

QUALITÄTSSTANDARDS FÜR BILDUNGSBERATUNGS- EINRICHTUNGEN



INHALT

I	Inhalt
III	Präambel
01	Standardkatalog für Bildungsberatungseinrichtungen
02	1. Übersicht der Qualitätsstandards und Qualitätskriterien für Bildungsberatungseinrichtungen
02	A Qualitätsbereich I: „Leitbild/Grundsätze“
02	B Qualitätsbereich II: „Führung/Leitung/Strategie“
03	C Qualitätsbereich III: „Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots“
04	D Qualitätsbereich IV: „Beratungsprozess“
05	E Qualitätsbereich V: „Professionalisierung“
06	F Qualitätsbereich VI: „Evaluation/Controlling“
07	2. Darstellung der einzelnen Qualitätsbereiche mit den dazugehörigen Qualitätskriterien, Qualitätsstandards, Qualitätsindikatoren und Messinstrumenten
07	A Qualitätsbereich I: „Leitbild/Grundsätze“
09	B Qualitätsbereich II: „Führung/Leitung/Strategie“
16	C Qualitätsbereich III: „Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots“
21	D Qualitätsbereich IV: „Beratungsprozess“
34	E Qualitätsbereich V: „Professionalisierung“
40	F Qualitätsbereich VI: „Evaluation/Controlling“
43	Anhang

QUALITÄTSSTANDARDS ZUR ZERTIFIZIERUNG VON BILDUNGSBERATUNGSEINRICHTUNGEN

des Vereins Weiterbildung Hessen e. V.

Die Qualitätsstandards und Qualitätskriterien werden durch die von Weiterbildung Hessen e.V. geprüften Bildungsberatungseinrichtungen anerkannt und erfüllt. Die Einhaltung dieser Qualitätsstandards und Qualitätskriterien wird durch Gutachterausschüsse geprüft und durch die Vergabe eines Qualitätssiegels „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“ testiert.

PRÄAMBEL

Im engen Zusammenhang mit der Umsetzung des Lebensbegleitenden Lernens stehen der Bedeutungszuwachs und die stetig steigende Nachfrage nach Bildungsberatung. Die Beratungslandschaft ist geprägt durch Heterogenität. Angebote zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung liegen in diesem Bereich bislang kaum vor.

Unseres Erachtens kann und muss sichergestellt werden, dass im Bereich der Bildungsberatung ein Kanon von Qualitätsstandards eingehalten wird, der Transparenz herstellt und Qualität garantiert. Eine derartige Qualitätssicherung in der Bildungsberatung und die Selbstverpflichtung zur Einhaltung definierter Qualitätsstandards und Qualitätskriterien dienen drei wesentlichen Zielen:

1. Verbraucherschutz für die Ratsuchenden,
2. Sicherheit und Schutz für die Kostenträger und Zuwendungsgeber,
3. Innovation für die Träger- und Einrichtungsentwicklung.

Durch das Qualitätssiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“ bringen die Einrichtungen zum Ausdruck, dass sie sich zu den Zielen des Grundgesetzes bekennen, sich hierbei auch der Beachtung der Chancengleichheit von Frauen und Männern verpflichten und bei ihrer Tätigkeit den Schutz der Menschenwürde der Ratsuchenden jederzeit achten. Außerdem bringen sie zum Ausdruck, dass sie im Rahmen der Bildungsberatung einen ganzheitlichen Beratungsansatz verfolgen, der sich an der Person, den Interessen und Kompetenzen der Ratsuchenden sowie an einem Rollenverständnis im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe und der Ergebnisoffenheit des Beratungsprozesses orientiert. Von diesen Grundsätzen ausgehend, erklären die zertifizierten Bildungsberatungseinrichtungen, dass sie – im Rahmen wirtschaftlicher Betriebsführung – die nachstehenden Qualitätsstandards berücksichtigen. Diese umfassen die Qualitätsbereiche:

- Leitbild/Ethische Grundsätze,
- Führung/Leitung/Strategie,
- Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots,
- Beratungsprozess,
- Professionalisierung,
- Evaluation/Controlling.

Die Qualitätsstandards und Qualitätskriterien innerhalb der Qualitätsbereiche werden über Checklisten für jede Bildungsberatungseinrichtung erfasst.

Die Qualitätsstandards sind von jeder Bildungsberatungseinrichtung und bei jeder Bildungsberatung einzuhalten und in allen geprüften Beratungseinrichtungen öffentlich zugänglich zu machen.

STANDARKATALOG FÜR BILDUNGSBERATUNGSEINRICHTUNGEN

In Kapitel 1 finden Sie eine Übersicht aller einzuhaltenden Qualitätsstandards für Bildungsberatungseinrichtungen. Sie sind integriert in die Qualitätsbereiche A – F, die wie folgt lauten:

- Leitbild/Grundsätze,
- Führung/Leitung/Strategie,
- Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots,
- Beratungsprozess,
- Professionalisierung,
- Evaluation/Controlling.

Die Qualitätsstandards sind in einem deduktiven Ableitungsprozess entstanden. Zur Transparenz und besseren Nachvollziehbarkeit finden Sie in Kapitel 2 zu jedem der oben benannten Qualitätsbereiche eine Auflistung der integrierten **Qualitätsstandards**.

Zugehörig zum jeweiligen Qualitätsstandard finden Sie die entsprechende **Prozessabbildung**. In der Prozessabbildung sind neben der Darstellung der Qualitätsstandards auch die **Qualitätskriterien**, die **Qualitätsindikatoren** und die **Messinstrumente** verzeichnet.

Zur Überprüfung der Qualitätsstandards erhält jede Bildungsberatungseinrichtung unsere Checkliste für Bildungsberatungseinrichtungen. Beim Ausfüllen der **Checkliste** hilft Ihnen die ausführliche Darstellung der Ergebnisse in Kapitel 2, mit deren Hilfe Sie einen Abgleich vornehmen können.

Hierbei ist zu beachten, dass nicht alle Qualitätsstandards chronologisch in die Checkliste für Bildungsberatungseinrichtungen übersetzt werden konnten.

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

1. ÜBERSICHT DER QUALITÄTSSTANDARDS UND QUALITÄTSKRITERIEN FÜR BILDUNGSBERATUNGSEINRICHTUNGEN

A Qualitätsbereich I: „Leitbild/Grundsätze“

- 1 Die Bildungsberatungseinrichtung besitzt ein Leitbild und handlungsleitende Grundsätze.
- 1.1 Das Leitbild und die handlungsleitenden Grundsätze werden unter Berücksichtigung der Zielgruppe(n) und der Beratungskonzepte der Bildungsberatungseinrichtung erarbeitet und liegen in schriftlicher Form vor.
- 1.2 Die Bildungsberatungseinrichtung orientiert sich an den individuellen Potenzialen der Ratsuchenden, unabhängig vom sozialen Status, von kultureller Herkunft und Geschlecht.
- 1.3 Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.
- 1.4 Die Beratenden behandeln alle Ratsuchenden mit Würde als freie und gleichwertige Menschen.

B Qualitätsbereich II: „Führung/Leitung/Strategie“

- 1 Befähigung der Leitung/des Leitungsteams.
- 1.1 Die Leitung/das Leitungsteam der Bildungsberatungseinrichtung ist aufgrund ihrer/seiner Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung befähigt, die Bildungsberatungseinrichtung/-abteilung fachlich und wirtschaftlich zu führen.
- 2 Leitung der Bildungsberatungseinrichtung/-abteilung.
Die Leitung/das Leitungsteam trägt Sorge dafür,
- 2.1 dass alle erforderlichen Ressourcen sichergestellt werden,
- 2.2 dass adäquate Kommunikationsstrukturen gewährleistet werden,
- 2.3 dass Prozesse zum Erreichen von qualitativen und quantitativen Zielen vorhanden sind und gesteuert werden,
- 2.4 dass ein Beschwerdemanagement eingerichtet wird bzw. vorliegt,
- 2.5 dass Personal- und Organisationsentwicklung betrieben wird,
- 2.6 dass die Einbindung in Netzwerke und Kooperationen gepflegt wird,
- 2.7 dass die für die Ratsuchenden erforderlichen Fachinformationen definiert sind und in der Bildungsberatungseinrichtung den Beratenden in aktueller Fassung und ausreichender Menge vorliegen,
- 2.8 dass Reflexionsangebote/-räume sichergestellt werden.

- 3 Verantwortung für Beratungskonzepte¹.
- 3.1 Die Leitung/das Leitungsteam der Bildungsberatungseinrichtung ist verantwortlich dafür, dass Beratungskonzepte fachlich kompetent entwickelt, transparent gemacht, umgesetzt und reflektiert werden.
- 4 Verantwortung für die fortlaufende Aktualisierung der Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- 4.1 Die Verantwortlichen sorgen dafür, dass das mit der Durchführung von Beratung befasste Personal seine Beratungskompetenz fortlaufend aktualisiert und erweitert.
- 5 Nachweis von Maßnahmen zur Sicherung der Qualität.
- 5.1 Die Leitung/das Leitungsteam ist für die Umsetzung von Qualitätssicherungsverfahren verantwortlich. Dies bezieht sich sowohl auf das organisationale Handeln als auch auf das Beratungshandeln.
- 6 Vergütung des Beratungspersonals.
- 6.1 Die Vergütung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientiert sich an bestehenden Tarifverträgen, z.B. TVöD, Haustarife, Branchentarife.

C Qualitätsbereich III: „Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots“

- 1 Die Trägerschaft des Beratungsangebots wird bekannt gemacht.
- 1.1 Die (genannten) Informationen sind vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe(n) verständlichen Art und Weise formuliert.
- 1.2 Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar.
- 1.3 Die Informationen sind über das Internet und ggf. über weitere geeignete Medien zugänglich.
- 2 Die Bildungsberatungseinrichtung stellt für die Ratsuchenden Informationen über das Beratungsangebot zur Verfügung.
- 2.1 Die (genannten) Informationen sind vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe(n) verständlichen Art und Weise formuliert.
- 2.2 Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar.
- 2.3 Die Informationen sind über das Internet und ggf. über weitere geeignete Medien zugänglich.
- 3 Die Bildungsberatungseinrichtung verfügt über ein Beschwerdemanagement.
- 3.1 Ein neutrales und anonymes Beschwerdemanagement steht zur Verfügung. Beschwerden können sowohl persönlich als auch anonymisiert vorgetragen werden.
- 3.2 Beschwerden werden dokumentiert und berücksichtigt.
- 3.3 Den Ratsuchenden wird bekannt gemacht, an wen sie sich im Falle einer Beschwerde wenden können.

¹ Die Anforderungen an Beratungskonzepte erhalten Sie gesondert.

- 4 Schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung.
- 4.1 Eine schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung wird auf Wunsch ausgestellt.

D Qualitätsbereich IV: „Beratungsprozess“

- 1 Gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen werden berücksichtigt.
- 1.1 Bei der Ausgestaltung des Beratungsprozesses werden die gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen berücksichtigt und reflektiert. Dies schließt insbesondere die Weitergabe relevanter Informationen ein.
- 2 Transparenz bei der Gestaltung und Durchführung des Beratungsgesprächs.
- 2.1 Der Beratungsauftrag und -bedarf wird gemeinsam von Ratsuchenden und Beratenden herausgearbeitet, transparent gemacht und dokumentiert.
- 2.2 Beratungsanliegen und Beratungsleistung werden abgeglichen.
- 2.3 Die Grenzen des eigenen Beratungsangebots sind klar definiert und bei Bedarf ist eine Weiterleitung gesichert (Therapie, Schuldnerberatung).
- 3 Transparenz über Neutralität und Interessen.
- 3.1 Werden im Beratungsgespräch weiterführende Angebote (z.B. zu Weiterbildungen) genannt, müssen die Angebote verschiedener Anbieter Berücksichtigung finden.
- 4 Dauer des Beratungsgesprächs.
- 4.1 Der zeitliche Rahmen für das Beratungsgespräch wird den Ratsuchenden vor dem Gespräch auch im Hinblick auf etwaige Folgegespräche transparent gemacht.
- 5 Herstellung einer angemessenen Beratungsatmosphäre.
- 5.1 Die Beratenden fördern den Aufbau einer dem Beratungsanliegen adäquaten, vertrauensbildenden Atmosphäre.
- 6 Grundhaltung der Beratenden.
- 6.1 Im dialogischen Beratungsprozess steht die wertschätzende Orientierung an den Anliegen der Ratsuchenden im Vordergrund.
- 7 Kompetenz und Potenzialbilanzierung.²
- 7.1 Die Beratenden besprechen mit den Ratsuchenden den Anlass für die Beratung. Im Dialog werden Motive, Interessen und Ziele geklärt. Ziel ist es, die Potenziale der Ratsuchenden zu erkunden und zu nutzen. Die Aufgabe der Beratenden ist es, die Ratsuchenden durch eine ressourcen- und lösungsorientierte Gesprächsführung darin zu unterstützen, ihr Anliegen zu klären.

² „Kann-Kriterium“, das, wenn es erfüllt wird, die Indikatoren als „Muss“-Indikatoren zur Folge hat.

- 8 Beratungsfördernde Instrumente und Zugänge sind vorhanden.
- 8.1 In der Bildungsberatungseinrichtung sind die für einen erfolgreichen Beratungsprozess erforderlichen Instrumente und Zugänge vorhanden.
- 9 Erfolgreiche Beratung.
- Erfolgreich ist eine Beratung,
- 9.1 wenn die Ratsuchenden für sich eine Perspektive entwickelt haben und die nächsten Schritte für die Umsetzung klar geworden sind,
- 9.2 wenn die Ratsuchenden für sich Klarheit über ihre Möglichkeiten und Grenzen in Bezug auf ihr Beratungsanliegen gewonnen haben.
- 10 Entscheidungsneutralität.
- 10.1 Die Beratenden unterstützen die Ratsuchenden im Prozess der Entscheidungsfindung. Sie selbst entscheiden nicht. Dazu gehört auch das Hinzuziehen von externen Expertinnen und Experten und die Empfehlung geeigneter Angebote anderer Dienstleisterinnen und Dienstleister. Die Bildungsberatungseinrichtung empfiehlt nur Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner und Beraterinnen und Berater, deren Leistungsfähigkeit und Qualität ihr bekannt ist, z.B. Weiterleitung an Schuldnerberatungsstellen.
- 11 Dokumentation von Beratungsgesprächen.
- 11.1 Zur Sicherstellung der Beratungsqualität werden Eckpunkte der Beratung (Anlass, diskutierte Optionen, Ergebnis) nachvollziehbar dokumentiert. Der Datenschutz der Ratsuchenden wird in jedem Fall gewährleistet.

E Qualitätsbereich V: „Professionalisierung“

- 1 Qualifikation der Beratenden.
- 1.1 Im Kontext der Bildungsberatung ist ausschließlich Personal beschäftigt, das über Beratungsqualifikationen und Beratungskompetenzen verfügt, die durch Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung nachgewiesen werden können. Zu den Beratungskompetenzen zählen insbesondere Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen. Durch das Wissen und Anwenden von verschiedenen Ansätzen, Instrumenten und Methoden der Bildungsberatung zeigen sich diese Kompetenzen.
- 2 Pflicht zur Nutzung von aktuellen Informationsquellen.
- 2.1 Die Beratenden nutzen den angebotenen Zugang zu aktuellen Informationsquellen.
- 3 Reflexion der Beratenden.
- 3.1 Es müssen Möglichkeiten der Reflexion bestehen und von den Beratenden der Bildungsberatungseinrichtung regelmäßig genutzt werden. Die Bildungsberatungseinrichtung hat die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen.

- 4 Umgang und Grenzen der Beratung.
- 4.1 Die Beratenden sind sich ihrer inhaltlichen und fachlichen Grenzen bewusst und sind in der Lage, im Bedarfsfall auf andere Expertinnen und Experten zu verweisen.
- 5 Verknüpfung/Offenheit zu Theorie/Wissenschaft.
- 5.1 Die Beratenden verfolgen den wissenschaftlichen Diskurs zu Beratung und sind gegenüber möglichen Forschungsanliegen aufgeschlossen.

F Qualitätsbereich VI: „Evaluation/Controlling“

- 1 Überprüfung der erzielten Ergebnisse im Rahmen der Selbstevaluation.
- 1.1 Die Bildungsberatungseinrichtung bewertet im Rahmen der Selbstevaluation regelmäßig die erzielten Ergebnisse und nutzt diese zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.
- 2 Kennzahlen zur Steuerung der Bildungsberatungseinrichtung.
- 2.1 Im Rahmen des Controllings werden interne Kennzahlen formuliert und zur Steuerung der Bildungsberatungseinrichtung eingesetzt.

2. DARSTELLUNG DER EINZELNEN QUALITÄTSBEREICHE

mit den dazugehörigen Qualitätskriterien, Qualitätsstandards, Qualitätsindikatoren und Messinstrumenten

A Qualitätsbereich I: „Leitbild/Grundsätze“

- 1 Die Bildungsberatungseinrichtung besitzt ein Leitbild und handlungsleitende Grundsätze.
- 1.1 Das Leitbild und die handlungsleitenden Grundsätze werden unter Berücksichtigung der Zielgruppe(n) und der Beratungskonzepte der Bildungsberatungseinrichtung erarbeitet und liegen in schriftlicher Form vor.
- 1.2 Die Bildungsberatungseinrichtung orientiert sich an den individuellen Potenzialen der Ratsuchenden, unabhängig vom sozialen Status, von kultureller Herkunft und Geschlecht.
- 1.3 Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.
- 1.4 Die Beratenden behandeln alle Ratsuchenden mit Würde als freie und gleichwertige Menschen.

Prozessabbildung: 1

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Leitbild/Grundsätze
Qualitätskriterium	1 Die Bildungsberatungseinrichtung besitzt ein Leitbild und handlungsleitende Grundsätze.
Qualitätsstandard(s)	1.1 Das Leitbild und die handlungsleitenden Grundsätze werden unter Berücksichtigung der Zielgruppe(n) und der Beratungskonzepte der Bildungsberatungseinrichtung erarbeitet und liegen in schriftlicher Form vor. (vgl. S. 11, 12, 18, 24, 33) 1.2 Die Bildungsberatungseinrichtung orientiert sich an den individuellen Potenzialen der Ratsuchenden, unabhängig vom sozialen Status, von kultureller Herkunft und Geschlecht. 1.3 Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend. 1.4 Die Beratenden behandeln alle Ratsuchenden mit Würde als freie und gleichwertige Menschen.
Qualitätsindikator(en)	a. Das Leitbild beinhaltet Informationen über Ziele, Werte, Selbstverständnis, Beratungsgrundsätze, ethische Grundsätze und Kernkompetenzen. (MUSS) b. Das Leitbild ist veröffentlicht und wird intern kommuniziert, so dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter danach handeln kann. Außerdem wird das Leitbild von den Verantwortlichen regelmäßig überprüft und Veränderungen angepasst. (MUSS)
Messinstrument(e)	Öffentlicher Aushang, Internet, (vgl. S. 11, 17, 18, 30, 36) Intranet.

B Qualitätsbereich II: „Führung/Leitung/Strategie“

- 1 Befähigung der Leitung/des Leitungsteams.
 - 1.1 Die Leitung/das Leitungsteam der Bildungsberatungseinrichtung ist aufgrund ihrer/seiner Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung befähigt, die Bildungsberatungseinrichtung/-abteilung fachlich und wirtschaftlich zu führen.
- 2 Leitung der Bildungsberatungseinrichtung/-abteilung.
 - Die Leitung/das Leitungsteam trägt Sorge dafür,
 - 2.1 dass alle erforderlichen Ressourcen sichergestellt werden,
 - 2.2 dass adäquate Kommunikationsstrukturen gewährleistet werden,
 - 2.3 dass Prozesse zum Erreichen von qualitativen und quantitativen Zielen vorhanden sind und gesteuert werden,
 - 2.4 dass ein Beschwerdemanagement eingerichtet wird bzw. vorliegt,
 - 2.5 dass Personal- und Organisationsentwicklung betrieben wird,
 - 2.6 dass die Einbindung in Netzwerke und Kooperationen gepflegt wird,
 - 2.7 dass die für die Ratsuchenden erforderlichen Fachinformationen definiert sind und in der Bildungsberatungseinrichtung den Beratenden in aktueller Fassung und ausreichender Menge vorliegen,
 - 2.8 dass Reflexionsangebote/-räume sichergestellt werden.
- 3 Verantwortung für Beratungskonzepte³.
 - 3.1 Die Leitung/das Leitungsteam der Bildungsberatungseinrichtung ist verantwortlich dafür, dass Beratungskonzepte fachlich kompetent entwickelt, transparent gemacht, umgesetzt und reflektiert werden.
- 4 Verantwortung für die fortlaufende Aktualisierung der Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
 - 4.1 Die Verantwortlichen sorgen dafür, dass das mit der Durchführung von Beratung befasste Personal seine Beratungskompetenz fortlaufend aktualisiert und erweitert.
- 5 Nachweis von Maßnahmen zur Sicherung der Qualität.
 - 5.1 Die Leitung/das Leitungsteam ist für die Umsetzung von Qualitätssicherungsverfahren verantwortlich. Dies bezieht sich sowohl auf das organisationale Handeln als auch auf das Beratungshandeln.
- 6 Vergütung des Beratungspersonals.
 - 6.1 Die Vergütung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientiert sich an bestehenden Tarifverträgen, z.B. TVöD, Haustarife, Branchentarife.

³ Die Anforderungen an Beratungskonzepte erhalten Sie gesondert.

Prozessabbildung: 1

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Führung/Leitung/Strategie
Qualitätskriterium	1 Befähigung der Leitung/des Leitungsteams.
Qualitätsstandard(s)	1.1 Die Leitung/das Leitungsteam der Bildungsberatungseinrichtung ist aufgrund ihrer/seiner Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung befähigt, die Bildungsberatungseinrichtung/-abteilung fachlich und wirtschaftlich zu führen.
Qualitätsindikator(en)	a. Qualifikationen und Kompetenzen sind nachzuweisen über konzeptionelles Wissen von Beratung. (MUSS) b. Qualifikationen und Kompetenzen sind nachzuweisen über kaufmännische und betriebswirtschaftliche Kenntnisse. (MUSS) c. Qualifikationen und Kompetenzen sind nachzuweisen über Führungs-/Leitungskompetenzen. (MUSS) d. Qualifikationen und Kompetenzen sind nachzuweisen über Kenntnisse des Handlungsfeldes, in dem sich die Beratungsinstitution bewegt. (MUSS)
Messinstrument(e)	Übersicht der Weiterbildung in der Personalakte, (vgl. S. 11, 13, 29, 35, 36, 39) Zertifikate, Teilnahmebescheinigungen, sonstige Bescheinigungen, Personalentwicklungsplan.

Prozessabbildung: 2

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Führung/Leitung/Strategie
Qualitätskriterium	2 Leitung der Bildungsberatungseinrichtung/-abteilung.
Qualitätsstandard(s)	Die Leitung/das Leitungsteam trägt Sorge dafür, 2.1 dass alle erforderlichen Ressourcen sichergestellt werden, 2.2 dass adäquate Kommunikationsstrukturen gewährleistet werden, 2.3 dass Prozesse zum Erreichen von qualitativen und quantitativen Zielen vorhanden sind und gesteuert werden, 2.4 dass ein Beschwerdemanagement eingerichtet wird bzw. vorliegt, (vgl. S. 19, 31, 32) 2.5 dass Personal- und Organisationsentwicklung betrieben wird, 2.6 dass die Einbindung in Netzwerke und Kooperationen gepflegt wird, (vgl. S. 18, 30, 32, 37, 38) 2.7 dass die für die Ratsuchenden erforderlichen Fachinformationen definiert sind und in der Bildungsberatungseinrichtung den Beratenden in aktueller Fassung und ausreichender Menge vorliegen, (vgl. S. 17, 18, 23, 25) 2.8 dass Reflexionsangebote/-räume sichergestellt werden. (vgl. S. 13, 37)
Qualitätsindikator(en)	a. Räumliche, personelle und sachliche Mittel sind vorhanden. (MUSS) b. Telefon und Internetanschluss sind vorhanden, auch bei aufsuchender Beratung. (KANN) (vgl. S. 8, 17, 18, 30, 36) c. Es findet ein fortlaufender Informationsaustausch, z.B. durch regelmäßige Treffen, Fallbesprechungen, Routinen statt. (MUSS) d. Nachweis über Zielsetzungsprozesse und Auswertung, Planung und Durchführung der Beratungsziele und Kontrolle der Zielerreichung sind definiert. (MUSS) e. Regelmäßige Ratsuchendenbefragung wird durchgeführt. (MUSS) (vgl. Kriterien S. 41; vgl. auch S. 26, 27, 28, 31, 32, 41) f. Regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergespräche werden durchgeführt. (MUSS) g. Angemessene Außendarstellung ist gewährleistet (z. B. durch Printmedien, Homepagepflege, Werbemaßnahmen und Sonstiges). (MUSS) h. Regelmäßiger Austausch mit Weiterbildungsanbietern, Bildungsberatungseinrichtungen und anderen relevanten Akteuren wird gepflegt. (MUSS) i. Weiterbildungsplanung liegt vor. (KANN) (vgl. S. 10, 13, 29, 35, 36, 39)
Messinstrument(e)	Umfeld und Ausstattung der Bildungsberatungseinrichtung, z.B. Internetauftritt, Beratungskonzepte (vgl. S. 8, 12, 18, 24, 33), Werbemittel, Leitbild mit erkennbaren Zielsetzungen, Managementbewertungen.

Prozessabbildung: 3

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Führung/Leitung/Strategie
Qualitätskriterium	3 Verantwortung für Beratungskonzepte ⁴ . (vgl. S. 8, 11, 18, 24, 33)
Qualitätsstandard(s)	3.1 Die Leitung/das Leitungsteam der Bildungsberatungseinrichtung ist verantwortlich dafür, dass Beratungskonzepte fachlich kompetent entwickelt, transparent gemacht, umgesetzt und reflektiert werden.
Qualitätsindikator(en)	a. Beratungskonzept(e) liegt(-en) in schriftlicher Form vor. (MUSS) Darin enthalten sind: Siehe ergänzendes Papier. b. Die Beratungskonzepte sind auf eine für die Ratsuchenden verständliche Weise verschriftlicht und können mitgegeben/verschickt werden. (KANN) c. Die Beratungskonzepte werden z.B. durch fortlaufende Teamsitzungen regelmäßig reflektiert. (MUSS)
Messinstrument(e)	Bildungsberatungskonzepte, Rahmenlehrpläne, Verbematerialien, Protokolle über Teamsitzungen.

⁴ Die Anforderungen an Beratungskonzepte erhalten Sie gesondert.

Prozessabbildung: 4

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Führung/Leitung/Strategie
Qualitätskriterium	4 Verantwortung für die fortlaufende Aktualisierung der Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. (vgl. S. 35)
Qualitätsstandard(s)	4.1 Die Verantwortlichen sorgen dafür, dass das mit der Durchführung von Beratung befasste Personal seine Beratungskompetenz fortlaufend aktualisiert und erweitert.
Qualitätsindikator(en)	a. Einschlägige Weiterbildung wird angeboten und genutzt. (MUSS) b. Leitlinien für Weiterbildung sind vorhanden. (MUSS) c. Elemente dieser Leitlinien können z.B. Weiterbildungsplanung (vgl. S. 10, 11, 29, 35, 36, 39), Personalentwicklungsplanung, Konzepte, eingeplante Ressourcen, Möglichkeiten zu Reflexion, Supervision, kollegialer Beratung (vgl. S. 11, 37) sein. (KANN)
Messinstrument(e)	Leitbild, Personalentwicklungsplan: Angebote über Fort- und Weiterbildung (Ressourcenabgleich), Bedarfsermittlung, Überwachung, Möglichkeit zu Reflexion, Supervision etc.

Prozessabbildung: 5

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Führung/Leitung/Strategie
Qualitätskriterium	5 Nachweis von Maßnahmen zur Sicherung der Qualität.
Qualitätsstandard(s)	5.1 Die Leitung/das Leitungsteam ist für die Umsetzung von Qualitätssicherungsverfahren verantwortlich. Dies bezieht sich sowohl auf das organisationale Handeln als auch auf das Beratungshandeln. (vgl. S. 41)
Qualitätsindikator(en)	a. Entsprechende Qualitätssicherungsverfahren sind definiert oder werden im Rahmen der Zertifizierung entwickelt. (MUSS) b. Eine verantwortliche Person für die Durchführung des Qualitätsmanagements ist benannt. (MUSS) c. Die Einrichtung lässt sich regelmäßig rezertifizieren. (MUSS)
Messinstrument(e)	Konzepte, Prozessbeschreibungen: VA, AA, Flowcharts usw., Turtle-Darstellungen, Qualitätsmanagementsystem.

Prozessabbildung: 6

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Führung/Leitung/Strategie
Qualitätskriterium	6 Vergütung des Beratungspersonals.
Qualitätsstandard(s)	6.1 Die Vergütung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientiert sich an bestehenden Tarifverträgen, z.B. TVöD, Haustarife, Branchentarife.
Qualitätsindikator(en)	a. Beratung wird überwiegend von hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt. Falls nicht, muss hierfür eine Begründung vorliegen. (MUSS) b. Honorare und Regelsätze für Honorarkräfte orientieren sich an der Vergütung für hauptamtliche Kräfte. (KANN)
Messinstrument(e)	Arbeitsverträge, Honorarverträge.

C Qualitätsbereich III: „Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots“

- 1 Die Trägerschaft des Beratungsangebots wird bekannt gemacht.
 - 1.1 Die (genannten) Informationen sind vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe(n) verständlichen Art und Weise formuliert.
 - 1.2 Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar.
 - 1.3 Die Informationen sind über das Internet und ggf. über weitere geeignete Medien zugänglich.
- 2 Die Bildungsberatungseinrichtung stellt für die Ratsuchenden Informationen über das Beratungsangebot zur Verfügung.
 - 2.1 Die (genannten) Informationen sind vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe(n) verständlichen Art und Weise formuliert.
 - 2.2 Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar.
 - 2.3 Die Informationen sind über das Internet und ggf. über weitere geeignete Medien zugänglich.
- 3 Die Bildungsberatungseinrichtung verfügt über ein Beschwerdemanagement.
 - 3.1 Ein neutrales und anonymes Beschwerdemanagement steht zur Verfügung. Beschwerden können sowohl persönlich als auch anonymisiert vorgetragen werden.
 - 3.2 Beschwerden werden dokumentiert und berücksichtigt.
 - 3.3 Den Ratsuchenden wird bekannt gemacht, an wen sie sich im Falle einer Beschwerde wenden können.
- 4 Schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung.
 - 4.1 Eine schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung wird auf Wunsch ausgestellt.

Prozessabbildung: 1

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots
Qualitätskriterium	1 Die Trägerschaft des Beratungsangebots wird bekannt gemacht.
Qualitätsstandard(s)	1.1 Die (genannten) Informationen sind vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe(n) verständlichen Art und Weise formuliert. 1.2 Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar. 1.3 Die Informationen sind über das Internet und ggf. über weitere geeignete Medien zugänglich. (vgl. S. 11, 18, 23, 25; vgl. auch S. 8, 11, 18, 30, 36)
Qualitätsindikator(en)	a. Rechtsform und Trägerschaft des Anbieters sind für die Ratsuchenden einsehbar. (MUSS) b. Über die Gewährleistung von Vertraulichkeit und Datenschutz wird informiert. (MUSS)
Messinstrument(e)	Informationsmaterial (z.B. Flyer, Broschüren) über Trägerschaft: Impressum, Datenschutzerklärung, Revisionsstand, Internet.

Prozessabbildung: 2

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots
Qualitätskriterium	2 Die Bildungsberatungseinrichtung stellt für die Ratsuchenden Informationen über das Beratungsangebot zur Verfügung.
Qualitätsstandard(s)	2.1 Die (genannten) Informationen sind vollständig und aktuell und in einer für die Zielgruppe(n) verständlichen Art und Weise formuliert. 2.2 Alle Informationen sind korrekt und überprüfbar. 2.3 Die Informationen sind über das Internet und ggf. über weitere geeignete Medien zugänglich. (vgl. S. 11, 17, 23, 25; vgl. auch S. 8, 11, 17, 30, 36)
Qualitätsindikator(en)	Die Informationen enthalten Angaben über: a. Zielgruppe(n) und Themenschwerpunkte, zu denen – immer im Abgleich mit den individuellen Anliegen der Ratsuchenden – die Beratung Unterstützung bieten kann, (MUSS) b. Dauer der Beratung und Möglichkeiten von Folgeberatungen, (MUSS) c. mögliche Beratungssettings, z.B. Onlineberatung, telefonische Beratung, Gruppenberatung, Beratung im direkten Kontakt, (MUSS) d. Qualifikationen, Erfahrungen und Kompetenzen des Beratungspersonals, (MUSS) e. ggf. genutzte Kooperationen und Netzwerke, (KANN) (vgl. S. 11, 30, 32, 37, 38) f. Leitbild, Konzepte, die für das Beratungsangebot gelten, (KANN) g. Kosten und Fördermöglichkeiten der Beratung, z.B. AGB, (MUSS) h. Ort, Erreichbarkeit, Informationen zur Barrierefreiheit, Kontaktdaten, Öffnungszeiten, Besonderheiten, (MUSS) i. Neutralität, Trägerbezogenheit und Angebotsbezogenheit der Beratung. (MUSS)
Messinstrument(e)	Werbematerialien, Internet, Ablaufplan zu speziellen Beratungskonzepten, Beratungskonzepte. (vgl. S. 8, 11, 12, 24, 33)

Prozessabbildung: 3

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots
Qualitätskriterium	3 Die Bildungsberatungseinrichtung verfügt über ein Beschwerdemanagement. (vgl. S. 11, 31, 32)
Qualitätsstandard(s)	3.1 Ein neutrales und anonymes Beschwerdemanagement steht zur Verfügung. Beschwerden können sowohl persönlich als auch anonymisiert vorgetragen werden. 3.2 Beschwerden werden dokumentiert und berücksichtigt. 3.3 Den Ratsuchenden wird bekannt gemacht, an wen sie sich im Falle einer Beschwerde wenden können.
Qualitätsindikator(en)	a. Es gibt die Möglichkeit, Beschwerden in anonymisierter Form und persönlich an neutraler Stelle bekannt zu geben. (MUSS) b. Beschwerden werden dokumentiert, analysiert und bewertet. (MUSS) (vgl. S. 23, 24, 29, 32, 33, 38) c. Nachweis der Aktivität bei negativer Abweichung der Auswertung. (MUSS)
Messinstrument(e)	Feedback der Ratsuchenden, Statistikprogramm (statistische Auswertung – siehe auch QB VI; AH 1), Balanced Scorecard, Umfeld der Bildungsberatungseinrichtung, Qualitätsmanagementsystem, Protokolle, Kommunikationswege.

Prozessabbildung: 4

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots
Qualitätskriterium	4 Schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung.
Qualitätsstandard(s)	4.1 Eine schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung wird auf Wunsch ausgestellt.
Qualitätsindikator(en)	a. Bei Bedarf erhalten die Ratsuchenden eine schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung. (MUSS)
Messinstrument(e)	Vorlage eines Bestätigungsschreibens.

D Qualitätsbereich IV: „Beratungsprozess“

- 1 Gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen werden berücksichtigt.
 - 1.1 Bei der Ausgestaltung des Beratungsprozesses werden die gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen berücksichtigt und reflektiert. Dies schließt insbesondere die Weitergabe relevanter Informationen ein.
- 2 Transparenz bei der Gestaltung und Durchführung des Beratungsgesprächs.
 - 2.1 Der Beratungsauftrag und -bedarf wird gemeinsam von Ratsuchenden und Beratenden herausgearbeitet, transparent gemacht und dokumentiert.
 - 2.2 Beratungsanliegen und Beratungsleistung werden abgeglichen.
 - 2.3 Die Grenzen des eigenen Beratungsangebots sind klar definiert und bei Bedarf ist eine Weiterleitung gesichert (Therapie, Schuldnerberatung).
- 3 Transparenz über Neutralität und Interessen.
 - 3.1 Werden im Beratungsgespräch weiterführende Angebote (z.B. zu Weiterbildungen) gemacht, müssen die Angebote verschiedener Anbieter Berücksichtigung finden.
- 4 Dauer des Beratungsgesprächs.
 - 4.1 Der zeitliche Rahmen für das Beratungsgespräch wird den Ratsuchenden vor dem Gespräch auch im Hinblick auf etwaige Folgegespräche transparent gemacht.
- 5 Herstellung einer angemessenen Beratungsatmosphäre.
 - 5.1 Die Beratenden fördern den Aufbau einer dem Beratungsanliegen adäquaten, vertrauensbildenden Atmosphäre.
- 6 Grundhaltung der Beratenden.
 - 6.1 Im dialogischen Beratungsprozess steht die wertschätzende Orientierung an den Anliegen der Ratsuchenden im Vordergrund.
- 7 Kompetenz und Potenzialbilanzierung.⁵
 - 7.1 Die Beratenden besprechen mit den Ratsuchenden den Anlass für die Beratung. Im Dialog werden Motive, Interessen und Ziele geklärt. Ziel ist es, die Potenziale der Ratsuchenden zu erkunden und zu nutzen. Die Aufgabe der Beratenden ist es, die Ratsuchenden durch eine ressourcen- und lösungsorientierte Gesprächsführung darin zu unterstützen, ihr Anliegen zu klären.
- 8 Beratungsfördernde Instrumente und Zugänge sind vorhanden.
 - 8.1 In der Bildungsberatungseinrichtung sind die für einen erfolgreichen Beratungsprozess erforderlichen Instrumente und Zugänge vorhanden.

⁵ „Kann-Kriterium“, das, wenn es erfüllt wird, die Indikatoren als „Muss“-Indikatoren zur Folge hat.

- 9 Erfolgreiche Beratung.
Erfolgreich ist eine Beratung,
- 9.1 wenn die Ratsuchenden für sich eine Perspektive entwickelt haben und die nächsten Schritte für die Umsetzung klar geworden sind,
- 9.2 wenn die Ratsuchenden für sich Klarheit über ihre Möglichkeiten und Grenzen in Bezug auf ihr Beratungsanliegen gewonnen haben.
- 10 Entscheidungsneutralität.
- 10.1 Die Beratenden unterstützen die Ratsuchenden im Prozess der Entscheidungsfindung. Sie selbst entscheiden nicht. Dazu gehört auch das Hinzuziehen von externen Expertinnen und Experten und die Empfehlung geeigneter Angebote anderer Dienstleisterinnen und Dienstleister. Die Bildungsberatungseinrichtung empfiehlt nur Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner und Beraterinnen und Berater, deren Leistungsfähigkeit und Qualität ihr bekannt ist, z.B. Weiterleitung an Schuldnerberatungsstellen.
- 11 Dokumentation von Beratungsgesprächen.
- 11.1 Zur Sicherstellung der Beratungsqualität werden wichtige Eckpunkte der Beratung (Anlass, diskutierte Optionen, Ergebnis) nachvollziehbar dokumentiert. Der Datenschutz der Ratsuchenden wird in jedem Fall gewährleistet.

Prozessabbildung: 1

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	1 Gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen werden berücksichtigt.
Qualitätsstandard(s)	1.1 Bei der Ausgestaltung des Beratungsprozesses werden die gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen berücksichtigt und reflektiert. Dies schließt insbesondere die Weitergabe relevanter Informationen ein. (vgl. S. 11, 17, 18, 25)
Qualitätsindikator(en)	a. Der Beratungsbedarf wird im Beratungsgespräch in den entsprechenden Kontext gestellt, d.h. rechtlich, finanziell und arbeitsmarktpolitisch relevante Informationen werden zur Verfügung gestellt. (MUSS) (vgl. S. 11, 17, 18, 25) b. Die (möglichen) Konsequenzen individuellen Handelns im gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Kontext werden im Beratungsgespräch thematisiert und dokumentiert. (KANN) (vgl. S. 19, 24, 29, 32, 33, 38) c. Es wird überprüft, ob die Beratung zu einer besseren Einschätzung der Realisierbarkeit der individuellen Ziele der Ratsuchenden führt. (MUSS) d. Die Umsetzungsmöglichkeiten/Lösungsmöglichkeiten sowie Diskrepanzen werden im Beratungsgespräch thematisiert und dokumentiert. (MUSS) (vgl. S. 19, 24, 29, 32, 33, 38)
Messinstrument(e)	Beratungsunterlagen, Beratungsprotokolle.

Prozessabbildung: 2

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	2 Transparenz bei der Gestaltung und Durchführung des Beratungsgesprächs.
Qualitätsstandard(s)	2.1 Der Beratungsauftrag und -bedarf wird gemeinsam von Ratsuchenden und Beratenden herausgearbeitet, transparent gemacht und dokumentiert. (vgl. S. 19, 23, 29, 32, 33, 38) 2.2 Beratungsanliegen und Beratungsleistung werden abgeglichen. 2.3 Die Grenzen des eigenen Beratungsangebots sind klar definiert und bei Bedarf ist eine Weiterleitung gesichert (Therapie, Schuldnerberatung).
Qualitätsindikator(en)	a. Im Beratungsgespräch werden das Anliegen, der Beratungsbedarf und -auftrag herausgearbeitet, explizit transparent gemacht und dokumentiert. (MUSS) (vgl. S. 19, 23, 29, 32, 33, 38) b. In der Beratung wird Transparenz darüber hergestellt, was die Beratung leisten kann, zu welchen Themen entsprechend dem individuellen Anliegen die Beratung Unterstützung bieten kann und zu welchen nicht. Die Beratenden verweisen dann auf alternative/andere Beratungsangebote oder Informationsmöglichkeiten. (MUSS)
Messinstrument(e)	Beratungsprotokoll, Beratungskonzepte, (vgl. S. 8, 11, 12, 18, 33) Beratungsunterlagen, Flyer.

Prozessabbildung: 3

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	3 Transparenz über Neutralität und Interessen.
Qualitätsstandard(s)	3.1 Werden im Beratungsgespräch weiterführende Angebote (z.B. zu Weiterbildungen) genannt, müssen die Angebote verschiedener Anbieter Berücksichtigung finden.
Qualitätsindikator(en)	a. Neutrale Beratung ist dann gegeben, wenn ausschließlich die Interessen der Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen. Es müssen mindestens zwei Anbieter angeboten werden. (MUSS) b. Angebotsbezogene/trägerbezogene Beratung verweist bei entsprechendem Bedarf auf andere, neutrale Beratungsangebote. (KANN) c. Bei der Erhebung notwendiger Daten erhalten die Ratsuchenden Informationen, wie diese genutzt und weitergegeben werden. (MUSS) (vgl. S. 11, 17, 18, 23)
Messinstrument(e)	Übersicht der Anbieter, Übersicht der Angebote, Flyer, Beratungsprotokoll.

Prozessabbildung: 4

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	4 Dauer des Beratungsgesprächs.
Qualitätsstandard(s)	4.1 Der zeitliche Rahmen für das Beratungsgespräch wird den Ratsuchenden vor dem Gespräch auch im Hinblick auf etwaige Folgegespräche transparent gemacht.
Qualitätsindikator(en)	a. Führen eines Terminkalenders. (KANN) b. Es gibt intern einen Konsens über die Passung von Beratungsanlass und Beratungsdauer. (KANN) c. Die zeitliche Angemessenheit der Beratung wird in regelmäßigen Abständen aus Sicht der Ratsuchenden evaluiert. (MUSS) d. Bei der Terminvereinbarung wird der zeitliche Rahmen mitgeteilt. (MUSS)
Messinstrument(e)	Outlook oder entsprechende Software, Auswertungen, Statistiken, Ratsuchendenbefragungen, (vgl. S. 11, 27, 28, 31, 32, 41) Formulare, z.B. Bestätigung der Beratung.

Prozessabbildung: 5

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	5 Herstellung einer angemessenen Beratungsatmosphäre.
Qualitätsstandard(s)	5.1 Die Beratenden fördern den Aufbau einer dem Beratungsanliegen adäquaten, vertrauensbildenden Atmosphäre.
Qualitätsindikator(en)	a. Für die Beratung steht ein separater Raum zur Verfügung. Wenn kein separater Raum zur Verfügung steht, wird gewährleistet, dass kein Dritter mithören kann. (MUSS) b. Keine Störung durch Telefonate und andere Kommunikationsmedien. (MUSS) c. Ein zugewandtes Gesprächssetting (Blickkontakt, Körperhaltung). (MUSS) d. Die Bildungsberatungseinrichtung führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch. (MUSS) (vgl. S. 11, 26, 28, 31, 32, 41)
Messinstrument(e)	Umfeld der Bildungsberatungseinrichtung, Feedback der Ratsuchenden.

Prozessabbildung: 6

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	6 Grundhaltung der Beratenden.
Qualitätsstandard(s)	6.1 Im dialogischen Beratungsprozess steht die wertschätzende Orientierung an den Anliegen der Ratsuchenden im Vordergrund.
Qualitätsindikator(en)	a. Die Bildungsberatungseinrichtung führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch. (MUSS) (vgl. S. 11, 26, 27, 31, 32, 41)
Messinstrument(e)	Feedback der Ratsuchenden, Statistiken zu Kundenbefragungen.

Prozessabbildung: 7

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	7 Kompetenz und Potenzialbilanzierung. ⁶
Qualitätsstandard(s)	7.1 Die Beratenden besprechen mit den Ratsuchenden den Anlass für die Beratung. Im Dialog werden Motive, Interessen und Ziele geklärt. Ziel ist es, die Potenziale der Ratsuchenden zu erkunden und zu nutzen. Die Aufgabe der Beratenden ist es, die Ratsuchenden durch eine ressourcen- und lösungsorientierte Gesprächsführung darin zu unterstützen, ihr Anliegen zu klären.
Qualitätsindikator(en)	a. Wichtige Eckpunkte des Beratungsgesprächs werden dokumentiert. (MUSS) (vgl. S. 19, 23, 24, 32, 33, 38) b. Instrumente, Methoden und Verfahren der ressourcen- und -lösungsorientierten Gesprächsführung werden eingesetzt. (MUSS)
Messinstrument(e)	Beratungsprotokoll, Weiterbildung des Beratungspersonals, (vgl. S. 10, 11, 13, 35, 36, 39) Ausbildung des Beratungspersonals.

⁶ „Kann-Kriterium“, das, wenn es erfüllt wird, die Indikatoren als „Muss“-Indikatoren zur Folge hat.

Prozessabbildung: 8

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	8 Beratungsfördernde Instrumente und Zugänge sind vorhanden.
Qualitätsstandard(s)	8.1 In der Bildungsberatungseinrichtung sind die für einen erfolgreichen Beratungsprozess erforderlichen Instrumente und Zugänge vorhanden. (vgl. S. 8, 11, 17, 18, 36)
Qualitätsindikator(en)	a. In der Bildungsberatungseinrichtung besteht ein Internetzugang. (MUSS) b. Den Beratenden steht der Zugang zu relevanten Weiterbildungsdatenbanken zur Verfügung. (MUSS) c. Die Beratenden nehmen regelmäßig an Fachtagungen, Arbeitskreisen und Ähnlichem teil. (MUSS) d. In der Bildungsberatungseinrichtung ist aktuelle Fachliteratur für die Beratenden zugänglich. (MUSS) e. Die Beratenden sind in Netzwerke eingebunden. (MUSS) (vgl. S. 11, 18, 32, 37, 38) f. In der Bildungsberatungseinrichtung findet regelmäßig innerbetrieblicher Austausch, z.B. in Form von Teamsitzungen, statt. (MUSS)
Messinstrument(e)	Protokolle von Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergesprächen, Meetings, Fachliteratur.

Prozessabbildung: 9

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	9 Erfolgreiche Beratung.
Qualitätsstandard(s)	Erfolgreich ist eine Beratung, 9.1 wenn die Ratsuchenden für sich eine Perspektive entwickelt haben und die nächsten Schritte für die Umsetzung klar geworden sind, 9.2 wenn die Ratsuchenden für sich Klarheit über ihre Möglichkeiten und Grenzen in Bezug auf ihr Beratungsanliegen gewonnen haben.
Qualitätsindikator(en)	a. Die Bildungsberatungseinrichtung führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch. (MUSS) (vgl. S. 11, 26, 27, 28, 32, 41)
Messinstrument(e)	Feedback der Ratsuchenden, Auswertungen, Statistiken, Beschwerdemanagement. (vgl. S. 11, 19, 32)

Prozessabbildung: 10

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	10 Entscheidungsneutralität.
Qualitätsstandard(s)	10.1 Die Beratenden unterstützen die Ratsuchenden im Prozess der Entscheidungsfindung. Sie selbst entscheiden nicht. Dazu gehört auch das Hinzuziehen von externen Expertinnen und Experten und die Empfehlung geeigneter Angebote anderer Dienstleisterinnen und Dienstleister. Die Bildungsberatungseinrichtung empfiehlt nur Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner und Beraterinnen und Berater, deren Leistungsfähigkeit und Qualität ihr bekannt ist, z.B. Weiterleitung an Schuldnerberatungsstellen.
Qualitätsindikator(en)	a. Wichtige Eckpunkte des Beratungsgesprächs werden dokumentiert. (MUSS) (vgl. S. 19, 23, 24, 29, 33, 38) b. Die Bildungsberatungseinrichtung führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch. (MUSS) (vgl. S. 11, 26, 27, 28, 31, 41) c. Die Beratenden sind in Netzwerke eingebunden. (MUSS) (vgl. S. 11, 18, 30, 37, 38)
Messinstrument(e)	Beratungsprotokoll, Feedback der Ratsuchenden, Statistiken, Beschwerdemanagement. (vgl. S. 11, 19, 31)

Prozessabbildung: 11

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Beratungsprozess
Qualitätskriterium	11 Dokumentation von Beratungsgesprächen. (vgl. S. 19, 23, 24, 29, 32, 38)
Qualitätsstandard(s)	11.1 Zur Sicherstellung der Beratungsqualität werden wichtige Eckpunkte der Beratung (Anlass, diskutierte Optionen, Ergebnis) nachvollziehbar dokumentiert. Der Datenschutz der Ratsuchenden wird in jedem Fall gewährleistet.
Qualitätsindikator(en)	a. Schriftliche Dokumentationen, z.B. Protokolle, liegen vor. (MUSS) b. (Eine) Datenschutzerklärung(en) für die Ratsuchenden bzw. von Seiten der Bildungsberatungseinrichtung liegt/liegen vor. (KANN)
Messinstrument(e)	Beratungsprotokolle, Datenschutzerklärungen, Beratungskonzepte. (vgl. S. 8, 11, 12, 18, 24)

E Qualitätsbereich V: „Professionalisierung“

- 1 Qualifikation der Beratenden.
 - 1.1 Im Kontext der Bildungsberatung ist ausschließlich Personal beschäftigt, das über Beratungsqualifikationen und Beratungskompetenzen verfügt, die durch Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung nachgewiesen werden können. Zu den Beratungskompetenzen zählen insbesondere Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen. Durch das Wissen und Anwenden von verschiedenen Ansätzen, Instrumenten und Methoden der Bildungsberatung zeigen sich diese Kompetenzen.
- 2 Pflicht zur Nutzung von aktuellen Informationsquellen.
 - 2.1 Die Beratenden nutzen den angebotenen Zugang zu aktuellen Informationsquellen.
- 3 Reflexion der Beratenden.
 - 3.1 Es müssen Möglichkeiten der Reflexion bestehen und von den Beratenden der Bildungsberatungseinrichtung regelmäßig genutzt werden. Die Bildungsberatungseinrichtung hat die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen.
- 4 Umgang und Grenzen der Beratung.
 - 4.1 Die Beratenden sind sich ihrer inhaltlichen und fachlichen Grenzen bewusst und sind in der Lage, im Bedarfsfall auf andere Expertinnen und Experten zu verweisen.
- 5 Verknüpfung/Offenheit zu Theorie/Wissenschaft.
 - 5.1 Die Beratenden verfolgen den wissenschaftlichen Diskurs zu Beratung und sind gegenüber möglichen Forschungsanliegen aufgeschlossen.

Prozessabbildung: 1

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Professionalisierung
Qualitätskriterium	1 Qualifikation der Beratenden.
Qualitätsstandard(s)	1.1 Im Kontext der Bildungsberatung ist ausschließlich Personal beschäftigt, das über Beratungsqualifikationen und Beratungskompetenzen verfügt, die durch Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung nachgewiesen werden können. Zu den Beratungskompetenzen zählen insbesondere Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen. Durch das Wissen und Anwenden von verschiedenen Ansätzen, Instrumenten und Methoden der Bildungsberatung zeigen sich diese Kompetenzen. (vgl. S. 13)
Qualitätsindikator(en)	a. Spezielle Qualifikationen und Kompetenzen für Beratende: Es liegen Nachweise über die Teilnahme an aktuellen beraterrelevanten Fort- und Weiterbildungsangeboten vor (z.B. Kommunikationsmodelle, Umgang mit Datenbanken, Konfliktmanagement etc.). (MUSS) (vgl. S. 10, 11, 13, 29, 36, 39) b. Die Beratenden verfügen über Berufserfahrung im Bereich Beratung. (KANN) c. Die Beratenden verfügen über feldbezogene Berufserfahrung. (KANN) d. Es liegen Nachweise über feldbezogene Qualifikationen und Kompetenzen vor. (KANN) e. Es liegen Nachweise über berufliche und/oder akademische Abschlüsse vor. (MUSS) f. Für den Tätigkeitsbereich der Beratenden liegt eine Arbeitsplatzbeschreibung vor. (KANN)
Messinstrument(e)	Personalakte (Deckblatt – Weiterbildungsplan), Personalentwicklungskonzept, Fort- und Weiterbildungskonzept.

Prozessabbildung: 2

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Professionalisierung
Qualitätskriterium	2 Pflicht zur Nutzung von aktuellen Informationsquellen.
Qualitätsstandard(s)	2.1 Die Beratenden nutzen den angebotenen Zugang zu aktuellen Informationsquellen.
Qualitätsindikator(en)	a. Fachliteratur. (MUSS) b. Internetressourcen und Datenbanken. (MUSS) (vgl. S. 8, 11, 17, 18, 30) c. Besuch von Fachmessen. (MUSS) d. Mitarbeit in Arbeitsgruppen. (MUSS) e. Sonstiges. Es müssen hier mindestens zwei Indikatoren erfüllt sein.
Messinstrument(e)	Bibliothek mit Fachliteratur in der Bildungsberatungseinrichtung, Meetings, Protokolle, Weiterbildungen, (vgl. S. 10, 11, 13, 29, 35, 39) Teilnahmebescheinigungen, Newsletter, Datenbanken, Durchführbarkeit/Kontrolle durch die Gutachterin oder den Gutachter.

Prozessabbildung: 3

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Professionalisierung
Qualitätskriterium	3 Reflexion der Beratenden. (vgl. S.13)
Qualitätsstandard(s)	3.1 Es müssen Möglichkeiten der Reflexion bestehen und von den Beratenden der Bildungsberatungseinrichtung regelmäßig genutzt werden. Die Bildungsberatungseinrichtung hat die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen. (vgl. S.11, 13)
Qualitätsindikator(en)	a. Nachweise der regelmäßigen Teilnahme an z.B. Supervisionen, Beratungsnetzwerken (vgl. S. 11, 18, 30, 32, 38), Arbeitskreisen, Workshops, kollegialer Beratung im Team, Sonstiges. (MUSS)
Messinstrument(e)	Portfolio der Beratenden, Teilnahmebescheinigung/-nachweis, Teilnahmeliste, Protokolle.

Prozessabbildung: 4

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Professionalisierung
Qualitätskriterium	4 Umgang und Grenzen der Beratung.
Qualitätsstandard(s)	4.1 Die Beratenden sind sich ihrer inhaltlichen und fachlichen Grenzen bewusst und sind in der Lage, im Bedarfsfall auf andere Expertinnen und Experten zu verweisen.
Qualitätsindikator(en)	a. Die Beratenden müssen Abgrenzungskriterien benennen können (Therapie, gesetzliche Beratungsaufträge o. Ä.). (MUSS) b. Die Beratenden müssen auf andere Angebote verweisen können (Expertenlisten, Netzwerke). (MUSS) (vgl. S. 11, 18, 30, 32, 37) c. Dokumentation im Beratungsprotokoll. (MUSS) (vgl. S. 19, 23, 24, 29, 32, 33)
Messinstrument(e)	Beratungsprotokoll, Übersicht Weiterbildungsanbieter, Übersicht Weiterbildungsangebote, Übersicht Netzwerke, (vgl. S. 23, 24, 29, 32, 33) gesetzliche Rahmenbedingungen.

Prozessabbildung: 5

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Professionalisierung
Qualitätskriterium	5 Verknüpfung/Offenheit zu Theorie/Wissenschaft.
Qualitätsstandard(s)	5.1 Die Beratenden verfolgen den wissenschaftlichen Diskurs zu Beratung und sind gegenüber möglichen Forschungsanliegen aufgeschlossen.
Qualitätsindikator(en)	a. Die Beratenden nehmen an Fachtagungen, Vorträgen, Workshops etc. teil. (KANN) b. Die Beratenden besitzen die Fähigkeit zur Nutzung und Umsetzung wissenschaftlicher Methoden und Dokumente. (MUSS) c. Die Beratenden arbeiten an Forschungs- und Entwicklungsprojekten mit. (KANN)
Messinstrument(e)	Weiterbildung, (vgl. S. 10, 11, 13, 29, 35, 36) Personalentwicklungsplan, Protokolle, Meetings, Workshops.

F Qualitätsbereich VI: „Evaluation/Controlling“

- 1 Überprüfung der erzielten Ergebnisse im Rahmen der Selbstevaluation.
- 1.1 Die Bildungsberatungseinrichtung bewertet im Rahmen der Selbstevaluation regelmäßig die erzielten Ergebnisse und nutzt diese zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.
- 2 Kennzahlen zur Steuerung der Bildungsberatungseinrichtung.
- 2.1 Im Rahmen des Controllings werden interne Kennzahlen formuliert und zur Steuerung der Bildungsberatungseinrichtung eingesetzt.

Prozessabbildung: 1

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Evaluation/Controlling
Qualitätskriterium	1 Überprüfung der erzielten Ergebnisse im Rahmen der Selbstevaluation.
Qualitätsstandard(s)	1.1 Die Bildungsberatungseinrichtung bewertet im Rahmen der Selbstevaluation regelmäßig die erzielten Ergebnisse und nutzt diese zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. (vgl. S. 14)
Qualitätsindikator(en)	a. Die Selbstevaluation umfasst mindestens das Führen von Statistiken über Ratsuchende bezüglich ihrer demografischen Daten, Lebenslagen, Beratungsinteressen und subjektiven Zufriedenheit. (MUSS) (vgl. S. 11, 26, 27, 28, 31, 32, 41) b. Die Selbstevaluation kann im Rahmen des Management-Reviews für den Bereich Beratung erfolgen. (KANN)
Messinstrument(e)	Feedbackbögen, Umfragen, interne Audits, Berichte, Protokolle etc., Managementbewertungen.

Prozessabbildung: 2

	Erläuterung
Qualitätsbereich	Evaluation/Controlling
Qualitätskriterium	2 Kennzahlen zur Steuerung der Bildungsberatungseinrichtung.
Qualitätsstandard(s)	2.1 Im Rahmen des Controllings werden interne Kennzahlen formuliert und zur Steuerung der Bildungsberatungseinrichtung eingesetzt.
Qualitätsindikator(en)	a. Kennzahlen für Controlling können z.B. Arbeitsaufwand des Beratungspersonals pro Beratung, Vor- und Nachbereitung der Beratung, Kosten pro Beratung sein. (MUSS) b. Kennzahlen, welche die wirtschaftliche Verwendung öffentlicher Mittel offenlegen, sind formuliert.
Messinstrument(e)	Beratungsprotokoll, Abschlussbericht, Kostenplan, Zeitplan/Terminplan.

ANHANG

Folgende Institutionen waren in persona durch die unten aufgeführten Expertinnen und Experten an der Entwicklung der Qualitätsstandards und des Zertifizierungsverfahrens für Bildungsberatungseinrichtungen beteiligt. Ihnen gebührt eine besondere Danksagung.

Einrichtungen	Person
bbb Büro für berufliche Bildungsplanung	Käpplinger, Bernd Prof. Dr.
bbb Büro für berufliche Bildungsplanung	Klein, Rosemarie
bbb Büro für berufliche Bildungsplanung	Reutter, Gerhard
Berufsförderungswerk des Handwerks e.V. Korbach	Simon, Detlef
Bildungswerk der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) im Lande Hessen e.V.	Franz, Regine
BZ Bildungszentrum Kassel	Hoffmann, Birgitta
Forschungsinstitut betriebliche Bildung (f-bb) gGmbH	Döring, Ottmar Dr.
Goethe-Universität Frankfurt am Main Fachbereich Erziehungswissenschaften	Nittel, Dieter Prof. Dr.
Goethe-Universität Frankfurt am Main Fachbereich Erziehungswissenschaften	Weinstock, Wiebke
IHK Darmstadt Rhein Main Neckar	Weber, Gerlinde
IHK Offenbach am Main	Weis, Gabriele
Johannes Gutenberg-Universität Mainz Zentrum für wissenschaftliche Weiterbildung Koordination Verbund der regionalen Qualifizierungszentren (RQZ) Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung	Lampe, Barbara
Koordination Hessencampus c/o Volkshochschule Frankfurt am Main	Pläntkers, Beate
Kreishandwerkerschaft Hersfeld-Rotenburg	Nieding, Alexandra
Kreishandwerkerschaft Waldeck-Frankenberg	Zarges, Elke
Kreisvolkshochschule Groß-Gerau	Krobbach, Heinrich
Langjähriger Geschäftsführer Weiterbildung Hamburg e.V. Berater Qualität in der Weiterbildung	Krüger, Thomas
Projekt Lernen vor Ort vhs Rheingau-Taunus e.V.	Wulf, Ingrid
Qualifizierungsbeauftragte Walter-Kolb-Stiftung e. V.	Lenk, Christel Dr.
RQZ Hessen	Böttger, Andreas
Universität Heidelberg IBW Institut für Bildungswissenschaft Arbeitseinheit Weiterbildung und Beratung	Weber, Peter
vbff Verein zur beruflichen Förderung von Frauen	Deutsch, Sandra
vhs Odenwaldkreis	Fürpahs-Zipp, Cornelia
Volkshochschule der Stadt Offenbach	Hamm, Pia
Walter-Kolb-Stiftung e.V.	Schütz, Dieter



Herausgeber

Weiterbildung Hessen e.V.

Hungerer Straße 6

60389 Frankfurt am Main

Telefon 069 9150129-0

Telefax 069 9150129-29

info@wb-hessen.de

www.weiterbildunghessen.de

Verantwortlich

Ass. jur. Claus Kapelke, Vorstandsvorsitzender

Barbara Ulreich M.A., Geschäftsführerin

Stand

August 2016