

HANNA – Hamburger Anerkennungsnavigator

Die neue Onlineplattform liefert die wichtigsten Antworten für ein Anerkennungsverfahren für alle Berufe

iQ | GOOD PRACTICE auf den Punkt



Adressaten für Transfer
Arbeitsverwaltungen, Beratungsstellen und Unternehmen

Digitales Beratungskonzept HANNA
Die neue Onlineplattform „HANNA – Hamburger Anerkennungsnavigator“ liefert für alle Berufe alle wichtigen Antworten für ein Anerkennungsverfahren. HANNA richtet sich an ausländische Fachkräfte sowie deren Arbeitgebende, ist mehrsprachig und einfach zu bedienen. Schritt für Schritt werden relevante Informationen zum jeweiligen ausländischen Berufsabschluss abgefragt. Ergebnis ist ein ausführlicher Fahrplan, mit dem Ratsuchende sofort die nächsten Schritte gehen können – ohne lange Wartezeiten auf einen persönlichen Termin bei einer Beratungsstelle.

Vorhaben
Koordination des IQ Netzwerks Hamburg

Träger
Behörde für Wirtschaft, Arbeit und Innovation (BWA)

Projektansprechpartnerinnen
Dr. Barbara Schurig
(Vertretung Beate Spyrou)
Freie und Hansestadt Hamburg, Behörde für Wirtschaft, Arbeit und Innovation – Amt für Arbeit
Adolph-Schönenfelder-Str. 5, 22083 Hamburg
040 428 63-5048, barbara.schurig@soziales.hamburg.de
(Vertretung Beate Spyrou: 040 42863-3345, beate.spyrou@soziales.hamburg.de)

Angebot
Weitere Informationen finden Sie hier: <https://www.hamburg.de/iason/apps/hanna>
Alle bisher erschienenen IQ Good Practice-Beispiele finden Sie unter www.netzwerk-iq.de

Ausgangslage/Herausforderung

Ist für meinen Beruf eine Anerkennung zwingend erforderlich oder kann ich auch ohne Anerkennung arbeiten? Welche Schritte muss ich gehen, welche Unterlagen benötige ich und wo bekomme ich Unterstützung? Und welche ist die zuständige Stelle, bei der ich den Antrag auf Anerkennung stellen muss? Diese und viele andere Fragen stellen sich Menschen, die ihren ausländischen Berufsabschluss in Deutschland anerkennen lassen wollen. Pro Jahr finden in Hamburg circa 3.500 Orientierungsberatungen statt. Der Fokus lag dabei bislang auf der persönlichen Beratung – durch den „Newcomers Service“ und die „Zentrale Anlaufstelle Anerkennung“ im Hamburg Welcome Center. Entsprechend lang waren die Wartezeiten auf einen solchen Termin. So entstand im IQ Netzwerk Hamburg die Idee, neben der persönlichen Beratung eine Onlineplattform zu entwickeln. Das Ziel war es, die Zeit der Ratsuchenden sinnvoll zu nutzen und zahlreiche Fragen bereits im Vorfeld zu beantworten. Überdies sollte ein Ort geschaffen werden, an dem das wertvolle Wissen gebündelt und für alle mehrsprachig zugänglich gemacht wird.



Umsetzung des Digitalen Beratungskonzepts HANNA

Wiki, Serienbrief oder doch lieber künstliche Intelligenz – der Hamburger Anerkennungsnavigator HANNA hat mehrere Entwicklungsphasen durchlaufen, bis von den Initiator*innen der Koordinierung des Regionalen Integrationsnetzwerks in Hamburg der richtige Weg gefunden wurde. Von Behörden und zuständigen Stellen über Jobcenter und Arbeitsagentur bis hin zu Beratungsstellen – alle Beteiligten Institutionen wurden in den Entwicklungsprozess involviert. Am Anfang stand eine Analyse der Abläufe der Anerkennungsberatung sowie der Bedürfnisse von Ratsuchenden und beteiligten Stellen. Daraus wurden Handlungsempfehlungen abgeleitet und eine Konzeptentwicklung gestartet. Diese war die Basis für die Programmierung und Umsetzung der neuen Onlineplattform durch einen geeigneten Dienstleister. Es galt die hohen Sicherheitsanforderungen zu erfüllen, die nicht nur für die

Behörde für Wirtschaft, Arbeit und Innovation (BWA), Trägerin der Koordination des IQ Netzwerks Hamburg, gelten. In einer Testphase wurden Berater*innen in ausgewählten Beratungsstellen involviert, Rückmeldungen bewertet und HANNA immer weiter optimiert. Seit dem Frühjahr 2025 bekommen ausländische Fachkräfte und Arbeitgebende mit HANNA direkt einen Fahrplan an die Hand und können ohne lange Wartezeiten auf einen persönlichen Termin bei einer Anerkennungsberatungsstelle die nächsten Schritte gehen. Das digitale Beratungskonzept liefert für alle ausländischen Berufsabschlüsse alle wichtigen Antworten für ein Anerkennungsverfahren in Hamburg, ist mehrsprachig und einfach zu bedienen. Schritt für Schritt werden relevante Informationen zum jeweiligen Anliegen rund um die Anerkennung (Beruf- oder Schulabschluss) abgefragt. Daraus ergibt sich ein ausführlicher Fahrplan mit allen relevanten Informationen, Kontaktadressen und Checklisten, noch dazu ist HANNA kostenlos.

Fazit

Informationen zu bündeln, digital für alle mehrsprachig und Tageszeit unabhängig zugänglich zu machen und so das Anerkennungsverfahren von zugewanderten Fachkräften digitalisieren und beschleunigen gelingt mit HANNA einfacher und schneller. Allein bei der Zentralen Anlaufstelle Anerkennung (ZAA) konnten in den ersten zehn

Monaten 25 % aller Anfragen über HANNA beantwortet und die durchschnittliche Wartezeit auf einen persönlichen Termin um 33 % reduziert werden – von 42 auf 28 Arbeitstage. Seit Frühjahr 2025 auch als Bürgerservice online, wurde die Zahl der ratsuchenden Fachkräfte und Unternehmen gesteigert und gleichzeitig die Wartezeiten reduziert. Zukünftige Herausforderung wird sein, HANNA aktuell zu halten und gesetzliche Änderungen anzupassen, was zentral und digital gesteuert werden wird.

Dr. Barbara Schurig, Projektmanagerin HANNA:

„Unser Gedanke war zunächst, ein kleines Wiki zur Einarbeitung neuer Mitarbeitender im Berufsfeld Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung zu entwickeln. Ich dachte dabei an Wickie, den smarten kleinen Wikinger, der plötzlich eine gute Idee hat. Menschen mit ausländischen Berufsqualifikationen hier in Hamburg sollten mit HANNA schnell eine Inspiration und Mut bekommen, den mühsamen Weg der Anerkennung zu gehen. Und sie sollten wissen, wohin sie sich mit ihrem Anliegen wenden können, um mit ihren Kompetenzen anerkannt zu werden. Das Wissen sollte allen im Ausland Qualifizierten und allen Arbeitgebenden unkompliziert zugänglich sein, ohne dass man auf einen Beratungstermin warten muss und wertvolle Zeit verliert.“

„HANNA beschleunigt und vereinfacht Anerkennungsberatung“

Drei Fragen an Beate Spyrou, Projektleiterin des IQ Netzwerks Hamburg



Was ist die innovative Idee von HANNA?

An einem Anerkennungsverfahren sind viele Institutionen beteiligt, jede einzelne davon bringt umfangreiches Fachwissen ein, um Ratsuchende zu unterstützen. Allerdings gab es vor der Entwicklung von HANNA keine Plattform, auf der dieses Wissen gebündelt und für alle mehrsprachig zugänglich gemacht wurde. Zudem basierte die Anerkennungsberatung nahezu ausschließlich auf

der persönlichen Beratung. Dadurch kam es teilweise zu sehr langen Wartezeiten. Erst nach dieser Wartezeit erfuhren Ratsuchende, welche Schritte im Anerkennungsverfahren auf sie zukommen – eine hohe Hürde und ungenutzte Zeit. Bereits während der Testphase konnte HANNA in der Zentralen Anlaufstelle Anerkennung (ZAA) die Wartezeit auf einen persönlichen Termin um 33 Prozent reduzieren. Es ergänzt andere Angebote wie beispielsweise das Portal „Anerkennung in Deutschland“, weil es Ratsuchenden einen konkreten Fahrplan mit Informationen, Tipps und Kontaktadressen an die Hand gibt.

Ist HANNA transferfähig und somit von anderen einsetzbar?

Ja, weil Jobcenter, Arbeitsagenturen oder Migrantенorganisationen einen Profi-Zugriff erhalten können – ähnlich wie die ZAA oder der Newcomers Service im Hamburg Welcome Center. Der PDF-Fahrplan kann an das jeweilige Corporate Design der Institution angepasst werden, die HANNA transferieren möchte. Auch eine Übertragung auf andere

Regionale Integrationsnetzwerke ist leicht möglich, denn die Anforderungen in den landesrechtlich geregelten Berufen können auf das jeweilige Bundesland angepasst werden. Das Basiskonzept und die Technik sind stabil und erprobte, sie müssen nicht neu entwickelt werden. Lediglich die regionalen Gegebenheiten müssen angepasst und technisch eingebunden werden. Da ab 2029 die Agentur für Arbeit die IQ Anerkennungsberatung übernimmt, wäre ein Transfer auch dorthin langfristig denkbar.

Warum ist HANNA nachhaltig?

Wir müssen Anerkennungsverfahren schneller machen, damit internationale Fachkräfte zügiger wieder in ihrem Beruf arbeiten können und dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen. Davon profitieren alle Seiten! Dank HANNA wird Anerkennungsberatung digitalisiert, beschleunigt und vereinfacht. Die Plattform ist niedrigschwellig, weil sie als 24/7-Bürgerservice für alle Ratsuchenden unabhängig von Ort und Zeit erreichbar und nutzbar ist, das gilt für Beratungstermine, Öffnungszeiten oder Sprachkenntnisse.

Impressum

Das IQ Netzwerk Hamburg wird im Rahmen des Förderprogramms IQ finanziert.
www.netzwerk-iq.de

Autor*innen: Dr. Barbara Schurig, Beate Spyrou, Manon Dunkel (Freie und Hansestadt Hamburg, Behörde für Wirtschaft, Arbeit und Innovation – Amt für Arbeit)
Redaktion: Christian Zingel (ebb GmbH)
Fotos: René Supper, Bildmontage von Markus Schaefer mit Illustration von Colourbox.de / #247337
Layout: Miriam Farnung (ebb GmbH)
Stand: 2025

Förderprogramm IQ

Das Förderprogramm IQ – Integration durch Qualifizierung wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert und vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge administriert. Partner in der Umsetzung sind das Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend und die Bundesagentur für Arbeit.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Administriert durch:



In Kooperation mit:



Bundesministerium
für Bildung, Familie, Senioren,
Frauen und Jugend



Bundesagentur
für Arbeit