

# Gütesiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“

Einführung von Qualitätsstandards im Bereich der Bildungsberatung

Nicole Lustig



**Der Mensch...**  
**Nicole Lustig wird am 1. Juli 1967 in Donauwörth geboren. Als Mutter von vier Kindern studiert sie Erziehungswissenschaften in Frankfurt am Main und entwickelt 2009 mit einem Experten-**

**team das beschriebene Qualitätsmodell für Einrichtungen der Bildungsberatung.**

**...und seine Idee**

**Nicole Lustig möchte Impulse setzen, die dazu beitragen, den Prozess der Professionalisierung im Bereich der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung zu stärken.**

Bildungsberatung muss sich, und das schon lange, unterschiedlichen gesellschaftlichen Anforderungen stellen. Dabei nimmt sie im Zusammenhang mit dem Lebensbegleitenden Lernen eine wichtige Schlüsselfunktion ein und dient als Bindeglied zwischen propagierter Fachkräftesicherung und den individuellen Bedürfnissen von Weiterbildungsinteressierten. Keine leichte Aufgabe, die es zu bewältigen gilt.

Insgesamt sind der Bedeutungszuwachs von Qualitätssicherung und die Notwendigkeit von Professionalisierung der Beratenden in Fachkreisen unumstritten. Qualitätsstandards und -kriterien sollen Einrichtungen der Bildungsberatung in unterschiedlicher Hinsicht unterstützen. Im Rahmen von Selbstreflexion und Selbstevaluation sollen sie interne Prozesse sichtbar machen, systematisieren, „blinde Flecken“ aufdecken und dabei helfen, sich zu optimieren. Insgesamt bieten Qualitätsstandards und -kriterien nicht nur eine „Richtschnur“ zur Verbesserung der Beratungsleistung und der notwendigen Professionalisierung der Beratenden, sondern sie unterstützen insbesondere darin, die Transparenz in der bestehenden Heterogenität der Beratungslandschaft zu verbessern. Dies kommt genau jenen zugute, die Bildungsberatung in Anspruch nehmen: den Weiterbildungsinteressierten.

Um die Qualitätsentwicklung von Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung nachdrücklich voranzutreiben, hat *Weiterbildung Hessen e.V.* als ein Verbund von 338 Bildungseinrichtungen (Stand: Januar 2014) ein Qualitätsmodell für Einrichtungen der Bildungsberatung entwickelt.

Die Entscheidung für eine solche Entwicklung wurde durch die Erfahrungen im Rahmen der Umsetzung des Förderinstruments Qualifizierungsschecks in Hessen bekräftigt. Die Betreuung und Begleitung von ca. 90 Beratungseinrichtungen und 35 Qualifizierungsbeauftragten verdeutlichte noch einmal mehr die Heterogenität der Beratungslandschaft mit entsprechend heterogenem Beratungsverständnis. Zudem wurde erkennbar, dass viele Träger auf ihr eigenes Angebot hin beraten, so dass die Trägerneutralität in Frage steht. Im Sinne des Verbraucherschutzes und der damit einhergehenden Förderung von mehr Transparenz für Bildungsinteressierte sah *Weiterbildung Hessen e.V.* dringenden Handlungsbedarf.



Gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus Bildung, Wissenschaft und Beratungspraxis wurden im Rahmen des Projekts „Qualität in der Bildungsberatung“ von September 2009 bis September 2010 auf der Basis eines gemeinsamen Beratungsverständnisses (vgl. Zeuner 2009) innerhalb der Qualitätskategorien **Input**, **Prozess/Durchführung** und **Output** in Anlehnung an das Referenzmodell nach Arnold (vgl. Arnold et al. 2009) in einem deduktiven Ableitungsprozesse ein



©btz-dortmund

Qualitätsmodell für Einrichtungen der Bildungsberatung sowie ein entsprechendes Zertifizierungsverfahren entwickelt. Das Projekt wurde vom Hessischen Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung (HMWVL) und aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds gefördert.

Erkenntnisse aus der Zertifizierung von Weiterbildungseinrichtungen flossen in

die Entwicklung des Verfahrens zur Zertifizierung von Einrichtungen der Bildungsberatung ein. Einzelne Elemente konnten mit leichten Modifikationen direkt übertragen werden, bspw. Aspekte der organisatorischen und strukturellen Rahmung. Besondere Aspekte, die explizit im Zusammenhang mit der Bildungsberatung stehen, z. B. Anforderungen an ein Beratungskonzept sowie der gesamte Beratungsprozess wurden bei der Entwicklung im Besonderen berücksichtigt.

In Anlehnung an das systemische Kontextmodell von Beratung (vgl. Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008) wurden während der Entwicklungsphase explizit die am Beratungsgeschehen beteiligten Akteure (Ratsuchende, Beratende, Organisation) einbezogen. Darüber hinaus wurden auch die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen berücksichtigt (vgl. u.a. Qualitätsbereich IV: Beratungsprozess).

Die Gewährleistung von Transparenz im Kontext der Beratungsstruktur, die Vernetzung der Akteure sowie die Verbesserung der Professionalisierung innerhalb des Beratungshandelns in Bildung, Beruf und Beschäftigung waren in besonderem Maße handlungsleitend. Insgesamt berücksichtigen die Qualitätsanforderungen für Einrichtungen der Bildungsberatung neben der Organisationsebene (Organisationale Rahmenbedingungen), die Angebotsebene (Angebotstransparenz, Zugang zum Angebot) sowie die Prozessebene (Beratungsprozess, Ablauf, Rahmenbedingungen, Beratungsinhalt, Qualifikation/Kompetenzen der Beratenden und Beratungsmethoden) (siehe Abb. 1). In diesem Rahmen, sollen definierte Qualitätskriterien und -standards die Einrichtungen der Bildungsberatung darin unterstützt, interne Qualitätsziele selbständig zu definieren und diese in einem Entwicklungsprozess umzusetzen und zu evaluieren. Die Auseinandersetzung mit den eigenen Strukturen anhand des Qualitätsmodells intensiviert eine kontinuierliche Selbstreflexion und Selbstevaluation innerhalb der Einrichtung.



Abb. 1  
Qualitätsanforderungen für Einrichtungen der Bildungsberatung

In Ausdifferenzierung der Qualitätskategorien wurden, wie in Abb.2 dargestellt, die Qualitätsbereiche **I. Leitbild/Grundsätze**, **II. Führung/Leitung/Strategie**, **III. Transparenz auf der Ebene der Anbieterorganisation und des Beratungsangebots**, **IV Beratungsprozess**, **V. Professionalisierung** und **VI. Evaluation/Controlling** identifiziert.

### Qualitätsbereiche I – VI

Die Qualitätsbereiche lassen sich wie folgt beschreiben:

#### Qualitätsbereich I „Leitbild/Grundsätze“

In diesem Qualitätsbereich sind Aspekte des Leitbilds beschrieben sowie handlungsleitende Sichtweisen und die Orientierung an unterschiedlichen grundsätzlichen Erwägungen, die für das Beratungshandeln wichtig erscheinen.

#### Qualitätsbereich II „Führung/Leitung/Strategie“

Neben den Führungsaufgaben des Leitungspersonals sind die zu erwartenden Kompetenzen sowie die Maßnahmen zur Qualitätssicherung und die Anforderungen an die Vergütung des Beratungspersonals berücksichtigt. Darüber hinaus wird die Verantwortlichkeit für die Entwicklung eines Beratungskonzepts dargestellt.

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

Transparenz der Trägerschaft und des Beratungsangebots sowie das Beschwerdemanagement bilden hier zentrale Inhalte.

#### Qualitätsbereich IV „Beratungsprozess“

Die entsprechenden Qualitätsstandards berücksichtigen Anforderungen auf verschiedenen Ebenen des Beratungsprozesses. Neben der Beschreibung unterschiedlicher Rahmenbedingungen im Kontext der Beratung, wie z.B. Transparenz und Neutralität oder die Beratungsdauer, beschreiben die Qualitätsstandards sowohl die Struktur des Beratungshandelns als auch die Grundhaltung der Beratenden sowie die Dokumentation der Bildungsberatung.

## Qualitätsbereich V „Professionalisierung“

Hier sind die Erwartungen an die Beraterinnen und Berater der Bildungsberatungseinrichtung formuliert. Die Qualitätsstandards schließen die Qualifikation, die regelmäßige Reflexion, die Nutzung aktueller Informationsquellen und den Umgang mit Grenzen im Kontext der Bildungsberatung ein. Außerdem berücksichtigen sie die Verbindung zwischen Beratungspraxis und Beratungstheorie.

## Qualitätsbereich VI „Evaluation/Controlling“

Schwerpunkt sind Qualitätsstandards zur Überprüfung von Zielerreichungsprozessen, Qualitätsentwicklungsmaßnahmen und internen Steuerungsprozesse.

Innerhalb der beschriebenen Qualitätsbereiche wurden neunundzwanzig Qualitätskriterien und fünfundvierzig Qualitätsstandards mit den zugehörigen Qualitätsindikatoren und Messinstrumenten definiert (siehe Abb.2). Das Qualitätsmodell stellt sich aufgrund der inneren Logik und durch die detaillierte Auflistung im Rahmen eines Gesamtkatalogs für Bildungsberatungseinrichtungen transparent und nachvollziehbar dar.

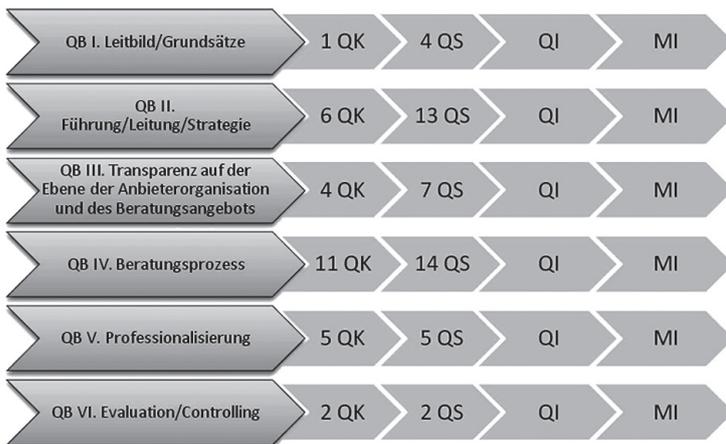


Abb 2. Übersicht Qualitätsbereiche  
QK=Qualitätskriterium; QS= Qualitätsstandard;  
QI=Qualitätsindikator; MI=Messinstrument

## Zertifizierung

Die Zertifizierung unterliegt einem strukturierten Verfahren (siehe Abb. 3). Die Qualitätsstandards und -kriterien werden über Checklisten für jede Bildungsberatungseinrichtung erfasst. Innerhalb des Verfahrens werden die Qualitätsanforderungen und -bemühungen durch Handlungshilfen, wie z.B. der detaillierten Auflistung der Anforderungen an ein Beratungskonzept, unterstützt. Im gesamten Verlauf hat jede Bildungsberatungseinrichtung die Möglichkeit einer begleitenden Beratung. Der Qualitätsprozess wird im Rahmen einer Auditierung durch unabhängige ehrenamtliche Gutachterinnen und Gutachter überprüft, und die Einrichtung erhält bei Erfolg für drei Jahre das Gütesiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“.

Durch das Gütesiegel „**Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung**“ bringen die Einrichtungen zum Ausdruck, dass sie sich zu den Zielen des Grundge-

setzes 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.

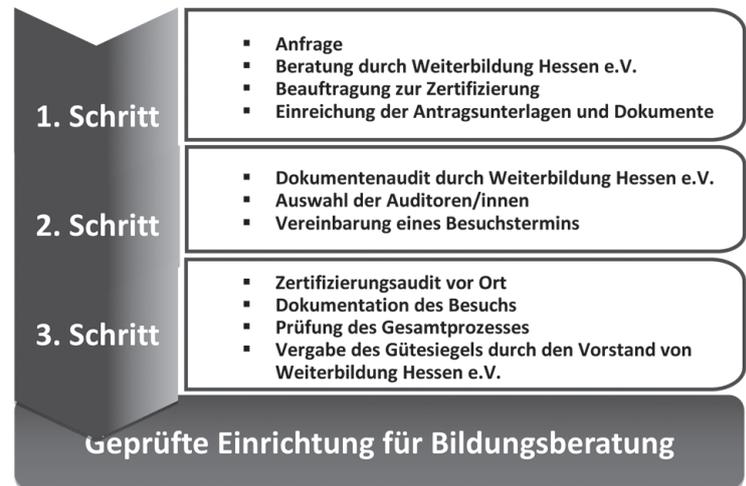


Abb.3: Ablauf Zertifizierung

Das Qualitätsmodell von Weiterbildung Hessen e.V. ist bislang das einzige Qualitätssicherungsverfahren/Zertifizierungsverfahren im Bereich der Bildungsberatung und zeichnet sich dadurch aus, dass es ein praxisorientiertes und allgemeingültiges Modell zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung darstellt, das von allen Einrichtungen der Bildungsberatung nutzbar ist. Das Modell orientiert sich an der Heterogenität der Beratungslandschaft und der Vielfalt der Beratungsangebote und berücksichtigt insbesondere die Individualität der Ratsuchenden.

Auch für Einrichtungen, bei denen Bildungsberatung nicht zum Kerngeschäft gehört, lohnt sich die Beschäftigung mit den Qualitätskriterien: Sie ermöglichen eine praxisnahe Unternehmens- oder Organisationsberatung und helfen, die bereits vorhandenen Prozesse zu strukturieren sowie das eigene Beratungsangebot zu optimieren.



©Stephanie Hofschläger-pixelio.de

Seit der Einführung des Qualitätsmodells haben sich elf Bildungsberatungseinrichtungen in einen Qualitätskreislauf (in der Regel P-D-C-A Zyklus) begeben. Neun davon wurden bereits erfolgreich zertifiziert und erhielten für drei Jahre das Gütesiegel „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“. Zwei Einrichtungen befinden sich derzeit in der Vorbereitungsphase zur Zertifizierung.

Die Rückmeldungen sind durchweg positiv. Aussagen wie: „Das war eine richtige kleine Unternehmensberatung, nur viel günstiger“ oder „Diese aus der Geschäftsprozessoptimierung resultierenden Veränderungen kommen unmittelbar den Ratsuchenden zugute“ stärken unsere Vorhaben, auch weiterhin einen großen Beitrag zu leisten, um die Qualitätsentwicklung im Bereich der Bildungsberatung voranzutreiben und zu festigen.



©lichtkunst73-pixelio.de

### Ein Erfahrungsbericht

*„Gute Bildungsberatung? Die machen wir doch schon immer, war mein erster Gedanke, als ich vom Zertifizierungsverfahren „Qualität in der Bildungsberatung“ erfuhr. Außerdem sind wir über unser Stammhaus in Paderborn ohnehin als Träger AZAV-zertifiziert. Nach intensiverer Beschäftigung mit der Sache stellte sich allerdings heraus, dass beide Gütesiegel Gemeinsamkeiten, aber auch wesentliche Unterschiede haben. Entscheidend für uns war letztendlich die inhaltliche Zuspitzung auf ein wichtiger werdendes Thema und die deshalb zu erwartenden steigenden Qualitätsanforderungen aller Beteiligten. Zugleich war uns bewusst, auch wenn man so etwas nicht so gern zugibt, dass unsere Prozesse, Dokumentationen und Auswertungen sicher schon gut sind, aber eine Betrachtung derselben von außen nicht schaden kann. Jedes Zertifizierungsverfahren ist für die darin eingebundenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darüber hinaus selbst auch weiterbildend. Oder mit anderen Worten, unser sechsköpfiges Team in Kassel ist daran gewachsen, hat einen Kompetenzschub erfahren.“*

*Ich denke, heute beraten wir (noch) besser als zuvor. Ausschlaggebend sind vor allem Details, die wir bisher nicht oder wenig berücksichtigt haben. Um nur ein Beispiel zu nennen: Unsere Auflistung von Weiterbildungsberatern oder alternativen Beratungsangeboten hier in der Region Kassel ist jetzt richtig gut. Vorher haben wir diesen Aspekt eher „hemdsärmelig“ gehandhabt.*

*Mein Fazit: Ich glaube, es ist gut und zukunftsorientiert, eine zertifizierte Bildungsberatungseinrichtung zu sein. Die Reputation des eigenen Betriebs in einem wettbewerbsstarken Markt wächst und gleichzeitig werden die internen Abläufe ein weiteres Mal geprüft und bewertet.“*

Roger Voigtländer, Gesellschaft für Projektierungs- und Dienstleistungsmanagement mbH (gpdm), Niederlassungsleitung Kassel

Den Kriterienkatalog sowie ausführliche Informationen zum Zertifizierungsprozess finden Sie auf der folgenden Website: [www.weiterbildunghessen.de](http://www.weiterbildunghessen.de) unter Qualität in der Bildungsberatung.

### Literaturverzeichnis

ARNOLD, Rolf et al. (2009): Qualitätssicherung (in) der Bildungsberatung – Ein Referenzmodell. In: ARNOLD, Rolf; GIESEKE, Wiltrud; ZEUNER, Christine (Hrsg.): Bildungsberatung im Dialog, Band III – Baltmannsweiler: Schneider, S. 160 – 188.

ZEUNER, Christine (2009): Supportstrukturen für die Weiterbildung: Das Handlungsfeld Beratung aus Akteurssicht. In ARNOLD, Rolf; GIESEKE, Wiltrud; ZEUNER, Christine (Hrsg.): Bildungsberatung im Dialog, Band I – Baltmannsweiler: Schneider, S. 26f.

SCHIERSMANN, Christiane; BACHMANN, Miriam; DAUNER, Alexander, WEBER, Peter (2008): Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld: W.Bertelsmann. S. 15-22.