

# Mindeststandards für die IQ Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung

Im Rahmen der Mindeststandards für die IQ Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung (AQB) werden folgend zunächst grundlegende Merkmale der AQB im Rahmen der Förderrichtlinie des Förderprogramms IQ – Integration durch Qualifizierung<sup>1</sup> dargestellt. Darauf aufbauend werden grundsätzliche Erläuterungen und Anmerkungen zu den Mindeststandards wiedergegeben. Weiterhin sind die Mindeststandards selbst abgebildet. Die Mindeststandards gelten für alle Vorhaben der AQB und sind als Selbstverpflichtung zu verstehen.

## 1. VORBEMERKUNGEN

### 1.1. Aufgaben und Ziele der IQ Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung

Aufgabe der AQB (nach Förderrichtlinie 2.1.1) ist

- die **Berufsanerkennungsverfahren** und deren Bedeutung für die qualifikationsadäquate Erwerbstätigkeit in Deutschland bei der Zielgruppe, insbesondere in den verschiedenen, lokalen und regionalen sowie auch virtuellen Communities der Menschen ausländischer Herkunft, **bekannt zu machen** und einen Beitrag dazu zu leisten, dass in Communities oder sozialen Medien möglicherweise kursierende Falschinformationen zu diesem Thema richtiggestellt werden. Hierzu sollen die Beratungsstellen auch mit weiteren relevanten Akteuren sowohl innerhalb als auch außerhalb des Förderprogramms zusammenarbeiten;
- **Ratsuchenden Möglichkeiten aufzuzeigen**, im Ausland erworbene Qualifikationen im Kontext der Beschäftigungsfähigkeit und der beruflichen Entwicklung in Deutschland zu nutzen. Dabei ist eine Einschätzung zu den Erfolgsaussichten eines Anerkennungsverfahrens und gegebenenfalls der Erteilung einer Berufserlaubnis sowie zur arbeitsmarktlichen Verwertbarkeit des anerkannten Abschlusses, auch im Hinblick auf eine etwaige Selbstständigkeit, vorzunehmen;
- **über die zuständigen Akteure der Anerkennung und das Verfahren zu informieren**;
- **Qualifizierungsoptionen** zur Erlangung der beruflichen Anerkennung sowie zur qualifikationsadäquaten Integration in den Arbeitsmarkt **aufzuzeigen** und dabei an geeignete Akteure inner- oder außerhalb des

<sup>1</sup> Förderrichtlinie Förderprogramm IQ – Integration durch Qualifizierung, <https://www.bundesanzeiger.de/pub/publication/N9TOP1ZkKkgJBoAOkHI/content/N9TOP1ZkKkgJBoAOkHI/BAnz%20AT%2007.07.2022%20B1.pdf?inline> (abgerufen am 05.08.2025)

Programms weiterzuleiten. Inhaber\*innen von Bescheiden mit teilweiser Gleichwertigkeit oder Auflage einer Ausgleichsmaßnahme ist hierbei aufzuzeigen, wie ihr individueller Qualifizierungsbedarf durch Qualifizierungsmaßnahmen ausgeglichen werden kann, und sie sind gegebenenfalls an die Qualifizierungsbegleitung des regionalen Integrationsnetzwerks weiterzuleiten;

- **Ratsuchende im Prozess angemessen und bedarfsoorientiert zu begleiten** und zu unterstützen und dabei auf Fördermöglichkeiten insbesondere des Bundes und der BA hinzuweisen.

## 1.2. Ziel und Aufbau der Mindeststandards für die IQ Anerkennungsberatung

Ziel der Mindeststandards ist es, bundesweit gemeinsame Maßstäbe für die operative Umsetzung der AQB zu setzen. Dabei werden Standards formuliert, die zukünftig verstetigt werden sollen. Vor dem Hintergrund der Verstetigung sollen die Mindeststandards eine hohe Beratungsqualität gewährleisten. Dabei sollen die Mindeststandards insbesondere die virtuelle Weiterentwicklung der Beratung unterstützen, da dies der Kernbereich der Arbeit im Förderprogramm IQ in der Förderrunde 2023–2025 ist. Außerdem sollen die Mindeststandards von allen IQ AQB-Vorhaben erreicht werden.

Jeder Mindeststandard ist folgendermaßen **aufgebaut**:

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

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

- Konzeptionelle Standards
- Setting
- Evaluation

Teilweise sind die Standards und die Prüfkriterien durch die Beratenden selbst und/oder auch die jeweilige Projektleitung umzusetzen. Manche Prüfkriterien sind auch auf Grundlage von weiteren Abstimmungen innerhalb des Trägers zu erfüllen. Als Orientierung zur Umsetzung wurden die **Verantwortlichkeiten an den Prüfkriterien gekennzeichnet**.

### 1.3. Geltungsbereich der Mindeststandards

Die Mindeststandards gelten für alle Vorhaben der AQB im Förderprogramm IQ. Sie beziehen sich auf die Beratungsarbeit in der aktuellen Förderrunde 2023–2025 und sind als Selbstverpflichtung zu verstehen. Für Vorhaben der Qualifizierungsbegleitung sind die *Mindeststandards Qualifizierung* (IQ internes Dokument) einzuhalten.

### 1.4. Voraussetzungen zur Umsetzung der Mindeststandards

Um AQB adäquat umzusetzen, gibt es grundlegende Voraussetzungen in Hinblick auf Kompetenzen und Qualifikationen des beratenden Personals sowie auf strukturelle Anforderungen, die erfüllt sein müssen.

#### 1.4.1. Migrationsspezifik und Personal

Zielgruppe der Anerkennungsberatung sind erwachsene Menschen mit ausländischer Herkunft. Daher müssen die Beratenden über die notwendigen fachlichen, methodischen, sozialen und persönlichen Kompetenzen verfügen, um eine qualitativ hochwertige Fachberatung im migrationsspezifischen Kontext durchzuführen. Träger dieser Beratungsangebote tragen die Verantwortung über die Eignung der Mitarbeitenden, deshalb müssen seitens der Träger entsprechende Anforderungsprofile 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 migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung ist mit besonderen Herausforderungen verbunden<sup>2</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

<sup>2</sup> Diese werden ausführlich in der Publikation von Karl-Heinz P. Kohn „Migrationsspezifische 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: [https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ\\_Publikationen/Thema\\_Anerkennung/2010\\_Praxishandreichung\\_FAK\\_Migrationsberatung.pdf](https://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/Thema_Anerkennung/2010_Praxishandreichung_FAK_Migrationsberatung.pdf) (abgerufen am 05.08.2025)

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**

Des Weiteren müssen Beratende das Sprachniveau der Ratsuchenden durch eine sprachsensible Gestaltung der Beratung berücksichtigen, indem sie die Grundsätze Einfacher Sprache anwenden und über beratungsfähige Sprachkompetenz in Englisch oder einer anderen zusätzlichen Beratungssprache verfügen. Das Beratungsteam muss die mögliche Einbindung von Dolmetschdiensten prüfen, um ein Verständnis in der Beratung sicherzustellen<sup>3</sup>. Zum besseren Verständnis werden zudem Unterstützungs- und Informationsmaterialien, die in mehreren Sprachen und/oder in Einfacher Sprache verfasst und vielfaltssensibel gestaltet sind, eingesetzt. Bei mündlichen Beratungen kann eine schriftliche Zusammenfassung der Gesprächsinhalte, die an die Ratsuchenden im Nachgang per E-Mail verschickt wird, die Verständnissicherung erhöhen.

▪ **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 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.

<sup>3</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 Dolmetschdiensten 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), abgerufen am 05.08.2025)

### 1.4.2. 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 sein 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 kommuniziert die Beratungsstelle die Erfahrungen aus dem Beratungsalltag insbesondere in ihrer Region an die jeweils zuständigen Stellen oder politische Entscheidungsträger.

Die so geschaffenen Kontakte und Netzwerke können außerdem auch genutzt werden, um ein gutes **Schnittstellenmanagement** (s. Standard 8) zu erreichen. Denn ein guter Kontakt zu weiteren Akteuren im Anerkennungsprozess ist für eine gelungene Beratung unabdingbar. Mit zuständigen Stellen beispielsweise können bei Bedarf Anliegen der Ratsuchenden direkt bilateral besprochen und bestenfalls geklärt werden. Von besonderer Bedeutung ist eine operative und strukturorientierte Zusammenarbeit mit Agenturen für Arbeit und Jobcentern.

## 2. STANDARDS

### 2.1. Konzeptionelle Standards

#### 1. Standard: Die Beratung ist unter Berücksichtigung der individuellen Bedarfe der Ratsuchenden effizient gestaltet.

**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	Verantwortlichkeit
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.	Beratende Projektleitung

b) Die Verständlichkeit der Beratungsinhalte und die Nachhaltigkeit der Beratung wird in allen Beratungssettings durch die Verwendung Einfacher Sprache sowie durch gut aufbereitete Informationsmaterialien und Visualisierungen (z. B. FAQ-Liste, Berufsschaubilder, Zusammenfassung des Beratungsgesprächs) erhöht.	Beratende Projektleitung
c) Im Beratungsprozess werden die individuellen Optionen für die Ratsuchenden konkretisiert und notwendige Schritte transparent gemacht, damit sie in der Lage sind, ihre persönliche Perspektive zu entwickeln und selbstbestimmt und zielgerichtet ihr Ziel zu verfolgen.	Beratende
d) Es wird geprüft, inwieweit das Angebot von Informationsveranstaltungen sinnvoll eingesetzt werden kann, um Ratsuchende mit ähnlichen Anliegen auf effiziente Weise zu befähigen, ihre berufliche Anerkennung selbstbestimmt zu verfolgen.	Beratende Projektleitung

**2. Standard: Die Beratung erfolgt innerhalb einer Beratungsstelle nach einem einheitlichen Beratungskonzept.**

**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	Verantwortlichkeit
a) In jeder Beratungsstelle liegt ein Beratungskonzept in schriftlicher Form vor, das zentrale Leitlinien, Abläufe und die angebotenen Beratungskanäle beschreibt. Dabei wird u. a. dargestellt, wie virtuelle und analoge Elemente des Beratungsprozesses aufeinander abgestimmt werden und Gruppen- und individuelle Beratungen ineinander greifen.	Projektleitung
b) Das Beratungskonzept wird regelmäßig (z. B. jährlich) in Zusammenarbeit aller Beratender und der Projektleitung reflektiert. Für die Reflexion und ggf. notwendige Anpassungen des Beratungskonzeptes gibt es eine dokumentierte Routine.	Projektleitung
c) Es existieren standardisierte Dokumentvorlagen (Einwilligungserklärung, Terminbestätigung, Beratungsprotokoll etc.), Prozessabläufe (Ablage von Ratsuchendeninformationen, Gesprächsleitfaden etc.) und mehrsprachige Textvorlagen (z. B. Textbausteine oder Standardaufbau für E-Mails) für wiederkehrende Situationen. Auch diese Arbeitshilfen werden regelmäßig wie unter b) beschrieben reflektiert und bei Bedarf angepasst.	Projektleitung

**3. Standard: Die Beratung ist neutral und unabhängig.**

**Erläuterung:** D. h. alle Möglichkeiten für Ratsuchende, ihre individuellen Ziele zu erreichen, werden in der Beratung transparent und objektiv dargestellt.

Prüfkriterien	Verantwortlichkeit
a) Die persönlichen Interessen und Ziele der Ratsuchenden bilden den Ausgangspunkt für die Anerkennungsberatung.	Beratende
b) Alle relevanten Handlungsoptionen werden aufgezeigt.	Beratende
c) Die Entscheidung für eine bestimmte Handlungsoption wird nicht von möglichen Interessen der eigenen Institution beeinflusst, sondern allein der*dem Ratsuchenden überlassen.	Beratende

**4. Standard: Es existiert ein effizientes Wissensmanagementsystem.**

**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	Verantwortlichkeit
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.	Beratende Projektleitung
b) Es findet regelmäßig Austausch zu relevanten Informationen zwischen allen Beratenden der jeweiligen Beratungsstelle statt. Dazu gehören auch gemeinsame Fallbesprechungen. Die Ergebnisse werden dokumentiert und in die unter a) genannte Systematisierung eingepflegt.	Beratende

**5. Standard: Es werden neue Modelle mit virtuellen Komponenten erprobt.**

**Erläuterung:** D. h. für die virtuelle Weiterentwicklung der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung (als ein Ziel dieser Förderrunde) werden virtuelle Modelle erprobt und auf ihre Wirksamkeit und Effizienz geprüft. Diese virtuellen Komponenten können an verschiedenen Stellen im Beratungsprozess verortet sein, müssen sich also nicht auf digitale Beratungskanäle beschränken.

Prüfkriterien	Verantwortlichkeit
a) Jedes Beratungsangebot enthält mindestens eine virtuelle Komponente, die das bestehende Angebot weiterentwickelt.	Beratende Projektleitung Träger
b) Die virtuellen Modelle werden durch die Beratungsstellen auf ihre Wirksamkeit und Effizienz hin geprüft. Dafür werden die nötigen Daten erhoben und ausgewertet. Die Prüfung bezieht sich insbesondere auf die Qualität der virtuellen oder virtuell unterstützten Beratungsangebote sowie ihre Effizienz im Hinblick auf die Erreichung möglichst vieler Ratsuchender im Verhältnis zu den eingesetzten Personalressourcen. Ziel ist, dass Beratungsstellen ihre Modelle selbstständig anpassen und weiterentwickeln und über die Wirksamkeit und Effizienz der erprobten Modelle Auskunft geben können.	Beratende Projektleitung

## 2.2. Setting

### 6. Standard: Die Beratungsstellen veröffentlichen, wo und wann Ratsuchende das Beratungsangebot in Anspruch nehmen können.

**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	Verantwortlichkeit
a) Kontaktdaten (mindestens E-Mail-Adresse), Adresse, Standorte sowie Öffnungs- bzw. Sprechzeiten des Beratungsangebots sind auf der Homepage des Vorhabens/des Trägers in mehreren, für die Zielgruppe relevanten Sprachen veröffentlicht und barrierefrei gestaltet (d. h. Inhalte müssen auch durch den „Screenreader“ erschließbar sein).	Projektleitung
b) Materialien in mehreren, für die Zielgruppe relevante Sprachen der Öffentlichkeitsarbeit mit den unter a) genannten Informationen liegen bei relevanten Anlaufstellen (z. B. Jobcentern, Migrant*innenorganisationen, Einrichtungen von Migrant*innencommunities) aus.	Projektleitung
c) Das Beratungsangebot ist über verschiedene Kanäle zugänglich. Dafür wird geprüft, über welche Kanäle die Zielgruppe das Beratungsangebot am besten erreichen kann. Hierbei werden im Rahmen der virtuellen Weiterentwicklung auch digitale Kanäle in Betracht gezogen.	Träger Projektleitung

**7. Standard: Inhalte, Grenzen, Kontext und Rahmen der Beratung werden transparent gemacht.**

**Erläuterung:** D. h. es ist nachvollziehbar, welche Leistungen das Beratungsangebot umfasst sowie durch wen und wie es bereitgestellt wird.

Prüfkriterien	Verantwortlichkeit
a) 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.	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <span>Träger</span> <span>Projektleitung</span> </div> </div>
b) Auch bei Aktivitäten auf weiteren digitalen Kanälen, z. B. Social Media, ist der Träger- und Förderkontext jederzeit deutlich erkennbar. Bei aufsuchender Informationsarbeit und sonstigen Aktivitäten auf Social Media nutzen Beratende stets professionelle Profile, die zumindest folgende Elemente enthalten: Vor- und Zuname im Profilnamen; Zugehörigkeit zur jeweiligen Beratungsstelle; IQ Logo und Logo des Vorhabenträgers; Tatsache, dass es sich um eine*n Beratende*n handelt. Bei aufsuchender Beratung in anderen Sprachen können diese Informationen durch die Beratenden zusätzlich zu den Angaben auf Deutsch in anderen Sprachen ergänzt werden. Bei Aktivitäten in Webforen und auf Plattformen, auf denen man nicht mit einem Klick von den Beiträgen zu dem dahinterstehenden Profil gelangen kann, sind alle Beiträge mit folgendem Hinweis versehen (z. B. als Fußzeile am Ende jedes Beitrags): [Name], Berater*in der Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung im Förderprogramm IQ – Integration durch Qualifizierung.	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <span>Beratende</span> </div> </div>
c) Die Vorgaben des IQ Styleguides „Corporate Design“ 2023–2025 in Bezug auf Websites und Social-Media-Sites werden eingehalten.	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <span>Träger</span> <span>Beratende</span> </div> </div>
d) Bei aufsuchender Informationsarbeit auf Social Media werden Ratsuchende spätestens dann auf sichere Beratungskanäle verwiesen, wenn personenbezogene Daten ausgetauscht werden sollen. Die Beratung selbst erfolgt nicht über Social Media.	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <span>Beratende</span> </div> </div>

**8. Standard: Es existiert ein effizientes Schnittstellenmanagement.**

**Erläuterung:** D. h. die Schnittstellen mit weiteren relevanten Akteuren im Anerkennungsprozess sind bekannt und werden durch die Projektleitungen effektiv gestaltet und aufeinander abgestimmt.

Prüfkriterien	Verantwortlichkeit
a) Bei Anliegen der Ratsuchenden, die über das Leistungsspektrum der IQ Beratung hinausgehen, werden die Ratsuchenden an entsprechende Stellen weiterverwiesen.	Beratende
b) Für die Schnittstellen mit weiteren relevanten Akteuren in der Region – u. a. Regionale Integrationsnetzwerke und Beratungsstellen zur Fairen Integration – findet stetiger Austausch auf strategischer Ebene statt. Dessen Ergebnis wird dokumentiert (Nachweis z. B. über Protokolle oder Gesprächsnotizen).	Projektleitung
c) Beratende treten mit weiteren relevanten Akteuren wie z. B. Vermittlungsfachkräften von Arbeitsagenturen und Jobcentern, zuständigen Stellen, Bildungsträgern und KMU einzelfallbezogen in Kontakt.	Beratende
d) Im Sinne der Effizienz werden hierfür neben persönlichen Treffen nach Möglichkeit digitale Formen des Austauschs und der Abstimmung genutzt.	Beratende Projektleitung

**9. Standard: Die für ein gutes und diskretes Beratungssetting und eine gute Beratungsvor- bzw. -nachbereitung nötigen Voraussetzungen sind gegeben.**

**Erläuterung:** D. h. bei Gesprächen in Präsenzform können angemessene Räumlichkeiten genutzt werden und auch in virtuellen Beratungssettings sind Vertraulichkeit und die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen gewährleistet. Der Trägerstandort verfügt über die notwendige technische Ausstattung, um Beratungen angemessen vor- und nachbereiten zu können.

Prüfkriterien	Verantwortlichkeit
a) Beratungen in Präsenz 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).	Projektleitung Träger
b) 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.).	Projektleitung Träger
c) Für virtuelle Beratungssettings wird auf die Verwendung von Software geachtet, die eine datenschutzkonforme Beratung ermöglicht.	Projektleitung Träger

d) Die für Videoberatung genutzten Geräte werden so platziert, dass niemand außer der beratenden Person die Beratungsgespräche akustisch oder visuell mitverfolgen kann und ein ungestörtes Gespräch möglich ist. Dies gilt auch für Beratungsgespräche aus dem Homeoffice.	Beratende Projektleitung
e) Für die Beratungsvor- und -nachbereitung haben alle Beratenden Zugriff auf Internetzugang, Telefonanschluss, Drucker, Scanner und Kopierer.	Projektleitung

## 2.3. Evaluation

### 10. Standard: Beschwerdemanagement und Kundenorientierung dienen der Weiterentwicklung des Angebots.

**Erläuterung:** 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.

Prüfkriterien	Verantwortlichkeit
a) Für Ratsuchende besteht die Möglichkeit, Beschwerden und Verbesserungsvorschläge einzureichen (z. B. über Feedbackkarten). Diese werden bei der Weiterentwicklung des Beratungsangebots berücksichtigt.	Projektleitung
b) Nach Möglichkeit werden Ratsuchende um Feedback zur Inanspruchnahme von virtuellen Komponenten im Beratungsprozess gebeten.	Beratende Projektleitung

<b>Herausgeber:</b> IQ Fachstelle Anerkennung und Qualifizierung Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH Rollnerstraße 14 90408 Nürnberg <a href="http://www.f-bb.de">www.f-bb.de</a> Autor*innen: Ulrike Benzer, Katharina Bock, Larissa Zier Stand: 05.08.2025	 Forschungsinstitut Betriebliche Bildung
--	--