

Qualität in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung

Qualitätsmatrix zur Anwendung in Beratungsstellen



Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“

Impressum

Herausgeber:

IQ Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“

Forschungsinstitut Betriebliche Bildung

Rollnerstr. 14

90408 Nürnberg

www.f-bb.de



Redaktion:

Sara Hauck

Jana Hoffmann

Lisa Kirchner

Alle Rechte vorbehalten

©2016

Stand: 2. Februar 2016

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



In Kooperation mit:



Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung	4
II. Definition von Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung	4
III. Matrix zur Qualitätssicherung in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung	6
1. Qualitätsbereich: Leitbild/Ethische Grundsätze	7
2. Qualitätsbereich: Führung/Leitung/Strategie	7
3. Qualitätsbereich: Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots	9
4. Qualitätsbereich: Beratungsprozess	10
5. Qualitätsbereich: Professionalisierung	14
6. Qualitätsbereich: Selbstevaluation	15
IV. Übersicht über Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien	17

I. Einleitung

Die IQ Fachstelle „Anerkennung“ hat in der dritten Förderphase (2011 bis 2014) gemeinsam mit sieben Landesnetzwerken im Rahmen einer Workshopreihe eine Matrix zur Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung entwickelt. Das Konzept basiert auf Qualitätsstandards zur Zertifizierung von Bildungsberatungseinrichtungen des Vereins Weiterbildung Hessen e.V. Um die Standards so anzupassen, dass sie eine Grundlage für die Qualitätssicherung von Anerkennungsberatung sein können, wurden Qualitätselemente aus dem Konzept der migrationspezifischen beschäftigungsorientierten Beratung ergänzt.

In fünf Workshops mit Zertifizierenden, Beratenden und Expertinnen und Experten aus den Landesnetzwerken Bayern, Berlin, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Niedersachsen und Thüringen wurde die Matrix diskutiert und an den Bedarf der Anerkennungsberatung angepasst. Darüber hinaus wurde mit den Teilnehmenden eine Definition von Anerkennungsberatung erarbeitet.

In der vierten Förderphase (2015 bis 2018) wurde das Förderprogramm IQ um den Bereich Qualifizierungsberatung erweitert. Die IQ Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“ hat die Matrix deshalb an die neuen Anforderungen der Qualifizierungsberatung angepasst und im Rahmen eines Workshops mit Beratenden aus 14 Landesnetzwerken abgestimmt. In diesem wurde auch die Definition der Anerkennungsberatung noch einmal diskutiert und um die Bestandteile der Qualifizierungsberatung ergänzt.

Die vorliegende Matrix dient den Landesnetzwerken des Förderprogramms als Hilfestellung bei der Gestaltung ihrer Qualitätsentwicklungsprozesse. Sie ist bewusst so gestaltet, dass sie als Strukturierungsinstrument genutzt werden kann und dabei bestehende Elemente der Qualitätssicherung der Landesnetzwerke integriert. Die Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“ unterstützt die Landesnetzwerke bei Bedarf bei der Umsetzung der Matrix. Eine weitere Unterstützung bei der Qualitätsentwicklung in der Beratung bietet der Leitfaden „Qualitätsentwicklung in der Anerkennungsberatung“¹, in welchen die Arbeiten aus den Workshops eingeflossen sind.

II. Definition von Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung

Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung sind *neutrale, unabhängige* und *individuelle Fachberatungen*.

Ziel der **Anerkennungsberatung** ist es, Möglichkeiten aufzuzeigen, im Ausland erworbene *Qualifikationen* im Kontext der beruflichen Entwicklung von Ratsuchenden in Deutschland zu nutzen.

Ziel der **Qualifizierungsberatung** ist das Aufzeigen von *Qualifizierungsoptionen* zur Erlangung der beruflichen Anerkennung und/oder zur qualifikationsadäquaten Integration in den Arbeitsmarkt.

Die Ratsuchenden werden im Prozess *bedarfsorientiert* begleitet und unterstützt. Die Beratung ist für die Ratsuchenden kostenfrei und kann *freiwillig* in Anspruch genommen werden.

Den in der Definition genannten Begriffen wird folgende Bedeutung zugeschrieben:

- Die **Neutralität** und **Unabhängigkeit** der Beratung bedeutet, dass im Fokus die persönliche Situation und die persönlichen Ziele des/der Ratsuchenden stehen und ihm/ihr seine/ihre Möglichkeiten transparent

¹ Hoffmann, J./Arians, F. (2014): Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung. Handlungshilfen, Instrumente und Beispiele guter Praxis. Bielefeld: W. Bertelsmann.

dargestellt werden, ohne dass (mögliche) Interessen der Institution oder des/der Beratenden die Darstellung der Möglichkeiten beeinflussen.

- Die **Individualität** der Beratung wird gewährleistet, indem das Potenzial des/der Ratsuchenden in den Mittelpunkt gerückt wird und dieses als Ausgangspunkt für den gesamten Beratungsprozess dient. Damit ist die Beratung immer einzelfallbezogen und bietet dem/der Ratsuchenden genau die Informationen und die Unterstützung, die er/sie benötigt, um eine selbstbestimmte Entscheidung treffen zu können.
- **Fachberatung** bezeichnet die Beratung durch Experten/-innen, die auf dieses Thema spezialisiert sind, indem sie Wissen zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen vorhalten. Sie grenzt sich ab von „fachlicher Beratung“, die auch im Kontext weiterer Beratungsanlässe stattfinden kann. Die Beratenden müssen zwar in der Lage sein, Alternativen zum Anerkennungsverfahren zu erkennen und darüber zu informieren (z.B. Externenprüfung, Existenzgründung), für eine umfassende Beratung findet jedoch ein Verweis an die entsprechenden Netzwerkpartner statt.
- Die Beratung bezieht sich auf im Ausland erworbene **Qualifikationen**. Konkret sind damit schulische, akademische und berufliche Qualifikationen gemeint, die eine Grundlage für ein Anerkennungsverfahren in Deutschland oder einen alternativen Weg zur qualifikationsadäquaten Beschäftigung in Deutschland sein können. Die Beratung bezieht sich dabei nicht nur auf formale Abschlüsse, sondern bezieht z.B. auch im In- oder Ausland erworbene Berufserfahrung mit ein.
- **Qualifizierungsoptionen** sind je nach der vorliegenden beruflichen Qualifikation des/der Ratsuchenden unterschiedlich: Geht es um einen Beruf, für den eine Anerkennung angestrebt wird und für den ein Bescheid mit Auflagen bzw. mit wesentlichen Unterschieden vorliegt, gilt es passende Ausgleichsmaßnahmen bzw. Anpassungsqualifizierungen zu finden, um dadurch eine volle Anerkennung zu erreichen. Bei Personen mit nicht reglementierten akademischen Abschlüssen kommen Brückenmaßnahmen für eine Qualifizierung in Frage. Für Ratsuchende, bei denen ein Anerkennungsverfahren (voraussichtlich) nicht erfolgreich ist oder nicht in Frage kommt, gibt es alternative Qualifizierungswege (z.B. die Vorbereitung auf eine Externenprüfung). Darüber hinaus besteht bei vielen Ratsuchenden der Bedarf an (berufsbezogenen) Sprachkursen.
- Die **Bedarfsorientierung** im Prozess der Begleitung und Unterstützung der Ratsuchenden ist stark verschränkt mit der Individualität der Beratung. Je nachdem, welche Begleitung und Unterstützung Ratsuchende in Anspruch nehmen wollen, variieren Inhalte und Umfang der Unterstützung.
- Aus Sicht des Förderprogramms IQ beruht die Inanspruchnahme einer IQ Beratungsleistung auf **Freiwilligkeit**. Das bedeutet, auch wenn Ratsuchende von anderen Stellen (z.B. Jobcenter, Arbeitsagentur, zuständige Anerkennungsstelle) verpflichtend in die Anerkennungs- oder Qualifizierungsberatung geschickt werden, führt IQ diese nur auf Wunsch des/der Ratsuchenden durch.

III. Matrix zur Qualitätssicherung in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung

Die Matrix gibt Vorgaben zur Qualitätssicherung auf vier Ebenen. Auf oberster Ebene umfasst sie sechs Qualitätsbereiche. Die **Qualitätsbereiche** sind die übergeordneten Felder, in denen Qualitätssicherung stattfinden soll. Diese sind im Einzelnen:

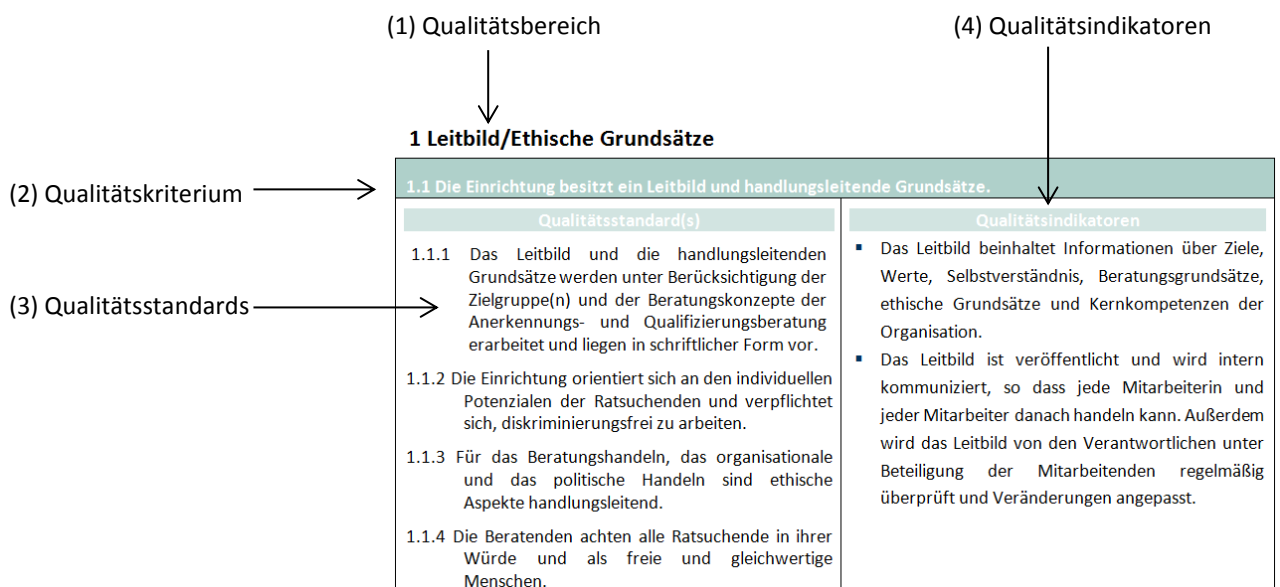


Jeder Qualitätsbereich enthält ein oder mehrere **Qualitätskriterien**, die Anforderungen für den jeweiligen Qualitätsbereich definieren. Diese bilden die Grundlage für die Bewertung der Qualität.

Auf der dritten Ebene werden die Kriterien anhand von **Qualitätsstandards** weiter differenziert. Die Standards stellen eine Operationalisierung der übergeordneten Qualitätskriterien dar und präzisieren somit die Art und Weise der Erfüllung der Kriterien.

Schließlich enthält die Matrix **Qualitätsindikatoren**. Sie gelten als Ausprägungen der Qualitätsstandards. Anhand der Qualitätsindikatoren kann festgestellt werden, ob die Qualitätsmerkmale erfüllt werden oder nicht. Die Indikatoren, die in der Matrix enthalten sind, sind grundsätzlich verpflichtend, um die Qualitätskriterien adäquat zu erfüllen. Lediglich diejenigen Indikatoren, die mit „KANN“ gekennzeichnet sind, müssen nicht zwingend erfüllt werden.

Die folgenden sechs Kapitel entsprechen den sechs Qualitätsbereichen. Jedes Kapitel ist folgendermaßen aufgebaut:



Am Ende jedes Kapitels werden Beispiele für Instrumente des Förderprogramms IQ zur Umsetzung der Qualitätssicherung genannt. Die Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“ stellt eine Sammlung dieser Instrumente in einer „**Toolbox zur Qualitätssicherung in der Beratung**“ bereit. Diese ist im **Beraterforum** des Förderprogramms IQ zu finden, das über das Internetportal www.erkennung-in-deutschland.de für registrierte Nutzerinnen und Nutzer zugänglich ist. Um als IQ-Beratungsfachkraft einen Zugang zu erhalten, wenden Sie sich bitte an das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB), Team Anerkennungsportal.

1. Qualitätsbereich: Leitbild/Ethische Grundsätze

1.1 Die Einrichtung besitzt ein Leitbild und handlungsleitende Grundsätze.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>1.1.1 Das Leitbild und die handlungsleitenden Grundsätze werden unter Berücksichtigung der Zielgruppe(n) und der Beratungskonzepte der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung erarbeitet und liegen in schriftlicher Form vor.</p> <p>1.1.2 Die Einrichtung orientiert sich an den individuellen Potenzialen der Ratsuchenden und verpflichtet sich, diskriminierungsfrei zu arbeiten.</p> <p>1.1.3 Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.</p> <p>1.1.4 Die Beratenden achten alle Ratsuchenden in ihrer Würde und als freie und gleichwertige Menschen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Das Leitbild beinhaltet Informationen über Ziele, Werte, Selbstverständnis, Beratungsgrundsätze, ethische Grundsätze und Kernkompetenzen der Organisation. ▪ Das Leitbild ist veröffentlicht und wird intern kommuniziert, so dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter danach handeln kann. Außerdem wird das Leitbild von den Verantwortlichen unter Beteiligung der Mitarbeitenden regelmäßig überprüft und Veränderungen angepasst.

Beispiele für Instrumente des Förderprogramms IQ zur Umsetzung der Qualitätssicherung:

- Leitbild der Anerkennungsberatung (Landesnetzwerk Bayern)

2. Qualitätsbereich: Führung/Leitung/Strategie

2.1 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung ist entsprechend qualifiziert.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>2.1.1 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung ist aufgrund ihrer/ seiner Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung befähigt, die Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung fachlich zu führen und ein wirtschaftliches Verständnis vorzuhalten.</p>	<p>Qualifikationen und Kompetenzen sind nachzuweisen über:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ konzeptionelles Wissen von Beratung ▪ Führungs-/Leitungskompetenzen ▪ Kenntnisse des Handlungsfeldes, in dem sich die Beratungsinstitution bewegt ▪ kaufmännische und betriebswirtschaftliche Kenntnisse (diese können in Eigenregie oder durch externe Auftragnehmer abgedeckt werden)
2.2 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt die Verantwortung für die Rahmenbedingungen.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>Die Leitung/das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt die Verantwortung dafür, dass</p> <p>2.2.1 alle erforderlichen Ressourcen sichergestellt werden (in Abhängigkeit des vorhandenen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Räumliche, personelle und sachliche Mittel sind vorhanden. ▪ Telefon und PC mit Internetanschluss sind vorhanden, auch bei aufsuchender Beratung. ▪ Ein fortlaufender Informationsaustausch, z.B. durch

<p>Fördervolumens),</p> <p>2.2.2 alle adäquaten Kommunikationsstrukturen gewährleistet werden,</p> <p>2.2.3 Prozesse zum Erreichen von qualitativen und regional angepassten quantitativen Zielen vorhanden sind und gesteuert werden,</p> <p>2.2.4 ein Beschwerdemanagement eingerichtet wird bzw. vorliegt,</p> <p>2.2.5 Personal- und Organisationsentwicklung betrieben wird,</p> <p>2.2.6 die Einbindung in Netzwerke und Kooperationen gepflegt wird,</p> <p>2.2.7 die für die Ratsuchenden erforderlichen Fachinformationen definiert sind und in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung den Beratenden in aktueller Fassung und ausreichender Menge vorliegen,</p> <p>2.2.8 Reflexionsangebote/-räume sichergestellt werden.</p>	<p>regelmäßige Treffen, Fallbesprechungen, Routinen, findet statt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nachweis über Planung und Durchführung der Beratungsziele, Zielsetzungsprozesse und Auswertung sowie Kontrolle der Zielerreichung sind definiert. ▪ Regelmäßige Ratsuchendenbefragung wird durchgeführt. ▪ Regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche werden durchgeführt. ▪ Aktuelle Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt. ▪ Angemessene Außendarstellung ist gewährleistet (z.B. durch Printmedien, Homepagepflege, Werbemaßnahmen und sonstiges). ▪ Regelmäßiger Austausch mit Beratungseinrichtungen und anderen relevanten Akteuren wird gepflegt. Ergebnisse werden transparent gemacht und zur Verfügung gestellt. ▪ Die interkulturelle Öffnung wird in der Einrichtung forciert (Top-Down).
<p>2.3 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt die Verantwortung für die Beratungskonzepte.</p>	
<p style="text-align: center;">Qualitätsstandard(s)</p> <p>2.3.1 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung ist verantwortlich dafür, dass Beratungskonzepte fachlich kompetent entwickelt, transparent gemacht, umgesetzt und reflektiert werden.</p>	<p style="text-align: center;">Qualitätsindikatoren</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beratungskonzept(e) liegt(-en) in schriftlicher Form vor. ▪ Die Beratungskonzepte werden regelmäßig reflektiert.
<p>2.4 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt die Verantwortung für die fortlaufende Aktualisierung der Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen.</p>	
<p style="text-align: center;">Qualitätsstandard(s)</p> <p>2.4.1 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung sorgt dafür, dass das mit der Durchführung von Beratung befasste Personal seine Beratungskompetenz fortlaufend aktualisiert und erweitert.</p>	<p style="text-align: center;">Qualitätsindikatoren</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Feldbezogene Weiterbildung wird angeboten und genutzt. ▪ Leitlinien für Weiterbildung sind vorhanden, z.B. Weiterbildungsplanung, Personalentwicklungsplanung, Konzepte, eingeplante Ressourcen, Möglichkeiten zu Reflexion, Supervision, kollegialer Beratung. (KANN)

2.5 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt im Falle einer Zertifizierung die Verantwortung des Nachweises von Maßnahmen zur Sicherung der Qualität.

Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>2.5.1 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung ist für die Umsetzung von Qualitätssicherungsverfahren verantwortlich. Dies bezieht sich sowohl auf das organisationale Handeln als auch auf das Beratungshandeln.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entsprechende Qualitätssicherungsverfahren sind definiert oder werden im Rahmen der Zertifizierung bzw. im Rahmen der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems entwickelt. ▪ Eine verantwortliche Person für die Durchführung des Qualitätsmanagements ist benannt. ▪ Im Falle einer Zertifizierung muss sich die Einrichtung regelmäßig rezertifizieren.

Beispiele für Instrumente des Förderprogramms IQ zur Umsetzung der Qualitätssicherung:

- Feedbackbogen_deutsch (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)
- Feedbackbogen_englisch (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)

3. Qualitätsbereich: Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots

3.1 Die Trägerschaft und ggfs. das Förderprogramm des Beratungsangebots werden bekannt gemacht.

Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>Die (genannten) Informationen sind</p> <p>3.1.1 vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe(n) verständlichen Art und Weise formuliert.</p> <p>3.1.2 korrekt und überprüfbar.</p> <p>3.1.3 über das Internet und ggf. über weitere geeignete Medien zugänglich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechtsform, Trägerschaft und ggfs. das Förderprogramm des Anbieters sind für die Ratsuchenden einsehbar. ▪ Über die Gewährleistung von Vertraulichkeit und Datenschutz wird informiert.

3.2 Die Einrichtung stellt für die Ratsuchenden Informationen über das Beratungsangebot zur Verfügung.

Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>Die (genannten) Informationen sind</p> <p>3.2.1 vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe verständlichen Art und Weise formuliert.</p> <p>3.2.2 korrekt und überprüfbar.</p> <p>3.2.3 über das Internet und ggf. über weitere geeignete Medien zugänglich.</p>	<p>Die Informationen enthalten Angaben über:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zielgruppe(n) und Themenschwerpunkte, zu denen – immer im Abgleich mit den individuellen Anliegen der Ratsuchenden – die Beratung Unterstützung bieten kann, ▪ Umfang der Beratung und Möglichkeiten von Folgeberatungen, ▪ mögliche Beratungssettings, z.B. Onlineberatung, telefonische Beratung, Gruppenberatung, Beratung im direkten Kontakt, ▪ Qualifikationen, Erfahrungen und Kompetenzen des Beratungspersonals, ▪ Leitbild, das für das Beratungsangebot gilt,

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kosten bzw. Fördermöglichkeiten der Beratung, z.B. AGB, ▪ Ort, Erreichbarkeit, Informationen zur Barrierefreiheit, Kontaktdaten, Öffnungszeiten, Besonderheiten, ▪ Neutralität, Trägerbezogenheit und Angebotsbezogenheit der Beratung, ▪ ggf. genutzte Kooperationen und Netzwerke. (KANN) ▪ Mehrsprachiges Informationsmaterial ist den Ratsuchenden zugänglich. (KANN)
3.3 Die Einrichtung verfügt über ein Beschwerdemanagement.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>3.3.1 Ein neutrales und anonymes Beschwerdemanagement steht zur Verfügung. Beschwerden können sowohl persönlich als auch anonymisiert vorgebracht werden.</p> <p>3.3.2 Den Ratsuchenden wird bekannt gemacht, an wen sie sich im Falle einer Beschwerde wenden können.</p> <p>3.3.3 Beschwerden werden dokumentiert und berücksichtigt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es gibt die Möglichkeit, Beschwerden in anonymisierter Form und persönlich an neutraler Stelle bekannt zu geben. ▪ Ort, Zuständigkeit und Zugang zum Beschwerdemanagement sind transparent. ▪ Beschwerden werden dokumentiert, analysiert und bewertet. ▪ Aktivität bei negativer Abweichung der Auswertung wird nachgewiesen.
3.4 Die Inanspruchnahme der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung wird schriftlich bestätigt.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>3.4.1 Eine schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung wird auf Wunsch ausgestellt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bei Bedarf erhalten die Ratsuchenden eine schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung.

Beispiele für Instrumente des Förderprogramms IQ zur Umsetzung der Qualitätssicherung:

- Flyer Anerkennungsberatung (Landesnetzwerk Bayern)
- Fragenkatalog Vorbereitung auf Anerkennungsberatung (Landesnetzwerk Bayern)

4. Qualitätsbereich: Beratungsprozess

4.1 Transparenz bei der Gestaltung und Durchführung des Beratungsgesprächs ist gewährleistet.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>4.1.1 Der Beratungsauftrag und -bedarf werden gemeinsam von Ratsuchenden und Beratenden herausgearbeitet, transparent gemacht und dokumentiert.</p> <p>4.1.2 Beratungsanliegen und Beratungsleistung werden abgeglichen.</p> <p>4.1.3 Die Grenzen des eigenen Beratungsangebots sind klar definiert und bei Bedarf ist eine passende Weiterleitung an Fachberatungsstellen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Beratungsgespräch werden das Anliegen, der Beratungsbedarf und -auftrag herausgearbeitet, explizit transparent gemacht und dokumentiert. ▪ In der Beratung wird Transparenz darüber hergestellt, was die Beratung leisten kann, zu welchen Themen entsprechend dem individuellen Anliegen die Beratung Unterstützung bieten kann und zu welchen nicht. Die Beratenden verweisen dann auf alternative/andere Beratungsangebote oder Informationsmög-

<p>gesichert.</p>	<p>lichkeiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In der Anerkennungsberatung wird die Relevanz der beruflichen Anerkennung ausländischer Qualifikationen geprüft. ▪ In der Qualifizierungsberatung werden Qualifizierungsoptionen zur Erlangung der beruflichen Anerkennung und/oder zur qualifikationsadäquaten Integration in den Arbeitsmarkt aufgezeigt. 				
<p>4.2 Gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen werden berücksichtigt.</p>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="padding: 5px;">Qualitätsstandard(s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <p>4.2.1 Bei der Ausgestaltung des Beratungsprozesses werden die gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen berücksichtigt und reflektiert. Dies schließt insbesondere die Weitergabe relevanter Informationen ein.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Qualitätsstandard(s)	<p>4.2.1 Bei der Ausgestaltung des Beratungsprozesses werden die gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen berücksichtigt und reflektiert. Dies schließt insbesondere die Weitergabe relevanter Informationen ein.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="padding: 5px;">Qualitätsindikatoren</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Beratungsbedarf wird im Beratungsgespräch in den entsprechenden Kontext gestellt. Über rechtliche, finanzielle und arbeitsmarktpolitisch relevante Rahmenbedingungen wird informiert. ▪ Die (möglichen) Konsequenzen individuellen Handelns im gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Kontext werden im Beratungsgespräch thematisiert. ▪ Die Beratung dient einer besseren Einschätzung der Realisierbarkeit der individuellen Ziele der Ratsuchenden. ▪ Die Umsetzungs-/Lösungsmöglichkeiten sowie Diskrepanzen werden im Beratungsgespräch thematisiert. </td> </tr> </tbody> </table>	Qualitätsindikatoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Beratungsbedarf wird im Beratungsgespräch in den entsprechenden Kontext gestellt. Über rechtliche, finanzielle und arbeitsmarktpolitisch relevante Rahmenbedingungen wird informiert. ▪ Die (möglichen) Konsequenzen individuellen Handelns im gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Kontext werden im Beratungsgespräch thematisiert. ▪ Die Beratung dient einer besseren Einschätzung der Realisierbarkeit der individuellen Ziele der Ratsuchenden. ▪ Die Umsetzungs-/Lösungsmöglichkeiten sowie Diskrepanzen werden im Beratungsgespräch thematisiert.
Qualitätsstandard(s)					
<p>4.2.1 Bei der Ausgestaltung des Beratungsprozesses werden die gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen berücksichtigt und reflektiert. Dies schließt insbesondere die Weitergabe relevanter Informationen ein.</p>					
Qualitätsindikatoren					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Beratungsbedarf wird im Beratungsgespräch in den entsprechenden Kontext gestellt. Über rechtliche, finanzielle und arbeitsmarktpolitisch relevante Rahmenbedingungen wird informiert. ▪ Die (möglichen) Konsequenzen individuellen Handelns im gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Kontext werden im Beratungsgespräch thematisiert. ▪ Die Beratung dient einer besseren Einschätzung der Realisierbarkeit der individuellen Ziele der Ratsuchenden. ▪ Die Umsetzungs-/Lösungsmöglichkeiten sowie Diskrepanzen werden im Beratungsgespräch thematisiert. 					
<p>4.3 Die Interessen sind transparent.</p>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="padding: 5px;">Qualitätsstandard(s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <p>4.3.1 Werden im Beratungsgespräch weiterführende Angebote (z.B. Weiterbildungen) gemacht, müssen die Angebote verschiedener Anbieter, soweit vorhanden, Berücksichtigung finden.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Qualitätsstandard(s)	<p>4.3.1 Werden im Beratungsgespräch weiterführende Angebote (z.B. Weiterbildungen) gemacht, müssen die Angebote verschiedener Anbieter, soweit vorhanden, Berücksichtigung finden.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="padding: 5px;">Qualitätsindikatoren</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Neutrale Beratung ist dann gegeben, wenn ausschließlich die Interessen der Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen. Es müssen, soweit vorhanden, mindestens zwei Anbieter genannt werden. ▪ Bei der Erhebung notwendiger Daten erhalten die Ratsuchenden Informationen, wie diese genutzt und weitergegeben werden. ▪ Angebotsbezogene/trägerbezogene Beratung verweist bei entsprechendem Bedarf auf andere, Beratungsangebote. (KANN) </td> </tr> </tbody> </table>	Qualitätsindikatoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neutrale Beratung ist dann gegeben, wenn ausschließlich die Interessen der Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen. Es müssen, soweit vorhanden, mindestens zwei Anbieter genannt werden. ▪ Bei der Erhebung notwendiger Daten erhalten die Ratsuchenden Informationen, wie diese genutzt und weitergegeben werden. ▪ Angebotsbezogene/trägerbezogene Beratung verweist bei entsprechendem Bedarf auf andere, Beratungsangebote. (KANN)
Qualitätsstandard(s)					
<p>4.3.1 Werden im Beratungsgespräch weiterführende Angebote (z.B. Weiterbildungen) gemacht, müssen die Angebote verschiedener Anbieter, soweit vorhanden, Berücksichtigung finden.</p>					
Qualitätsindikatoren					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neutrale Beratung ist dann gegeben, wenn ausschließlich die Interessen der Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen. Es müssen, soweit vorhanden, mindestens zwei Anbieter genannt werden. ▪ Bei der Erhebung notwendiger Daten erhalten die Ratsuchenden Informationen, wie diese genutzt und weitergegeben werden. ▪ Angebotsbezogene/trägerbezogene Beratung verweist bei entsprechendem Bedarf auf andere, Beratungsangebote. (KANN) 					
<p>4.4 Die Dauer des Beratungsprozesses wird transparent gemacht.</p>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="padding: 5px;">Qualitätsstandard(s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <p>4.4.1 Der zeitliche Rahmen für den Beratungsprozess wird den Ratsuchenden vor dem Gespräch auch im Hinblick auf etwaige Folgegespräche transparent gemacht.</p> <p>4.4.2 Die Dauer des Beratungsprozesses ist dem individuellen Beratungsbedarf angemessen.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Qualitätsstandard(s)	<p>4.4.1 Der zeitliche Rahmen für den Beratungsprozess wird den Ratsuchenden vor dem Gespräch auch im Hinblick auf etwaige Folgegespräche transparent gemacht.</p> <p>4.4.2 Die Dauer des Beratungsprozesses ist dem individuellen Beratungsbedarf angemessen.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="padding: 5px;">Qualitätsindikatoren</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die zeitliche Angemessenheit der Beratung wird in regelmäßigen Abständen evaluiert. ▪ Bei der Terminvereinbarung wird der zeitliche Rahmen bei Bedarf mitgeteilt. ▪ Es gibt intern einen Konsens über die Passung von Beratungsanlass und Beratungsdauer. Dies wird in einem Terminkalender dokumentiert. (KANN) </td> </tr> </tbody> </table>	Qualitätsindikatoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die zeitliche Angemessenheit der Beratung wird in regelmäßigen Abständen evaluiert. ▪ Bei der Terminvereinbarung wird der zeitliche Rahmen bei Bedarf mitgeteilt. ▪ Es gibt intern einen Konsens über die Passung von Beratungsanlass und Beratungsdauer. Dies wird in einem Terminkalender dokumentiert. (KANN)
Qualitätsstandard(s)					
<p>4.4.1 Der zeitliche Rahmen für den Beratungsprozess wird den Ratsuchenden vor dem Gespräch auch im Hinblick auf etwaige Folgegespräche transparent gemacht.</p> <p>4.4.2 Die Dauer des Beratungsprozesses ist dem individuellen Beratungsbedarf angemessen.</p>					
Qualitätsindikatoren					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die zeitliche Angemessenheit der Beratung wird in regelmäßigen Abständen evaluiert. ▪ Bei der Terminvereinbarung wird der zeitliche Rahmen bei Bedarf mitgeteilt. ▪ Es gibt intern einen Konsens über die Passung von Beratungsanlass und Beratungsdauer. Dies wird in einem Terminkalender dokumentiert. (KANN) 					

4.5 Eine angemessene Beratungsatmosphäre ist hergestellt.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
4.5.1 Die Beratung findet in einer Atmosphäre der Vertraulichkeit und einem angemessenen Beratungssetting statt.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Für die Beratung steht ein separater Raum zur Verfügung. Wenn kein separater Raum zur Verfügung steht, wird gewährleistet, dass kein Dritter mithören kann. ▪ Es erfolgt keine Störung durch Telefonate und andere Kommunikationsmedien oder Durchgangsverkehr. ▪ Ein zugewandtes Gesprächssetting bei face-to-face Beratung ist möglich (Blickkontakt, Körperhaltung). ▪ Die Einrichtung führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch. ▪ Räume, in denen Begleitpersonen und Familienangehörige während der Beratung warten können, sind vorhanden. (KANN) ▪ Mehrsprachiges Informationsmaterial liegt aus und kann während der Wartezeit oder im Anschluss an die Beratung gelesen und mitgenommen werden. (KANN)
4.6 Die Beratenden haben eine wertschätzende Grundhaltung.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
4.6.1 Im dialogischen Beratungsprozess steht die wertschätzende Orientierung an den Anliegen der Ratsuchenden im Vordergrund.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Einrichtung führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch.
4.7 Es findet eine Kompetenz- und Potenzialbilanzierung statt.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
4.7.1 Die Beratenden besprechen mit den Ratsuchenden den Anlass für die Beratung. Im Dialog werden Motive, Interessen und Ziele geklärt. Ziel ist es, die Potenziale der Ratsuchenden zu erkunden und zu nutzen. Die Aufgabe der Beratenden ist es, die Ratsuchenden durch eine ressourcen- und lösungsorientierte Gesprächsführung darin zu unterstützen, ihr Anliegen zu klären.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wichtige Eckpunkte des Beratungsgesprächs werden dokumentiert. ▪ Instrumente, Methoden und Verfahren der ressourcen- und lösungsorientierten Gesprächsführung werden eingesetzt.
4.8 Beratungsfördernde Instrumente und Zugänge sind vorhanden.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
4.8.1 In der Beratung sind die für einen erfolgreichen Beratungsprozess erforderlichen Instrumente und Zugänge vorhanden.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In der Einrichtung besteht ein Internetzugang. ▪ Den Beratenden steht der Zugang zu relevanten Datenbanken zur Verfügung. ▪ Die Beratenden haben die Möglichkeit, regelmäßig an Fachtagungen, Fortbildungen, Arbeitskreisen und Ähnlichem teilzunehmen. ▪ In der Einrichtung ist aktuelle Fachliteratur für die Beratenden zugänglich.

	<ul style="list-style-type: none"> Die Beratenden sind in relevante Netzwerke eingebunden. In der Einrichtung findet regelmäßig ein fachlicher Austausch, z.B. in Form von Teamsitzungen, statt.
4.9 Verfahrensbegleitende Unterstützung wird angeboten.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
4.9.1 Im Bedarfsfall wird verfahrensbegleitende Unterstützung angeboten.	<ul style="list-style-type: none"> Im Bedarfsfall werden relevante Stellen kontaktiert und Ergebnisse dokumentiert.
4.10 Es findet eine erfolgreiche Beratung statt.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
4.10.1 Erfolgreich ist eine Beratung, wenn die Ratsuchenden für sich eine Perspektive entwickelt haben und die nächsten Schritte für die Umsetzung klar geworden sind und wenn die Ratsuchenden für sich Klarheit über ihre Möglichkeiten und Grenzen in Bezug auf ihr Beratungsanliegen gewonnen haben.	<ul style="list-style-type: none"> Die Einrichtung führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch.
4.11 Entscheidungsneutralität ist gewährleistet.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
4.11.1 Die Beratenden unterstützen die Ratsuchenden im Prozess der Entscheidungsfindung. Sie selbst entscheiden nicht. Dazu gehören auch das Hinzuziehen von externen Expertinnen und Experten und die Empfehlung geeigneter Angebote.	<ul style="list-style-type: none"> Wichtige Eckpunkte des Beratungsgesprächs und erarbeitete Optionen werden dokumentiert. Die Beratenden sind in relevante Netzwerke eingebunden. Die Ergebnisse des Beratungsprozesses werden den Ratsuchenden zur Verfügung gestellt. (KANN)
4.12 Die Beratungsgespräche werden dokumentiert.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
4.12.1 Schriftliche Dokumentationen, z.B. Protokolle, liegen vor. 4.12.2 Der Datenschutz der Ratsuchenden wird in jedem Fall gewährleistet.	<ul style="list-style-type: none"> Zur Sicherstellung der Beratungsqualität werden wichtige Eckpunkte der Beratung (Anlass, diskutierte Optionen, Ergebnis) nachvollziehbar dokumentiert. (Eine) Datenschutzerklärung(en) für die Ratsuchenden bzw. von Seiten der Beratungseinrichtung liegt/liegen vor.

Beispiele für Instrumente des Förderprogramms IQ zur Umsetzung der Qualitätssicherung:

- Checkliste_deutsch_Anerkennungserstberatung (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)
- Checkliste_türkisch_Anerkennungserstberatung (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)
- Handreichung_Zuständige Stellen für Bildungsabschlüsse (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)
- Handreichung_FAQ Anerkennungsgesetz (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)
- Handreichung_Kurzinfoblatt zur Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)
- Checkliste_Beratende (Landesnetzwerk Thüringen)

- IBAT Feedbackkarte (Landesnetzwerk Thüringen)
- IBAT Checkliste (Landesnetzwerk Thüringen)
- Feedbackkarte (Landesnetzwerk Bayern)
- Sprachnachweise für Anerkennung (Landesnetzwerk Bayern)
- Vokabular für die Anerkennungsberatung (Landesnetzwerk Bayern)

5. Qualitätsbereich: Professionalisierung

5.1 Die Beratenden sind qualifiziert.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>5.1.1 Im Kontext der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung ist ausschließlich Personal beschäftigt, das über Beratungsqualifikationen verfügt, die durch Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung nachgewiesen werden können. Zu den Beratungskompetenzen zählen insbesondere Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen.</p>	<p>Spezielle Qualifikationen für Beratende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es liegen Nachweise über die Teilnahme an aktuellen beraterrelevanten Fort- und Weiterbildungsangeboten vor. ▪ Durch das Wissen und Anwenden von verschiedenen Ansätzen, Instrumenten und Methoden der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung zeigen sich diese Kompetenzen. ▪ Es liegen Nachweise über berufliche und/oder akademische Abschlüsse vor. ▪ Beratende und andere Mitarbeitende sind interkulturell geschult. ▪ Für den Tätigkeitsbereich der Beratenden liegt eine Arbeitsplatzbeschreibung vor. (KANN) ▪ Die Beratenden verfügen über Berufserfahrung im Bereich Beratung. (KANN) ▪ Die Beratenden verfügen über feldbezogene Berufserfahrung. (KANN) ▪ Es liegen Nachweise über feldbezogene Qualifikationen und Kompetenzen vor. (KANN)
5.2 Die Nutzung von aktuellen Informationsquellen ist verpflichtend.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>5.2.1 Die Beratenden nutzen den angebotenen Zugang zu aktuellen Informationsquellen.</p>	<p>Information durch</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fachliteratur ▪ Internetressourcen und Datenbanken ▪ Besuch von Fachveranstaltungen ▪ Mitarbeit in Arbeitsgruppen und Netzwerken ▪ Nutzung des BIBB-Beraterforums ▪ Sonstiges

5.3 Es bestehen Möglichkeiten zur (Selbst-)Reflexion der Beratenden.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
5.3.1 Es müssen Möglichkeiten der (Selbst-)Reflexion bestehen und von den Beratenden der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung regelmäßig genutzt werden. Die Einrichtung hat die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen.	<ul style="list-style-type: none"> Regelmäßige Teilnahme an z.B. Supervisionen, Beratungsnetzwerken, Arbeitskreisen, Workshops, kollegialer Beratung im Team, sonstigem wird nachgewiesen.
5.4 Es findet ein adäquater Umgang mit den Grenzen der Beratung statt.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
<p>5.4.1 Die Beratenden sind sich ihrer inhaltlichen und fachlichen Grenzen bewusst.</p> <p>5.4.2 Ergänzende Beratungsangebote sind bekannt und ein Austausch mit anderen Beratungsangeboten ist gewährleistet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Die Beratenden müssen Abgrenzungskriterien benennen können. Die Beratenden müssen auf andere Angebote verweisen können. Schnittstellen zu anderen Beratungsangeboten müssen bekannt sein und angewendet werden. Dokumentation im Beratungsprotokoll unter Berücksichtigung der Datenschutzregelungen der jeweiligen Institution findet statt.
5.5 Es findet eine Verknüpfung mit bzw. Offenheit gegenüber Theorie und Wissenschaft statt.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
5.5.1 Die Beratenden verfolgen den wissenschaftlichen Diskurs zu Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und sind gegenüber möglichen Forschungsanliegen aufgeschlossen.	<ul style="list-style-type: none"> Die Beratenden nehmen an Fachveranstaltungen, Vorträgen, Workshops etc. teil. Die Beratenden besitzen die Fähigkeit zur Nutzung und Umsetzung wissenschaftlicher Methoden und Dokumente. (KANN) Die Beratenden arbeiten an Forschungs- und Entwicklungsprojekten mit. (KANN)

6. Qualitätsbereich: Selbstevaluation

6.1 Die erzielten Ergebnisse werden im Rahmen von Befragungen und Selbstevaluation überprüft.	
Qualitätsstandard(s)	Qualitätsindikatoren
6.1.1 Die Koordination bewertet im Rahmen der Selbstevaluation regelmäßig die erzielten Ergebnisse und nutzt diese zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.	<ul style="list-style-type: none"> Die Selbstevaluation umfasst mindestens das Führen von Statistiken über Ratsuchende bezüglich persönlicher Daten, Beratungsprozess (Zugang, Beratungsart, Datum des Erstkontakts, Folgekontakt), Sprachkenntnisse, Ausbildungsabschluss, Hochschulabschluss, berufliche Situation, frühere Anträge, aktuelles Verfahren, Angaben zur Beratungsstelle. Regelmäßige, anonyme Befragungen von Ratsuchenden werden mindestens stichprobenmäßig in möglichst repräsentativer Weise durchgeführt. Die Ergebnisse einer Selbstevaluation fließen in die Gestaltung

	<p>der weiteren Beratungsleistungen ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Einhaltung der Qualität wird durch entsprechende Kennzeichnungen sichtbar gemacht. (KANN) ▪ Es wird sowohl eine regelmäßige Selbstevaluation durchgeführt, ▪ als auch eine Evaluation von externen Experten. (KANN)
--	--

Beispiele für Instrumente des Förderprogramms IQ zur Umsetzung der Qualitätssicherung:

- Feedbackbogen_deutsch (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)
- Feedbackbogen_englisch (Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen)
- IBAT Feedbackkarte (Landesnetzwerk Thüringen)
- Feedbackkarte(Landesnetzwerk Bayern)

IV. Übersicht über Qualitätsbereiche und Qualitätskriterien

Qualitätsbereich	Qualitätskriterium
1. Leitbild/Ethische Grundsätze	1.1 Die Einrichtung besitzt ein Leitbild und handlungsleitende Grundsätze.
2. Führung/Leitung/Strategie	<p>2.1 Die Leitung/das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung ist entsprechend qualifiziert.</p> <p>2.2 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt die Verantwortung für die Rahmenbedingungen.</p> <p>2.3 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt die Verantwortung für die Beratungskonzepte.</p> <p>2.4 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt die Verantwortung für die fortlaufende Aktualisierung der Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen.</p> <p>2.5 Die Leitung/Das Leitungsteam der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung/-abteilung trägt die Verantwortung des Nachweises von Maßnahmen zur Sicherung der Qualität.</p>
3. Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots	<p>3.1 Die Trägerschaft und ggfs. das Förderprogramm des Beratungsangebots werden bekannt gemacht.</p> <p>3.2 Die Einrichtung stellt für die Ratsuchenden Informationen über das Beratungsangebot zur Verfügung.</p> <p>3.3 Die Einrichtung verfügt über ein Beschwerdemanagement.</p> <p>3.4 Die Inanspruchnahme der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung wird schriftlich bestätigt.</p>
4. Beratungsprozess	<p>4.1 Transparenz bei der Gestaltung und Durchführung des Beratungsgesprächs ist gewährleistet.</p> <p>4.2 Gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen werden berücksichtigt.</p> <p>4.3 Die Interessen sind transparent.</p> <p>4.4 Die Dauer des Beratungsprozesses wird transparent gemacht.</p> <p>4.5 Eine angemessene Beratungsatmosphäre ist hergestellt.</p> <p>4.6 Die Beratenden haben eine wertschätzende Grundhaltung.</p> <p>4.7 Es findet eine Kompetenz- und Potenzialbilanzierung statt.</p> <p>4.8 Beratungsfördernde Instrumente und Zugänge sind vorhanden.</p> <p>4.9 Verfahrensbegleitende Unterstützung wird angeboten.</p> <p>4.10 Es findet eine erfolgreiche Beratung statt.</p> <p>4.11 Entscheidungsneutralität ist gewährleistet.</p> <p>4.12 Die Beratungsgespräche werden dokumentiert.</p>
5. Professionalisierung	<p>5.1 Die Beratenden sind qualifiziert.</p> <p>5.2 Die Nutzung von aktuellen Informationsquellen ist verpflichtend.</p> <p>5.3 Es bestehen Möglichkeiten zur (Selbst-)Reflexion der Beratenden.</p> <p>5.4 Es findet ein adäquater Umgang mit den Grenzen der Beratung statt.</p> <p>5.5 Es findet eine Verknüpfung mit bzw. Offenheit gegenüber Theorie und Wissenschaft statt.</p>
6. Selbstevaluation	6.1 Die erzielten Ergebnisse werden im Rahmen von Befragungen und Selbstevaluation überprüft.

www.netzwerk-iq.de
fachstelle.beratung.qualifizierung@f-bb.de

 Fachstelle „Beratung und Qualifizierung“