

11. Landesintegrationskonferenz

AG2: Qualitätsstandards in der Arbeit der Beratungsstellen

Leiterin der Arbeitsgruppe: Frau Schwarz-Fink

Protokoll

1. Vorstellung, Erwartungen und Ziele der Arbeitsgruppe
2. Vorstellung – Leitfaden zu Qualitätsstandards der migrationsspezifischen Beratung
3. Diskussion

Nach der Begrüßung haben alle Teilnehmer/innen sich kurz vorgestellt und ihre Erwartungen an die Arbeitsgruppe geschildert. Folgende Erwartungen wurden genannt:

- Welche Qualität leisten die Migrationsfachdienste und wie kann man die Qualität verbessern?
- Welche aktuellen Qualitätsstandards gibt es?
- Leitfaden zu Qualitätsstandards
- Gesetzliche Rahmenbedingungen in der Beratungspraxis
- Qualität der Beratung in der Flüchtlingsarbeit (psychologische Hilfe, Psychotherapie)
- Erfahrungsaustausch

usw.

Vor der Diskussion zum Thema „Qualitätsstandards“ informierte Frau Schwarz-Fink über den aktuellen Stand der Erarbeitung des Leitfadens zu Qualitätsstandards der migrationsspezifischen Beratung.

Im Landesintegrationsbeirat des Landes Brandenburg wurde der Beschluss gefasst, eine Arbeitsgruppe zu bilden mit dem Schwerpunkt, ein Leitfaden zu Qualitätsstandards zu entwickeln. Die Arbeitsgruppe hat folgende Aufgaben und Ziele:

- Erfassung von Integrationserfolgsindikatoren
- Zusammenführung unterschiedlicher Partner
- Stärkung und Entwicklung der Kooperation vor Ort
- Festlegung neuer Qualitätsstandards in landesfinanzierten Beratungsstellen
- Entscheidung über die Frage der Selbst- und/oder Fremdevaluation. (Eine Kostenfrage)

Am 3. Dezember wird der Landesintegrationsbeirat die Arbeit am Leitfaden zu Qualitätsstandards der migrationsspezifischen Beratung abschließen.

Folgende Thesen zum Thema „Qualitätsstandards“ wurden bei der AG des Landesintegrationsbeirates entwickelt und zur Diskussion angeboten:

1. Qualitätsstandards dienen der Transparenz und Kooperation der Beratungsstellen
2. Qualität braucht Rahmenbedingungen, um gute Arbeit zu leisten

3. Wer über Qualität vor Ort, beim Träger diskutiert ist schon auf dem Qualitätsentwicklungsweg
4. Qualitätsmessung muss leistbar sein, darf den Aufwand nicht ausdehnen über den Zugewinn hinaus

Auf der Grundlage des vorgestellten Entwurfes des Leitfadens der integrationsspezifischen Beratung wurden von Teilnehmer/innen der AG zusammenfassend folgende Diskussionsbeiträge erbracht:

- Wunsch nach vereinheitlichten Qualitätsstandards, die für alle Berater anwendbar sind,
- Leitfaden mit Qualitätsstandards der Beratung für Konsens zwischen der Landesregierung und den Trägern,
- Herausforderung, die Rahmenbedingungen zu schaffen, um die Qualitätsstandards im ganzen Land Brandenburg anzuwenden. Wichtiger ist dabei zu schauen, ob die Landkreise in der Lage sind, die Rahmenbedingungen herzustellen. (z.B., Finanzierung der Beraterstellen),
- Qualitätsstandards: Differenzierung zwischen Strukturqualität (Erreichbarkeit, Mobilität, Informationsstrukturen des Trägers usw.) und Personalstruktur (Qualifizierung des Personals, Sprachkenntnisse, Migrationskenntnisse, eigener Migrationshintergrund usw.) ist wichtig,
- Bei der Personalbesetzung braucht man festgeschriebene Standards,
- Selbstreflexion bzw. Selbstevaluation des Beraters und die Transparenz der Information zum Träger,
- Wie sieht eine gute Beratung aus der Sicht des Beraters, des Trägers und des Klienten aus? Woran ist eine gute Beratung zu messen?
- Instrumente, eine Beratung zu messen, könnten sein: Kundenbefragungen, Dokumentation der Beratung, systematische Befragung neuer Klienten, Beschwerdebuch usw.,
- „Bewertungskultur in der Befragung“. Klienten haben Schwierigkeit, sich kritisch zu äußern und bleiben subjektiv; die Berater bekommen meistens nur positiven Feed-back,
- Evaluationsfragebögen müssen von Klienten nach jedem Beratungsgespräch ausgefüllt werden; in Muttersprache und anonym. Es braucht Systematik und Zeit,
- Die Qualitätsstandards unterscheiden sich je nach unterschiedlichen Zielgruppen in der Beratung,
- Personalanstellung entsprechend des Betreuungsbedarfs vor Ort,
- Wie bringt man Integrationserfolg mit der Qualität der Beratung in Zusammenhang? Wie kann man den Beratungserfolg messen?
- Was kann die Beratung leisten und was leistet die Beratung? Das soll überprüft werden,
- Der Berater soll sich den Fragebogen selbst entwickeln, um seine Qualität zu prüfen. Somit wird man selbstkritisch, entwickelt seine eigene Qualität,
- Differenzierung bei den Qualitätsstandards abhängig vom Zuwendungsgeber und der Zielgruppe,
- Beratungsqualität kann nicht zu 100% gemessen werden,
- die Rahmenbedingungen vor Ort ist bei der Prüfung von Qualität zu berücksichtigen