

Außergewöhnlicher Service für Ratsuchende

Das Instrument IQ NRW Web-App ist ein zukunftsweisender Beitrag zur professionellen Digitalisierung in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung



iq | **GOOD PRACTICE** auf den Punkt

Adressaten für Transfer:

Arbeitsverwaltung, Beratungsstellen,
Bildungsdienstleister, Unternehmen

Instrument IQ NRW Web-App zur Anerkennungsberatung

Die Web-App bietet online Zugang zu einer Datenbank über den Browser. Sie kann sowohl zur Anmeldung, als auch zur weiteren Verarbeitung der Daten und zur Verwaltung des Beratungsprozesses genutzt werden. Losgelöst von Ort und Zeit der Anerkennungs-suchenden und beratenden Personen unterstützt die App die Beratung. Sie bietet eine Grundlage für digitale und telefonische Beratung und kann auch in der Face-to-face Beratung Anwendung finden.

Projekt:

IQ NRW – Mobile Anerkennungs-
und Qualifizierungsberatung

Träger:

Westdeutscher Handwerkskammertag,
WHKT Düsseldorf

Projektsprechpartnerin:

Ursula Hein
WHKT / Volmerswerther Str. 79
40223 Düsseldorf | 0211/3007724
ursula.hein@iq-netzwerk-nrw.de

Angebot:

Weitere Informationen zum Instrument IQ
NRW Web-App finden Sie unter
www.iq-netzwerk-nrw.de/startseite-webapp-erkennungserstberatung

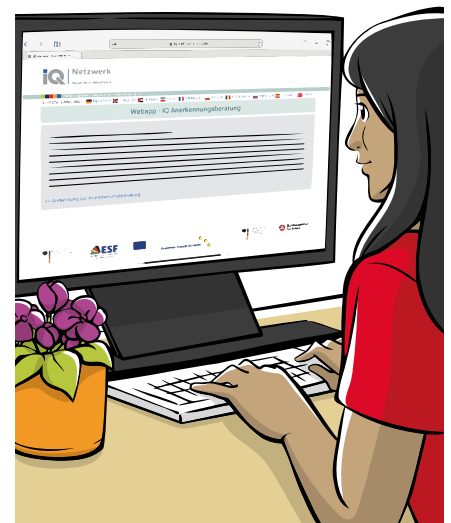
Alle bisher erschienenen IQ Good
Practice-Beispiele finden Sie
unter www.netzwerk-iq.de

Ausgangslage/Herausforderung

Bis zum Jahr 2017 war eine Anmeldung bei der mobilen Anerkennungs- und Qualifizierungsberatungsstelle in Nordrhein-Westfalen nur über Dritte möglich. Praktiziert wurden Beratungen bei Jobcentern, Arbeitsagenturen, Beratungsstellen, Weiterbildungseinrichtungen und auf Messen. Das Ziel der Verantwortlichen für die IQ Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung in NRW war es, ein zusätzliches flächendeckendes Angebot als Alternative für die weniger mobilen Fachkräfte zu schaffen. Dabei sollten die Ratsuchenden keine Zeit für einen Beratungstermin vor Ort aufwenden müssen. Gleichzeitig sollte das Beratungsgeschehen noch stärker in der Fläche stattfinden, was insbesondere für die weniger mobilen Beratungsfachkräfte zur Herausforderung wurde.

Umsetzung der IQ NRW Web-App

Als Reaktion auf die Herausforderung der Corona-Pandemie und wurde ein digitales Instrument entwickelt, das viele Vorarbeiten wie zum Beispiel Fragen zur Person und zum beruflichen Werdegang oder auch notwendige Zeugnisse sowie Dokumente unabhängig von einem persönlichen Beratungstermin abfragen und für Berater*innen vorhalten konnte. So ehrgeizig wie herausfordernd war die Übersetzung der Fragebögen in zehn Sprachen sowie die Anpassung des Fragebogens an die IQ Dokumentation. Ratsuchende können sich auf der Internetseite des IQ Netzwerks NRW zur Beratung anmelden. Nachdem der Anmeldebutton einmal angeklickt wurde, kann die Anmeldung Schritt für Schritt vollzogen werden. Idealerweise wird der Fragebogen in der Herkunftssprache vollständig ausgefüllt und die hochgeladenen Dokumente enthalten alle notwendigen Angaben. Anschließend erfolgt in der Regel eine Beratung per E-Mail, Telefon oder durch die Möglichkeit des Videochats. Ursprünglich als Vorarbeit zu einer telefonischen oder E-Mail-Beratung gedacht, bekam die Web-App in Zei-



ten der Pandemie eine zusätzliche Bedeutung und wurde daher in 2020 vollständig von der IT und dem Beratungsteam überarbeitet. Das Anmeldeprozedere änderte sich nur unwesentlich. Anstelle der Papier Einwilligung gibt es nun die digitale Einwilligung und einige Fragen im Datenblatt wurden zum besseren Verständnis umformuliert. Die Beratungsfälle werden seitens der Berater*innen direkt in der Web-App gelesen und sind dort in den unterschiedlichen Phasen des Beratungsprozesses unter den entsprechenden Arbeitsbereichen dauerhaft für alle Berater*innen einsehbar. Ebenso kann auf abgeschlossene Fälle zugegriffen werden. Die App dient nun vollständig der Verwaltung und der Abbildung eines Beratungsprozesses.

Fazit

Die Web-App ist seit 2017 ein Erfolgsmodell und wird von Ratsuchenden und Berater*innen gleichermaßen zunehmend genutzt. Seit einer umfangreichen Weiterentwicklung in 2020 bietet sie eine gute Grundlage, um auch in Zeiten der Pandemie ausländische Qualifikationen wertzuschätzen und anerkennen zu lassen.

Beratung per App und trotzdem persönlich

Sozialpädagogin Viktoria A. wurde in der Anerkennungsberatung durch schriftlichen Kontakt professionell unterstützt

In den aktuellen Zeiten der Corona-Pandemie, in denen eine Face-to-Face-Beratung selten oder gar nicht möglich ist, erhält die Web-App eine zusätzliche Bedeutung, denn sie steht jederzeit und von jedem Ort aus zur Kontaktaufnahme zur Verfügung. Die Herausforderung besteht aktuell darin, auch Personen, die das persönliche Treffen bevorzugen, die Beratung via Telefon und E-Mail näherzubringen. Dies gilt für Ratsuchende und Kooperationspartner*innen gleichermaßen. Dass es lohnenswert ist, sich auf das neue Instrument einzulassen, hat Viktoria A. erleben dürfen. Sie ist über die Web-App in das Anerkennungsverfahren eingestiegen. „Ich wusste nach der Kontaktaufnahme sofort, dass ich bei der Anerkennungsberaterin am richtigen Platz bin“,

sagt die Sozialpädagogin aus Ungarn. „Per E-Mail wurde mir das Verfahren ausführlich und verständlich auf Englisch erklärt. Ich konnte alle Dokumente hochladen und



wurde zunächst per E-Mail beraten.“ Auch die Beantragung eines Anerkennungszuschusses wurde begleitet. Ihr Antragsverfahren zur Anerkennung hat ein Jahr gedauert. „In dieser Zeit hatte ich konsequent schriftlichen Kontakt mit meiner Anerkennungsberaterin, die mich immer sehr professionell und ambitioniert unterstützt hat.“ Von der Bezirksregierung hat Viktoria A. inzwischen den rechtskräftigen Bescheid erhalten. Viktoria A. unterstreicht, dass sich der Aufwand des Anerkennungsverfahrens für sie sehr gelohnt hat. Sie empfiehlt den Weg über die Web-App des IQ Netzwerks, auch, weil ein persönlicher Kontakt deshalb nicht ausgeschlossen ist: „Besonders freut es mich, dass ich meine Beraterin persönlich und vor Ort kennen lernen durfte.“

Drei Fragen an Ursula Hein, Leiterin des Teilprojekts „Mobile Anerkennungsberatung“ des Westdeutschen Handwerkskammertags im IQ Netzwerk NRW

„Mit wenigen Klicks zur Anerkennungsberatung“



Worin liegt das Innovative des Konzepts?

Die Corona-Pandemie hat uns alle vor neue Herausforderungen gestellt: Sowohl innerhalb des Teams als auch in der Beratung wurden rasend schnell neue Kommunikationsformen ohne direkten Kontakt notwendig. Wir sind froh, dass wir im Verlauf des Jahres 2020 die Möglichkeit hatten, die App grundlegend weiterzuentwickeln und sowohl Beratungsprozesse als auch Verwaltungsabläufe zu digitalisieren. Wir können jetzt jederzeit den Bearbeitungsstand erkennen, Ergebnisse der Beratung erfassen, Folgekontakte nahtlos hinzufügen und statistische Daten überblicken. Die Daten sind auf höchstem Standard gesichert. Alle Fragen rund um das Anerkennungsverfahren und Qualifizierungsmöglichkeiten können so auf einfache Weise und ohne festen Beratungstermin vor Ort geklärt werden.

Ist das Konzept problemlos übertragbar?

Die App kann bundesweit als digitales Instrument eingesetzt werden. In Nordrhein-Westfalen nutzen nicht nur Ratsuchende selbst die Möglichkeiten, sondern auch Arbeitsverwaltungen, Jobcenter und Integration Points verweisen ihre Kund*innen an die App. Auch anerkennende Stellen empfehlen unsere Beratung und verweisen zur Anmeldung an die Web-App. Das Landesprüfungsamt für Medizin, Psychotherapie und Pharmazie der Bezirksregierung in Düsseldorf empfiehlt die Web-App als Beratungsmöglichkeit für notwendige Qualifizierungen.

Wie nachhaltig kann das Konzept eingesetzt werden?

Die Web-App als Grundlage zur Förderung des Digitalisierungsprozesses unterstützt auf verschiedenen Ebenen die Beratungsarbeit. Sie ermöglicht es, die Beratungsanmeldung und -begleitung ins digitale zu übersetzen und deckt den Bedarf nach digitaler Beratung. Sie lässt sich zukünftig einbetten in ein Netzwerk mit unseren Kooperationspartner*innen und anerkennenden Stellen in einen Gesamt gesehene Digitalisierungsprozess.

Impressum

Das Projekt „IQ NRW – Mobile Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung“ wird im Rahmen des Förderprogramms IQ finanziert. Es ist Teilprojekt im IQ Netzwerk Nordrhein-Westfalen.

Autor*innen: Christiane Tieben-Westkamp (ebb GmbH), Ursula Hein (Westdeutscher Handwerkskammertag, WHKT Düsseldorf)
Redaktion: Christian Zingel (ebb GmbH)
Fotos/Illustration: WHKT Düsseldorf, Julia Schlax (RockAByte GmbH)
Layout: Gereon Nolte, ZWH
Stand: 2021
www.netzwerk-iq.de

Förderprogramm IQ

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Das Programm wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Bundesagentur für Arbeit (BA).

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



Zusammen. Zukunft. Gestalten.



In Kooperation mit:

