

# Hat die Stiftung Warentest recht? – Der Beitrag der Bundesagentur für Arbeit zur Weiterbildungsberatung

„So ratlos wie zuvor“. Dies war das Fazit der jüngsten Erhebung der Stiftung Warentest zum Thema Weiterbildungsberatung. Die Arbeitsagenturen erhielten – wie schon in der Voruntersuchung - das wenig schmeichelhafte Qualitätsurteil „ausreichend“. Doch auch die übrigen Institutionen schnitten bestenfalls mit „befriedigend“ ab. - Wenngleich die Untersuchung zur Beratungsqualität in den Agenturen für Arbeit nur auf sieben Testfällen beruhte und damit keine repräsentativen Erkenntnisse gewonnen werden können, hat die Bundesagentur für Arbeit die Verbesserung der Beratungsdienstleistungen als ein wichtiges Handlungsfeld erkannt und dazu Schritte eingeleitet. Die Entwicklung der **BA-Beratungskonzeption** wurde 2009 abgeschlossen, die umfassende Flächenschulung aller Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte im 1. Quartal 2012 beendet. Natürlich kann niemand erwarten, dass durch einen einmaligen Qualifizierungsprozess ein Quantensprung in der Beratungsqualität erreicht werden kann; vielmehr diene die Flächenschulung als Auftakt für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der nun vor allem in regionaler Verantwortung vorangetrieben werden soll.

Mit der Erprobung der Qualifizierungsberatung wurde im Bereich der Dienstleistungen für Arbeitgeber ein wichtiger Schritt zur Professionalisierung der Arbeitsmarktberatung unternommen.

Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass die Kunden der BA stärker als in früheren Jahren selbst initiativ werden und auch beim Thema Weiterbildung eigenverantwortlich ihre Entscheidungen treffen. Dabei unterstützen sie die umfangreichen Selbstinformationsangebote der BA. Wie wichtig jedoch gerade personale Beratung ist, zeigten die Ergebnisse des Programms „Perspektive Wiedereinstieg“, das die BA in Kooperation mit dem Bundesfamilienministerium durchführt. Das Projekt richtet sich vor allem an gut qualifizierte Frauen aus der Stillen Reserve, die nach längerer Familienphase den Einstieg ins Berufsleben suchen. Für den Großteil dieser Frauen war das Thema Weiterbildung von zentraler Bedeutung.

Prävention von Arbeitslosigkeit und die Förderung von Weiterbildungsaktivitäten werden in den kommenden Jahren immer stärker in den Fokus der Beschäftigungspolitik rücken: Das Erwerbspotenzial geht zurück, der Bedarf an höherqualifizierten Arbeitskräften steigt hingegen kontinuierlich. Es ist zu erwarten, dass in der Folge auch die Nachfrage nach professioneller Beratung zunimmt. Die BA als erster Dienstleister am Arbeitsmarkt wird sich dieser Entwicklung nicht verschließen, will und kann sich aber zugleich nicht in Konkurrenz zu etablierten Anbietern von Karriere- und Laufbahnberatung bzw. Coaching begeben.

Die folgenden Ausführungen stellen zunächst in kurzen Zusammenfassungen die wichtigsten Angebote zur Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung in der BA vor. Qualität muss vor Ort im konkreten Gespräch erbracht und in dezentraler Verantwortung verbessert werden. Hier soll es zunächst um die Strukturen gehen, die als notwendige Voraussetzungen für einen wirkungsvollen Ausbau der Dienstleistungen geschaffen werden müssen. Erfolge kann es in Zeiten knapper werdender Mittel und erdrückender Sparzwänge nur geben, wenn Netzwerkpartner ihre Kompetenzen bündeln - und ihre Ausgaben teilen. Dazu soll insbesondere das Programm „Perspektive Wiedereinstieg“ als Modell für eine erfolgreich etablierte Zusammenarbeit vorgestellt werden.

## 1. Die Beratungsangebote der BA für Arbeitnehmer

Mit der Einführung der Beratungskonzeption<sup>1</sup> sind entscheidende Schritte unternommen worden, der Beratung in der BA einen neuen Stellenwert zu geben. Die tägliche Arbeit der

---

<sup>1</sup> Bei der BA-Beratungskonzeption handelt es sich um ein internes Arbeitsmittel. Das Grundlagenpapier, das die wesentlichen Elemente beschreibt und den methodischen Ansatz begründet, kann im Internet aufgerufen werden unter <http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/Veroeffentlichungen/Beratung/Beratungskonzeption-der-BA-Grundlagen.pdf>.

Vermittlungsfachkräfte in den Agenturen ist – wie der Testbericht zu Recht ausführt - primär auf die Beendigung von Arbeitslosigkeit und Leistungsbezug sowie eine rasche Integration in den Arbeitsmarkt fokussiert. Weiterbildungsanliegen Ratsuchender werden bislang vergleichsweise selten an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Agenturen für Arbeit herangetragen. Dennoch wurde bewusst die Entscheidung getroffen, der „reinen“ Orientierungs- und Entscheidungsberatung (OEB), zu der auch die Weiterbildungsberatung zählt, ein eigenes Format zu geben. Wie die sog. „Integrationsbegleitende Beratung“ (IBB) ist sie einem lösungsorientierten Ansatz verpflichtet, ohne dabei der Gefahr einer Steuerung zu erliegen. Das Handbuch, das vor allem die Phasen und wiederkehrenden Situationen in der Beratung anhand von „Standardsequenzen“ beschreibt, wird durch Hintergrundmaterialien und Methodentexte ergänzt, die z.B. auch Ansätze aus dem systemischen Bereich aufgreifen, die der Bedeutung von Emotionen in beruflichen Entscheidungssituationen Raum geben.<sup>2</sup>

Die beiden Beratungsformate sind nicht isoliert zu betrachten. Weiterbildungsanliegen und berufliche Orientierungsprobleme gehören natürlich auch bei der Betreuung von arbeitslosen Kunden zum Alltag. Die in der OEB formulierten Vorgehensweisen bilden auch hier die Grundlage für eine anliegensgerechte Beratung. Rückmeldungen aus Regionaldirektionen und Agenturen belegen, dass auch Beschäftigte immer häufiger um Beratungstermine bitten und dass Vermittlungsfachkräfte gerade in diesem Bereich eine Vertiefung und Festigung ihres erworbenen Wissens wünschen.

Dass Ratsuchende nicht mehr – wie in der Vergangenheit immer wieder geschehen - an der Pforte der Agenturen für Arbeit abgewiesen werden, ist einer Handlungsempfehlung (HEGA 12/2011) zu verdanken, die umfassend die Prozesse zur Aufnahme und Beratung dieser Kunden beschreibt. Auch den Mitarbeiter/innen der Eingangszonen und Servicecenter wurden entsprechende Gesprächsleitfäden zur Verfügung gestellt – der Weg zur Beratungsfachkraft sollte also zukünftig frei sein.

## 2. Die Verantwortung der Arbeitgeber – Das Angebot der BA zur Qualifizierungsberatung

Qualifizierungsberatung ist deutlich von Weiterbildungsberatung zu unterscheiden und richtet sich ausschließlich an Arbeitgeber. Ein Ausbau zu einer umfassenden Dienstleistung aus einer Hand, die dem Arbeitgeber anbietet, auch seine (weiterbildungsbereiten) Mitarbeiter/innen zu beraten, ist derzeit nicht geplant. Mit dem Ziel, die Leistungsfähigkeit des AG-S bei der Unterstützung der KMU zu verbessern, wurden von 2009 – 2011 an 20 Standorten drei Modelle der Qualifizierungsberatung erprobt: Das „Basismodell“ beschränkte sich ausschließlich auf Beratung zur Weiterbildung; die Bildungsbedarfsanalyse führten die Unternehmen eigenverantwortlich durch; es hat sich insbesondere bei „kleineren“ Unternehmen bewährt. Das sog. „geförderte Verbundmodell“ hingegen, bei dem ausschließlich externe Träger mit branchenbezogenen, auf Dauer angelegten Qualifizierungsverbänden beauftragt wurden, hat sich nicht als zielführend erwiesen: Nachhaltige Netzwerkbildung konnte nicht beobachtet werden. Das umfassende „Kooperationsmodell“, das die regionalen Netzwerkakteure einbezieht und zudem Unterstützung der Unternehmen bei der Umsetzung der Analysen vorsieht, hat sich in Teilelementen auch als vorteilhaft erwiesen. Es eignet sich besonders für Regionen mit eher schwach ausgeprägtem Weiterbildungsmarkt.

Es hat sich im Rahmen der Modellerprobung deutlich gezeigt, dass eine Qualifizierungsberatung nicht losgelöst von einer Weiterbildungsberatung (und umgekehrt) betrachtet werden sollte. Durch die Sensibilisierung von AG ergeben sich natürlich erhöhte Beratungsbedarfe von Beschäftigten. Im Hinblick darauf ist eine gute Verzahnung von Qualifizierungs- und Weiterbildungsberatung wichtig, um hier Erfolge zu erzielen. Dies bedeutet nicht, dass ein Ausbau der Dienstleistung aus einer Hand geplant ist.

---

<sup>2</sup> Dass ein ganzheitlicher Ansatz mit Bildungs- und Berufsberatung eine untrennbare Einheit bildet, beschreibt eindrucksvoll der Aufsatz von Frank Nestmann: Anforderungen an eine nachhaltige Beratung in Bildung und Beruf. Ein Plädoyer für die Wiedervereinbarung von ‚Counselling‘ und ‚Guidance‘. In: Positionen 4 (2011), S. 2-8.

### 3. Die Eigenverantwortung des Arbeitnehmers – die Online-Angebote der BA

Die Weiterbildungserhebung des Instituts der deutschen Wirtschaft aus dem Jahr 2011 ergab, dass Mitarbeiter mittelständischer Firmen ihre Qualifizierungsaktivitäten zunehmend in ihre Freizeit verlagerten.<sup>3</sup> In diesem Zusammenhang kommt Online-Angeboten eine wachsende Bedeutung zu.

Die Informationsmedien der BA sind etabliert und erfreuen sich hoher Akzeptanz. Die Datenbank „KURSNET“ enthält über 400.000 Bildungsangebote mit detaillierten Angaben über Kursinhalte und Anforderungen sowie einem Hinweis, ob ein Kurs bzw. Anbieter den Anforderungen der Zertifizierung entspricht. Die neueste Entwicklung ist eine veränderte Startseite, die durch Orientierung an Zielgruppen und Lebenslagen eine passgenaue Suche ermöglicht. Fragen berufskundlicher Art werden unter „BERUFENET“ beantwortet. Diese Portale werden stetig weiterentwickelt und durch neue Funktionalitäten noch benutzerfreundlicher gestaltet; die im letzten Jahr verliehene Auszeichnung belegt den Erfolg.

Eine breite Palette an Qualifizierungsangeboten hält die „Lernbörse“ der BA bereit: Neben einem frei zugänglichen Basisangebot bietet die „Lernbörse *exklusiv*“ hochwertige Lernprogramme für unterschiedliche Qualifizierungsbedarfe.<sup>4</sup> Der Schwerpunkt liegt in den Bereichen Kommunikation, Fremdsprachen, betriebswirtschaftliche Grundkenntnisse und PC-Training. Der Zugang ist an die Betreuung durch die Agenturen für Arbeit, nicht jedoch an den Status der Arbeitslosigkeit gebunden. Insgesamt ist der Ausbau elektronischer Informations- und Transaktionsplattformen ein wesentlicher Bestandteil der Handlungsfelder im Rahmen der „Strategie 2020“, die den geschäftspolitischen Kurs der BA markiert.

### 4. Die Verstetigung des Programms „Perspektive Wiedereinstieg“ durch die BA – ein Erfolgsmodell?

Die Steigerung des Erwerbsspersonenzpotenzials von Frauen ist eines der wichtigsten geschäftspolitischen Ziele der BA. Als zentrales Handlungsfeld zur Deckung des Fachkräftebedarfs ging es in die vielbeachtete Broschüre „Perspektive 2025: Fachkräfte für Deutschland“ ein. Ein wichtiger Bestandteil dieser Strategie ist das Programm „Perspektive Wiedereinstieg“, das Bundesfamilienministerium und BA als gemeinsames Kooperationsprojekt durchführen. Der erste Schritt war im Jahr 2008 der Aufbau eines „Lotsenportals“, das Wiedereinsteigerinnen den Weg zu personalen Beratungsangeboten in ihrer Region weist und zudem einen aktuellen Veranstaltungskalender bereithält. Mit der zielgruppengerechten Aufbereitung von Informationen ist es jedoch nicht getan: Der Prozess des Wiedereinstiegs ist zu komplex, um allein durch das Internet unterstützt und begleitet werden zu können. Der „menschliche Faktor“ muss bedacht werden – und spielt bei der Entscheidungsfindung vermutlich eine weitaus größere Rolle. Doch das Netz von persönlichen Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen, die insbesondere über die Frage der konkreten Arbeitsplatzsuche hinausgehen, ist noch nicht ausreichend eng geknüpft – und Angebote stehen oftmals unverbunden nebeneinander. Diese Lücke wurde 2009 durch ein weiteres Kooperationsprojekt mit dem BMFSFJ geschlossen: Das ESF-Programm „Perspektive Wiedereinstieg“ will Frauen, die nach längerer Familienphase in den Beruf zurückkehren wollen, durch ein ganzheitliches, individuelles Case-Management unterstützen. Bei der Auswahl der Träger wurde darauf geachtet, dass sie über die notwendige Erfahrung mit der Zielgruppe verfügen, gut in die regionalen Netzwerkstrukturen integriert sind und zudem ausbaufähige Kontakte zu Arbeitgebern nachweisen können. Die Ergebnisse waren so überzeugend, dass der Verwaltungsrat der BA schon vor Projektende die bundesweite Verstetigung beschlossen hat. Was jedoch sehr deutlich wurde: Erfolge ließen sich nur dort beobachten, wo keine „Konkurrenzstrukturen“ geschaffen wurden, sondern eine enge Kooperation mit den Agenturen für Arbeit bestand. Der wesentliche Erfolgsfaktor war die gelungene Verbindung eines intensiven be-

<sup>3</sup> Susanne Seyda, Dirk Werner: IW-Weiterbildungserhebung 2011 – Gestiegenes Weiterbildungsvolumen bei konstanten Kosten. In: IW-Trends 1 (2012), S. 1-19.

<sup>4</sup> Die Handlungsempfehlung zur „Lernbörse“ ist im Internet abrufbar. Hier findet sich eine Beschreibung der Funktionen und eine Liste aller derzeit verfügbaren Angebote: [http://www.arbeitsagentur.de/nr\\_27836/zentraler-Content/HEGA-Internet/A05-Beruf-Qualifizierung/Dokument/HEGA-05-2009-VA-Lernboerse.html](http://www.arbeitsagentur.de/nr_27836/zentraler-Content/HEGA-Internet/A05-Beruf-Qualifizierung/Dokument/HEGA-05-2009-VA-Lernboerse.html)

gleitenden Coachings durch die Träger mit der gezielten Nutzung der Arbeitsmarktkompetenz der BCA und der Vermittlungsfachkräfte in den Agenturen. Neben Beratung zu Kinderbetreuung und „Rollenklärung“ stand vor allem die Frage nach adäquaten Weiterbildungsangeboten im Fokus – insbesondere bei Akademikerinnen, die nach längerer Familienphase Anschluss an ihre Vorbeschäftigung suchten.

Eine Produktbeschreibung nach § 45 SGB III wurde inzwischen entwickelt und befindet sich aktuell in der internen Abstimmung. Es ist gelungen, die wesentlichen Bestandteile des Modellprogramms beizubehalten und in diese Fördermöglichkeit zu integrieren: Bedarfsgerechte, individuelle Qualifizierung bis zu 8 Wochen ist in dem neuen Produkt ebenso enthalten wie ein flankierendes Coaching und die Möglichkeit, durch Arbeitserprobung praktische Erfahrung zu sammeln.

Frauen aus der Stillen Reserve, die eine Rückkehr in den Beruf erwägen, benötigen in der Regel eine längere Vorlaufzeit, um ihre Entscheidung zu stabilisieren und zu konkretisieren. Auch – und gerade – in dieser Phase sind sie dringend auf die Begleitung durch einen erfahrenen Coach angewiesen. Diese erste Phase lässt sich jedoch nicht aus dem Budget der Bundesagentur für Arbeit finanzieren, da die rechtlichen Voraussetzungen für eine Förderung fehlen. Um das so wichtige wie wirksame Coaching kontinuierlich vorhalten zu können, müssen Partner gewonnen werden – allen voran die Länder und Kommunen. Nur wenn es gelingt, die erste Phase des Wiedereinstiegs durch Drittmittel abzudecken, können die Erfolgsfaktoren des Programms „Perspektive Wiedereinstieg“ adäquat umgesetzt werden. Das Maßnahmenkonzept der Bundesagentur für Arbeit sieht vor, dass die Zusage zur Kofinanzierung der ersten Phase durch die Träger bereits vor Angebotsabgabe eingeholt werden muss; sie ist integraler Teil der Ausschreibung. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Betreuung in allen Phasen des Wiedereinstiegs aus einer Hand erfolgen kann - und zudem eine indirekte „Qualitätssicherung“ bewirkt: Land und Kommune werden nur den Trägern eine Kooperation zusichern, deren guter Arbeit sie vertrauen.

Die Weichen sind gestellt – und die Erfahrung zeigt, dass nur ein zielgerichtetes Ineinandergreifen der Angebote zum Erfolg führen kann. Die Herausforderung wird in den nächsten Jahren darin bestehen, für die bestehenden guten Ansätze Kontinuität zu schaffen.