratung. Der erste wichtige Zugang

ist die Weiterbildung mit dem Hochschulzertifikat „Online-Beratung“ als allumfassende Weiterbildung. Wir bieten viele Inhouse-Schulungen an, zu denen sich Träger und Verbände anmelden können, um zu bestimmten Themen der Online-Beratung geschult zu werden. Der zweite Bereich von uns, der relativ weit ausgebaut ist, ist der Projekte-Bereich. Dort erforschen wir neue Möglichkeiten digitaler Unterstützung von Sozialer Arbeit in ganz unterschiedlichen Feldern. Im dritten Bereich, auf der technischen Ebene, entwickeln wir eine Online-Beratungssoftware, die im Laufe des Jahres 2022 Trägern zur Verfügung gestellt werden soll.



FHK: Welche Formen der Online-Beratung gibt es und welche funktionieren gut bzw. welche weniger gut in verschiedenen Beratungskontexten?

Prof. Lehmann: Man sollte sich die Methoden der digitalen Beratung so vorstellen, wie auch andere Beratungsmethoden. Jede Berater*in verfügt ja über ein Set an Methoden und wird nie sagen, ich habe diese eine Methode und die mache ich mit all meinen Ratsuchenden. Sie werden ausgehend von den Bedarfen und Problemen, die die Ratsuchenden haben, die Methode auswählen, die hoffentlich am bestmöglichen funktioniert. Und so ist es auch mit den digitalen Methoden:

Bei der Online-Beratung handelt es sich um Beratung, die nicht in physischer Präsenz stattfindet. Diese kann unterschiedlich kategorisiert werden. Die älteste Form dieser Beratung ist die Telefon-Beratung, Stichwort Telefonseelsorge. Diese Form ist bis heute relevant, wie sich bspw. in den verschiedenen Lock-down-Phasen gezeigt hat. Vorteile der Telefon-Beratung sind, dass das Medium nicht erst angeschafft werden muss und somit keine Verhandlungen mit den Kostenträger*innen anstehen, Betroffene in der Regel im Besitz eines Telefons sind und auch aus Datenschutz-Perspektive das Telefon in Deutschland relativ sicher ist.

»»» Jenseits dessen hat sich die textbasierte Online-Beratung entwickelt. Diese kann differenziert werden in Mail-Beratung, Forums-Beratung und Chat-Beratung bzw. Messenger-Beratung.

Bei der Mail-Beratung handelt es sich um eine asynchrone Beratungsform, die auf keinen Fall auf dem Medium der klassischen E-Mail erfolgen darf, weil das nicht datenschutzkonform ist. Die E-Mail ist das klassische digitale Pendant zur Postkarte und niemand möchte eine Beratung über die Postkarte. Daher findet professionelle E-Mail-Beratung auf speziell geschützten Portalen statt. Eine E-Mail hat das Merkmal, dass ich längere Texte austauschen kann und zwischen den Texten Pausen habe. Das ist eine der traditionellen

Formen, die auch bis heute relevant und sinnvoll ist. Dafür müssen beide Beteiligte jedoch in der Lage sein, Texte zu verfassen und Texte zu lesen. Sowohl sprachlich als auch kognitiv muss die beratende Person in der Lage sein, zwischen den Zeilen zu lesen.

Jenseits dieser Mail-Beratung gibt es die Forums-Beratung, bei welcher Internetforen geschaltet werden, in denen anonym Ratsuchende ihre Fragestellung formulieren können. Teilweise gibt es hier einen Peer-Beratungsansatz, bei dem andere Personen im Forum mitberaten und mitlesen können und Fachkräfte in unterschiedlichen Settings sich hier integrieren. Der Peer-Aspekt ist auch dahingehend wichtig, dass Ratsuchende, die sich selbst nicht trauen, eine Frage zu stellen, Fragen mitlesen und dadurch ggf. eine Antwort auf ihre eigene Frage und wichtige Erkenntnisse erhalten können. Diese Beratungsform sinkt ein wenig in der Nachfrage, der Vernetzungswunsch von Betroffenen ist dennoch nach wie vor relevant.

»»» Wir nehmen eine gewisse Wanderung der Ratsuchenden in Richtung Medien wie Facebook oder Telegram wahr. Fachkräfte ziehen hier zwar allmählich nach, jedoch stellt hier der Datenschutz neue Herausforderungen dar, da bspw. Facebook die ausgetauschten Daten vollkommen in der Hand hat.

Entscheidend ist in jedem Fall das Forum so zu positionieren, dass diejenigen Menschen es sehen, die es betrifft.

Die dritte klassische Methode ist die Chat-Beratung. Diese läuft im Gegensatz zu den bereits genannten Beratungsformen synchron ab und hat Vorteile für Menschen, die bspw. Schwierigkeiten damit haben, lange Texte in einer Mail zu formulieren, da Rechtschreibung hier nur eine untergeordnete Rolle spielt und zudem mit Emojis gearbeitet werden kann. Relativ neu kam in den letzten Jahren auch die Messenger-Beratung auf. Der Messenger ist ein Hybrid zwischen Mail und Chat. Die Schwierigkeit: Die verbreiteten Messenger, z. B. WhatsApp, sind datenschutztechnisch



kritisch zu betrachten. Die Methode der Kommunikation via Messenger ist aber bei vielen Zielgruppen sehr verbreitet, vom Jugend- bis Erwachsenenbereich, und wir wollen versuchen, die Zielgruppen in ihren gewohnten Medien abzuholen.

»»» Vor 2020 gab es nur wenige Menschen, die für eine Video-Beratung die technische Infrastruktur gehabt hätten.

Nun kam durch den Lockdown als weiteres Medium zur Online-Beratung die Video-Beratung auf – auch über alle Felder der Sozialen Arbeit hinweg, weil diese als geeignete Ersatzmethode zur Präsenz-Beratung gesehen werden konnte. Das war zunächst überraschend, denn wir hatten in allen Bereichen etablierte und qualitativ hochwertige textbasierte Online-Beratungsangebote. Dennoch haben die Fachkräfte aus der Präsenz sich lieber der Video-Beratung zugewandt, weil dort Gestik und Mimik eingefangen werden können. Bei textbasierter Beratung funktioniert die Wahrnehmung nicht-sprachlicher Elemente der Kommunikation nicht mehr, die ein wichtiges Element professioneller Beratung darstellt. Bei Video-Beratung können relativ viele nicht-sprachliche Kommunikationselemente weiterhin wahrgenommen werden.

»»» Im Lockdown konnten Berater*innen von heute auf morgen ihr Klientel nicht mehr erreichen und hatten daher akuten Weiterbildungsbedarf in der Online-Beratung. Es musste und muss gelernt werden, die Wahrnehmungsfähigkeit für Online-Beratung auszubilden.

Um Video-Beratung durchführen zu können, wird die technische Infrastruktur auf Seiten der Ratsuchenden sowie der Berater*innen benötigt. In vielen sozialarbeitsrelevanten Bereichen kann leider nicht davon ausgegangen werden, dass alle notwendige Ausstattung vorhanden ist. Zudem gab es im Lockdown auch die Problematik, dass wir durch die Video-Beratung in die Privatsphäre der Ratsuchenden eindringen mussten. Wir sehen bei Fachkräften und im Businesskontext selten die Wohnzimmer der Leute. Die meisten ver-

blenden ihren Hintergrund oder suchen sich eine neutrale Ecke. Menschen mit sozialen Problemen haben diesen Luxus häufig nicht.

»»» Gerade im Bereich der Frauenberatung ist es außerdem überproportional häufig so, dass sie in ihrer Situation nicht möchten, dass die Menschen, die mit ihnen im Haushalt wohnen, insbesondere die Männer, an diesem Beratungskontext teilnehmen.

Daher bin ich der Meinung, dass Video-Beratung häufig nicht unbedingt die ideale Form der Beratung für eine Frau in einer Notlage ist – ganz abgesehen davon, ob sie die technischen Möglichkeiten hat.

FHK: Welche Vorteile hat die Online-Beratung? Und in welchem Kontext ist eine analoge Beratung, also Face-to-Face, geeigneter?

»»» **Prof. Lehmann:** Ich würde prinzipiell für jeden Beratungskontext sehr empfehlen, die verschiedenen Methoden elegant zu mischen. Das nennt sich Blended Counseling.

Jede der Methoden hat ihre Vorzüge. In der analogen Beratung sehen sich zwei Menschen. Die Berater*in wird als Mensch sichtbar. Ebenso die ratsuchende Person. Das hat den Vorteil, sich direkt ein Bild vom Gegenüber zu machen, sofern das beide wollen. Wenn eine ratsuchende Person nicht weiß, ob sie sichtbar werden will, dann ist die Präsenz-Beratung ein Nachteil, weil sie nicht anonym bleiben kann. Live-Beratung in Präsenz hat den Vorteil, in einer Krisensituation direkt bei der Person zu sein. Bei der Online-Beratung ist die Hemmschwelle niedriger, einfach mit einem Klick die Beratungssituation zu verlassen. Aus der Beratenden-Perspektive kann das verunsichern, als ratsuchende Person ist unter Umständen genau das der Punkt: In die Online-Beratung traue ich mich, weil ich mit einem Klick gehen kann, in der Präsenz-Beratung erfordert das viel mehr Mut. Es hängt von der Situation und den Personen ab, welche Form Vor- und Nachteile hat.



Bei der schriftbasierten Online-Beratung kann ich meine Gedanken und Gefühle in dem Moment aufschreiben, in dem ich sie fühle und diese losschicken. Ich muss also nicht warten, bis ich in die Beratungsstellen gehen kann. Auf Berater*innen-Seite besteht jedoch oft der Anspruch, auf eine solche Nachricht direkt antworten zu wollen. Mitten in der Nacht steht dafür aber meist niemand zur Verfügung – abgesehen von Notrufstellen. Das kann sich sowohl vorteil- als auch nachteilhaft auf die ratsuchende Person auswirken. Die Kunst und Herausforderung ist es, dieses große Set an Methoden so abzustimmen, dass es in der jeweiligen Problemstellung die Vorteile entfaltet.

»» Gerade beim Blended Counseling ist es für die Beratungsbeziehung oft gut, sich erst einmal persönlich kennenzulernen, um daraufhin dann ggf. einen digitalen Kanal zu vereinbaren, über den der nächste Kontakt stattfinden kann. Das Beratungskonzept ist hier enorm wichtig.

FHK: Gibt es spezielle Beratungssoftwares für Video-Beratung, die datenschutzkonform sind?

Prof. Lehmann: Auf jeden Fall. Wir müssen dem Anspruch genügen, dass wir datenschutzkonform beraten. Das steht jedoch im Konflikt, wenn wir uns als aufsuchende Arbeit verstehen. Wenn wir in digitalen Medien aufsuchend arbeiten wollen, dann müssen wir, wie der Name schon sagt, in den Medien suchen, in denen wir unsere Klientel finden – und diese Medien sind für gewöhnlich nicht datenschutzkonform. Wir müssen uns vor Augen halten, dass gerade die großen sozialen Medien und US-Konzerne dahinter vor allen Dingen davon leben, dass sie mit den Daten arbeiten, die anfallen. Insofern können wir uns darauf verlassen, dass sie nicht datenschutzkonform sind, und andersherum können wir aber jedes Beratungssetting mit datenschutzkonformen Softwarelösungen abdecken.

»» Es gibt datenschutzkonforme, browserbasierte Videoplattformen, Messenger und Mail-Beratungsmöglichkeiten. Auf unserer Website bieten wir [hier einen Überblick](#) über passende Programme.

Diese müssen aber angeschafft werden, kosten Geld und müssen gewartet werden.

FHK: Wie können sich Mitarbeitende des Hilfesystems für die Online-Beratung angemessen qualifizieren? Bieten Sie an Ihrem Institut Qualifizierungsangebote an?

Prof. Lehmann: Also, der Goldstandard ist das Zertifikat als Online-Berater*in. Es gibt die Gesellschaft für deutschsprachige Online-Beratung, die unabhängig vom Fachkontext Online-Beratung zertifiziert. Wir haben in der Vergangenheit bei Online-Beratungen das Phänomen erlebt, dass sich die nicht weitergebildeten Kolleg*innen in dieser Methode sehr unsicher gefühlt haben. Das hat dazu geführt, dass an manchen Stellen Online-Beratung eingeführt wurde und die entsprechende Software gekauft wurde. Irgendwann hat sich die erste Ratsuchende mit ihrem Anliegen online gemeldet und die Antwort war häufig: „Oh, das ist ein schwieriges Problem, am besten kommst du zu mir in die Präsenz-Beratung.“ Natürlich haben die Kolleg*innen versucht, so gut wie möglich zu helfen. Jedoch haben sie schnell gesehen, dass die gestellte Frage ihre Online-Methodenkenntnisse überfordert und haben daher in die Präsenzsituation überführt. Jeder Medienwechsel ist ein Verlustrisiko.

»» Wenn die Person ausreichend belastet ist und keine anderen Möglichkeiten hat, kommt sie sicherlich in die Präsenz-Beratung, aber wenn die ratsuchende Person die bewusste Entscheidung getroffen hat, muss der Anspruch sein, auch digital beraten zu können – und dafür muss ich eben die Kompetenz erwerben.



Es reicht bspw. für eine schriftliche Beratungssituation nicht, die Fähigkeit zu besitzen, eine E-Mail verfassen zu können. Es muss gelernt werden, schriftlich zu beraten. Genauso wenig würden wir behaupten, jeder Mensch kann beraten, weil er schon einmal mit einem Menschen gesprochen hat. Nur weil ich evtl. in der Lage bin, Zoom zu öffnen oder eine E-Mail zu schreiben, kann ich nicht automatisch in diesem Medium beraten.

FHK: Eine Mitarbeiter*in einer Fachberatungsstelle zu häuslicher Gewalt möchte sich im Bereich der Online-Beratung an Ihrem Institut fortbilden. Wie ist die Fortbildung strukturiert?

Prof. Lehmann: Wir haben vor Corona fast ausschließlich mit Offline-Inhalten gearbeitet. Während Corona sind wir in das Online-Format gewechselt. Wir bieten es momentan parallel an: Teilnehmende können sich entscheiden, ob sie die Online- oder Blended-Variante nutzen wollen. Auf unserer [Website](#) ist das Angebot sehr gut dargestellt, mit Informationen zu den Kosten, zu freien Plätzen und zur Dauer.

Es gibt drei Stellschrauben, die relevant sind, sich anzuschauen. Die erste sind die Mitarbeiter*innen, die die Kompetenz erwerben müssen, die Methode durchzuführen. Die zweite ist, dass die entsprechende Technik bereitgestellt wird, und die dritte ist die Frage des Konzepts: Wie gehen Mitarbeiter*innen einer Beratungsstelle, die die Kompetenz zur Online-Beratung erworben haben, damit in der Praxis um? Es muss entschieden werden, welche Klient*innen online und welche in Präsenz beraten werden, wer welche Zuständigkeiten hat. Wie wird mit veränderten Erreichbarkeiten umgegangen? Was passiert, wenn eine Betroffene nachts um zwei Uhr Beratung benötigt? Da muss das bisherige Konzept auf die neuen Methoden angepasst werden. Die Möglichkeiten ändern sich ins Positive, jedoch müssen die Umsetzungsmöglichkeiten entsprechend angepasst werden.

FHK: Zum Abschluss noch ein Blick in die Zukunft: Können Sie Ihre persönliche Einschätzung dazu geben, welche Rolle die Online-Beratung im psychosozialen Bereich in Zukunft spielen wird?

Prof. Lehmann: Mein Wunsch ist, dass wir in der Zukunft genauso wenig über Online-Beratung sprechen, wie wir die einzelnen Methoden der analogen Beratung aufgliedern. Sie würden mich jetzt auch nicht fragen, welche Rolle hat in Zukunft die systemische Beratung? Ich wünsche mir, und ich sehe viele Ansätze, die mich meinen Wunsch realistisch einschätzen lassen, dass die verschiedenen digitalen Beratungskanäle ganz organisch in den Beratungskonzepten der verschiedenen Beratungsstellen integriert werden, was nicht unbedingt heißt, dass in jeder Stelle jede Sozialarbeiter*in jede dieser Kanäle bedient. Es ist Teil des Werkzeugkastens, den die Fachkräfte bewusst einsetzen und bewusst sehen: Hier, in diesem Beratungssetting, macht es Sinn, dass wir einen bestimmten digitalen Beratungskanal anbieten. Das kann sowohl auf Einrichtungsebene geschehen als auch individuell personenbezogen.

»» Wichtiger ist aber noch, dass alles Teil unserer professionellen Kompetenz ist und wir dann auf den verschiedenen Ebenen ganz zielgruppenorientiert – orientiert an den Bedarfen der Ratsuchenden – die verschiedenen Technologien einsetzen, um das Bestmögliche für die Ratsuchenden zu erzielen. Vielleicht ist es für die neuen Generationen der Sozialarbeiter*innen irgendwann gar nicht mehr logisch nachvollziehbar, zwischen Online- und Präsenz-Beratung zu trennen.

Der Weg in die digitale Beratung ist sicherlich ein anstrengender Weg. Das ist nichts, was von heute auf morgen passiert, und da müssen wir uns auf allen Ebenen anstrengen. Das beginnt als Fachkraft, dass ich meinen eigenen Weiterbildungsbedarf sehen, gestalten und durchführen muss, das geht auf der Einrichtungsebene, dass sich die Infrastruktur sowohl technisch als



auch konzeptionell finden muss, was auch wieder bedeutet, dass da Arbeit investiert werden muss, und das geht auch über die Einrichtungsebene hinaus, wo wir dann über Finanzierungsstrukturen reden.

»»» Das heißt, wir haben eine Menge Arbeit vor uns. Ich glaube aber, dass es die Arbeit wert ist, weil wir dann am Ende für unsere Ratsuchenden ein breites Set an Kanälen anbieten können, sodass wir wirklich jede*n so ansprechen können, wie es für sie in ihrer jeweiligen Problemlage bestmöglich ist.

Zum Gesprächspartner:

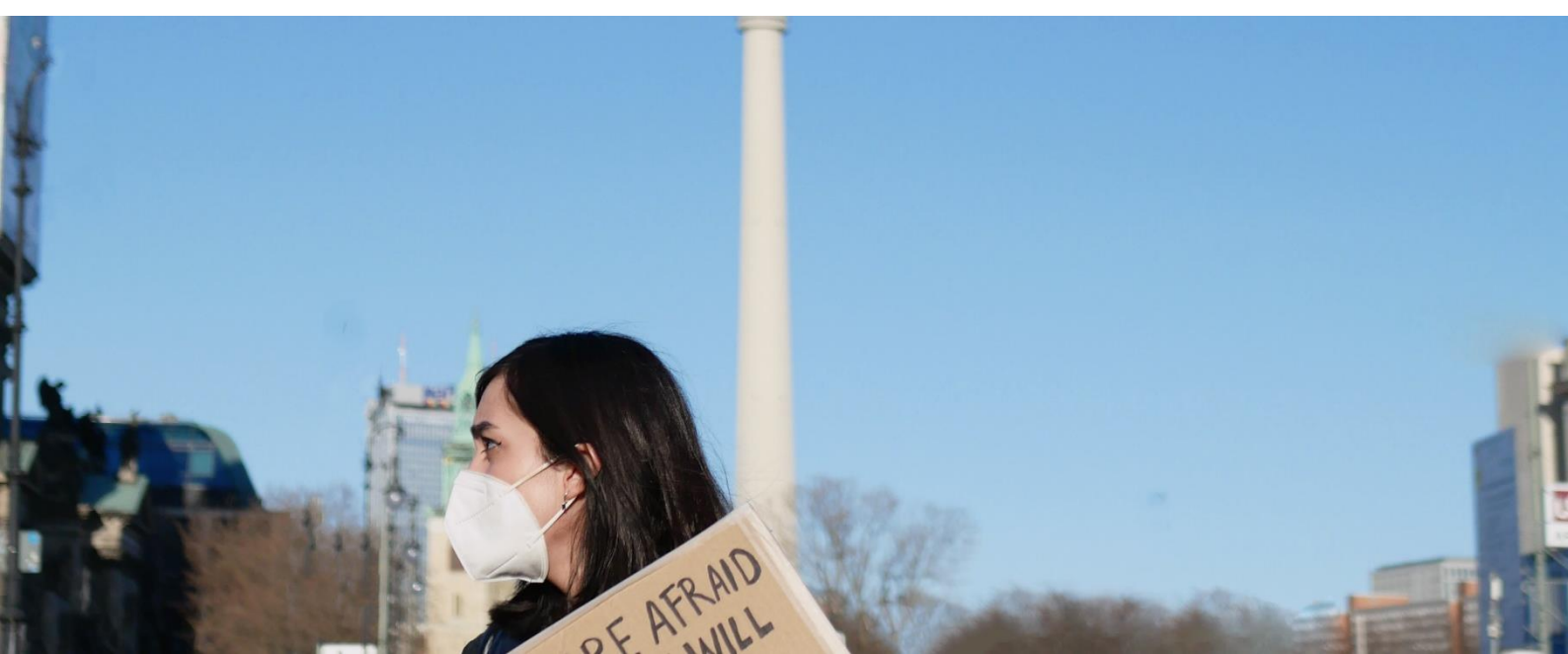
Robert Lehmann ist seit 2016 Professor für Soziale Arbeit an der Fakultät der Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg und leitet dort das Institut für E-Beratung, das inzwischen seit 10 Jahren existiert. Lehmann setzt sich bereits seit vielen Jahren

mit der Fragestellung auseinander, wie digitale Technologien in der Sozialen Arbeit sinnvoll eingesetzt werden können. Ihm geht es darum, Menschen mittels digitaler Technik beim Lösen von Herausforderungen zu helfen.





6. Gewaltschutz während Corona: Auswirkungen auf das Hilfesystem und gewaltbetroffene Frauen



EIN INTERVIEW MIT PROF. DR. BARBARA KAVEMANN ZU DEN STUDIENERGEBNISSEN DER ‚CORONA-BEFragung‘

FHK hat Prof. Dr. Barbara Kavemann zu den Ergebnissen der ‚Corona-Befragung‘, die im Rahmen des Projekts „Schutz und Hilfe bei häuslicher Gewalt – ein interdisziplinärer Online-Kurs“ durchgeführt wurde, befragt. Die Studie informiert darüber, wie sich die Corona-Pandemie auf das Hilfesystem ausgewirkt hat und wie Schutz und Beratung bei häuslicher Gewalt in Pandemiezeiten gewährleistet werden können.

Die Auswertung der Befragung wurde an die Firma Social Insight GmbH, Forschung, Evaluation und Beratung, vergeben und der Studienbericht von Dr. Daniela Gloor und Dr. Hanna Meier verfasst:

Gloor, Daniela & Meier, Hanna 2022: Schlussbericht «Schutz und Beratung bei häuslicher Gewalt in der SARS-Covid-19-Pandemie: Aus der Krise lernen?» Erstellt im Rahmen des Online-Kurses „Schutz und Hilfe bei häuslicher Gewalt“.



FHK: Welche Auswirkungen hatte die Corona-Pandemie nach Ihrer Studie auf die Einrichtungen des Hilfesystems?

Prof. Kavemann: Eine Befragung erreicht immer nur einen Teil des Hilfesystems. Wir erhielten Antworten von 114 Frauenhäusern und 118 Fachberatungsstellen/Interventionsstellen. Einrichtungen für von häuslicher Gewalt betroffene Männer gibt es vergleichsweise weniger und wir haben nur sechs Schutzwohnungen und Beratungsstellen für Männer erreicht. Von den Fachberatungsstellen für Gewaltausübende waren es elf. Bei so kleiner Anzahl können keine verlässlichen Aussagen gemacht werden, aber für die Einrichtungen, die Angebote für Frauen machen, können wir Ergebnisse vorlegen.

»»» Wie alle wurden die Einrichtungen von der Pandemie überrascht und standen vor der großen Herausforderung, Hygienekonzepte zu entwickeln, Infektionsschutzvorschriften zu erfüllen und alle Arbeitsabläufe auf die veränderte Situation umzustellen.

Dabei musste auf die Regelungen der Landespolitik geachtet werden, die dynamisch entsprechend der zunehmenden Erkenntnisse über das Virus häufig geändert wurden. Das hatte zur Folge, dass die Pandemiepläne der Einrichtungen mehrfach angepasst werden mussten. Die erste Reaktion beschrieb eine Mitarbeiterin als „Schockstarre“, auf die dann intensive Aktivität folgte.

Die Umsetzung des Infektionsschutzes gelang nicht ohne Schwierigkeiten. Etwa jede zehnte Fachberatungsstelle und über die Hälfte der Frauenhäuser nannten hierbei Probleme. Es erstaunt nicht, dass der stationäre Bereich vor größeren Herausforderungen stand einen Pandemieplan umzusetzen, da hier Menschen teilweise auf engem Raum zusammenleben. Das hatte massive Konsequenzen für alle Beteiligten. Frauenhäuser mussten damit umgehen, dass das Haus unter Quarantäne gestellt wurde, dass sie externe Räume für infizierte Bewohner:innen und ihre Kinder organisieren mussten, dass der Zugang für Mitarbeiter:innen geregelt werden musste, wenn es Infektionen bei Bewoh-

ner:innen gab usw. Wenn Schwierigkeiten bei der Umsetzung des Pandemieplans genannt wurden, stand die Vermittlung der Regelungen an die Klient:innen an erster Stelle, vor allem in Frauenhäusern. Dort war auch das Einhalten von Abstandsregelungen nicht leicht umzusetzen.

»»» Im Arbeitsfeld der Frauenhäuser und Fachberatungsstellen wird seit Jahren die zu geringe personelle Ausstattung beklagt. In der Pandemie verschärfte sich die personellen Engpässe.

Mitarbeiter:innen erkrankten, waren in Quarantäne oder mussten sich aus der Präsenztätigkeit zurückziehen, weil sie Risikogruppen angehörten. Die Folgen von Schul- und Kitaschließungen bzw. der fehlende Zugang zu Notbetreuung wirkten sich aus. Gleichzeitig war ein Anstieg an Aufgaben zu verzeichnen, nicht nur im Infektionsschutz, sondern auch in der Medienarbeit. Dies war besonders im Arbeitsbereich der Frauenhäuser ein Thema, denn die Beratung und Betreuung im Haus war weniger für eine Umstellung auf digitales Arbeiten oder Homeoffice geeignet. Fast die Hälfte der Fachberatungsstellen konnten Homeoffice anbieten, jedoch nur weniger als ein Drittel der Frauenhäuser.

Die Belastungen nahmen in allen Bereichen zu, auch hier lag der höchste Wert wieder bei den Frauenhäusern. Hier wurden vor allem die Neuorientierungen und Umstellungen der Arbeitsabläufe genannt, und die Veränderungen im Bereich der Teamkommunikation, auch die Digitalisierung. Belastungen im privaten Bereich kamen für viele dazu.

Homeoffice war nur teilweise eine Entlastung, die ständige Erreichbarkeit wurde kritisch gesehen, die leichtere Koordinierung der Arbeit mit den familiären Verpflichtungen in dieser Zeit wurde aber von fast der Hälfte als sehr entlastend wahrgenommen.

Diese ganze Entwicklung vollzog sich unter Zeitdruck bei laufendem Betrieb und im Krisenmodus.

»»» Die Einrichtungen haben Erstaunliches geleistet. Aufnahmestopps oder Aufnahmebegrenzungen gab es meist nur für kurze Zeiten, in Fachberatungsstellen waren sie kaum nötig.



Dies ist als Stärke der Einrichtungen – Offenheit zum Finden von Lösungen, zeitnahe Neuorientierung – unter den Bedingungen der Pandemie zu bezeichnen.

Die Folgen werden nun sichtbar: In einer validierenden Gruppendiskussion berichteten Fachkräfte aus Fachberatungsstellen und Frauenhäusern von einem hohen Maß an Erschöpfung, das sich nach diesen zwei Jahren Pandemie eingestellt hat. Jetzt, nachdem die einschränkenden Maßnahmen weitgehend weggefallen sind, sei die anstrengendste Zeit. Es gebe noch keine Entlastung und es sei schwierig mit dem hohen Infektionsstand unter den Mitarbeiter:innen den Betrieb aufrechtzuerhalten. Darüber hinaus seien die Teams zum Teil mit Konflikten konfrontiert, die aus den unterschiedlichen Ansichten zu Impfungen und zum Umgang mit dem Risiko der Ansteckung entstanden sind. Es müsse jetzt darum gehen, mehr Möglichkeiten zur Teamreflexion zu schaffen, denn die Konflikte konnten online nur mühsam bearbeitet werden und hätten sich teilweise verschärft. Es könnte wichtig sein, diese Erfahrungen aufzuarbeiten, bevor der Winter mit neuen Einschränkungen kommt.

FHK: Welche Auswirkungen hatte die Corona-Pandemie nach Ihrer Studie auf die gewaltbetroffenen Frauen und ihre Kinder?

»» **Prof. Kavemann:** Vier von fünf Einrichtungen haben ganz klar bestätigt, dass sie erhöhte Belastungen bei ihren Klient:innen beobachtet haben, gleichermaßen in Fachberatungsstellen und Frauenhäusern.

Ganz allgemein wurde eine höhere psychische Belastung genannt, die ja auch generell in der Bevölkerung festgestellt wurde. Ebenso die Belastungen durch Schul- und Kitaschließungen. Spezifisch für den Arbeitsbereich häusliche Gewalt war, dass Klient:innen mit psychischen Problemen wie Ängsten oder Depressionen einen viel größeren Unterstützungsbedarf hatten. Außerdem waren andere Unterstützungsangebote weggefallen und die Frauen kamen verstärkt auf die Einrichtungen zu, die offen waren. Vor allem aus Fachberatungsstellen

wurde die Beobachtung berichtet, dass Klient:innen, deren Gewalterleben schon länger zurücklag und die stabil waren, sich mit wieder aufgebrochenen Krisen an die Berater:innen wandten. Isolation war eine enorme Belastung – sowohl häusliche Quarantäne im Zusammenleben mit gewalttätigen Partnern als auch die Quarantäne beim Einzug in ein Frauenhaus, die an einigen Standorten verpflichtend war. Der Wegfall von Gruppenangeboten konnte die Vereinzelung verstärken. Kontakte zu wichtigen persönlichen Unterstützungspersonen waren durch die Kontaktbeschränkungen erschwert. Von Gewalt betroffene Frauen haben häufig nur noch wenige soziale Kontakte, ihre Lebenssituation verschlechterte sich in dieser Hinsicht.

Angst vor Infektionen hielt Frauen zum Teil davon ab, Hilfe in Anspruch zu nehmen und ihr Zuhause zu verlassen. Andere hatten große Probleme, weil Behörden, von denen sie abhängig waren, schwer erreichbar waren.

Für die Kinder und Jugendlichen hatten die Schul- und Kitaschließungen starke Auswirkungen. Deren Folgen konnten von den Frauenhäusern nur in geringem Umfang aufgefangen werden. Gruppenangebote für Kinder und Jugendliche konnten nicht stattfinden.

»» Es ist eines der sehr ernst zu nehmenden Ergebnisse dieser Befragung, dass es bei den Angeboten für Kinder und Jugendliche starke Einbrüche gab.

Die Basisversorgung für Frauen konnte aufrechterhalten werden.

FHK: Welche Auswirkungen hatte die Corona-Pandemie nach Ihrer Studie auf die Kooperationen im Gewaltschutz?

Prof. Kavemann: Die fallbezogene Kooperation hat sich während der Pandemie nach Aussage von drei von vier Einrichtungen verschlechtert, vor allem war das die Perspektive von Frauenhäusern. Probleme der Passung der Angebote nennen alle Einrichtungen. Gleich geblieben ist die Kooperation mit Polizei, verschlechtert hat



sich u. a. die Kooperation mit Ausländerbehörden, Jugendämtern und Gerichten, obwohl eine substanzielle Zahl der Einrichtungen angibt, gerade mit diesen Behörden habe sich die Kooperation verbessert, was u. a. daran festgemacht werden kann, dass Verwaltungsvorgänge digitalisiert wurden. Die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen des spezialisierten Hilfesystems funktionierte weiterhin wie gewohnt.

FHK: Ein Blick in die Zukunft: Wie nachhaltig ist die Digitalisierung des Hilfesystems aufgrund der Coronapandemie?

»» **Prof. Kavemann:** Fast alle befragten Einrichtungen haben auf die Herausforderungen der Pandemie mit digitalen Erweiterungen und Neuerungen reagiert.

Vor allem wurde die technische Infrastruktur ausgebaut und die Einrichtung für digitale Kommunikation fit gemacht. Dafür wurden die Bundesgelder des „Hilfesystems 2.0“ und Spendengelder genutzt. Es wird jedoch ein weiterer Förderbedarf genannt. Einerseits fehlt es an einigen Stellen noch an geeigneter Hardware, andererseits erfordert die Umstellung auf Online- und Videoberatung Software, Onlinetools und Lizenzgebühren, um diese Angebote verlässlich vorhalten zu können.

Dazu kommen Kosten für Wartung und Support. Es ist nicht getan mit der Anschaffung, sondern es braucht kontinuierliche Sicherung. Darüber hinaus wird ein Bedarf an Fortbildung für den Einsatz der Medien geäußert, z. B. um für Online-Fortbildungen alle technischen Möglichkeiten nutzen, digitale Dolmetschdienste einsetzen und gute Kooperationsrunden online durchführen zu können. Hier war ein Schwerpunkt bei den Fachberatungsstellen zu sehen. Auch elektronische Verwaltung der Klient:innenakten war Thema. Ein vor allem seitens der Frauenhäuser für wichtig erachtetes Thema waren Schulungen für digitale Sicherheit.

»» Für die Zukunft zeichnet sich deutlich ab, dass ein Großteil der eingeführten digitalen Neuerungen sich bewährt hat und bleiben wird.

Dies betrifft den Bereich der Kommunikation im Team – obwohl betont wird, wie wichtig auch weiterhin persönliche Gespräche und Begegnungen sind – ebenso wie den der Kommunikation mit Klient:innen und Kooperationspartnern. Seitens der Frauenhäuser gab es etwas stärker den Wunsch, Videokonferenzen zu reduzieren. Für die Fachberatungsstellen stellt Videotelefonie eine Möglichkeit dar, Klient:innen in ländlichen Regionen, Frauen mit bestimmten Behinderungen oder auch junge Frauen besser versorgen zu können. Viel Bewegung ist in den Bereich der Fortbildungen gekommen: Digitale Angebote sollen erhalten bzw. noch ausgebaut werden. Es ist interessant zu sehen, dass die Fachberatungsstellen und Frauenhäuser mehrheitlich digitale Weiterentwicklung in allen ihren Arbeitsbereichen planen.

Es werden aber gegenüber der Digitalisierung auch Ambivalenzen sichtbar, d. h., sowohl Vor- wie auch Nachteile werden genannt. In Bezug auf die Klient:innen befürchten Einrichtungen, dass mit der Digitalisierung der persönliche Kontakt verloren gehen könnte, Körpersprache und Mimik bei Medien wie Telefon, Mail oder Chat fehlen und zudem Personen ohne digitalen Zugang benachteiligt werden. Umgekehrt erachten es viele Einrichtungen als Chance, durch die neuen, digitalen Angebote neue Betroffene niederschwellig erreichen zu können.

In Bezug auf den Arbeitsalltag der Einrichtungen wird häufig die Befürchtung geäußert, der Kontakt zu den Kolleg:innen könne verloren gehen. Es besteht Einigkeit, dass digitale Vernetzungstreffen persönliche Kontakte längerfristig nicht ersetzen können, es jedoch große Vorteile gibt, die mit dem Einsatz digitaler Medien einhergehen, z. B. mehr Flexibilität und größere Unterstützung im Arbeitsalltag der Stellen sowie auch Entlastung des Pensums durch den Wegfall von Anfahrtswegen bei Vernetzungstreffen.



Alle haben in dieser Zeit sehr viel gelernt, Angebote und Alltag der Fachberatungsstellen und Frauenhäuser haben sich grundlegend verändert.

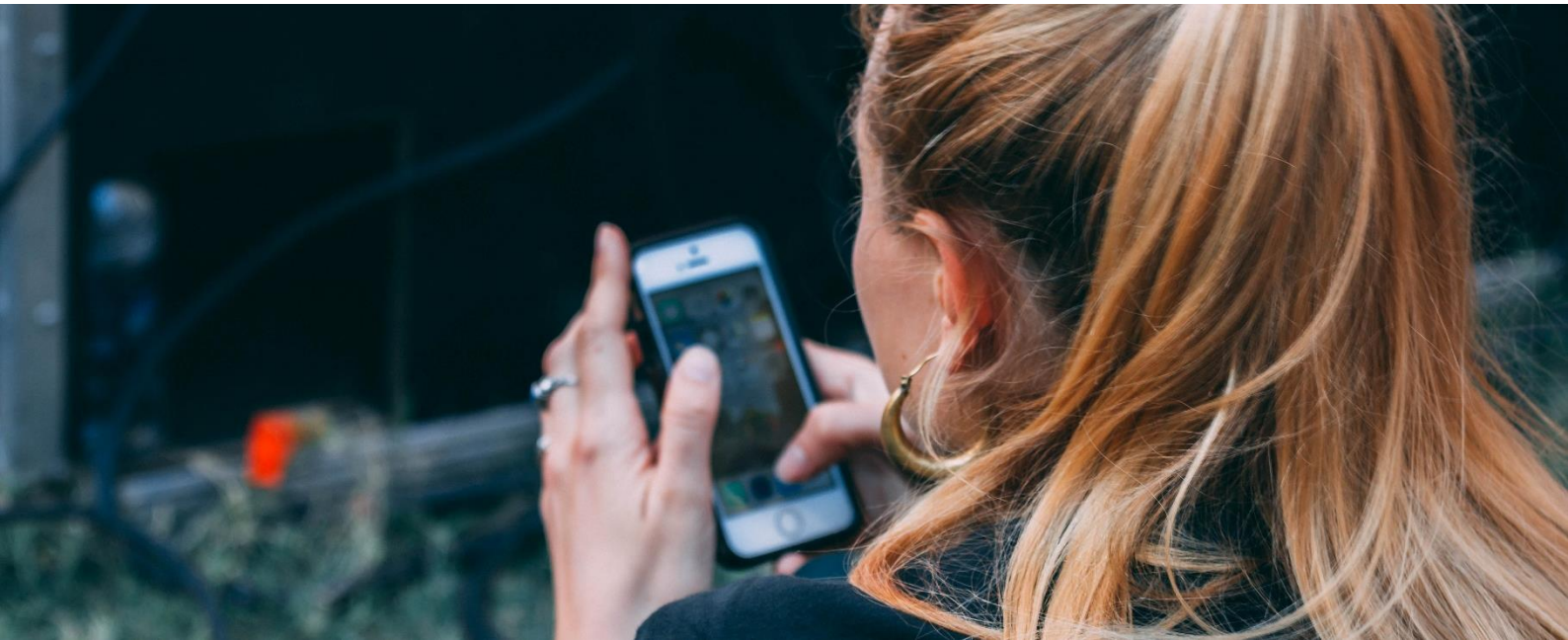
Zur Gesprächspartnerin:

Die Sozialwissenschaftlerin Prof. Dr. Barbara Kavemann ist wissenschaftliche Mitarbeiterin des Sozialwissenschaftlichen Forschungsinstituts zu Geschlechterfragen in Freiburg. Seit Jahrzehnten forscht und lehrt Kavemann zu Gewalt im Geschlechterverhältnis, sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend und deren Aufarbeitung, Sexarbeit und Menschenhandel.





7. Fazit



”

„Dieses Projekt ist ein gutes Beispiel, wie schnell und effektiv Verbesserungen auch kurzfristig möglich sind – wenn nur der politische Wille und das notwendige Geld da sind. Die hohe Nachfrage nach Equipment, das nach heutigen Standards selbstverständlich sein sollte, führt aber auch eindrücklich vor Augen, wie stark das Hilfesystem über sehr lange Zeit finanziell vernachlässigt worden ist. Damit der Prozess hier nicht endet und weiter Lücken geschlossen werden, wäre es an der Zeit, die technische Ausstattung des Hilfesystems politisch langfristig mitzudenken und sicherzustellen.“

Katrin Frank, FHK-Vorstandsvorsitzende



„Hilfesystem 2.0“ – ein innovatives FHK-Projekt zur Unterstützung der digitalen Transformation von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen

Aufgrund des hohen Zeitdrucks war der Projektstart im Sommer 2020 für das Projektteam und die Geschäftsstelle von FHK sehr herausfordernd. Durch die Corona-Krise und die damit verbundenen Kontaktbeschränkungen mussten sich die Einrichtungen des Hilfesystems in einem sehr kurzen Zeitraum technisch ausstatten und ihre Arbeitsabläufe radikal umstellen. Gefragt war für die Projektumsetzung ein agiles und flexibles Projektmanagement, um das Projekt an die sich ständig verändernden Bedingungen während der Corona-Pandemie anzupassen.

» Mit rund 800 mit Projektmitteln umgesetzten Vorhaben haben sich zwei Jahre später die technische Ausstattung und die digitalen Kenntnisse von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen sehr verbessert. Die 2,7 Mio. Euro, die FHK an die Einrichtungen des Hilfesystems im Projektverlauf weiterleiten konnte, ermöglichten den Fachkräften arbeitsfähig – auch im Homeoffice – zu bleiben und der durch die Pandemie beschleunigten digitalen Transformation professionell zu begegnen.

Damit sind Fachberatungsstellen und Frauenhäuser heute besser in der Lage, ihr professionelles Angebot von Beratung und Schutz für gewaltbetroffene Frauen auch in Krisensituationen wie einer Pandemie zu sichern. Neben Beratungsformaten wurden auch Präventionsangebote digitalisiert. Diese sind jetzt niedrigschwellig online für verschiedene Zielgruppen erreichbar. Durch Leihgeräte konnte für Gewaltbetroffene und ihre Kinder die insbesondere in Corona-Zeiten notwendige digitale Teilhabe gesichert werden. Die Förderung von moderner Technik ermöglicht den Einrichtungen des Hilfesystems außerdem eine digitale Kommunikation mit Behörden und eine digitale Vernetzung mit anderen Hilfeinrichtungen.

Fachkräfte in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen konnten durch Weiterbildungen für digitale Formen der Beratung, Organisation, Verwaltung, Kommunikation

und Prävention qualifiziert werden. In den Einrichtungen wurden Konzepte der digitalen Beratung entwickelt und umgesetzt und so ein Beitrag zur Qualitätsentwicklung im Hilfesystem geleistet.

Für gewaltbetroffene Frauen mit Verständigungsschwierigkeiten konnten durch die Nutzung professioneller und gewaltsensibler Dolmetsch- und Übersetzungsdienste Zugangswege zu Fachberatungsstellen und Frauenhäusern gesichert und eine bedarfsgerechte Beratung, bspw. per Telefon, Video oder Mail, gewährleistet werden.

Durch die Qualifizierung von Fachkräften und einen verbesserten Zugang und bedarfsgerechtere Unterstützung für bisher nicht oder unzureichend erreichte und besonders vulnerable Zielgruppen erfüllt das Projekt „Hilfesystem 2.0“ wichtige innovative Förderziele des Bundesförderprogramms „Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen“. Dazu zählen auch die Erprobung konzeptioneller und qualitativer Weiterentwicklungen von Beratungsangeboten sowie die Entwicklung von neuen Formaten der Präventionsarbeit in der Fachpraxis.

Insgesamt konnte das Projekt „Hilfesystem 2.0“ somit einen wirksamen Beitrag zu der durch die Istanbul-Konvention vorgegebenen bedarfsgerechten Ausgestaltung von Schutz und Unterstützungsleistungen für Betroffene von geschlechtsspezifischer Gewalt leisten.

Ausblick: Das Hilfesystem nach der Corona-Pandemie – digitale & analoge Beratung und Unterstützung für Gewaltbetroffene

Die in Kapitel 6 vorgestellte ‚Corona-Befragung‘ sowie die für diese Online-Publikation geführten Interviews mit vier Einrichtungen des Hilfesystems zeigen, dass die digitale Transformation von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen von vielen Fachkräften als Chance für eine Qualitätsentwicklung im Gewaltschutz wahrgenommen wird.

86 % der Einrichtungen stimmten in der ‚Corona-Befragung‘ der Aussage zu, dass die Digitalisierung neue Möglichkeiten eröffne, um Betroffene mit nied-



rigschwelligeren Angeboten besser zu erreichen. Deshalb planen 63 % der Befragten einen Auf- und Ausbau digitaler Präventionsmaterialien, 60 % die (Weiter-)Entwicklung digitaler Beratungsangebote und 60 % die Erstellung von digitalen Informationsmaterialien. 54 % werden außerdem digitale Fortbildungsangebote für Kooperationspartner*innen ausbauen und 49 % ihre Präsenz in Social Media stärken.

Positiv werden die Auswirkungen der beschleunigten digitalen Transformation auf den Arbeitsalltag von einer Mehrheit der Einrichtungen bewertet: 89 % schätzen bspw., dass die Anfahrtswege für Vernetzungstreffen wegfallen, und 87 % die Flexibilität, die die Digitalisierung ermöglicht. Gleichzeitig bestünde aber auch die Gefahr, dass die Gemeinschaft mit den Arbeitskolleg*innen verloren geht (82 %) und dass digitale Vernetzungstreffen persönliche Treffen nicht ersetzen können (79 %).

Auch bei der Antragstellung hoben die Letztempfänger*innen die verbesserten Zugangswege von besonders vulnerablen Frauen ins Hilfesystem durch die digitalen Beratungsformate hervor. Neue Formen der Öffentlichkeitsarbeit, wie bspw. Präventionsarbeit in Social-Media-Kanälen oder auf Websites der Einrichtungen, informieren über Gewaltformen und die Unterstützungsmöglichkeiten des Hilfesystems in verschiedenen Sprachen. Damit werden neue Zugänge für Zielgruppen, die bisher nur schwer das Hilfesystem erreichen konnten, geschaffen, wie bspw. Frauen mit kognitiven Beeinträchtigungen oder körperlichen Behinderungen.

»»» **Zugleich gibt es bei der ‚Corona-Befragung‘ Hinweise, dass die Digitalisierungsprozesse analoge Beratung und Unterstützung in Präsenz nicht komplett ersetzen können.**

So stimmten 94 % der befragten Einrichtungen der Aussage zu, dass bei digitaler Beratung wichtige Informationen wie Körpersprache und Mimik fehlen würden. 89 % der Befragten wiesen auch darauf hin, dass bestimmte Gruppen und Personen aufgrund von fehlendem Zugang zu IT-Geräten benachteiligt seien. 75 % der Einrichtungen befürchteten, dass mit zunehmender Digi-

talisierung der persönliche Kontakt zu Klient*innen verloren gehen könnte.

Es ist zwar davon auszugehen, dass die Digitalisierung des Hilfesystems, bezogen sowohl auf die Beratung und Unterstützung von Klient*innen als auch auf den Arbeitsalltag in den Einrichtungen, nach dem Ende der Corona-Pandemie weiter voranschreiten wird. Gleichzeitig werden allerdings auch die Beratung und Unterstützung sowie Teamprozesse in Präsenz weiterhin für das Arbeitsfeld relevant bleiben, spätestens wenn die coronabedingten Kontaktbeschränkungen vollständig aufgehoben werden.

Handlungsempfehlungen für Entscheider*innen in Politik und Verwaltung für ein nachhaltiges digitales Empowerment der Fachpraxis

Die in Kapitel 3 dargestellte Evaluation dieses Projekts und die in Kapitel 4 geführten Interviews mit der Fachpraxis verweisen auf die hohen und immer noch ungedeckten coronabedingten Sonderbedarfe von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen. Die bisher weitergeleiteten Bundesmittel aus dem Projekt „Hilfesystem 2.0“ und die Förderung durch einige Länderprogramme waren bislang noch nicht ausreichend, um den weiterhin hohen Bedarf zu decken. Auch müssen IT-Geräte, wie bspw. Laptops, die an Frauenhausbewohner*innen verliehen und täglich genutzt werden, regelmäßig ersetzt werden. Auch Lizenzen für Software oder Verträge für Diensthandys stellen bspw. laufende Kosten für die Einrichtungen dar.

Es ist notwendig, die Frauenhäuser und Fachberatungsstellen nicht nur technisch auszustatten, sondern auch den Ausbau von digitaler Beratung und Unterstützung für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder durch Fortbildung der Mitarbeiter*innen und qualifizierte Sprachmittlung zu begleiten. Erst dadurch kann eine nachhaltige Stärkung und Qualitätsentwicklung des insbesondere durch die Corona-Pandemie unter hohem Druck stehenden Hilfesystems gelingen.

Laut einer Studie von Prof. Dr. Sylvia Sacco kostet Gewalt an Frauen in Deutschland Individuen, Staat und



Gesellschaft rund 3,8 Milliarden Euro pro Jahr. Es wäre deshalb deutlich kostengünstiger für Bund, Länder und Kommunen, Frauen und Kinder zu schützen als die Folgekosten der Gewalt zu bezahlen. FHK fordert deshalb, dass der Schutz und die Beratung von Frauen und ihren Kindern bedarfsgerecht und ausreichend finanziert wird – dazu gehört auch eine nachhaltige technische Ausstattung von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen.

Abgeleitet aus den Erfahrungen des Projekts „Hilfesystem 2.0“, formuliert FHK deshalb folgende Handlungsempfehlungen an Entscheider*innen aus Politik und Verwaltung auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene:

»»» Es braucht eine bedarfsgerechte Finanzierung des Hilfesystems für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder, insbesondere auch ausreichende Personalressourcen und professionelle Sprachmittlung für Frauenhäuser und Fachberatungsstellen.

»»» Es müssen regelmäßig pauschale Mittel zur technischen Ausstattung der Einrichtungen zur Verfügung gestellt werden.

»»» Es müssen zentrale Fortbildungsreihen zur digitalen Transformation des Hilfesystems für das Fachpersonal, insbesondere zu Umgang mit IT-Geräten, digitalen Beratungs- und Präventionsformaten sowie Digitaler Gewalt und Datensicherheit, angeboten werden.

»»» Es müssen Forschungen zu Digitalisierungsprozessen im Gewaltschutzsystem finanziert werden, um Bedarfe von analoger und digitaler Unterstützung von Gewaltbetroffenen genauer zu identifizieren.



Anhang

Liste von geeigneten Dolmetsch- und Übersetzungsdiensten sowie Fortbildungsangeboten

Hinweis: Es handelt sich bei diesen Links um eine Auswahl von Angeboten, die aufgrund ihrer Spezifik zu den Bereichen Dolmetschung, Übersetzung sowie Fortbildung zu digitalen Themen und Kenntnissen und ihrer Zielgruppenorientierung ausgewählt wurden.

Nützliche Links zur Dolmetschung und Übersetzung:

- Amra Translations
<https://amratranslations.eu/>
- Berliner Initiative für gutes Dolmetschen
<https://berliner-initiative.org/>
- Berufsverband der tauben GebärdensprachdolmetscherInnen e.V.
<https://tgsd.de>
- Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer
<https://bdue.de/der-bdue>
- Comtext Fremdsprachenservice GmbH
<https://www.sprachenservice.de/>
- Dolatel GmbH
<https://dolatel.com/>
- Dolmetschendenpool (für Freiburg)
<https://www.freiburg.de/pb/779289.html>
- Frey, Susanne – Übersetzungen
<https://www.frey-uebersetzt.de/>
- Internationale Gesellschaft für Bildung, Kultur & Partizipation (bikup)
<https://www.bikup.de/bikup-sprachmittlerpool>
- Intertext Fremdsprachendienst e.G.
<https://www.intertext.de/>
- LingaTel – telefonischer Dolmetschdienst
<https://www.lingatel.de>
- Luxburg, Isabella von – Übersetzung in Leichte und Einfache Sprache
<http://leichtzulesenvonluxburg.de/>

- Professionelle Vermittlungsplattform von Sprach- und IntegrationsmittlerInnen
<https://www.intermigras.de/angebote/leistungen>
- SAVD – Spezialist für Audio und Video Dialog
<https://www.savd.at>
- Servicestelle für Interkulturelles Dolmetschen und Übersetzen (für Braunschweig)
<https://www.braunschweig.de/leben/soziales/migration/Servicestelle.php>
- SMP Sprachmittlerpool Berlin UG
<http://smp-berlin.de/>
- Sprach- und Integrationsmittlung (SprInt)
<https://www.sprinteg.de/angebot>
- Tischner, Andrea – Fortbildung, Beratung und Übersetzung in Leichte Sprache
<http://www.leicht-ist-klar.de/>
- Translated – Übersetzungsdienste
<https://translated.com/willkommen>

Nützliche Links zu Fortbildungen:

- artop GmbH – Institut an der Humboldt-Universität zu Berlin
<https://www.artop.de/akademie/>
- AYGO.net – Software-Anbieter, der auch Schulungen anbietet
<https://www.aygonet.de/home.html>
- Dachverband der autonomen Frauenberatungsstellen NRW e.V.
<https://www.frauenberatungsstellen-nrw.de/node/183>
- denkmodell GmbH
<https://www.denkmodell.de/>
- Digitalcourage e. V.
<https://digitalcourage.de/>
- Frauen-Computer-Schule AG
<https://www.fcs-m.de/>



- FrauenComputerZentrumBerlin e.V.
<https://www.fczb.de>
- GFU Cyrus AG
<https://www.gfu.net/>
- gut.org gAG / betterplace academy
<https://www.betterplace-academy.org/>
- Haufe Akademie GmbH & Co. KG
<https://www.haufe-akademie.de/>
- initio Organisationsberatung – change & development GmbH
<https://organisationsberatung.net/>
- Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg
<https://www.e-beratungsinstitut.de/>
- ISSO-academy
<https://isso-academy.de/>
- Merle Beckers Online-Kurs „Digitale Meetings moderieren“
<https://wertschatz-kommunikation.de/online-kurs/>
- Moderatorenschule Baden-Württemberg
<https://moderatorenschule-bw.de/>
- Nienhaus, Andrea – Designerin und Beraterin für Kommunikation und digitale Themen
www.andreanienhaus.de
- Offener Kanal Kiel
<https://www.oksh.de/ki/mitmachen/seminare/>
- Offener Kanal Westküste
<https://www.oksh.de/wk/mitmachen/seminare/>
- Pannier, Gudrun – IT Beraterin, Dozentin und Administratorin
<https://pannier-schulungen.de/>
- Paritätische Akademie Berlin „Innovation & Digitalisierung“
<https://akademie.org/themen/innovation-digitalisierung/>
- Paritätische Akademie NRW
<https://www.paritaetische-akademie-nrw.de>
- Paritätische Akademie Süd
<https://akademiesued.org/>
- PC-COLLEGE Training GmbH
<https://www.pc-college.de/>
- Schreiben tut der Seele gut – Institut für Online-Beratung
<https://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de/>
- Simon, Leena – Philosophin, IT-Beraterin und Netzpolitologin
<https://muendigkeit.digital> (Angebot: IT-Fortbildungen für Teams von Fraueneinrichtungen, Beratung bei digitaler Gewalt, digitale Bildung, digitale Mündigkeit u.v.m.)
- SOS-Stalking Sicherheitsagentur, vertreten durch Sandra Cegla
<https://www.sos-stalking.berlin/> bzw. <http://www.sandra-cegla.de/>
- Sozialpädagogisches Fortbildungszentrum Hamburg (SPFZ)
<https://www.hamburg.de/spfz/>
- Springest GmbH – Plattform für Weiterbildung
<https://www.springest.de/>
- stuhlkreis_revolve
<https://stuhlkreisrevolve.de/>
- Technische Akademie Esslingen (TAE)
<https://www.tae.de/>
- Windt, Karin, Dr. – Dozentin und Trainerin für Social Media Marketing, Online-PR und Suchmaschinenoptimierung
<https://www.webgewandt.de/author/webgewandt/>
- Wispo – tandem INSTITUT
<https://tandem-freiburg.org/>

Fortbildungsangebote der Wohlfahrtsverbände:

- AWO Bundesakademie:
<https://www.awo-bundesakademie.org/startseite>
- Caritas Weiterbildungsportal:
<http://www.caritas-akademien.de/wir-ueber-uns>
- Diakonische Akademie für Fort- und Weiterbildung:
<https://www.diakademie.de/>
- Paritätisches Bildungswerk Bundesverband:
<https://pb-paritaet.de/>



Literaturverzeichnis

BMFSFJ 2012: Bericht der Bundesregierung zur Situation der Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und anderer Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder.

<https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/bericht-der-bundesregierung-zur-situation-der-frauenhaeuser-fachberatungsstellen-und-anderer-unterstuetzungsangebote-fuer-gewaltbetroffene-frauen-und-deren-kinder-80630>

Bundeskriminalamt 2021: Partnerschaftsgewalt - Kriminalstatistische Auswertung - Berichtsjahr 2020.

https://www.bka.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/JahresberichteUndLagebilder/Partnerschaftsgewalt/Partnerschaftsgewalt_2020.html

Frauenhauskoordinierung 2021: Bewohner*innenstatistik 2020.

<https://www.frauenhauskoordinierung.de/arbeitsfelder/fhk-bewohner-innenstatistik/>

European Union Agency for Fundamental Rights 2014: Violence against women: an EU-wide survey. Main results report.

<https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>

Hilfetelefon Jahresberichte 2020 und 2021.

<https://www.hilfetelefon.de/das-hilfetelefon/zahlen-und-fakten/jahresbericht.html>

Gloor, Daniela & Meier, Hanna 2022: Schlussbericht «Schutz und Beratung bei häuslicher Gewalt in der SARS-Covid-19-Pandemie: Aus der Krise lernen?» Erstellt im Rahmen des Online-Kurses „Schutz und Hilfe bei häuslicher Gewalt“.

Remé, Monika 2021: Häusliche Gewalt in der Pandemie bekämpfen, in: Femina Politika, 30, 1, 117-118.

Sacco, Sylvia 2017: Häusliche Gewalt. Kostenstudie für Deutschland. Gewalt gegen Frauen in (ehemaligen) Partnerschaften. Tredition: Hamburg.

Steinert, Janina & Ebert, Cara 2020: Gewalt an Frauen und Kindern in Deutschland während COVID-19-bedingten Ausgangsbeschränkungen. Zusammenfassung der Ergebnisse.

<https://www.hfp.tum.de/globalhealth/forschung/covid-19-and-domestic-violence/>

Impressum

Herausgeberin: Frauenhauskoordinierung e.V. (FHK)

Tucholskystraße 11 | 10117 Berlin | +49 (0)30 338 43 42 - 0

hilfesystem2.0@frauenhauskoordinierung.de

www.frauenhauskoordinierung.de

www.facebook.com/Frauenhauskoordinierung

www.twitter.com/fhk_ev

Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Heike Herold

Redaktion: Dr. Charlotte Binder, Nathalie Brunneke, Sandra Gansweid

Layout und Satz: Anja Baer

Bilder: FHK (S. 1, 16, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 44, 45, 47), iStock: Ada daSilva (S. 3), Pexels: Fauxels (S. 9), Screenshot gsub (S. 15), Fachberatungsstelle Avalon Bayreuth (S. 46), Pixabay: stux (S. 35, 38, 41, 44), Unsplash: Petr Machacek (S. 48), Prof. Dr. Robert Lehmann (S. 53), Unsplash: Ben Kaden (S. 54), Prof. Dr. Barabara Kavemann (S. 58), Unsplash: Hitesh Choudhary (S. 59)

Berlin, November 2022



**FRAUENHAUS-
KOORDINIERUNG e.V.**

Frauenhauskoordinierung e.V. wurde auf Initiative der Wohlfahrtsverbände (AWO Bundesverband e.V., Diakonie Deutschland, Der Paritätische Gesamtverband, Sozialdienst katholischer Frauen Gesamtverein e.V./Deutscher Caritasverband e.V.) gegründet, um sich im Auftrag der Mitglieder für den Abbau von Gewalt gegen Frauen und für die Verbesserung der Hilfen für betroffene Frauen und deren Kinder einzusetzen. FHK koordiniert, vernetzt und unterstützt das Hilfesystem, fördert die fachliche Zusammenarbeit und bündelt Praxiserfahrungen, um sie in politische Entscheidungsprozesse sowie in fachpolitische Diskurse zu transportieren.

Das Projekt „Hilfesystem 2.0. Nachhaltiges technisches Empowerment von Fachberatungsstellen und Frauenhäusern in der Corona-Pandemie“ wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesförderprogramm
Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen