



Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge

Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen im Saarland



Erkenntnisse zur Anerkennungsberatung
und Netzwerkarbeit

Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen im Saarland

Erfahrungen, Ergebnisse und Empfehlungen
eines Modellprojekts zur Anerkennungs-
beratung und Netzwerkarbeit



Inhalt

	Einleitung	6
1	Die „Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen“ – Ziele und Aufgaben	7
2	Evaluation des Modellprojekts	9
3	Ergebnisse zur Anerkennungsberatung und Vernetzung	11
4	Erkenntnisse aus dem Projektverlauf	14
	4.1 Allgemeine Schlussfolgerungen	14
	4.2 Ressourcen und Projektkontext	18
	4.3 Umsetzung der Projektaktivitäten	19
	4.4 Beratungstätigkeit und Vernetzung	22
	4.5 Kompetenz- und Anforderungsprofil der Beraterinnen und Berater	27
	4.6 Erkenntnisse auf einen Blick	27
5	Erfolgsfaktoren des Projektkonzepts	32
	5.1 Trägerschaft	32
	5.2 Beratungskonzept	32
	5.3 Dokumentation und Wissensmanagement	33
	5.4 Schnittstellenmanagement	34
	5.5 Öffentlichkeitsarbeit	35
6	Transferpotenzial	36

Einleitung

Eine spezielle Beratung zur Erschließung ausländischer Qualifikationen und ein Schnittstellenmanagement zur verbesserten Abstimmung und Vernetzung aller im Anerkennungsprozess relevanten Akteure – diese Ziele verfolgte das im Saarland angesiedelte Modellprojekt „Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen“, das von Juni 2009 bis Dezember 2011 modellhaft erprobt wurde.¹

Hiermit sollten insbesondere die identifizierten Barrieren der schwierigen Suche nach teils sehr unübersichtlichen Informationen und der mangelnden Transparenz der Anerkennungsverfahren insgesamt adressiert werden.

Die Erfahrungen, die während des Modellprojekts gesammelt wurden, sind im Rahmen einer externen Evaluation durch Dr. Ute Marie Metje und Jürgen Götzhaber, EvaluateLab Gesellschaft für empirische Sozialforschung mbH, Hamburg, aufgearbeitet worden und Grundlage für diesen Bericht.²

-
- 1 Ein vergleichbares Modellprojekt mit städtischer Ausrichtung bietet die Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen in München (Laufzeit: Dezember 2009 - Dezember 2011). Sie ist angesiedelt bei der Landeshauptstadt München.
 - 2 Der vorliegende Bericht stellt eine Zusammenfassung des Abschlussberichts der Evaluation dar. Die ausführliche Version des Abschlussberichts der Evaluation kann auf Wunsch beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge bestellt werden (integrationsprogramm@bamf.bund.de).

1 Die „Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen“ – Ziele und Aufgaben

Wie einleitend erwähnt, gehörte zu den **Zielen** der Servicestelle zum einen die Verbesserung der Beratungssituation für Anerkennungssuchende, die eine spezialisierte individuelle Beratung und Begleitung von anerkennungssuchenden Migrantinnen und Migranten während des gesamten Anerkennungsprozesses umfasst. Zum anderen sollte nicht ausschließlich die individuelle Ebene mit dem Angebot der Servicestelle adressiert werden, sondern auch eine Prozessoptimierung auf struktureller bzw. institutioneller Ebene stattfinden. Dies war für die Servicestelle mit dem Ziel verbunden, in der Funktion einer Schnittstelle die Vernetzung mit relevanten Akteuren bzgl. der Anerkennung ausländischer Qualifikationen bzw. der beruflichen Integration aufzubauen, um den Anerkennungsprozess für alle Beteiligten – Anerkennungssuchende sowie beteiligte Institutionen – transparenter und letztlich effizienter und damit erfolgreicher zu gestalten. Das Modellprojekt wird vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, vom Jobcenter Saarbrücken und dem Ministerium für Arbeit, Familie, Prävention, Soziales und Sport des Saarlandes gefördert und von der TÜV NORD Bildung Saar GmbH (bis Dezember 2010 RAG Bildung Saar GmbH) durchgeführt.

Insgesamt wird eine steigende qualifikationsadäquate Beschäftigung von Zuwanderinnen und Zuwanderern angestrebt. Hierdurch soll der Wert „mitgebrachter“ Bildung anerkannt und ein deutliches Signal für eine verstärkte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben gegeben werden. Angesichts des zunehmenden Fachkräftemangels wurde mit den Angeboten der Servicestelle das Ziel verbunden, eine Lücke in der Beratungslandschaft zu schließen: Da die Anerkennung ausländischer Qualifikationen in Deutschland bislang durch unzureichende entsprechende Informationsangebote, sehr komplexe, uneinheitliche Anerkennungsverfahren und eine große Unüber-

sichtigkeit an Zuständigkeiten (sowohl für Migrantinnen und Migranten mit ausländischen Qualifikationen als auch für beteiligte Institutionen) gekennzeichnet ist, braucht es eine spezifische Beratung, um Anerkennungssuchende beim Zugang zu den zuständigen Behörden und der Durchführung eines solchen Verfahrens zu unterstützen.

Zitat eines Ratsuchenden zur Unübersichtlichkeit der Informationen:

„Ich wurde von Pontius zu Pilatus geschickt und keiner konnte weiterhelfen.“

Die **Aufgaben** der Servicestelle liegen somit darin, im Kern als Dienstleistungsstelle mit einem ganzheitlichen Beratungskonzept zu fungieren – mit den inhaltlichen Eckpunkten, Transparenz zu schaffen, Anerkennungssuchende zu beraten und die Vernetzung der Akteure zu moderieren.

Als **Zielgruppen** werden alle Personen mit Migrationshintergrund angesehen, die einen Bedarf an der Erschließung ihrer mitgebrachten schulischen, beruflichen und/ oder akademischen Qualifikationen aufweisen. Darüber hinaus gehören zu den institutionellen Zielgruppen der Servicestelle die zuständigen Stellen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse und weitere Einrichtungen wie Arbeitsverwaltung, Universitäten, Anbieter von Kompetenzfeststellungsverfahren, (Weiter-)Bildungsträger sowie Integrationskursträger und Migrationsdienste.

2 Evaluation des Modellprojekts

Aufgabe der Evaluation war es, das Modellprojekt „Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen im Saarland“ hinsichtlich seiner Konzeption, Arbeitsabläufe, Verfahren und Ergebnisse zu untersuchen und zu überprüfen.

Die Fragestellungen waren auf die Überprüfung, Zielerreichung und Wirkungen der fünf Kerntätigkeiten des Modellprojekts gerichtet:

- Wissensmanagement
- Beratung
- Coaching
- Öffentlichkeitsarbeit
- Netzwerktätigkeit im Sinne eines Prozessmonitorings.

Die Erfahrungen der Servicestelle im Saarland liefern die Basis, um entsprechende Bedingungen, Anforderungen und Transferpotenziale zu definieren. Dazu wurden in der Evaluation die Beobachtung und Prüfung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualitäten vorgenommen, im Einzelnen zu folgenden Punkten:

- Überprüfung des Konzepts hinsichtlich der verfügbaren finanziellen, personellen und räumlichen Ressourcen
- Einschätzung der Verankerung der Servicestelle in der bestehenden Beratungslandschaft
- Umsetzung des Konzepts und Qualität der Beratungsaktivitäten (Zielorientierung und Steigerung der Effizienz der Anerkennungsverfahren)
- Zielerreichung und Wirkungen der Beratungsaktivitäten bei den Projektakteuren (ratsuchende Migrantinnen und Migranten sowie Netzwerkpartner)

- Steigerung der Transparenz in den Anerkennungsverfahren und Generieren von Wissen
- Sichtbarmachen von Kompetenzprofilen der Beraterinnen und Berater
- Übertragbarkeit des Angebots auf andere Regionen (Transferfähigkeit).

Zur Bearbeitung dieser Punkte wurden die folgenden **methodischen Schritte und Verfahren** eingesetzt: Dokumentenanalyse, Auswertungen der Datenbank, onlinebasierte Befragung der Netzwerkpartner, schriftliche Befragung der Beratungskunden sowie leitfadengestützte Interviews in Saarbrücken. Ein Besuch der Servicestelle in München diente dem Ziel, die Erkenntnisse der Servicestelle eines Bundeslandes mit den Erkenntnissen einer Metropolregion abzugleichen und Übereinstimmungen aber auch Unterschiede zu identifizieren.

Die Basis der Erkenntnisse dieser Evaluation bilden Daten einer onlinebasierten Befragung mit 31 vollständigen Datensätzen der Netzwerkpartner (Rücklaufquote: 30,4 %), eine schriftliche Befragung mit 181 Beratungskunden (Rücklaufquote: 30,2 %) und die Auswertung der Datenbank mit 635 Beratungsfällen. Die Datenerhebung wurde mit Ende der ersten Modellphase zum 14. Juni 2011 abgeschlossen. Die Rückmeldungen aus den schriftlichen Befragungen der Beratungskunden erfolgten noch bis Mitte Juli 2011, ebenso die onlinebasierte Befragung der Netzwerkpartner.

Zudem wurden 29 qualitative Interviews in Saarbrücken mit zehn Ratsuchenden, zehn Netzwerkpartnern, vier Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des MIGRA-Teams des Jobcenter Saarbrücken sowie der Projektleiterin der Servicestelle und je zwei Interviews zu unterschiedlichen Zeitpunkten mit dem Beraterteam durchgeführt. In der Servicestelle in München wurden zwei leitfadengestützte Gespräche geführt, und zwar ein Interview mit beiden Beraterinnen sowie das zweite als Einzelinterview mit der Projektleiterin. An manchen Interviews mit Netzwerkpartnern in Saarbrücken waren zwei oder drei Personen in unterschiedlichen Funktionen beteiligt. Alle anderen Gespräche fanden als Einzelinterviews statt.

3 Ergebnisse zur Anerkennungsberatung und Vernetzung

Die Befragungsergebnisse verdeutlichen, dass die Entscheidung zur Einrichtung des Modellprojektes mit dem **spezifischen Beratungsangebot und -konzept** richtig war. Es ist gelungen, eine von vielen Lücken in der Beratungslandschaft zu schließen und existierende Barrieren zu verringern. So konnte die Suche nach verlässlichen Informationen für Migrantinnen und Migranten verbessert und die Transparenz in den Anerkennungsverfahren sowie die Verzahnung der Beratungsangebote gesteigert werden.

Optimierungsbedürftig dagegen bleiben andere Aspekte im Anerkennungsprozess, die jedoch nicht zum Aufgabefeld der Servicestelle gehörten. Hierzu zählen die noch ausstehende Entwicklung einheitlicher Standards in den Anerkennungsverfahren sowie der fehlende Zugang zu Bewertungen, insbesondere in Bezug auf die nicht reglementierten Qualifikationen. Hier soll das neue Bundesgesetz, das sogenannte „Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz“ (BQFG) künftig nachvollziehbare und bundesweit einheitliche Bewertungen zu beruflichen Auslandsqualifikationen herbeiführen.³

Zitat eines Ratsuchenden zur Zufriedenheit mit der Beratung:

„Ich bin sehr zufrieden. Meine Fragen wurden von dem Mitarbeiter der Servicestelle vollständig beantwortet.“

Die Befragten aller in die Evaluation einbezogenen Akteure sind sich durchweg einig, dass es sich bei dem Beratungsangebot der Servicestelle um ein innovatives Konzept handelt, das sich als sinnvoll und erfolgreich erwiesen hat.

3 Quelle: <http://www.bmbf.de/de/15644.php>, Stand: 18.10.2011.

Hinsichtlich der **Vernetzung** und des **Schnittstellenmanagements** zeigen die Ergebnisse eine Erhöhung der Transparenz in den Anerkennungsverfahren und Anerkennungsprozessen im Saarland. Das zuvor existente Informationsdefizit konnte durch die Beratungstätigkeit der Servicestelle abgebaut werden. Von dieser erhöhten Transparenz profitierten die Beratungskundinnen und -kunden sowie die Netzwerkpartner in gleichem Ausmaß.

Als zentrale Netzwerkpartner zeigten sich in der Projektlaufzeit z.B. Anerkennungsstellen wie das Ministerium für Bildung, Familie, Frauen und Kultur, das Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft, die Industrie- und Handelskammer des Saarlandes sowie die Zentralstelle für Gesundheitsberufe, das Jobcenter Saarbrücken sowie die Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB), die Auskunft über ausländische Schul- und Hochschulabschlüsse gibt.

Bis zum Stichtag 14. Juni 2011 nutzten 635 Beratungskunden aus 74 Ländern das Beratungsangebot der Servicestelle. Es ist der Servicestelle gelungen, mit dem Beratungsangebot eine Vielzahl von Personen erfolgreich anzusprechen und diese bei ihren Anerkennungsbemühungen zu unterstützen. Dafür spricht der hohe Grad an Heterogenität entlang der Kriterien Nationalität, Sprachkompetenz und Art der im Ausland erworbenen Bildungsabschlüsse. Der Anteil von Frauen (67,9%), die das Angebot nutzten, überwiegt gegenüber dem von Männern (32,1%) deutlich. Bezogen auf das Alter der Nutzerinnen und Nutzer der Servicestelle wurde ersichtlich, dass nahezu ein Fünftel der Beratungskundinnen und -kunden jünger als 30 Jahre alt ist, wobei die Gruppe der 30 bis 39-Jährigen mit 43% den höchsten Beratungsbedarf aufweist. Es wurde deutlich, dass diese beiden Altersgruppen (62,3%) noch über einen längeren Zeitraum im Bildungs- und Beschäftigungssystem verbleiben, sodass hier wertvolle Bildungsressourcen genutzt werden können.

Bislang liegen Bescheide in 40,9% der Fälle vor. Für die beruflichen Ausbildungswege sind 285 Beratungskunden dokumentiert, worunter die kaufmännischen Berufe mit 19,3% am stärksten vertreten sind. Aber auch Gesundheitsfachberufe sind mit 17,2%, elektrotechnische mit 10,9% und Metallberufe mit 13% stark vertreten. In 90 Fällen lie-

gen die Ergebnisse von beruflichen Qualifikationen vor. Es zeigte sich, dass die Anerkennungsmethode „Äquivalenzbescheinigung“⁴ ein sehr häufig eingesetztes Mittel ist, um eine qualifikationsadäquate Beschäftigung in Deutschland zu ermöglichen.

Für die Anerkennung der schulischen Abschlüsse ist das Ministerium für Bildung zuständig. Insgesamt wurden hier 246 Anträge bzgl. der Hochschulzugangsberechtigung (124) und der mittleren Bildungsabschlüsse (122) eingereicht. Insgesamt lagen zum Stichtag die Ergebnisse von 209 Anträgen auf Anerkennung der schulischen Qualifikationen vor. In 34 % der Fälle wurde die Allgemeine Hochschulreife anerkannt, in weiteren 8,6 % die Fachgebundene Hochschulreife. Nahezu die Hälfte der Anträge lief auf die Anerkennung eines Mittleren Bildungsabschlusses (MBA) hinaus.

Die 328 Beratungskunden, die ihre im Ausland erworbenen hochschulischen Qualifikationen anerkennen lassen wollten, verfügen vorwiegend über ein Lehramtsstudium (25 %), ein Ingenieursstudium (24,7 %) oder haben einen wirtschaftswissenschaftlichen Bildungsweg (19,2 %) absolviert.

Von 27 dokumentierten Fällen führten die Anträge bei der Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB) zu 24 Entsprechungen eines deutschen Hochschulabschlusses (elf Fälle: Bachelor-Ebene, sieben Fälle: Universitätsabschluss bzw. Abschluss auf Masterniveau). In jeweils drei Fällen entsprechen die Leistungen einem Hochschulabschluss und dem ersten Lehrerstaatsexamen. In ebenfalls drei Fällen konnte durch die ZAB keine Zeugnisbewertung vorgenommen werden.

4 Die Bewertung anhand der Ausbildungs- und Prüfungsordnung führt im positiven Fall zu einer Äquivalenzbescheinigung, die die Dauer der Qualifikation, die Inhalte sowie das Verhältnis von Theorie und Praxis beinhaltet. Durch dieses Instrument erhalten Arbeitgeber Hinweise auf vergleichbare Berufsabschlüsse und werden damit in die Lage versetzt, Bewerberinnen und Bewerber hinsichtlich ihrer Kompetenzen in Berufsbilder des deutschen Berufsbildungssystems einzuordnen. Perspektivisch wird die Beantragung des Verfahrens zur Prüfung der Gleichwertigkeit im Rahmen des Berufsqualifikationsfeststellungsgesetzes (BQFG) geregelt.

4 Erkenntnisse aus dem Projektverlauf

4.1 Allgemeine Schlussfolgerungen

Der Ansatz des neuen **Beratungsangebotes** der Servicestelle ist aufgegangen und kann als gelungen bezeichnet werden. Auch wenn die Ziele im Vorfeld nicht quantifiziert wurden, verweisen die hohen Fallzahlen (in beiden Servicestellen) auf den Bedarf für solche Angebote – ein Gesichtspunkt, der für den Transfer dieses Konzepts spricht. Mit der Etablierung der Servicestelle konnte eine bedeutende Lücke in der Beratungslandschaft geschlossen werden.

Das Beratungsangebot ist somit ein wichtiger Baustein für die gelingende Arbeitsmarktintegration, kann ein gutes Ergebnis aber nicht allein herbeiführen. Denn dieses Beratungsangebot ist nur ein erster Schritt in Richtung einer gelingenden qualifikationsadäquaten Arbeitsmarktintegration. Vielmehr müssen nach Abschluss der Anerkennungsverfahren andere Schritte folgen, wie u.a. die Weiterbildungsberatung, das Aufzeigen von Möglichkeiten des Quereinstiegs, Angebote für Weiterqualifizierungen, Sprachkurse auf einem höheren Niveau sowie Bewerbungstrainings.⁵

Die Befragten aller in die Evaluation einbezogenen Akteure sind sich weitgehend einig, dass es sich bei dem Beratungsangebot der Servicestelle um ein innovatives Konzept handelt, dass sich als sinnvoll und erfolgreich erwiesen hat. „Erfolgreich“ bezieht sich hier aber nicht nur auf die formale Anerkennung oder Teilanerkennung⁶ der mitgebrachten Qualifikationen. Vielmehr orientiert sich der

5 Vgl. Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung – IQ“ (www.netzwerk-iq.de).

6 Mit „Teilanerkennung“ ist (umgangssprachlich) gemeint, dass nur für einen Teil der ausländischen Qualifikation eine Gleichwertigkeit festgestellt werden kann.

Erfolg auch an Kriterien wie der Stärkung des Selbstvertrauens der Ratsuchenden im Anschluss an die Beratung, auch weil sie mehr Klarheit über den deutschen Bildungs- und Ausbildungsmarkt erhalten haben und ihnen alternative Möglichkeiten einer berufsnahen Beschäftigung aufgezeigt werden konnten.

Für manche stellte die Anerkennung ihres schulischen Abschlusses erst die Grundlage zur Aufnahme einer Arbeitsvermittlung durch das Jobcenter oder die Agentur für Arbeit dar. Für andere bedeutete diese Anerkennung die Bewilligung zur Finanzierung einer beruflichen Fort- oder Weiterbildung. Gleichwohl gilt auch als Erfolg, wer in der Beratung Klarheit darüber erhalten hat, dass die mitgebrachte Ausbildung in Deutschland oder in der Region Saarland keine Chancen auf eine Vermittlung hat.

Die **zentrale Zielgruppe** des Modellprojektes – ratsuchende Migrantinnen und Migranten mit ausländischen Qualifikationen – erlebte die Beratungsangebote der Servicestelle nicht als restriktives Instrumentarium, was durch das Prinzip der Freiwilligkeit begünstigt und unterstützt wurde. Das Kriterium der „Neutralität“⁷ in Bezug auf eine optimale Trägerschaft der Servicestelle wurde zudem in zahlreichen Gesprächen als wichtig herausgestellt. Diesbezüglich hat sich jedoch kein einheitliches Stimmungsbild abgezeichnet. Die Frage der Trägerschaft ist eng mit der Mittelvergabe verknüpft. In Hinblick auf die Formel „Bildung ist Ländersache“ sollte eine länderspezifische Trägerschaft jedoch verstärkt diskutiert werden.

Innerhalb der Projektlaufzeit konnte sich das Beraterteam der Servicestelle eine breite Akzeptanz in dem gesamten **Netzwerk**

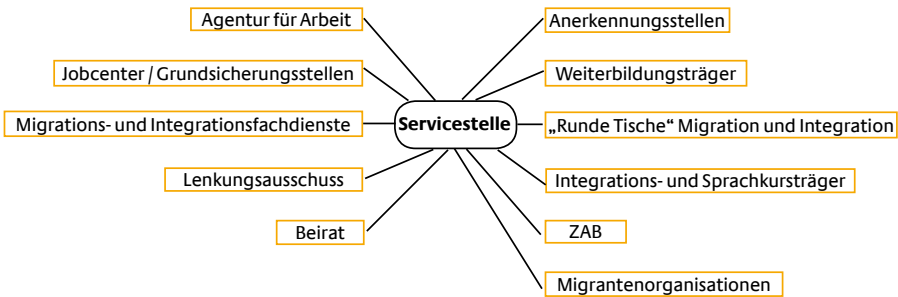
Zitat eines Ratsuchenden zur Schaffung beruflicher Perspektiven:

„Der Besuch der Servicestelle diente zur Aufklärung, wie ich das Anerkennungsverfahren beschleunigen kann bzw. welche Alternativen ich im Falle der Nicht-Anerkennung habe.“

7 Mit „Neutralität“ ist eine Unabhängigkeit des Trägers der Beratungsstelle gemeint, sodass sie nicht an Institutionen angegliedert bzw. gebunden ist, zu denen die Ratsuchenden (z.B. durch Erhalt von Sozialleistungen) in Abhängigkeit stehen könnten oder die organisationseigene Interessen vertreten, die im Widerspruch zum Anspruch einer kundenorientierten Beratung stehen könnten (z.B. Weiterbildungsträger).

erarbeiten, sei dies bei den Anerkennungsstellen, den Wohlfahrtsverbänden und Weiterbildungsträgern sowie insbesondere auch bei den Beratungskunden selbst. Indikatoren hierfür sind die stark ausgeprägten Zufriedenheitswerte der untersuchten Akteursgruppen sowie die steigende Anzahl derjenigen Beratungskunden und Netzwerkpartner, die die Servicestelle weiter empfohlen haben.

Abb. 1: Netzwerk der Servicestelle



Außerdem zeigen die Ergebnisse, dass es dem Beraterteam der Servicestelle in der Modellphase gelungen ist, einen gewichtigen Platz in dem bestehenden Institutionengefüge der Beratungslandschaft im Saarland einzunehmen. Die Professionalität bzw. Expertise im Bereich von Anerkennungsprozessen stößt auf breite Wertschätzung. Nach anfänglichen Schwierigkeiten, die Servicestelle und deren Beratungsangebote über die Gewinnung von Multiplikatoren in die breite Öffentlichkeit zu tragen, konnte dies bis zur Endphase der Modellprojektlaufzeit nachgeholt werden. Indikatoren hierfür sind die Angaben von Beratungskunden, die über Medien auf die Servicestelle aufmerksam wurden. Auch die zunehmende Akzeptanz wichtiger Multiplikatoren wie z.B. die der Wohlfahrtsverbände und Weiterbildungsträger führte dazu, dass immer mehr Beratungskunden von den Netzwerkpartnern an die Servicestelle verwiesen wurden.

Mit Bezug auf das **Schnittstellenmanagement** zeigen die Ergebnisse eine Erhöhung der Transparenz in den Anerkennungsverfahren und -prozessen im Saarland. Das zuvor bestehende Informationsdefizit konnte durch die Beratungstätigkeit der Servicestelle abgebaut werden. Von dieser erhöhten Transparenz profitierten

gleichsam die Beratungskunden wie auch die Netzwerkpartner. So konnten durch die Unterstützungsleistung der Servicestelle bei der Zielgruppe der Beratungskunden die Anerkennungsverfahren hinsichtlich der Kosten und weiteren zuständigen Anlaufstellen durch zielgerichtete Information und Beratung effektiver gestaltet werden. Bei den Anerkennungsstellen führte die erhöhte Qualität der Anträge zu einer erheblichen Arbeitsentlastung. Aber auch weitere Beratungs- und Informationsstellen, wie z.B. die Wohlfahrtsverbände, profitierten von der Zusammenarbeit. Gleichzeitig führte dies zu einer Verbesserung der eigenen Beratungsqualität.

Bezogen auf das **Anforderungsprofil** des Beratungspersonals wurde deutlich, dass die Beraterinnen und Berater solcher Servicestellen über profunde Kenntnisse des deutschen Bildungs- und Berufsbildungssystems sowie der regionalen Beratungslandschaft verfügen müssen. Zudem sind mehrjährige Berufserfahrungen im Ausbildungs- und Berufsbildungssektor sowie Erfahrungen mit den Zielgruppen vorteilhaft. In den Gesprächen wurde darüber hinaus deutlich, dass juristische Kenntnisse ebenfalls von Vorteil sind. Neben diesen fachlichen Kompetenzen spielten aber soziale und empathische Fähigkeiten der Berater eine maßgebliche Rolle für den erfolgreichen Beratungsprozess. In allen Untersuchungsschritten wurde auch das hohe Engagement der Berater als wichtiges Merkmal für die Ergebnisqualitäten genannt.

Insgesamt fiel der **Beratungsbedarf** wesentlich höher als zuvor erwartet aus. Dies betrifft sowohl die Beratungsintensität als auch den Beratungsbedarf nach der Zustellung der Bescheide, da diese häufig unverständlich oder widersprüchlich und nicht eindeutig formuliert sind. Hier besteht Handlungsbedarf. Das Angebot der persönlichen **Begleitung** zu Anerkennungsstellen spielte für ca. 10 % aller Kundinnen und Kunden eine wesentliche Rolle und beschleunigte die Verfahren.

Für einen regelmäßigen Austausch- und Abstimmungsprozess über den Projektverlauf wurde ein Lenkungsausschuss installiert. Der Lenkungsausschuss besteht aus dem Projektträger, den Finanzmittelgebern, der Agentur für Arbeit Saarland und der Regionaldirektion der Bundesagentur für Arbeit für Rheinland-Pfalz und das Saarland. Die Etablierung des Ausschusses als Steuerungsorgan und

deren Besetzung wurde als unterstützend und hilfreich erlebt und deshalb auch als sinnvoll erachtet. Darüber hinaus wurde im November 2010 zur Prozessbegleitung und Unterstützung des Schnittstellenmanagements auch ein **Projektbeirat** initiiert. Neben den Mitgliedern des Lenkungsausschusses sind folgende Institutionen im Projektbeirat vertreten: Arbeitskammer des Saarlandes, Handwerkskammer und Industrie- und Handelskammer des Saarlandes, Liga der freien Wohlfahrtspflege und Saarländischer Integrationsrat.

4.2 Ressourcen und Projektkontext

Die finanzielle Ausstattung des Modellprojektes war adäquat und bedarfsgerecht kalkuliert. Die Auslastungskapazitäten der Projektmitarbeiterinnen und Projektmitarbeiter war unterschiedlich verteilt, so lag die Hauptlast der Umsetzung beim Beratungsteam, das ebenfalls für die gesamte Berichterstattung und Dokumentation zuständig war.⁸ Der unerwartet hohe Beratungsbedarf, insbesondere auch nach erfolgter Anerkennung oder Teilanerkennung, der häufig über den zuvor angenommenen drei Beratungen pro Person lag, verweist auf einen hohen und ggf. höheren Bedarf an personellen Ressourcen.

Was die räumliche Ausstattung anbelangt, hat sich herausgestellt, dass für solche Beratungsangebote pro beratender Person ein abgetrenntes Büro mit Internetzugang zur Verfügung stehen muss, um

- lange Wartezeiten zu vermeiden
- dem hohen und intensiven Beratungsbedarf entsprechen zu können
- die Räumlichkeiten für eine vertrauensvolle Beratung unter entsprechenden Bedingungen zu gewährleisten, damit

8 Auf Initiative der Finanziars wurde für den Zeitraum der Verlängerung der Projektlaufzeit (Mitte Juni bis Ende Dezember 2011) das Personal um zwei Assistenzkräfte auf Teilzeitbasis (19 Std.) aufgestockt, um das Beratersteam zu entlasten. Dies ist insofern wichtig, da einem der Berater die Projektleitung zugewiesen wurde. In dieser Funktion kann er nun Transferarbeit leisten und die gewonnene Expertise bundesweit streuen und damit auf die zahlreichen Anfragen aus anderen Bundesländern adäquat reagieren.

- das Alleinstellungsmerkmal dieses Beratungskonzeptes aufrechterhalten werden kann.

Und schließlich ist es der Servicestelle innerhalb der Projektlaufzeit gelungen, sich im Kontext der Beratungslandschaft im Saarland als ergänzende und unterstützende Fachstelle für die Anerkennungsverfahren zu qualifizieren und eine Beratungslücke im Bereich der qualifikationsadäquaten Integration in den deutschen Arbeitsmarkt zu schließen. Die Expertise des Beraterteams ist mittlerweile über die Grenzen des Landes hinaus bekannt und gefragt.

4.3 Umsetzung der Projektaktivitäten

Die Servicestelle hatte die zentrale Aufgabe, Zugewanderten, die ihre Qualifikationen im Ausland erworben haben, in Bezug auf die angestrebten Anerkennungsverfahren zu informieren, zu beraten, zu unterstützen und ggf. zu begleiten.

Nach Aufnahme der Tätigkeit und in Hinblick auf das **Netzwerkmanagement** der Servicestelle wurden in einem ersten Schritt relevante Netzwerkpartner identifiziert und kontaktiert, die in einem zweiten Schritt über die Servicestelle und ihre Aufgaben unterrichtet wurden mit dem Ziel, diese für eine Zusammenarbeit zu gewinnen.

Ein weiteres Arbeitsfeld lag in der **Öffentlichkeitsarbeit**. Um auf die Angebote der Servicestelle hinzuweisen, wurde ein Flyer erstellt sowie eine Homepage eingerichtet. Darüber hinaus wurden Pressemitteilungen herausgegeben und Messen sowie andere Fachveranstaltungen besucht.

Insgesamt zeigte sich, dass ein höherer **Beratungsbedarf** bestand, als vorher angenommen wurde, und ein zusätzlicher Beratungsbedarf in Bezug auf das Verständnis, die Interpretation und die Konsequenzen der Anerkennungsbescheide vorhanden war. Diese sind häufig unverständlich oder widersprüchlich und nicht eindeutig formuliert und werfen Fragen sowohl bei den Beratungskunden als auch bei Arbeitgebern auf. So waren alle Befragten mindestens drei- bis viermal persönlich in der Beratung und nahmen darüber hinaus zahlreiche weitere Telefonberatungen in Anspruch, abhän-

gig von der angestrebten Anerkennung und den dafür notwendigen Dokumenten und Beglaubigungen.

Zugleich nahm die Beratung möglicher alternativer und zuvor unbekannter Wege in den Beruf viel Zeit in Anspruch. Als Beispiel sei hier das bundesweit unter verschiedenen Bezeichnungen laufende „Quereinsteiger- oder Seiteneinsteigerprogramm“ genannt, bei dem für das Lehramt qualifizierte Personen in den Schuldienst aufgenommen werden und mit 25 % ihrer Arbeitszeit das zweite Fach studieren können. Die Studienzeiten sind auf diese berufsbegleitende Qualifikation abgestimmt. Das Abkommen für Quer- oder Seiteneinsteiger bezieht sich aber ausschließlich auf Mangelfächer, die von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich sind und die jährlich wechseln können.

Es hat sich gezeigt, dass häufig „iterative“ Anerkennungsverfahren durchgeführt werden müssen, d.h. wenn Beratungskunden mit

ihren Hochschulabschlüssen eine Anerkennung herbeiführen möchten, muss in einem ersten Schritt ihre Hochschulzugangsberechtigung geprüft und anerkannt werden, erst im zweiten Schritt kann dann eine Prüfung der akademischen Qualifikation erfolgen. Werden nur Teile, wie z.B. das erste Staatsexamen anerkannt, kann in einem dritten Schritt geprüft werden, welche Teile der hochschulischen Bildung auf die berufliche Bildung übertragen werden können und ob und welche Teile, wie z.B. ein Anerkennungsjahr, nachgeholt werden müssen, um eine vollwertige Berufsausbildung zu erlangen. Diese iterativen Verfahren sind für die Beratungskunden zeitaufwändiger als geplant und erhöhen ebenso den Beratungsaufwand der Servicestelle.

Zitat eines Ratsuchenden zu alternativen beruflichen Perspektiven durch Weiterqualifizierung:

„Ich bin Maschinenbauingenieur und mache noch eine Weiterbildung als Konstrukteurin ... ich bin sicher ich finde dann eine entsprechende Stelle. Herr X hat mir sehr viel und gut geholfen.“

Neben der Serviceorientierung spielten die Inhalte eine zentrale Rolle im Beratungsprozess. In den Gesprächen wurden vorwiegend Fragen

der konkreten Anerkennung von beruflichen (61,9 %), hochschulischen (55,2 %) oder schulischen Qualifikationen (43,1 %) nachgefragt. In 42 Fällen (22,7 %) wurden die Befragten zu Anerkennungsstellen begleitet.

Durch die formale Anerkennung von Qualifikationen werden wichtige Voraussetzungen zur Teilnahme an anschließende Weiterqualifizierungen erfüllt. Sie ist jedoch lediglich einer der Bausteine für eine qualifikationsadäquate Arbeitsmarktintegration. Weitere Bausteine sind:

- die Informationsvermittlung über das deutsche Bildungs- und Ausbildungssystem sowie über
- den regionalen Arbeitsmarkt. Welche Berufe und Qualifikationen werden benötigt, welche sind ggf. in anderen Bundesländern gefragt etc.?
- die Einordnung der mitgebrachten Qualifikationen in das deutsche Bildungs- und Ausbildungssystem
- Bewerbungstrainings
- Informationen und Möglichkeiten des Berufseinstiegs für alleinerziehende Frauen,
- Bereitstellung von Sprachkursen, insbesondere auf einem höherem Sprachniveau,
- deren Finanzierung und
- Beratung hinsichtlich notwendiger Nachqualifizierungen sowie
- die intensive Einbindung von Arbeitgebern und damit verbunden die Möglichkeit, Praktikumsplätze zu akquirieren.

Das Beratungsangebot der Servicestelle führte ein weitestgehend reibungsloses Verfahren mit den unterschiedlichen Akteuren im Rahmen eines **Schnittstellenmanagements** herbei, das jedoch noch intensiviert und vor allem systematisiert und verbindlich gestaltet werden müsste, ohne an einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter solcher Stellen gebunden zu sein (Institutionalisierung der Kontakte). Ein positives Beispiel für die während der Projektlaufzeit zunehmende vertrauensvolle Zusammenarbeit sind die Wohlfahrtsverbände und weitere Anerkennungs- und Beratungsstellen, die ihre Klientel in zunehmendem Umfang an die Servicestelle verwiesen haben. Gegenüber der ersten Auswertung der Datenbank im Oktober 2010 haben sich inzwischen die Anteile der Integrations-/ Sprachkursträger sowie der Migrations-/Integrationsfachdienste nahezu verdoppelt. Während der Kontakt zur Servicestelle in der ersten Datenbanksauswertung mit 54 % der Fälle über die ARGE bzw. das Jobcenter erfolgte, verringerte sich der Anteil nun auf 41,7 %. Als zweitwichtigste Vermittlungsquelle wurden die privaten Netzwerke

genannt. Dies kann als starker Qualitätsindikator gewertet werden, da über diesen Kreis Empfehlungen ausgesprochen wurden.

In Bezug auf das **Wissensmanagement** bleibt anzumerken, dass es aufgrund der hohen Auslastung in der Beratungstätigkeit nicht gelungen ist, die Projekterfahrungen so zu dokumentieren, z.B. in Form eines Leitfadens, dass diese für weitere ähnlich gelagerte Vorhaben genutzt werden könnten. Zwar sind die Informationen in einer Liste dokumentiert, dieser Wissensbestand sollte aber zukünftig

- gesichert und dokumentiert
- fortlaufend aktualisiert und
- auch an diejenigen Netzwerkpartner vermittelt werden, die bisher noch nicht ausreichend eingebunden wurden.

Erst dann hat das Wissensmanagement qualitativ Bestand.

4.4 Beratungstätigkeit und Vernetzung

Zitat eines Netzwerkpartners zu einem erfolgreichen Wissensmanagement:

„Aus meiner Sicht ist eine Zentralstelle notwendig, die alle Informationen und Angebote in diesem Bereich erfasst und koordiniert, so dass sie schnell und unkompliziert abgerufen werden können.“

Für die ratsuchenden Migrantinnen und Migranten zeigten die **Beratungsangebote** die beste Wirkung, da diese nach Inanspruchnahme in vielfältiger Weise davon profitierten bzw. profitieren können. Die Aussagen der Kundinnen und Kunden zeigen, dass die Dienstleistungsorientierung der Servicestelle als sehr hoch eingeschätzt wird.

Der überwiegende Teil der Befragten äußerte sich zudem sehr zufrieden mit der Betreuung durch das Beraterteam. Engagement, Einfühlungsvermögen und fachliche Kompetenz führten zu einer stark ausgeprägten Zustimmung in der Erfüllung der Aufgaben der Servicestelle. Die Aussage *„Insgesamt finde ich die Einrichtung der Servicestelle sehr gut“* beantworteten über 80 % mit „stimme vollkommen zu“. Diese Gesamteinschätzung resultiert aus den einzelnen Aussagen zum „Empfehlungsmanagement“, zur „Wieder-

nutzung“ und dem Wunsch, dass es eine solche Einrichtung schon länger geben sollte.

Diese positiven Erfahrungen bestätigen die Ergebnisse aus den qualitativen Interviews. So äußerten sich die Befragten positiv über das Beratungsangebot der Servicestelle: „Ohne die Servicestelle wären wir verloren gewesen“, so beschrieb es eine Kundin. Eine andere Kundin brachte die Stärke der Beratungsleistung mit folgenden Worten auf den Punkt: *„Wichtig war für mich, dass ich informiert wurde darüber, was ich mit meinem Abschluss machen kann. Welche Möglichkeiten gibt es für mich? Das ist eine ganz wichtige Orientierung für mich.“*

Zitat eines Ratsuchenden zur Orientierungsberatung:

„Ich bin mit der Beratung ... sehr zufrieden. Ohne ... (diese) Hilfe hätte ich diesen Weg nicht gefunden.“

So spielen auch die weitere berufliche Orientierung und Information über den deutschen Bildungs- und Ausbildungsmarkt sowie alternative Möglichkeiten, die mitgebrachte Qualifikation in Deutschland zu verwerten, eine wesentliche Rolle in der Beratung. Insbesondere diese Beratungsleistung, also z.B. die Unterstützung bei der Suche nach einem Praktikumsplatz oder aber nach alternativen beruflichen Möglichkeiten um sich berufsnah zu orientieren und nach anderen Wegen der Arbeitsmarktintegration zu suchen, schätzten die Ratsuchenden sehr. Erst in der Beratung eröffneten sich berufliche Perspektiven, die umsetzbar und realisierbar sind. Wege, die vorher nicht zur Disposition standen.

Drei Faktoren beeinflussten die Entscheidung, dass das Angebot der Begleitung seitens der Befragten in Anspruch genommen bzw. aktiv vom Beraterteam initiiert wurde:

1. Bedarf an sprachlicher und mentaler Unterstützung
2. Komplexität des Anerkennungsverfahrens und
3. Komplexität des anzuerkennenden Ausbildungsberufs.

Zitat eines Ratsuchenden zur persönlichen Begleitung:

„Die Begleitung hat mir geholfen, ich hatte das Gefühl, das ich vollkommene Unterstützung habe.“

Durch dieses Angebot wurde *„ein Mehrwert auf beiden Seiten geschaffen, einmal für den Ratsuchenden, aber auch für die Anerkennungsstellen“*.

Seitens der Beratungskunden lässt sich der Mehrwert der Servicestelle u.a. durch die Beantwortung der Frage nach deren beruflicher Perspektive nach Erschließung der mitgebrachten Qualifikationen ableiten: 12,2% der Befragten standen zum Zeitpunkt der Befragung in einem qualifikationsadäquaten Beschäftigungsverhältnis, ein Viertel befand sich jedoch in Beschäftigungsverhältnissen, die unter ihren Qualifikationen liegen. Ein weiteres Fünftel befand sich in Weiterbildungen, um entweder eine vollständige Anerkennung zu erlangen (5,5%) oder um eine Alternative zu entwickeln (13,8%). 30,9% der Befragten gingen davon aus, dass ihre Qualifikation erschlossen wird. Ein Viertel glaubt an eine anschließende Beschäftigung auf dem Qualifikationsniveau, 7,7% glauben das nicht.

**Zitat eines
Ratsuchenden
zur Qualität
der Beratung:**

„Es war meine erste sehr gute Beratung seit fünf Jahren in Deutschland ... Beratung bei Herrn X war 1a.“

Weiterhin hatten 42,7% der Befragten vor Nutzung der Servicestelle den Versuch unternommen, ihre Qualifikation anerkennen zu lassen. Der häufigste Grund, das angestrebte Anerkennungsverfahren abzubrechen, lag den Auskünften zufolge in Informationsdefiziten, d.h. diese Kundinnen und Kunden wussten nicht, an wen oder welche Stelle sie sich hätten wenden sollen oder müssen, oder aber sie waren an verschiedene, durchaus auch ‚falsche‘ Stellen verwiesen worden. Und auch die Aussage, *„dass die aufgesuchten Stellen den Beratungskunden nicht weiterhelfen konnten,*“ verweist hier auf eine bisher bestehende Beratungslücke.

Dieses Informationsdefizit konnte durch die Beratungstätigkeit der Servicestelle nun abgebaut werden. Dazu einer der Berater: *„Das Anerkennungsverfahren, gleich wie es ausgeht, es gibt mir eine Informationsgrundlage, dass ich weiß, o.k. ich muss mich beruflich neu orientieren einerseits oder ich möchte das erreichen, muss aber diese Sachen noch schaffen, z.B. meine Deutschkenntnisse verbessern oder aber eine Kenntnisprüfung ablegen oder eine Nachqualifizierung. Wichtig ist, eine Grundlage zu haben, auf der sie Entscheidungen treffen können für sich selbst und ihren weiteren Lebensweg. Und je früher das nach der Einreise nach Deutschland erfolgt, desto besser ist das für beide Seiten.“*

Die Befragung der **Netzwerkpartner** bestätigt die Erfahrungen und Einschätzungen der Beratungskunden mit der Servicestelle.

- Die positive Einschätzung der Netzwerkpartner bezieht sich auf das Beratungsangebot und den Beratungsprozess, das generierte Fachwissen sowie die soziale Kompetenz der Berater selbst. So wurde zu der Aussage „*Durch die Arbeit der Servicestelle verkürzt sich die Dauer von Anerkennungsberatungen oder Anerkennungsverfahren*“ ein hoher Grad an Zustimmung gegeben. Jeweils ein Drittel der Beteiligten stimmte dieser Aussage „vollkommen“ oder „eher“ zu. Ein Großteil dieser Stimmen kommt von den Anerkennungsstellen. Besonders hohe Zustimmungswerte sind auch hinsichtlich der Zusammenarbeit und Ausrichtung der Servicestelle sowie in Bezug auf die Angemessenheit des Beratungsangebots zu verzeichnen. Der Servicestelle wurde von unseren Gesprächspartnern somit einerseits eine Lotsen- und gleichzeitig eine Kanalisierungsfunktion zugeschrieben, die für die alltägliche Arbeit außerordentlich wichtig ist. Das bestätigten uns andere Gesprächspartner dieser Akteursgruppe.
- Auf die Frage, wie die Netzwerkpartner vor Eröffnung der Servicestelle mit Beratungen in Bezug auf Anerkennungsverfahren umgegangen sind, erhielten wir zur Antwort, dass dies schwierige und langwierige Gespräche waren, da weder die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des MIGRA-Teams noch andere Netzwerkpartner über Verfahrensschritte und Verfahrensprozesse informiert waren oder aber die richtigen Anlaufstellen kannten.
- Gleichwohl hat sich bei den Wohlfahrtsverbänden die anfänglich geäußerte Skepsis gegenüber der Servicestelle infolge der engen und guten Kooperation gelegt und das Angebot wurde im Verlauf der Modellphase als positiv und bereichernd

Zitat eines Netzwerkpartners zur Lotsenfunktion der Servicestelle:

„Wir [waren] heilfroh, als die Servicestelle kam und bestimmte Lotsenfunktionen übernommen hatte, die wir sonst im Ministerium mühsam übernommen haben, und ein Ministerium ist nicht die richtige Stelle für dieses operative Geschäft. Dieser ganze Bereich ist sehr unübersichtlich, selbst für Behörden und selbst für Behörden, die an und für sich damit arbeiten und die wissen müssten, wer wofür zuständig ist. Diese Lotsenfunktion ist eine ganz große Erleichterung für unsere tägliche Arbeit.“

erlebt. Die Qualität der Beratungsleistungen der Servicestelle wird als sehr hoch beschrieben. Zwei Gesprächspartnerinnen äußerten zudem selbstkritisch, dass sie in der Rückbetrachtung feststellen mussten, dass der Komplexität der gesamten Anerkennungsproblematik in den vorherigen Beratungsleistungen nicht Rechnung getragen werden konnte. Und auch die Mitarbeiterinnen der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) schätzen inzwischen die Professionalität der Beratung sehr. Sie erleben dieses zusätzliche Angebot als sehr hilfreich und effizient und die Kooperation zwischen den MBE und der Servicestelle verläuft gut. Insgesamt schätzen sie die Professionalität der Beratung sehr.

Zitat eines Netzwerkpartners zu Beratungsleistungen der Servicestelle:

„Vor der Eröffnung der Servicestelle war es ein Stochern im Nebel“.

- Aus der Perspektive der Netzwerkpartner liegt der Mehrwert der Beratung der Servicestelle vor allem in der Erleichterung und Vereinfachung der eigenen Beratungs- oder Anerkennungsleistungen. Insbesondere wurde immer wieder auf die Bedeutung der Lotsen- und Kanalisierungsfunktion verwiesen, die das Beraterteam übernommen hat und die als zielgerichtet, wirkungsvoll und professionell charakterisiert wurde. Zugleich wird deutlich, wie sehr die Tätigkeit der Servicestelle und das dort umgesetzte Beratungskonzept von den beteiligten Netzwerkpartnern geschätzt wurden. Das Ziel, durch die Aktivitäten der Servicestelle die Transparenz in den Anerkennungsprozessen zu erhöhen, wurde somit erreicht. Es hat sich gezeigt, dass die Anerkennungsstellen durch formal richtige, vollständige und zielgenaue Anträge stark entlastet werden. Aus diesen Gründen sprachen sich die Netzwerkpartner einvernehmlich für die Verstärkung und Expansion solcher Servicestellen in andere Bundesländer aus. Der entsprechende Bedarf solcher Angebote in anderen Bundesländern und Regionen wird durch steigende Anfragen bei der Beratungsstelle zur Weitergabe ihrer Projekterfahrungen bestätigt.

4.5 Kompetenz- und Anforderungsprofil der Beraterinnen und Berater

Das Beraterteam – in diesem Fall aus zwei männlichen Kollegen zusammengesetzt – hat sich auf ein vielfältiges und sehr komplexes Gebiet eingelassen, in dem bisher wenige Fachspezialisten aktiv sind, die über Kenntnisse über einen Berufszweig, eine Qualifikation oder eine spezifische Ausbildung verfügen. Die verschiedenen Vorerfahrungen der Berater im Bereich des deutschen Bildungssystems haben dazu geführt, dass systematisch Informationen gesammelt und aufbereitet werden konnten, sodass ein hohes Beratungswissen aufgebaut wurde. Der akademische Hintergrund beider Berater kann zu dieser Wissensakkumulierung geführt haben, die sie zudem systematisch vorantrieben, sodass sie eine hohe Fachkompetenz erlangten.

Weitere Erfolgsfaktoren des Beraterteams waren die stark ausgeprägte soziale Kompetenz, die Empathie und das Engagement für die Klientel, der Enthusiasmus sowie die starke Service- und Dienstleistungsorientierung. Eine gendersensible Beratung ist nach Aussagen der Beratungskunden der Servicestelle zu diesem Zeitpunkt der Beratung, bei dem es um die „formale Anerkennung“ der mitgebrachten Qualifikationen geht, nicht notwendig. Diese wäre erst in den nächsten Beratungsschritten nötig.

4.6 Erkenntnisse auf einen Blick

Zentrale Erfahrungen der Servicestelle im Saarland:

- Der *Beratungsbedarf* ist intensiver und höher als geplant ausgefallen, insbesondere im Anschluss an die erfolgte Anerkennung, Teilanerkennung oder Nichtanerkennung der mitgebrachten Qualifikationen. Soll das Beratungskonzept beibehalten werden, müssen entsprechende personelle Ressourcen zur Verfügung stehen.

- Die *Begleitung* der Kundinnen und Kunden durch einen Berater der Servicestelle hat in erheblichem Maß zu einem effektiveren und reibungsloseren Anerkennungsprozess beigetragen, wurde in München jedoch nicht angefragt. Hier bestehen regionale Unterschiede, die u.a. durch die Anbindung der Servicestellen an verschiedene Träger verursacht sind. Die Anbindung der Münchner Servicestelle an die Landeshauptstadt ermöglicht dem Beratungsteam, z.B. hausintern Beglaubigungen von Urkunden zu veranlassen, die ihnen direkt ausgehändigt werden.
- Das im Konzept vorgesehene *Coaching* ist im formalen Anerkennungsprozess nicht erforderlich. Vielmehr wird Coaching in den nachfolgenden Schritten hin zu einer gelingenden Arbeitsmarktintegration von Bedeutung sein.
- Die *Beratungsphilosophie* der Servicestelle hat erheblich zum Erfolg in den Anerkennungsprozessen beigetragen. Deshalb sollte pro Beraterin und Berater ein abgetrenntes Büro mit Internetzugang zur Verfügung stehen, um dieses Alleinstellungsmerkmal beibehalten zu können.
- Das *Schnittstellenmanagement* wird durch die Aufnahme direkter und persönlicher Kontakte begünstigt, die die Effektivität und Transparenz im Anerkennungsprozess erhöhen. Diese Kontakte sollten aber systematisch ausgebaut und institutionalisiert werden, unabhängig von einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
- Beim *Aufbau des Netzwerkes* sollte bereits im Vorfeld darauf geachtet werden, dass alle zentralen Akteure durch eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit eingebunden werden, sodass deren Wissen mit genutzt und in die Etablierung solcher Servicestellen einfließen kann.
- Das *Anforderungsprofil* der Beraterinnen und Berater erfordert ein hohes Maß an Fachkompetenz in Bezug auf den deutschen Bildungs- und Ausbildungsmarkt, den regionalen Arbeitsmarkt und die zentralen Akteure sowie eine stark ausgeprägte soziale Kompetenz, kultursensible Beratungskompetenz, Empathie und Engagement für dieses Klientel und eine starke Service- und Dienstleistungsorientierung. Als weniger wichtig haben sich Sprachkompetenzen oder aber die gendersensible Beratung herausgestellt. Letzteres wird erst in den nachfolgenden Beratungsschritten erforderlich.

Trotz des **hohen Transferpotenzials**, das die Befragungsergebnisse und Erfahrungen aus der Umsetzung des Modellprojekts im Saarland aufweisen, müssen die jeweiligen Rahmenbedingungen wie z.B. Landesgesetze aber auch Quantitäten wie z.B. die Anzahl der Hochschulen und der relevanten Netzwerkpartner sowie der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund berücksichtigt werden. Es gilt, diesen unterschiedlichen Rahmenbedingungen bei der Etablierung solcher Servicestellen in anderen Bundesländern Rechnung zu tragen, entsprechend dem Motto: „*kopieren statt kopieren*“.⁹

Der **Erfolg des Beratungskonzeptes** und die damit verbundene Zufriedenheit wurden wie folgt begründet:

- intensive, individuelle und umfassende Beratung ohne Zeitdruck
- Zuständigkeit *eines* Beraters während des gesamten Anerkennungsverfahrens
- Zugewandtheit der Berater gegenüber den Kundinnen und Kunden im Sinne einer Beratung auf ‚gleicher Augenhöhe‘ (Stichwort: Empathie)
- fachliche Kompetenz in diesem komplexen Beratungsfeld und steigende Professionalität des Beraterteams
- Motivationsarbeit auch bei Nichtanerkennung der Qualifikationen, insbesondere hinsichtlich alternativer Möglichkeiten und Wege einer berufsnahen Integration in den deutschen Arbeitsmarkt
- Klarheit der Arbeitsaufträge und Auskünfte
- sprachliche Verständlichkeit der Beratung
- Begleitung durch die Berater zu den zuständigen Stellen
- Hilfestellung bei der Interpretation von Anerkennungsbescheiden, besonders bei Teilanerkennungen
- Möglichkeit, sich immer wieder zeitnah und ohne Verzögerung sowohl telefonisch als auch persönlich an das Beraterteam wenden zu können

9 Zitiert aus einem Interview mit einem der Netzwerkpartner, durchgeführt am 25.05.2011.

Aus der Perspektive der Netzwerkpartner wurden die folgenden Gesichtspunkte als **arbeiterleichternd** erlebt:

- Die zeitaufwendige Erstberatung entfällt.
- Unterlagen und Dokumente werden vollständig und übersichtlich eingereicht und die Anträge sind formal (bei schriftlichen Anträgen) korrekt, die Effektivität im Verfahren hat sich erhöht.
- Direkte persönliche oder telefonische Absprachen verkürzten und verkürzen die Verfahren.
- Ein Bewusstsein über die Komplexität der Beratung und des dafür notwendigen fachlichen Wissens konnte sich herausbilden.
- Es besteht die Möglichkeit, Kundinnen und Kunden an die Servicestelle zu verweisen, die in der eigenen Beratungs- oder Anerkennungsstelle falsch sind.
- Die eigenen Beratungskunden können kompetenter beraten und an entsprechende Stellen verwiesen werden.

Mit Blick auf das **Anforderungsprofil an die Beraterinnen und Berater** solcher Servicestellen wurden folgende fachliche Kompetenzen genannt:

- profunde Kenntnisse über das deutsche schulische, berufliche und hochschulische Ausbildungssystem
- nach Möglichkeit Kenntnisse über andere Bildungssysteme
- fundierte Kenntnisse über verschiedene berufliche und hochschulische Abschlüsse
- Wissen darüber, bei welchen Stellen Informationen eingeholt werden können
- gute Fachkompetenzen im EDV-Bereich¹⁰

¹⁰ Dieser letzte Aspekt wurde den Beratern erst aufgrund der hohen Fallzahlen deutlich, da sie den Aufbau einer Datenbank zur kompetenten Sicherung aller Informationen benötigten.

Neben diesen fachlichen Kompetenzen sind die folgenden Kompetenzen im Beratungsgeschäft ebenso wichtig:

- Empathie, sich in die Perspektive der Ratsuchenden hineinzuversetzen
- migrationssensible Beratung in Bezug auf das Sprachniveau, die Geschwindigkeit, Anschaulichkeit und Verständlichkeit der Informationen
- Wissen über andere Kulturen: interkulturelle Kompetenz
- Motivationsfähigkeit

Mit Blick auf die **Transferfähigkeit** des Konzeptes ist festzustellen, dass sich diese Anforderungen auf andere Regionen übertragen lassen.

Was dagegen **nicht direkt transferfähig** ist, sind:

- profunde Kenntnisse des regionalen Arbeitsmarktes: Welche Berufe haben in der Region eine Chance, welche werden benötigt und welche werden in der spezifischen Region beispielsweise kaum benötigt?
- gute Kenntnisse über die Beratungslandschaft und spezifische Kompetenzen und Zuständigkeiten der beteiligten Akteure

5 Erfolgsfaktoren des Projektkonzepts

5.1 Trägerschaft

Bei der Entscheidung zur Trägerschaft von „Servicestellen zur Erschließung ausländischer Qualifikationen“ sollten den Erkenntnissen nach folgende Kriterien berücksichtigt werden:

- Wahrung der Neutralität/Unabhängigkeit
- Bei Ressourcenausstattung Berücksichtigung des Beratungsportfolios und des zu erwartenden Beratungsaufkommens (pro Berater oder Beraterin ca. 150 bis 170 Beratungsfälle pro Jahr)¹¹
- Gute Vernetzung innerhalb der bestehenden Beratungslandschaft
- Erfahrungen im (regionalen) Bildungs- und Ausbildungsmarkt sowie arbeitsmarktpolitische Kompetenzen
- Fachkompetenzen und Erfahrungen mit Anerkennungsverfahren, (beruflicher) Qualifizierung, Diversity Management oder Sprachförderung

5.2 Beratungskonzept

Das Beratungskonzept bzw. die umgesetzte Beratungsphilosophie ist bei einer Verstetigung und Ausweitung solcher Servicestellen unbedingt beizubehalten.

¹¹ Diese Zahl beruht auf der Einschätzung des Beraterteams und berücksichtigt die Beratungsphilosophie und deren hohe Qualität während der Projektlaufzeit.

- Die telefonische Beratung stellt nach der Erfahrung der Servicestelle für viele Migrantinnen und Migranten eine zu hohe Barriere dar und setzt ein Wissen über den deutschen Ausbildungs- und Berufsbildungsmarkt voraus, das häufig nicht vorhanden ist.
- Die individuelle und persönliche Beratung zeigte eine gute Erfolgsquote, telefonische Beratungsangebote können in Ergänzung dazu sinnvoll sein.
- Das Prinzip der Freiwilligkeit hat sich bewährt, d.h. Migrantinnen und Migranten sollten nicht zur Nutzung des Beratungsangebotes verpflichtet werden.
- Es sollten ausreichend personelle Ressourcen für das Angebot einer persönlichen Begleitung der Ratsuchenden während des Anerkennungsprozesses vorgesehen werden.
- Der Erfolg des Beratungskonzeptes liegt u.a. in der intensiven, individuellen und umfassenden Beratung ohne Zeitdruck.
- Zur Beibehaltung dieser Qualitätsmerkmale sind räumliche Ressourcen einzukalkulieren, die für jede Beraterin bzw. jeden Berater ein Büro mit Internetzugang vorsieht.

5.3 Dokumentation und Wissensmanagement

Mit Bezug auf die Dokumentation der Beratungsfälle sowie das Wissensmanagement sind folgende Punkte von besonderer Bedeutung:

- eine kennzahlengestützte Dokumentation im halbjährlichen Turnus aus der Datenbank, zuzüglich einer Erläuterung und Ergänzung in Schriftform, wobei diese aber zehn Seiten nicht überschreiten sollte.
- die Entwicklung eines regionalen Leitfadens, in dem Wege und Verfahren sowie die entsprechenden Anerkennungs-, Beratungs- und Informationsstellen aufgelistet sind. Dieser Leitfaden sollte onlinebasiert erstellt werden, da er einer ständigen Aktualisierung bedarf.

5.4 Schnittstellenmanagement

Zur Verbesserung des Schnittstellenmanagements wird die Systematisierung und Institutionalisierung zentraler und möglichst aller relevanten Kooperationspartner vorgeschlagen. Auf der Netzwerkebene bedeutet dies eine verbindliche Kooperation der Anerkennungs-, Beratungs- und Informationsstellen, unabhängig von einzelnen Mitarbeitenden sowie entsprechendes Personal zur Verfügung zu stellen. Wichtig wäre ferner, dass die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten klar definiert und allen beteiligten Akteuren transparent sind. Nur so können die Beratungsangebote besser miteinander verzahnt und optimal aufeinander abgestimmt werden.

Beim Schnittstellenmanagement sollten folgende Gesichtspunkte Berücksichtigung finden:

- Bildung und/oder Stärkung von (regionalen) Netzwerken mit allen zentralen arbeitsmarktrelevanten Akteuren zum systematischen Aufbau einer verbindlichen und zuverlässigen Kooperation dieser Netzwerkpartner, ausgehend von politischen Entscheidungsträgern und auf Leitungsebene, z.B. durch vertragliche Regelungen, verbindliche Absprachen, regelmäßigen Austausch auf Fachtagungen oder Netzwerktreffen. Gleichzeitig müssen entsprechende räumliche und personelle Ressourcen durch fachkompetentes Personal, Finanzierung von Fortbildungen über Anerkennungsprozesse und Anerkennungsverfahren etc. zur Verfügung gestellt werden.
- Leitungsebene forciert und unterstützt die Umsetzung der Strategien, d.h. pro Institution, Beratungs- oder Anlaufstelle sollten mindestens zwei fachkompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich gegenseitig vertreten können, zur Verfügung stehen, um eine kontinuierliche Arbeit zu gewährleisten. Weiterhin empfehlen wir den Rückfluss der Informationen zum Stand der Verfahren und Prozesse an die beteiligten Stellen, um die Maßnahme überprüfbar zu gestalten.
- In diesem Sinne sollten Informationen von den Netzwerkpartnern über den Stand bzw. den Entscheidung der Anerkennung, Teilanerkennung oder Nichtanerkennung sowie über erfolgte Vermittlungen auch an die Service-

stelle zurückfließen, um Rückschlüsse über Erfolge oder Misserfolge ziehen, weiteres Wissen generieren und die Anerkennungsverfahren überprüfbar machen zu können. Diesbezügliche datenschutzrechtliche Fragen sollten sobald als möglich geklärt werden, damit gegenseitige Informationen ungehindert fließen und auf eine fundierte Basis gestellt werden können.

- Auf der Dienstleistungsebene sollten Angebotspalette und Angebotsstruktur auf den Bedarf aller Akteure abgestimmt und weiter entwickelt werden, z.B. durch direkte kurze Wege zur Verkürzung der Verfahren, kultursensible und ggf. gendersensible Beratung durch geschultes Personal sowie klare und kontinuierlich geregelte Zuständigkeiten.

5.5 Öffentlichkeitsarbeit

Der Blick auf die Öffentlichkeitsarbeit hat gezeigt, dass einmalige oder sporadische Aktionen nicht ausreichen, um sich entsprechend bekannt zu machen.

- Die Öffentlichkeitsarbeit muss einen festen Platz in der Umsetzung erhalten, wofür zeitliche Ressourcen zur Verfügung gestellt werden müssen. Das heißt, schon vor dem Start solcher Servicestellen müssen potenzielle Partner über Aufgaben und Leistungen der Servicestellen informiert werden.
- Die Öffentlichkeitsarbeit kann so die Grundlage für die Vernetzung der relevanten Akteure bilden und beugt gleichzeitig Missverständnissen und Unsicherheiten bei anderen Institutionen vor. Hier hatte sich im Saarland gezeigt, dass eine zu spät einsetzende Öffentlichkeitsarbeit entsprechende Skepsis in Bezug auf die Aufgabenabgrenzung hervorrufen kann.
- Da Öffentlichkeitsarbeit das Expertenwissen der Berater erfordert, müssen diese die inhaltliche Arbeit hierzu leisten. Daneben sollte zur Verbreitung, Feingestaltung und Pflege eine Agentur aus dafür vorgesehenen Budgetmitteln beauftragt werden.

6 Transferpotenzial

Der hohe Beratungsbedarf und der im Rahmen der Evaluation bestätigte erfolgreiche Verlauf des Modellprojekts unterstreichen das Transferpotenzial dieses Beratungsangebotes und die Überführung in ein Regelsystem wird angeraten. Hierfür spricht insbesondere auch der hohe Anteil an Kundinnen und Kunden (62,3 %) mit einem Höchstalter von 39 Jahren, die zudem über Qualifikationen verfügen, die in Deutschland dringend gesucht werden. In Anbetracht dessen sollte eine Ausweitung auf andere Bundesländer stattfinden, wobei die Initiierung und Etablierung in anderen Bundesländern und insbesondere in Flächenländern eine besondere Herausforderung darstellt. Hier muss den jeweils regionalen Rahmenbedingungen Rechnung getragen werden, z.B. in Bezug auf Landesrecht.

Zitat einer Ratsuchenden:

„Wenn ich vor sieben Jahren das gewusst hätte, dass ich trotzdem als Tanzlehrerin arbeiten kann, hätte ich das auf jeden Fall gemacht. Die Leute, die jetzt kommen, haben jetzt die Chance, sich zu informieren.“

Nach einer formalen Anerkennung oder Teilanerkennung benötigen die Beratungskunden aber weitere Hilfestellung. Häufig können sie ihre Bewerbungsunterlagen nicht allein zusammenstellen und kennen keine alternativen Möglichkeiten der berufsnahen Beschäftigung. Hier sind zusätzliche, über die Aufgaben der Servicestelle hinausreichende flankierende Maßnahmen gefordert, die direkt nach der Anerkennung oder Teilanerkennung durchzuführen sind. Es fehlen noch Weiterbildungsangebote auf breiter Ebene, insbesondere bei Teilanerkennungen. Das heißt, der Aufbau umfassender Weiterqualifizierungsangebote in den einzelnen Bundesländern ist erforderlich, um bei festgestellten wesentlichen Unterschieden entsprechende Möglichkeiten

zu erhalten, zu einer vollen Anerkennung zu gelangen. Die Unterstützungsleistung der Servicestelle ist der erste und grundlegende Schritt in Richtung erfolgreiche Arbeitsmarktintegration.

Impressum



Herausgeber:	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge Abteilung 3 Integration Referat 311 Bundesweites Integrationsprogramm, Integration durch Bildung und Anerkennung ausländischer Abschlüsse
Inhalt:	Dr. Ute Marie Metje, Jürgen Götzhaber (EvaluateLab - Gesellschaft für empirische Sozialforschung mbh, Hamburg)
Redaktion:	Nadya Srur
Stand:	Oktober 2011
Layout:	Claudia Sundelin
E-Mail:	integrationsprogramm@bamf.bund.de
Internet:	www.bamf.de
Bildnachweis:	Heiner Eschenbach
Druck:	Eigendruck