

**Berufliche Anerkennung realisieren**  
Die Qualität der Anerkennungsberatung  
sichern und entwickeln!

Dokumentation der Fachtagung  
Berlin, 20. November 2013

## Impressum

### Entwicklung und Konzeption:

k.o.s GmbH Rungestraße 18,  
10179 Berlin

Internet: [www.kos-qualitaet.de](http://www.kos-qualitaet.de)

E-Mail: [info@kos-qualitaet.de](mailto:info@kos-qualitaet.de)

### Redaktion:

Dr. Elke Scheffelt, Christine Schadeberg, Maximilian Göllner

Satz: Lücken-Design

Druck: Spree Druck Berlin GmbH ([www.spreedruck.de](http://www.spreedruck.de))

Bildnachweis (Einband Vorderseite): ©DouDou

ISBN: 978-3-9814948-8-4

Die Publikation wurde mit Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin im Rahmen des Programms BerlinArbeit finanziert.

## Inhalt

I	Geleitwort Dilek Kolat	5
II	Berufliche Anerkennung realisieren – Qualität der Anerkennungsberatung sichern und entwickeln	6
III	Voneinander lernen und miteinander agieren – Bildungsberatung und Anerkennungsberatung	8
IV	Nutzen und Herausforderungen der Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung	10
V	Erfahrungen zur Qualitätssicherung in der Berliner Bildungsberatung	12
VI	Qualität in der Anerkennungsberatung entwickeln, gestalten, evaluieren – der Weg des IQ Netzwerks Berlin	14
<b>VII Arbeitsgruppen</b>		
A.	Leitbild und gelungene Anerkennungsberatung	18
B.	Wissensmanagement in der Anerkennungsberatung	19
C.	Strukturen verändern – Schnittstellen und Vernetzung in der Anerkennungsberatung	20
D.	Evaluation in der Anerkennungsberatung – Prozess und Instrumente	21
<b>VIII Podiumsdiskussion</b>		
		22



## Geleitwort



**Dilek Kolat**  
Senatorin für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin

Liebe Leserinnen und Leser,

die Anerkennung der Qualifikation von Migrantinnen und Migranten und die Integration in den Arbeitsmarkt sind ausgewiesene Ziele der Berliner Arbeitsmarktpolitik und in unserem Programm BerlinArbeit. Gerade die demografische Entwicklung zeigt uns, was für ein wachsender Fachkräftebedarf auf uns zukommt. Zukünftig werden Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber verstärkt auch mit Qualifikationen umgehen müssen, die im Ausland erworben wurden.

Das Verfahren zur Anerkennung dieser im Ausland erworbenen Qualifikationen für in Berlin lebende Menschen, aber auch für Menschen, die zukünftig einwandern, wird transparenter. Hürden, die die Integration der hier lebenden Menschen in Arbeit und Gesellschaft und den Zuzug qualifizierter Personen behindert haben, werden abgebaut.

Das Berliner Netzwerk Integration durch Qualifizierung, koordiniert durch das Büro der Integrationsbeauftragten bei der Senatsverwaltung Arbeit, Integration und Frauen, bietet dazu Einzelfallberatung und Coaching an und weist den Weg zur anerkennenden Stelle oder zeigt Alternativen auf. Dabei konnte auf die wertvollen Erfahrungen des Qualitätsprozesses des Berliner Modells der öffentlich geförderten Bildungsberatung zurückgegriffen werden.

Auf der Fachtagung im November in Berlin wurde deutlich, dass die erreichten Ergebnisse im Berliner Qualitätsprozess der Anerkennungsberatung beispielhaft auch für andere Bundesländer und Regionen sind.

Die vorliegende Dokumentation der Beiträge und Diskussionen gibt Hinweise für eine gute und qualitätsvolle Anerkennungsberatung. Ich freue mich, dass wir so einen weiteren Baustein zur Integration von Migrantinnen und Migranten in unseren Arbeitsmarkt realisiert haben und Unternehmen helfen, sie als Fachkräfte zu gewinnen.



## Berufliche Anerkennung realisieren – Qualität der Anerkennungsberatung sichern und entwickeln



**Frank Schröder**  
Geschäftsführer, k.o.s GmbH

Mit dem bundesweiten Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ (IQ) ist die Anerkennungsberatung als weiterer und eigener Schwerpunkt im Feld der Beratung zu Bildung und Beruf hinzugekommen. Dies war in Berlin Anlass dafür, die Qualitätsfragen der Anerkennungsberatung mit der etablierten Qualitätspraxis der öffentlichen Bildungsberatung zusammen zu führen. Zwischen Oktober 2012 und September 2013 führte das IQ Netzwerk Berlin für Anerkennungsberatung einen spezifischen Qualitätsrahmen zur Anerkennungsberatung ein. Dieser Qualitätsrahmen und der Weg zu dessen Einführung und Anwendung wurde durch die k.o.s GmbH konzipiert und gemeinsam mit dem IQ Netzwerk vorbereitet.

Für die Konkretisierung der Qualitätssicherung und -entwicklung in der Anerkennungsberatung bestand die Herausforderung darin, die internen und externen Erwartungen einzuordnen und in die Ausgestaltung eines Qualitätsmanagements des IQ Netzwerks einzubeziehen. Es wurden dafür zunächst die Rahmenbedingungen und inhaltliche Gestaltungsaspekte eines Qualitätsmanagements in der Anerkennungsberatung herausgearbeitet, um einen machbaren Qualitätsentwicklungsprozess zu identifizieren. Welche Herausforderungen und Bedingungen sind für die Qualitätsarbeit zu berücksichtigen? Worin bestehen der Nutzen

und die positiven Wirkungen eines netzwerkinternen und institutionenunabhängigen Qualitätsentwicklungsprozesses? Und wie viel Qualitätsarbeit ist zeitlich und inhaltlich förderlich bzw. wo überfordert das System die vorhandenen Ressourcen?

Die Einführung eines Qualitätsmanagements beinhaltet die Ziele und das Angebots- und Leistungsprofil in einen Gesamtzusammenhang zu stellen und die Prozesse dazu in eine Wirkungsfolge zu bringen. Im Vordergrund stehen hierbei die Klärung und Vereinbarung des Selbstverständnisses, der Definitionen, Ziele und zentralen Aufgaben der Anerkennungsberatung unter Berücksichtigung von bundeseinheitlichen Vorgaben und Regelungen im Förderprogramm des Gesamtnetzwerks.

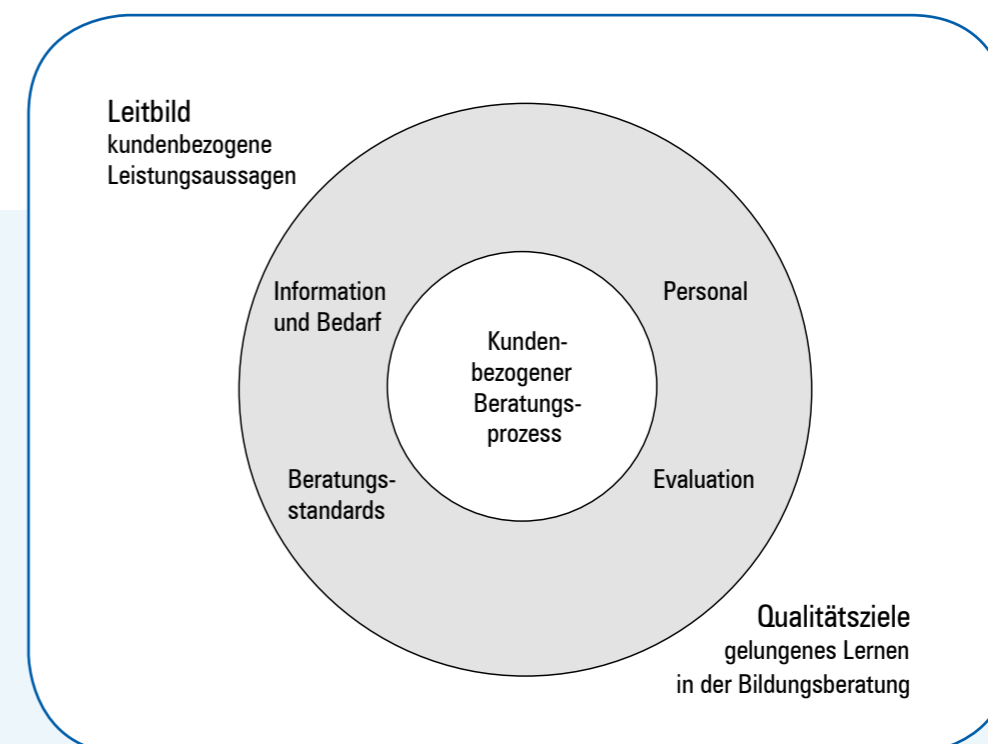
Geachtet wurde mit dem Qualitätsrahmen auf eine Balance zwischen Formalisierung und Reflexivität, damit das Festlegen von Abläufen und Strukturen das vielseitige Erfahrungswissen (differenziertes und situatives Handeln) in der Anerkennungsberatung nicht einschränkt, sondern inhaltlich zusammenfasst und befördert. Ansatzpunkt war hierbei, dass die Systematisierung der Organisation den Erkenntnissen aus der Reflexion der beraterischen und organisatorischen Praxis folgt. Die Reflexivität umfasst den Perspektivenwechsel und die Antizipation von Anliegen, Bedarfen und Interessen der Beratenen in Form von lern- und kundenbezogenen Qualitätszielen. Grundlage für die Arbeit der k.o.s sind zum einen die vielseitigen Erfahrungen in der Entwicklung von geeigneten Qualitätsansätzen und speziell die Begleitung zur Qualitätssicherung der Berliner und der niedersächsischen Bildungsberatungsstellen sowie zum anderen das Qualitätskonzept für die Bildungsberatung.

„Die Reflexivität umfasst den Perspektivenwechsel und die Antizipation von Anliegen, Bedarfen und Interessen der Beratenen in Form von lern- und kundenbezogenen Qualitätszielen.“

Selbstverständnis unserer Entwicklungsarbeit und fachlichen Begleitung ist es, die eigenständige Einführung bzw. Erarbeitung von Qualitätsmaßnahmen für die Anerkennungsberatung im IQ Netzwerk durch die beteiligten Berater/innen und die Verantwortlichen zu fördern. Denn ein wichtiger Erfolgsfaktor ist die eigene Umsetzung und Anwendung in der Beratungseinrichtung, partizipativ mit den Berater/innen bzw. Teams als Ausdruck der Verantwortung sowohl in der Bildungsberatung als auch in der Anerkennungsberatung – zum Beispiel im IQ Netzwerk Berlin.

### Weiterführende Informationen

k.o.s GmbH  
[www.kos-qualitaet.de](http://www.kos-qualitaet.de)



## Voneinander lernen und miteinander agieren – Bildungsberatung und Anerkennungsberatung



**Margrit Zauner**

Leiterin des Referats berufliche Qualifizierung  
Senatverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen  
des Landes Berlin

Die Anerkennung von im Ausland erworbenen Berufsqualifikationen und die verstärkte Integration von Migrantinnen und Migranten in die Arbeitswelt sind ebenfalls ein wichtiges Handlungsfeld Berliner Arbeitsmarktpolitik und Teil von BerlinArbeit. Auf der Grundlage der Erfahrungen der Bildungsberatung und im Verständnis eines voneinander Lernens und miteinander Agierens hat auch das IQ Netzwerk Berlin einen Qualitätsentwicklungsprozess zur Anerkennungsberatung erfolgreich bestritten.

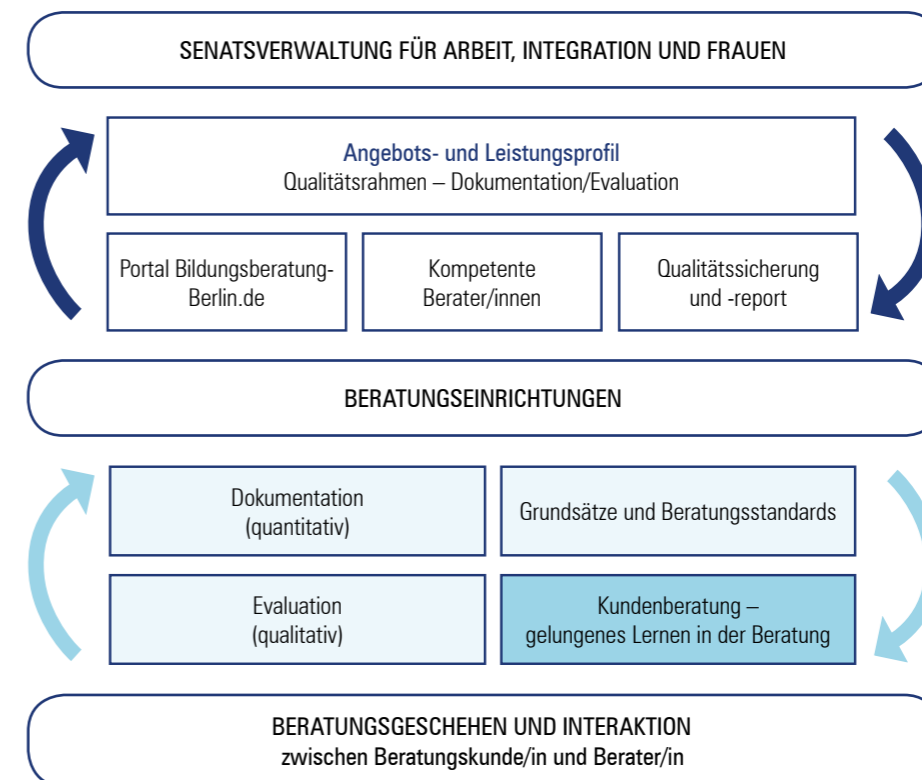
Zur Sicherung und Förderung qualitativ hochwertiger Beratungsstrukturen erfolgte ab 2006 die Einführung einer gemeinsamen und einheitlichen Qualitätspraxis in der Berliner Bildungsberatung. Das so genannte „Berliner Modell“ beinhaltet zweierlei: die Beschreibung und Formulierung der Qualität der Beratungsleistung (Prozesse und Kompetenzen) und die externe Evaluation nach dem LQW-Testierungsmodell. Mit dem Ansatz des „gelingenen Lernens in der Beratung“ wurde ein Zugang gewählt, der die Kundinnen und Kunden mit ihren Anliegen in den Mittelpunkt der Qualitätsentwicklung rückt. Denn Bildungsberatung soll berufs- und bildungsbezogene Entscheidungsprozesse begleiten und helfen, Entscheidungen bewusst und eigenverantwortlich treffen und umsetzen zu können. Aufgabe der Bildungsberatung ist es, ergebnisorientierte und vertrauliche Beratung über geeignete und arbeitsmarktpolitisch sinnvolle Weiterbildungsmöglichkeiten zum Erhalt oder Erwerb eines Arbeitsplatzes zu bieten.

Die Qualitätserwartungen sollen in den kommenden Jahren nachhaltig gestaltet und sichergestellt werden. Dazu werden die Instrumente der Qualitätssicherung in 2014 weiterentwickelt und Evaluationsinstrumente zur qualitativen Wirkungsmessung der Bildungsberatung verbessert. Im Rahmen der „Neuen Qualität der Bildungsberatung in Berlin“ soll die Quali-

Der Berliner Weg der Bildungsberatung mit seinen öffentlich finanzierten, trägerneutralen und niedrigschwelligen Beratungsangeboten beinhaltet eine Vernetzung der Beratungsstellen, die einheitliche Dokumentation abgeschlossener Beratungen (koordiniert durch den KES-Verbund) und eine Qualitätssicherung in den Beratungseinrichtungen (koordiniert durch die k.o.s GmbH), die eine qualitätsvolle und kundenorientierte Bildungsberatung sicherstellen.

Bildungsberatung in Berlin bedeutet eine einheitliche Qualitätspraxis in den Beratungseinrichtungen, ausgerichtet an den Anliegen und Bedarfen der Beratungskundinnen und -kunden. Gute Bildungsberatung umfasst danach kompetente und unabhängige Informationen, Wissen und Orientierung zu Aus- und Weiterbildung bei biografischen und beruflichen Übergängen bzw. der Planung des Bildungs- und Berufsweges zum Erhalt und zur Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit.

Die Veränderungen in der Arbeitswelt, die gestiegenen Möglichkeiten, aber auch die Notwendigkeiten des Wissenserwerbs und des beruflichen sowie allgemeinen Lernens machen ein offen zugängliches und überfachliches Unterstützungsangebot auch zukünftig erforderlich. In der vom Europäischen Rat verabschiedeten Agenda für Erwachsenenbildung wird die „Förderung wirksamer Systeme der lebenslangen Bildungsberatung“ (Amtsblatt der Europäischen Union 2011, C 372/3) nochmals bekräftigt.



tätssicherung und -entwicklung der öffentlich geförderten Bildungsberatung folgende (Teil-)Ziele umfassen:

- ▶ Zusammenführung zu einem gemeinsamen Leitbild in den Beratungseinrichtungen als Ausdruck eines einheitlichen und transparenten Angebots- und Leistungsprofils für die Beratungskundinnen und -kunden;
- ▶ kontinuierliche Zusammenarbeit und Austausch sowie Schnittstellenmanagement zwischen der Bildungsberatung und der Anerkennungsberatung;
- ▶ Zusammenarbeit und Kombination geplanter Maßnahmen im Rahmen der Kooperation zur Bildungsberatung zwischen Berlin und Österreich (beteiligt sind hier die Senatverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, Referat Berufliche Qualifizierung und das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur, Abteilung Erwachsenenbildung);
- ▶ jährliche Durchführung des B-TAG – Fortbildung zur Professionalisierung des Berliner Beratungspersonals;
- ▶ kontinuierliche Qualitätsentwicklung im Beratungszusammenhang in Form von gemeinsamen Qualitätszirkeln.

Die Maßnahmen sollen dazu dienen, dass Berlin weiterhin über eine hochwertige, bedarfsorientierte, trägerunabhängige, neutrale und zielgruppenoffene Bildungsberatung verfügt und den Bürgerinnen und Bürgern ein kohärentes, bedarfsgerechtes, nachfrageorientiertes und geschlechtergerechtes Angebot berufsbezogener Bildungsberatung bereitstellt. Denn die Qualifikation der in Berlin lebenden und arbeitenden Menschen ist ein Schlüsselfaktor für die Attraktivität des Wirtschaftsstandortes Berlin und eine Voraussetzung für die Bewältigung der Herausforderungen, die sich aus dem wirtschaftlichen und demografischen Wandel ergeben.

### Weiterführende Informationen

Bildungsberatung in Berlin:  
[www.bildungsberatung-berlin.de](http://www.bildungsberatung-berlin.de)

Koordinierungsstelle Qualität:  
[www.kos-qualitaet.de/koord.html](http://www.kos-qualitaet.de/koord.html)

Impulse für Ausbildung, Beschäftigung und Teilhabe:  
[www.berlin.de/sen/arbeit/besch-impulse/index.html](http://www.berlin.de/sen/arbeit/besch-impulse/index.html)

## Nutzen und Herausforderungen der Qualitätssicherung in der Anerkennungsberatung



**Maja Rentrop-Klewitz**  
Referat Integration durch Bildung  
Bundesministerium für Bildung und Forschung

Im April 2012 trat das Anerkennungsgesetz des Bundes (BQFG) in Kraft, das die Anerkennungsverfahren in über 600 Berufen sowie in einigen reglementierten Bereichen regelt und es Menschen mit im Ausland erworbenen Berufsqualifikationen erleichtern soll, ihre berufliche Qualifikation auf dem deutschen Arbeitsmarkt einzusetzen. Insgesamt 72 Erstanlaufstellen in 16 Bundesländern fördert die Bundesregierung seit 2011 im Rahmen des IQ Förderprogramms – ergänzend zu den Beratungsangeboten der Länder, Kommunen und der Bundesagentur für Arbeit.

In ihrem Impulsvortrag hob Maja Rentrop-Klewitz hervor, dass die Anerkennungsberatung im Förderprogramm IQ (Integration durch Qualifizierung) eine wichtige Säule der Begleitstruktur zum Anerkennungsgesetz ist. Die Anerkennungsberaterinnen und -berater sind für die Anerkennungssuchenden wichtige Lotsen auf ihrem Weg der beruflichen Integration in Deutschland, hier werden die ersten Weichen gestellt. Da es kein einheitliches Verfahren über alle Berufe hinweg gibt, sondern im Detail große Unterschiede in den einzelnen Verfahren bestehen, müssen Anerkennungsberaterinnen und -berater über ein großes Fachwissen verfügen. Gleichzeitig benötigen sie für die Tätigkeit auch eine hohe interkulturelle Sensibilität im Hinblick auf die unterschiedlichen Hintergründe und Erwartungen der Anerkennungssuchenden. Dies ist eine herausfordernde Aufgabe für die Beraterinnen und Berater, die eine Schlüsselfunktion in den Regionen

einnehmen und Türen für die Anerkennungssuchenden öffnen.

Deshalb, so betonte Frau Rentrop-Klewitz, ist die Sicherung einer flächendeckend hohen Qualität der Anerkennungsberatung zentral für den Erfolg des Anerkennungsgesetzes und für die Betroffenen selbst.

Das BMBF steht gemeinsam mit dem BMAS als Mittelgeber in der Verantwortung, um eine Grundstruktur und geeignete Rahmenbedingungen für die Qualitätssicherung und den Erfolg des Förderprogramms IQ zu schaffen. Eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Netzwerkarbeit ist die Gewährleistung einer funktionierenden Kommunikationsstruktur. Zu diesem Zweck wurde die Fachstelle Anerkennung eingerichtet, welche die kommunikative Schnittstelle zwischen den Mittelgebern und den Landesnetzwerken ist und den Austausch zwischen den Netzwerken zum Thema Anerkennung bündelt. Daneben wurden vier weitere Fachstellen eingerichtet, die sich auf unterschiedliche Querschnittsthemen konzentrieren und die Landesnetzwerke fachlich beraten und begleiten. Die Fachstelle Anerkennung fungiert als Think Tank zum Thema Anerkennung und entwickelt gemeinsam mit den Landesnetzwerken Leitlinien und Handlungsempfehlungen für die Anerkennungsberatung. So wird auch in Kooperation mit den Mittelgebern gewährleistet, dass die Beratungsstellen über aktuelles und qualitätsgesichertes Informationsmaterial zum

Anerkennungsverfahren und angrenzender integrationsbezogener Fragen verfügen. Wichtige Tools sind in diesem Zusammenhang auch das Informationsportal des Bundes [www.erkennung-in-deutschland.de](http://www.erkennung-in-deutschland.de) mit dem Anerkennungsfinder. Ab 2014 wird dieses Portal mit Unterstützung des niedersächsischen Netzwerks um ein Beraterforum erweitert, in dem sich Beraterinnen und Berater über Beratungsfälle austauschen können.

Die IQ Kernkompetenz (das „Must“) besteht darin, den Anerkennungssuchenden als Erstanlaufstelle zu dienen und umfassend über die gesetzlichen Rahmenbedingungen, das Anerkennungsverfahren in Deutschland zu beraten und sie an die für die Anerkennung zuständige Stelle weiterzuleiten. Bei Bedarf bieten die Beratungsstellen zum Teil auch Unterstützung und Begleitung während des Anerkennungsprozesses oder Qualifizierungsberatung an („Add-on“). Seit 2013 konnten die einzelnen Ländernetzwerke ihre Beratungstätigkeit in Richtung dieser Begleitung noch verstärken, da es von Seiten der Mittelgeber eine finanzielle und strukturelle Ausweitung gab. Weitere Schwerpunkte der Anerkennungsberatung liegen in der Information und Schulung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sowie von Beratungsfachkräften aus angrenzenden Bereichen. Zentrale Elemente der internen und externen Qualitätssicherung bestehen in der Dokumentation, Auswertung und Berichterstattung zu den Beratungsfällen sowie in der Evaluation der Prozesse und Ergebnisse. Von bedeutender Rolle

ist in diesem Zusammenhang auch ein erfolgreiches Schnittstellenmanagement, welche das eigene Angebot (z.B. Weiterer Aufbau von Fachwissen) und dessen Grenzen (z.B. Fragen des Weiterverweises) sowie die Anschlüsse und Abgrenzungen zu anderen Anbietern definiert.

Zukünftige Herausforderungen für die Anerkennungsberatung im Förderprogramm IQ liegen in der geplanten Umsetzung des neuen ESF-Programms „Qualifizierung von Migrantinnen und Migranten“ (2014-2020), die maßgeblich über das Netzwerk IQ gesteuert und koordiniert werden soll. Damit rücken Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung noch enger zusammen. Gleichzeitig wird das Thema Zuwanderung auch in der Anerkennungsberatung eine größere Rolle einnehmen: Durch die weitergehende Öffnung des Ausländerbeschäftigungsrechts für Drittstaatsangehörige im Juli 2013 sind aufenthalts- und beschäftigungsrechtliche Fragen eng mit anerkennungsrechtlichen Fragen verknüpft worden; dadurch stellen sich neue Anforderungen an die Tätigkeit der Beraterinnen und Berater.

### Weiterführende Informationen

Netzwerk IQ:  
[www.netzwerk-iq.de/](http://www.netzwerk-iq.de/)

Anerkennungsfinder:  
[www.erkennung-in-deutschland.de/  
tools/berater/de/berater](http://www.erkennung-in-deutschland.de/tools/berater/de/berater)



„Anerkennungssuchende wären orientierungslos, wenn es keine guten Begleitstrukturen gäbe. Der Erfolg des Anerkennungsgesetzes wird auch daran gemessen, wie gut diese Begleitstrukturen funktionieren.“

## Erfahrungen zur Qualitätssicherung in der Berliner Bildungsberatung



**Kirsten Schulze,**  
Fachbereichsleiterin personenzentrierte Beratung  
Zukunft im Zentrum GmbH

In der Informations- und Wissensgesellschaft gilt: die Möglichkeiten des Wissenserwerbs und des beruflichen sowie des allgemeinen Lernens nehmen zu. Zugleich wächst die Notwendigkeit, den eigenen Bildungserwerb und die eigenen Lernprozesse zu organisieren. Kompetente und unabhängige Information und die fachliche Beratung in Bildungs- und Berufsfragen, bieten Bürgerinnen und Bürgern hierfür eine geeignete und zukunftsfähige Unterstützung.

Bildungsberatung wird insbesondere dann nachgefragt, wenn es um die Gestaltung von Übergangphasen im Lebenslauf geht – wie die berufliche Karriere, einen Berufswechsel, den Wiedereinstieg nach Phasen der Elternzeit, Krankheit oder Erwerbslosigkeit. Deutlich wird, dass die Aspekte Bildung und Arbeit stark miteinander verwoben sind – insbesondere dann, wenn es darum geht, den Übergang in Job oder Ausbildung oder Weiterbildung zu finden oder auch das eigene Tätigkeitsspektrum zu erweitern.

Bildungsberatung in Berlin stellt deshalb die Beratungskunden und -kundinnen in den Mittelpunkt und strebt die Erweiterung ihrer beruflichen Handlungsfähigkeit sowie die Entscheidung von passenden und geeigneten Bildungsaktivitäten an. Das eingeführte Qualitätsmanagement ist auf die Beratungsprozesse ausgerichtet und zielt darauf ab, die Interessen der Beratenen zu erkennen, diesen gerecht zu werden, das Angebot transparent zu gestalten und ihre Wirk-

samkeit zu evaluieren. Es dient außerdem der Verbesserung und Transparenz der Beratungsinfrastruktur und der Professionalisierung.

Die Implementierung eines Qualitätsmanagements bedingt generell eine kontinuierliche und begleitende Steuerung, Reflexion und Entwicklung in der Einrichtung. Es beinhaltet, sich unter Berücksichtigung der Erwartungen der Beratungskunden und -kundinnen sowie der Arbeitswelt, mit den eigenen Ansprüchen und den zugrundeliegenden Qualitätsstandards sowie den Ergebnissen und Wirkungen auseinanderzusetzen, diese zu reflektieren und weiterzuentwickeln. Grundlage für Qualitätsarbeit in den Beratungseinrichtungen und im Netzwerk bildet das „Berliner Modell“ der Qualitätssicherung. Die Qualitätsarbeit in den Beratungseinrichtungen fußt auf verschiedenen Erfolgsfaktoren. Qualität zu bestimmen bzw. einzuführen und immer wieder auf einem aktuellen Stand zu halten sowie Ergebnisse und Erkenntnisse zu reflektieren bedarf einer gemeinsamen Verständigung und genügend Aufmerksamkeit. Dies kann durch einen zielgerichteten und strukturierten fachlichen Dialog entstehen – zum Beispiel in Form von Qualitätszirkeln oder Workshops. In diesen Treffen wird jeweils ein Thema aufbereitet oder bearbeitet, je nachdem, ob es um eine Planung oder eine Überprüfung geht. Um ein qualitativ hochwertiges Ergebnis zu erzielen und konkrete Maßnahmen in Gang setzen zu können, wird das ausgewählte Thema im-

mer von mehreren Seiten beleuchtet (Organisation, Berater/innen und Beratungskunden/innen).

Konsensuales Verhalten aller Beteiligten ist ebenso Erfolgsfaktor wie ein praktizierter bottom-up Ansatz sowie eine wertschätzende und beteiligungsorientierte Austausch- und Entwicklungskultur mit den Beraterinnen und Beratern. Der entwickelte Zugang und Ansatz des Qualitätsmanagements entlang der Anliegen und orientiert an der Erweiterung der Handlungskompetenz der Beratungskundinnen und -kunden der Beratung ist ein weiterer Erfolgsfaktor und Meilenstein. Zusammen mit der k.o.s GmbH haben wir hierfür die Formel des „gelingenden Lernens in der Beratung“ als Qualitätsziel etabliert. Diese entspricht einer modernen kunden- und bildungsorientierten Qualitätsphilosophie. Das Ergebnis einer professionellen Bildungsberatung ist danach die Unterstützung und Förderung der Selbsttätigkeit und Entscheidungsfindung der Beratenen – mittels Wissen, Informationen, Kenntnissen, einem durchdachten und strukturierten Gespräch sowie einer ergebnisorientierten Klärung von Handlungsmöglichkeiten. Und so hebt das Bundesministerium für Bildung und Forschung aktuell Bildungsberatung als ein zentrales Element für erfolgreiches Lernen im Lebenslauf hervor, welches durch Ausbau und Weiterentwicklung, durch eine verbesserte Transparenz der Angebote und durch die Professionalisierung des in der Bildungsberatung beschäftigten Personals gefördert werden muss (vgl. BMBF 2013).

„Qualität zu bestimmen bzw. einzuführen und immer wieder auf einem aktuellen Stand zu halten bedarf einer gemeinsamen Verständigung und genügend Aufmerksamkeit.“



### Weiterführende Informationen

Beratungsstellen und -angebote der Zukunft im Zentrum GmbH:

[www.ziz-berlin.de/Bildung-und-Beruf.html](http://www.ziz-berlin.de/Bildung-und-Beruf.html)  
[www.looping-berlin.de/](http://www.looping-berlin.de/)

BMBF (2013): Lernen im Lebenslauf:  
[www.bmbf.de/de/lebenslangeslernen.php](http://www.bmbf.de/de/lebenslangeslernen.php)

## Qualität in der Anerkennungsberatung entwickeln, gestalten, evaluieren – der Weg des IQ Netzwerks Berlin

Ein Interview mit **Andrea Simon**, LIFE e.V., Qualitätsbeauftragte des IQ Netzwerks Berlin, **Christine Schadeberg** und **Dr. Elke Scheffelt**, Beraterinnen der k.o.s GmbH

Moderation: **Dr. Anja Lietzmann**, Projektkoordinatorin bei der k.o.s GmbH



Von links: Dr. Elke Scheffelt, Andrea Simon, Dr. Anja Lietzmann, Christine Schadeberg

### Hintergrund und Vorerfahrungen des Qualitätsprozesses

**Andrea Simon:** Am Qualitätsentwicklungsprozess des IQ Netzwerks Berlin waren die Organisationen beteiligt, die für die Anerkennungsberatung zuständig sind, also die Zentrale Erstanlaufstelle mit der GfBM und der Otto Benecke Stiftung, und die Projekte, die die intensivere Begleitung im Anerkennungsverfahren durchführen: der Türkische Bund Berlin Brandenburg, Club Dialog und LIFE. Gesteuert wurde der Prozess durch die Koordination des Berliner Netzwerks, die auch an allen Workshops teilgenommen hat. Außerdem war eine Vertreterin der Fachstelle Anerkennung involviert, die im IQ Netzwerk bundesweit die fachliche Expertise zur Anerkennung bündelt. Wichtig bei der personellen Zusammensetzung der Gruppe war uns, sowohl Personen der Steuerungsebene als auch Anerkennungsberaterinnen und -berater zu beteiligen.

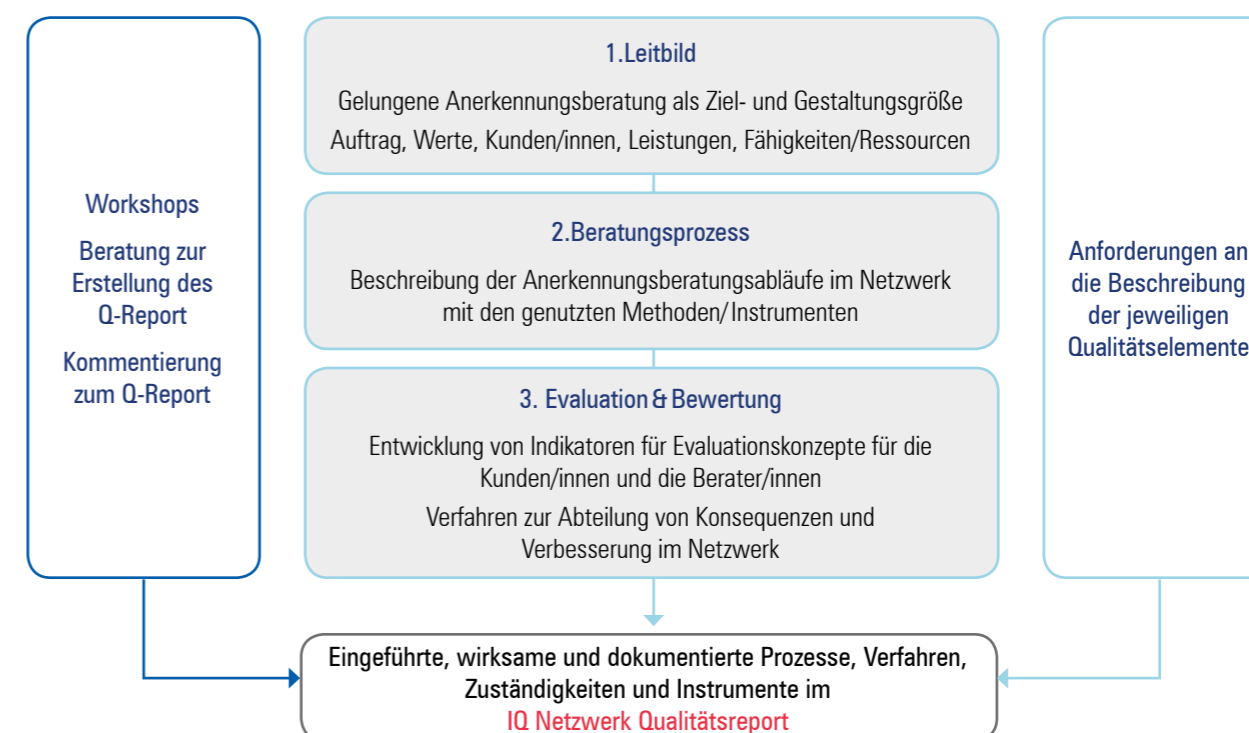
Der Berliner Senat hat die Vergabe von Projektmitteln daran geknüpft, dass die von ihm geförderten Institutionen ein Qualitätsmanagement etablieren und nachweislich Qualitätssicherung betreiben. Das gilt auch für das IQ Netzwerk Berlin, denn wir werden vom Büro der Integrationsbeauftragten des Berliner Senats koordiniert. Es war für uns also klar, dass wir dem Berliner Weg der Qualitätssicherung folgen.

Vom Qualitätsprozess haben wir uns versprochen, unsere Zuständigkeiten und internen Schnittstellen eindeutig zu definieren, uns über unsere gemeinsamen Ziele zu verständigen und das, was Kunden und Kooperationspartner von unserer Anerkennungsberatung erwarten können, nach außen klar zu kommunizieren.

### Der Qualitätsrahmen für die Anerkennungsberatung in Berlin und seine Umsetzung

**Dr. Elke Scheffelt:** Hintergrund für den Qualitätsentwicklungsprozess des Berliner IQ Netzwerks für Anerkennungsberatung ist die etablierte Qualitätspraxis der Bildungsberatung nach dem „Berliner Modell“, das zum einen eine gemeinsame Definition und spezifische Formulierung der Qualität der Beratungsleistung beinhaltet und zum anderen die externe Testierung nach dem LQW-Modell als zugrundeliegendem Qualitätsmanagementsystem. Der Schwerpunkt liegt hier auf der kontinuierlichen Reflexion und Entwicklung des eigenen Beratungsverständnisses und der Prozesse der beraterischen Tätigkeit zur Konkretisierung der Qualität der Beratungsleistung. Auf Grundlage dieser Vorerfahrungen und Vorarbeiten hat die k.o.s GmbH ein Qualitätskonzept für Beratungsdienstleistungen entwickelt, das den Ausgangspunkt für einen schlanken und an wesentlichen Qualitätsthemen ausgerichteten Qualitätsrahmen, den wir für die Anerkennungsberatung des IQ Netzwerks Berlin vorgeschlagen haben. In diesem Rahmen sollten vor allem das Selbstverständnis, die Ziele und Aufgaben geklärt werden sowie die zentralen Prozesse der Anerkennungsberatung des Berliner IQ Netzwerks unter Berücksichtigung von bundeseinheitlichen Vorgaben und Regelungen und unter Einbeziehung der Fachstelle Anerkennung.

**Christine Schadeberg:** Die einzelnen Qualitätsbereiche (Leitbild, Beratungsprozess und Evaluation) haben wir in insgesamt vier ganztägigen Workshops von November 2012 bis Mai 2013 gemeinsam mit den Beraterinnen und Beratern der unterschiedlichen Einrichtungen, der Koordination des IQ Netzwerks und der Fachstelle Anerkennung erarbeitet. In einem vorerst abschließenden Workshop im September 2013 haben alle Beteiligten gemeinsam die erarbeiteten Instrumente und Prozesse abgestimmt und rückblickend den Gesamtprozess reflektiert. Grundlegend für die Erarbeitung in den Workshops war für uns, beteiligende und anregende Methoden in der Kleingruppenarbeit anzuwenden, aber auch immer wieder gemeinsam im Plenum zu arbeiten, um die Zwischenergebnisse zu reflektieren und die Erarbeitungen miteinander abzustimmen. Die Dokumentationen, die von uns erarbeitet wurden, beschrieben ausführlich die verwendeten Methoden sowie die Diskussions- und Erarbeitungsergebnisse aller Workshops und dienten als Grundlage für die Beschreibungen im Qualitätsreport durch das IQ Netzwerk. Vor der endgültigen Abstimmung durch das Plenum des Netzwerks haben wir den Qualitätsreport mit Anregungen zur Überarbeitung kommentiert.





## Herausforderungen im Qualitätsprozess

**Andrea Simon:** Eine Herausforderung bei der Qualitätsentwicklung war die zeitliche Mehrbelastung für alle Beteiligten. Die vier eintägigen Workshoptermine mussten in ohnehin schon vollen Terminkalendern ‚untergebracht‘ werden. In dieser Zeit konnte keine Beratung stattfinden – was für die Beratungsfachkräfte in Anbetracht der großen Nachfrage nach Anerkennungsberatung nicht einfach zu bewerkstelligen war.

Eine weitere Herausforderung lag in unserer Netzwerkstruktur: In einem Netzwerk zu einem gemeinsamen Qualitätsverständnis zu kommen, setzt Engagement für die gemeinsame Aufgabe und Kompromissbereitschaft voraus. Qualität kann nicht von oben verordnet, sie muss gemeinsam entwickelt und gestaltet werden. Und: Alle Organisationen müssen dabei mitgehen können. Beteiligung und Einigung waren in unserem Qualitätsprozess Schlüsselbegriffe.

Ohne eine externe Moderation hätten wir den Prozess nicht so erfolgreich umsetzen können. Wir haben während der Workshops viel arbeitsteilig in Kleingruppen gearbeitet, z.B. gesammelt, was wir unter gelungener Anerkennungsberatung verstehen und anschließend im Plenum die erarbeiteten Vorschläge diskutiert. Mithilfe einer Punktabfrage wurden dann diejenigen Elemente ausgewählt, auf die sich die meisten Gruppenmitglieder einigen konnten. Dieses

beteiligungsorientierte Vorgehen hat verhindert, dass sich die Leitungsebene durchgesetzt hat, denn jede Stimme zählte gleich viel.

## Ergebnisse, Erfahrungen und Transfer

**Andrea Simon:** Unser Verständnis von Qualität in der Anerkennungsberatung haben wir in einem Qualitätsreport dokumentiert. Der Report setzt Standards und dient den Beratern und Beraterinnen als Leitfaden.

Er besteht aus drei Teilen: Dem Leitbild, das unsere Ziele, Werte, Kompetenzen, Angebote und unser Verständnis von gelungener Anerkennungsberatung beschreibt. Einem weiteren Teil, der sehr dezidiert unsere Beratungsprozesse abbildet, auf die zu verwendenden Formulare verweist und die Beratungsformate beschreibt, die bei uns eingesetzt werden. Und dem dritten Teil, der erläutert, wie wir den Erfolg und die Wirkung unserer Beratung evaluieren und daraus Konsequenzen ziehen.

„Qualität schön und gut,  
aber warum?“



Der Qualitätsreport trägt zur Selbstvergewisserung der Beraterinnen und Berater bei und wertet die Anerkennungsberatung auf. Er schärft das Profil unseres Angebots nach innen und außen und hilft bei der Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen. Sie erfahren nicht nur etwas über unsere Werte, Beratungsmethoden und Schnittstellen im Netzwerk, sondern werden auch über die entwickelten Beratungsformulare und ihre Einsatzbereiche informiert.

Durch die Arbeit an unserer Beratungsqualität sind wir als Netzwerk zusammengewachsen, arbeiten besser Hand in Hand und haben klar definiert, wofür wir zuständig sind und wo wir an andere Beratungseinrichtungen verweisen müssen.

**Christine Schadeberg:** Für uns hat sich im Prozess gezeigt, dass es einige Faktoren gibt, die einen gelungenen Qualitätsprozess befördern. Wichtig ist hier neben der externen Begleitung, Prozessmoderation und Dokumentation, auch eine Steuerung des Qualitätsprozesses, die an die Netzwerkkoordination angebunden ist. Weiterhin befördert es die gemeinsam getragene Qualitätsentwicklung, wenn mindestens eine Vertreterin/ ein Vertreter aller am Netzwerk beteiligten Beratungsstelle eingebunden sind und beteiligt werden (z.B. durch abwechslungsreiche Methoden in nicht zu großen Gruppen) und dabei möglichst alle Funktionsebenen (Berater/innen, Projektleitung und Koordination, Fachstelle Anerkennung) berücksichtigt werden. Elementar für einen gelungenen Qualitätsprozess ist aus unserer Perspektive die Koordination aller Erarbeitungen durch eine/n Qualitätsbeauftragte/n, z.B. zur Erstellung des Qualitätsreports oder in der Vorbereitung von Qualitätsinstrumenten. Wenn dann die Fluktuation während der Qualitätsarbeit nicht zu hoch ist, steht einer erfolgreichen Qualitätsentwicklung nichts mehr im Wege.

## Wie geht es weiter mit der Qualitätsarbeit der Anerkennungsberatung im IQ-Netzwerk Berlin?

**Andrea Simon:** Wir werden unsere Qualitätsarbeit fortsetzen und haben dazu einen Qualitätszirkel gegründet, dem die Beraterinnen und Berater, die Projektleitungen und die IQ Koordination angehören werden. Das Gremium wird sich alle halbe Jahre treffen, die Beratungs- und Evaluationsergebnisse auswerten und Konsequenzen in Bezug auf die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Qualitätsprozesses ziehen.

**Dr. Elke Scheffelt:** Wir haben den vorhandenen Qualitätsrahmen um die Qualitätsbereiche des Schnittstellenmanagements und Personal erweitert und werden 2014 im Rahmen von zwei Workshops mit Vertreterinnen und Vertretern aller Beratungsstellen aus den verschiedenen Funktionsebenen (Berater/innen und Projektleitungen), der Koordination des IQ Netzwerks sowie Beteiligten der Fachstelle Anerkennung diese weiteren Qualitätsthemen erarbeiten. Auch für diese neuen Qualitätsbereiche werden wir, wie schon zuvor, gemeinsam und partizipativ Qualitätsziele und -maßnahmen identifizieren, definieren, vereinbaren und im Qualitätsreport festhalten.

### Weiterführende Informationen

Berliner IQ Netzwerk  
[www.berlin.netzwerk-iq.de/](http://www.berlin.netzwerk-iq.de/)

Qualitätskonzept der k.o.s GmbH  
[www.kos-qualitaet.de/qualitaet\\_bb.html](http://www.kos-qualitaet.de/qualitaet_bb.html)

# Arbeitsgruppen

## A. Leitbild und gelungene Anerkennungsberatung

IQ Netzwerk Berlin

Irina Nowodworskaja

Beraterin bei Club Dialog e.V.

Teilprojektpartner im IQ Netzwerk Berlin

Wiebke Reyels

Leiterin des IQ Netzwerks Berlin bei der

Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen

des Landes Berlin



Irina Nowodworskaja

In der Arbeitsgruppe wurde das Leitbild der Anerkennungsberatung des IQ Netzwerks Berlin präsentiert, das die Basis und den Ausgangspunkt der Qualitätsentwicklung des Netzwerks bildet. Es beschreibt die Ansprüche des Netzwerks an sich selbst und formuliert gleichzeitig ein Leistungsversprechen in Bezug auf das zu erwartende Ergebnis und den Nutzen des Beratungsangebots. Entsprechend des Auftrags gehören zu den Leistungen der Anerkennungsberatung neben der Erstinformation und Erstberatung auch eine bedarfsweise Prozessbegleitung der Anerkennungs-suchenden, Schulungen von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren und Beratungsfachkräften ebenso wie eine detaillierte Dokumentation und Auswertung der Beratung und der Umsetzung der Anerkennungsver-fahren in Berlin.

Das Leitbild spiegelt das Selbstverständnis und die leitenden Werte der Beteiligten wider, zeigt auf, worin die besonderen Kompetenzen der Beraterinnen und der Berater liegen und was eine Beratung bei den Kundinnen und Kunden erreichen soll. Dies findet sich in der Definition gelungener Anerkennungsberatung wieder, an der sich alle weiteren qualitätsrelevanten Aktivitäten des Netzwerks ausrichten und messbar werden.

Die Referentinnen hoben hervor, dass der Prozess der partizipativen Leitbildentwicklung Gemeinsamkeiten sichtbar und transparent gemacht hat und eine gemeinsame Identitätsbildung der Beteiligten ermöglicht hat, die als Startpunkt für die weitere Qualitätsentwicklung des Netzwerks essentiell war. Diskutiert wurde in der Arbeitsgruppe vor allem der hohe zeitliche Aufwand einer Leitbildentwicklung, die große Bedeutung der Einbindung aller Beteiligten und die Notwendigkeit den Prozess auf viele Schultern zu verteilen (Koordination, Beraterinnen und Berater und Qualitätsbeauftragte).

### Weiterführende Informationen

Leitbild Anerkennungsberatung

IQ Netzwerk Berlin:

[http://www.berlin.netzwerk-iq.de/fileadmin/redaktion\\_berlin/Diverse\\_Dokumente/Broschue-re\\_Leitbild\\_IQ\\_Berlin.pdf](http://www.berlin.netzwerk-iq.de/fileadmin/redaktion_berlin/Diverse_Dokumente/Broschue-re_Leitbild_IQ_Berlin.pdf)

## B. Wissensmanagement in der Anerkennungsberatung

IQ Netzwerk Niedersachsen

Dr. Svetlana Kiel, MaßArbeit kAöR

Marie-Theres Volk, MaßArbeit kAöR

Katrin Köhne, MaßArbeit kAöR

In der Arbeitsgruppe „Wissensmanagement in der Anerkennungsberatung“ wurden die Instrumente aus dem IQ Netzwerk Niedersachsen vorgestellt. Mit zehn Beratungsstellen sowie einer zentralen Hotline hat das IQ Netzwerk Niedersachsen eine flächendeckende Struktur für die Anerkennungsberatung geschaffen. Besondere Herausforderungen waren dabei die Vielfaltigkeit der Träger und die Gegebenheit, dass Niedersachsen ein Flächenland ist. Die einzelnen Stellen sind unterschiedlichen Trägern – darunter Kammern, Bildungsträger und Regelinstitutionen – zugeordnet, sodass nur eine trägerunabhängige Qualitätssicherung zielführend ist. Diese Aufgabe hat das in der Koordinierungsstelle angesiedelte Wissensmanagement übernommen und hierzu drei zentrale Instrumente entwickelt:

1. Vom Team Wissensmanagement organisierte Netzwerktreffen im Rhythmus von zwei Monaten dienen dem stetigen Wissenstransfer und Erfahrungsaustausch, der kontinuierlichen Fortbildung der Berater/innen sowie der fortwährenden Reflexion der Qualitätsstandards, wie sie im Leitbild der niedersächsischen IQ Anerkennungsberatung festgehalten wurden.

2. In einem vom Wissensmanagement moderierten Online-Forum können sich alle IQ Anerkennungs-berater/innen kollegial beraten. Um die Qualität der Inhalte zu gewährleisten, ist die Teilnahme an einer Forumsschulung verpflichtend.

3. Das im Forum generierte Expertenwissen wird vom Wissensmanagement redaktionell aufgearbeitet, inhaltlich überprüft und wissenschaftlich unterfüttert. Die so erstellten Fachtexte werden im Migrationsportal, einer Online-Datenbank, einer breiten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

Das Wissensmanagement fungiert somit als bindendes Glied netzwerkinterner und -externer Akteure und trägt in hohem Maße zur Qualitätsentwicklung der niedersächsischen Anerkennungsberatung bei.

Im Anschluss an die Präsentation hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit, Nachfragen zu stellen und die Instrumente hinsichtlich der dafür notwendigen Strukturen und der damit verbundenen Herausforderungen zu diskutieren.

### Weiterführende Informationen

IQ Netzwerk Niedersachsen,  
Wissensmanagement:

[wissensmanagement@massarbeit.de](mailto:wissensmanagement@massarbeit.de)

[www.migrationsportal.de](http://www.migrationsportal.de)



Von links: Katrin Köhne, Dr. Svetlana Kiel, Marie-Theres Volk

## C. Strukturen verändern – Schnittstellen und Vernetzung in der Anerkennungsberatung

IQ Netzwerk Bayern

Ines Weihing  
Projektkoordinatorin im IQ Netzwerk Bayern

Tür an Tür Integrationsprojekte GmbH  
Kompetenzzentrum MigraNet

Neben der individuellen Beratung und Begleitung von Anerkennungssuchenden ist ein übergeordnetes Ziel der Anerkennungsberatung, Strukturen zu verändern und dadurch die Anerkennungssituation in Deutschland zu verbessern. Um dieses Ziel zu erreichen, ist die Vernetzung mit den regional relevanten Akteuren essentiell. Hierdurch und durch die Zusammenarbeit der Anerkennungsberatungsstellen untereinander, können strategische Ziele verfolgt werden und im Idealfall **strukturelle Änderungen** herbeigeführt werden. In der Arbeitsgruppe stellte die Leiterin der Anerkennungsberatung im IQ Netzwerk Bayern, Ines Weihing, zwei Vernetzungskonzepte vor, die im Bayerischen Netzwerk bereits etabliert sind und zeigte die damit verbundenen Chancen und Herausforderungen auf.

Dies ist zum einen die **Arbeitsgruppe Anerkennung Augsburg** mit der gemeinsamen **Augsburger Erklärung** unterschiedlicher Akteure (Stadt Augsburg, Agentur für Arbeit, Jobcenter, HWK Schwaben, IHK Schwaben und MigraNet, Anerkennungsberatung), mit dem Ziel der „bestmöglichen Umsetzung des

Gesetzes zur Verbesserung der Feststellung und Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen“.

Zum anderen haben sich die drei Fachberatungsstellen zur Anerkennung in Bayern (Augsburg, München und Nürnberg) zu einem **Fachforum Anerkennungsberatung** zusammengeschlossen, um den fachlichen Austausch der Anerkennungsberater\_Innen zu ermöglichen, die Beratungsstellen stärker miteinander zu vernetzen und die politisch-strukturelle Arbeit besser zu koordinieren. In den gemeinsamen Treffen (3 x pro Jahr) werden aktuelle Entwicklungen und Neuerungen diskutiert und gemeinsame Initiativen geplant.

Diskutiert wurde in der Arbeitsgruppe vor allen Dingen, wie die unterschiedlichen Akteure eingebunden und zur Zusammenarbeit motiviert werden können sowie die jeweils regional unterschiedlichen Bedingungen in Bezug auf die Umsetzung von Vernetzungsinitiativen.

### Weiterführende Informationen

IQ Netzwerk Bayern – Anerkennungsberatung  
[www.migranet.org/erkennung](http://www.migranet.org/erkennung)

Augsburger Erklärung  
[http://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/user\\_upload/pdf/Veranstaltungen\\_News/augsburger\\_erklaerung\\_final.pdf](http://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/user_upload/pdf/Veranstaltungen_News/augsburger_erklaerung_final.pdf)

## D. Evaluation in der Anerkennungsberatung – Prozess und Instrumente

IQ Netzwerk Berlin

Andrea Simon, LIFE e.V.  
Lale Yildirim, Türkischer Bund Berlin-Brandenburg

Die Referentinnen stellten in der Arbeitsgruppe zwei Evaluationsinstrumente vor, die im Qualitätsprozess des IQ Netzwerks Berlin für die Anerkennungsberatung entwickelt wurden: Einen Selbstevaluationsbogen für die Beraterinnen und Berater der Anerkennungsberatung sowie eine Feedbackkarte für die Anerkennungssuchenden. Beide Evaluationsverfahren dienen der internen Qualitätssicherung und -entwicklung und ermöglichen es den Akteuren, Ergebnis und Erfolg der Beratung zu überprüfen: Beraterinnen und Berater haben mit der Evaluation die Gelegenheit zur kritischen Reflexion des Beratungsverlaufs und zur Verbesserung ihrer Beratungsleistung; Ratsuchende haben die Möglichkeit, Feedback auf die in Anspruch genommene Anerkennungsberatung zu geben. Eine externe Evaluation der Anerkennungsberatung findet zusätzlich durch eine nachträgliche schriftliche Umfrage bei den Beratungskundinnen und -kunden zur berlinweiten Erhebung der soziodemografischen Daten und der regionalen Herkunft der Beratungskundinnen und -kunden statt.

Entlang der im Netzwerk formulierten Definition gelungener Anerkennungsberatung fragt die entwickelte Feedbackkarte nach dem Eindruck der Ratsuchenden zum Beratungsverlauf und zum Beratungsergebnis. Sie lässt auch Raum für offene Anregungen, Beschwerden und Kommentare. Die Feedbackkarte soll von den Kundinnen und Kunden unmittelbar nach der Beratung ausgefüllt werden und kann in der Beratungsstelle in einen „Briefkasten“ eingeworfen werden.



Lale Yildirim

Der von den Referentinnen vorgestellte Selbstevaluationsbogen dient der Reflexion von schwierigen Beratungsfällen durch die Beraterinnen und Berater. Die vier inhaltlichen Blöcke (Anliegenklärung; adäquate Informationen; Wertschätzung und Unterstützung), dienen der gedanklichen Anregung der Beraterinnen und Berater und als Grundlage der kollegialen Beratung im Projektteam und/oder bei den alle sechs Wochen stattfindenden Beratertreffen des IQ Netzwerkes Berlin.

In der Arbeitsgruppe wurden im Anschluss gemeinsam mit den Teilnehmenden unter anderem über den Nutzen eines formalisierten Feedbacks, die Möglichkeiten zur Motivation von Kundinnen und Kunden zur Feedbackabgabe und auch die Entwicklungsperspektiven von Evaluation diskutiert.

### Weiterführende Informationen

Andrea Simon und Lale Yildirim IQ Netzwerk Berlin

[www.berlin.netzwerk-iq.de/](http://www.berlin.netzwerk-iq.de/)  
[www.life-online.de](http://www.life-online.de)



An der Podiumsdiskussion nahmen teil (von links):

**Frank Schröder**, Geschäftsführer der k.o.s GmbH

**Wiebke Reyels**, Leiterin des IQ Netzwerk Berlin, Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen des Landes Berlin

**Dr. Anja Lietzmann**, Moderation (k.o.s GmbH)

**Ariane Baderschneider**, Projektleiterin der IQ-Fachstelle „Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen“, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung

**Maja Rentrop-Klewitz**, Referat für Integration durch Bildung, Bundesministerium für Bildung und Forschung

## Podiumsdiskussion

### Welche Erfahrungen und Herausforderungen gibt es in der Umsetzung Qualitätsprozess im Netzwerk?

„Unter der Vielzahl an Herausforderungen, die mit dem Aufbau von den Anerkennungsberatungsstellen und dem Qualitätsentwicklungsprozess verbunden sind, ist es notwendig gewesen, pragmatisch an die Sache heran zu gehen“, so **Wiebke Reyels** (Leiterin des IQ Netzwerks Berlin). Fünf Workshoptage zu investieren, sei für alle Beteiligten des Qualitätsprozesses sehr zeitintensiv gewesen. Dennoch habe die Koordination von Beginn an diesen Weg als sinnvoll erachtet, um im Berliner IQ Netzwerk das gemeinsame Verständnis von Qualität in der Anerkennungsberatung zu festigen.

Bereits nach dem ersten Workshop sei der Prozess auch von den Beraterinnen und Beratern mitgetragen worden. Auch die Dokumentation der Workshop-Ergebnisse hob Reyels hervor, da diese den Nutzen des Prozesses verstärken. Ein wesentliches Ergebnis ist ihrer Meinung nach die Reflexion des beraterischen Handelns, der eigenen Leistungen und der Kompetenzen im IQ Netzwerk Berlin. Ein Mehrwert des Prozesses war darüber hinaus, dass die Ergebnisse auch in einem Beraterhandbuch für alle Beraterinnen und Berater zugänglich gemacht werden.

**Frank Schröder** unterstrich diese Aussage und betonte, dass Qualitätsmanagement aus seiner Sicht die komplexen Prozesse in einer Organisation oder einem Netzwerks handhabbar machen solle. Über

den gemeinsam entwickelten Qualitätsrahmen für die Anerkennungsberatung des Berliner IQ Netzwerks sei dies sichergestellt worden. Hauptanliegen war es dabei, dass sich alle Beteiligten mit ihren Standpunkten in den Erarbeitungen zum Qualitätsrahmen wiederfinden. Dies gelang etwa über den Austausch und die Vereinbarung darüber, welche Leistungen die Beratung beinhalte, wie sie strukturiert ist und wie ihr Erfolg gemessen werden kann. Qualitätsmanagement stellt dabei sicher, dass die interne Reflexion dieser vereinbarten Festlegungen und Prozesse stattfindet. Ein Qualitätsmanagement, das von außen und oben verordnet wird, könne einen derartigen Austausch nicht gewährleisten.

Im Zuge der Begleitung der Berliner Bildungsberatungsstellen hat sich gezeigt, dass ein eigenes Qualitätskonzept für die Beratung notwendig ist, das die Interaktion zwischen Berater/in und Kunden/in in den Mittelpunkt stellt. Zentral im Qualitätskonzept der k.o.s. GmbH ist beispielsweise, das professionelle Handeln zu sichern und die Ziele der Beratung gemeinsam mit den Kunden/innen festzulegen. Beraterinnen und Berater übernehmen hierbei die Rolle der Begleitung und Unterstützung. Frank Schröder kündigte für den Anfang nächsten Jahres eine Veröffentlichung mit einer Erweiterung des bisherigen Konzeptes an.

### Nutzen und Effekte der Qualitätsentwicklung und Transferoption

In der abschließenden Podiumsrunde erörterten Expertinnen und Experten aus dem Feld der Anerkennungsberatung und Qualitätsentwicklung, welche Herausforderungen und Möglichkeiten sich aus der gemeinsamen Qualitätsarbeit für die unterschiedlichen Akteure im Prozess ergeben und welche unterstützenden Strukturen hilfreich für die Qualitätsentwicklung in Netzwerken sind.

### Worin bestehen die Schwerpunkte in der Qualitätssicherung und -entwicklung?

Für **Maja Rentrop-Klewitz** (BMBF) sind gute Begleitstrukturen ein wesentlicher Faktor für gute Beratung, eine hohe Qualität und die Qualitätsentwicklung dieser Strukturen sind aus Ihrer Sicht deshalb zentral. Das BMBF ist als Mittelgeber gemeinsam mit dem BMAS verantwortlich für die Etablierung der bundesweiten Struktur der Anerkennungsberatung im IQ Förderprogramm und für die Schaffung von geeigneten Rahmenbedingungen der Qualitätssicherung und den Erfolg des Förderprogramms IQ, um die Beratungsstrukturen im Förderprogramm zu stärken und weiter zu entwickeln. Die Schwerpunkte aus Sicht des Minis-

teriums liegen hier vor allen Dingen in der Bereitstellung einer funktionierenden Kommunikationsstruktur, einer begleitenden fachlichen Unterstützung sowie in den Bereichen des Schnittstellenmanagements bzw. der Vernetzung mit den zuständigen Stellen.

Insgesamt gibt es einige Initiativen zur Qualitätssicherung in den einzelnen Netzwerken. Neben dem Qualitätsprozess des Berliner Netzwerks, zeigen etwa das Netzwerk aus Niedersachsen mit seiner Initiative zum Wissensmanagement und das bayerische Netzwerk Bayern mit den Vernetzungsaktivitäten unterschiedliche Schwerpunkte der Qualitätsentwicklung für das bundesweite IQ Förderprogramm und dessen Anerkennungsberatung auf.

**Ariane Baderschneider** (f-bb) betonte dabei, dass es für die unterschiedlichen Akteure des Feldes (Landesnetzwerke, Koordination der Landesnetzwerke und übergeordnet das BMBF und die Fachstellen) je unterschiedliche Perspektiven auf den Nutzen der Qualitätsentwicklung gibt. Während der Nutzen für Beratungsfachkräfte etwa darin liegt, einen Orientierungsrahmen zu haben, liegt der Nutzen für die Mittelgeber z.B. darin, dass die Mittel qualitativ eingesetzt werden. So muss der Nutzenaspekt immer aus der Perspektive des jeweiligen Akteurs betrachtet werden.

## Welche Anregungen und Empfehlungen können weiter gegeben werden?

Während der Tagung wurden Initiativen aus den unterschiedlichen IQ Netzwerken (Berlin, Bayern und Niedersachsen) vorgestellt, die auf das gesamte Bundesnetzwerk positiv ausstrahlen. Dies, so hob Maja Rentrop-Klewitz (BMBF) hervor, sei eine besondere Qualität des gesamten IQ Netzwerks, dass einzelne Best-Practice-Beispiele immer wieder auch die Qualitätsentwicklung im bundesweiten Netzwerk positiv beeinflussten. Es habe sich deutlich gezeigt, dass gemeinsames Nachdenken und der Austausch im Netzwerk ein geeignetes Mittel für Qualitätsentwicklung sei. Mit dem Prozess der Strukturierung und der Erarbeitung der Elemente des Qualitätsrahmens, habe das IQ Netzwerk Berlin einen Rahmen gewählt, den die anderen IQ Netzwerke nun aufgreifen, für sich selbst füllen oder aber entsprechend ihren eigenen Voraussetzungen abwandeln könnten.

Der Schwerpunkt des BMBF lag zunächst auf der Bereitstellung und qualitätsvollen Sicherung der Erstberatung. Täglich müssten die Netzwerke aber mit neuen Anfragen und neuen Sachverhalten umgehen, deshalb sei es aus Sicht des Ministeriums zentral, dass eine stete Weiterentwicklung in den Netzwerken und der Beratungsinstrumente stattfindet.

Ariane Baderschneider erklärte, dass es nun an der Fachstelle „Anerkennung“ sei, gemeinsam mit den Landesnetzwerken übergeordnete Orientierungsrahmen und Strategien zu finden und weitere Qualitätsprozesse anzustoßen. Dabei könne der Berliner Qualitätsprozess als Good-Practice an andere Landesnetzwerke herangetragen werden, dies sei ja auch schon vielfach passiert. Die konkreten Inhalte müssten jedoch spezifisch ausgehandelt werden. Diesen Aspekt unterstützte auch Wiebke Reyels und riet allen Beteiligten, die dafür notwendigen Freiräume zu schaffen. So könne ein Konzept, wie es in Berlin umgesetzt worden sei, grundsätzlich auch auf andere Netzwerke mit ihren je eigenen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen übertragen werden. Frank Schröder betonte abschließend die große Bedeutung und Herausforderung der Einführung eines organisationsübergreifenden Qualitätsmanagements für das die Anerkennungsberatung des Berliner IQ Netzwerks ein gelungenes Beispiel sei.



Die Fachtagung „Berufliche Anerkennung realisieren“ wurde durch die Koordinierungsstelle Qualität veranstaltet.

#### Ein Projekt der

k.o.s GmbH

Rungestraße 18  
10179 Berlin

info@kos-qualitaet.de  
www.kos-qualitaet.de



#### Partner

IQ Netzwerk Berlin  
Regionales Netzwerk Berlin im Förderprogramm  
„Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Koordination:

Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen

Die Beauftragte des Senats von Berlin für Integration und Migration

Potsdamer Straße 65  
10785 Berlin

[www.berlin.netzwerk-iq.de/iq-netzwerk\\_berlin.html](http://www.berlin.netzwerk-iq.de/iq-netzwerk_berlin.html)



Die Koordinierungsstelle Qualität wird gefördert mit Mitteln des Landes Berlin, der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Referat Berufliche Qualifizierung.

Senatsverwaltung  
für Arbeit, Integration  
und Frauen



