

Handreichung zum Beschwerde- management

Handlungsempfehlung für Clubs

**Clubcommission e.V.
Diversitygerechtes Ausgehen in Berlin**

Diversitygerechtes Ausgehen in Berlin und Clubcommission e.V.

Die Berliner Clubkultur ist weltweit bekannt für ihre Offenheit, Vielfalt und Kreativität. Trotz des offenen Images sind Diskriminierungserfahrungen im Berliner Nachtleben ebenso Realität wie in anderen Bereichen der Gesellschaft: an der Tür, auf der Tanzfläche oder innerhalb von Clubstrukturen. Unser Ziel ist es, diese Diskriminierungen abzubauen und Clubräume für alle sicherer zu gestalten.

Als Clubcommission – Netzwerk der Berliner Clubkultur e.V. engagieren wir uns im Rahmen des Projekts Diversitygerechtes Ausgehen in Berlin (DAB) aktiv für Awareness und Gleichberechtigung im Berliner Nachtleben. Mit Workshops, Beratungen und Schulungen begleiten wir Clubs, Festivals und veranstaltende Kollektive dabei, ihre Diversitykompetenz und Sensibilität zu stärken. Unsere Vision ist eine Clubkultur, die allen zugänglich ist – unabhängig von Geschlecht, Herkunft, sexueller Identität, Behinderung oder sozialem Status.

Unsere Mission: Eine diskriminierungssensible Clubkultur. Gemeinsam mit unserem Netzwerk setzen wir uns für nachhaltige Veränderungen im Berliner Nachtleben ein. Wir unterstützen Clubbetreibende und Veranstaltende dabei, inklusive und sicherere Räume zu gestalten. Unser Fortbildungsprogramm bietet praxisnahe Formate, die das nötige Wissen und Handwerkszeug vermitteln, um diskriminierungssensibel zu handeln.

Darüber hinaus stärken wir Menschen, die (potenziell) von Diskriminierung betroffen sind, mit gezielten Empowerment-Angeboten. Wir entwickeln langfristige Strukturen wie standardisierte Beschwerdemanagementsysteme, damit Clubs und Festivals professionell auf Diskriminierung reagieren können – und präventiv handeln, bevor sie entstehen kann.

Anlass und Ziel dieser Handreichung

Für Clubs ist es eine kontinuierliche Aufgabe und Herausforderung, Räume zu schaffen, in denen sich Menschen, unabhängig von identitätsstiftenden Merkmalen wie Herkunft, Geschlecht oder Sexualität, sicher und so diskriminierungsfrei wie möglich bewegen können. Das ist ein wünschenswerter, aber oft utopischer Zustand, der in den seltensten Fällen vollständig erreicht wird. Eine Befragung 2022 im Rahmen des DAB-Projekts zeigt: Diskriminierungserfahrungen in Clubs sind keine Einzelfälle.

Am häufigsten genannt wurden Erlebnisse geschlechtsspezifischer Diskriminierung, rassistischer Vorfälle sowie Barrieren, die eine gleichberechtigte Teilhabe erschweren. Umso wichtiger ist es, eine Guideline für ein funktionierendes Beschwerdemanagement zu entwickeln, die Clubs dabei unterstützt, verantwortungsvoll mit Diskriminierung

und Gewalt umzugehen, Vorfälle aufzuarbeiten und präventiv zu handeln.

Diese Handreichung bietet praxisnahe Handlungsempfehlungen für den Aufbau eines individuellen Beschwerdemanagements. Sie richtet sich an Clubs, Festivals und Veranstaltungsorte, die ihre Strukturen weiterentwickeln wollen. Dabei gilt: Beschwerdemanagement ist kein starres System, sondern ein Werkzeug, das an Ressourcen, Bedarfe und Zielsetzungen angepasst werden kann.

Ziel ist es, ein individuell auf den jeweiligen Club zugeschnittenes Beschwerdemanagementsystem als integrierten Teil eines wirkungsvollen Sicherheitskonzepts zu entwickeln und zu etablieren.

Was bedeutet Beschwerdemanagement?

Beschwerdemanagement ist ein Begriff aus der Wirtschaft und bezeichnet hier den systematischen Umgang mit Beschwerden und Reklamationen von Kund*innen. Im Clubkontext und als Teil der Awareness-Arbeit umfasst es den Umgang mit Meldungen zu Diskriminierung, Belästigung oder ähnlichen Vorfällen. Für Clubs, Kollektive und Veranstaltende bietet es einen strukturierten Rahmen: klare Abläufe zur Erfassung, Dokumentation und angemessene Bearbeitung von Beschwerden. Ziel ist ein sicherer Raum für Betroffene sowie wirksame Schritte zur Bearbeitung von Vorfällen. Wirksames Beschwerdemanagement fördert Transparenz, Vertraulichkeit und Gerechtigkeit, um ein diskriminierungssensibles Umfeld zu ermöglichen.

Für die Umsetzung sind folgende Fragestellungen entscheidend: Wo und wie können Vorfälle gemeldet werden? Wer ist verantwortlich für die Bearbeitung während und nach der Veranstaltung? Wie werden Betroffene unterstützt – sowohl unmittelbar als auch im Nachgang? Wie erfolgt die Dokumentation und Auswertung der Fälle? Und schließlich: Welche Maßnahmen werden entwickelt, um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu verhindern?

Um diese Fragen zu beantworten, müssen räumliche, zeitliche und soziale Dimensionen berücksichtigt werden. Beschwerdemanagement betrifft nicht nur einzelne Situationen, sondern wirkt auf mehreren Beziehungsebenen: zwischen Mitarbeitenden und Gästen, zwischen Gästen untereinander und innerhalb des Clubteams. Es umfasst drei Phasen: vor (Prävention), während (akutes Eingreifen/Intervention) und nach (Nachbereitung und Auswertung) der Veranstaltung.

Clubs, Open Airs und Festivals entscheiden selbst, ob und in welcher Form sie ein Beschwerdemanagement einführen. Ein klar definierter Ablauf unterstützt jedoch einen verantwortungsvollen Umgang mit von Diskriminierung betroffenen Gästen und hilft, Grenzverletzungen und Übergriffen vorzubeugen und effizient mit den eigenen Ressourcen umzugehen. Gleichzeitig zeigen unsere Erfahrungen im DAB-Projekt: Ein universelles Modell für Beschwerdemanagement gibt es nicht. Jede Umsetzung muss sich an den konkreten Rahmenbedingungen eines Ortes und den verfügbaren personellen, räumlichen und finanziellen Ressourcen orientieren.

Herausforderungen

Vor der Veranstaltung

- Ressourcenmangel (personell, finanziell, zeitlich) kann das Clubpersonal belasten – wo gibt es genug Kapazitäten für angemessene Vorbereitung und Handeln?
- Spannungsfeld zwischen Intentional Space (gemeinschaftlich getragen, bewusst kuratiert) und Safer Space (offen, zugänglich)

Während der Veranstaltung

- Türpersonal oft erste Anlaufstelle, gleichzeitig oft eine sehr beanspruchte Position, die verschiedensten Anforderungen gerecht werden muss und häufig unter prekären Arbeitsbedingungen arbeitet
- Nüchternheit im Awareness-Team erforderlich
- Unterscheidung zwischen Unterstützungsbedarf wegen Substanzgebrauch und wegen Gewalt/Diskriminierung – mit möglichen Überschneidungen
- Transparenz schaffen und Entscheidungsfähigkeit der Betroffenen stärken

- Hohe Hemmschwellen, Hilfe zu holen (z. B. bei Überdosisierung); community-basierte Harm Reduction hilfreich
- Herausforderungen durch Konsum von Drogen
- Spannungsfeld zwischen Wunsch nach akzeptierendem Umgang mit Konsum und Gefahr durch Zivilpolizei oder strafrechtlicher Verfolgung

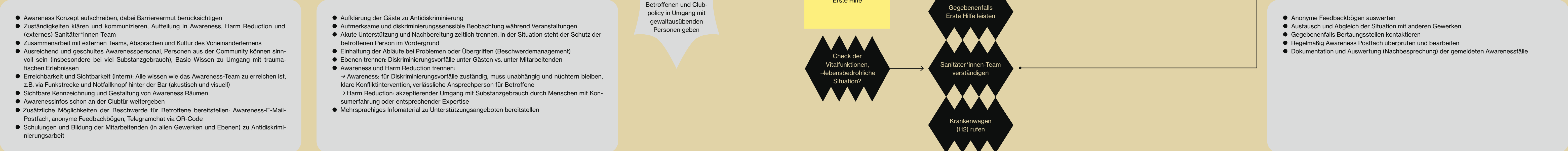
Nach der Veranstaltung

- Nachbereitung erfordert hohe Kapazitäten, die nicht mehr in den Bereich von Club Awareness fällt
- Mangel an Beratungsstellen für Betroffene, sowie für Transformative Justice und Täter*innenarbeit in Berlin
- Überhöhte Erwartungen an Clubs bei Nachbereitung und Unterstützung

Im Folgenden visualisiert eine Übersichtsgrafik, die zeitlichen Abläufe im Beschwerdemanagement und stellt zudem praxisnahe Maßnahmen sowie hilfreiche Tools vor.

Das Diagramm zeigt den Prozess der Bearbeitung von Sexualstraftaten in acht Schritten:

- Vor- und Nachbereitung
- Vorfall
- Meldevorgang
- Leitfragen und Hinweise
- Handlungsebene
- Umgang mit Betroffenen
- Umgang mit gewaltausübenden Personen
- Tools



Weiterführende Links

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Regierungsorganisation, mit Beratungsangebot
antidiskriminierungsstelle.de/DE/wir-beraten-sie/jetzt-kontakt-aufnehmen/kontaktformular/Seite_1/_node.html

Awareness Akademie

Organisation mit Angeboten zu Beratung, Bildung und Strukturaufbau
awareness-akademie.de

Ressourcen der Awareness Akademie

Sammlung hilfreicher Materialien, Tools und Publikationen
awareness-akademie.de/awa-ressourcen/

Glossar der Awareness Akademie

Begriffe rund um Awareness praxisnah erklärt
awareness-akademie.de/glossar/

Netzwerk der Awareness Akademie

Übersicht aktiver Akteur*innen, Angebote und Projekte im Awareness-Kontext
awareness-akademie.de/netzwerk/

Diversitygerechtes Ausgehen Berlin (DAB)

Plattform für diskriminierungssensibles Nachtleben
feiern-safe.club

Leitfaden aus dem DAB-Projekt

Handreichung: Zusammenarbeit zwischen Security und Awareness
awareness-akademie.de/wp-content/uploads/sites/14/2025/02/DAB_Handreichung-Security_FIN.pdf

DAB_Handreichung-Security_FIN.pdf

Safer Club Map von DAB
feiern-safe.club/map

Diversity Arts Culture

Berliner Projekt zur Förderung von Diversität im Kulturbereich
diversity-arts-culture.berlin

Diversity Roadmap

Handreichung für mehr Diversität im Veranstaltungsbereich
live-dma.eu/wp-content/uploads/2019/10/PETZI_DiversityRoadmap_DE_401_lower.pdf

Initiative Barrierefreies Feiern

Bundesweites Kollektiv aus Menschen mit Behinderung und ihrer Verbündeten, das sich für barrierefreie Kulturangebote einsetzt
barrierefrei-feiern.de/

Sonar – Ballern 3.0: Create a safer party

Vortrag zu Awareness & Safer Nightlife
media.ccc.de/v/rc3-11590-ballern_3_0_create_a_safer_party

Impressum

Verantwortlich für den Inhalt:

Clubcommission

Netzwerk der Berliner Clubkultur e.V.
Brückenstraße 1 in 10179 Berlin
FON: 030/ 27 57 66 99

eMail: info@clubcommission.de

Geschäftsführender Vorstand: Marcel Weber, Daniel Plasch,
Philipp Schindler, Emiko Gejic

Steuernummer: 27/620/56100, Finanzamt Berlin-Mitte

Ust. ID. Nr. / VAT: DE235140442

Vereinsregister AG Charlottenburg VR 21186 B

Inhalt: Katharin Ahrend und Melissa Kolukisagil

Gestaltung und Redaktion: Ira Göller und Sophie Pischel

Das Projekt „Diversitygerechtes Ausgehen in Berlin – DAB“ ist ein Kooperationsprojekt von Clubcommission e.V. und Eine Welt der Vielfalt e.V. und wird gefördert von der Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung (LADS).

CLUBCOMMISSION

DAB DIVERSITYGERECHTES
AUSGEHEN IN
BERLIN



Senatsverwaltung
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,
Vielfalt und Antidiskriminierung

BERLIN

