

## Mindestanforderungen für die IQ Anerkennungsberatung

Stand: 4.3.2021

### Teil 1: GRUNDSATZ

#### 1. Ziel und Aufbau der Mindestanforderungen für die IQ Anerkennungsberatung

In den letzten IQ Förderrunden wurden verschiedene Produkte zur Qualitätsentwicklung und -sicherung von den Landesnetzwerken und der Fachstelle Beratung und Qualifizierung entwickelt, abgestimmt und dazugehörige Aktivitäten umgesetzt. In der Beratung wurden bereits 2014 gemeinsam mit den Landesnetzwerken eine Qualitätsmatrix und ein Orientierungsrahmen erarbeitet und zwischenzeitlich aktualisiert. Im Lauf der letzten Förderrunde wurde deren Anwendung von der Fachstelle durch Qualitäts- und Reflexionsworkshops in einigen Landesnetzwerken begleitet. Durch diese Aktivitäten wurde bereits ein Qualitätsverständnis aufgebaut und die Diskussion um Mindestanforderungen für eine qualitativ hochwertige Beratung angeregt. Nun sollen auch quantitative Aspekte Eingang in Mindestanforderungen finden.

Ziel der Mindestanforderungen ist es, bundesweit gemeinsame Maßstäbe (qualitativ und quantitativ) für die operative Umsetzung der IQ Anerkennungsberatung zu setzen. Die Anforderungen sollen als Mindestgrenzen gelten, die von allen erreicht werden sollen oder auch übertroffen werden können. Sie sollen perspektivisch dazu dienen, eine einheitlichere Beratungsqualität und -quantität in den Beratungsprojekten zu gewährleisten und Koordinationen und Teilprojekträgern in IQ als Maßstab und Orientierungshilfe dienen sowie Ratsuchenden und Mittelgebern mehr Handlungssicherheit gewähren.

Jede Mindestanforderung ist folgendermaßen **aufgebaut**:

- **Anforderung:** Übergeordnet steht die *Anforderung*, die den Kern der Mindestanforderung kurz und prägnant beschreibt.
- **Erläuterung:** Darunter folgt die *Erläuterung* der Anforderung, in der näher beschrieben wird, was genau hierunter zu verstehen ist.
- **Prüfkriterien:** Schließlich folgen messbare *Prüfkriterien*, an Hand derer konkret nachgewiesen werden kann, dass die Mindestanforderung erfüllt wird.

Die Mindestanforderungen sind in **drei Cluster zusammengefasst**:

- Konzeptionelle Anforderungen
- Setting
- Evaluation

## 2. Geltungsbereich der Mindestanforderungen

Die Mindestanforderungen gelten für alle Anbieter von IQ Anerkennungsberatung. Sie beziehen sich auf die Arbeit in der aktuellen Förderrunde. Sie ergänzen Qualitätsmatrix und Orientierungsrahmen, welche weiterhin gelten. Während die **Qualitätsmatrix** die idealtypischen Gegebenheiten für die Anerkennungsberatung beschreibt und als Arbeitshilfe zu verwenden ist, um auf diese hinzuarbeiten, werden in den **Mindestanforderungen** diejenigen qualitativen Standards herausgegriffen, die in jedem Fall mindestens gegeben sein müssen. Dabei werden die qualitativen Anforderungen auch um quantitative Aspekte ergänzt. Somit dienen sie als Orientierungshilfe bzgl. des Mindestmaßes an Qualitätsstandards, die in jedem Landesnetzwerk einzuhalten sind. Der **Orientierungsrahmen** hingegen beschreibt das Selbstverständnis sowie das Aufgabenspektrum der IQ Anerkennungsberatung. Er stellt damit den Kontext dar, in dem sowohl Qualitätsmatrix als auch Mindestanforderungen zur Anwendung kommen.

Die grundsätzliche Verpflichtung aller Teilprojekte in der Beratung zur regelmäßigen Erfassung der Beratungen in der NIQ Datenbank, um Beratungsumfang und -leistung abzubilden und das Projekt steuern und weiterentwickeln zu können, wird von den Mindestanforderungen nicht berührt. Die im Weiteren formulierten Aspekte gehen auf weiterführende Anforderungen ein. Bei der Entwicklung von Strategien für eine spätere Verstetigung sind allerdings Anforderungen der eigenen Evaluation zu berücksichtigen. Hier können die Erkenntnisse aus der NIQ Datenbank Anhaltspunkte bieten.

## 3. Erläuterung zu den Wirkungsebenen der Mindestanforderungen und Prüfkriterien

Teilweise betreffen die Anforderungen und die Prüfkriterien die Beratenden selbst und/oder auch die jeweilige Projektleitung. Manche Prüfkriterien sind auch auf Grundlage von weiteren Abstimmungen mit den Koordinierungen in den Landesnetzwerken umzusetzen, da das Wirken eines Teilprojekts immer auch Gegenstand der Gesamtstrategie im Landesnetzwerk sein muss. Hierzu sind Abstimmungsergebnisse in geeigneter Form zu dokumentieren. Als Orientierung zur Umsetzung wurden die möglichen Wirkungsebenen an den Prüfkriterien gekennzeichnet. Ggf. kommen in der Umsetzung auch strukturelle Abweichungen vor.



## 4. Voraussetzungen zur Umsetzung der Mindestanforderungen

Um Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung adäquat umzusetzen, gibt es grundlegende Voraussetzungen in Hinblick auf Kompetenzen und Qualifikationen des beratenden Personals sowie auf strukturelle Anforderungen, die erfüllt sein müssen. Diese sind so essentiell für die Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung, dass sie den Mindestanforderungen vorgelagert sind. Denn ohne diese Grundvoraussetzungen kann, unabhängig von der Einhaltung der Mindestanforderungen, keine sinnvolle Beratungsarbeit geleistet werden.

### 4.1. Migrationsspezifik und Personal

Zielgruppe der Anerkennungsberatung sind fast ausschließlich Menschen mit Migrationshintergrund, da hier im Wesentlichen zu der Anerkennung von im Ausland erworbenen Berufsqualifikationen be-

raten wird. Daher müssen die Beratenden über die notwendigen fachlichen, methodischen, sozialen und persönlichen Kompetenzen verfügen, um eine qualitativ hochwertige Fachberatung im migrationspezifischen Kontext durchzuführen. Träger dieser Beratungsangebote tragen die Verantwortung über die Eignung der Mitarbeitenden, deshalb müssen seitens der Träger entsprechende Anforderungsprofil definiert sein. Die fachlichen Qualifikationen sind über Zertifikate nachzuweisen. Bei methodischen, sozialen und persönlichen Kompetenzen kann der Nachweis auch durch die plausible Darlegung der informellen Aneignung (z. B. im Ehrenamt, privaten Umfeld) erfolgen.

Die migrationspezifische beschäftigungsorientierte Beratung ist mit besonderen Herausforderungen verbunden<sup>1</sup>. Deshalb kommt einigen sozialen und persönlichen Kompetenzen eine besondere Relevanz zu, um die Zielgruppe optimal unterstützen zu können:

- **Sensibilität für Heterogenität und Bedarfe der Ratsuchenden**

Die Beratenden müssen in der Lage sein, zugewanderte Personen in ihrer Heterogenität wahrzunehmen und damit u. a. die individuellen Bildungsbiografien, Kompetenzen, Bedarfe und eigenen Vorstellungen der Ratsuchenden zu berücksichtigen. Die Wertneutralität gegenüber den Ratsuchenden muss gegeben sein, d.h. die Beratung muss unberührt von wertenden Einstellungen und Vorannahmen bzgl. Herkunftsland, Religion, Geschlecht etc. sein. Gleichzeitig müssen sich die Beratenden regelmäßig über aktuelle Entwicklungen der Migrations- und Integrationspolitik, des Zuwanderungsgeschehens und Erkenntnisse der Migrationsforschung informieren. Alle Beratenden müssen sich zu grundlegenden Fragen im Aufenthaltsrecht auskennen (z. B. durch Teilnahme an Schulungen).

- **Sprachsensible Gestaltung der Beratung**

Zum weiteren müssen Beratende das Sprachniveau der Ratsuchenden durch eine sprachsensible Gestaltung der Beratung berücksichtigen, indem sie die Empfehlungen hinsichtlich einfacher Sprache anwenden und über beratungsfähige Sprachkompetenz in Englisch oder einer anderen zusätzlichen Beratungssprache verfügen. Das Beratungsteam muss die mögliche Einbindung von Dolmetscherdiensten prüfen, um ein Verständnis in der Beratung sicherzustellen<sup>2</sup>. Zum besseren Verständnis werden zudem Unterstützungs- und Informationsmaterialien, die in mehreren Sprachen und/oder in einfacher Sprache verfasst und vielfaltssensibel gestaltet sind, eingesetzt.

---

<sup>1</sup> Diese werden ausführlich in der Publikation von Karl-Heinz P. Kohn „Migrationspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe, Ergebnisse einer Delphi-Breitband-Erhebung. Facharbeitskreis „Beratung“ vom Netzwerk „Integration durch Qualifizierung“ (Hg.) KUMULUS-PLUS, Berlin dargelegt. Verfügbar unter: <http://www.forum-beratung.de/veroeffentlichungen/fachliteratur/kohn-migrationspezifische-beschaefigungsorientierte-beratung.html>

<sup>2</sup> Die Möglichkeit zur Beratung in einfacher Sprache muss gewährleistet werden. Im Idealfall ist eine Übersetzung möglich. So hat die Bundesagentur für Arbeit die nach EU-Verordnung (VO) (EG) Nr. 883/2004 geforderten Leistungen, bei denen es u. a. um die Übersetzung von Schriftstücken geht, um die Inanspruchnahme von Übersetzungs- und Dolmetscherdiensten erweitert. ([https://con.arbeitsagentur.de/prod/apok/ct/dam/download/documents/Weisung201611028\\_ba014503.pdf](https://con.arbeitsagentur.de/prod/apok/ct/dam/download/documents/Weisung201611028_ba014503.pdf) zuletzt abgerufen am: 02.08.2019)

- **Antidiskriminierung als Handlungsgrundlage**

Die Beratenden müssen sensibilisiert sein für die Themen prekäre Beschäftigung und Arbeitsausbeutung und die diesbezüglich besondere Vulnerabilität von Zugewanderten. Sie müssen in der Lage sein, diesbezügliche Anzeichen zu erkennen und an spezifische Beratungsangebote zu verweisen (z. B. an die IQ Beratungsstellen „Faire Integration“). Die Beratenden sollten Herausforderungen, die sich aus diskriminierendem Verhalten oder diskriminierenden Strukturen für die Ratsuchenden ergeben, erkennen und diesen proaktiv entgegenwirken. Antidiskriminierungsberatungsstellen in der Region sollten ihnen bekannt sein, sodass eine Verweisberatung durchgeführt werden kann.

- **Interkulturelle Kompetenz**

Die Beratenden müssen in der Lage sein, interkulturell kompetent zu handeln, indem sie in interkulturellen Überschneidungssituationen angemessen und erfolgreich interagieren können. Dazu sind alle Beratenden im Bereich Interkulturalität (z. B. Wissen über unterschiedliche Verhaltens- und Kommunikationsmuster, Rollenverständnis, unterschiedliches Systemwissen) kompetent, zum Beispiel durch die Teilnahme an interkulturellen Trainings oder durch geeignete vielfaltssensible Beratungsmethoden.

#### 4.2. Rahmen und Strukturen

Um erfolgreiche Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung durchführen zu können, ist regelmäßige Netzwerk- und Strukturarbeit essentiell. So kann die Beratung nur gelingen, wenn mit weiteren lokalen und regionalen Akteuren eine gute Zusammenarbeit forciert wird.

Für erfolgreiche **Netzwerkarbeit** müssen örtliche Strukturen vertraut und ein regelmäßiger Kontakt und Austausch mit den relevanten Akteuren gepflegt werden. Um dies sicherzustellen, sollte die Projektleitung regelmäßig auf Fachtagungen sowie in Ausschüssen, Gremientreffen, runden Tischen o. ä. präsent sein und die relevanten Informationen aus diesen an das gesamte Beratungsteam weitergeben.

**Strukturarbeit** zielt darauf ab, Verbesserungen der Abläufe im Anerkennungsverfahren zu unterstützen. Dazu muss die Projektleitung die Erfahrungen aus dem Beratungsalltag an die jeweils zuständigen Stellen oder politische Entscheidungsträger kommunizieren.

Die so geschaffenen Kontakte und Netzwerke können außerdem auch auf Arbeitsebene genutzt werden, um ein gutes **Schnittstellenmanagement** (s. Mindestanforderung 8) zu erreichen. Denn ein guter Kontakt zu zuständigen Stellen sowie Agenturen für Arbeit bzw. Jobcenter, um bei Bedarf Anliegen der Ratsuchenden direkt bilateral besprechen und bestenfalls klären zu können, ist für eine gelungene Beratung unabdingbar.

## Teil 2: ANFORDERUNGEN

### Konzeptionelle Anforderungen

<b>1. Anforderung</b>	<b>Die Beratung ist unter Berücksichtigung der individuellen Bedarfe der Ratsuchenden effizient gestaltet.</b>
Erläuterung	D. h. der Beratungsaufwand steht in einem angemessenen Verhältnis zum Beratungsbedarf bzgl. der Nutzung einer ausländischen beruflichen Qualifikation zur bildungsadäquaten Arbeitsmarktintegration. Dabei wird auch ein evtl. Mehrbedarf aufgrund migrationsspezifischer Aspekte (z. B. Ungleichheit von Vorwissen und Mehrsprachigkeit) berücksichtigt.
Prüfkriterien <i>(u. a. quantitativ)</i>	<p>a) Bei Terminvereinbarung werden bereits relevante Eckdaten der Ratsuchenden erfasst (Erwerbsland etc.), sodass eine effiziente Beratungsvorbereitung erfolgt, und Personen, für die kein Anerkennungsverfahren in Frage kommt, direkt an für ihr Anliegen passende Stellen weiterverwiesen werden können.</p> <p>b) Pro Vollzeitäquivalent (inkl. Backoffice-Kräfte und Leitung) werden durchschnittlich mindestens 35 Beratungen im Monat durchgeführt.</p> <p>c) Die Verständlichkeit der Beratungsinhalte und die Nachhaltigkeit der Beratung wird durch gut aufbereitete Informationsmaterialien (z. B. FAQ-Liste, Berufsschaubilder, Zusammenfassung des Beratungsgesprächs) erhöht.</p>



#### Ergänzung zu Anforderung 1:

Die hier genannte Anzahl an Beratungen pro Vollzeitäquivalent ist als bundesweiter Richtwert im Sinne einer gewünschten Untergrenze zu verstehen. Die in den Zuwendungsbescheiden genannten Planzahlen bleiben weiterhin verbindlich und dürfen nicht unterschritten werden. Bei der Erfüllung der hier genannten Beratungszahl müssen auch strukturelle Bedingungen (wie z. B. Migrationsanteil in der Region, Beratungsform oder Beratungskonzept) berücksichtigt werden, die temporär geringere Beratungszahlen bewirken können.

Grundlage für die Berechnung sind zum einen die in der NIQ Datenbank dokumentierten Beratungen (Erst- und Folgekontakte) sowie die Anzahl der Vollzeitäquivalente, die durch die Koordinationen der Landesnetzwerke an MUT IQ gemeldet werden. Um eine einheitliche Berechnung zu erreichen, sollen bei der Angabe der Vollzeitäquivalente die tatsächlich besetzten (nicht die beantragten) Stellen gemeldet werden. Dabei sind längere Abwesenheiten (z. B. aufgrund von Krankheit) ab 6 Wochen Dauer abzuziehen, reguläre Urlaubstage nicht.

<b>2. Anforderung</b>	<b>Die Beratung erfolgt innerhalb eines Teilprojekts nach einem einheitlichen Beratungskonzept.</b>
Erläuterung	D. h. Ziele, Inhalte, Formen, Grundsätze und Schnittstellen der Beratung sind auf die Zielgruppe sowie auf die förderrechtlichen, gesetzlichen und regionalen Rahmenbedingungen abgestimmt, um eine einheitliche Beratungsqualität sicherzustellen.
Prüfkriterien	<p>a) Es liegt ein Beratungskonzept in schriftlicher Form vor, das im Einklang mit dem Orientierungsrahmen ist. Das Beratungskonzept kann z. B. im Teilprojekt selbst erarbeitet sein und sich auf zentrale Leitlinien und Abläufe in der Anerkennungsberatung beschränken.</p> <p>b) Das Beratungskonzept wird regelmäßig (z. B. jährlich) reflektiert. Für die Reflexion und ggf. notwendige Anpassungen des Beratungskonzeptes gibt es eine dokumentierte Routine.</p> <p>c) Es existieren standardisierte Dokumentvorlagen (Einwilligungserklärung, Terminbestätigung, Beratungsprotokoll etc.) und Prozessabläufe (Ablage von Ratsuchendeninformationen, Gesprächsleitfaden etc.) für wiederkehrende Situationen.</p>
<b>3. Anforderung</b>	<b>Die Beratung ist neutral und unabhängig.</b>
Erläuterung	D. h. alle Möglichkeiten für Ratsuchende, ihre individuellen Ziele zu erreichen, werden in der Beratung transparent dargestellt.
Prüfkriterien	<p>a) Alle relevanten Handlungsoptionen werden aufgezeigt.</p> <p>b) Die Entscheidung für eine bestimmte Handlungsoption wird nicht von möglichen Interessen der eigenen Institution beeinflusst, sondern allein der/dem Ratsuchenden überlassen.</p>
<b>4. Anforderung</b>	<b>Es existiert ein effizientes Wissensmanagementsystem.</b>
Erläuterung	D. h. die Beratenden informieren sich regelmäßig und geben ihre eigene Expertise weiter und teilen alle relevanten Informationen ressourcenschonend und datenschutzorientiert miteinander, sodass alle auf dem aktuellen Wissensstand sind.
Prüfkriterien	<p>a) Die Beratenden informieren sich regelmäßig zu für die Beratung unmittelbar relevanten Themen und speichern Informationen, die für alle Beratenden relevant sind (wie Informationen zu zuständigen Stellen beispielsweise), an zentraler Stelle. Sie sind durch geeignete Systematisierung und Benennung leicht auffindbar.</p> <p>b) Es findet regelmäßig Austausch zu relevanten Informationen zwischen allen Teilprojekten eines Landesnetzwerks statt. Die Ergebnisse werden dokumentiert und in die unter a) genannte Systematisierung eingepflegt.</p>

• Projektleitung

• Projektleitung

• Projektleitung

• Beratende

• Beratende

• Beratende

• Projektleitung

• Koordinierung

**Setting**

<b>5. Anforderung</b>	<b>Die Beratung wird flächendeckend angeboten.</b>
Erläuterung	D. h. die Landeskoordination stellt gemeinsam mit den Teilprojekten der Beratung sicher, dass jede Person, die Anerkennungs- bzw. Qualifizierungsberatung wahrnehmen will, diese in Anspruch nehmen kann.
Prüfkriterien ( <i>quantitativ</i> )	<p>a) Standortgebundene und/oder mobile Beratungsangebote werden in allen Regionen eines Landesnetzwerks dem Beratungsbedarf entsprechend vorgehalten, um möglichst vielen Ratsuchenden die Möglichkeit einer persönliche Beratung zu gewähren. Oder...</p> <p>b) Es besteht ein konkretes Beratungsangebot, das zu bestimmten Zeiten telefonisch und/oder virtuell (z. B. Chat) in gleicher Qualität wie face-to-face in Anspruch genommen werden kann. In diesen Zeiten stehen Beratende entsprechend der Beratungsnachfrage vorrangig für telefonische und virtuelle Anfragen von Ratsuchenden zur Verfügung oder gewährleisten zeitnah (z. B. innerhalb von drei Werktagen) einen Rückruf.</p>
<b>6. Anforderung</b>	<b>Die Beratungsstellen veröffentlichen, wo und wann Ratsuchende das Beratungsangebot in Anspruch nehmen können.</b>
Erläuterung	D. h. wichtige Informationen zur Erreichbarkeit des Beratungsangebots sind der Zielgruppe zugänglich. Eigene Organisationen und Medien, die sich spezifisch an die Zielgruppe richten, werden bei der Ansprache berücksichtigt.
Prüfkriterien	<p>a) Kontaktdaten (mindestens E-Mail-Adresse), Adresse, Standorte sowie Öffnungs- bzw. Sprechzeiten des Beratungsangebots sind auf der Homepage des Projekts/des Trägers in mehreren, für die Zielgruppe relevanten Sprachen veröffentlicht und barrierefrei gestaltet (d. h. Inhalte müssen auch durch den „Screenreader“ erschließbar sein).</p> <p>b) Materialien in mehreren, für die Zielgruppe relevante Sprachen der Öffentlichkeitsarbeit mit den unter a) genannten Informationen liegen bei relevanten Anlaufstellen (z. B. Jobcentern, Migrantenorganisationen, Einrichtungen von Migrantencommunities) aus.</p>

• Projektleitung  
• Koordinierung

• Projektleitung

• Projektleitung  
• Träger

• Projektleitung



<b>7. Anforderung</b>	<b>Inhalte, Grenzen, Kontext und Rahmen der Beratung werden transparent gemacht.</b>
Erläuterung	D. h. es ist nachvollziehbar, welche Leistungen das Beratungsangebot umfasst sowie durch wen und wie es bereitgestellt wird.
Prüfkriterium	Bereits auf der Homepage des Trägers der Beratungsstelle werden Leistungsumfang, Träger- und Förderstruktur, die Freiwilligkeit und Kostenfreiheit der Beratung sowie die Notwendigkeit der Datenerhebung zielgruppengerecht dargestellt.
<b>8. Anforderung</b>	<b>Es existiert ein effizientes Schnittstellenmanagement.</b>
Erläuterung	D. h. die Schnittstellen (vgl. Orientierungsrahmen) mit weiteren relevanten Akteuren im Anerkennungsprozess sind bekannt und werden durch die Landesnetzwerkkoordinationen und/oder die Projektleitungen effektiv gestaltet und aufeinander abgestimmt.
Prüfkriterien	<p>a) Bei Anliegen der Ratsuchenden, die über das Leistungsspektrum der IQ Beratung hinausgehen, werden die Ratsuchenden an entsprechende Stellen verwiesen.</p> <p>b) Für die Schnittstellen mit weiteren relevanten Akteuren in diesem Prozess findet stetiger Austausch auf strategischer Ebene durch die Projektleitungen oder Landesnetzwerkkoordination statt. Dessen Ergebnis wird dokumentiert (Nachweis z. B. über Protokolle oder Gesprächsnotizen).</p> <p>c) Beratende treten mit weiteren relevanten Akteuren wie z. B. Vermittlungsfachkräften von Arbeitsagenturen und Jobcentern, zuständigen Stellen, Bildungsträgern und KMU einzelfallbezogen in Kontakt.</p>

• Projektleitung

• Beratende

• Projektleitung

• Koordinierung

• Beratende

• Projektleitung



<b>9. Anforderung</b>	<b>Die für ein gutes und diskretes Beratungssetting und eine gute Beratungsvor- bzw. -nachbereitung nötigen Voraussetzungen sind gegeben.</b>
<b>Erläuterung</b>	D. h. bei standortgebundenen Gesprächen können angemessene Räumlichkeiten genutzt werden und der Trägerstandort verfügt über die notwendige technische Ausstattung, um standortgebundene als auch mobile Beratungsgespräche angemessen vor- und nachbereiten zu können.
<b>Prüfkriterien</b>	<p>a) Standortgebundene Beratungen finden in Räumlichkeiten statt, in denen für alle Gesprächsbeteiligten Sitzmöglichkeiten bestehen, und ein zugewandtes, zielgruppenorientiertes, diskretes und ungestörtes Gesprächssetting möglich ist (Nachweis z. B. über Checkliste). Für mobile Beratung sind ähnliche Bedingungen anzustreben und entsprechende Kooperationen mit anderen Trägern/Institutionen dahingehend zu prüfen. Bei nicht Einhaltung sollte mittelfristig auf eine Verbesserung der Beratungssituation hingewirkt werden.</p> <p>b) Für die Beratungsvor- und -nachbereitung haben alle Beratenden Zugriff auf Internetzugang, Telefonanschluss, Drucker und Kopierer.</p> <p>c) Das Ankommen in den Räumlichkeiten ist barrierearm, z. B. durch vielfaltssensible Beschilderung (etwa durch Verwendung von Piktogrammen, kontrastreicher Beschriftung in großer Schrift, Mehrsprachigkeit, Anbringung auch auf Augenhöhe von Rollstuhlfahrenden/Kleinwüchsigen etc.)</p>

• Projektleitung

• Projektleitung

• Projektleitung

**Evaluation**

<b>10. Anforderung</b>	<b>Beschwerdemanagement und Kundenorientierung dienen der Weiterentwicklung des Angebots.</b>
<b>Erläuterung</b>	D. h. das Beratungsangebot wird auf Grundlage des Feedbacks von Ratsuchenden weiterentwickelt. Die Weiterentwicklung kann u. a. Anpassungen des Konzepts, des Settings, des eingesetzten Personals oder der Prozessabläufe umfassen.
<b>Prüfkriterium</b>	Für Ratsuchende besteht die Möglichkeit, Beschwerden und Verbesserungsvorschläge einzureichen (z. B. über Feedbackkarten). Diese werden bei der Weiterentwicklung des Beratungsangebots berücksichtigt.

• Projektleitung