

Leitbild AKR Consult GbR

entwickelt im Rahmen des AZAV Qualitätsmanagementsystems
Vers. 1 | Revision 1 | 12/2015

Inhalt

1. Identität und Auftrag
2. Werte
3. Angebot
4. Stakeholder & Zielgruppen
5. Fähigkeiten
6. Leistungen/ Ressourcen
7. Leitbilderstellung, Qualitätssicherung & -verbesserung

1. Identität und Auftrag

Die AKR Consult GbR versteht sich als Beratungsagentur an der Schnittstelle zwischen Existenzgründungs- und Unternehmensberatung, Arbeitsmarktförderung und Arbeitsmarktdienstleistung aus und für die Region Berlin-Brandenburg.

Dazu entwickelt AKR Consult Projekte und Maßnahmen vorrangig für Menschen, die eine Existenzgründung als alternatives Erwerbsmodell für sich planen und aus der Arbeitslosigkeit heraus realisieren wollen. Das Kernteam der AKR Consult verfügt in diesem Kontext über langjährige Erfahrung und entsprechendes fachspezifisches Knowhow durch die Beratung von mehr als 5.500 Kunden.

Die Gesellschafter, resp. Geschäftsführung der AKR Consult GbR, Jens Andres, Matthias Karkuschke und Daniel Reichelt, haben sich Ende 2013 zusammen gefunden, um entsprechende Projekte gemeinsam zu entwickeln, zu realisieren und ihre diesbezüglichen Erfahrungen nutzbringend für die Region zu bündeln.

Aktuell realisiert AKR Consult drei Beratungsprojekte für die Agentur für Arbeit in Berlin für Existenzgründungen aus der Arbeitslosigkeit. Mehr als 600 Kunden pro Jahr werden professionell beraten und begleitet, mit dem Ziel, sie auf ihrem Weg in die Selbständigkeit darin zu unterstützen, sich eine mittel- und langfristige Erwerbsperspektive unabhängig von Sozialtransfers zu schaffen.

Der Beratungsprozess geht dabei von den konkreten Lebens- und Erwerbssituationen der Menschen aus und agiert vor den jeweiligen biographischen Hintergründen und den Lebenserfahrungen. Gleichzeitig werden auch ökonomische, soziale und regionale Besonderheiten berücksichtigt.

Zu jedem Zeitpunkt des Beratungsprozesses steht das Klientensystem im Mittelpunkt. Die Kompetenzen der Klienten, deren Interessen und Bedürfnisse sind der Ausgangspunkt für die Beratung – der Berater holt jeden Klienten da ab, „wo er steht“. Das impliziert, dass der Berater den Beratungsprozess steuert, indem er mit dem Klienten in einen strukturierten aber prinzipiell offenen Interaktions- und Lernprozess eintritt.

2. Werte

Die bestimmenden Werte für die Arbeit der AKR Consult sind dabei Professionalität, Verlässlichkeit, Vertrauen, Transparenz und Neugier.

Die Anerkennung und Chancengleichheit aller Klienten (unabhängig von ihrem soziokulturellen und/oder religiösem Hintergrund oder Geschlecht), die Achtung der Würde der Person und das Recht jeder Person, eigenständig Entscheidungen zu treffen, ist zentral für die Arbeit und Beratung.

Die Inhalte des Beratungsprozesses unterliegen der Vertraulichkeit, und alle Mitarbeiter der AKR Consult sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Was vom Berater versprochen wird, ist auch zu halten. Dabei werden professionelle Beratungsstandards eingehalten und gelebt.

Wir bieten den Klienten stets kurze Kommunikationswege, sowohl mit den Beratern, als auch mit der Geschäftsführung. Die technische Ausstattung und Software wird den aktuellen Möglichkeiten stets angepasst, um den Beratungsprozess optimal zu unterstützen und dem Klientensystem eine besonders gute Erfahrung zuteilwerden zu lassen. Es geht hierbei auch um ein hohes Maß an Flexibilität und Adaption, so dass individualisierte Beratungsangebote realisiert werden können. Der Berater zeichnet sich dabei durch ein hohes Maß an Wissbegier aus und bleibt jenseits beraterischer Routinen stets neugierig auf das vermeintlich Gewohnte.

Dabei orientiert sich AKR Consult an den Leitlinien und Empfehlungen des BeQu-Konzeptes des Nationalen Forum Beratung (*nfb*) und dessen Empfehlungen zur Beratungsqualität¹.

3. Angebot

Wir beraten fachlich und sozial kompetent sowie zielgruppenaffin zur Gründung und Stabilisierung von gewerblichen Unternehmen und freiberuflich tätigen Selbstständigen. Dabei legen wir großen Wert auf die Unterstützung der Klienten bei der beruflichen und/oder privaten Neuorientierung. Der Berater versteht sich dabei auch als Impulsgeber für die persönliche Entwicklung, hinterfragt aber auch kritisch.

In einem Beratungsprozess, der vom Berater ebenso wie vom Klienten aktiv gestaltet wird, kann der Klient Informationen zur Gründung und zu Finanzierungs- bzw. Förderungsoptionen erhalten. Zudem bieten wir im geschützten Raum die Möglichkeit, dass der Klient die eigenen Kompetenzen und Interessen reflektiert. Wir unterstützen bei der Entscheidungsfindung, bei der Definition von konkreten Teilschritten und helfen dem Klienten, sich auf eine Gründung vorzubereiten oder aber, diese bewusst nicht umzusetzen.

4. Stakeholder & Zielgruppen

AKR Consult verfolgt als Projektentwickler einen Multistakeholderansatz, das heißt, wir leben unsere Werte allen Stakeholdern gegenüber gleichermaßen. AKR Consult orientiert sich bei der Entwicklung und Realisierung von Projekten an den Bedarfen und Problemen der beteiligten Akteure und berücksichtigt dabei auch gesellschaftspolitische Fragestellungen und Themen.

Da die AKR Consult zielgruppenoffen arbeitet, können grundsätzlich Personen aller Altersgruppen, unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Vorkenntnissen und Bildungsstand das Beratungsangebot in Anspruch nehmen. Ausgehend vom jeweiligen individuellen Hintergrund erfolgt situationsbezogen möglicherweise auch eine Weiterleitung an relevante Kooperationspartner der AKR Consult. Grundsätzlich wird aber jeder Gehör finden, der sich im weitesten Sinne für unsere Angebote und Projekte interessiert und das Gespräch mit uns sucht.

¹ Vgl. Nationales Forum Beratung <http://www.beratungsqualität.de>

5. Fähigkeiten

Die Mitarbeiter und freien Berater der AKR Consult verfügen aufgrund langjähriger Tätigkeit über vielfältige Fähigkeiten und Qualifizierungen, die durch die Teilnahme an Fortbildungen kontinuierlich erweitert werden. Grundsätzlich bringen alle Mitarbeiter die Bereitschaft mit, sich fortwährend selbst weiterzubilden und nehmen aktiv am fachlichen Austausch bei der AKR Consult teil.

Die sozialen und personalen Kompetenzen der Mitarbeiter, die „Soft-Skills“, bestehen darin, aktiv zuzuhören; in eine Interaktion einzutreten, ohne Wertungen vorzunehmen; Empathie für den Ratsuchenden zu empfinden; zu informieren und offen und vorurteilsfrei Kontakte knüpfen zu können; die Bedürfnisse des individuellen Ratsuchenden einzuschätzen und mit diesem gemeinsam Lösungsansätze zu entwickeln, den Ratsuchenden aktiv in den Beratungs- und Lernprozess einbinden zu können, alle Informationen vertraulich zu behandeln und flexibel auf die gestellten Anforderungen und Situationen zu reagieren. Die Beratung ist dabei stets sachorientiert und findet auf Augenhöhe mit dem Klienten statt, da er als Experte für sein Problem gesehen wird. Über Feedbackschleifen ist es möglich, den Beratungsprozess selbstkritisch zu hinterfragen. Wichtig ist auch, dass den Beratern ihre eigenen Grenzen bewusst sind und eine Kultur der Fehlertoleranz in der Beratung gelebt wird. Authentizität ist eine wichtige Basis, die das Vertrauen bildet.

Die Beratung wird gut organisiert. Dabei wird auf aktuelle Softwarelösungen gesetzt und in der Beratung zur Unterstützung der Prozesse eingesetzt. Damit wird es möglich, ressourcenorientiert zu beraten und mit den Mitteln der Geldgeber effizient umzugehen.

Das fachbezogene Wissen der Mitarbeiter umfasst sowohl Kenntnisse zu pädagogischen und methodischen Grundlagen und zum Ablauf von Beratungs- und Lernprozessen, als auch das für eine Unternehmensberatung erforderliche Knowhow in Bezug auf typische Beratungsfelder im Gründungskontext und regionale Spezifika. Zusätzlich besitzen die Mitarbeiter eine umfassende Medienkompetenz und setzen diese Kompetenzen im Umgang mit dem Internet aktiv im Beratungsprozess ein. Außerdem sind sie in der Lage, ihr Wissen an den Klienten weiterzugeben. Einige Mitarbeiter besitzen darüber hinaus umfassende Sprachkenntnisse und interkulturelle Kompetenzen.

Grundsätzlich gilt auch für die geschäftsführenden Gesellschafter, dass sie selbst in der Beratung aktiv sind, um aktuelle Entwicklungen selbst direkt und ohne Zeitverzögerung wahrzunehmen. Dadurch wird es möglich, zeitnah Optimierungsprozesse über den Prozess anzustoßen, um so ein marktkonformes Angebot machen zu können.

6. Leistungen/ Ressourcen

Um unsere Ziele umsetzen zu können, bietet AKR Consult entsprechende technische Voraussetzungen. So verfügen wir über Räumlichkeiten, die mit moderner Bürokommunikationstechnik ausgestattet sind und somit den Zugang zum Internet und demzufolge auch zu Datenbanken ermöglichen. Außerdem liegen die schriftlichen Angebote der Bildungsanbieter aus, so dass sich die Ratsuchenden auch selbständig

informieren können. Neben der Möglichkeit zur Durchführung der Beratung besitzt AKR Consult auch die Räume, um Workshops oder Informationsveranstaltungen mit bis zu 14 Teilnehmern durchzuführen.

7. Leitbilderstellung, Qualitätssicherung & -verbesserung

Ebenso wie der unmittelbare Beratungsprozess ist auch die Tätigkeit der Berater (Recherche, Netzwerkarbeit, Vor- und Nachbereitung von Beratungen etc.) ständigen Veränderungen unterworfen. Aus diesem Grund ist eine kontinuierliche Überarbeitung des Leitbildes im Zuge der Einführung eines unternehmensinternen Qualitätssicherungs- und managementsystems erforderlich. Alle internen und externen Mitarbeiter der AKR Consult sind eingeladen, sich aktiv an der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Leitbildes zu beteiligen bzw. einzubringen.

Ziel ist es, eine durchgehend hohe Beratungsqualität anzubieten, die der Kunde erleben und den Unterschied bemerken kann (gerade und vor allem im Vergleich mit anderen Bildungsträgern). Um die Arbeit, Prozesse und Beratungsangebote kontinuierlich verbessern zu können, nutzen wir ein digitales Feedbacksystem, in dem der Kunde uns jederzeit eine anonyme Rückmeldung zur Beratung und Zufriedenheit mit dem Angebot der AKR Consult geben kann.

Damit haben wir stets einen Überblick über die Kundenzufriedenheit, aber auch über Probleme und Verbesserungsbedarfe. So ergibt sich bei AKR Consult eine insgesamt sehr niedrige Beschwerdequote, sowohl durch Kunden als auch Stakeholder. Im Jahr 2015 wurde die Zufriedenheit mit der Beratung bei AKR Consult mit der Schulnote 2,0 durch die Kunden bewertet. Für alle Projekte wurde durch die Bedarfsträger bereits mindestens 1x die Verlängerungsoption gezogen.

Feedback von Kunden, Stakeholdern, Mitarbeitern und externen Beratern wird bei AKR Consult eingefordert und wertgeschätzt. Es dient der Hinterfragung der eigenen Angebote und Prozesse im Rahmen der Arbeit bei AKR Consult sowie zur kontinuierlichen Entwicklung der Organisation und ihrer Beteiligten.