

Berliner Fachstelle gegen Diskriminierung
auf dem Wohnungsmarkt

Das Handbuch zum Dokumentationssystem der Berliner Fachstelle gegen Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt

(Arbeitsexemplar)

Inhaltsverzeichnis

I. Allgemeine Informationen	4
1. Einleitung	5
a) Warum ein Dokumentationssystem	5
b.) Warum ein Handbuch und wie es zu benutzen ist	6
2. Registrierung/Anmeldung.....	6
3. Datenschutz	7
4. Grundsätzliche „Eigenschaften“ des Programms.....	7
a.) Startseite.....	8
b.) Unterschied zwischen den Vorgangstypen	9
c.) Änderung der Vorgangstypen.....	10
d.) Speichern, löschen und schließen.....	10
II. Allgemeine Beratung	11
1. Falltypologie.....	11
a.) Diskriminierungsmerkmale	11
b.) Bereich der Diskriminierung	11
c.) Form der Diskriminierung	12
c.) Typen der Verursachenden	14
III. Meldung und Fallbetreuung	17
1. Kontaktaufnahme	17
2. Angaben zur betroffenen Person	17
3. Angaben zu Unterstützer*innen.....	19
a.) Format	19
4. Angaben zur verursachenden Person/ Institution/ etc.	20
5. Kurzbeschreibung des Vorfalls	21
a.) Beschwerdefrist	21
b.) Klagefrist.....	22
c.) Strafantragsfrist.....	22
6.) Zeug*innen.....	22
7.) Beweise.....	22
a.) Abspeicherung von Beweisen.....	22
IV. Nur Fallbetreuung	23
1. Protokollierung des Verlaufs.....	23
a.) Ziele der betroffenen Person	23

b.) Einschätzung relevanter Rechtsbereiche	24
c.) Textfeld Lösungsansatz	24
d.) Interventionen.....	24
e.) Abschluss/Ergebnis	26
f.) Bemerkung.....	26
2. Zusammenfassung	26
V. Aggregation der Daten.....	26

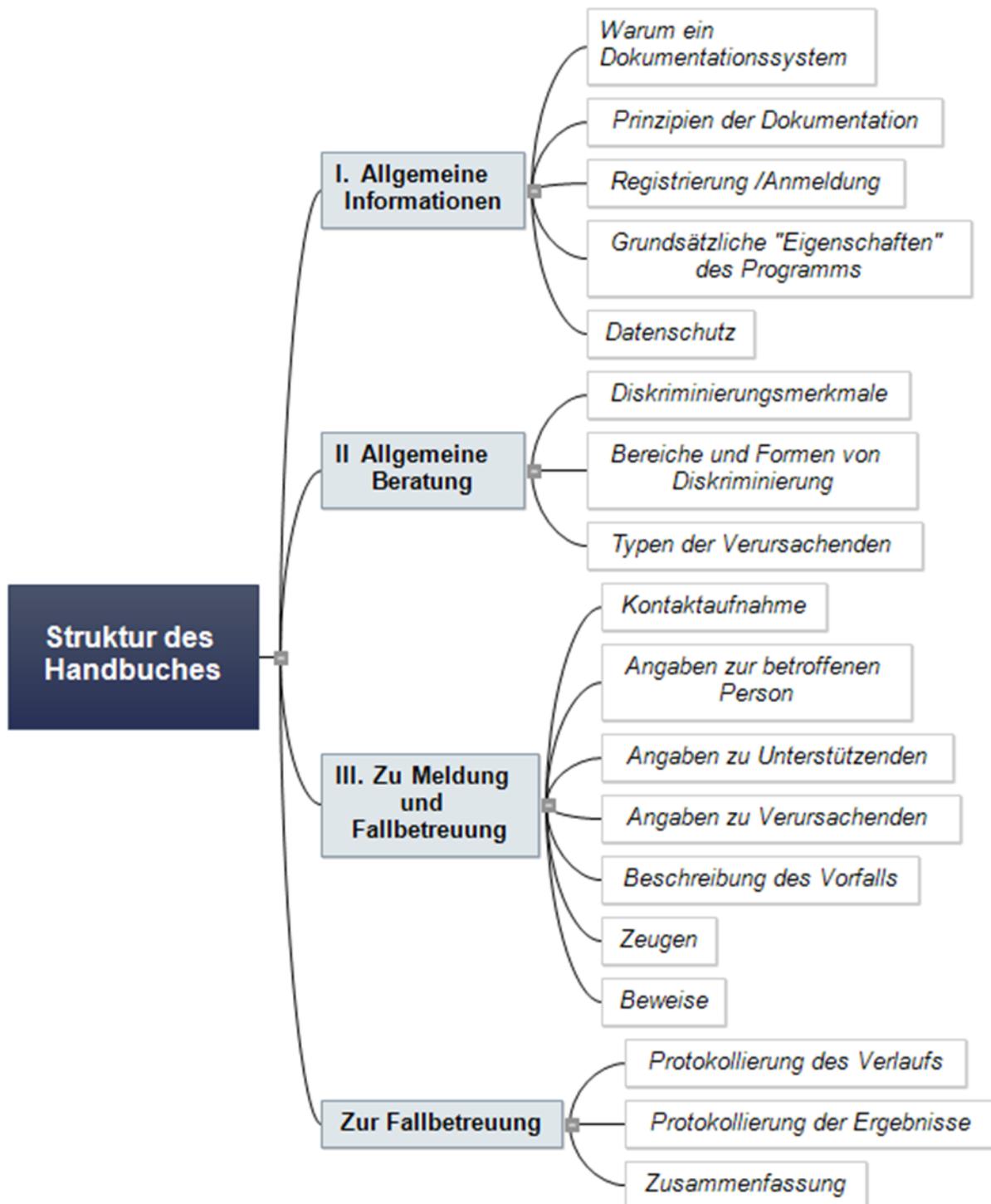


Abb.1 Grafik zur Struktur des Handbuchs

I. Allgemeine Informationen

1. Einleitung

a) Warum ein Dokumentationssystem

Wie in allen Bereichen sozialer Beratung gilt auch für die Beratung im Rahmen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) als Voraussetzung für eine gute Praxis, dass sowohl das Fallmanagement wie auch die Falldokumentation professionellen Standards entsprechen. Beides ist Voraussetzung für eine schlüssige und nachvollziehbare Beratung von Diskriminierungs-betroffenen. Zum einen muss der oft über längere Zeiträume verlaufende Beratungsprozess in seiner Komplexität für Beratene und Beratende nachvollziehbar gemacht werden. Zudem sichert die Dokumentation eine rechtssichere Aufbereitung der Fälle für eine erfolgsversprechende juristische Verfolgung nach dem AGG und eventuell auch nach den Strafgesetzen. Dazu ist sicher zu stellen, dass die Ausgangslage und die Verläufe aus der Sicht der Ratsuchenden und der Beratenden konsistent dargestellt werden.

Schließlich sollen Erkenntnisse aus der Fallberatung auch in antidiskriminatorisches strategisches und politisches Handeln übertragen werden können. Gut dokumentierte und anonymisierte Fälle bieten die Möglichkeit, über den Einzelfall hinaus eine fallübergreifende und zusammenfassende Öffentlichkeitsarbeit zu leisten, sowie damit die fachpolitische Mobilisierung zu stärken und die Erfolgchancen der Beratung zu erhöhen.

Falldokumentation und die zusammenfassende Analyse von Diskriminierungsfällen sind auch eine Voraussetzung für die Weiterentwicklung des Gesamtrahmens der Antidiskriminierungsarbeit im Wohnungswesen im Land Berlin. Beiträge zur Rechtsentwicklung können insbesondere aus der Beratungstätigkeit und ihren Ergebnissen – und somit aus guter Dokumentation – abgeleitet werden.

b.) Prinzipien der Dokumentation

Wichtige Prinzipien der Beratung spiegeln sich Dokumentationssystem.

- Fundamentale Grundsätze für die Dokumentation von Diskriminierungsfälle sind Vertraulichkeit, Datensparsamkeit, Datensicherheit und der Datenschutz.
- Datenaufnahme, Pflege, Fortschreibung und Auswertung der jeweiligen personenbezogenen Informationen soll nur den Eingebenden bzw. von den Beratungsstellen dazu ermächtigten möglich sein. Durch technische Vorkehrungen wird sichergestellt, dass auf personenbezogene Daten nur durch die Beratenden zugegriffen werden.

- Das Dokumentationssystem sichert auch, dass keine personenbezogenen Daten andere Zwecke als die Fallberatung zur Verfügung gestellt werden. Für z.B. für wissenschaftliche Untersuchungen oder politische Interventionen in der Rechtsentwicklung sollen prinzipiell nur anonymisierte und aggregierte Daten zur Verfügung stehen.
- Die Falldokumentation dient auch als Anregung des fachlichen Austausches zwischen den beteiligten qualifizierten Akteur*innen der Antidiskriminierungsberatung und damit als Grundlage, um vom Umgang mit Diskriminierungsfällen anderer zu lernen.

Die Nutzung des Dokumentationssystems fokussiert auf Beratungsfälle aus dem AGG, die aus dem Umkreis der Wohnungsvergabe und der Wohnungsnutzung sowie der Nachbarschaft stammen. Jedoch soll es zukünftig auch anderen Beratungsstellen zur Verfügung stehen, die mit Fällen von Diskriminierung im Wohnbereich konfrontiert werden, auch wenn die Wohnungsproblematik nicht im Zentrum ihrer Beratungstätigkeit steht.

c.) Warum ein Handbuch und wie es zu benutzen ist

Ein Handbuch sowie die Vorbereitung der Nutzung durch eine Schulung bilden die Grundlage für ein gemeinsames Verständnis und eine abgestimmte Nutzung. Beides ist Voraussetzung für eine schlüssige und nachvollziehbare Nutzung der Daten für eine strategische Arbeit. Das Handbuch beschreibt nach welchen Daten das Programm fragt und wie diese auszufüllen sind. In vielen Bereichen ist die Fachstelle bei der Umsetzung des Programms über den gesetzlichen Diskriminierungsschutz hinausgegangen, um Veränderungen und neue Formen von Diskriminierung mit aufnehmen zu können.

2. Registrierung/Anmeldung

Die Registrierung zur Nutzung des Programmes erfolgt über die E-Mailadresse admin@app.fairmieten-fairwohnen.de. Für den Erhalt der Zugangsdaten benötigt die Fachstelle den Nachnamen, Vornamen, Emailadresse und den Namen der Beratungsstelle/Institution, des neu anzulegenden Nutzers. Anschließend werden die Zugangsdaten in einer automatisch gene-

Anmelden

Benutzername oder E-Mail

Passwort

Anmelden

[Passwort vergessen?](#)

Für Rückfragen, Registrierung, Passwortrücksetzung wenden Sie sich bitte an:
admin@app.fairmieten-fairwohnen.de

Abb 2. Anmeldung

rierten E-Mail an den*die neue*n Nutzer*in verschickt. Die Wahl eines Passwortes erfolgt durch den*die Nutzer*in selbst.

3. Datenschutz

Nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sind personenbezogene Daten all jene Informationen, die sich auf eine natürliche Person beziehen oder zumindest beziehbar sind und so Rückschlüsse auf deren Persönlichkeit erlauben. Besondere personenbezogene Daten umfassen zum Beispiel Informationen über die ethnische und kulturelle Herkunft, politische, religiöse und philosophische Überzeugungen, Gesundheit und Sexualität. Sie sind besonders schützenswert. Betroffene haben vor allem das Recht auf informationelle Selbstbestimmung. Das Speichern und Verarbeiten von personenbezogenen Daten ist mithin nur unter Zustimmung des Betroffenen zulässig.

Nach der DSGVO, ist die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten nur zulässig, wenn es eine gesetzliche Grundlage oder eine gültige Einwilligungserklärung gibt (Artikel 4 Abs.11, Artikel 6 Abs. 1a, Artikel 7 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)). Eine aus Sicht des Datenschutzes gültige Einwilligungserklärung muss informiert und freiwillig sein. Informiert werden muss über:

- den Zweck der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung (inklusive Löschung)
- ggf. eine Weitergabe an Dritte,
- die Möglichkeit nicht einzuwilligen und die damit verbundenen Folgen,
- die Möglichkeit die Einverständniserklärung für die Zukunft zu widerrufen und an welche Stelle man sich hierfür wenden muss.

Die Einwilligung Aufnahme, Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten der betroffenen Personen, als auch der Unterstützer*innen und Zeug*innen sollte in schriftlicher Form einer Einverständniserklärung erfolgen.

4. Grundsätzliche „Eigenschaften“ des Programms

Das Programm wurde individuell in Abstimmung mit der Fachstelle und den Bedürfnissen der Beratungsstellen programmiert.

Die Dateneingabe erfolgt über verschiedene Formulare, bei denen Antworten sowohl ausgewählt werden können, als auch über textliche Eingabefelder die Möglichkeit der freien Eingabe

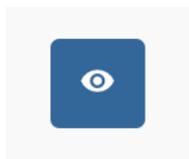
besteht. Die Speicherung der verschlüsselten Daten erfolgt auf einem lokalen Server innerhalb Deutschlands.

Das Programm ist so aufgebaut, dass die Reihenfolge der Dateneingabe nicht vorgegeben ist. Somit können Daten in der Reihenfolge, wie sie im Beratungsgespräch aufgekommen sind, eingetragen werden.

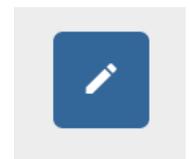
a.) Startseite

Auf der *Startseite* des Dokumentationssystems werden alle Vorgänge, die in das System aufgenommen wurden chronologisch aufgelistet. Sichtbar sind für alle Nutzer*innen alle bis zu diesem Zeitpunkt aufgenommenen Fällen. An den verschiedenen Motiven auf der rechten Seite zeigt sich, ob der*die eingeloggte Nutzer*in aufgrund der Richtlinie a) den Fall bearbeiten, b) ihn zusammengefasst einsehen oder c) nur zusammengefasst und anonymisiert einsehen kann.

Alle Nutzer*innen einer Organisation/Institution können alle Fälle der eigenen Organisation/Institution einsehen und alle eingegebenen Daten lesen. Bearbeiten kann nur der*die Nutzer*in, der*die den Fall eingetragen hat und den Fall somit selbst betreut hat. Ein*e Nutzer*in einer anderen am Dokumentationssystem beteiligten Organisation/Institution kann Fälle einer anderen Organisation/Institution nicht bearbeiten, jedoch zusammengefasst und anonymisiert einsehen. Sichtbar sind auf der Startseite die Fallnummer, die Organisation, das Datum wann der Fall aufgenommen worden ist, welche Art von Vorgangstyp der Fall hat (allgemeine Beratung, Meldung, Fallbetreuung) und wann dieser zuletzt bearbeitet wurde. Die Nutzer*innen der gleichen Institution sehen außerdem, den Namen der beratenden Person zu den Fällen ihrer eigenen Organisation.



Das Auge bedeutet, dass der Fall nur eingesehen werden kann.



Der Stift bedeutet, dass der Fall bearbeitet werden kann.

b.) Unterschied zwischen den Vorgangstypen

Allgemeine Beratung

Bei der *allgemeinen Beratung* geht es um Diskriminierungsvorfälle, die der jeweiligen Beratungsstelle geschildert, aber nicht weiterbearbeitet wurden im Sinne einer Fallbetreuung. Trotzdem sollen solche Vorfälle aufgenommen werden, um statistisch aufzeigen zu können, aufgrund von welchen Diskriminierungsmerkmalen Personen diskriminiert werden und welches häufige oder seltene Bereiche und Formen von Diskriminierung sind. Bei der allgemeinen Beratung werden keine personenbezogenen Daten abgefragt. Hier geht es lediglich um das oder die Diskriminierungsmerkmale, den Bereich der Diskriminierung und die Form der Diskriminierung und um den Typ der Verursachenden.

Meldung

Eine *Meldung* erfasst die gleichen Daten wie eine allgemeine Beratung, geht aber über diese hinaus, da hier bereits persönliche Daten abgefragt werden. Personenbezogene Daten sind Angaben über eine bestimmte oder eine bestimmbare Person. Dies sind Name, Anschrift, Kontaktdaten, wie Telefonnummer oder Emailadresse, als auch weitere sensible Daten die auf eine bestimmte Person zurückzuführen sind, wie zum Beispiel das Alter, die Herkunft oder das Geschlecht.

Anonyme Meldung

Bei einer Meldung gibt es zusätzlich die Möglichkeit, diese anonym aufzunehmen, sollte die betroffene Person nicht damit einverstanden sind, dass ihre personenbezogenen Daten mit dem Fall in Verbindung gebracht werden können. Deswegen sind die Felder zur betroffenen Person frei gelassen werden. Wichtig ist, dass in diesem Fall in das Feld *anonym* ein Häkchen gesetzt wird. Damit ist in der Zusammenfassung erkennbar, dass diese Daten nicht erfasst sind, weil dies so gewünscht worden ist, und nicht, weil sie nicht bekannt waren oder fehlerhafterweise nicht eingetragen worden sind.

Fallbetreuung

Die *Fallbetreuung* ist der komplexeste Teil der drei Vorgangstypen. Bei der Fallbetreuung werden die gleichen Daten, wie bei einer allgemeinen Beratung und bei einer Meldung, abgefragt. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit eine genaue Protokollierung des Verlaufs aufzunehmen, bei der es um die Ziele der betroffenen Person geht, die relevanten Rechtsbereiche des Falls, als auch um die tatsächlichen Interventionen der Beratungsstelle.

c.) Änderung der Vorgangstypen

Soll der Vorgangstyp eines Falls im Nachhinein geändert werden, ist dies über die rechte Menüleiste unter der ersten Rubrik Vorgangstyp möglich. Eine allgemeine Beratung kann jederzeit in eine Meldung oder Fallbetreuung umgeändert werden. Beim Downgrade des Vorgangstyps auf einen Vorgangstyp, der weniger umfangreiche Daten hat (zum Beispiel von einer Meldung in eine allgemeine Beratung oder eine Fallbetreuung in eine Meldung), werden alle Daten aus den Bereichen dauerhaft gelöscht, die im neuen Vorgangstyp nicht eingegeben werden können.

d.) Speichern, löschen und schließen

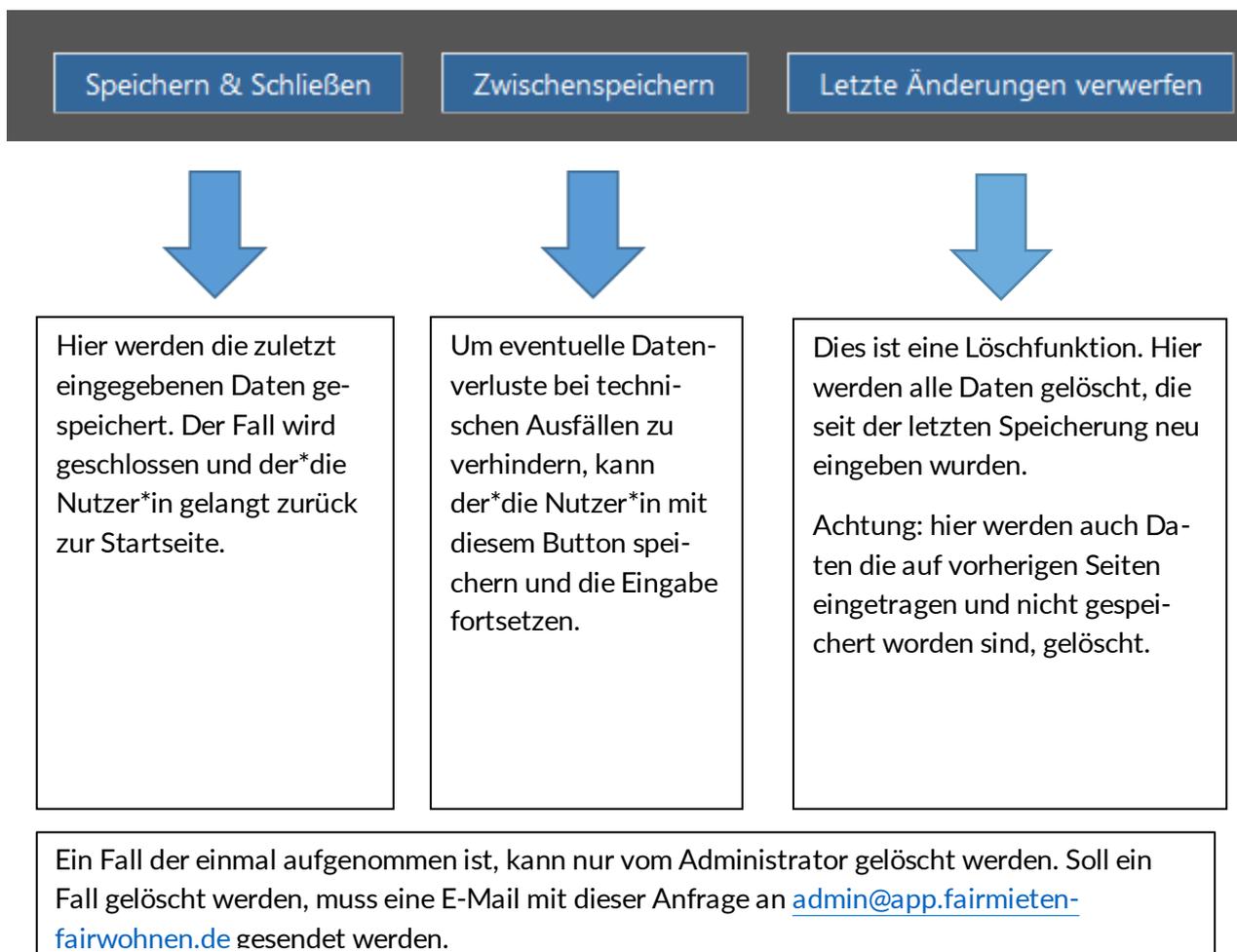


Abb 3. Speichern, löschen und schließen

II. Allgemeine Beratung

1. Falltypologie

a.) Diskriminierungsmerkmale

Gemäß dem AGG wird von Diskriminierung gesprochen, wenn eine Person in einer vergleichbaren Situation ohne sachlich rechtfertigenden Grund aufgrund eines der im AGG genannten Merkmale eine weniger günstige Behandlung als eine andere Person erhält. Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt meint eine Benachteiligung eines Menschen bei der Suche nach bzw. dem Zugang zu Wohnraum oder bei der Nutzung von Wohnraum. Sie erfolgt aufgrund von Zuschreibungen bezüglich eines oder sich überschneidender Merkmale, die überwiegend im AGG als Diskriminierungsmerkmale anerkannt sind. Eine präzise Zuordnung einer Diskriminierung zu einem bestimmten Diskriminierungsmerkmal ist allerdings häufig nicht einfach, beziehungsweise die Gründe, aus denen Diskriminierungen erfolgen, sind häufig nicht klar voneinander abzugrenzen. Das AGG nennt hier den Begriff der Mehrfachdiskriminierung. Aus diesem Grund ist bei der Auswahl der Diskriminierungsmerkmale eine Mehrfachauswahl möglich.

Die aufgelisteten Diskriminierungsmerkmale entsprechen den Merkmalen im AGG, gehen allerdings darüber hinaus, da gerade auf dem Wohnungsmarkt auch im AGG nicht genannte – und somit vom AGG nicht geschützte – Merkmale bzw. Zuschreibungen zu Diskriminierung führen können. Dazu zählt etwa die soziale Herkunft oder die sozioökonomische Situation. So können Beruf oder Einkommensart und -höhe der Mietinteressent*innen dazu führen, dass eine Person aus der Bewerbung um eine Wohnung ausgeschlossen wird. Auch Kinderzahl, Familienstand, (vormalige) Wohnungslosigkeit oder ein ungesicherter Aufenthaltsstatus wie z.B. eine Duldung können zum Ausschluss aus dem Pool der Bewerbenden führen. Aus diesem Grund geht die Liste über die Liste im AGG hinaus. Der*die Nutzer*in kann außerdem unter *anderes* weitere Diskriminierungsmerkmale, die in der Liste eventuell fehlen, als Freitext eintragen.

b.) Bereich der Diskriminierung

Wohnungssuche

Grundsätzlich gilt, dass alle Personen gleichberechtigten Zugang zum Wohnungsmarkt erhalten und in keiner Weise gegenüber anderen benachteiligt werden dürfen. Schon bei der Anfrage nach einem Besichtigungstermin kann es jedoch zu einer Diskriminierung kommen, wenn etwa Bewerbende mit ausländisch klingendem Namen oder Akzent abgewiesen werden, obwohl die Wohnung nicht vergeben ist. Es ist auch diskriminierend, wenn bei der Wohnungsbesichtigung

bestimmte Personen aufgrund subjektiver äußerer Merkmale oder Zuschreibungen gegenüber anderen benachteiligt werden.

In bestehendem Wohnverhältnis

Nicht nur bei der Suche nach einer Wohnung kann es zu Diskriminierungen kommen. Diskriminierende Einstellungen, Aussagen und Verhaltensweisen kommen auch in bestehenden Wohnverhältnissen entstehen, z.B. zwischen Mieter*in und Vermieter*in oder auch zwischen Nachbar*innen. Rassistische Einstellungen bei Nachbar*innen können beispielsweise zu anhaltenden, ungerechtfertigten und diskriminierenden Beschwerden über Mieter*innen mit Migrationshintergrund führen. Hausverwaltungen leiten nach vermehrten Beschwerden mitunter ohne jegliche Prüfung häufig rechtliche Schritte ein, und erteilen Abmahnungen.

Andere

Um Freiraum zu lassen für andere Bereiche in denen Diskriminierung stattfinden können, gibt es auch hier die Möglichkeit unter „andere“ einen neuen Bereich einzutragen. Zu berücksichtigen ist, dass unter *andere* eingetragenen Daten nicht bei der Aggregation von Daten mit einbezogen werden können. Um eine Auswertung zu ermöglichen empfiehlt die Fachstelle eine Zuordnung zu bestehenden Diskriminierungsbereichen möglichst zu versuchen, damit die Daten für die weiter unten erklärte Auswertung genutzt werden können.

c.) Form der Diskriminierung

Das AGG verwendet den Begriff der Benachteiligung, da nicht jede unterschiedliche Behandlung, die einen Nachteil zur Folge hat, diskriminierend sein muss. Unzulässig nach dem AGG sind Benachteiligungen, wenn kein Rechtfertigungsgrund vorhanden ist. Das AGG benennt fünf Formen von Benachteiligungen. Das Dokumentationssystem benutzt zunächst bewusst den Begriff der Diskriminierung, anstelle des Begriffs der Benachteiligung, welcher das Verständnis von Diskriminierung auf vorsätzliche herabwürdigende Handlungen Einzelner reduziert und dabei Teilhabebeeinträchtigungen durch mittelbare sowie unabsichtliche Diskriminierungen übersieht.

Form der Diskriminierung:

- unmittelbar
- mittelbar
- Belästigung, verbale Angriffe
- anderes

Abb 4. Formen der Diskriminierung

Das Dokumentationssystem bietet neben der unmittelbaren, der mittelbaren Diskriminierung und der Belästigung auch die Möglichkeit neue (nicht im AGG benannte) Formen der Diskriminierung zu benennen. Außerdem gibt es die Möglichkeit mehrere Formen gleichzeitig anzugeben.

Unmittelbar

Eine *unmittelbare Benachteiligung* liegt vor, wenn eine Person eine weniger günstige Behandlung als eine andere Person in einer vergleichbaren Situation erfährt, erfahren hat oder erfahren würde (§ 3 Abs. 1). Für die Feststellung einer Ungleichbehandlung bedarf es eines Vergleichs zwischen mindestens zwei Personen, wobei der Vergleich auch mit einer hypothetischen Vergleichsperson gezogen werden kann. Bei der Prüfung der Vergleichbarkeit sind insbesondere die Art der Tätigkeit und der Zweck einer Leistung zu berücksichtigen. Der Grund der Benachteiligung muss dazu gerade in einem der in § 1 genannten Merkmale liegen. Ansonsten kann es sich um eine mittelbare Benachteiligung handeln.

Mittelbar

Eine *mittelbare Benachteiligung* ist gegeben, „wenn dem Anschein nach neutrale Vorschriften, Kriterien oder Verfahren Personen wegen eines in § 1 genannten Grundes gegenüber anderen Personen in besonderer Weise benachteiligen können“ und dies weder sachlich gerechtfertigt noch verhältnismäßig ist (§ 3 (2) AGG). Die Verweigerung von Wohnraumvermietung an Transferleistungsempfänger*innen in bestimmten Wohnvierteln ist ein Beispiel mittelbarer Diskriminierung. Da Migranten/Migrantinnen überproportional häufig auf Sozialleistungen angewiesen sind, gehören sie zur benachteiligten Gruppe und werden durch diese Geschäftspraxis indirekt diskriminiert.

Belästigung, verbale Angriffe

Belästigung ist gemäß dem AGG eine unerwünschte Verhaltensweise im Zusammenhang mit den Benachteiligungsmerkmalen, die bezwecken oder bewirken, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird und ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird (§ 3 Abs. 3). Das können verbale oder auch nonverbale Verhaltensweisen sein. Bei Belästigung werden z.B. abfällige Bemerkungen oder Witze gemacht, so dass ein Klima geschaffen wird, das die betroffene Person einschüchtert, beleidigt oder entwürdigt.

c.) Typen der Verursachenden

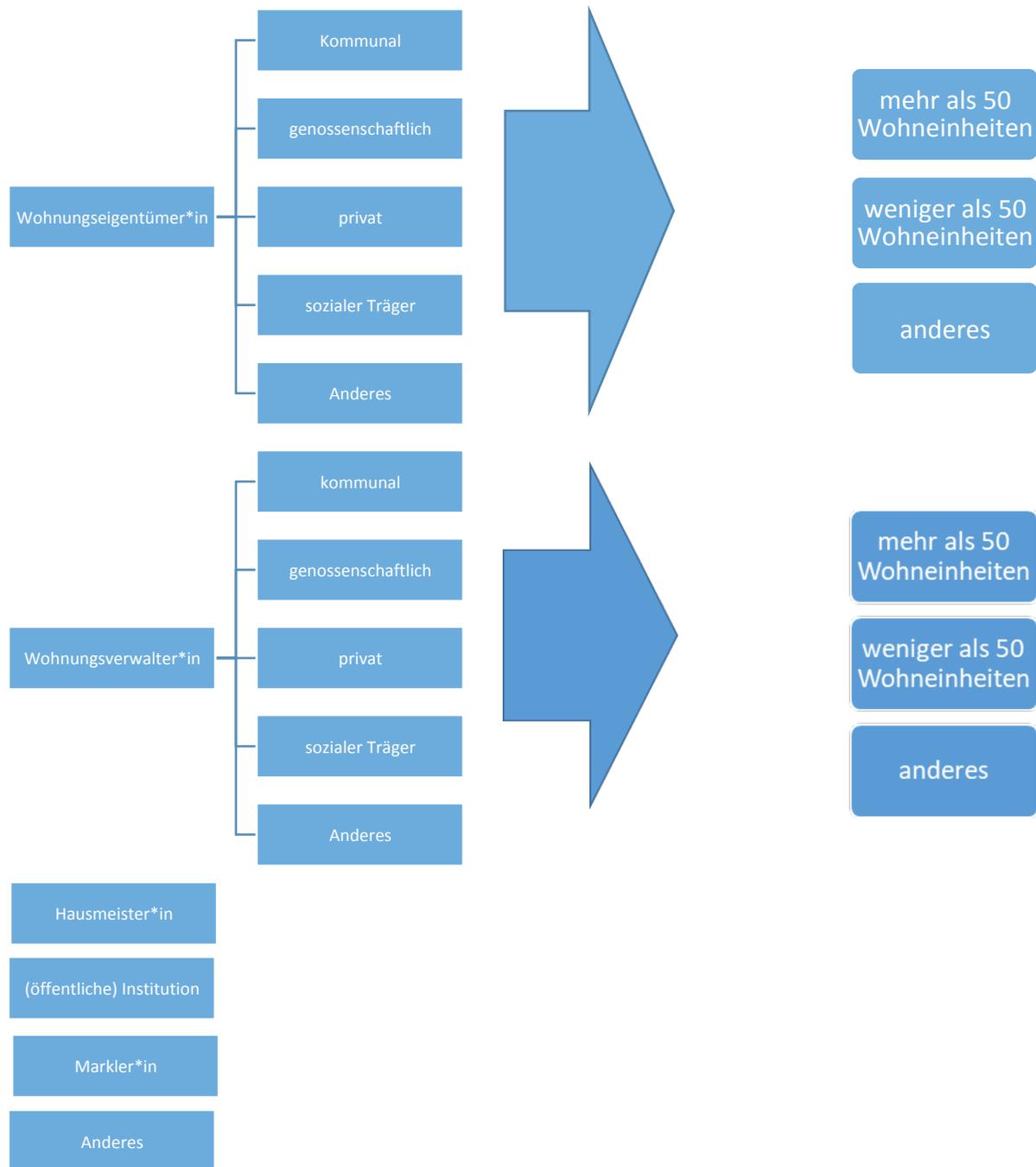


Abb. 5 Grafik zu den Typen der Verursachenden

*Wohnungseigentümer*in oder Wohnungsverwalter*in*

Bei der Frage nach dem *Typ des Verursachenden* geht es zu nächst darum zu entscheiden, ob es sich dabei um *eine*n Wohnungseigentümer*in, Wohnungsverwalter*in, Hausmeister*in, eine (öffentliche) Institution, eine*n Makler*in* oder weitere Typen, die nicht in der Liste aufgeführt sind, handelt.

*Wohnungseigentümer*innen* sind Personen oder Unternehmen, die ausweislich des Grundbuchs die entsprechenden Rechte wahrnehmen können.

Ein*e *Wohnungsverwalter*in* (Hausverwaltung für Mietshäuser oder –Wohnungen) beschäftigt sich im Bereich der Immobilienwirtschaft mit der Verwaltung von vermieteten Wohnhäusern (meist Mehrparteienhäuser), Wohnanlagen, Eigentumswohnungen und Gewerbeobjekten. Unter *Wohnungsverwalter*in* versteht man demnach eine selbständige Person oder ein Unternehmen, welches fremde Häuser und Wohnungen verwaltet.

Viele großen Wohnungsunternehmen, haben ihre eigenen *Wohnungsverwalter*innen*. Diese sind entweder als Tochterunternehmen dem Wohnungsunternehmen untergeordnet oder personell vom Unternehmen direkt eingestellt. In dieser Konstellation agiert das Verwaltungspersonal nicht selbstständig und sind als *Wohnungseigentümer*innen* in dem Dokumentationssystem mit aufzunehmen. Sie handeln als die verlängerte Hand des Wohnungseigentümers.

Der oder die *Hausmeister*in* wird meistens von*m Vermieter*in angestellt, um in der Immobilie für Ordnung und Sauberkeit zu sorgen und die Haustechnik zu warten bzw. zu reparieren.

Eine *Institution*, meint eine Einrichtung, die dem Wohl oder Nutzen des Einzelnen oder der Allgemeinheit dient. Im Bereich Wohnen können hier zum Beispiel die sozialen Träger im Bereich Wohnen und Unterbringung, wie etwa Altenheime oder Flüchtlingsunterkünfte verstanden werden. Öffentliche Institutionen sind Behörden/Ämter aller Art, wie zum Beispiel das Job Center.

Weitere wichtige Angaben (1)

Wie Abbildung 5 zeigt, müssen nach der Auswahl *Wohnungseigentümer*in* und *Wohnungsverwalter*in* noch weitere Angaben gemacht werden. Wichtig ist, ob diese als kommunal, genossenschaftlich, privat oder als sozialer Träger zu verstehen sind.

	Kommunal	Genossenschaftlich	Privat	Sozialer Träger
Wohnungseigentümer*in	Kommunale Wohnungseigentümer*innen sind in Berlin die sechs Berliner städtischen Wohnungsbaugesellschaften.	Genossenschaftliche Wohnungseigentümer*innen sind meistens ein Zusammenschluss von Personen, die in einer Mischform zwischen Miete und Eigentum wohnen. Die Genossenschaft gehört ihren Mitgliedern, die damit auch eine entsprechende Eigentümerverantwortung haben. Die Wohnungsgenossenschaft wiederum besitzt die Wohnungen, die sie an ihre Mitglieder vermietet.	Private Wohnungseigentümer*innen sind keinen Wohnungsunternehmen zugeordnet.	Wohnungseigentümer*innen mit sozialer Trägerenschaft, vermieten häufig Mietwohnungen an bestimmte Bedarfsgruppen. Nur für Zweckgebundene Wohnungen dürfen bestimmte Gruppen bevorzugt werden.
Wohnungsverwalter*in	In der Regel sind die Verwaltungsabteilungen der kommunalen Unternehmen Bestandteil der Eigentümerorganisation.	In der Regel sind Verwaltungsabteilungen von Wohnungsgenossenschaften Bestandteil der Genossenschaft und damit der Eigentümerorganisation.	Viele Wohnungseigentümer*innen geben die Verwaltung ihrer Objekte an externe, private, selbständige Unternehmen ab.	Ähnlich, wie bei Genossenschaften und kommunalen Unternehmen.

Abb. 6: Kommunal, genossenschaftlich, privat und sozialer Träger

Weitere wichtige Angaben: Anzahl Wohneinheiten (2)

Nach dem AGG ist es unzulässig, Mieterinnen oder Personen beim Zugang zu Wohnraum aufgrund des Geschlechts, der Religionszugehörigkeit, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu benachteiligen. Dieses Benachteiligungsverbot greift allerdings nur dann, wenn die Vermieter mehr als 50 Wohnungen vermieten, es sich also um ein sogenanntes „Massengeschäft“ handelt (vgl. AGG § 19 Abs. 1 Nr.1). Diese Einschränkungen des Diskriminierungsschutzes bei Vermietungen auf Massengeschäfte gilt nicht bei rassistischer Diskriminierung und

bei Diskriminierung aufgrund der ethnischen Herkunft. Hier spielt die Zahl der vermieteten Wohnungen keine Rolle.

III. Meldung und Fallbetreuung

1. Kontaktaufnahme

Die *Kontaktaufnahme* mit der Beratungsstelle kann erfolgen über eine:

- *betroffene Person*,
- *beschuldigte Person*, oder eine
- *unbeteiligte Person*.

2. Angaben zur betroffenen Person

Bei einer Meldung oder Fallbetreuung sollten zunächst, sofern die Meldung nicht anonym erfolgt, die Angaben zu der Betroffenen Person eingetragen werden.

Betroffene Person

Name:	<input type="text"/>		
Vorname:	<input type="text"/>		
Adresse:	Straße:	<input type="text"/>	
	Haus-Nr.:	<input type="text"/>	
	PLZ:	<input type="text"/>	
	Ort:	<input type="text"/>	
E-Mail:	<input type="text"/>		
Telefon:	<input type="text"/>		
Gender:	<input type="text"/>		
Alter:	<input type="text"/>		
Ethnische Herkunft:	<input type="text"/>		
Prozesskostenübernahme wahrscheinlich:	<input type="text"/>		

Abb 7. Angaben zur betroffenen Person

Gender

Angepasst an die Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts von 2017, kann hier neben den zwei Geschlechtern männlich und weiblich, auch das Geschlecht divers ausgewählt werden. Jeder Mensch sollte sein Geschlecht so eintragen lassen dürfen, wie er es will und wie er es fühlt. Weiterhin gibt auch die Möglichkeit gar keine Angabe zu machen.

Alter

Es ist nicht notwendig das genaue Alter anzugeben. Die Rubrik *Alter* ist in folgende Kategorien aufgeteilt: unter 18, 18-35, 35-60 und über 60. Sollte die beratende Person nicht in der Lage sein, das Alter einzuschätzen, kann auch diese Angabe weggelassen werden, oder wenn die betroffene Person nicht möchte, dass ihr Alter angegeben wird.

Ethnische Herkunft

Die Fachstelle hat sich bewusst dazu entschieden, an dieser Stelle nicht nach der Staatsangehörigkeit zu fragen, da diese häufig nicht mit der ethnischen Herkunft eines Menschen übereinstimmt. Außerdem ist eine Diskriminierung allein aus Gründen der Nationalität oder Staatsangehörigkeit grundsätzlich nicht vom AGG erfasst. Die Nationalität oder Staatsangehörigkeit ist kein Merkmal, an welches das Gesetz anknüpft.

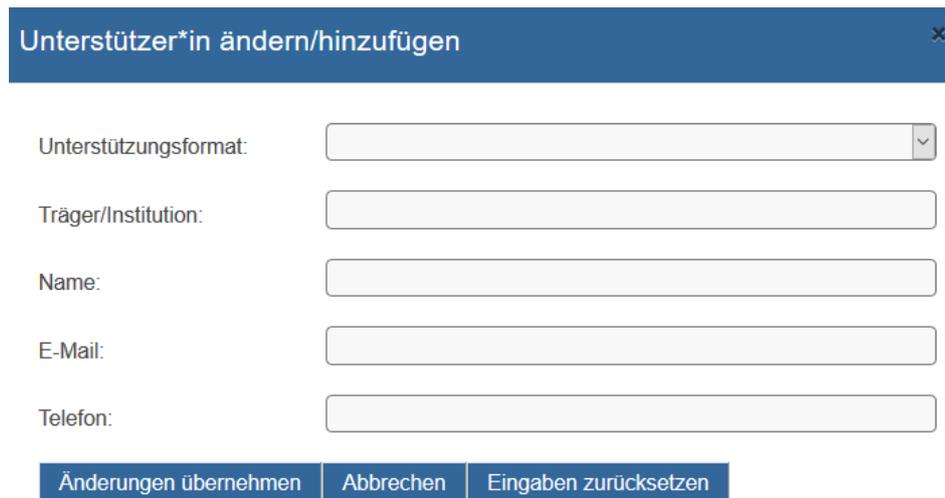
Für die Dokumentation von Diskriminierung und für die strategische und politische Arbeit ist es nicht nur interessant, dass eine betroffene Person auf Grund ihrer ethnischen Herkunft diskriminiert wurde, wie es unter der Rubrik *Falltypologie* abgefragt wird, sondern auch Gruppen zu identifizieren die häufig oder weniger häufig betroffen sind, um gezielt diese Benachteiligungen verhindern zu können.

Prozesskostenübernahme

Über die Prozesskostenhilfe kann gem. §§ 114 ff. der Zivilprozessordnung bedürftigen Personen ggf. eine finanzielle Unterstützung zur Durchführung von Gerichtsverfahren gewährt werden. Prozesskostenhilfe kommt in Betracht, wenn eine Verfahrenspartei nicht in der Lage ist, die Gerichtskosten und die ggf. erforderlichen eigenen Anwaltskosten für den Prozess aufzubringen. Die Prozesskostenhilfe ist eine spezialgesetzlich geregelte Einrichtung der Sozialhilfe im Bereich der Rechtspflege und dient der Verwirklichung von Rechtsschutzgleichheit.

Die Abfrage zur Wahrscheinlichkeit der Prozesskostenübernahme soll helfen einen solchen Antrag frühzeitig beantragen zu können.

3. Angaben zu Unterstützer*innen



The screenshot shows a form titled "Unterstützer*in ändern/hinzufügen" with a close button (x) in the top right corner. The form contains five input fields: "Unterstützungsformat:" (a dropdown menu), "Träger/Institution:" (a text box), "Name:" (a text box), "E-Mail:" (a text box), and "Telefon:" (a text box). Below the fields are three buttons: "Änderungen übernehmen", "Abbrechen", and "Eingaben zurücksetzen".

Abb 8. Unterstützer*innen

*Unterstützer*innen* können mehrere angegeben werden. Zum Hinzufügen muss der Button oben rechts in der Ecke angeklickt werden. Ein neues Feld erscheint. Hier gibt es die Möglichkeit zwischen verschiedenen Unterstützungsformaten zu wählen. Außerdem gibt es die Möglichkeit, die Kontaktdaten der unterstützenden Person oder Institution für die weitere Zusammenarbeit aufzunehmen.

a.) Format

Verweisberatung

Eine *Verweisberatung* ist die niedrigschwellige Einstiegsunterstützung für Betroffene von Diskriminierung. Sie klärt Beratungsanliegen und -bedarf so weit, dass an eine spezialisierte Beratungsstelle weitervermittelt werden kann. Mögliche Vermittlungen reichen vom Informieren über Unterstützungsangebote (Vermitteln von Kontaktdaten, wenn möglich mit kurzer inhaltlicher Darstellung) bis zum Herstellen des Kontakts und/ oder einem Begleiten zum ersten Treffen.

Kooperation

Kooperation meint die tatsächliche gemeinsame Bearbeitung eines Falles. Hier ist es wichtig, dass direkt am Anfang einer Fallbetreuung, zwischen den zwei oder auch mehreren Beratungsstellen eindeutig vereinbart wird, wer den Fall in das Dokumentationssystem aufnehmen wird, um eine Doppelung zu vermeiden.

Individuelle Unterstützung

Eine *individuelle Unterstützung* kann auf vielen Ebenen existieren. Häufig kommen Menschen mit anderen Familienmitgliedern zur Beratung, beispielsweise mit Freunden oder auch Sozialarbeiter*innen und Betreuer*innen.

4. Angaben zur verursachenden Person/ Institution/ etc.

Unter *Angabe zum*r Verursachenden* können, wenn vorhanden, Daten zu der verursachenden Person oder Institution/ Firma aufgenommen werden. Dazu muss ähnlich wie bei der Aufnahme von Unterstützer*innen der Button „Verursachende*in hinzufügen“ oben rechts in der Ecke gedrückt werden. Dabei öffnet sich ein neues Fenster. Hier werden die einzelnen Informationen eingetragen. Da auch hier mehrerer Verursacher*innen aufgenommen werden können, generiert sich eine Liste aller eingetragenen Personen, Institutionen, etc.



The image shows a screenshot of a web interface. At the top right, there is a blue button labeled 'Verursachende*in hinzufügen'. Below it is a table with a dark blue header and a light grey body. The header has five columns: 'Träger/Institution', 'Name', 'Adresse', 'E-Mail', and 'Telefon'. The body of the table is currently empty.

Träger/Institution	Name	Adresse	E-Mail	Telefon
--------------------	------	---------	--------	---------

Abb 9. Button Verursachenden hinzufügen

Die Fachstelle hat sich bewusst dazu entschlossen, das Eingabefeld Firma/Institution als Textfeld zur freitextlichen Eingabe aufzunehmen, um den beratenden Personen möglichst viel Freiraum zu lassen. Nach der Pilotphase soll hier ein Dropdown entstehen, um eine Aggregation zu ermöglichen. Für die strategische Arbeit der Fachstelle ist es hilfreich eine Vorstellung davon zu bekommen, welche Firmen und oder Institutionen häufig als potentiell Diskriminierende genannt werden. Der Name einer Institution oder Firma wird auch bei der reduzierten Ansicht für die anderen Beratungsstellen sichtbar sein, da der Name eines Unternehmens keine personenbezogenen Daten enthält, die nach der DSGVO auf eine bestimmte Person zurückzuführen sind.

Abb 10. Angaben zu der verursachenden Person

5. Kurzbeschreibung des Vorfalls

a.) Beschwerdefrist

Ein Anspruch auf Schadensersatz oder auf Geldentschädigung wegen einer nach dem AGG verbotenen Diskriminierung gemäß § 15 Abs.1 oder Abs.2 AGG muss innerhalb

einer Frist von zwei Monaten schriftlich geltend gemacht werden. Die Frist beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem der Betroffene von

seiner Benachteiligung Kenntnis erlangt. Diese Zweimonatsfrist ergibt sich aus § 15 Abs.4 AGG.

Der Anspruch gemäß § 21 kann jedoch auch nach Fristablauf noch geltend gemacht werden, wenn der Betroffene die Frist unverschuldet versäumt hat. Dies wird – neben Fällen von Krankheit – insbesondere bei verdeckten Diskriminierungen der Fall sein, von denen der Betroffene erst später, z.B. im Rahmen eines Testings, erfährt. Der Anspruch muss in diesem Fall nicht schriftlich geltend gemacht werden, jedoch empfiehlt sich dies, da die diskriminierte Person die Beweislast für die Einhaltung der Frist trägt.

Beschwerde-
frist:

automatisch ermittelt

Klagefrist:

automatisch ermittelt

Strafantrags-
frist:

automatisch ermittelt

Abb 11. Fristen

b.) Klagefrist

Bei Diskriminierungen im Zivilrechtsverkehr gibt es keine spezielle Klagefrist wie in § 61b Arbeitsgerichtsgesetz (ArbGG), jedoch fällt auch der Anspruch aus § 21 AGG unter die regelmäßige Verjährungsfrist von drei Jahren (§ 195 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)), innerhalb derer er vor Gericht geltend gemacht werden muss.

c.) Strafantragsfrist

Gemäß § 77b des Strafgesetzbuches (StGB) wird „eine Tat, die nur auf Antrag verfolgbar ist, [...] nicht verfolgt, wenn der Antragsberechtigte es unterlässt, den Antrag bis zum Ablauf einer Frist von drei Monaten zu stellen.“ Ein Strafantrag ist die Voraussetzung dafür, dass eine Strafverfolgung möglich wird. Antragsdelikte finden sich insbesondere im Bagatellbereich und dort, wo persönliche Rechtsgüter betroffen sind, nicht aber Rechtsgüter der Allgemeinheit. Namentlich - aber nicht abschließend - sind hier zu nennen: Beleidigung, Üble Nachrede, und Verleumdung (§§ 185 ff. StGB, Strafantragserfordernis in § 194 Abs. 1(StGB)).

6.) Zeug*innen

Zeug*innen können für eine juristische Verfolgung sehr relevant sein. Sollte es Zeug*innen geben sollten diese von Anfang an mit aufgenommen werden.

7.) Beweise

Um eine Klage vor Gericht erfolgreich durchzuführen, sollte alles Material, das eine Ungleichbehandlung dokumentieren kann, aufbewahrt werden. Briefe, E-Mails, Fotos, verschriftlichte Kommentare, Mitschnitte von Kommunikationen, Gesprächsnotizen etc. können möglicherweise vor Gericht ausschlaggebend sein, als auch bei der Formulierung eines Beschwerdebriefs.

a.) Abspeicherung von Beweisen

Aufgrund der Struktur des Programmes ist es nicht möglich die Beweise im Programm selber abzulegen. Die Fachstelle empfiehlt deswegen, die vorhandenen Beweise intern sorgfältig abzulegen und eindeutig zu beschriften.

IV. Nur Fallbetreuung

1. Protokollierung des Verlaufs

a.) Ziele der betroffenen Person

Unter dem Abschnitt Protokollierung des Verlaufs, wird zunächst nach den Zielen der betroffenen Person gefragt. Diese Rubrik erlaubt auch eine Mehrfachauswahl.

Ziele	Erklärung
Verbesserung des nachbarschaftlichen Miteinanders	Bei Nachbarschaftskonflikten geht es der betroffenen Person häufig darum, dass Verhältnis zu den Nachbarn wieder zu verbessern.
Entschuldigung	Die betroffene Person wünscht sich eine Entschuldigung des Verursachenden.
Gütliche Einigung	Bei einer gütlichen Einigung wird eines Rechtsstreit durch einen Vergleich der Parteien beendet.
Juristische Beratung	Juristische Beratung meint die Rechtsberatung über die Beratungsstelle oder aber auch durch externe Rechtsanwält*innen.
Gerichtliche Klärung	Das Ziel der gerichtlichen Klärung meint die Klärung bestimmter Rechtsfragen oder aber der rechtlichen Beurteilung der Gesamtlage vor Gericht.
Mediation	Mediation ist ein strukturiertes, freiwilliges Verfahren zur konstruktiven Beilegung eines Konfliktes, bei dem unabhängige Dritte die Konfliktparteien in ihrem Lösungsprozess begleiten.
Behebung von Mängeln	Die Beseitigung entstandener Mängel im Verfahren oder auch in der Sache.
Schadensersatz	Das AGG bietet rechtlichen Schutz für Menschen, die zum Beispiel beim Abschluss von Mietverträgen eine ungerechtfertigte Diskriminierung wegen einer der im AGG genannten Diskriminierungsmerkmale erfahren haben. Es eröffnet die Möglichkeit vor Gericht Schadensersatz und Entschädigung für die erlittene Ungleichbehandlung einzuklagen.
Wohnung bekommen	Bei Verstößen gegen das AGG entsteht für die Betroffenen in der Regel kein Anspruch auf den angefragten Wohnraum. Dennoch ist es ggf. ein Ziel, eine Wohnung zu bekommen.
Wohnung behalten	Oder aber eine Wohnung zu behalten, wenn die Diskriminierung in einem bestehenden Wohnverhältnis stattgefunden hat.

Abb. 12 Ziele

b.) Einschätzung relevanter Rechtsbereiche

Für die weitere Betreuung/ Begleitung in einem Fall, gerade wenn die Person auch rechtliche Schritte einleiten möchte, sollte eine Einschätzung zum relevanten Rechtsbereich gemacht werden. In vielen Fällen, ist meist nicht nur ein Rechtsbereich relevant, sondern mehrere. Wichtig ist auch, gerade beim AGG, dass nicht in allen Situationen, in denen eine Diskriminierung möglicherweise stattgefunden hat, dieser vom Anwendungsbereich des AGG betroffen ist. Der erste Anwendungsbereich des AGG ist der Bereich Beschäftigung und Beruf. Ein zweiter Schwerpunkt liegt im Zivilrecht, also bei den Rechtsbeziehungen zwischen Privatpersonen, wie zum Beispiel Verträge mit Lieferanten, Dienstleistenden und Vermietenden. Wenn das AGG nicht greift, greift vielleicht ein anderes Gesetz, wie zum Beispiel das BGB. Länderspezifische Gesetze wie zum Beispiel das Gesetz zur Beseitigung von Wohnungsmisständen in Berlin wurden nicht in die Tabelle mit aufgenommen, können aber wie immer unter „anderes“ mit vermerkt werden.

c.) Textfeld Lösungsansatz

In dem Textfeld Lösungsansatz, können Ansätze zur Zielerreichung aufgeschrieben werden. Es gibt keine prinzipielle Obergrenze an Schriftzeichen.

d.) Interventionen

Unter der Rubrik Interventionen sollen alle durchgeführten Arten von Interventionen aufgenommen werden. Neben dem Datum der Intervention und der Form der Intervention, kann außerdem die freiwillig gesetzte Antwortfrist (zum Beispiel bei einer Diskriminierungsbeschwerde) angegeben werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit in dem Feld „Bemerkung“ entweder ein Teil des Inhalts (zum Beispiel der Diskriminierungsbeschwerde) oder Teile einer Antwort auf diese, mit an zugeben.

Intervention ändern/hinzufügen
×

Bitte geben Sie die Form der Intervention an

Datum:

Form der Intervention: ▼

gesetzte Antwortfrist:

Bemerkung:

Änderungen übernehmen
Abbrechen
Eingaben zurücksetzen

Abb 13. Interventionen ändern oder hinzufügen

Formen der Interventionen sind zum Beispiel:

Mögliche Intervention	Erklärung
Information über Rechtslage und mögliches Vorgehen	Die betroffene Person wurde über ihre Rechtslage informiert und es wurde erklärt, wie ein mögliches Vorgehen aussehen könnte.
Information an Beschuldigte*n versandt	Die beschuldigte Person wurde durch die Beratungsstelle kontaktiert.
Diskriminierungsbeschwerde eingereicht	Die Beratungsstelle hat in Absprache mit der betroffenen Person eine Diskriminierungsstelle an die beschuldigte Person versandt.
Information an hierarchisch höhere Ebene des*r Beschuldigten versandt	Die Beratungsstelle hat nicht die beschuldigte Person selber kontaktiert, sondern eine hierarchisch höhere Ebene des*r Beschuldigten kontaktiert.
Mediation angefragt	Eine Mediation zwischen der beschuldigten Person und der betroffenen Person wurde angefragt.
Mediation durchgeführt	Eine Mediation zwischen der beschuldigten Person und der betroffenen Person wurde durchgeführt.
Kooperation / Verweisberatung	Im Verlauf der Beratung wurde entschieden eine Koopera-

mit	tion/ Verweisberatung mit einer anderen Institution einzu- gehen, um weitere Unterstützung zu ermöglichen.
an Presse, Öffentlichkeit getreten	Die Beratungsstelle ist nach Absprache mit der betroffe- nen Person mit dem Fall an die Öffentlichkeit getreten.
Klage/ juristisches Vorgehen	In dem vorliegenden Fall ist ein juristisches Vorgehen ein- geleitet wurden.

Abb 14. Interventionen

e.) Abschluss/Ergebnis

Unter der Kategorie *Abschluss/ Ergebnis* kann aus der gleichen Tabelle wie bei den Zielen der betroffenen Person angegeben werden, welches der Ziele erreicht wurde oder zu welchem Abschluss der Fall gekommen ist.

f.) Bemerkung

Zuletzt gibt es noch die Möglichkeit weitere wichtige Bemerkungen, die in keiner der Rubriken ihren Platz gefunden haben, unter *Bemerkungen* aufzunehmen.

2. Zusammenfassung

Die *Zusammenfassung* listet alle eingetragenen Daten noch einmal gebündelt auf. Dabei werden Rubriken, die nicht ausgefüllt worden sind mit einem Strich (-) angezeigt.

Über die *Druckansicht*, kann diese Zusammenfassung außerdem ausgedruckt werden.

V. Aggregation der Daten

Für die strategische Beratung durch die Fachstelle werden bestimmte Merkmale summiert und ggf. auch in Gruppen zusammengefasst. Diese Daten stehen für Interventionen allgemeiner Art in der Politik und Öffentlichkeit zur Verfügung und sind in keinem Fall auf personenbezogene Daten einzelner Fälle zurückzuführen.

Die mögliche Struktur von Aggregationen soll ab Ende der Pilotphase mit den Teilnehmenden erarbeitet werden.