

„Gut informiert und beraten zu Bildung und Beruf in Berlin.“

FACHKONZEPT

Beratung zu Bildung und Beruf nach dem „Berliner Modell“ der Bildungsberatung



Version 1.2

- Kurzfassung -

Ein offenes, unabhängiges, niedrighwelliges und
kostenfreies Angebot der Bildungsberatung
für Berlinerinnen und Berliner!

Stand: 01.02.2018

Inhaltsverzeichnis

Präambel	3
Ausgangslagen - Erfahrungen - Perspektiven	3
1. Grundsätze und Leitlinien der Beratung zu Bildung und Beruf	10
1.1. Standards und Anforderungen	10
1.2. Beratungsangebote und -formate	11
1.3. Beratungsleistungen.....	14
1.4. Qualifikation und Kompetenzen der Beraterinnen und Berater	16
2. Strukturen und Handlungsebenen.....	18
2.1. Koordinierung der Beratungsangebote und -anbieter.....	19
2.2. Schnittstellen und Übergänge im Beratungsprozess	20
2.3. Zusammenarbeit mit anderen Diensten und Akteuren	20
3. Unterstützung und Instrumente	22
3.1. Qualitätsrahmen Berliner Modell - Nachweis für die Qualitätssicherung	22
3.2. Dokumentation und Erhebung von Beratungen	23
3.3. Professionalisierung und Weiterbildung des Beratungspersonals	24
4. Angebotsdesign und Öffentlichkeitsarbeit.....	26
Quellen und Verweise	28
Mitgeltende Anlagen zum Fachkonzept.....	29

Präambel

Ausgangslagen - Erfahrungen - Perspektiven

Die Vielfalt an Bildungsangeboten und Bildungsabschlüssen hat ebenso zugenommen wie die Erfordernisse, sich allgemein und beruflich weiterzubilden und die eigene Lebens- und Berufsplanung mitzugestalten bzw. selbst in die Hand zu nehmen.¹ Zunehmende Komplexität von Techniken, Materialien und Kommunikationsformen prägen immer weitere Bereiche der Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt. Die Veränderungen in der Arbeitswelt, gestiegene Möglichkeiten und ebenso Notwendigkeiten des Wissenserwerbs, des beruflichen wie auch des allgemeinen Lernens machen ein leicht zugängliches, neutrales und öffentliches Angebot der Beratung zu Bildung und Beruf auch zukünftig erforderlich.²

Bildung und Lernen³ sind immanente Bestandteile von Berufs- und Lebensbiographien – unabhängig vom Alter, dem Geschlecht oder dem kulturellen Hintergrund. Sowohl formale als auch informelle Lernprozesse sind integraler Bestandteil des lebensbegleitenden Lernens. Im Interesse der Individuen und einer lebendigen Demokratie geht es dabei um Beschäftigungssicherung und -entwicklung sowie um Chancen der gesellschaftlichen Teilhabe. Der Erhalt und die Aktualisierung von Qualifikationen und Kompetenzen umfasst sowohl beschäftigungsbezogene als auch bürgergesellschaftliche Perspektiven.

„Ein für alle Interessierten gut erreichbares Angebot von Bildungsberatung ist gerade für diejenigen wichtig, die bei der Vielfalt von Weiterbildungsalternativen in die Lage versetzt werden müssen, die für sie richtige Entscheidung treffen zu können.“⁴ Als Bestandteil öffentlicher Daseinsvorsorge, soll Beratung Individuen bei ihrer beruflichen Orientierung und (Weiter-) Entwicklung vertrauensvoll ohne anderweitige Interessen unterstützen. Individuen, die bisher wenig oder kaum an Weiterbildungsaktivitäten teilgenommen haben, sollen angesprochen, sensibilisiert und aktiviert werden.

Die Qualifikationen der in Berlin lebenden und arbeitenden Menschen sind ein Schlüsselfaktor für die Attraktivität des Wirtschaftsstandortes Berlin. Zur Entwicklung und Sicherung des Fachkräftepotenzials für den Berliner Arbeitsmarkt leistet Beratung zu Bildung und Beruf einen wichtigen Beitrag. In einem wachsenden Berlin⁵ sind die

1 [...] „Beratung spielt eine maßgebliche Rolle bei wichtigen Entscheidungen, vor denen der Einzelne im Laufe seines Lebens immer wieder steht. Sie kann dabei zur Stärkung der Fähigkeit des Einzelnen beitragen, seine Laufbahn im Rahmen des heutigen Arbeitsmarktes sicherer zu gestalten und ein besseres Gleichgewicht zwischen Privat- und Berufsleben zu erreichen. [...]“ In: EU-Ratsentschließung zur lebensbegleitenden Beratung (2008, S.2)

2 In der, vom Europäischen Rat verabschiedeten, Agenda für Erwachsenenbildung wird diese Funktion und Rolle von Bildungsberatung nochmals bekräftigt. Sie ruft zur „[...] Förderung wirksamer Systeme der lebenslangen Bildungsberatung [...]“ auf (Amtsblatt der Europäischen Union. 2011).

3 Lernen umfasst das Aneignen von Wissen (Kenntnissen) und bestimmten Fähigkeiten und Fertigkeiten zum eigenen, selbstständigen Gebrauch und umfasst Kompetenzzuwachs, Selbstaktivität und -kompetenz, Empowerment und eigene Lern- und Handlungsstrategien zu entwickeln.

4 Berliner Weg der Bildungsberatung. <http://www.berlin.de/sen/arbeit/berlinarbeit-ziel-3/weiterbildung/berliner-weg/> (Stand 2016).

5 Berlin ist eine wachsende Stadt, die auch im Rahmen der neuen Zuwanderung für Jugendliche und junge Erwachsene aus Deutschland, aus EU-Ländern, aber auch anderen Regionen attraktiv ist.

vorhandenen Qualifikationen und Kompetenzen von erwerbsfähigen Personen bestmöglich zu fördern und durch Bildungsberatung, Weiterbildung und Nachqualifizierung gezielt zu unterstützen.⁶

Die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin knüpft an den individuellen Interessen, Potentialen und Kompetenzen der Menschen an. Bildung und Lernen soll berufliche Perspektiven eröffnen, Erfolgsaussichten aufzeigen und eine selbstbestimmte wie auch gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen. Deshalb beinhaltet die Beratung auch die Motivation zum Lernen, unterstützt durch die Vermittlung und Einbeziehung von Informationen, durch das Aufzeigen von Bildungs- und Berufsmöglichkeiten sowie die Entwicklung und Erarbeitung von individuellen Handlungsstrategien zu deren erfolgreicher Realisierung.

Grundlegend dafür sind ein vielseitiges und breites Fach- und Anwendungswissen, ein offener Zugang und eine adäquate Beratungsleistung, um die bildungs- und berufsbiographische Gestaltungskompetenz individuell und bezogen auf die vorhandenen Ressourcen von Individuen zu stärken. Durch kompetente Beratung und Reflexion in Hinblick auf die individuelle Bildungs- und Erwerbsbiografie werden Berufs- und Bildungsaktivitäten aufgezeigt.⁷ Die Beratungsleistungen basieren auf der systematischen und aktuellen Kenntnis des Bildungssystems und des Arbeits- und Bildungsmarktes sowie auf dem Wissen über die regionale Fachkräftesituation in Berlin und Brandenburg.

Ressourcen für die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

Eine wichtige Rahmenbedingung für ein lebensbegleitendes Lernen ist die Ermöglichung eines chancengleichen Zugangs zu Bildung und Lernen sowie zu Wissen und Informationen über Aufstiegs- und Qualifizierungsmöglichkeiten.⁸ Das Land Berlin stellt die Mittel für die Sicherung und Weiterentwicklung dieser Ressource bereit und übernimmt bis heute damit bundes- und europaweit eine Vorbildfunktion. Mit einem klaren Bekenntnis zur Ko-Finanzierung von aufgebauten Strukturen der unabhängigen Weiterbildungs- und Bildungsberatung beteiligt sich das Land seit langer Zeit in diversen Förderprogrammen und -richtlinien mit bildungs- und ebenso arbeitsmarktpolitischen Hintergründen. Die Senatsverwaltung für Arbeit griff hierbei frühzeitig die nationalen und europäischen Empfehlungen im Hinblick auf die Gestaltung der lebensbegleitenden Beratung und ihrer Qualitätssicherung auf.⁹ So wurden ab 2006 eine einheitliche Qualitätssicherung und die

6 In: BerlinArbeit. Eine Bilanz nach vier Jahren. Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen. (2016, S.44)

7 Dies gilt für die Beschäftigten auf allen Qualifikations- und Hierarchiestufen und ebenso für diejenigen, die heute aus dem Erwerbsleben ausgeschlossen sind.

8 „Um die Bildungsbeteiligung zu erhöhen, ist die Bereitstellung von Geld allein bei weitem nicht ausreichend. Aus Sicht der Kommission sind folgende Rahmenbedingungen und ihre gezielte Anpassung an die Erfordernisse der Prozesse des lebenslangen Lernens von zentraler Bedeutung: Transparenz der Angebote und individuelle Bildungsberatung, ...“ in: Schlussbericht der Expertenkommission zur Finanzierung Lebenslangen Lernens: Der Weg in die Zukunft (2004, S.190).

9 Vgl.: EU-Ratsentschließung zur lebensbegleitenden Beratung (2008). Ziel ist es danach, die Bildungs- und Berufsberatung in den Mitgliedstaaten zu stärken und die europäische Zusammenarbeit auf diesem Gebiet zu intensivieren. Die Resolution schließt an die gleichlautende EU-Ratsentschließung von 2004 an und benennt u.a. die

Einführung von Beratungsstandards und -konzepten als begleitendes Handlungsfeld aufgenommen, um eine hohe und vergleichbare Güte der Beratungsleistung einzuführen.

Im Rahmen dieser Entwicklung bestehen vielseitige Arbeitsbeziehungen und seit 2011 ein Know-how-Transfer von Akteuren der Bildungsberatung aus Berlin und aus Österreich. Grundlage ist eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Land Berlin und Österreich der für Berufsbildung zuständigen Berliner Senatsverwaltung für Arbeit und dem österreichischen Bundesministerium für Bildung. Diese hat zum Ziel einen transnationalen Erfahrungsaustausch und Lerntransfer zu Strukturen und Qualität von Bildungsberatung über die Ländergrenzen hinweg zu forcieren.¹⁰

Das Land Berlin verfügt insgesamt über ein aus den arbeitsmarkt-, berufsbildungs- und gleichstellungspolitischen Aufgabenstellungen heraus entwickeltes öffentlich bereitgestelltes Beratungsangebot zu Bildung und Beruf.

Erfahrungen - Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

Berlin kann auf eine fast 30-jährige Geschichte der Förderung und Unterstützung von Weiterbildungs- und Bildungsberatung zurückblicken. Beratungsangebote und -strukturen sind entstanden und haben sich über eine lange Zeit des Bestehens gewandelt, andere sind neu dazugekommen. Über mehrere Perioden erstrecken sich Einrichtung und Förderung von Angeboten einer Weiterbildungs- und Bildungsberatung in der Stadt, mit zeitweilig unterschiedlichen Akzenten und Schwerpunktthemen. Auf neue Fragestellungen und Anliegen der berufsbezogenen Beratung reagierend, wurden neue Konzepte flexibel eingeführt oder modifiziert.¹¹ Und bei alledem waren die Beratungsangebote unterschiedlich finanziell ausgestattet. Beratung und Informationen zu Weiterbildung und Qualifizierung wurden im Rahmen diverser Modellprojekte und Programme mit EU- bzw. ESF-, Bundes- und Landesmitteln gefördert.

Merkmale der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

In allen programmatischen Zielvorstellungen für das Land Berlin wird der Bildung ein zentraler Stellenwert zugewiesen. Das gilt auch für die Berufliche Qualifizierung und die Weiterbildungs- und Bildungsberatung, die eine wichtige Grundlage für den wirtschaftlichen und sozialen Erfolg der Stadt einnehmen. Sowohl für die Produktivität der Berliner Wirtschaft als auch für die Arbeits- und Lebensqualität aller Bürgerinnen und Bürger in Berlin ist die fachliche Qualifikation und stetige Qualifizierung der Erwerbstätigen und ebenso der Erwerbslosen von hoher Bedeutung.

Erleichterung des Zugangs zu Beratungsangeboten für alle Bürger/innen und die Entwicklung der Qualitätssicherung in den Beratungsleistungen.

Und Vgl.: Bundesministerium für Bildung und Forschung (2008): Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf.

¹⁰ Vgl. Kooperationsvereinbarung zur Zusammenarbeit bei der inhaltlichen Weiterentwicklung der Bildungsberatung in Österreich und Berlin. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (2011).

¹¹ So beispielsweise seit 2015 im Rahmen der mobilen Beratung für geflüchtete Menschen zur Integration in Arbeit und Ausbildung. Vgl. BerlinArbeit. Eine Bilanz nach vier Jahren. Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen. (2016, S. 44)

Ein besonderer Fokus der Berliner Arbeitspolitik liegt darin, zu Bildungsaktivitäten zu motivieren, die Grundlage ist für Beschäftigung, für berufliche Entwicklung und Verbesserung sowie für einen Ein- und/oder Umstieg in Erwerbstätigkeit. Die Beratungsangebote müssen verlässlich erreichbar und öffentlich zugänglich sein, um möglichst alle Bevölkerungsgruppen anzusprechen und zu erreichen. Dies ist insbesondere für diejenigen wichtig, die bei der Vielzahl an beruflichen Bedingungen und Bildungsalternativen in die Lage versetzt werden müssen, die für sie richtigen Entscheidungen treffen zu können.

Wichtige Merkmale dafür sind Unabhängigkeit und Freiwilligkeit:

- a) die Unabhängigkeit und Neutralität der Beratung von den Anbietern der Aus- und Weiterbildung
- b) die Unabhängigkeit von möglichen Sanktionierungsmaßnahmen
- c) die Freiwilligkeit Beratungsangebote auszuwählen und zu nutzen
- d) die Freiwilligkeit die Ergebnisse aus der Beratung umzusetzen

Die Beratungsleistung und Bereitstellung von Informationen orientiert sich an den Bedarfen, den Interessen (subjektives und objektives Anliegen) und den Möglichkeiten der beratenen Personen. Nachhaltige Beratung zu Bildung und Beruf bezieht sich nicht ausschließlich auf die Bewältigung eines aktuellen Bildungs- oder Beschäftigungsproblems, sondern zielt auch auf eine Entwicklung dieser Fähigkeit im Sinne eines lebensbegleitenden Lernens.

Die Bildungsberatungen kennzeichnet deshalb: sie sind (träger-)neutral, unabhängig, kostenfrei und zielgruppenoffen sowie niedrigschwellig im Zugang. Die Einrichtungen sind montags bis freitags geöffnet, telefonisch und online erreichbar sowie per E-Mail ansprechbar. Das Angebot umfasst individuelle persönliche Beratungen zu Bildung und Beruf, Informationen zu Weiterbildungsmöglichkeiten sowie Unterstützung bei der Recherche im Internet und ist an den konkreten Anliegen, Bedürfnissen und persönlichen Situationen der Beratenen mit Fokus auf Bildungs- und Berufsfragen ausgerichtet.

Perspektiven der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

Die technologischen Veränderungen in der wissensorientierten Wirtschaft und in der Arbeitswelt vollziehen sich in Hinblick auf die Arbeitsprozesse und -organisation und folglich in Bezug auf die Beschäftigungsfähigkeit. Dabei werden die Auswirkungen der Digitalisierung in der Arbeitswelt umfassend sein und nicht allein auf die Frage von Arbeitsbedingungen beschränkt.¹²

In einer digitalen Wirtschaft und Wissensgesellschaft wird ein lebenslanges Lernen Sinnbild für die Teilhabe und zugleich fester Bestandteil der Bildungs- und Arbeitsbiographie. Die Digitalisierung verändert die Art und Weise, wie wir lernen, wie wir mit Wissen,

¹² „Diese fortschreitende Entwicklung macht lebenslanges Lernen essentiell und erfordert, unabhängig von Lebensalter und von Betriebsgröße, berufliche Weiterbildungen weiter zu fördern, insbesondere wenn der Berufsabschluss und die letzte geförderte berufliche Weiterbildung länger zurückliegen.“ in: Diskussionsentwurf Weißbuch. Bundesministerium Arbeit und Soziales (23.11.2016, S.112)

Informationen und Techniken und wie wir mit den Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten künftig umgehen.

Die Beschäftigungs- und Arbeitssituationen der Zukunft erfordern den Rückgriff auf Lern- und Selbststeuerungskompetenzen hinsichtlich der Auswahl, des Erwerbs, des Umgangs mit Wissen (inkl. Daten) und der Bewertung ihres Nutzens. Sie unterliegen dabei einem fortlaufenden Wandel, so dass Menschen in kürzeren Abständen Informationen verarbeiten, sich neues Wissen aneignen und im Umgang mit der Komplexität geeignete Handlungsstrategien entwickeln müssen.

„Kompetenzen für ein Leben in der digitalen Welt werden zur zentralen Voraussetzung für soziale Teilhabe, denn sie sind zwingend erforderlich für einen erfolgreichen Bildungs- und Berufsweg. Das Lernen im Kontext der zunehmenden Digitalisierung und das kritische Reflektieren werden künftig integrale Bestandteile dieses Bildungsauftrages sein.“¹³

Diese Veränderungen betreffen sowohl die berufliche und als auch die persönliche Lebensgestaltung und das Verhältnis von Berufs- und Privatleben. Es sind vielfältig familiäre wie auch gesundheitliche Aspekte und Fragen einzubeziehen, die in einem starken Maße den tatsächlichen und den möglichen Lebenslauf beeinflussen. So zeichnet sich eine auch quantitative Zunahme von Bildungs- oder Beschäftigungsfragen infolge der Digitalisierung ab.

Die Möglichkeiten, aber auch die Notwendigkeiten des beruflichen und allgemeinen Lernens nehmen zu. Deutlich wird eine steigende Diversität und ein Wandel in den Erwerbsbiografien, das heißt, ein Mehr an beruflichen Erfahrungen und erworbenen Qualifikationen, häufigere Änderungen von Tätigkeitsbereichen und neue berufliche Herausforderungen sowie Informationsbedarfe.¹⁴ Dadurch wächst auch die Notwendigkeit der Individuen eigene Bildungserwerbe und Lernprozesse immer wieder zu reflektieren und zu organisieren. Horizontale und vertikale Bewegungen machen dabei eine Orientierung der Beratung an Zielgruppenkategorien ungenau und bergen das Risiko von Exklusion anderer Gruppen in sich.

Der Beratung zu Bildung und Beruf wird in diesem umfassenden Wandlungsprozess¹⁵ eine steigende Bedeutung (lebensbegleitende Beratung) zukommen die persönliche und berufliche Kompetenzentwicklung mit Informationen, Orientierung und Reflexion zu begleiten. Darin sind Chancen und Ressourcen abzuwägen, Problemlagen einzuordnen und

13 In: „Bildung in der digitalen Welt.“ Handreichung der KMK Kultusministerkonferenz (2016 S.4)

14 „Mit den digitalen Veränderungsprozessen gehen auch neue Rahmenbedingungen in der Weiterbildung einher (Qualifizierung 4.0). Denn in einem fortlaufenden technologisch getriebenen Wandel, stehen die Beschäftigten vor der Aufgabe in immer kürzeren Abständen sich neues Wissen anzueignen und damit umzugehen. Hinzukommt, dass durch die Verlängerung der Lebensarbeitszeiten die Auffrischung erworbener Qualifikationen und das Weiterlernen bzw. sogar das Neulernen notwendiger wird.“ In: Externes vorläufiges Ergebnisprotokoll der 93. Minister und Ministerinnen, Senatoren und Senatorinnen für Arbeit und Soziales der Länder (2016, S.29)

15 „Es gilt, neue Beschäftigungsrisiken präventiv abzusichern und berufliche Entwicklungs- und Aufstiegschancen systematisch über den Lebensverlauf zu fördern sowie zum „innovativen Verhaltensrisiko“ zu ermutigen. [...] Vielmehr soll bereits präventiv und lebensverlaufsorientiert agiert werden, um die individuelle Beschäftigungsfähigkeit zu sichern und auszubauen. Dies schließt ein, dass mehr - auch präventive und die Berufsbiografie unterstützende - Qualifizierung für alle Beschäftigten, vor allem aber für solche, die bislang weniger Qualifizierung in Anspruch nehmen, stattfindet.“ in: Diskussionsentwurf Weißbuch Arbeiten 4.0. Bundesministerium Arbeit und Soziales (23.11.2016, S.108)

Handlungsräume sowie Umsetzungen zu entwerfen. Grundlage dafür sind umfassende Kenntnisse über Bildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten, Berufe und berufliche Laufbahnfragen, Förderungsoptionen und über den Arbeitsmarkt.

Die Beratungskonzepte werden die neuen Fragen, Veränderungen und Anforderungen zu den Auswirkungen der digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt proaktiv, professionell und im Sinne der Menschen gestalten müssen.¹⁶ Künftig sind dabei nicht mehr allein Wissen und Inhalte, sondern methodische und problemlösungsfördernde Lernstrategien relevant, die den Handlungstransfer ermöglichen und unterstützen soll.

Ziel ist es, das in der Stadt bestehende Informations- und Beratungsangebot zum lebensbegleitenden Lernen weiter zu entwickeln, um so ein zukunftsfähiges bedarfsorientiertes, unabhängiges und professionelles Beratungsangebot vorzuhalten und weiter anzubieten. „Die Angebote der Bildungsberatung werden konzeptionell zusammengeführt und einheitliche Qualitätsstandards entwickelt.“¹⁷ Denn, „... ein hohes Qualifikationsniveau der Erwerbsbevölkerung ist von zentraler Bedeutung für die wirtschaftliche Entwicklung, Wettbewerbsfähigkeit und Attraktivität einer Region.“¹⁸

„Grundlage für Teilhabe bleibt gute Bildung und Ausbildung. Wir wollen Bildung kostenfrei und in guter Qualität anbieten.“¹⁹ Berlinerinnen und Berliner sollen mit dem Angebot öffentlich geförderter Beratung zu Bildung und Beruf in Verbindung mit den Auswirkungen der Digitalisierung unterstützt und begleitet werden. Einer drohenden sozialen Ausgrenzung und Diskriminierung soll dadurch entgegengewirkt werden.

Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin wird in den kommenden Jahren eine stärkere Orientierung auf die Förderung der individuellen Weiterbildungsbereitschaft und auf die gezielte Planung und Förderung der beruflichen Entwicklung beinhalten müssen. Dies schließt die Unterstützung zur Selbstbefähigung und Selbstkompetenz ein.

Das vorliegende Fachkonzept für die „Beratung zu Bildung und Beruf“ (2017) bündelt die langjährigen Erfahrungen der Gestaltung und Etablierung einer kompetenten

16 „Um die Bedingungen einer Qualifizierung 4.0 - als konzeptionelles Dach einer modernen Aus- und Weiterbildung für die digitale Gesellschaft - zu schaffen, fordert die ASMK 1. die Bundesregierung auf, eine Evaluation existierender Weiterbildungsberatungsangebote vorzunehmen, mit dem Ziel: unter Berücksichtigung erfolgreicher, bestehender Angebote, Kompetenzträger für die berufsbezogene Bildungsberatung aufzubauen bzw. weiterzuentwickeln, um ein flächendeckendes, unabhängiges und für jeden zugängliches Beratungsangebot zu schaffen; die berufsbezogene Bildungsberatung durch vielfältige Zugangswege und Beratungsformen (Online, Persönlich, Telefon, aufsuchend) besser den individuellen oder organisatorischen Bedürfnissen von Ratsuchenden (Personen und/oder Betriebe) anzupassen; im Rahmen der Beratung mehr Transparenz über vorhandene Freistellungs- und Finanzierungsmöglichkeiten von Weiterbildung für Individuen und Betriebe herzustellen; Rahmenbedingungen für das Weiterbildungspersonal und die Professionalisierung der weiterbildenden Lehrkräfte in Richtung qualitative Beratung und Lernprozessbegleitung zu verbessern.“ In: Externes vorläufiges Ergebnisprotokoll der 93. Minister und Ministerinnen, Senatoren und Senatorinnen für Arbeit und Soziales der Länder (2016, S.30)

17 In: Koalitionsvereinbarung 2016 bis 2021 Berliner Senat (2016, S.122)

18 In: BerlinArbeit. Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen (2012)

19 Koalitionsvereinbarung 2016 bis 2021 Berliner Senat (2016, S.6)

Bildungsberatung in Berlin und zeigt Perspektiven und Entwicklungsfelder für eine nachhaltige Strukturierung von öffentlich geförderten Beratungsangeboten in Zusammenarbeit mit anderen Akteuren und Institutionen auf.

1. Grundsätze und Leitlinien der Beratung zu Bildung und Beruf

Die Beratung zu Bildung und Beruf wird im Land Berlin als ein Dienstleistungsangebot verstanden, „[...] das darauf ausgerichtet ist, Individuen jeden Alters und zu jedem Zeitpunkt ihres Lebens dabei zu unterstützen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig zu treffen und ihr Berufsleben selbst in die Hand zu nehmen“.²⁰

Aufgabe und damit Auftrag ist es, eine vertrauliche, lernbezogene und ergebnisorientierte Beratung zu Aus- und Weiterbildungen, zu beruflicher Entwicklung und zum Erhalt bzw. zum Ausbau der Beschäftigungsfähigkeit zu bieten. Die Beratung soll es Menschen ermöglichen, sich über ihre beruflichen Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden. Sie unterstützt das Bildungs- und Beschäftigungssystem zu verstehen und diese Kenntnisse für die eigene Situation nutzbar zu machen. Die Beratung stellt Informationen über Bildung, Arbeit und Lernen zur Verfügung, indem sie diese organisiert, systematisiert und darstellt, wann und wo Menschen sie benötigen.

Für die Beratung gelten deshalb drei grundsätzliche Prinzipien:²¹

- Es wird für alle Menschen kostenfreie und leicht zugängliche Bildungsberatung angeboten, was der Chancengerechtigkeit dient
- Die Bildungsberatung setzt an den Interessen und Voraussetzungen der Beratungskundinnen und -kunden an
- Alle Beraterinnen und Berater haben ein gemeinsames Verständnis von Beratung

„Bildungsberatung soll berufs- und bildungsbezogene Entscheidungsprozesse begleiten und helfen, Entscheidungen bewusst und eigenverantwortlich treffen und umsetzen zu können. Sie gibt Orientierung bei biografischen und beruflichen Übergängen und bei der Planung des Bildungs- und Berufsweges. Aufgabe der Bildungsberatung ist es, ergebnisorientierte und vertrauliche Beratung über geeignete und arbeitsmarktpolitisch sinnvolle Weiterbildungsmöglichkeiten zum Erhalt oder Erwerb eines Arbeitsplatzes zu bieten.“²²

1.1. Standards und Anforderungen

Aus den Erkenntnissen, Ergebnissen und den langjährigen Erfahrungen der Umsetzung personenbezogener Beratungen zu Bildung und Beruf in Berlin resultieren entwickelte Grundlagen und Leitlinien für die Beratungsleistung. Diese kennzeichnen das Angebot und

20 Vgl.: OECD 2004:19, Cedefop 2005

21 Berliner Weg der Bildungsberatung. <http://www.berlin.de/sen/arbeit/berlinarbeit-ziel-3/weiterbildung/berliner-weg/> (Stand 2016).

22 Kapitel 5. Handlungsfeld „Berufsbezogene Bildungsberatung“ In: Berliner Masterplan Qualifizierung. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (2011, S.36)

die Qualitätsanforderungen²³ (→ Kapitel 3.1.) zusammengefasst im „Berliner Modell“ und sind weit über die Grenzen der Stadt anerkannt.

Die Grundsätze und Leitlinien der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin sind:

-
- A. Die Angebote und Durchführung der Beratung zu Bildung und Beruf orientieren sich an den Grundsätzen der Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Vertraulichkeit, Chancengleichheit und Ganzheitlichkeit.
- B. Die Beratung zu Bildung und Beruf:
- befähigt die beratenen Personen zur eigenständigen Gestaltung ihrer Bildungs- und Berufslaufbahn und ihrer Lebensplanung und unterstützt sie bei ihren Entscheidungen für Weiterbildung und berufliche Entwicklung.
 - unterstützt den Erhalt der individuellen Beschäftigungsfähigkeit von Bürgerinnen und Bürgern und trägt damit zur Entwicklung und Sicherung des Fachkräftebedarfs der Wirtschaft bei.
 - schafft Transparenz über die Angebote der beruflichen Aus- und Weiterbildung und informiert über die Möglichkeiten und Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes.
 - fördert die Weiterbildungsbereitschaft aller Bürgerinnen und Bürger und die Motivation neuer Zielgruppen zu Bildungsaktivitäten bzw. Weiterbildungsbeteiligung.
 - berücksichtigt den besonderen Bedarf benachteiligter Bevölkerungsgruppen und entwickelt bedarfsgerechte Angebote, insbesondere auch für Menschen mit Behinderungen.
- C. Die öffentlich geförderten Beratungseinrichtungen in Berlin verpflichten sich zur Einführung und einheitlichen Umsetzung der Grundsätze und Leitlinien. Zum Wohle einer effektiven und ergebnisorientierten Beratungsleistung arbeiten sie mit relevanten Stellen und Akteuren zusammen.
-

1.2. Beratungsangebote und -formate

Das vielseitige Beratungsangebot umfasst individuelle, persönliche Beratungen zu Bildung und Beruf, Informationen zu Bildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten, inklusive zu Bedingungen und Förderungen sowie die Unterstützung bei der Recherche und Auswahl. Die Beratungsdurchführung ist an den konkreten Anliegen, Bedürfnissen und persönlichen Situationen der Beratenen mit Fokus auf Bildungs- und Berufsfragen ausgerichtet.

23 Bezüge und Anlehnungen: „Gemeinsame Bezugskriterien für Qualitätssicherungssysteme für das Bildungs- und Berufsberatungsangebot in Europa“. Cedefop (2008)

Die Beratungseinrichtungen an den unterschiedlichen Standorten in Berlin bieten folgende Beratungsangebote²⁴ und -formate:

A. Beratungsangebote und zentrale -themen²⁵

- Beratung zu (Aus- und) Weiterbildung
- Beratung zu beruflicher (Neu-) Orientierung und zum Lebenslauf
- Beratung zu Berufsperspektive und Zugang in Beschäftigung (Berufsweg, berufliche Entwicklung, Bewerbungsstrategie)
- Beratung zu Beschäftigung und Qualifizierung (Arbeitsplatzsituation, betriebliche Qualifizierung und Laufbahnentwicklung sowie Flexibilität)
- Beratung zu Lernen, Lernformen und -strategien
- Beratung zu Förderung, Finanzierung, Informationen zu Bedingungen

B. Zusätzliche und/oder unterstützende Beratungsangebote

- Beratung zu Wegen in den Beruf des Erziehers bzw. der Erzieherin, mobil im Infopunkt der Senatsverwaltung für Bildung und Jugend oder direkt in einer Beratungseinrichtung
- Nutzung von PC´s zur (begleiteten) Eigenrecherche in Weiterbildungsdatenbanken und zum Erstellen von Bewerbungsunterlagen
- Beratung und Workshops zu Themen rund um die Bewerbung, den Berufseinstieg oder die Rückkehr in den Beruf, das Lernen lernen, Einführung in die Informationssuche und -verarbeitung im Internet (Umgang)
- Nutzung der Beratung zur Feststellung des Sprachstandes und Beratung zu Sprachkursen (Angebote)
- Nutzung des „Infotelefon Weiterbildung“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und ggf. Weiterleitung von dort in die Beratungseinrichtungen in Berlin
- Nutzung des „Bundesprogramms Bildungsprämie“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, Informationen und Antragsunterstützung zum Förderinstrument sowie Ausstellung von Prämiegutscheinen nach den Maßgaben

Beratungsformate - Art und Weise der Durchführung

- Die Beratung ist mit und ohne Terminvereinbarung möglich und wird durch eine gute Erreichbarkeit und Präsenz der Beratungsangebote und Beratungsorte bzw. durch eine Sichtbarkeit im öffentlichen Raum ermöglicht.

24 Diese gelten als Grundlage für die einheitliche Angebotsbeschreibung der Bildungsberatung in der Öffentlichkeit im Land Berlin (siehe in Kapitel 4). Es sind solche Angebote obligatorischer und fakultativer Art.

25 Abweichend davon können Fachberatungsangebote → vgl. Kap. 2. ff. aufgrund ihrer Spezialisierung im Umfang zu den genannten Angeboten variieren.

- Die persönliche und individuelle Beratung erfolgt standortbezogen in der Beratungseinrichtung oder mobil in einer (öffentlichen) Einrichtung, zum Beispiel in einer Bibliothek oder in einer Volkshochschule (Vgl. Fachkonzept zu MoBiBe).
- Die Beratungsformate und damit der Zugang sind: persönlich, telefonisch, per E-Mail und/oder Online möglich.
- Weiterleitungen an andere Einrichtungen sind Bestandteil der Interaktion, zum Beispiel im Falle, dass andere Themen die Beratung zu Bildung und Beruf überlagern bzw. vorgeklärt werden sollten oder dass Beratungsanliegen an anderer Stelle passender bedient werden können (Schnittstellenbereiche: Arbeit, Bildung, Integration, Soziales).
- Beratung zu Bildung und Beruf ohne Hemmnisse und Barrieren

1.2.1. Bedingungen und Realisierung

Voraussetzung dafür sind verfügbare Informationen bzw. Fachkenntnisse der Beraterinnen und Berater über reale Möglichkeiten in der Region Berlin-Brandenburg und eine fundierte Einschätzung dazu, welche Auswirkungen getroffene Bildungs- und Berufsentscheidungen für die künftige Beschäftigungsfähigkeit der beratenen Personen haben können.

Grundsätzlich werden Menschen in allen Lebensphasen angesprochen und es ist ein offener und niedrigschwelliger Zugang in die Beratung zu Bildung und Beruf (diverse Orte) vorgesehen.

Die Bildungsberatungsangebote und -einrichtungen sind:

- in Berlin verteilt und in vielen Bezirken vertreten. Sie sind zusätzlich auch als mobiles Angebot in anderen Einrichtungen verfügbar
- montags bis freitags geöffnet bzw. erreichbar und barrierefrei (im Zugang offen für Menschen mit Behinderungen)²⁶ zugänglich
- telefonisch und online erreichbar sowie per E-Mail (Online Beratung) ansprechbar

Die Bildungsberatungsangebote stehen allen erwachsenen Menschen in Berlin zur Verfügung

- Beratungstermine können direkt und auf Nachfrage stattfinden oder werden terminlich vereinbart.
- Im Durchschnitt²⁷ sind 3* Beratungstermine (pro Anliegen) vorgesehen, damit viele Menschen die Beratung nutzen können (→ Kap. 3.2.).

Nach Bedarf werden zusätzliche Angebote/Termine genutzt (z. B. Workshops für Beratene oder Durchführung von Kompetenzfeststellungen) oder es erfolgt eine Weiterleitung an andere Akteure oder Dienste.

26 Abweichend davon können Fachberatungsangebote → vgl. Kap. 2. ff. aufgrund ihrer Spezialisierung im Umfang, Erreichbarkeit und Öffnungszeiten von den hier genannten Richtwerten variieren.

27 Durchschnittswert 3* Beratungen pro Beratungskunde/in beruht auf den langjährigen Erfahrungen und den statistischen Auswertungen der Dokumentation durchgeführter Beratungen in Berlin.

Es besteht die Möglichkeit zu einem späteren Zeitpunkt, beispielweise nach einer Weiterbildung oder beruflicher Veränderung, wiederholt Beratungstermine zu vereinbaren.

- Die Beratungsdauer beträgt ca. 45 - 60 Minuten²⁸ (→ Kap. 3.2.).
- Inhalte und Themen der Beratung werden im Vorfeld und zu Beginn einer Beratung aufgezeigt. Es wird transparent gemacht, dass die Beratung zu Bildung und Beruf neutral, sanktionsfrei und vertraulich und an keinerlei Voraussetzungen gebunden ist.
- Informationen zum Beratungsangebot, den Beratungsorten und -formaten sind öffentlich zugänglich und berlinweit verbreitet (→ Kap. 4.).
- Im Sinne der Stärkung der gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft im Land Berlin sollen auch die Angebote und Leistungen der Beratung zu Bildung und Beruf für Menschen mit Behinderungen offen sein²⁹

1.3. Beratungsleistungen

Die Beratung zu Bildung und Beruf hat das Ziel, Menschen mit ihren unterschiedlichen Voraussetzungen und Lebensbedingungen darin zu unterstützen sich über eigene berufsbezogene Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden und diese für ihre berufliche Entwicklung besser zu nutzen.

Sie umfasst Informationen über berufliche Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten, über den Arbeitsmarkt sowie über Bildungsmöglichkeiten, die individuell aufbereitet, systematisiert und für die personenbezogenen Bildungsverläufe verfügbar gemacht werden.

Beratung zu Bildung und Beruf trägt dazu bei, die vorhandenen Fertigkeiten, Fähigkeiten, Erfahrungen und Kompetenzen von beratenen Personen sichtbar zu machen und die Zielklarheit und Umsetzungskompetenz nachhaltig zu stärken.

Das Tätigkeitsspektrum (→ Kap. 3.3.) für die Durchführung von Beratungen zu Bildung und Beruf umfasst folgende Aufgaben und Inhalte:

- eine Bestandsaufnahme zur individuellen beruflichen und qualifikatorischen Situation
- die Motive, Begabungen und Potenziale zu erkennen und die vorhandenen Kompetenzen zu erfassen und zu bilanzieren
- die individuellen beruflichen und persönlichen Ziele festzulegen
- Informationen zum Bildungs- und Arbeitsmarkt zu ordnen, zu gewichten und zu werten

28 Der Durchschnittswert für die Dauer resultiert aus den statistischen Auswertungen der Dokumentation durchgeführter Beratungen in Berlin. Vergleichbare Wertbestimmung u. a. im Land Niedersachsen und in Österreich.

29 Anlage Beratung zu Bildung und Beruf - Barrierefrei

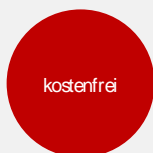
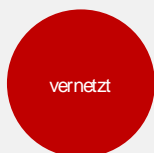
- die (Aus- und) Weiterbildungsbedürfnisse zu ermitteln
- Strategien zur Weiterentwicklung der personalen und fachlichen Kompetenzen aufzuzeigen und zu planen
- ein geeignetes Bildungsangebot zu identifizieren und auszuwählen
- geeignete Maßnahmen zur beruflichen Weiterentwicklung am Arbeitsplatz oder betrieblichen Qualifizierung auszuwählen
- Unterstützung einen (passenden) Bildungsweg und Beruf auszuwählen
- bei dem Einstieg in einen Beruf oder neuen Arbeitsplatz, bei der Veränderung am Arbeitsplatz oder Qualifizierungsplanung zu unterstützen
- den Bildungsweg bzw. die berufliche Veränderung zu planen und den Einstieg in diese neuen Handlungs- oder Lernsituationen zu bewältigen

Der Transfer aus der Beratung soll folgende Ergebnisse bewirken:

- eine berufliche Veränderung in einer bestehenden Beschäftigung oder für eine (neue/andere) Beschäftigung;
- die Aufnahme einer Weiterbildung, Aufstiegsfortbildung, Ausbildung, Studium/Zweitstudium, Nachqualifizierung, Umschulung, Sprachkurs oder Nachholen von Schulabschlüssen;
- eine Weitervermittlung (oder -empfehlung) in die Fachberatungsangebote des Landes Berlins, oder an weitere Beratungsangebote und Akteure, u. a. der Kammern IHK und HWK, IQ Integration durch Qualifizierung Netzwerk Berlin, ARRIVO Berlin, Bridge, JOBPOINT Arbeitsmarktberatung, Qualifizierungsberatung für KMU, Arbeitgeberservice und Qualifizierungsberatung der Bundesagentur für Arbeit und Jobcenter (→ Kap. 2. ff.) sowie im Bedarfsfall an andere Einrichtungen oder soziale Dienste.

„Gut informiert und beraten zu Bildung und Beruf in Berlin.“

- Unterstützung bei der eigenständigen Gestaltung der Bildungs- und Berufslaufbahn
- Erhöhung der Weiterbildungsbereitschaft
- Erhalt und Entwicklung der Beschäftigungsfähigkeit
- Vermeiden von beruflichen und/ oder bildungsbezogenen Fehlentscheidungen
- Korrektiv bieten gegenüber Erwartungen, Wünschen, Bedürfnissen und Entwicklung von Perspektiven im Lebenslauf
- Stärkung gesellschaftlicher Teilhabemöglichkeiten, Förderung von Gleichstellung sowie von Integration und Inklusion
- Unterstützung und Orientierung bei neuen Bedingungen wie die Digitalisierung der Arbeitswelt (Arbeiten und Lernen 4.0)



1.3.1. Beratungsverständnis und Leistungsmerkmale

Die Beratung zu Bildung und Beruf ist getragen von einem Beratungsverständnis, das jede und jeden bei Bildungs- und Berufsentscheidungen begleitet und bei der Umsetzung von Aktivitäten unterschiedlicher Art gefördert werden. Die Durchführung einer diskriminierungsfreien und gleichstellungsorientierten Bildungsberatung ist eine grundlegende Haltung und geteiltes Selbstverständnis.

Die Erweiterung (Stärkung) der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit sowie ein Empowerment der Beratenen im Umgang mit Bildungs- und Berufsfragen verstehen sich als Ausgangspunkt für die proaktive Gestaltung des Beratungsgeschehens.

Die Qualitätssicherung und -entwicklung fokussiert deshalb auf die Reflexivität der Beratungsorganisationen und des Beratungspersonals, den Selbststeuerungsprozess der Beratenen zu unterstützen oder sogar erst zu ermöglichen (→ Kap. 3.1.).

1.4. Qualifikation und Kompetenzen der Beraterinnen und Berater

Auf Grundlage der langjährigen Erfahrungen zur Dienstleistung und in Hinblick auf die Professionalität von Beraterinnen und Berater werden grundlegende Anforderungen und Erwartungen an die vorhandenen Qualifikationen und Kompetenzen für das einzusetzende Beratungspersonal in den Beratungseinrichtungen gestellt.

Die Beraterinnen und Berater sollen über ein abgeschlossenes, vorzugsweise (erwachsenen-) pädagogisches Hochschulstudium und/oder mindestens über mehrjährige (pädagogische) Berufserfahrungen in vergleichbaren Tätigkeitsfeldern, wie der Weiterbildungsberatung, Berufsberatung, Erwachsenenbildung oder Ausbildung verfügen.

Die erforderlichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse (Beratungskompetenzen) der Beraterinnen und Berater sind in Bezug auf die einzelnen Tätigkeiten und die Funktion im Beratungsverlauf (Prozess) erweitert, chronologisch beschrieben und zugeordnet (vgl. Anlage Kompetenzprofil im Beratungsprozess).

2. Strukturen und Handlungsebenen

Die Ressourcen für die Beratung zu Bildung und Beruf umfassen Einrichtungen der Bildungsberatung und Fachberatungseinrichtungen, unterstützt durch Begleitstrukturen. Diese Ressourcen kombinieren die grundlegenden mit spezifischen Beratungsleistungen zu Bildung und Beruf in Berlin. Die Angebote zu Bildung und Beruf unterscheiden sich in Hinblick auf der Spezialisierung und/oder auf bestimmte Beratungsanliegen und -themen.

- Die Einrichtungen der Bildungsberatung an derzeit sieben Standorten sind grundlegend, umfassend und direkt sowie standortbezogen aktiv und erbringen die Beratungsangebote und -formate (obligatorisch) gleichwertig und im vergleichbaren Maße. Nach Bedarf oder aufgrund von Vorerfahrungen werden zusätzliche Beratungsangebote und -formate (fakultativ) nur in einzelnen Standorten oder in besonderem Umfang umgesetzt (→ Kap. 1.3.).

Bei spezifischen Beratungsanliegen oder zielgruppenspezifischen Beratungsthemen vermitteln sie in die Fachberatungen.

- Die Einrichtungen der Fachberatung sind ausgerichtet auf bestimmte Anliegen oder Weiterbildungsinhalte oder sie beziehen sich auf bestimmte Zielgruppen.

Dazu zählen die mobile Bildungsberatung für geflüchtete Menschen (MoBiBe)³⁰, die Fachberatung zur Nachqualifizierung zum Nachholen eines Berufsabschlusses (FbQu), die Fachberatung „Erfolg mit Sprache und Abschluss“ (EMSA) für Migrantinnen und Migranten sowie die Frauenbildungsberatungseinrichtungen (FBBE), der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung, Abteilung Frauen und Gleichstellung).

- Die Bildungsberatung und die Fachberatung kooperieren mit weiteren öffentlichen Beratungs- und Bildungsdienstleistungen u. a. mit landes- oder bundesgeförderten Modellprojekten und Programmen (Kooperation und Kombination in → Kap. 2.2.) wie:
 - der „Qualifizierungsberatung von kleinen und mittleren Unternehmen“, der Arbeitsmarktberatung im „JOBPOINT“ und dem ARRIVO Berlin Netzwerk mit diversen Angebote zur Integration geflüchteter Menschen in den Berliner Ausbildungs- und Arbeitsmarkt der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales
 - dem „IQ Netzwerk Berlin“ zur Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und dem ESF Deutschland
 - die Erstberatungsstelle „UnternehmensWert: Mensch“ des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) zur Unterstützung

³⁰ Vgl.: <http://www.berlin.de/sen/arbeit/berlinarbeit-ziel-3/weiterbildung/mobibe/> mit einem ausgewiesenen Fachkonzept zur MoBiBe (2016) auf Basis des Berliner Modells und dieses Fachkonzeptes. (Stand 2017)

kleiner und mittlerer Unternehmen eine zukunftsfähige und mitarbeiterorientierte Personalpolitik zu entwickeln

- o dem Projekt „Queraufstieg Berlin“ Beratungsnetzwerk Berufsbildung für Studienaussteiger/innen des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) und Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales

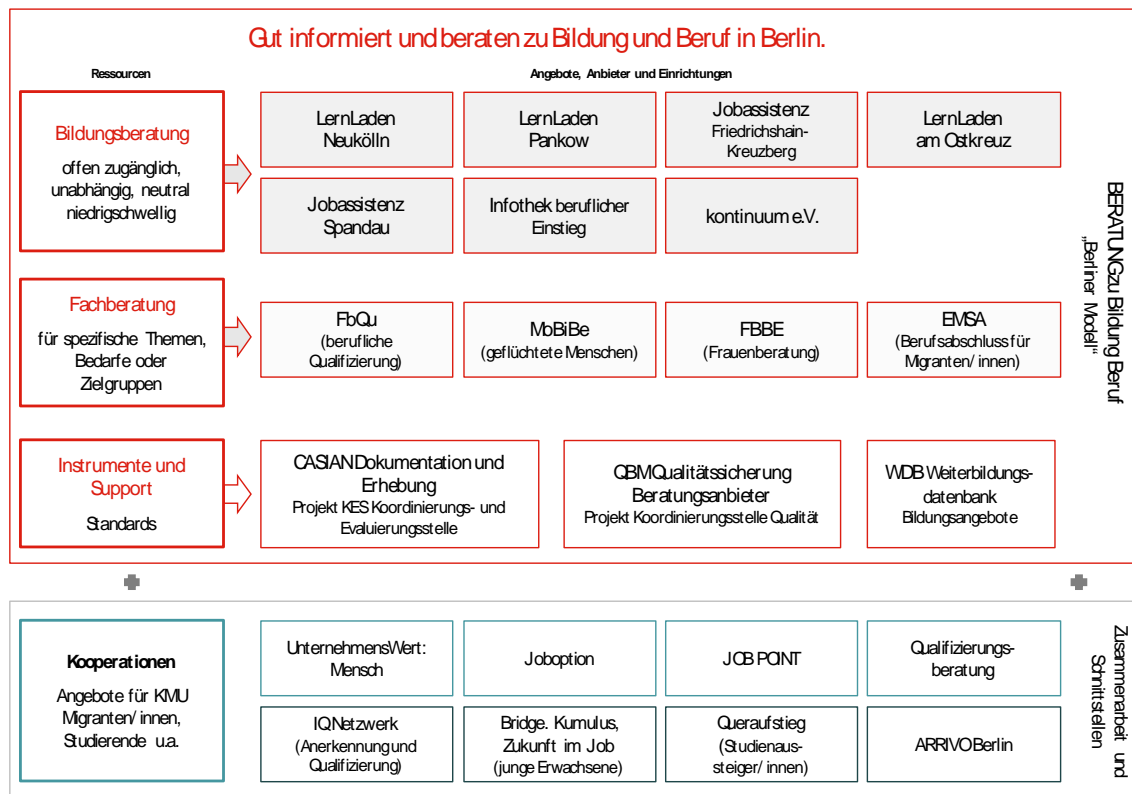


Abb. 3: Übersicht über das vom Land Berlin geförderte Angebot der Bildungsberatung 31

2.1. Koordinierung der Beratungsangebote und -anbieter

Die fachliche Koordination und das Controlling der Bildungsberatungsangebote und -leistungen erfolgt durch das zuständige Referat für berufliche Bildung in der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Sie moderiert die Zusammenarbeit und den regelmäßigen Austausch zu inhaltlichen, konzeptionellen und öffentlichkeitswirksamen Fragestellungen der Beratungseinrichtungen quartalsweise (ca. 4* p.a.). Die fachliche Koordination der Bildungsberatung steht im Austausch mit den für die Fachberatungsangebote zuständigen Verwaltungen und stimmt sich mit diesen ab.

Das Referat für berufliche Bildung in der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, begleitet und überwacht die Realisierung bzw. Einhaltung der Standards und

31 Vgl.: Gemeinsames Rahmen-Arbeitsmarktprogramm <https://www.berlin.de/sen/arbeit/berlinarbeit-ziel-4/arbeitsmarktprogramm/> (Stand 2016, Kapitel 2.3 S.30/31)

Regelungen für eine gute und qualitätsvolle Beratung (Qualitätssicherung) sowie die regelmäßige Eingabe von Beratungsvorgängen (CASIAN Dokumentation) und die Zielerreichung auf Basis von festgelegten Kennzahlen pro Beratungseinrichtung.

2.2. Schnittstellen und Übergänge im Beratungsprozess

Im Prozessdesign der Beratung zu Bildung und Beruf zeigen sich diverse Übergänge im Beratungsverlauf und potenzielle Weiterleitungsbedarfe von Beratenen an andere Einrichtungen oder Institutionen.

Um hier die Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit von Beratungsleistungen zu Bildung und Beruf und beruflicher Weiterbildungsmaßnahmen in Berlin weiter zu erhöhen, ist es insbesondere erforderlich, die Aktivitäten und Angebote wichtiger Akteure inhaltlich und organisatorisch noch besser aufeinander abzustimmen. Dies erfordert bei den Beratungsanbietern einen aktuellen Kenntnisstand über bestehende Strukturen und Ressourcen zu sichern und Kooperationen zu führen.

2.3. Zusammenarbeit mit anderen Diensten und Akteuren

Die Zusammenarbeit mit weiteren relevanten Diensten und bundesweiten Angeboten im Umfeld der Beratung zu Bildung und Beruf soll eine Synergie von Regelangeboten und/oder geförderten Projekten sowohl hinsichtlich sachlicher und personaler Ressourcen/Kapazitäten als auch in Hinblick auf den Nutzen für die Beratenen sichern.

Durch Kenntnis voneinander, dem Austausch miteinander und der Gestaltung von Übergängen kann und soll eine effektive und effiziente Beratungsdurchführung Nutzen und Erfolge von Beratungsleistungen erhöhen. Die Zusammenarbeit zwischen und mit den Akteuren zielt darauf den Zugang in und die Kenntnis über unabhängige und offene Beratungsangebote und -leistungen für breite Bevölkerungskreise transparent zu machen und zu fördern.

Im Rahmen der Strukturen und Angebote Berliner Beratung zu Bildung und Beruf wird eine Kooperation und Austausch mit den relevanten Akteuren und Institutionen konsequent verfolgt, unter Berücksichtigung der Grundätze und Leitlinien. (→ Kap. Präambel).

Zusammenarbeit mit den Berliner Arbeitsagenturen und den Jobcentern

Ein regelmäßiger Austausch zur Beratung von Individuen in Fragen von Bildung und Beruf erfolgt mit der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg und den drei Arbeitsagenturen sowie den Berliner Jobcentern.³² Die Zusammenarbeit bezieht sich auf Weiterleitungen von Beratungsfällen in die Beratungseinrichtungen (in den diversen Standorten z. B. LernLaden, kontinuum, Infothek usw.) zur vertiefenden Bearbeitung und in Orientierungsfragen, im Rahmen des Fallmanagements in den Jobassistenzen s. u. und auf den Arbeitgeberservice und die Qualifizierungsberatung von Betrieben der Arbeitsagenturen.

³² Vgl.: Gemeinsames Rahmen-Arbeitsmarktprogramm des Landes Berlin und der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur (2016)

Zusammenarbeit und Nutzung von Bundesprogrammen wie das Förderprogramm Bildungsprämie und das Infotelefon Weiterbildung

1. Infotelefon zur Weiterbildung

Mit der Erprobung eines Telefonservice zur Weiterbildungsberatung hat das Bundesministerium für Bildung und Forschung zum 01.01.2015 einen neuen Zugang in die informierende Weiterbildungsberatung eingerichtet. „Er soll Bürgerinnen und Bürger in ganz Deutschland dabei unterstützen, die für sie richtige Weiterbildung zu finden. [...] Zudem können im Erprobungszeitraum Ratsuchende aus Berlin, Baden-Württemberg, Niedersachsen, Nordrhein- Westfalen, Sachsen und Schleswig-Holstein für eine vertiefte Beratung direkt zu Beraterinnen und Beratern in Wohnortnähe weitergeleitet werden.“³³

Auf Grundlage der bestehenden Angebote beteiligt sich das Land Berlin seit Ende 2014 an dem Bundesprogramm Infotelefon, um die Möglichkeiten und Ressourcen für Berlin mit zu nutzen und in die Beratungspraxis einzubeziehen. Weiterhin beteiligt sich Berlin damit an der fachlichen Entwicklung und der Qualitätssicherung zum Thema Bildungsberatung und den Nutzungsmöglichkeiten des Infotelefons für Weiterbildungsberatung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF).³⁴

2. Bundesprogramm Bildungsprämie

Im Rahmen des Förderprogramms Bildungsprämie beteiligen sich Berliner Beratungseinrichtungen mit Einrichtung dieses Instruments durch das Bundesbildungsministerium im Jahre 2008. Die Bildungsprämie deckt Weiterbildungskosten für Beschäftigte mit geringem Einkommen.³⁵

Die aktuell 7 Beratungseinrichtungen in Berlin bearbeiten die Antragsstellung, prüfen die Berechtigung zum Prämiegutschein und erstellen diesen bzw. geben sie an die Weiterbildungsinteressierten aus. Mit der Beteiligung an dem Förderprogramm Bildungsprämie werden in den Beratungseinrichtungen die Möglichkeiten der individuellen Finanzierung von Weiterbildungskosten mit den landesfinanzierten Beratungsressourcen kombiniert und ergänzt.

33 Vgl.: Webseite des BMBF <https://www.bmbf.de/de/servicetelefon-zur-weiterbildung-1369.html> (Stand 2017)

34 Vgl.: Vereinbarung zwischen dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und den Ländern Berlin, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Sachsen und Schleswig-Holstein zur Erprobung eines Servicetelefons für Weiterbildungsberatung vom 31.10.2014.

35 Vgl.: Webseite zur Bildungsprämie mit Informationen und Bedingungen <http://www.bildungspraemie.info/> (Stand 2017)

3. Unterstützung und Instrumente

Das Land Berlin und die für berufliche Bildung zuständige Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales sichern eine einheitliche und strukturierte öffentliche Dienstleistung „Beratung zu Bildung und Beruf“. Sie hat dafür begleitende Instrumente und Unterstützungsleistungen eingerichtet, die durch unabhängige Dienstleister realisiert werden.

3.1. Qualitätsrahmen Berliner Modell – Nachweis für die Qualitätssicherung

Der Qualitätsrahmen im und zum Berliner Modell (QBM) beinhaltet ein Verständnis von „guter und qualitativvoller Bildungsberatung“, die in den Beratungseinrichtungen eingeführt, realisiert und gesichert werden soll.³⁶ Ziel ist es, eine einheitliche Qualitätssicherung und -entwicklung in Bezug auf die Angebote und Leistungen der „Beratung zu Bildung und Beruf“ zu gewährleisten.

Bestandteile dafür sind:

- prozessorientierte Qualitätsanforderungen³⁷ zur Beratung unter Berücksichtigung von Qualitätsmanagementgrundsätzen und -prinzipien³⁸
- spezifisch fachliche und inhaltliche Anforderungen, Standards und Merkmale an die Dienstleistung im Land Berlin „Berliner Modell“ (→ Kap. 1.)
- Auszeichnung nach dem „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ als Nachweis über die Erfüllung und Erreichung der prozessorientierten Qualitätsanforderungen, inklusive der spezifisch fachlichen und inhaltlichen Anforderungen

Im Qualitätsrahmen Berliner Modell sind die Grundsätze und Prinzipien für eine berufs- und bildungsbezogene Beratungsleistung definiert, die im Land Berlin gelten. Eine einheitliche Qualitätssicherung und -entwicklung der Beratungseinrichtungen und -anbieter in hoher Güte ist das leitende Verständnis.

Grundsätzlich wird das Vorhandensein eines Systems zur Sicherung der Qualität der Beratungseinrichtung vorausgesetzt. Die Beratungseinrichtung (bzw. Träger) weist damit nach, dass sie ein funktionierendes und wirksames QM-System eingeführt hat bzw. vorhält (z. B. ISO 9001 und 29990, EFQM, LQW, AZAV).

Im Rahmen der Anerkennung und der Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ sind folgende Nachweise zu erbringen und Etappen zu vollziehen:

1. Erstellung und Einreichung eines Qualitätsreportes.

36 Die Beratungseinrichtungen (Beratungsanbieter) in Berlin verfügen hierfür bereits - aufgrund ihrer langjährigen Beteiligung an der Qualitätssicherung und -entwicklung zur Bildungsberatung im Land Berlin - über ein wirksames Qualitätsmanagement bzw. über eine eingeführte, bestehende, praktizierte und kontinuierliche Qualitätspraxis.

37 Grundlage ist das „Qualitätskonzept für Beratung“ der k.o.s GmbH http://www.kos-qualitaet.de/beratung_qualitaet.html

38 Bezüge und Anlehnungen an die: „Gemeinsame Bezugskriterien für Qualitätssicherungssysteme für das Bildungs- und Berufsberatungsangebot in Europa“. Cedefop (2005)

2. Das Qualitätsaudit dient als externe Bewertung und Einschätzung durch Auditoren/innen, ob die Qualitätsanforderungen zum QBM erfüllt und nachgewiesen sind.
3. Der Management-Review dient als Selbstbericht der Beratungseinrichtung zu den Ergebnissen aus dem Qualitätsaudit, den erzielten Beratungsergebnissen und den Maßnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung.
4. Der Management-Review dient dem Beirat QBM als Grundlage für die Validierung zum QBM und für eine Entscheidung (Empfehlung) zur Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“.

Die k.o.s GmbH ist die anerkennende Stelle zum Qualitätsrahmen Berliner Modell und zum Qualitätssiegel QBM. Sie organisiert die Aufgaben und Durchführungen im Rahmen des Anerkennungsverfahrens und die Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ nach Validierung eines unabhängigen Fachbeirats. Die anerkennende Stelle wird dabei durch den Beirat zum QBM und durch das zuständige Referat für berufliche Bildung der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales unterstützt und überwacht.

3.2. Dokumentation und Erhebung von Beratungen

Der Zugang und die Nutzung der öffentlich geförderten Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin werden systematisch erhoben und zentral dokumentiert. Die einheitliche Dokumentation aller erbrachten Beratungsleistungen wird durch die „Fachstelle digitales Monitoring“³⁹ über das Dokumentationsportal CASIAN gewährleistet.

Die Dokumentation der Beratungen dient zur quantitativen (statistischen) Erhebung und (vergleichenden) Auswertung von durchgeführten Beratungen zu Bildung und Beruf, pro Beratungseinrichtung bzw. Beratungsstandort und insgesamt für Berlin. Sie hat zum Ziel, den Bedarf, die Nachfrage und Resultate aus der Beratung zu erheben, zusammenzufassen und nutzungsbezogen aufzubereiten.

Die Eingabe von Beratungsvorgängen erfolgt online-basiert in CASIAN und umfasst Informationen zum Status der Beratungskundinnen und -kunden, Beratungsziele und -inhalte sowie zum Beratungsverlauf. Die Beratungen werden durch die Beraterinnen und Berater in den Beratungseinrichtungen erhoben und online eingegeben. Dafür wird ein einheitlicher Dokumentationsbogen mit spezifischen u. a. sozio-demografischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Bildungs- und Berufsabschluss, Sprachkenntnisse etc. verwendet. Zur Erfassung erster Ergebnisse und Wirkungen in Bezug auf die Zufriedenheit, die (Lern-) Effekte, Beratungserfolge und den Verbleib nehmen die Kundinnen und Kunden an einer zweistufigen Online-Nachbefragung teil.

Alle Beratungen und auch Folgeberatungen (→ Kap. 1.2.) sowie die Ergebnisse der Nachbefragung werden in der Datenbank erfasst, aufbereitet und aggregiert in der Online-Statistik ausgegeben. Die Erfassung und Auswertung in CASIAN erfolgt nach den Grundsätzen der Dokumentation, unter Einhaltung des Datenschutzes.

³⁹ Ein Projekt von Arbeit und Leben e.V. Landesarbeitsgemeinschaft Berlin (DGB/VHS)

Erfasst und ausgewertet werden neben sozio-demografischen Angaben (Geschlecht, Alter, Ort, Sprache, Herkunft, Schulabschluss, Berufs-/ Studienabschluss, Erwerbsstatus) u. a. folgende Merkmale:

- Zugang in die Beratung und Umfang (plus Anzahl Termine)
- Beratungsort und Beratungsformate
- Anzahl und zeitlicher Umfang der Beratung
- Beratungsnachfragen und Bedarfe
- Informationsausgaben bzw. Dokumente (an die Beratenen)
- Beratungsleistungen (bearbeitete Anliegen) und Themen (→ Kap. 1.2.)
- Weiterleitungen an Fachberatungen, andere Angebote oder Dienste (entsprechend nach Art und Inhalt)
- Einschätzung zu Beratungsverlauf, Folgeaktivitäten und Umsetzungen

Die Auswertungen der im Dokumentationsportal CASIAN erfassten Beratungsleistungen erfolgen monatlich (in kompakter Form), halbjährlich und am Ende des Kalenderjahres und sind Bestandteil der Berichterstattung gegenüber der fachlichen Koordination im Referat Berufliche Bildung der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Nach Bedarf können Auswertungen auch zusätzlich erfolgen.

Das vorliegende Fachkonzept bildet die inhaltliche Grundlage für die Entwicklung von Kennzahlen, die insbesondere auf Ergebnisse und Wirkungen ausgerichtet werden und dem Fachcontrolling dienen (→ Kap. 2.1.).

3.3. Professionalisierung und Weiterbildung des Beratungspersonals

Voraussetzung für professionell geführte Beratungsleistungen sind qualifizierte Beratungsfachkräfte, die über fundiertes und aktuelles fachliches Wissen, pädagogische Kenntnisse und methodisch-didaktische Kompetenzen verfügen, um die Beratungen den Grundsätzen und Standards entsprechend durchzuführen.

Die Professionalisierung der Beraterinnen und Berater in Berlin soll dazu beitragen und sicherstellen, dass geeignete, bedarfsgerechte, ergebnisorientierte und erfolgreiche Beratungsleistungen zum Nutzen und im Sinne der Beratungskundinnen und -kunden erbracht werden. Vorrangige Funktion der Professionalisierung ist es, die fachliche und überfachliche Kompetenzentwicklung des Beratungspersonals gemäß den Erwartungen (→ Kap. 1. Standards, Leistungsmerkmale und Tätigkeitsspektrum) systematisch zu fördern und zu gewährleisten.

Die Professionalisierung soll die folgenden Elemente aufweisen und Merkmale erreichen:

- Ein Anforderungs- und Kompetenzprofil für Beraterinnen und Berater:
Auf Grundlage des vorgegebenen Anforderungsprofils (→ Kap. 1.4.) soll im Rahmen eines Auswahlverfahrens in der Beratungseinrichtung das Vorhandensein von grundlegenden Beratungskompetenzen gewährleistet werden.
- Eine systematische Einarbeitung:

Die Einarbeitung soll eine begleitete Einführung, Heranführung und Training in die Tätigkeit als Beraterin bzw. Berater in der Beratungseinrichtung umfassen.

- Eine überfachliche Grundqualifizierung und Fortbildung:

Für die Beraterinnen und Berater soll auf Grundlage des Anforderungsprofils, der Grundsätze und Leitlinien und zum Prozessdesign ein modulares Qualifizierungskonzept (in Planung) entwickelt und angeboten werden. Darin sollen bereits erworbene Beratungskompetenzen berücksichtigt bzw. einberechnet werden können.

- Eine kontinuierliche (tätigkeitsbegleitende) Weiterbildung:

Die regelmäßige Weiterbildung der Beraterinnen und Berater soll sowohl durch überfachliche Angebote als auch durch einrichtungsinterne Angebote unterstützt werden. Voraussetzung ist dabei ein selbstständiges Lern- und Weiterbildungsinteresse der Beraterinnen und Berater. Regelmäßige Weiterbildungen dienen als Nachweise der Kompetenzentwicklung des Beratungspersonals. So sollen der Erwerb und die Aktualisierung von Fachwissen und -kenntnissen sowie eine regelmäßige Reflexion von Beratungserfahrungen ein hohes qualifikatorisches Niveau sichern.

Die Umsetzung und Sicherung der Professionalisierung und Weiterbildung von Beraterinnen und Beratern erfolgt im Rahmen einer Aufgabenteilung bestehend aus überfachlichen und einrichtungsbezogenen Angeboten bzw. Maßnahmen. Die überfachlichen Angebote und Beiträge zur Professionalisierung und Weiterbildung werden im Auftrag der Fachaufsicht durch externe Partner und Dienstleister erbracht (→ Kap. 2.2.).

Die einrichtungsbezogenen Maßnahmen der Personalentwicklung umfassen eine Eignung- und Auswahlpraxis, eine systematische Einarbeitungspraxis, eine regelmäßige Fort- oder Weiterbildung der Beraterinnen und Berater sowie eine begleitete Reflexion zu Beratungserfahrungen. Diese Personalentwicklungsaspekte sind Kriterien im Rahmen der Qualitätssicherung und Bestandteil von Qualitätsanforderungen im Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM), die die Beratungseinrichtungen erfüllen müssen.

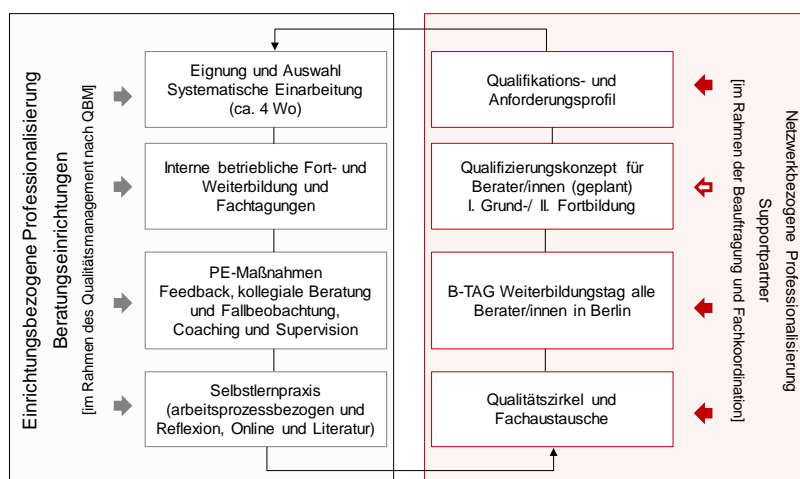


Abb. 7: Instrumente und Maßnahmen der Professionalisierung des Beratungspersonals

4. Angebotsdesign und Öffentlichkeitsarbeit

Die Beratungsangebote und -leistungen der „Beratung zu Bildung und Beruf“ in Berlin sollen -mehr als bisher - in der Öffentlichkeit als eine Dienstleistung zur Unterstützung der Berlinerinnen und Berliner und als eine Marke identifizierbar und erkennbar sein (öffentliche Wahrnehmung).

Um die Dienstleistung in ihrem Zweck, ihrem Charakter und ihrer Funktion stärker in der Öffentlichkeit bekannt zu machen und um die Beratungsstandorte und -formate zu verbreiten, sind verschiedene Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation (Marketing) vorgesehen.

Die Ziele für die Öffentlichkeitsarbeit und das Marketing beinhalten:

- Die öffentliche Dienstleistung „Beratung zu Bildung und Beruf“ soll in Form eines einheitlichen Angebotsdesigns berlinweit und an den diversen Beratungsstandorten kommuniziert und dargestellt werden.
- Das Angebotsdesign soll eindeutig, sichtbar, ansprechend und wiedererkennbar gestaltet sein. Dabei sollen Inhalt (Sinn der Beratung), Leistung und Güte verdeutlicht werden und zum Tragen kommen.
- Das Beratungsangebot soll mit den Leistungsmerkmalen (z. B.: individuell, unabhängig, vertraulich, freiwillig, kostenfrei) in der Öffentlichkeit bekannt sein und verstanden werden. Die gestiegene Bekanntheit soll auch die Nachfrage aktivieren.
- „Beratung zu Bildung und Beruf“ soll zu einer (Dach-)Marke bzw. zu einem Begriff werden, um das Angebot in seiner Bedeutung auf- bzw. auszubauen und den öffentlichen Nutzen zu erhöhen. Mittel- und langfristig soll ein positives öffentliches Erscheinungsbild und Image zur „Beratung zu Bildung und Beruf“ entstehen bzw. sich weiterentwickeln.

Die Bürgerinnen und Bürger in Berlin sollen sich von der Dienstleistung und den Darstellungen bzw. Informationen dazu angesprochen fühlen und wissen, zu welchem Zweck und zu welchen Anliegen bzw. Fragen sie die Beratung zu Bildung und Beruf nutzen können.

- Eine einheitliche Kundeninformation⁴⁰ soll mit Hinweisen zur Auswahl und Vorbereitung auf eine Beratung aufzeigen, was die Informations- und Beratungsleistung bietet und damit den Nutzen erhöhen. Die Beratungskundinnen und -kunden sollen im Verständnis von Verbraucherschutz über Rahmen und Bedingungen des Beratungsangebots und der Beratungsleistung in Kenntnis gesetzt werden.

Die nähere Ausführung der Angebotsbeschreibung und Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit sind in einer Anlage zu diesem Fachkonzept beschrieben. Weiterhin wird eine Designrichtlinie mitgeltend.

⁴⁰ Siehe mitgeltende Anlage: Kundeninformation Beratung zu Bildung und Beruf

Quellen und Verweise

- ASMK. Minister und Ministerinnen, Senatoren und Senatorinnen für Arbeit und Soziales der Länder (2016): Externes vorläufiges Ergebnisprotokoll der 93. Konferenz
- Bundesministerium Arbeit und Soziales (2016): Diskussionsentwurf Weißbuch Arbeiten 4.0 vom 23.11.2016.
- Bundesministerium Arbeit und Soziales (2016): Handlungsempfehlungen der Plattform „Digitale Arbeitswelt“ zur beruflichen Weiterbildung.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (2008): Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf.
- Cedefop - European Centre for the Development of Vocational Training (2005): Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung
- Europäische Kommission: Ratsentschlüsse zur lebensbegleitenden Beratung (2008). Entwurf einer Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen (15030/08).
- Europäische Kommission (2000): Memorandum über lebenslanges Lernen.
- Europäische Agenda Erwachsenenbildung (2011). Entschließung zur Förderung wirksamer Systeme der lebenslangen Bildungsberatung (Amtsblatt der Europäischen Union 2011, C 372/3).
- Gemeinsames Rahmen-Arbeitsmarktprogramm des Landes Berlin und der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur (2016)
- Kultusministerkonferenz KMK (2016) Handreichung „Bildung in der digitalen Welt.“
- OECD Organization for Economic Cooperation and Development (2004): Career Guidance and Public Policy: bridging the gap. Paris
- Senat von Berlin (2016) Koalitionsvereinbarung 2016 bis 2021
- Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen Berlin (2016): BerlinArbeit. Eine Bilanz nach vier Jahren.
- Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen (2016): Fachkonzept zur mobilen Bildungsberatung für geflüchtete Menschen in Berlin (MoBiBe) Version 2.0.
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Frauen Berlin (2011) Berliner Masterplan Qualifizierung. Bildung tut gut.
- Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales, Heidi Knake-Werner (2008). Grußwort zur Publikation und Fachtagung am 15.11.2007 „Qualität in der

Bildungsberatung in Berlin“ In: Kieneke, T./ Schröder, F. (Hg.): Qualität in der Bildungsberatung.

- Schlussbericht der unabhängigen Expertenkommission zur Finanzierung Lebenslangen Lernens (2004): Der Weg in die Zukunft.

Mitgeltende Anlagen zum Fachkonzept

- Anlage Beratung zu Bildung und Beruf - barrierefrei
- Anlage Prozessdesign zum Ablauf der Beratung
- Anlage Aufgaben und Kompetenzen im Beratungsprozess der Bildungsberatung.
Beschreibung von Kompetenzen für und in der Beratung zu Bildung und Beratung auf Grundlage des Prozessdesigns und des Tätigkeitsprofils für Beraterinnen und Berater
- Allgemeine Kundeninformation „Gut vorbereitet auf die Bildungsberatung“.
Eine Angebotsinformation zu „Beratung zu Bildung und Beruf“ und zur Leistung, für Interessierte und für Beratungskundinnen und -kunden. Als Information darüber, was diese bieten sollte (Inhaltsbereiche: Auswahl, Vorbereitung und Bewertung von Beratungsangeboten) und als Grundlage für Transparenz
- Anlage zum Angebotsdesign und Öffentlichkeitsarbeit
- Designrichtlinie
- Fachkonzept Mobile Bildungsberatung MoBiBe zur Integration von geflüchteten Menschen in Arbeit und Bildung (2016)