

# Hotline

## zur Anerkennung im Ausland erworbener Berufsabschlüsse

Hotline Anerkennungsberatung

## Fachkonzept

Stand April 2026

Senatsverwaltung  
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,  
Vielfalt und Antidiskriminierung

**BERLIN**



## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Notwendigkeit einer landeseigenen Hotline zur Anerkennungsberatung	8
3. Unterstützung und Beratung zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen	9
4. Ziele und Inhalte der Hotline	10
5. Zielgruppe	11
6. Fachliche Herausforderungen	12
7. Abgrenzung zu anderen Angeboten der Anerkennungsberatung	14
7.1. Abgrenzung zur bundesweiten Hotline „Arbeit und Leben“	14
7.2. Abgrenzung zur IQ-Beratung	14
7.3. Abgrenzung zum Landesprogramm Beratung zu Bildung und Beruf	15
8. Räumliche und personelle Standards	16
8.1. Rahmenbedingungen der Hotline-Beratung	16
8.1.1. Erreichbarkeit	16
8.1.2. Nichterreichbarkeit	16
8.1.3. Mindeststandard der Erreichbarkeit und angebotene Beratungssprachen	16
8.1.4. Leistungsumfang der telefonischen Beratung	17
8.1.5. Quantitativ messbare Indikatoren während der Anrufe	18
8.1.6. Transparenz und Zugang zu Informationen	18
8.1.7. Technik und Arbeitsausstattung	18
8.2. Kompetenz der Beraterinnen und Berater	19
8.2.1. Erforderliche fachliche Qualifikationen	19
8.2.2. Überfachliche Kompetenzen	20
8.2.3. Einarbeitung der Beraterinnen und Berater in die telefonische Beratung	21
8.2.4. Weiterbildung und Wissensmanagement der Beratenden	22
9. Standards in der Umsetzung	22
9.1. Ermittlung des Anliegens	22
9.2. Einsatz von Hilfsmitteln in Print oder Online	24
9.3. Zufriedenheitscheck der Beratenen nach dem inhaltlichen Telefonat	24
9.4. Weiterleitung an Beratungsstellen	24
10. Fördervoraussetzungen	25
10.1. Rechtliche Grundlage	25
10.2. Zuwendungsempfangende	25
11. Verfahren	25
12. Anforderungen an den/die Zuwendungsempfangenden	26
12.1. Räumlichkeiten und Ausstattung	26
12.2. Anforderungen an das Personal	26

12.3.	Arbeitsvertragliche Standards und Vergütung des Fachpersonals	26
12.4.	Landesmindestlohn	27
12.5.	Qualitätssicherung	27
13.	Berichterstattung und Erfolgsmessung	27
13.1.	Berichterstattung	27
13.2.	Erfolgsindikatoren	27
14.	Öffentlichkeitsarbeit	29
15.	Netzwerkarbeit und Gremien	30
16.	Fachliche Begleitung und Controlling	31
17.	Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung	31
18.	Quellenverzeichnis	32

## 1. Einleitung

Die Anforderungen, die der Arbeitsmarkt an Beschäftigte stellt, sind einem permanenten Wandel unterworfen. Prozesse der Digitalisierung, der Dekarbonisierung und die demographische Entwicklung stellen alle Beteiligten am Arbeitsmarkt vor Herausforderungen. Das Land Berlin begegnet diesen Herausforderungen u.a. mit einer Fachkräftestrategie<sup>1</sup>, die Fachkräftegewinnung und Fachkräftesicherung, genauso wie Stärkung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit, soziale Teilhabe und die Vielfalt der Gesellschaft miteinander verbindet. Die wirtschaftliche Entwicklung und Wettbewerbsfähigkeit des Landes Berlins soll gestärkt und gesichert werden. Um ausreichend Fachkräfte zu gewinnen, müssen auch Menschen, die ihre berufliche Qualifikation im Ausland erworben haben, besser in den Arbeitsmarkt integriert werden. Ihre Kompetenzen sind ein notwendiger Beitrag zur Sicherung der öffentlichen Daseinsvorsorge, zur Innovationskraft der Berliner Wirtschaft und zur nachhaltigen Entwicklung des Arbeitsmarktes zur Deckung des kurz-, mittel- und langfristigen Fachkräftebedarfs.

Bund und Länder haben 2012 in Deutschland mit den Anerkennungsgesetzen erstmals einen umfassenden Rechtsanspruch auf ein Anerkennungsverfahren der im Ausland erworbenen Berufsqualifikation geschaffen. Dieser gilt sowohl für reglementierte als auch für nicht reglementierte Berufe, unabhängig von Ausbildungsstaat, Staatsangehörigkeit, Wohnort und Aufenthaltsstatus. Voraussetzung ist ein formaler Berufsabschluss, welcher im Ausbildungsstaat anerkannt ist und mit einem deutschen Abschluss in einem Referenzberuf vergleichbar ist. Aber auch Berufserfahrung sowie weitere Qualifikationsnachweise (z. B. Weiterbildungen) können in individualisierten Verfahren berücksichtigt werden. Zudem wurden Begleitstrukturen zur Beratung und finanziellen Förderung aufgebaut.<sup>2</sup>

Mit einer Anerkennung des im Ausland erworbenen Berufsabschlusses wird die Attraktivität eines Landes für den Zuzug von Fachkräften erhöht.<sup>3</sup> Gleichzeitig wird es Arbeitgebern erleichtert, die Qualifikation der Bewerbenden einzuschätzen. Die Beschäftigungswahrscheinlichkeit mit einer Anerkennung erhöht sich langfristig um 25 %-Punkte und die Verdienstmöglichkeiten steigen um ca. 20 % im Vergleich zu Personen, die keine Anerkennung beantragt haben.<sup>4</sup> Mit der Anerkennung des im Ausland erworbenen Berufsabschlusses geht für diese Personen auch Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitern (72,3 %) durch Unternehmen in Bezug auf die vorhandene und benötigte Qualifikation einher<sup>5</sup>. Die Bindung von Fachkräften an das Unternehmen sind Hauptgründe für das Durchlaufen eines Anerkennungsverfahrens.<sup>6</sup> Damit stehen diesen Personen entsprechende individuelle Entwicklungsmöglichkeiten auf dem deutschen Arbeitsmarkt zur Verfügung, was ihre

---

<sup>1</sup> Vgl. Fachkräftestrategie 2035, [fachkraeftestrategie2035.pdf](#), abgerufen am 20.03.2026.

<sup>2</sup> BIBB (Bundesinstitut für Berufsbildung): [Fachkräfteeinwanderung \(nicht\) ohne Anerkennung? Was sich mit dem neuen Fachkräfteeinwanderungsgesetz für die Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse ändert](#), S. 8.

<sup>3</sup> IAB-Kurzbericht, Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse hat positive Arbeitmarkteffekte, S. 2.

<sup>4</sup> IAB-Kurzbericht, S. 1.

<sup>5</sup> IW-Report 09/2025; Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse, S. 4.

<sup>6</sup> Vgl. Fn. 27.

gesellschaftliche und soziale Teilhabe fördert. Die Akzeptanz in der Bevölkerung wächst und führt zu leichter Integration in die Gesellschaft.

Fachkräfte, die einen Berufsabschluss im Ausland erworben haben, bereichern den Berliner Arbeitsmarkt mit ihren Erfahrungen und Fähigkeiten. Sie bringen neue Perspektiven und vielfältige Kompetenzen mit, die aus unterschiedlichen Bildungs- und Arbeitsmarktsystemen stammen. Um diese Kompetenzen besser nutzen zu können, braucht es niedrighschwellige, verlässliche und gut vernetzte Strukturen verschiedener Stakeholder, die Menschen mit ausländischen Berufsqualifikationen, die in Berlin arbeiten wollen, frühzeitig Orientierung bieten.

Die Hotline zur Anerkennung im Ausland erworbener Berufsabschlüsse des Landes Berlin (im Folgenden: Hotline Anerkennungsberatung) übernimmt in diesem System eine Schlüsselfunktion. Sie ist der zentrale Erstkontaktpunkt für alle, die in Berlin arbeiten möchten und eine Anerkennung ihres ausländischen Berufsabschlusses benötigen. Als landesweites Informations- und Lotsenangebot schafft sie Transparenz über rechtliche Grundlagen, Zuständigkeiten und Verfahrenswege und trägt damit wesentlich zur Zugänglichkeit des Anerkennungssystems bei.

Es braucht Anerkennungsprozesse, die sowohl den rechtlichen Anforderungen entsprechen als auch den individuellen Lebenslagen der Antragstellenden gerecht werden. Die Anerkennung soll qualifizierte Zuwanderung unterstützen, berufliche Mobilität ermöglichen und faire Chancen auf dem Berliner Arbeitsmarkt schaffen.

Um die vorhandenen Kompetenzen von Zugewanderten wirksam zu nutzen und ihre Integration in den Arbeitsmarkt zu beschleunigen, braucht es einen klaren, niedrighschweligen Einstieg in das Anerkennungssystem. Es spiegelt die komplexe Struktur des deutschen Berufsbildungssystems, dessen Bildungswege entweder dual, vollzeitschulisch oder hochschulisch ausgerichtet sind, wider. Erst durch ein verständliches Orientierungsangebot können Anerkennungsverfahren zielgerichtet durchgeführt und eine qualifikationsadäquate Beschäftigung ermöglicht werden. So werden die Chancen auf einen beruflichen Ein- oder Aufstieg verbessert und der Zugang zu Weiterbildungsmöglichkeiten im schulischen, beruflichen oder akademischen Bereich eröffnet.

Bei den reglementierten Berufen ist die Berufsausübung in Deutschland durch Rechtsvorschriften an den Besitz bestimmter Berufsqualifikationen gebunden und eine staatliche Anerkennung für die Ausübung erforderlich (z. B. medizinische bzw. Gesundheitsberufe, Lehrkräfte, Ingenieursberufe).<sup>7</sup> Weitere Formen der Reglementierung sind Tätigkeiten aus dem Gewerbe (z. B. Meister) oder Fortbildungsabschlüsse<sup>8</sup> (Fachwirtinnen und Fachwirte).

Als nicht reglementierte Berufe werden solche bezeichnet, deren Ausübung nicht an eine bestimmte rechtliche Vorgabe geknüpft sind und für die eine staatliche Zulassung erforderlich ist<sup>9</sup>. Dies betrifft die meisten Ausbildungsberufe im dualen System.

---

<sup>7</sup> <https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/de/pro/berufliche-anerkennung.php#module9614>, abgerufen am 19.12.2025.

<sup>8</sup> Vgl. Fn. 1

<sup>9</sup> Vgl. Fn. 1.

Die Anerkennung einer im Ausland erworbenen Berufsqualifikation ist für die Ausübung vieler Tätigkeiten in Deutschland formal nicht zwingend erforderlich. In der Praxis können jedoch strukturelle Nachteile für diejenigen Fachkräfte, die auf eine Anerkennung verzichten oder diese nicht erreichen, entstehen. Ohne formale Gleichwertigkeitsfeststellung fehlt Arbeitgebern häufig eine verlässliche Grundlage zur Einschätzung der vorhandenen Kompetenzen. Dies führt dazu, dass Qualifikationen nicht adäquat berücksichtigt werden und betroffene Personen oftmals Tätigkeiten unterhalb ihres Qualifikationsniveaus aufnehmen oder nicht entsprechend eingruppiert und vergütet werden, obwohl sie über die erforderlichen Qualifikationen grundsätzlich verfügen.<sup>10</sup>

Dieser Effekt wird zusätzlich durch ökonomischen Druck verstärkt: Viele Zugewanderte sind darauf angewiesen, kurzfristig Einkommen zu erzielen, und nehmen daher Beschäftigungen im Niedriglohnssektor an. Ohne Anerkennung ihrer Qualifikation erfolgt die Einstufung regelmäßig unabhängig vom tatsächlichen Kompetenzniveau, was zu geringerer Entlohnung und eingeschränkten Aufstiegsperspektiven führt. Damit entsteht ein sich selbst verstärkender Mechanismus: Fehlende Anerkennung begünstigt unterqualifizierte Beschäftigung, und diese wiederum reduziert Anreize sowie Ressourcen, ein Anerkennungsverfahren nachträglich zu durchlaufen.<sup>11</sup>

Neben individuellen Abwägungen wirken strukturelle Hürden wie komplexe Verfahren, lange Bearbeitungszeiten und teilweise hohe Kosten abschreckend. Informationsdefizite und Unsicherheiten über Nutzen und Erfolgsaussichten eines Anerkennungsverfahrens verstärken diese Zurückhaltung zusätzlich.<sup>12</sup>

Die fehlende Anerkennung hat weitreichende Folgen für die Arbeitsmarktintegration und Fachkräftesicherung: Personen mit im Ausland erworbenen Abschlüssen sind überdurchschnittlich häufig unterhalb ihrer Qualifikation beschäftigt. Im Vergleich zu Personen, die ihre Abschlüsse in Deutschland erworben haben, ist der Anteil der unterwertigen Beschäftigung deutlich höher. Dadurch bleibt ein erheblicher Teil des vorhandenen Fachkräftepotenzials ungenutzt. Gleichzeitig entstehen volkswirtschaftliche Ineffizienzen sowie individuelle Einkommens- und Statusverluste.<sup>13</sup>

Daraus ergibt sich ein klarer arbeitspolitischer Handlungsbedarf.

Aktuelle Daten unterstreichen die Problemlage: Rund 21 % der Beschäftigten sind formal unterqualifiziert beschäftigt. Männer sind hiervon mit etwa 26 % deutlich häufiger betroffen als Frauen (ca. 16 %). Unterqualifizierte Beschäftigung geht zudem mit Einkommensnachteilen einher: Männer verdienen im Durchschnitt etwa 8 % weniger, Frauen etwa 9 % weniger als formal adäquat

---

<sup>10</sup> Vgl. Anerkennung von Berufsabschlüssen verbessert die Erwerbsaussichten – komplizierte Verfahren sind ein Hauptproblem, Zusammenfassung auf Basis von IAB-Ergebnissen, abrufbar über (ZBS AuF / IAB-Bezug), insb. Aussagen zu Beschäftigungschancen und qualifikationsadäquater Beschäftigung.

<sup>11</sup> Vgl. Mayer, Matthias / Clemens, Marius (2021): Fachkräftemigrationsmonitor, Kapitel zur Arbeitsmarktintegration und Beschäftigungsstruktur von Zugewanderten.

<sup>12</sup> Vgl. : Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) – Fachbeitrag zur Fachkräfteeinwanderung und Anerkennung (insb. Hinweise zu Verfahrenshürden, Kosten und Informationsdefiziten).

<sup>13</sup> Vgl, Fn.10

Beschäftigte. Das Unterlassen eines Anerkennungsverfahrens führt nicht nur zu eingeschränkten Beschäftigungschancen, sondern auch zu dauerhaft geringeren Einkommen und abgeleiteten Sozialversicherungsansprüchen.

Dem kann z. B. mit einem beschleunigten Anerkennungs- und Zertifizierungsverfahren entgegengewirkt werden.<sup>14</sup> Eine vereinheitlichte und digitalisierte Anerkennungspraxis, die bundesweit verbindliche Fristen, niedrigere Zugangshürden und ergänzende Qualifizierungsangebote vorsieht, kann ebenfalls zur Lösung beitragen.<sup>15</sup>

Mit der Anerkennung eines ausländischen Berufsabschlusses wird die Arbeitsmarktintegration und Fachkräftesicherung unterstützt. Auf Bundesebene wurde eine beschleunigte Anerkennung der Berufsqualifikationen in den Richtlinien der Regierungspolitik vorgesehen<sup>16</sup>. Auch auf Landesebene wurden entsprechende Regelungen getroffen. In den Richtlinien der Regierungspolitik des Landes Berlin 2023 - 2026 ist festgelegt, dass für die berufliche und gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Flucht- und Migrationsgeschichte die schnellere Anerkennung ausländischer Abschlüsse ebenso unerlässlich ist<sup>17</sup> wie eine Unterstützung der Wirtschaft Berlins bei der Anwerbung ausländischer Fachkräfte.<sup>18</sup>

Im Sinne von „Guter Arbeit“<sup>19</sup> müssen vergleichbare berufliche Abschlüsse und Erfahrungen unabhängig von Herkunft und Bildungsort gerecht und transparent bewertet und entlohnt werden. Diese Forderung richtet sich an Arbeitgeber, politische Entscheidungsträger und Tarifpartner, um Arbeitsbedingungen zu verbessern und unsichere Arbeits- und Lebensverhältnisse verhindern.

Um den Informations- und Orientierungsbedarf von qualifizierten Fachkräften mit einem im Ausland erworbenen Berufsabschluss zu schließen und gleichzeitig Berlin als attraktiven Standort für diese Fachkräfte weiter zu entwickeln, bedarf es einer effizienten Beratung zur Anerkennung. Die Anerkennungsstatistik 2023 zeigt einen deutlichen Anstieg der Nachfrage an Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen in Deutschland. Insgesamt wurden im Jahr 2023 54.981 Anerkennungsverfahren beschieden, was einem Zuwachs von 25 % im Vergleich zu 2022 (ca. 41.000) entspricht.<sup>20</sup> Im Berichtsjahr 2024 wurden deutschlandweit über 95.000 Anerkennungsverfahren durchgeführt,<sup>21</sup> hauptsächlich im Bereich Gesundheit und Pflege, für Ärzte und Ärztinnen sowie in Ingenieurberufen.<sup>22</sup>

---

<sup>14</sup> So können z. B. Standards zur Anerkennung informell und non-formal erworbener Kompetenzen entwickelt werden, um diese mit formalen Abschlüssen vergleichbar und auf dem Arbeitsmarkt sichtbar zu machen, vgl. Fn. 6, S. 32 ff.

<sup>15</sup> Vgl. Fn. 8.

<sup>16</sup> Vgl. Koalitionsvertrag Bund 2025, 21. Legislaturperiode, S. 14.

<sup>17</sup> Richtlinien der Regierungspolitik 2023-2026, Abteilung Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Antidiskriminierung und Vielfalt, S. 1.

<sup>18</sup> Vgl. Fn. 2.

<sup>19</sup> DGB – Deutscher Gewerkschaftsbund; <https://index-gute-arbeit.dgb.de/dgb-index-gute-arbeit>, abgerufen am 26.01.2026.

<sup>20</sup> [https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user\\_upload/Studien/Report/PDF/2025/IW-Report\\_2025-Ausl%C3%A4ndische-Berufsabschl%C3%BCse.pdf](https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/Report/PDF/2025/IW-Report_2025-Ausl%C3%A4ndische-Berufsabschl%C3%BCse.pdf), abgerufen am 20.03.2026.

<sup>21</sup> <https://www.statistik-berlin-brandenburg.de/147-2024/>; sowie [https://www.statistischebibliothek.de/mir/receive/DESerie\\_mods\\_00007739](https://www.statistischebibliothek.de/mir/receive/DESerie_mods_00007739), abgerufen am 03.03.2026.

<sup>22</sup> Vgl. Fn. 16.

Laut dem Amt für Statistik Berlin-Brandenburg wurden in Berlin im Jahr 2022 2.811 Anträge gestellt, ein Anstieg von 22 % zum Vorjahr.<sup>23</sup> Davon wurden 1.236 Anträge positiv beschieden, vorrangig Anträge von türkischen, tunesischen und syrischen Antragstellerinnen und Antragstellern, die ihre Berufsabschlüsse im Herkunftsland erworben haben.

## 2. Notwendigkeit einer landeseigenen Hotline zur Anerkennungsberatung

Um Fachkräften aus dem Ausland einen besseren Zugang zum deutschen Arbeitsmarkt zu ermöglichen, müssen ihre bereits erworbenen Berufsqualifikationen schnellstmöglich anerkannt werden. Hierzu braucht es eine flexible und bedarfsorientierte Lösung an der Schnittstelle zwischen der Einwanderung von ausländischen Fachkräften und der zeitnahen Anerkennung ihrer im Herkunftsland erworbenen Berufsqualifikationen. Ein entsprechendes Angebot ist auch deshalb von hoher Relevanz, weil in vielen Fällen die Einreise als Fachkraft an den Nachweis der Gleichwertigkeit der Berufsqualifikation gekoppelt ist. Dies gilt v. a. bei den reglementierten Berufen. Hier setzt die Hotline Anerkennungsberatung an, weil sie mit ihrer niedrigschwelligen Beratungsstruktur - ausschließlich telefonisch - als zentrale Anlaufstelle zur Erstinformation dient und anschließend als Weiterleitungsschnittstelle an die anderen bestehenden, z.T. spezialisierten, Beratungsstellen fungiert. Die Ratsuchenden erhalten unter **einer** Telefonnummer notwendige Auskünfte, anstatt zeitaufwändig verschiedene Anlaufstellen aufsuchen zu müssen. Gefördert wird die Hotline Anerkennungsberatung aus Landesmitteln im Rahmen einer Projektförderung durch die für Arbeit zuständige Senatsverwaltung; das Vorhaben wurde 2022 als gemeinsame Initiative der Industrie- und Handelskammer (IHK) Berlin, Handwerkskammer (HWK) Berlin, der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (RD) der Bundesagentur für Arbeit, der Integrationsbeauftragten des Landes Berlin und der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung entwickelt und wird durch diese Partner seitdem begleitet.

Die Hotline Anerkennungsberatung ergänzt die Angebote des Bundes im Rahmen des Förderprogramms Integration durch Qualifizierung (IQ) und zukünftig die Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung des Bundes.

Die Hotline Anerkennungsberatung als Landesangebot berät ausschließlich telefonisch und entlastet als terminungebundene telefonische Beratung die Präsenz-Beratung in mehrfacher Hinsicht: Sie bietet Beratungsleistungen, die für die Ratsuchenden notwendig sind, z.B. um Zweifel und Unsicherheiten auszuräumen. Es werden eher „einfache“ Fragen oder die Suche nach den passenden Referenzberufen oder die Erläuterungen zur Transparenz der Entscheidungen von zuständigen Stellen beantwortet.

Die Hotline Anerkennungsberatung ist ohne einen organisatorischen und logistischen Aufwand für die Ratsuchenden erreichbar. Fragen können spontan und direkt geklärt werden. Sie bietet im

---

<sup>23</sup> Die Daten für die Gesamtregion Berlin Brandenburg werden gemeinsam erfasst und ausgewertet.

kooperativen Zusammenspiel mit der Anerkennungsberatung in Präsenz durch das vom Bund (BMAS) finanzierte Angebot in Berlin ein effizientes, bedarfsgerechtes und niedrighschwelliges Angebot zur Anerkennungsberatung.

Fachkräfte, die in Berlin arbeiten möchten und sich im Ausland aufhalten, können die Hotline Anerkennungsberatung in kooperativer Zusammenarbeit mit der Zentralen Servicestelle Berufsanerkennung (ZSBA)<sup>24</sup> des Bundes ebenfalls nutzen.

### **3. Unterstützung und Beratung zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen**

Das Fachkräfteeinwanderungsgesetz (FEG) als Bestandteil der am 2. Oktober 2018 beschlossenen Eckpunkte der Bundesregierung zur Einwanderung von Fachkräften aus Drittstaaten zielt darauf ab, „die Bedarfe des Wirtschaftsstandortes Deutschland und die Fachkräftesicherung durch eine gezielte und gesteuerte Zuwanderung von Fachkräften aus Drittstaaten abzudecken.“<sup>25</sup> Ziel ist es, ausländischen Fachkräften den Zugang zum Arbeitsmarkt zu erleichtern und gleichzeitig die Fachkräftesicherung in Deutschland zu stärken.<sup>26</sup>

Für die Fachkräfte, die einen im Ausland erworbenen Berufsabschluss vorweisen können, gewährt das Berufsqualifizierungsgesetz des Bundes (BQFG) einen bundeseinheitlich geregelten Rechtsanspruch auf ein Verfahren zur Feststellung der Gleichwertigkeit von Berufsqualifikationen.

Das Gesetz dient der besseren Nutzung von im Ausland erworbenen Berufsqualifikationen für den deutschen Arbeitsmarkt, um eine qualifikationsnahe Beschäftigung zu ermöglichen.<sup>27</sup> Im § 2 BQFG ist die Feststellung der Gleichwertigkeit im Ausland erworbener Ausbildungsnachweise unter Berücksichtigung sonstiger nachgewiesener Berufsqualifikationen für bundesrechtlich geregelte Berufe verankert. Damit wird allen Menschen aus dem Ausland ermöglicht, ihren Abschluss prüfen zu lassen. Das BQFG Bund liefert die rechtliche Grundlage, auf die sich das FEG stützt, wenn für einen Aufenthaltstitel eine anerkannte Qualifikation verlangt wird (z.B. Aufenthalt in Deutschland zur Qualifizierung oder für die Beschäftigung als Fachkraft). Das Land Berlin setzt das Bundesrecht durch das BQFG Berlin organisatorisch um und konkretisiert die rechtlichen Vorgaben des Bundes (zuständige Stellen für die Anerkennung, Verfahren, Ausgleichswege) und koppelt so die Anerkennung (BQFG) und die Arbeitsmigration (FEG) auf Landesebene.

Die konkrete Durchführung der Verfahren zur Anerkennung obliegt den zuständigen Stellen für die Berufsbildung in den jeweiligen Ländern. In Berlin sind das z.B. die Industrie- und Handelskammer

---

<sup>24</sup> Ausführungen zur ZSBA unter Pkt. 7.

<sup>25</sup> Fachkräfteeinwanderungsgesetz (FEG), Bundestags-Drucksache 19/8285, S. 1.

<sup>26</sup> Siehe Fn. 9.

<sup>27</sup> Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz; [https://www.gesetze-im-internet.de/bqfg/\\_1.html](https://www.gesetze-im-internet.de/bqfg/_1.html).

(IHK), die Handwerkskammer (HWK) oder das Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) für Heilberufe.

Um in diesem System der Anerkennung und ihren Voraussetzungen den Überblick zu behalten, ist für zugewanderte oder an Zuwanderung interessierte Fachkräfte eine Begleitstruktur notwendig, die ihnen Orientierung und Hilfestellung auf dem Weg zu ihrer angestrebten Berufsanerkennung bietet. Die Hotline Anerkennungsberatung setzt daran an, die zahlreichen Akteure und Beratungsstrukturen besser erreichbar zu machen und zu vernetzen, um Ratsuchende ohne unnötige Umwege durch die Vielzahl bestehender Beratungsangebote zu lotsen.

Den Ratsuchenden werden auf kurzem, unbürokratischen Weg schnelle Antworten und die passenden Ansprechpersonen für ihre komplexen Fragen angeboten. Dazu sollen mit möglichst zielgerichteten Fragen der Beratenden konkrete Anhaltspunkte ermittelt werden, um die passende Beratungsstelle nennen zu können.

Mit dem Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz Berlin (BQFG Bln.) wurde im Land Berlin ein grundsätzlicher Beratungsanspruch für die Anerkennung im Ausland erworbener Berufsabschlüsse und -qualifikationen geschaffen und wird seit 2022 mit der Hotline Anerkennungsberatung (Berliner Angebot) erfüllt.

In Abgrenzung zum Landesangebot ergänzen die über ESF Plus geförderten Projekte des Bundes das landesfinanzierte Beratungsangebot mit einer ausführlichen und mehrsprachigen digitalen und Präsenzberatung sowie einer Begleitung und Unterstützung im Anerkennungsverfahren nach Bedarf. Zusätzlich werden Ratsuchende zu alternativen qualifikationsadäquaten Beschäftigungsmöglichkeiten beraten und die Zielgruppe mit aufsuchender Beratung über Social Media proaktiv zu qualifikationsadäquater Beschäftigung und Berufsanerkennungsverfahren informiert.<sup>28</sup>

#### **4. Ziele und Inhalte der Hotline Anerkennungsberatung**

Mit der Hotline Anerkennungsberatung soll ein niedrighschwelliger Erstzugang zur Anerkennung mit möglichst umfassender Beratung entsprechend § 19 BQFG Bln. ermöglicht werden. Ziel ist es, ein grundständiges Angebot an Beratung vorzuhalten und die zahlreichen Akteure innerhalb der Beratungsstrukturen im Land Berlin besser erreichbar zu machen und zu vernetzen. Ratsuchende sollen ohne unnötige Umwege durch die vorhandene Landschaft der Beratungsangebote geführt werden und Orientierung und Beratung zum Thema Anerkennung erhalten. Die ausschließlich telefonische Kurzberatung dient als Wegweiser, um die Anrufenden bei vertieften thematischen Fragen an die passenden Einrichtungen und Beratungsstellen innerhalb der Berliner Bildungslandschaft zu verweisen. Sie bietet gleichzeitig eine niedrighschwellige und unbürokratische

---

sowie mehrsprachige Beratung für Menschen, die in Berlin arbeiten oder arbeiten möchten. Erste grundlegende Fragen können beantwortet werden und ggf. eine bedarfsgerechte Weiterleitung an verschiedene weiterführende Beratungsstellen erfolgen, z. B. an die o. g. genannten Angebote des Bundes oder an andere Beratungsangebote einzelner zuständiger Stellen.

Die Effizienz der Anerkennungsberatung in Berlin soll erhöht werden, indem Personen spontan und ohne Wartezeit auf einen Termin, Beratung und Antworten auf konkrete Fragen erhalten. Auch auf dem Weg zur Entscheidungsfindung sind vor einer ausführlichen Präsenzberatung telefonische Beratungsgespräche für ein lösungsorientiertes und beschleunigtes Anerkennungsverfahren sinnvoll.

Die Beratung für die Ratsuchenden ist kostenlos und erfolgt unabhängig von Vereinbarungen mit Sozialleistungsträgern und anerkennenden Stellen.

Die telefonischen Beratungen erfolgen ausgehend vom Anliegen der Ratsuchenden als teilstandardisierte Gespräche. Die Beratung der Hotline Anerkennungsberatung erfolgt nach dem Ansatz des IOSM-Modells: Anhand von Fragen analysieren die Beratenden das Ziel des Anliegens und das bereits vorhandene richtige oder auch falsche Wissen, um anschließend Informationen zu strukturieren (S), zu informieren (I), im System der zuständigen Stelle und Anforderungen zu orientieren (O) und so für das Anerkennungsverfahren zu motivieren (M). Ergebnis sollten Handlungsempfehlungen für die nächsten Schritte sein.

Zusammengefasst sollen mit der Hotline Anerkennungsberatung folgende Ziele erreicht werden:

- den ersten Informations- und Orientierungsbedarf zur Anerkennung erschließen und ggf. an passende Beratungsstellen oder zuständige Stellen verweisen,
- Effektivität und Qualität in der Beratung in Berlin gegenüber qualifizierten Fachkräften aus dem Ausland erhöhen,
- Berlin als attraktiven Standort für Fachkräfte weiterentwickeln.

## 5. Zielgruppe

Die Hotline Anerkennungsberatung richtet sich vorrangig an Personen, die im Ausland einen dort anerkannten Berufsabschluss erworben haben. Diese primäre Zielgruppe wird durch die Vorgabe des § 3 BQFG Bln. eingeschränkt. Dieses setzt voraus, dass die Personen in Berlin leben oder in Berlin arbeiten wollen.

Sekundäre Zielgruppe sind Personen, die die primäre Zielgruppe bei der Integration in den Berliner Arbeitsmarkt unterstützen wollen. Konkret gemeint sind Ehrenamtliche, Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte oder Hauptamtliche aus dem Bereich der sozialen Betreuung, die im Namen oder Auftrag der primären Zielgruppe Antworten suchen.

Im Umkehrschluss sind die Personen, die zwar in Deutschland, nicht aber in Berlin arbeiten wollen, nicht beratungsberechtigt. Ebenso ausgeschlossen sind Menschen, die nur über informelle oder nonformale Qualifikationen verfügen, z.B. ausschließlich durch Berufserfahrung erworbene Qualifikationen und keinen Abschluss im jeweiligen Herkunftsland erworben haben. Der Ausschluss gilt somit für diejenigen, die „ungelernt“ oder „nur angelernt“ sind. Diese werden an die für Menschen ohne formale Ausbildung fokussierte Fachberatungsstelle EMSA verwiesen.

Für die Zielgruppe, die aus dem Ausland anruft, ist grundsätzlich die Zentrale Servicestelle Berufsanerkennung (ZSBA) zuständig. § 19 BQFG Bln. formuliert für das Landesangebot, dass Personen entweder einen ersten Wohnsitz im Land Berlin haben (lit. a) oder diese Personen, die aus dem Ausland anrufen, die Absicht darlegen, im Land Berlin einer ihrer im Ausland erworbenen Berufsqualifikation entsprechenden Erwerbstätigkeit nachgehen zu wollen (lit. b).

Ratsuchende, die bereits eine berufliche Option in Deutschland haben (u. a. Einstellungszusage oder Anbahnung eines Arbeitsverhältnisses) werden direkt an die zuständigen Stellen verwiesen.

## 6. Fachliche Herausforderungen

Für die Beraterinnen und Berater ist die erste Hürde in der Beratung die Identifikation des „tatsächlichen“ Anliegens der einzelnen Anrufenden. Bei telefonischem Erstkontakt muss in der Regel zunächst das konkrete Beratungsanliegen ermittelt werden. Fragen lassen sich oftmals nicht sofort konkret beantworten, da die richtige Antwort von vielen Faktoren abhängen kann. Dies können z. B. fehlende Unterlagen für die Einordnung des Sachverhaltes sein. Zudem sind die Anrufenden oftmals unsicher, ob sie an der richtigen Anlaufstelle sind.

Hauptsächlich ist eine genauere Einschätzung der vorhandenen Qualifikation der Ratsuchenden zur ersten Einordnung vorzunehmen.

Fachliche Herausforderungen:

- Einordnung der Qualifikationen aus dem Ausland
- Überblick über die verschiedenen Berufsbilder des deutschen Ausbildungssystems
- Kenntnis und individuelle Einordnung der Finanzierungsmöglichkeiten des Anerkennungsverfahrens, Kosten der Antragstellung
- Kenntnis über die Anforderungen der zuständigen Stellen und bedarfsgerechte Erläuterung
- die Fristenregelung im Anerkennungsverfahren
- Kenntnisse zum Anerkennungsverfahren in Abhängigkeit zum Aufenthaltsstatus.

Nach bisherigen Erfahrungen aus der Praxis der Hotline Anerkennungsberatung kursieren viele Falschinformationen unter den Ratsuchenden. Eine Herausforderung für die Beratung ist neben dem Faktor Misstrauen das Missverständnis der Ratsuchenden, die Hotline Anerkennungsberatung entscheide über die Anerkennung des Abschlusses. Darüber hinaus sind vielfältige falsche

Informationen über die Verfahren (z.B. über notwendige Niveaustufen der deutschen Sprache, Übersetzungen, Nutzen einer Anerkennung, Verwechslung von digitaler Auskunft und Anerkennung etc.) im Umlauf. Hinzu kommen Beschwerden über lange Wartezeiten für ein Anerkennungsverfahren.

Bisherige Erfahrungen führen bei den Beratenen zu Unzufriedenheit, denen das Beratungspersonal entgegenwirken muss. Die Beratung der Hotline motiviert und erläutert Sachzusammenhänge und bietet den Ratsuchenden konkrete Lösungsvorschläge an.

Ebenfalls herausfordernd für das Beratungspersonal ist die Vermittlung der individuellen Bedeutung des Anerkennungsverfahrens gegenüber den Ratsuchenden und die damit verbundenen zukünftigen beruflichen Chancen und Vorteile für eine Arbeitsaufnahme im Land Berlin.

Problematisch ist zum Teil die Identifizierung des deutschen Referenzberufes. Viele ausländische Abschlüsse haben keine inhaltliche Deckung mit den hier geltenden Ausbildungsrahmenplänen. Ziel ist es, den deutschen Beruf mit der größten Schnittmenge zum eigenen erworbenen Berufsabschluss zu ermitteln. Für die Beratenden ist folgendes Wissen für eine Beratung erforderlich:

- Kenntnisse über deutsche Berufsbildung und Ausbildungsordnungen,
- Kenntnisse der Webseiten der zuständigen Stellen – Beratung zum Umgang,
- Kenntnisse über die Finanzierungsmöglichkeiten,
- Kenntnisse über die Dauer des Verfahrens,
- Kenntnisse über rechtliche Situation – Anerkennungsverfahren im Aufenthaltsrecht, Fristen zum Ablauf und zum Widerspruch sowie Widerspruchsargumente, Beschwerderecht,
- Kompetenz zur Einschätzung und Bewertung der Faktoren.

Gleichzeitig müssen die Beraterinnen und Berater zeitlich und sprachlich flexibel sein und sich auf die Ratsuchenden „einlassen“. Gute Beratung kann insbesondere dann gewährleistet werden, wenn sie in der jeweiligen bevorzugten Sprache der Ratsuchenden erfolgt. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, die Beratungsleistung der Hotline Anerkennungsberatung mehrsprachig anzubieten. Die Auswahl der angebotenen Sprachen der Hotline Anerkennungsberatung erfolgt bedarfsorientiert.

Die telefonische Beratung soll niedrighschwellig und anonym erfolgen. Es werden keine personenbezogenen Daten erhoben und gespeichert. Die Ratsuchenden willigen nur beim vorherigen Ausfüllen des Webformulars in eine Datennutzung ein.

Die Anonymität ist zielführend, weil es eine wesentliche Hemmschwelle zur Nutzung der telefonischen Beratung vermeidet. Andererseits erschwert es die Beratung in dreierlei Hinsicht:

- Es können den Ratsuchenden keine Informationen zugesendet werden
- Es sind keine Rückrufe möglich
- Es ist keine Nachverfolgung möglich
- und nur ein eingeschränktes Feedbacksystem möglich
- die Umsetzung von technischen Feeds ist an die Kooperation mit der IHK Berlin gebunden es bedarf einer Abstimmung der technischen Möglichkeiten.

## 7. Abgrenzung zu anderen Angeboten der Anerkennungsberatung

Zur Abgrenzung der Anerkennungsberatung von im Ausland erworbenen Berufsabschlüssen ist die (systematische) Gegenüberstellung zu anderen Beratungsangeboten erforderlich.

### 7.1. Abgrenzung zur bundesweiten Hotline „Arbeit und Leben in Deutschland“

Gem. § 19 Abs. 1 lit. a) und b) BQFG Bln. ist die telefonische Beratung ausschließlich innerhalb des Berliner Systems möglich. Sie bezieht sich auf das Berliner Netzwerk und dessen Strukturen. Ratsuchende müssen ihren Wohnsitz (lit. a) in Berlin haben oder beabsichtigen, diesen nach Berlin zu verlegen (lit. b). Es erfolgt keine bundesweite Beratung.

Die Hotline „Arbeit und Leben in Deutschland<sup>29</sup>“ wird als zentrale bundesweite Informations-Hotline angeboten. Diese bietet ebenfalls eine Erstberatung für Fachkräfte und Zugewanderte aus dem Ausland an und wird von der Zentralen Servicestelle Berufsanerkennung (ZSBA) durch eine vertiefte Beratung unterstützt.

Anders als die Erstberatung der ZSBA kann die Hotline Anerkennungsberatung konkret auf Berlin bezogene Expertise zum Anerkennungsverfahren und dessen Voraussetzungen zurückgreifen und so zielgenau im Hinblick auf die im Land Berlin benötigten Fachkräfte auf dem Berliner Arbeitsmarkt beraten. Die ZSBA bietet ihre Beratung nur auf Englisch und Deutsch an und berät hauptsächlich zu Anfragen aus dem Ausland.

### 7.2. Abgrenzung zur IQ-Beratung<sup>30</sup>

Darüber hinaus ist die Hotline Anerkennungsberatung von der Beratung durch das Format Integration durch Qualifizierung (IQ<sup>31</sup>-Beratung) des Bundes abzugrenzen. Wesentliches Abgrenzungskriterium ist hier das Beratungsformat. Das in allen 16 Bundesländern durchgeführte Programm IQ bietet ebenfalls eine Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung und dient der

---

<sup>29</sup> in Zusammenarbeit der Bundesagentur für Arbeit und dem Bundesamt für Migration und Flucht.

<sup>30</sup> Integration durch Qualifizierung (IQ). Die bundesweite IQ Anerkennungs- und Qualifizierungsberatung wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert, administriert vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF), das IQ-Beratungsangebot in Berlin wird aus Landesmitteln durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung kofinanziert.

<sup>31</sup> Vgl. Fn. 15.

Vorbereitung und Begleitung während des gesamten Anerkennungsverfahrens internationaler Berufsabschlüsse. Es ist sowohl auf die im Ausland erworbenen Berufsabschlüsse, als auch auf die Beratung zur Anerkennung eines Hochschulabschlusses gerichtet. IQ Berlin berät Personen, die in Berlin leben oder Personen aus dem Ausland, die in Berlin bereits eine Arbeitsplatzzusage haben bzw. voraussichtlich in Berlin eine Arbeit aufnehmen werden. Die Beratung erfolgt termingebunden und individuell telefonisch, digital oder in Präsenz, z. T. als Gruppenberatungen.

Personen aus dem Ausland werden von der IQ-Beratung zur Beratung an die ZSBA verwiesen. Die IQ-Beratung ist eine fallbegleitende Beratung. Die Beratenen werden bei Bedarf durch das gesamte Anerkennungsverfahren begleitet.

Das Angebot der IQ-Beratung bietet durch den communityorientierten Ansatz einen niedrigschwelligen Zugang zur Anerkennungsberatung, ist aber aufgrund der Präsenz der Ratsuchenden in der Lage, die Unterlagen der Qualifikationen der Ratsuchenden einzusehen. Das Angebot ist individuell, termingebunden und verfolgt mit der fallbegleitenden Beratung einen anderen Ansatz. Die telefonische Beratung berät dagegen umfassend und individuell, ermöglicht aufgrund ihres Formates aber keine Einsicht in Unterlagen und muss in einigen Fällen an andere Stellen verweisen.

Die Leistungen des zusätzlichen Formates des Bundes zur Anerkennungsberatung werden nach Auslaufen des IQ- Förderprogramms mit Ende des Jahres 2028 voraussichtlich an die Agenturen für Arbeit übertragen. Die laufende Kooperation der Hotline Anerkennungsberatung mit der RD und den Beratungsstellen (IQ) stellt eine effektive Abstimmung der Prozesse für das Land Berlin nachhaltig sicher.

### **7.3. Abgrenzung zum Landesprogramm Beratung zu Bildung und Beruf (BBB)**

Das Berliner BBB-Programm legt den Fokus auf die allgemeine Bildungs-, Weiterbildungs- und Berufsberatung. Es unterstützt Berlinerinnen und Berliner bei der beruflichen Orientierung, Weiterbildungs- und Karriereplanung. Der Schwerpunkt liegt nicht in der Beratung zum Anerkennungsverfahren ausländischer Berufsabschlüsse. Trotzdem wird im Fachkonzept für das Netzwerk BBB auf das Anerkennungsverfahren als ein Beratungsangebot hingewiesen.<sup>32</sup> Im entsprechenden Interessenbekundungsverfahren zum Förderinstrument „Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin“ wird als Zielstellung die Erhöhung von Beratungen zur Anerkennung von ausländischen Berufserfahrungen aufgeführt.<sup>33</sup> Die Hotline Anerkennungsberatung kann als niedrigschwellige und nicht termingebundene unterstützende Leistung sowohl in der Bildungsberatung als auch in der Arbeitsmarktintegration verstanden werden. Es kann eine entsprechende Verweisberatung zur oder über die Hotline Anerkennungsberatung und umgekehrt zu den Beratungsstellen des BBB-Netzwerkes erfolgen.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Vgl. Fachkonzept „Beratung zu Bildung und Beruf“, Version 3.0, S. 19.

<sup>33</sup> BBB-Bekanntmachungstext zum Interessensbekundungsverfahren, S. 7.

<sup>34</sup> Vgl. Fn. 33, S. 11, 14, 18.

## **8. Räumliche und personelle Standards**

### **8.1 Rahmenbedingungen der Beratung durch die Hotline Anerkennungsberatung**

#### **8.1.1. Erreichbarkeit**

Die Telefonnummer der Hotline Anerkennungsberatung ist unabhängig vom Projektträger und wird von der IHK Berlin zur Verfügung gestellt. Der Projektträger der Hotline Anerkennungsberatung muss diese Nummer nutzen und im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit verbreiten. Nur Anrufe über diese Nummer können in der Dokumentation berücksichtigt werden. Anrufe über trägerinterne Rufnummern können dafür nicht berücksichtigt werden.

Die personellen Ressourcen sind so vorzuhalten, dass die Beratenden während der „Sprechzeit“ vorrangig für die telefonische Beratung zur Verfügung stehen. Zeitgleich in der Beratungsstelle anfallende Projektarbeit ist nur in Zeiten möglich, in denen keine Anrufe eingehen oder in Zeiten außerhalb der Sprechzeiten.

Für die beratenden Mitarbeitenden gilt während dieser Zeit grundsätzlich Präsenzpflcht. Ausnahmen mit Rufumleitungen sind zulässig.

#### **8.1.2. Nichterreichbarkeit**

In Zeiten, in denen die Hotline Anerkennungsberatung nicht besetzt und somit telefonisch nicht erreichbar ist, besteht die Möglichkeit für die Anrufenden, ihr Anliegen auf einem Webformular mitzuteilen. Unter Angabe Ihrer Kontaktdaten und Einwilligung der Datennutzung erhalten sie zeitnah eine Rückmeldung. Der Grundsatz der Anonymität wird gewährleistet, da die Möglichkeit zum erneuten anonymen Anruf während der Sprechzeit gegeben ist. Das Webformular wird von der IHK-Berlin zur Verfügung gestellt und ist verbindlicher Bestandteil des Angebotes der Hotline Anerkennungsberatung.

In sprechfreien Zeiten (in denen keine Anrufe eingehen) werden von den Beratenden sonstige administrative Leistungen im Zusammenhang mit der Hotline Anerkennungsberatung erbracht, u. a. Bearbeitung von Webformularen, Rückrufe oder Dokumentationen von Anrufen.

#### **8.1.3. Mindeststandard der Erreichbarkeit und angebotene Beratungssprachen**

Eine verlässliche durchgängige Erreichbarkeit der Hotline Anerkennungsberatung auf Deutsch und Englisch während der Beratungszeiten ist zwingend erforderlich. Weitere angebotene Sprachen sollen Türkisch, Ukrainisch und Russisch sein. Eine Ausdehnung des Sprachangebotes ist zukünftig vorgesehen und soll entsprechend der Bedarfe angeboten werden.

Bei der Personalplanung ist je angebotener Sprache eine doppelte Besetzung vorzuhalten, um im Beratungszeitraum das Sprachangebot verlässlich zu gewährleisten. Bei unvermeidbarem Ausfall einer Sprache teilen die Beratenden den Ratsuchenden auf Englisch oder Deutsch mit, wann eine Beratung auf Russisch, Ukrainisch oder Türkisch wieder möglich ist.

Die telefonische Ansage für Anrufende ist so zu programmieren, dass bei Ausfall einer Fremdsprache am jeweiligen Beratungstag der Hinweis erfolgt: „Türkisch/Russisch etc. kann erst wieder am (Tag) angeboten werden. Wenn Sie auf Deutsch oder Englisch beraten werden möchten, drücken Sie die Nummer....“

#### **8.1.4. Leistungsumfang der telefonischen Beratung**

Die Beratung durch die Hotline Anerkennungsberatung erfolgt

- anonym und vertraulich,
- neutral,
- fachlich,
- teilstandardisiert

Die Anrufenden müssen zu Beginn keine personenbezogenen Angaben machen, sondern lediglich durch Betätigen einer Taste bestätigen, dass sie in Berlin leben oder in Berlin arbeiten möchten sowie die gewünschte Sprachauswahl treffen. Ihr Anliegen wird vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

Die telefonische, spontane und anonyme Beratung erfolgt individuell und geht speziell auf die Belange der Anrufenden ein. Damit ist eine pauschale und standardisierte Beratung ausgeschlossen.

Bei einer spontanen, terminungebundenen Beratung ist eine Einsichtnahme der Beratenden in die beruflichen Abschlussdokumente der Anrufenden und die Möglichkeit, den Ratsuchenden schriftliche Informationen zukommen zu lassen, ausgeschlossen.

Die Beratung wird für alle Berufe und Niveaustufen des Abschlusses sowohl für die Anerkennung als auch die Zeugnisbewertung akademischer Abschlüsse angeboten.

Beratungsgespräche werden mindestens drei zeitlichen Kategorien zugeordnet und entsprechend dokumentiert – z.B. kurze Beratungen bis fünf Minuten, mittellange Beratungen zwischen fünf-zehn Minuten und Beratungen über 15 Minuten.

### **8.1.5. Quantitativ messbare Indikatoren des Beratungsgesprächs**

Quantitativ erfasst werden folgende Indikatoren:

- Anzahl der Anrufe,
- Dauer der Beratungsgespräche,
- gewählte Sprache des Anrufenden,
- betreffender Berufsbereich,
- Erst-Einordnung der beruflichen Qualifikation der Anrufenden,
- Wiederkehrende Fragen der Anrufenden,
- Konkrete Handlungsempfehlungen der Beratenden,
- Vergleich der Anzahl der statistisch eingehenden Anrufe und den tatsächlich geführten Gesprächen und davon tatsächliche Beratungen zur Anerkennung (keine Fehlanrufe), Anzahl der ausgefüllten Webformulare.

Die qualitativ-inhaltliche Evaluation erfolgt ausschließlich anhand der Beratungen, die tatsächlich auf die Anerkennung eines ausländischen Berufsabschlusses abzielen. Anliegen, die an die Agentur für Arbeit oder eine zuständige Stelle gerichtet sind und irrtümlich bei der Hotline Anerkennungsberatung ankommen, sind trotzdem zu dokumentieren. Damit können Fehlanrufe gefiltert werden. Sie fallen nicht unter die statistische Erfassung.

### **8.1.6 Transparenz und Zugang zu Informationen**

Um die Nachhaltigkeit und das Wissensmanagement zu gewährleisten werden auf Basis von Arbeitshilfen und FAQs, Information und Erfahrungen dokumentiert und für Dritte zur Verfügung gestellt. So werden die FAQs und Antworten der Hotline Anerkennungsberatung auf der zukünftigen Plattform des Digitalen Willkommenszentrums und in den Berichten dokumentiert. Ebenfalls werden den Beratenden (z. B. auch dem Netzwerk BBB) Checklisten und Handreichungen auf der Homepage der Hotline Anerkennungsberatung zur Verfügung gestellt.

### **8.1.7 Technik und Arbeitsausstattung**

Erforderlich ist ein technisch einwandfreies und störungsunanfälligtes Telefonsystem. Um dem Grundsatz der Niedrigschwelligkeit gerecht zu werden, ist ein möglichst kurzer Weg bis zu einer persönlichen Stimme des Beratenden notwendig.

Die technische Darstellung, die Ansageschritte, das Besprechen und Betreuen der Ansageschleife, sowie die Zuarbeit der Statistik und Einzelgesprächsnachweise erfolgen durch den Kooperationspartner IHK Berlin und werden dem Projektträger zur Auswertung monatlich zur Verfügung gestellt.

Die Mitarbeitenden der Hotline Anerkennungsberatung sind je nach Bedarf mit hochwertigen Headsets ausgestattet, um eine klare Kommunikation zu ermöglichen und Hintergrundgeräusche zu minimieren.

Gleichzeitig müssen die Beraterinnen und Berater der Hotline Anerkennungsberatung auf eine stabile und schnelle Internetverbindung zugreifen können sowie mit zwei Monitoren ausgestattet sein, um eine schnelle Recherche zu ermöglichen und den Bedarf an Informationen der Anrufenden abzudecken. Die Arbeitsplätze müssen sich in einer ruhigen Räumlichkeit befinden. Sie sind so zu gestalten, dass Beratende auch spontan und zwischen den Anrufen miteinander in den Austausch gehen können.

Die Umsetzung in Präsenz der Beratenden in eigenen Räumlichkeiten des Projektträgers dient der Sicherung von Qualität der Beratung und dem Schutz der Beratenden in schwierigen Beratungssituationen. Ein Mitschnitt der Telefonate zur Qualitätssicherung ist daher nicht vorgesehen. Die technische Umsetzung zur Datenschutzeinwilligung (z.B. per SMS) für die Möglichkeit des Rückrufs sowie die Einrichtung eines Feedbacksystems sollen trotz Anspruch auf Anonymität und Spontanberatung (ohne Termin) erprobt und entsprechend evaluiert werden.<sup>35</sup>

## **8.2. Kompetenz der Beraterinnen und Berater**

Unverzichtbar für eine professionelle Beratung ist die fachliche, methodische, soziale und personale Kompetenz des Beratungspersonals und eine entsprechende Qualifikation.<sup>36</sup> Beratende müssen umfassend eingearbeitet werden, sich mit den fachlichen Inhalten, methodischen Instrumenten und den technischen Voraussetzungen einer telefonischen Anerkennungsberatung auseinandersetzen und darin versiert werden. Sie müssen sachkundig sein, um eine professionelle Beratung und Information zu gewährleisten.

Die Personalplanung und -entwicklung ist darauf auszurichten, eine für die Beratung erforderliche Qualitäts- und Kompetenzentwicklung der Beraterinnen und Berater zu ermöglichen. Der mit der Umsetzung beauftragte Projektträger ist für eine strukturierte Auswahlpraxis und Einarbeitung zuständig. Dem Beratungspersonal müssen entsprechende Weiterbildungsmöglichkeiten geboten werden sowie die Möglichkeit, die Erfahrungen im Umgang mit den Ratsuchenden zu reflektieren.

### **8.2.1. Erforderliche fachliche Qualifikationen**

Das Beratungspersonal der Hotline Anerkennungsberatung soll über ein abgeschlossenes (erwachsenen-) pädagogisches, sozialwissenschaftliches oder vergleichbares Hochschulstudium (Master of Arts/Diplom/Bachelor) und mehrjährige Berufserfahrung verfügen. Die Qualifikationen

---

<sup>35</sup> Schwierig aufgrund Anonymität.

<sup>36</sup> Leitfaden QfB, k.o.s. GmbH, S. 30 ff.

erfordern somit insgesamt ein Niveau, das dem Deutschen Qualitätsrahmen (DQR) auf dem Niveau 6 entspricht bzw. diesem formal gleichgestellt ist.

Idealerweise sind in der jeweiligen Beratungssprache Muttersprachlerinnen und -sprachler einzusetzen, die Deutsch als Zweitsprache sprechen. Das Sprachniveau für eine telefonische Beratung muss in beiden Sprachen sehr hoch (Orientierung: C1) sein, weil es sich um komplexe Inhalte, fachspezifisches Vokabular und eine Kombination aus Formal- und Bildungssprache handelt. Eine Beratung in einer Sprache mit geringen Sprachkenntnissen auf beiden Seiten als Ausweichsprache (z. B. Englisch) führt dagegen häufig zu Missverständnissen und ist deshalb zu vermeiden.

Des Weiteren sind folgende Kenntnisse und Erfahrungen erforderlich:

- Kenntnisse des Berufsbildungssystems, reglementierter und unreglementierter Berufe, des Hochschulsystems und des Beschäftigungssystem (u. a. Aus- und Weiterbildungsberufe, Ausbildungsordnungen, Vergleichbarkeit von Abschlüssen und Anrechenbarkeiten) und des Anerkennungsverfahrens,
- Erfahrungen in der telefonischen Beratung sowie nachgewiesene Berufserfahrung im Beratungsbereich,
- Kenntnisse in Kommunikationstechniken, Sprachen, gesetzlichen Regelungen und Verfahrensregelungen in Bezug auf die Anerkennungsberatung ausländischer Berufsabschlüsse,
- Unabdingbar: Fachwissen zum BQFG, FEG, SGB III, SGB II sowie zum Aufenthaltsrecht,
- Kenntnisse der Webseiten der zuständigen Stellen und Beratung zum Umgang mit den Stellen,
- Kenntnisse über die Finanzierungsmöglichkeiten,
- Kenntnisse über die Verfahrensdauer in der Anerkennung und Erfahrungswerte dazu,
- Kenntnisse über rechtliche Situation – Anerkennungsverfahren im Aufenthaltsrecht, Fristen zum Ablauf und zum Widerspruch sowie Widerspruchsbegründungen, Beschwerderecht.

Im Zuge der Antragstellung sind für das vorgesehene Fachpersonal Anforderungsprofile zu hinterlegen. Diese werden vor Zustimmung zum Personaleinsatz geprüft. Die für Arbeit zuständige Senatsverwaltung behält sich vor, während der Projektlaufzeit die Einhaltung der Anforderungen regelmäßig zu überprüfen und Einsicht in Arbeitsunterlagen, Arbeitsverträge, Qualifikationsnachweise und Zeugnisse vorzunehmen.

### **8.2.2. Überfachliche Kompetenzen**

Folgende Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse (Beratungskompetenzen) des Beratungspersonals in Bezug auf die Tätigkeiten und Aufgaben im telefonischen Beratungsprozess müssen vorhanden sein:

- Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit sowie Fähigkeit zur Konsensfindung, sozial-kommunikative und reflexive Kompetenzen hinsichtlich eigener sowie fremder Haltungen und Vorstellungen,
- Analytisches Denken, Fähigkeit zum selbstständigen Erarbeiten relevanter Informationen und Durchführung von Recherchen zum entsprechenden Berufsabschluss,
- Sensibilität im Umgang mit den Beratenen und ihren Voraussetzungen,
- Fähigkeit der Perspektivübernahme, d. h. sich in die Beratenen hineinversetzen und sich zugleich auf verschiedene Individuen einstellen können (Flexibilität),
- Fähigkeit zur eigenständigen Arbeitsgestaltung und Selbstorganisation: Die Beratungstätigkeit zu planen, zu strukturieren, zu priorisieren und angemessen Ressourcen einzusetzen,
- Kooperationsfähigkeit und -bereitschaft sowie Zusammenarbeit mit den weiteren öffentlichen Beratungs- und Bildungsdienstleistungen,
- Fähigkeit zur Selbstlernkompetenz und die Bereitschaft zu Weiterbildung und Lernen. Fähigkeit zu Selbsteinschätzung und einem eigenverantwortlichen Zeitmanagement.

### 8.2.3. Einarbeitung der Beraterinnen und Berater in die telefonische Beratung

Den Mitarbeitenden steht für die Ausübung der telefonischen Beratung neben der technischen Ausstattung auch ein Leitfadensystem als Handwerkszeug zur Verfügung. Dieses ist bei Antragstellung, spätestens mit Stellung des Langantrages als sog. standardisierte Hilfestellung für die telefonische Beratung einzureichen. So soll sichergestellt werden, dass jede Beratung nach einheitlichen Standards erfolgt und keine notwendigen Schrittfolgen der Beratung unberücksichtigt bleiben. Den Anrufernden wird so ein einheitliches Beratungsniveau geboten.

In der Phase der Einarbeitung werden die Beratenden im Umgang mit speziellen Datenbanken, z. B. anabin<sup>37</sup>, ZAB<sup>38</sup>, BQ-Portal<sup>39</sup>, Anerkennungsfinder von [www.erkennung-in-deutschland.de](http://www.erkennung-in-deutschland.de) von der Projektträgerin bzw. dem Projektträger geschult. Damit werden die Beraterinnen und Berater fachlich und inhaltlich unterstützt. Die Einarbeitung umfasst auch die Aneignung von spezifischen Kenntnissen, die in keiner formalen Qualifikation vorgesehen sind, z. B. Netzwerkarbeit, Öffentlichkeitsarbeit, Beratungsleitfaden.

Zur Einarbeitung gehört auch das Kommunikationstraining mit Ratsuchenden mit folgenden Zielen:

- Das Beratungspersonal lernt den Umgang mit teilstandardisierten Gesprächsleitfäden,
- Erläuterung von Regeln der Telefonkommunikation,
- Einführung in Beratungstechnik.

<sup>37</sup> Anabin - Infoportal zu ausländischen Berufsabschlüssen, <https://anabin.kmk.org/cms/public/startseite>, abgerufen am 22.01.2026.

<sup>38</sup> ZAB - Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen; <https://www.kmk.org/zab/zentralstelle-fuer-auslaendisches-bildungswesen.html>, abgerufen am 22.01.2026.

<sup>39</sup> BQ-Portal - Informationsportal für ausländische Berufsqualifikationen; <https://www.bq-portal.de/>, abgerufen am 22.01.2026.

Wichtig ist die Vorbereitung auf schwierige Gesprächssituationen für die Beratenden, so dass sie hier eine gewisse Routine entwickeln. Solche Situationen entstehen, wenn der Anrufanlass der Ratsuchenden ein Frusterlebnis, ein Ohnmachtsgefühl oder eine existentielle Situation ist. Dies können z.B. ein negativer Bescheid, die Intransparenz von Entscheidungsvorgängen von Behörden, die Widersprüchlichkeit von Informationen, die Ungeduld aufgrund der Dauer des Verfahrens oder die Abhängigkeit des Aufenthaltsstatus vom Anerkennungsverfahren sein. Dadurch entstehen emotionale Reaktionen und ein gesonderter Bedarf, das Anliegen zu erfassen und einzuordnen.

Auch wenn Anrufende die Beratenden verwechseln in der Annahme, mit einer Person mit Entscheidungskompetenz über die Anerkennung ihres Berufsabschlusses zu telefonieren, kommt es zu solchen Situationen. Häufig verwechseln Anrufende die Hotline Anerkennungsberatung mit der Hotline der Agentur für Arbeit und beschwerten sich über dortige Vorgänge. In solchen Fällen sind die Reflexion und spontane Unterstützung aus dem Team zu gewährleisten. Eine Supervision ist anzustreben.

#### **8.2.4. Weiterbildung und Wissensmanagement der Beratenden**

Die Beratenden sind regelmäßig und bei Bedarf formal und informell weiterzubilden. Dies ist v. a. erforderlich bei:

- Gesetzlichen Änderungen (Aufenthalt, Anerkennung, Einwanderung, Asyl),
- Änderungen in den Zuständigkeiten und Verfahren der zuständigen Stellen,
- Änderungen in den Instrumenten und Datenbanken.

Für die Aktualität des erforderlichen Beratungswissens sollen die Beratenden ein entsprechendes Wissensmanagement vorhalten, um einen aktuellen Zugang zu erforderlichen Informationen (Gesetze, Weiterleitungen, Formulare, Erstellen von Arbeitshilfen und/oder Checklisten, Erarbeitung von FAQs und Infoblättern) sicherzustellen. Ebenso erforderlich ist ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit zuständigen Stellen und anderen Bundesländern zu Veränderungen in der Beratungslandschaft. Die Angebote der von SenASGIVA geförderten Netzwerke, z. B. IQ-Netzwerke, BBB-Netzwerk, ARRIVO Netzwerk, sollen genutzt werden.

### **9. Standards in der Umsetzung**

#### **9.1. Ermittlung des Anliegens**

Zunächst ist das Anliegen der Ratsuchenden zu ermitteln. Im optimalen Fall ist der Referenzberuf an dieser Stelle schon erkennbar. Dann wird der oder dem Anrufenden der Begriff „Referenzberuf“ erläutert und über das weitere Verfahren aufgeklärt. Danach erfolgt die Erläuterung über die nächsten Verfahrensschritte, die der oder die Anrufende durchlaufen muss. Die hierfür zuständigen Stellen und das damit verbundene Vorgehen werden benannt.

Üblicherweise ist zur Ermittlung des Anrufersuchens die Vorlage von entsprechenden Qualifikationsnachweisen aus dem anzuerkennenden Berufsabschluss erforderlich. Da die Hotline Anerkennungsberatung jedoch nur auf eine niedrighschwellige telefonische Erstberatung abzielt und nicht den Auftrag hat, in Präsenz zu beraten, ist häufig der Verweis auf eine Präsenzberatung erforderlich. Die Verweisberatung erfolgt je nach ermitteltem Bedarf des Anrufenden an folgende Stellen:

- Willkommenszentrum
- Gruppen- und Präsenzberatung im Rahmen der Anerkennungsberatung einer der IQ-Anerkennungsberatungsstellen
- Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB)
- Fachberatung EMSA<sup>40</sup> und die bezirklichen Beratungsstellen des Förderprogrammes Beratung zu Bildung und Beruf (BBB)
- zuständige Anerkennungsstellen Bund und Land, HWK und IHK, Beratungsnetzwerk Queraufstieg, die ZSBA
- für Studienabbrecherinnen und Studienabbrecher die Agentur für Arbeit und Jobcenter, ggf. Hochschulen und deren Studienberatung
- Frauenberatungsstellen.

Um die passende weiterführende Stelle für das Anerkennungsverfahren benennen zu können, muss auf die mündlich übermittelten Angaben der Ratsuchenden vertraut werden. Nur diese können als Grundlage der Beratung herangezogen werden.

Für die Beratenden gilt es, die Anliegen und individuellen Herausforderungen der Anrufenden zu ermitteln und einzuordnen, z. B. im Falle von:

- Unkenntnis über formal erforderliche Prozesse,
- Informationen, die bereits durch Eigenrecherche der Ratsuchenden vorliegen, jedoch nicht einzuordnen oder verstanden worden sind (Unklarheit),
- Entscheidungshilfe für den oder die Anrufende, ob ein Anerkennungsverfahren notwendig oder sinnvoll ist,
- fehlende Kontaktdaten für Übersetzungen, zuständige Stellen etc.,
- Vermittlung von passenden Ansprechpartnerinnen oder -partnern für komplexe Fragestellungen.

Die wesentlichen Faktoren zur Entscheidungsfindung sind an dieser Stelle des Beratungsprozesses ermittelt, das Anliegen der Anrufenden klar. Sie haben nach dem Erstgespräch eine Orientierung und kennen die nächsten Schritte auf dem Weg zur Anerkennung ihres im Ausland erworbenen Berufsabschlusses. Zudem können die Ratsuchenden an dieser Stelle eine grobe Kosteneinschätzung des weiteren Verfahrens erhalten.

---

<sup>40</sup> Erfolgreich mit Sprache zum Abschluss; das Projekt-Team von EMSA berät Menschen mit Migrationsgeschichte individuell zu allen Fragen rund um das Thema Berufsabschluss.

Wenn sich im Beratungsprozess die Notwendigkeit einer Präsenzberatung herausstellt, sollte durch die Beratenden neben der Auswahl der Beratungsstelle in einem weiteren Schritt erfragt werden, ob dafür

- eine bestimmte Beratungssprache gewünscht ist,
- eine Wohnortnähe der zuständigen Beratungsstelle erforderlich ist und/oder
- ob es bereits Kontakt zu einer solchen Beratungsstelle gab.

## **9.2. Einsatz von Hilfsmitteln**

Für die Ratsuchenden soll unter Zuhilfenahme von Grafiken, Links und Checklisten eine didaktische Aufbereitung von Informationen in einfacher deutscher Sprache erfolgen. Diese Informationen sollen bestenfalls als Link auf die Website des Projektträgers oder der Projektträgerin sowie auf der Seite bereitgestellt werden. Den Ratsuchenden stehen so bestimmte Informationen zum Nachlesen zur Verfügung. Die Informationen sollen auch in den nachfragestärksten Beratungssprachen sowie auf Englisch auf der Website des oder der Projektträgerin verfügbar sein.

## **9.3. Zufriedenheitscheck der Beratenen nach dem inhaltlichen Telefonat**

In Abstimmung mit der IHK Berlin sollen Möglichkeiten erprobt werden, um im Anschluss an das Beratungsgespräch durch eine kurze Feedback-Befragung die Zufriedenheit der Beratenen zu ermitteln. Wichtig ist dabei, dass die Fragen mehrsprachig, kurz und knapp, verständlich und niedrigschwellig formuliert sind.

Ergänzend hierzu ist in Abstimmung mit dem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister ein Vorgehen zu erarbeiten, mit dem eine niedrigschwellige Feedbackbefragung gegenüber den Ratsuchenden zu deren Zufriedenheit mit der Beratung erfolgen kann. Die Feedbackbefragung wird anschließend Teil des unter 13.2. genannten Erfolgsindikatorensets.

## **9.4. Weiterleitung an Beratungsstellen**

Für eine Weiterleitung an eine passende bzw. zuständige Beratungsstelle werden die entsprechenden Voraussetzungen anhand von folgenden systematischen Fragen für den jeweiligen Sachverhalt des Telefonats ermittelt:

- Handelt es sich um ein Anerkennungsverfahren nach dem BQFG?
- Geht es um die Anerkennung eines absolvierten, ggf. abgeschlossenen Studiums?
- Handelt es sich um die Wiederaufnahme, Nutzung von Creditpoints oder die Zulassung zu einem Studiengang?
- Geht es um Anerkennung im einfachen Sinne, z. B. berufliche Erfahrungen ohne Abschluss?

Die vorgeschlagenen Weiterleitungen gegenüber den Ratsuchenden werden dokumentiert.

## **10. Fördervoraussetzungen**

### **10.1. Rechtliche Grundlage**

Die Leistungen zur Durchführung der landesgeförderten Hotline Anerkennungsberatung werden als Projektförderung im Rahmen der Fehlbedarfsfinanzierung gewährt. Grundlage sind die §§ 23, 44 LHO i. V. m. den Ausführungsvorschriften zu § 44 LHO (AV LHO) sowie die jeweils gültigen ANBest-P. Ein Rechtsanspruch auf Förderung besteht nicht.

### **10.2. Zuwendungsempfangende**

Antragsberechtigt sind freie und gemeinnützige sowie private Bildungsdienstleister (Zuwendungsempfangende), die über Erfahrungen bei der Beratung zur Ankerkennung von ausländischen Berufsabschlüssen verfügen. Darüber hinaus müssen Erfahrungen in der Konzipierung und Durchführung von Projekten der beruflichen Aus- und Weiterbildung oder der Berufsorientierung und Berufsvorbereitung vorhanden sein. Erfahrungen im Umgang mit der oben genannten Zielgruppe kommt besondere Bedeutung zu. Zuwendungsempfangende werden nur gefördert, wenn eine ordnungsgemäße und erfolgreiche Durchführung des Projektes gewährleistet werden kann und die Auswahlentscheidung und Zustimmung der für Arbeit und beruflichen Bildung zuständigen Senatsverwaltung vorliegt. Darüber hinaus muss eine qualitativ hochwertige Durchführung des Projekts sichergestellt sein. Zuwendungsempfangende können auch juristische Personen des öffentlichen Rechts sein, sofern sie nicht per Definition durch unmittelbar mit der Landeshaushaltsordnung verbundene Vorgaben nach §§ 23, 44 LHO von einer Förderung über Zuwendungen ausgeschlossen sind. Damit ist innerhalb des zuwendungsrechtlichen Rahmens der LHO keine Selektivität gegeben.

## **11. Verfahren**

Die Förderung der Hotline Anerkennungsberatung erfolgt grundsätzlich in einem zweistufigen Verfahren der Interessenbekundung (IBV) und Antragsstellung im Rahmen der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel. Das IBV dient der Identifikation geeigneter Projektträger und umfasst Angaben zu Zielen, Voraussetzungen, Förderhöhe, Berichterstattung, Verfahren und Zeitplan.

Der mit der administrativen Umsetzung der Förderung beauftragte Dienstleister beginnt in Abstimmung mit der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung ein Interessenbekundungsverfahren zur Sichtung fachlich geeigneter Projektträger. Die Dokumente zum Interessenbekundungsverfahren werden auf der Internetseite des administrativen Dienstleisters veröffentlicht. Es wird eine angemessene Frist zur Einreichung von Konzepten, in der Regel vier bis sechs Wochen nach Veröffentlichung des Aufrufs, festgelegt. In den Unterlagen werden die

maßgeblichen Kriterien zur Bewertung der Förderfähigkeit und Förderwürdigkeit eingegangener Interessenbekundungen transparent festgelegt. Auf dieser Grundlage erfolgt die Auswahl durch die für Arbeit zuständige Senatsverwaltung. Die ausgewählte Trägerin bzw. Träger wird zur Antragstellung aufgefordert und reichen einen Projektantrag mit methodischem Konzept und detailliertem Finanzierungsplan ein.

Das weitere Antragsverfahren kann den Unterlagen zum Interessenbekundungsverfahren entnommen werden.

## **12. Anforderungen an den/die Zuwendungsempfangende**

### **12.1. Räumlichkeiten und Ausstattung**

Zur räumlichen Ausstattung wird auf Punkt 8.1.7. verwiesen, da sie wesentlicher Bestandteil für die Umsetzung des Projektes sind.

### **12.2. Anforderungen an das Personal**

Hinsichtlich der Anforderungen an das Personal wird auf die Ausführungen zu Punkt 8.2. verwiesen, da sie wesentlicher Bestandteil und Voraussetzung für die Umsetzung des Projektes sind.

Das eingesetzte Fachpersonal muss die Projektziele fachlich qualifiziert umsetzen können. Für alle Stellen sind Anforderungsprofile vorzulegen; der Dienstleister prüft Qualifikationen und Nachweise.

### **12.3 Arbeitsvertragliche Standards und Vergütung des Fachpersonals**

Das Fachpersonal ist sozialversicherungspflichtig zu beschäftigen. Grundsätzlich ist das Besserstellungsverbot zu beachten. Die Vergütung erfolgt nach einem fachlich einschlägigen Tarifvertrag oder - bei fehlender Tarifbindung - in Anlehnung an den TV-L. Gefördert werden Stellen für Projektleitung jeweils bis zu E 13, Beratung jeweils bis zu E 10, Öffentlichkeitsarbeit jeweils bis zu E 9 und Verwaltung jeweils bis zu E 9 je nach den vorliegenden Voraussetzungen.

Ein Einsatz freiberuflicher Kräfte ist nur in begründeten Ausnahmefällen zulässig. Werden freiberufliche Arbeitskräfte eingesetzt, sind die Bestimmungen der Deutschen Rentenversicherung einzuhalten. Das Herrenbergurteil ist zu berücksichtigen und der in § 127 SGB IV formulierten temporären Regelung ist Rechnung zu tragen. Ausnahmen von diesen Grundsätzen sind lediglich in begründeten Fällen und nach Zustimmung der bewilligenden Stelle möglich.

## **12.4. Landesmindestlohn**

Gemäß § 7 Absatz 1 Landesmindestlohngesetz darf das Land Berlin Zuwendungen nach der Landeshaushaltsordnung nur vergeben, wenn Zuwendungsempfangende sich verpflichten, ihren sozialversicherungspflichtig Beschäftigten mindestens den Mindestlohn nach § 9 des Landesmindestlohngesetzes zu zahlen. Erhöhungen des Landesmindestlohns im Projektverlauf sind nachzuvollziehen. Der Projektträger ist verpflichtet, allen im Unternehmen beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, d.h. auch außerhalb des direkt projektgeförderten Personals, nach dem für das Land Berlin jeweils einschlägigen Landesmindestlohn zu vergüten.

## **12.5. Qualitätssicherung**

Der Erfolg der Hotline Anerkennungsberatung hängt maßgeblich von der Qualität in der Beratung ab. Es wird daher erwartet, die Rahmenbedingungen der angebotenen Leistungen je so zu gestalten, dass allen Ratsuchenden für ihre teilweise unterschiedlichen Ansprüche eine qualitativ hochwertige Beratung ermöglicht wird. Grundsätzlich wird ein System zur Sicherung der Qualität vorausgesetzt. Es muss nachgewiesen werden, dass ein funktionierendes und wirksames System der Qualitätssicherung sichergestellt wird.

Zur Umsetzung der Feedbackermittlung vgl. Ausführungen in Punkt 9.3.

## **13. Berichterstattung und Erfolgsmessung**

### **13.1. Berichterstattung**

Berichtspflichten und die fortlaufende Dokumentation der Erfolgskontrolle werden über den technischen Dienst der IHK sowie über die Projektdatenbank Eureka wahrgenommen. Zusätzlich wird eine Tagesstatistik der Hotline Anerkennungsberatung geführt und monatlich zusammengefasst. Der Jahresbericht ist spätestens zum 28.02. des Folgejahres vorzulegen. Über etwaige Änderungen bzw. Abweichungen ist die bewilligende Stelle unverzüglich zu informieren.

### **13.2. Erfolgsindikatoren**

Zur Erfüllung der Berichtspflicht des oder der Zuwendungsempfangenden werden von der zuständigen Fachstelle der Senatsverwaltung für Arbeit valide Zielindikatoren vorgegeben.

Der Grad der Zielerreichung ist mindestens jährlich, ggf. auch unterjährig nachzuweisen. Hierfür sind die notwendigen Daten im Rahmen eines fortlaufenden Monitorings unter vollständiger Beachtung der relevanten Bestimmungen des Datenschutzes zu erfassen und aggregiert abrufbar vorzuhalten. Die Indikatoren bilden die Grundlage zur Überprüfung der Zielerreichung durch die Fachstelle.

Neben den durch die Projektdatenbank Eureka 5 vorgegebenen Berichtspflichten wird der Zuwendungsempfänger zusätzlich über den technischen Dienst der IHK folgende Berichterstattung nach Monaten (Monatsberichte) aufgeschlüsselt vornehmen:

1. Anzahl der Anrufe

Der Indikator gibt Auskunft darüber wie bekannt die Telefonnummer der Hotline Anerkennungsberatung ist und macht Entwicklungen im Bekanntheitsgrad erkennbar. Darüber hinaus lässt er Rückschlüsse auf die Dringlichkeit des Beratungsbedarfs zu. Anrufe, die nicht die Anerkennung zum Inhalt hatten, werden separat dargestellt.

2. Anzahl der durchgeführten Beratungen (Übermittlung durch technischen Dienst der IHK)

Der Indikator gibt Auskunft darüber wie viele Beratungen aus den Anrufen real resultieren, wie viele Fehlanrufe es gibt und damit auch darüber wie bekannt die Funktion der Hotline Anerkennungsberatung für die Anrufenden ist. Die Anrufe werden differenziert nach Umfang der benötigten Beratungszeit dargestellt.

3. Gewählte Sprache des Anrufenden

Der Indikator gibt Hinweise aus welchen Sprachräumen die höchsten Bedarfe zu verzeichnen sind und ermöglicht ggf. Schlussfolgerungen, welche Sprachen zukünftig als weitere Sprachen in der Beratung zur Verfügung gestellt werden sollen.

4. betreffender Berufsbereich

Der Indikator gibt Hinweise in welchen Bereichen der größte Bedarf an Spezialisierung oder Fortbildung für die Beratenden besteht.

5. Erst-Einordnung der beruflichen Qualifikation der Anrufenden

Der Indikator lässt Rückschlüsse zu, in welche Zuständigkeitsbereiche eine Anerkennung fällt (IHK, HWK, ZAB, LAGeSo) und welche Fachkräfte Interesse an einer Integration in den Berliner Arbeitsmarkt haben.

6. Wiederkehrende Fragen der Anrufenden

Der Indikator gibt Aufschlüsse, welche Anfragen die Hotline Anerkennungsberatung am häufigsten erreichen, z.B.:

- zur Anerkennung ausländischer Berufs- und Studienabschlüsse
- zu Fragen zu Verfahrensabläufen und Bescheiden der anerkennenden Stellen, insbesondere zu Defizitbescheiden,
- zu Anforderungen an einzureichende Unterlagen für eine Anerkennung,
- zum Aufenthaltsrecht während des Anerkennungsverfahrens,
- zur Klärung von Zuständigkeiten, Fördermöglichkeiten und Anerkennung von internationalen Zertifikaten,

- zu organisatorischen Fragen, wie Übersetzungen, Antragstellungen, Beratungsangeboten bei Institutionen wie der IHK FOSEA (Foreign Skills Approval)
- und HWK Berlin und der Bestimmung von Referenzberufen.

Der Indikator gibt darüber hinaus Hinweise in welchen Bereichen der größte Bedarf an Anerkennung der Berufsabschlüsse für die Beratenden besteht.

#### 7. Konkrete Handlungsempfehlungen der Beratenden

Der Indikator dokumentiert in welche Richtung Verweisberatungen stattfinden oder Problemlösungen vorgenommen werden konnten.

#### 8. Gesprächsdauer des einzelnen Gespräches.

#### 9. Anzahl der mehrsprachigen Publikationen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit (SharePics, Flyer, Plakate)

Der Indikator lässt Rückschlüsse zu auf die Präsenz der Hotline Anerkennungsberatung im öffentlichen Raum.

Da seitens des Projektes keine Nachverfolgung durchgeführt wird, kann keine Aussage getroffen werden, ob die Ratsuchenden tatsächlich einen Antrag auf Anerkennung oder Zeugnisbewertung gestellt haben.

Die Bewilligungsstelle prüft die Berichterstattung.

Der/die ausgewählte Bewerbende wird nach Durchführung des Interessenbekundungsverfahrens dazu aufgefordert, quantitative und qualitative Zielwerte für die jeweiligen Indikatoren festzulegen. Die Festlegung erfolgt spätestens im Langantrag an die bewilligende Stelle.

Die fachaufsichtsführende Senatsverwaltung behält sich vor, jederzeit weitere Grunddaten nach Bedarf abfragen zu lassen und weitere Erfolgsindikatoren vorzugeben.

## 14. Öffentlichkeitsarbeit

Die Kooperation der Hotline Anerkennungsberatung mit der RD ist sichtbar auf den Materialien der Öffentlichkeitsarbeit darzustellen. Der Austausch der Hotline Anerkennungsberatung mit den Angeboten der IQ-Beratungsstellen sowie der RD erfolgt regelmäßig.

Zur Bekanntmachung der Hotline Anerkennungsberatung ist eine klare und sichtbare Außendarstellung des Angebotes erforderlich, um die Zielgruppe anzusprechen. Eine strategische Öffentlichkeitsarbeit sorgt dafür, dass die Projektinformationen auf den richtigen Kanälen verbreitet werden, etwa über Medien, soziale Medien, Flyer, Plakatierung im öffentlichen Raum, z. B. Bushaltestellen, U-Bahn, öffentliche Plätze und Institutionen.

Die Art der öffentlichen Kommunikation zur Verbreitung des Angebotes muss den Bedürfnissen und Erwartungen der Zielgruppe entsprechen. Z. B. bevorzugen jüngere Menschen digitale Formate und interaktive Inhalte. Gleichzeitig sollte die Ansprache einfach, verständlich und inklusiv, ggf. mehrsprachig sein, um möglichst viele Menschen zu erreichen und ihnen einen unkomplizierten Zugang zur Hotline Anerkennungsberatung zu ermöglichen.

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt unter Angabe der Kooperationspartner und ihrer Logos. Eine vorherige Abstimmung mit ihnen ist vorab notwendig.

Maßnahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die im Zusammenhang mit der Präsentation der Hotline Anerkennungsberatung stehen, sind mit der Bewilligungsstelle vor Durchführung abzustimmen. Die Bewilligungsstelle bezieht bei Bedarf die fachaufsichtsführende Senatsverwaltung ein.

Die Telefonnummer der Hotline Anerkennungsberatung ist auf der Seite des/der Integrationsbeauftragten, der Agenturen für Arbeit sowie auf den Webseiten der Anerkennungsberatungen Netzwerk IQ, der Webseite von BBB und bei EMSA zu hinterlegen. Ebenfalls sollte eine Verlinkung über verschiedenen Webseiten von Partnerinnen und Partner erfolgen.

Bei Veranstaltungen, z. B. Messen, Tagungen, sollten informative Materialien zur Hotline Anerkennungsberatung zur Verfügung gestellt werden und wenn möglich, die Beraterinnen und Berater in Präsenz vertreten sein, um zu informieren.

## 15. Netzwerkarbeit und Gremien

Für eine konstruktive Zusammenarbeit der Beteiligten, zur Vernetzung und Austausch von Wissen, Ressourcen und Expertisen, sind regelmäßige Treffen der Kooperationspartner<sup>41</sup> zu organisieren und umzusetzen. Gleichzeitig ist ein regelmäßiger Austausch mit den Anerkennungsberatungsstellen des IQ-Förderprogrammes und umgekehrt die Teilnahme an den von ihnen ausgerichteten Veranstaltungen, notwendig. Hierbei wird auf etablierte Strukturen der Steuerungsrunde Anerkennungsberatung zurückgegriffen. Die Fachstelle soll die Möglichkeit zur Teilnahme erhalten.

Netzwerk- und Kooperationspartner in der operativen Umsetzung für die Hotline Anerkennungsberatung sind insbesondere:

- IHK und HWK Berlin
- Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit
- Die Anerkennungsberatungsstellen im IQ-Netzwerk gem. Förderprogramm des Bundes
- Beratungsstellen des BBB-Netzwerkes

---

<sup>41</sup> SenASGIVA Abt. I und II, RD Berlin-Brandenburg, IHK, HWK.

- Netzwerk ARRIVO Berlin
- die für Integration zuständige Abteilung, insbesondere das Willkommenszentrum
- BENN<sup>42</sup> Projekte
- Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie
- LaGeSo

## 16. Fachliche Begleitung & Controlling

Die fachliche Begleitung und das Controlling der Hotline Anerkennungsberatung erfolgen durch das zuständige Fachreferat der Senatsverwaltung für Arbeit in Abstimmung mit seinem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister.

Das Fachreferat legt die inhaltlichen Schwerpunkte fest und steht mit dem umsetzenden Projektträger im regelmäßigen Austausch zu inhaltlichen, konzeptionellen und öffentlichkeitswirksamen Fragestellungen. Diesbezüglich wird mindestens zweimal im Jahr ein Jour Fixe zwischen Fachreferat und Projektträger durchgeführt. Gleichzeitig überwacht das Fachreferat gemeinsam mit dem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister die Realisierung und die Umsetzung der festgelegten Standards für ein qualitativ hochwertiges Angebot.

## 17. Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung

Das Land Berlin erkennt Inklusion als verbindliches Leitprinzip an. Es verpflichtet sich, die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen am gesellschaftlichen Leben sicherzustellen und Diskriminierung in jeder Form zu verhindern. Es ermöglicht gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen am gesellschaftlichen Leben - unabhängig von individuellen Fähigkeiten, Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, sexueller Orientierung oder sozialem Status. Barrieren sollen systematisch abgebaut werden, Vielfalt wertgeschätzt und Strukturen so gestaltet werden, dass jede Person ihre Potenziale entfalten kann.

Die Hotline Anerkennungsberatung soll grundsätzlich allen Personen der angesprochenen Zielgruppe mit Beratungsbedarf zugänglich sein. Zudem ist die chancengleiche Teilhabe aller Geschlechter sicherzustellen. Ziel der Förderung ist die Verbesserung der Zugangschancen zur Berufsausübung für Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund oder mit körperlichen oder seelischen Beeinträchtigungen.

---

<sup>42</sup> Berlin Entwickelt Neue Nachbarschaften (BENN),  
<https://www.berlin.de/sen/stadtentwicklung/quartiersentwicklung/programme/berlin-entwickelt-neue-nachbarschaften-benn/>,  
 abgerufen am 26.01.2026.

## 18. Quellenverzeichnis

- Anerkennung-von-Berufsabschlüssen-verbessert-die-erwerbssaussichten-komplizierte-verfahren-sind-ein-Hauptproblem, <https://www.zbs-auf.info/iab-erkennung-von-berufsabschlüssen-verbessert-die-erwerbssaussichten-komplizierte-verfahren-sind-ein-hauptproblem/>  
abgerufen am 04.03.2026
- Berlin Entwickelt Neue Nachbarschaften (BENN), <https://www.berlin.de/sen/stadtentwicklung/quartiersentwicklung/programme/berlin-entwickelt-neue-nachbarschaften-benn/>  
abgerufen am 02.03.2026
- bibb - Bundesinstitut für Berufsbildung - Fachkräfteeinwanderung (nicht) ohne Anerkennung? Was sich mit dem neuen Fachkräfteeinwanderungsgesetz für die Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse ändert, <https://www.bibb.de/de/177983.php>  
abgerufen 21.01.2026.
- BQFG Bln. Gesetz über die Feststellung der Gleichwertigkeit ausländischer Berufsqualifikationen im Land Berlin (Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz Berlin – BQFG Bln., <https://beck-online.beck.de/Dokument?vpath=bibdata%2Fges%2Fblnbqfg%2Fcont%2Fblnbqfg.htm&versionDate=20140220>  
abgerufen am 02.03.2026
- BQFG Bund, Gesetz über die Feststellung der Gleichwertigkeit ausländischer Berufsqualifikationen, <https://dip.bundestag.de/vorgang/gesetz-zur-verbesserung-der-feststellung-und-erkennung-im-ausland-erworbener/35208>, abgerufen am 02.03.2026
- Bundesanzeiger, Bekanntmachungstext des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales zur Förderrichtlinie zum Bundesprogramm Europäischer Sozialfonds Plus (ESF Plus), Förderperiode 2021-2027, Förderprogramm IQ – Integration durch Qualifizierung.
- DGB – Deutscher Gewerkschaftsbund; <https://index-gute-arbeit.dgb.de/dgb-index-gute-arbeit>, abgerufen am 26.01.2026.
- DGB aktuell; Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten: Wie wirksam ist der Job-Turbo – und welche politischen Konsequenzen folgen daraus, [https://www.dgb.de/fileadmin/download\\_center/Studien/Arbeitsmarkt\\_Aktuell/251111\\_Arbeitsmarktintegration\\_Gefl%C3%BCchteter\\_Wie\\_wirksam\\_ist\\_der\\_Job-Turbo.pdf](https://www.dgb.de/fileadmin/download_center/Studien/Arbeitsmarkt_Aktuell/251111_Arbeitsmarktintegration_Gefl%C3%BCchteter_Wie_wirksam_ist_der_Job-Turbo.pdf)  
abgerufen am 21.01.2026
- Fachkräftemigrationsmonitor - Fachkräfteengpässe von Unternehmen in Deutschland, Trends zum Zuzug ausländischer Fachkräfte und die Situation ausländischer

Erwerbstätiger am deutschen Arbeitsmarkt, Matthias Mayer und Marius Clemens, Bertelsmann Stiftung, 2021.

- Formale Unterqualifikation auf dem Deutschen Arbeitsmarkt, Neue Forschungsergebnisse und interdisziplinäre Einordnung, Bertelsmann-Stiftung
- Gut beraten zu Bildung und Beruf in Berlin - Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf nach dem Berliner Modell (BBB) 3.0, Geltungszeitraum ab dem 01.01.2025; <https://beratung-bildung-beruf.berlin/hintergrund/> abgerufen am 02.03.2026
- <https://www.anererkennung-in-deutschland.de/html/de/pro/berufliche-erkennung.php#module9614>, abgerufen am 19.12.2025
- Koalitionsvertrag Bund 2025, 21. Legislaturperiode; <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/koalitionsvertrag-2025-2340970>, abgerufen am 19.12.2025
- Qualitätskonzept für Beratung, Einführung und Anwendung eines Qualitätsmanagements in der Bildungs- und Weiterbildungsberatung, k.o.s. GmbH, Version 3.0, 2024
- Richtlinie 2005/36/EG - Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen vom 07. September 2005; (ABl. L 255 S. 22; 2007 L 271 S. 18; 2008 L 93 S. 28; 2009 L 33 S. 49; 2014 L 305 S. 115), zuletzt geändert durch Art. 1 B (EU) 2025/2187 vom 30.7.2025 (ABl. L, 2025/2187, 29.10.2025, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec\\_del/2025/2187/oj](http://data.europa.eu/eli/dec_del/2025/2187/oj)), abgerufen am 19.12.2025.
- Richtlinien der Regierungspolitik 2023-2026, Abteilung Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Antidiskriminierung und Vielfalt; <https://www.berlin.de/rbmskzl/politik/senat/richtlinien-der-politik/>, abgerufen am 02.03.2025
- Zentrale Beratungsstelle für Arbeitsmarktintegration und Fachkräftesicherung (ZBS AuF III), <https://www.zbs-auf.info/iab->