



# QUALITÄTSSTANDARDS

FÜR BERATUNGSPERSONEN IM FELD  
BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG

Gefördert aus Mitteln  
des HMWEVL und der  
Europäischen Union -  
Europäischer Sozialfonds



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>QUALITÄTSSTANDARDS FÜR BERATUNGSPERSONEN IM FELD BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG</b>	<b>2</b>
<b>PRÄAMBEL</b>	<b>2</b>
<b>A. QUALITÄTSBEREICH I „GRUNDSÄTZE“</b>	<b>3</b>
PROZESSABBILDUNG 1 Handlungsleitende Grundsätze	3
<b>B. QUALITÄTSBEREICH II „TRANSPARENZ AUF DER EBENE DES BERATUNGSANGEBOTS“</b>	<b>4</b>
PROZESSABBILDUNG 1 Informationen über das Beratungsangebot	4
PROZESSABBILDUNG 2 Fachinformationen	5
PROZESSABBILDUNG 3 Beschwerdemanagement	5
PROZESSABBILDUNG 4 Schriftliche Bestätigung	6
<b>C. QUALITÄTSBEREICH III „BERATUNGSPROZESS“</b>	<b>7</b>
PROZESSABBILDUNG 1 Orientierung an Beratungskonzepten	7
PROZESSABBILDUNG 2 Ressourcen, Instrumente, Zugänge	7
PROZESSABBILDUNG 3 Gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen	8
PROZESSABBILDUNG 4 Transparenz bei der Gestaltung und Durchführung des Beratungsgesprächs	9
PROZESSABBILDUNG 5 Transparenz über Neutralität und Interessen	10
PROZESSABBILDUNG 6 Dauer des Beratungsgesprächs	10
PROZESSABBILDUNG 7 Beratungsatmosphäre	11
PROZESSABBILDUNG 8 Grundhaltung der Beratungsperson	11
PROZESSABBILDUNG 9 Kompetenz und Potenzialbilanzierung	12
PROZESSABBILDUNG 10 Erfolgreiche Beratung	12
PROZESSABBILDUNG 11 Entscheidungsneutralität	13
PROZESSABBILDUNG 12 Dokumentation von Beratungsgesprächen	14
<b>D. QUALITÄTSBEREICH IV „PROFESSIONALISIERUNG“</b>	<b>15</b>
PROZESSABBILDUNG 1 Befähigung	15
PROZESSABBILDUNG 2 Nutzung von aktuellen Informationsquellen	16
PROZESSABBILDUNG 3 Grenzen der Beratung	16
PROZESSABBILDUNG 4 Kommunikationsstrukturen	17
PROZESSABBILDUNG 5 Kontakt zu Theorie und Wissenschaft	18
PROZESSABBILDUNG 6 Reflexion	18
<b>E. QUALITÄTSBEREICH V „EVALUATION“</b>	<b>19</b>
PROZESSABBILDUNG 1 Selbstevaluation	19

## QUALITÄTSSTANDARDS FÜR BERATUNGSPERSONEN IM FELD BILDUNG, BERUF UND BESCHÄFTIGUNG

DES VEREINS WEITERBILDUNG HESSEN E.V.

Beratungspersonen verpflichten sich in Form einer schriftlichen Erklärung auf die Einhaltung der von Weiterbildung Hessen e.V. entwickelten Qualitätsstandards für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung sowie auf das zugrunde liegende Beratungsverständnis. Sie durchlaufen zur Vergabe des Zertifikats ein festgelegtes Verfahren.

### PRÄAMBEL

Mit dem stetigen Wandel in allen Bereichen der Lebens- und Arbeitswelt und der damit einhergehenden Notwendigkeit des lebensbegleitenden Lernens wächst die Bedeutung von kontinuierlicher Weiterbildung und damit die Nachfrage nach Bildungsberatung. In der heterogenen Beratungslandschaft liegen Angebote zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bislang kaum vor. Es kann und muss sichergestellt werden, dass in der Bildungsberatung ein Kanon von Standards durchgesetzt und eingehalten wird, der Transparenz herstellt und Qualität garantiert. Eine derartige Qualitätssicherung in der Bildungsberatung dient drei wesentlichen Zwecken:

1. Verbraucherschutz für Ratsuchende,
2. Professionalisierung der Beratung,
3. Sicherheit und Schutz für Kostenträger und Zuwendungsgeber.

Beratungspersonen, die den Zertifizierungsprozess durchlaufen haben, bringen damit 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 Beratungspersonen, dass sie – im Rahmen der Beratung im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung – die nachstehenden Qualitätsstandards berücksichtigen.

## A. QUALITÄTSBEREICH I „GRUNDSÄTZE“

PROZESSABBILDUNG 1 Handlungsleitende Grundsätze

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Grundsätze
<b>Qualitätskriterium</b>	1. Handlungsleitende Grundsätze
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	<p>1.1 Die handlungsleitenden Grundsätze werden unter Berücksichtigung der Zielgruppe(n) und des Beratungskonzepts erarbeitet und liegen in schriftlicher Form vor.</p> <p>1.2 Die Beratungsperson orientiert sich an den individuellen Potenzialen der Ratsuchenden, unabhängig vom sozialen Status, von kultureller Herkunft, Religion und Geschlecht.</p> <p>1.3 Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.</p> <p>1.4 Die Beratungsperson achtet die Würde aller Ratsuchenden und behandelt diese als freie und gleichwertige Menschen.</p>
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<p>a. Ein Beratungskonzept liegt schriftlich vor.</p> <p>b. Das Beratungskonzept beinhaltet Beschreibungen zu allen in den „Anforderungen an Beratungskonzepte für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“ festgelegten Aspekten.</p> <p>c. Das Beratungskonzept ist veröffentlicht und Ratsuchenden zugänglich.</p>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung des Beratungskonzepts auf Vorhandensein von handlungsleitenden Grundsätzen</li> <li>• Prüfung des Beratungskonzepts auf öffentliche Zugänglichkeit für Ratsuchende</li> <li>• Gespräch zu Einzelaspekten der handlungsleitenden Grundsätze</li> </ul>

## B. QUALITÄTSBEREICH II „TRANSPARENZ AUF DER EBENE DES BERATUNGSANGEBOTS“

PROZESSABBILDUNG 1 Informationen über das Beratungsangebot

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Transparenz auf der Ebene des Beratungsangebots
<b>Qualitätskriterium</b>	1. Informationen über das Beratungsangebot
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	1.1 Die erforderlichen 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.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	Die Informationen enthalten Angaben über: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Beratungskonzepte,</li> <li>b. Zielgruppe(n), an die sich die Beratung richtet,</li> <li>c. Themenschwerpunkte, zu denen - immer im Abgleich mit den individuellen Anliegen der Ratsuchenden - die Beratung Unterstützung bieten kann,</li> <li>d. Dauer der Beratung und Möglichkeiten von Folgeberatungen,</li> <li>e. mögliche Beratungssettings, z. B. Onlineberatung, telefonische Beratung, Gruppenberatung, Beratung im direkten Kontakt,</li> <li>f. Qualifikationen, Erfahrungen und Kompetenzen der Beratungsperson,</li> <li>g. genutzte Kooperationen und Netzwerke,</li> <li>h. ggf. Kosten und Fördermöglichkeiten der Beratung,</li> <li>i. Ort, Wegbeschreibung, Erreichbarkeit, Informationen zur Barrierefreiheit, Kontaktdaten, Öffnungszeiten, Besonderheiten,</li> <li>j. Neutralität, Trägerbezogenheit und Angebotsbezogenheit der Beratung.</li> </ul>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorhandensein von Informationsmaterial über das Beratungsangebot mit Aussagen zu mindestens fünf der Qualitätsindikatoren</li> </ul>

PROZESSABBILDUNG 2 Fachinformationen

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Transparenz auf der Ebene des Beratungsangebots
<b>Qualitätskriterium</b>	2. Fachinformationen
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	2.1 Die Beratungsperson definiert die für die Beratung erforderlichen Fachinformationen und hält diese in aktueller Fassung und ausreichender Menge vor.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Die definierten Fachinformationen liegen vor.</li> <li>b. Die vorliegenden Fachinformationen entsprechen den im Beratungskonzept beschriebenen Zielgruppen und Themenschwerpunkten.</li> </ul>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsperson kann Beispiele für Fachinformationen benennen</li> </ul>

PROZESSABBILDUNG 3 Beschwerdemanagement

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Transparenz auf der Ebene des Beratungsangebots
<b>Qualitätskriterium</b>	3. Beschwerdemanagement
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	3.1 Ein neutrales und anonymes Beschwerdemanagement steht für den Fall einer Beschwerde im Zusammenhang mit der Beratung zur Verfügung. Beschwerden können sowohl persönlich als auch anonymisiert vorgetragen werden. 3.2 Den Ratsuchenden wird bekannt gemacht, an wen sie sich im Falle einer Beschwerde wenden können. 3.3 Beschwerden werden dokumentiert und berücksichtigt. 3.4 Den Ratsuchenden wird bekannt gemacht, ob und in welcher Form die Beschwerde berücksichtigt wird.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	Es existiert ein beschreibbarer Prozess, in dem dargestellt ist, wie <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Beschwerden in anonymisierter Form oder persönlich an neutraler Stelle bekannt gegeben werden können,</li> <li>b. Beschwerden dokumentiert, analysiert und bewertet werden,</li> <li>c. Ratsuchenden bekannt gemacht wird, wie mit der Beschwerde verfahren wurde.</li> </ul>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung der Prozessbeschreibung Beschwerdemanagement</li> <li>• Auswertung der Beschwerden mit Festlegung des Handlungsbedarfs</li> </ul>

PROZESSABBILDUNG 4 Schriftliche Bestätigung

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Transparenz auf der Ebene des Beratungsangebots
<b>Qualitätskriterium</b>	4. Schriftliche Bestätigung
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	4.1 Eine schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung wird auf Wunsch ausgestellt.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	a. Bei Bedarf erhalten die Ratsuchenden eine schriftliche Bestätigung über die Inanspruchnahme der Bildungsberatung. b. Ein entsprechendes Formular liegt vor.
<b>Messinstrument(e)</b>	• Vorlage Bestätigungsschreiben

## C. QUALITÄTSBEREICH III „BERATUNGSPROZESS“

PROZESSABBILDUNG 1 Orientierung an Beratungskonzepten

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	1. Orientierung an Beratungskonzepten
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	1.1 Die Beratungsperson orientiert sich im Beratungshandeln an fachlich kompetent entwickelten Beratungskonzepten. Diese sind transparent und werden regelmäßig reflektiert.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	a. Ein Beratungskonzept liegt schriftlich vor. b. Das Beratungskonzept beinhaltet Beschreibungen zu allen in den „Anforderungen an Beratungskonzepte für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung“ festgelegten Aspekten. b. Das Beratungskonzept ist veröffentlicht und Ratsuchenden zugänglich. c. Es existiert ein beschreibbarer Prozess der fortlaufenden Reflexion.
<b>Messinstrument(e)</b>	• Prüfung des Beratungskonzepts

PROZESSABBILDUNG 2 Ressourcen, Instrumente, Zugänge

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	2. Ressourcen, Instrumente, Zugänge
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	2.1 Der Beratungsperson stehen alle für die Beratung erforderlichen Ressourcen sowie Instrumente und Zugänge zur Verfügung.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	a. Räumliche und sachliche Mittel sind vorhanden. b. Telefon und Internetanschluss sind vorhanden, auch bei aufsuchender Beratung. c. Der Zugang zu aktuellen Informationsquellen und Fachliteratur ist vorhanden. d. Der Beratungsperson steht der Zugang zu relevanten Weiterbildungsdatenbanken zur Verfügung. e. Die Beratungsperson nimmt regelmäßig an Fachtagungen, Arbeitskreisen o. Ä. teil. f. Die Beratungsperson ist in Netzwerke eingebunden.
<b>Messinstrument(e)</b>	• Selbstauskunft • Liste mit genutzten Datenbanken • Liste über die Teilnahme an Arbeitskreisen, Fachtagungen, Netzwerktreffen etc.

### PROZESSABBILDUNG 3 Gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	3. Gesellschaftliche, rechtliche und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	3.1 Bei der Ausgestaltung des Beratungsprozesses werden die gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Rahmenbedingungen berücksichtigt und reflektiert. Dies schließt insbesondere die Weitergabe relevanter Informationen ein.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<p>a. Der Beratungsbedarf wird im Beratungsgespräch in den entsprechenden Kontext gestellt, d.h. rechtlich, finanziell und arbeitsmarktpolitisch relevante Informationen werden zur Verfügung gestellt.</p> <p>b. Die (möglichen) Konsequenzen individuellen Handelns im gesellschaftlichen, rechtlichen und arbeitsmarktpolitischen Kontext werden im Beratungsgespräch thematisiert und dokumentiert.</p> <p>c. Die Beratung führt ggf. zu einer adäquateren Einschätzung der Realisierbarkeit der individuellen Ziele.</p> <p>d. Die Umsetzungs- oder Lösungsmöglichkeiten sowie Diskrepanzen werden im Beratungsgespräch thematisiert und dokumentiert.</p>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstauskunft</li> <li>• Thematisierung in Fallreflexionen</li> <li>• Dokumentation in Beratungsprotokollen</li> </ul>

### PROZESSABBILDUNG 4 Transparenz bei der Gestaltung und Durchführung des Beratungsgesprächs

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	4. Transparenz bei der Gestaltung und Durchführung des Beratungsgesprächs
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	<p>4.1 Der Beratungsauftrag und -bedarf wird gemeinsam von Ratsuchenden und Beratungsperson herausgearbeitet, transparent gemacht und dokumentiert.</p> <p>4.2 Beratungsanliegen und Beratungsleistung werden abgeglichen.</p> <p>4.3 Die Grenzen des eigenen Beratungsangebots sind klar definiert und bei Bedarf ist eine Weiterleitung gesichert (z.B. Anerkennungsberatung, Therapie).</p>
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<p>a. Im Beratungsgespräch werden das Anliegen, der Beratungsbedarf und -auftrag herausgearbeitet, explizit transparent gemacht und dokumentiert.</p> <p>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 Beratungsperson verweist im Bedarfsfall auf alternative oder zusätzliche Beratungsangebote und Informationsmöglichkeiten.</p>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstauskunft</li> <li>• Thematisierung in Fallreflexionen</li> <li>• Dokumentation in Beratungsprotokollen</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 5 Transparenz über Neutralität und Interessen

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	5. Transparenz über Neutralität und Interessen
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	5.1 Werden im Beratungsgespräch weiterführende Angebote (z. B. zu Weiterbildungen) genannt, finden die Angebote verschiedener Anbieter Berücksichtigung.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<p>a. Neutrale Beratung ist dann gegeben, wenn ausschließlich die Interessen der Ratsuchenden im Mittelpunkt stehen. Es müssen mindestens zwei Anbieter benannt werden.</p> <p>b. Angebotsbezogene/trägerbezogene Beratung verweist bei entsprechendem Bedarf auf andere, neutrale Beratungsangebote.</p>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selbstauskunft</li> <li>Dokumentation in Beratungsprotokollen</li> <li>Informationen/Liste zu Anbietern (z. B. Weiterbildungsanbieter und Weiterbildungsangebote) vorhanden</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 6 Dauer des Beratungsgesprächs

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	6. Dauer des Beratungsgesprächs
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	6.1 Der zeitliche Rahmen für das Beratungsgespräch sowie etwaige Folgegespräche werden den Ratsuchenden vor dem Gespräch transparent gemacht.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<p>a. Führen eines Terminkalenders.</p> <p>b. Die zeitliche Angemessenheit der Beratung wird in regelmäßigen Abständen aus Sicht der Ratsuchenden evaluiert.</p> <p>c. Bei der Terminvereinbarung wird der zeitliche Rahmen mitgeteilt.</p>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thematisierung in Fallreflexionen</li> <li>Entsprechende Frage im Feedbackbogen vorhanden</li> <li>Dokumentation in Beratungsprotokollen</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 7 Beratungsatmosphäre

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	7. Beratungsatmosphäre
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	7.1 Die Beratungsperson fördert den Aufbau einer dem Beratungsanliegen adäquaten, vertrauensvollen Atmosphäre.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<p>a. Für die Beratung steht ein separater Raum zur Verfügung. Wenn kein separater Raum zur Verfügung steht, wird gewährleistet, dass kein Dritter mithören kann.</p> <p>b. Störungen durch Telefonate und andere Kommunikationsmedien sind vermieden.</p> <p>c. Ein zugewandtes Gesprächssetting (Blickkontakt, Körperhaltung) ist gewährleistet.</p> <p>d. Die Beratungsperson führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch.</p>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entsprechende Frage im Feedbackbogen vorhanden</li> <li>Regelmäßiger Soll/Ist-Vergleich</li> <li>Selbstauskunft</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 8 Grundhaltung der Beratungsperson

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	8. Grundhaltung der Beratungsperson
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	8.1 Im dialogischen Beratungsprozess steht die wertschätzende Orientierung an den Anliegen der Ratsuchenden im Vordergrund.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<p>a. Die Beratungsperson führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch.</p> <p>b. Die Ratsuchenden fühlen sich mit ihren Anliegen gehört und verstanden.</p>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prozessbeschreibung für regelmäßige Ratsuchendenbefragungen</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 9 Kompetenz und Potenzialbilanzierung

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	9. Kompetenz und Potenzialbilanzierung
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	9.1 Die Beratungsperson erörtert mit den Ratsuchenden den Anlass für die Beratung. Im Dialog werden Motive, Interessen und Ziele geklärt und die Kompetenzen und Potenziale der Ratsuchenden durch eine ressourcen- und lösungsorientierte Gesprächsführung transparent gemacht.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	a. Wichtige Eckpunkte (Motive, Interessen, Ziele, Kompetenzen, Potenziale) des Beratungsgesprächs werden dokumentiert. b. Instrumente, Methoden und Verfahren der ressourcen- und lösungsorientierten Gesprächsführung werden eingesetzt.
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thematisierung in Fallreflexionen</li> <li>• Dokumentation in Beratungsprotokollen</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 10 Erfolgreiche Beratung

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	10. Erfolgreiche Beratung
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	Erfolgreich ist eine Beratung, 10.1 wenn die Ratsuchenden Klarheit über ihre Möglichkeiten und Grenzen in Bezug auf ihr Beratungsanliegen gewonnen haben, 10.2 wenn die Ratsuchenden eine Perspektive entwickelt haben und die nächsten Schritte für die Umsetzung deutlich geworden sind.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	a. Die Beratungsperson führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch. b. Ratsuchende haben nach der Beratung eine klare Einschätzung ihrer Möglichkeiten.
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entsprechende Frage im Feedbackbogen vorhanden</li> <li>• Ergebnisse der Ratsuchendenbefragungen liegen vor mit Soll/Ist-Vergleich</li> <li>• Dokumentation in Beratungsprotokollen</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 11 Entscheidungsneutralität

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	11. Entscheidungsneutralität
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	11.1 Die Beratungsperson unterstützt die Ratsuchenden im Prozess der Entscheidungsfindung; sie selbst entscheidet nicht. Dazu gehören auch das Hinzuziehen von externen Expertinnen und Experten und die Empfehlung geeigneter Angebote anderer Dienstleisterinnen und Dienstleister. Die Beratungsperson empfiehlt nur Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner und Beratungspersonen, deren Leistungsfähigkeit und Qualität ihr bekannt sind.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	a. Wichtige Eckpunkte (Motive, Interessen, Ziele, Kompetenzen, Potenziale) des Beratungsgesprächs werden dokumentiert. b. Empfehlungen bezüglich anderer Angebote werden dokumentiert. c. Die Bildungsberatungseinrichtung führt regelmäßig Ratsuchendenbefragungen durch. d. Die Beratungsperson ist in Netzwerke eingebunden.
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstauskunft darüber, welche Kriterien zur Einschätzung der Qualität von Kooperationspartnern und -partnerinnen herangezogen werden</li> <li>• Dokumentation in Beratungsprotokollen</li> <li>• Thematisierung in Fallreflexionen</li> <li>• Informationen/Liste zu Anbietern (z.B. Weiterbildungsanbieter und Weiterbildungsangebote) vorhanden</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> <li>• Ratsuchendenbefragungen</li> <li>• Übersicht der Kooperations- und Netzwerkpartner</li> </ul>



PROZESSABBILDUNG 12 Dokumentation von Beratungsgesprächen

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Beratungsprozess
<b>Qualitätskriterium</b>	12. Dokumentation von Beratungsgesprächen
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	12.1 Zur Sicherstellung der Beratungsqualität werden wichtige Eckpunkte der Beratung (Anlass, diskutierte Optionen, Ergebnis) nachvollziehbar dokumentiert. 12.2 Das Recht der Ratsuchenden auf Datenschutz ist in jedem Fall gewährleistet.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	a. Schriftliche Dokumentationen, z.B. Beratungsprotokolle liegen vor. b. Der Hinweis auf die Gewährleistung des Datenschutzes ist dokumentiert. c. Bei der Erhebung notwendiger Daten erhalten die Ratsuchenden Informationen, wie diese genutzt und weitergegeben werden.
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse der Beratungsprotokolle</li> <li>Datenschutzverpflichtungserklärung der Beratungsperson ist vorhanden</li> <li>Information an den/die Ratsuchende/n über Speicherung der Daten liegt unterschrieben vor</li> </ul>

## D. QUALITÄTSBEREICH IV „PROFESSIONALISIERUNG“

PROZESSABBILDUNG 1 Befähigung

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Professionalisierung
<b>Qualitätskriterium</b>	1. Befähigung
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	1.1 Die Beratungsperson verfügt über Beratungsqualifikationen und Beratungskompetenzen, die durch Ausbildung, Fortbildung und/oder Berufserfahrung nachgewiesen werden können. Zu den Beratungskompetenzen zählen insbesondere Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen, die sich durch die Kenntnis und Anwendung verschiedener Ansätze, Instrumente und Methoden der Beratung zeigen. 1.2 Die Beratungsperson aktualisiert und erweitert fortlaufend ihre Beratungskompetenzen.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	Spezielle Qualifikationen und Kompetenzen für Beratungspersonen (mindestens fünf der acht Indikatoren sind erfüllt): a. Es liegen Nachweise über berufliche und/oder akademische Abschlüsse vor. b. Die Beratungsperson verfügt über Berufserfahrung im Bereich Beratung. c. Die Beratungsperson verfügt über feldbezogene Berufserfahrung. d. Es liegen Nachweise über feldbezogene Qualifikationen und Kompetenzen vor. e. Es liegen Nachweise über die Teilnahme an aktuellen beraterrelevanten Fort- und Weiterbildungen vor (z.B. Kommunikationsmodelle, Umgang mit Datenbanken, Konfliktmanagement o.Ä.). f. Es liegen Nachweise über die Teilnahme an aktuellen fachlich relevanten Fort- und Weiterbildungen vor. g. Für den Tätigkeitsbereich der Beratungsperson liegt eine Arbeitsplatzbeschreibung vor. h. Es liegt eine Weiterbildungsplanung vor.
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Überblick beruflicher Werdegang und Weiterbildungen</li> <li>Sichtung von Zertifikaten und Nachweisen zu Berufserfahrungen und Fort- und Weiterbildungen</li> <li>Selbstauskunft</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 2 Nutzung von aktuellen Informationsquellen

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Professionalisierung
<b>Qualitätskriterium</b>	2. Nutzung von aktuellen Informationsquellen
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	2.1 Die Beratungsperson nutzt den angebotenen Zugang zu aktuellen Informationsquellen.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	Es müssen hier mindestens vier Indikatoren erfüllt sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Besuch von Fachtagungen/-messen</li> <li>b. Fachliteratur</li> <li>c. Internetressourcen und Datenbanken</li> <li>d. kollegialer Austausch</li> <li>e. Mitarbeit in Arbeitskreisen</li> <li>f. Netzwerke</li> <li>g. Sonstiges</li> </ul>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstauskunft</li> <li>• Vorlage von Nachweisen zu den Qualitätsindikatoren</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 3 Grenzen der Beratung

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Professionalisierung
<b>Qualitätskriterium</b>	3. Grenzen der Beratung
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	3.1 Die Beratungsperson ist sich ihrer inhaltlichen und fachlichen Grenzen bewusst und in der Lage, im Bedarfsfall auf andere Expertinnen und Experten zu verweisen.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Die Beratungsperson kann Abgrenzungskriterien benennen (gesetzliche Beratungsaufträge, Therapie o.Ä.).</li> <li>b. Die Beratungsperson kann auf andere Angebote verweisen (Expertenlisten, Netzwerke).</li> <li>c. Dokumentation in Beratungsprotokollen.</li> </ul>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstauskunft</li> <li>• Expertenliste vorhanden</li> <li>• Thematisierung in Fallreflexionen</li> <li>• Dokumentation in Beratungsprotokollen</li> </ul>

## PROZESSABBILDUNG 4 Kommunikationsstrukturen

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Professionalisierung
<b>Qualitätskriterium</b>	4. Kommunikationsstrukturen
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	4.1 Die Beratungsperson verfügt über adäquate Kommunikationsstrukturen, ist in erforderliche Netzwerke und Kooperationen eingebunden und pflegt diese kontinuierlich.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Netzwerke und Kooperationspartner sind definiert.</li> <li>b. Der regelmäßige Austausch mit relevanten Akteuren wird gepflegt.</li> </ul>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstauskunft</li> <li>• Teilnahmebescheinigungen</li> </ul>

PROZESSABBILDUNG 5 Kontakt zu Theorie und Wissenschaft

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Professionalisierung
<b>Qualitätskriterium</b>	5. Kontakt zu Theorie und Wissenschaft
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	5.1 Die Beratungsperson verfolgt den wissenschaftlichen Diskurs zu Beratung und ist gegenüber möglichen Forschungsanliegen aufgeschlossen.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Die Beratungsperson nimmt an Fachtagungen, Vorträgen, Workshops o.Ä. teil.</li> <li>b. Die Beratungsperson besitzt die Fähigkeit zur Nutzung und Umsetzung wissenschaftlicher Methoden und Dokumente.</li> <li>c. Die Beratungsperson reagiert positiv auf an sie herangetragene Forschungsanliegen.</li> </ul>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selbstauskunft</li> <li>• Teilnahmebescheinigungen</li> </ul>

PROZESSABBILDUNG 6 Reflexion

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Professionalisierung
<b>Qualitätskriterium</b>	6. Reflexion
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	6.1 Es bestehen Möglichkeiten der Reflexion, welche von der Beratungsperson regelmäßig genutzt werden.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	a. Nachweise der regelmäßigen Teilnahme an z.B. Supervisionen, Beratungsnetzwerken, Arbeitskreisen, Workshops, kollegialer Beratung o.Ä.
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse der Fallreflexionen</li> <li>• Selbstauskunft</li> <li>• Gespräch</li> </ul>

## E. QUALITÄTSBEREICH V „EVALUATION“

PROZESSABBILDUNG 1 Selbstevaluation

	Erläuterung
<b>Qualitätsbereich</b>	Evaluation
<b>Qualitätskriterium</b>	1. Selbstevaluation
<b>Qualitätsstandard(s)</b>	1.1 Die Beratungsperson bewertet im Rahmen der Selbstevaluation regelmäßig die erzielten Ergebnisse und nutzt diese zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.
<b>Qualitätsindikator(en)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zum Zweck der Selbstevaluation werden das Führen von Statistiken über Ratsuchende bezüglich ihrer demografischen Daten, Lebenslagen, Beratungsinteressen und subjektiven Zufriedenheit geführt.</li> <li>b. Die Ratsuchendenbefragung beinhaltet Items der Prozessabbildungen 3, 6, 7, 8, 10, 11 des Qualitätsbereichs III „Beratungsprozess“.</li> </ul>
<b>Messinstrument(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluationsbogen</li> <li>• Regelmäßiger Soll/Ist-Vergleich mit Auswertung und Festlegen von Handlungsbedarfen liegt vor</li> </ul>



## IMPRESSUM

- Herausgeber Weiterbildung Hessen e.V.  
Eschersheimer Landstraße 61-63  
60322 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 April 2015 (1. Auflage)  
August 2017 (2., aktualisierte Auflage)