

## Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung und Einhaltung von Mindeststandards

Die nachfolgend aufgeführten Kriterien bilden die Grundlage der Selbstverpflichtung zur Qualitätssicherung der Mitglieder des Qualitätsnetzwerkes „Qualität in Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung in Köln“ (QiB Köln).

Wir, \_\_\_\_\_ (Institution), vertreten durch Frau/Herrn \_\_\_\_\_ (Name/Funktion), verpflichten uns als Mitglied von QiB Köln zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung und zur Einhaltung folgender Mindeststandards in der Beratung.

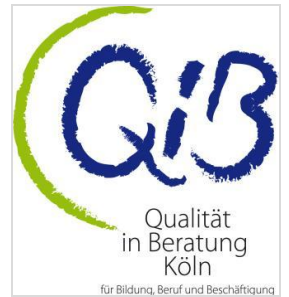
### 1. Transparenz des Angebotes

Die Beratungseinrichtung informiert die Ratsuchenden über:

- Auftrag und Interessen der Beratungseinrichtungen,
- Ziele und Inhalte des Beratungsangebotes,
- Zugangsvoraussetzungen des Beratungsangebotes,
- Zeit, Dauer und Verbindlichkeit der Beratungsleistungen, d.h. die Angaben zur Beratung müssen verlässlich sein und mögliche Konsequenzen müssen kommuniziert werden,
- Regelungen beim Abbruch der Beratungen und bei ausgefallenen Terminen,
- Methoden, Verfahren und Tests im Rahmen der Beratungen,
- Kosten der Beratungsleistungen und/oder Testverfahren,
- Ausstellung von Bescheinigungen über die Inanspruchnahme von Beratungsterminen,
- Beachtung und Sicherstellung des Datenschutzes sowie Vertraulichkeit im Umgang mit persönlichen Informationen,
- Qualifikation der Beratungskräfte,
- Hinweis auf andere weiterführende Fachberatungsstellen,
- Hinweis auf die Möglichkeit eines anonymen schriftlichen Feedbacks zur Beratung,
- Hinweis auf Möglichkeiten zur Beschwerde.

### 2. Ausstattung und Rahmenbedingungen

- die Beratungsräumlichkeiten sind dem jeweiligen Anliegen und den Inhalten angemessen ausgestattet,
- die Beratungen können ungestört verlaufen,
- die Beratungsstelle ist für die Zielgruppe erreichbar,
- der verfügbare Zeitrahmen für die Beratung entspricht dem Beratungsziel,
- die Beratungsfachkräfte arbeiten mit aktuellem Arbeitsmaterial, das dem jeweiligen Beratungsinhalt und der Zielgruppe angemessen ist,
- für den Einsatz von Tests wird vorab das Einverständnis der Ratsuchenden eingeholt.



### Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung und Einhaltung von Mindeststandards

#### 3. Qualifikation der Beratungskräfte

Die Beratungen werden von fachlich und pädagogisch qualifizierten Beratungsfachkräften durchgeführt, die sich regelmäßig weiterbilden und ggf. über notwendige Zusatzqualifikationen verfügen. Es liegen Nachweise über einschlägige Studien- oder Berufsabschlüsse oder vergleichbare Berufs- und Beratungserfahrungen vor. Auf beraterische Zusatzqualifikationen wird geachtet. Die Qualität der Beratung wird sichergestellt durch:

- adressatengerechte verständliche Sprache,
- Vertiefung und Aktualisierung von Fachwissen, Weiterentwicklung der persönlichen Beratungskompetenz,
- regelmäßige Fortbildung,
- regelmäßige Evaluation der Beratungsverläufe und -ergebnisse,
- regelmäßige Supervision oder kollegialen Austausch und Fallbesprechungen,
- ggf. Teilhabe an wissenschaftlichen Auswertungsverfahren (z.B. im Rahmen von QS),
- regelmäßige Beratungspraxis,
- angemessene Einarbeitung und fachliche Betreuung,
- ausgebildetes Fachpersonal bei der Auswertung und Interpretation von Test.

#### 4. Beratungsprozess/Verlauf

Beratungsfachkräfte wenden solche Konzepte, Methoden und Verfahren an, die für die lösungsorientierte Bearbeitung des Beratungsanliegens hilfreich und geeignet sind. Sie beachten insbesondere, dass:

- eine konstruktive Beziehung zu den Ratsuchenden (RS) hergestellt wird, die von Empathie und Respekt geprägt ist,
- gemeinsam mit dem RS eine Bestandsaufnahme der Ausgangssituation vorgenommen wird,
- die RS Unterstützung bei der Zielsetzung, bei der Entwicklung und Umsetzung von Strategien erhalten, um Bildungsziele möglichst selbständig zu erreichen,
- der RS angeleitet wird, Informationsquellen zur Aus- und Weiterbildung, zu berufskundlichen Materialien und sonstigen Online-Angeboten, selbst gesteuert zu nutzen,
- die Beratungen auf die Motivierung und Aktivierung der RS abzielen,
- die Beratungsziele gemeinsam vereinbart werden,
- die RS bei deren Entscheidungsprozessen begleitet werden,
- die RS nur in Ausnahmefällen Ratschlägen folgen müssen, weil Sanktionen angedroht sind.



## Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung und Einhaltung von Mindeststandards

### 5. Teilnehmerbefragungen

Die Beratungseinrichtung bietet ein anonymes schriftliches Feedback zur Beratung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an, bei der Rückmeldungen z.B. möglich sind:

- zu den Beratungsthemen und –inhalten,
- zur Information und Informationsbeschaffung,
- zu den Beratungsfachkräften,
- zu den Räumlichkeiten,
- zu den Beratungsmethoden,
- zum Beratungsprozess,
- zur Beratung insgesamt und bezüglich sonstiger Anregungen.

### 6. Trägerinternes Beschwerdemanagement

Die Beratungsinstitution verpflichtet sich, ein hausinternes Beschwerdeverfahren vorzuhalten und darauf in geeigneter Form in Printdarstellungen, auf der Homepage und im Beratungsgespräch o.ä. hinzuweisen.

-----  
Institution

-----  
Stempel

-----  
vertreten durch (Name/Funktion)

-----  
Datum, Unterschrift

### Kontakt:

Geschäftsstelle QiB Köln

c/o Lernende Region – Netzwerk Köln e.V.

Julius-Bau-Str. 2

51063 Köln

Sandra Grinblats

Tel. 0221-990829-235

sandra.grinblats@bildung.koeln.de



[www.bildung.koeln.de](http://www.bildung.koeln.de)