

Weiterentwicklung der Arbeitsassistentenz – unternehmenszentriertes Angebot „NEBA Betriebsservice“

Aktuelle Themen und Herausforderungen

Mag. Dominik Jaklitsch
Fachabteilung IV/A/6
Wien, 10. November 2020

Überblick über den bisherigen Arbeitsprozess (1)

- Sondierung der bundesweit 46 Arbeitsassistenten-Konzepte
- Fokus auf unternehmenszentrierte Konzepte bzw. Konzeptelemente, die über das klassische Konzept der Arbeitsassistenten hinausgehen
- Austausch mit externen FachexpertInnen von unterschiedlichen Stakeholdern
- Identifizierung von 5 „good practice“ Beispielen und elementaren Rahmenfaktoren für die weitere Konzeptentwicklung
 - Vertiefung des fachlichen Austauschs im Rahmen von Projektbesuchen (Wien, OÖ, Kärnten)
- 4 Arbeitsgruppen-Sitzungen 2019: 3. April (Kick Off), 26. Juni, 22. August, 20. November
- Erstellung eines Rahmenkonzept-Entwurfs und Aussendung an die AG-Mitglieder

Überblick über den bisherigen Arbeitsprozess (2)

- Arbeitsgruppe mit hochrangigen Unternehmer-VertreterInnen am 22. Jänner 2020
- Überarbeitung des Rahmenkonzepts auf Basis der Ergebnisse der Arbeitsgruppe (insbes. betreffend die GroßkundInnenbetreuung)
- Information des Kabinetts von Herrn Bundesminister Anschober
- Diskussion auf Einladung der Essl Stiftung mit Sektionschef und allen relevanten Stakeholdern im Rahmen der Zero Conference am 20. Februar 2020
- Fertigstellung des Rahmenkonzepts nach RehaleiterInnentagung im März/April 2020
- ***Zwischenzeitiger Stopp aufgrund der COVID-19-Pandemie***
- Zustimmung des Ministerbüros im Juni 2020 – Vorbereitung des Rahmenerlasses und Start der Projektvorbereitungsphase (Personalsuche etc.) am 1. August 2020

Politischer Rahmen

- **Inklusionspaket 2017-2019:** Ausbau der Arbeitsassistenz im Sinne einer Unterstützungs- und Begleitstruktur für Unternehmen als „Bindeglied zur Wirtschaft“
- **Regierungsprogramm 2020-2024:** Zielsetzung, durch eine Beschäftigungsoffensive mehr Menschen mit Behinderung als bisher in Erwerbsarbeit bringen
 - Unternehmen stärker dazu ermutigen, Menschen mit Behinderung einzustellen
 - Abbau der Zugangshürden und Bürokratie bei Fördermitteln
- **Anregung der Wirtschaft: stärkere KundInnen- und Serviceorientierung** mit dem Fokus auf die Bedürfnisse der Unternehmen
- **Erkenntnis: die Stärke der klassischen Arbeitsassistenz liegt primär in der klientInnenbezogenen Arbeit** (siehe etwa Forschungsbericht „20 Jahre Arbeitsassistenz“)

Strategischer Auftrag: Weiterentwicklung der Arbeitsassistenten

- **Hauptziel:** Aufbau bzw. Ausbau eines individuell auf die Bedürfnisse der Unternehmen maßgeschneiderten Beratungs- und Serviceangebots zur **Erlangung von (zusätzlichen) nachhaltigen Ausbildungs- und Arbeitsplätzen für Menschen mit Behinderungen**
 - entspricht dem gesetzlichen Auftrag des Behinderteneinstellungsgesetzes (BEinstG)
- **Erkenntnis:** die Stärke der klassischen Arbeitsassistenten liegt primär in der **klientInnenbezogenen Arbeit** (*siehe etwa Forschungsbericht „20 Jahre Arbeitsassistenten“*)
- **Rolle:** **Unterstützung und Ergänzung** der klassischen Arbeitsassistenten in der unternehmenszentrierten Arbeit („*Boden aufbereiten für Arbeitsassistenten*“) als **Bindeglied zur Wirtschaft**
- **Auftrag:** Weiterentwicklung der Arbeitsassistenten als **Erfolgsmodell**

Vision bzw. Zielvorstellung (1)

- Das Angebot der Arbeitsassistenz soll im Sinne einer **sinnvollen Ergänzung und Erweiterung** des Konzepts weiterentwickelt werden
- Der Fokus liegt auf Anregung der Wirtschaft auf einer **stärkeren KundInnen- und Serviceorientierung** mit dem **Fokus auf die Bedürfnisse der Unternehmen**
- Das übergeordnete Ziel liegt in der **Erschließung neuer Branchen und Betriebe** durch systematische gezielte **Netzwerk- und Lobbyarbeit**, da derzeit nur rd. 21% der Betriebe die Beschäftigungspflicht erfüllen
- Dadurch sollen **zusätzliche Erprobungs-, Ausbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen** geschaffen werden, was angesichts der **derzeitigen Rahmenbedingungen infolge der Auswirkungen der Corona-Pandemie** besonders wichtig erscheint

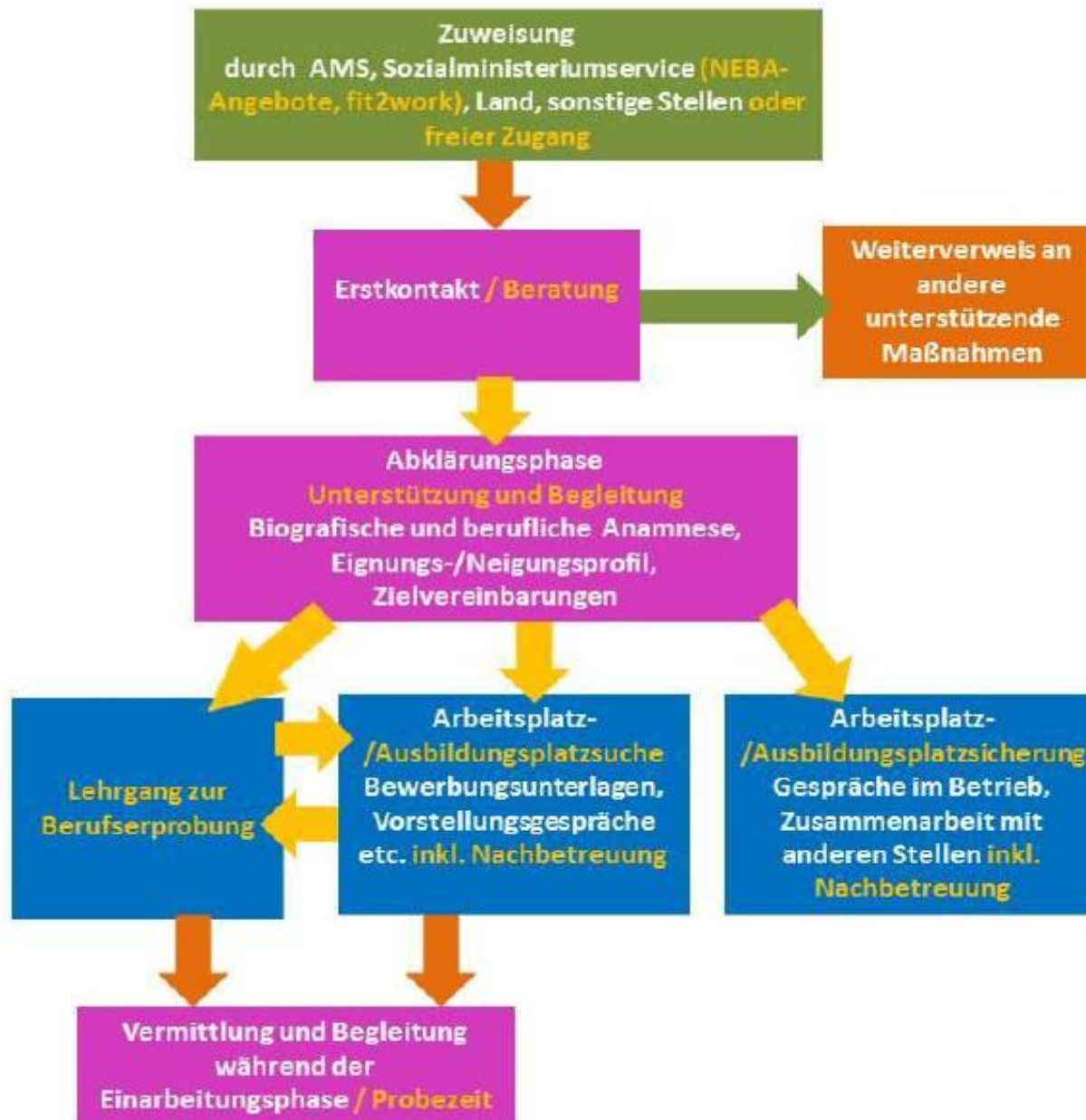
Vision bzw. Zielvorstellung (2)

- Das übergeordnete Ziel liegt in der **Erschließung neuer Branchen und Betriebe** durch systematische gezielte **Netzwerk- und Lobbyarbeit**, da derzeit nur rd. 21% der Betriebe die Beschäftigungspflicht erfüllen
- Dadurch sollen **zusätzliche Erprobungs-, Ausbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen** geschaffen werden, was angesichts der **derzeitigen Rahmenbedingungen infolge der Auswirkungen der Corona-Pandemie** besonders wichtig erscheint
- Durch ein **synergetisches Zusammenwirken** zwischen NEBA ArbeitsassistentInnen, BetriebskontakterInnen und Key Account ManagerInnen soll das **Matching zwischen offenen Stellen und dem Arbeitskräftepotenzial von Menschen mit Behinderungen** verbessert werden)

WAS IST NEU ???????

1. Ausgangssituation

- Die Arbeitsassistenten hatten schon bisher – gemäß den Vorgaben des Fördergebers – im Rahmen der Erlangung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen den **Auftrag, anlassfallbezogenen Kontakt zu Betrieben aufzunehmen**, wobei die Akquise im individuellen Fall durch die jeweilige Schlüsselkraft zu erfolgen hatte
- Der **Betriebskontakt** wird im Regelfall **erst nach Zuweisung von KlientInnen** von zuweisenden Stellen anlassfallbezogen hergestellt



WAS IST NEU ???????

2. Was sollen die BetriebskontakterInnen zusätzlich machen und was ist der Mehrwert für die Arbeitsassistenz und das ganze Fördersystem?

- BetriebskontakterInnen **gehen** gemäß ihrem Auftrag aus Eigeninitiative **systematisch und gezielt proaktiv auf Unternehmen zu**
- BetriebskontakterInnen **sprechen die „Sprache der Unternehmen“** und begegnen ihnen „auf Augenhöhe“
- BetriebskontakterInnen verstehen betriebs- und personalwirtschaftliche Zugänge und Notwendigkeiten und bieten Unternehmen individuell **maßgeschneiderte Lösungen „aus einer Hand“**

WAS IST NEU ??????

2. Was sollen die BetriebskontakterInnen zusätzlich machen und was ist der Mehrwert für die Arbeitsassistenz und das ganze Fördersystem?

- BetriebskontakterInnen betreiben gezielt eine **nachhaltige Kontakt- und Beziehungspflege** mit den Unternehmen („Klinken putzen“)
- BetriebskontakterInnen stehen **ohne Vermittlungsdruck für alle Anliegen der Betriebe** im Kontext der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen zur Verfügung
- BetriebskontakterInnen haben **Netzwerken in ihrer DNA** und betreiben gezielt **aktive Netzwerk- und Lobbyarbeit** um mit möglichst vielen Branchen und Unternehmen in Kontakt treten zu können
- BetriebskontakterInnen **erschließen neue Branchen und Betriebe** und schaffen dadurch **zusätzliche Erprobungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten** für die KlientInnen und dadurch einen Mehrwert für die klassische Arbeitsassistenz

WAS IST NEU ???????

3. Was ist der Unterschied zwischen der Tätigkeit der Betriebskontakterinnen und der NEBA Key Account ManagerInnen?

- NEBA Key Account ManagerInnen sind die **erste zentrale kompetente Anlaufstelle/Ansprechperson** für Unternehmen im jeweiligen Bundesland
- NEBA Key Account ManagerInnen sind **auf die GroßkundInnenbetreuung** (Konzerne und Unternehmen mit über 100/250 MitarbeiterInnen) **spezialisiert** und bieten projektmäßig organisierte individuell maßgeschneiderte Lösungen für Konzerne und Großunternehmen
 - NEBA Key Account ManagerInnen verweisen bei kleineren und mittleren Unternehmen unter 100/250 MitarbeiterInnen gezielt an die BetriebskontakterInnen in der jeweiligen Region

WAS IST NEU ???????

3. Was ist der Unterschied zwischen der Tätigkeit der Betriebskontakterinnen und der NEBA Key Account ManagerInnen?

- NEBA Key Account ManagerInnen sind innerhalb ihres Wirkungsbereichs für das **Schnittstellenmanagement** zuständig und haben für eine professionelle **Vernetzung und Kooperation mit den systemrelevanten Partnern** wie insbes. dem AMS, fit2work und den Sozialversicherungsträgern sorgen und den **Auf- und Ausbau von geeigneten Vernetzungs- und Kooperationsstrukturen** zu fördern
- NEBA Key Account ManagerInnen sind **trägerneutral und -übergreifend** tätig und kümmern sich um die **Vernetzung der BetriebskontakterInnen** im jeweiligen Bundesland

WAS IST NEU ???????

3. Was ist der Auftrag der NEBA Key Account ManagerInnen?

1. **Erstanlaufstelle** für Unternehmen im jeweiligen Bundesland
2. **Betreuung von GroßkundInnen** (Großunternehmen und Konzerne)
 - u.a. projektmäßig organisierte Lösungen für Großunternehmen und Konzerne
3. **Schnittstellenmanagement** im jeweiligen Bundesland – Förderung der **Vernetzung und Kooperation mit allen systemrelevanten Akteuren** auf Landesebene

Mehrwert für die Arbeitsassistentz

- Zugang zu neu erschlossenen Betrieben und Branchen bzw. **Erlangung von neuen zusätzlichen Erprobungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten** für die KlientInnen
- Ermöglichen des **verstärkten Einsatzes von** bislang nicht oder nicht voll ausgeschöpftem **Arbeitskräftepotenzial** von KlientInnen u.a. durch neue innovative Zugänge und Methoden (z.B. „Job-Carving“ etc.)
- **Verstärkte Kooperation** mit wichtigen Systempartnern → insbes. Arbeitsmarkt-service – hat den gesetzlichen Vermittlungsauftrag! – Service für Unternehmen (SfU) und ArbeitnehmerInnen (SfA), fit2work, Sozialversicherungsträger
- **Optimierung des Matching-Prozesses** (u.a. durch ein gut abgestimmtes Vorgehen mit allen Systempartnern durch eine bessere Koordinierung und einen engeren Austausch, neue Zugänge und Methoden, z.B. der verstärkte Einsatz bewährter „Arbeitsbehelfe“ wie etwa Profilvergleichsverfahren und digitale Matching-Tools)

Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

→ **Abbildung der elementaren Handlungsfelder in 7 Säulen:**

- 1. Spezialisierung – Rollen- und Aufgabenteilung**
2. Maßgeschneidertes Beratungs- und Serviceangebot für Unternehmen
3. Aufbau und nachhaltige Pflege von Betriebskontakten – Netzwerken und Lobbying
4. Sensibilisierung
5. Verbesserung des Matchings
6. Übergabemanagement
7. Schnittstellenmanagement – Koordinierung, Vernetzung und Kooperation

Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

1. Spezialisierung – Rollentrennung und Aufgabenteilung

- Spezialisierung der BetriebskontakterInnen – Unterstützung und sinnvolle Ergänzung der klassischen Arbeitsassistenten („Bindeglied zur Wirtschaft“)
- Fokussierung der klassischen Arbeitsassistenten verstärkt auf die Arbeit mit den KlientInnen
- Eigenes spezifisches Anforderungs- und Aufgabenprofil
- Regelmäßiger Austausch & konsequente Abstimmung zwischen den ArbeitsassistentInnen und den BetriebskontakterInnen
 - ☑ Good practice: Betriebskontakterin autArK Kärnten

WAS IST NEU ??????

4. Dürfen ArbeitsassistentInnen weiterhin Betriebe kontaktieren?

- JA, im Rahmen der Arbeitsplatzzerlangung soll weiterhin ein Kontakt zu Betrieben hergestellt werden, wobei der Fokus auf bestehende Betriebskontakte zu legen ist (**Warmakquise**)
 - Rahmenkonzept: *„die Arbeitsassistenz soll ihren eigenen regionalen „Firmenpool“ grundsätzlich weiterhin betreuen – dies gilt umso mehr, je länger die Beziehung zum jeweiligen Unternehmen besteht, je stärker die Vertrauens- und Gesprächsbasis zum jeweiligen Unternehmen einzustufen ist und ein Wechsel der Person die Beziehung zum Unternehmen beeinträchtigen könnte“ („different faces to the customer“ Ansatz“)*
- ABER die **grundsätzliche Spezialisierung und Funktions- bzw. Aufgabenteilung** zwischen Arbeitsassistenz und Betriebsservice ist zu beachten!

WAS IST NEU ???????

4. Dürfen ArbeitsassistentInnen weiterhin Betriebe kontaktieren?

- JA, aber die **grundsätzliche Spezialisierung und Funktions- bzw. Aufgabenteilung** zwischen Arbeitsassistentenz und Betriebsservice ist zu beachten!
 - Rahmenkonzept: *„Die Aufgabe einer BetriebskontakterIn bzw. eines Betriebskontakters besteht primär in der Erschließung neuer Branchen und Betriebe bzw. in der Akquise neuer Unternehmen“*
- d.h. das **Kontaktieren von neuen Betrieben** bzw. Unternehmensvertretungen soll primär durch die BetriebskontakterInnen erfolgen, die gemäß ihrem Auftrag, neue Betriebe und Branchen zu erschließen, für die **Kaltakquise** zuständig sind
 - Das „Klinken putzen“ und Netzwerken ist Auftrag der BetriebskontakterInnen!
(*„BetriebskontakterInnen haben das Netzwerken in ihrer DNA“*)

WAS IST NEU ???????

4. Dürfen ArbeitsassistentInnen weiterhin Betriebe kontaktieren?

- JA, aber die **grundsätzliche Spezialisierung und Funktions- bzw. Aufgabenteilung** zwischen Arbeitsassistentenz und Betriebsservice ist zu beachten!
- d.h. das **Kontaktieren von neuen Betrieben** bzw. Unternehmensvertretungen soll primär durch die BetriebskontakterInnen erfolgen, die gemäß ihrem Auftrag, neue Betriebe und Branchen zu erschließen, für die **Kaltakquise** zuständig sind
- in diesem Sinne ist auf ein **synergetisches Zusammenwirken** zwischen den
 - a) primär auf die KlientInnen fokussierten ArbeitsassistentInnen und den
 - b) primär auf die Betriebe fokussierten BetriebskontakterInnenhinzuwirken!!!

Spezielles Angebot für Großunternehmen und Konzerne

Wichtigste Anliegen der UnternehmensvertreterInnen

- Konzentration nicht nur auf Neuerlangung von Arbeitsplätzen, sondern auch auf die **Erhaltung bzw. Sicherung** bestehender Dienstverhältnisse
- Hilfestellung, wenn sich Gesundheitszustand der DN massiv verschlechtert
- **Outplacement**-Beratung, wenn Trennung vom DN auswegslos
- Unterstützung im Bereich des **Fördermanagements** (z.B. Abklärung von technischen Fragestellungen bei baulichen Maßnahmen, Kostentragung zwischen mehreren Kostenträgern etc.)
- Projektmäßig organisierte Unterstützung im **Recruiting**-Bereich

Zentrale Anlaufstelle

- Einrichtung einer eigenen Begleitstruktur für Unternehmen als **Erstanlaufstelle** im jeweiligen Bundesland (z.B. Koordinierungsstelle)
- Auf- bzw. Ausbau einer geeigneten **Plattform** (Homepage, Hotline etc.) für Betriebe (optional: Nutzung geeigneter bestehender Plattformen im Rahmen von Kooperationen)
 - ✓ Leicht zugänglicher, barrierefreier & unbürokratischer Zugang für Unternehmen
 - ✓ Mögliche Kooperationspartner: z.B. Wirtschaftskammer, AMS Service für ArbeitnehmerInnen und Service für Unternehmen, Unternehmensserviceportal
- Qualitätsmanagementsystem, das **rasche Kontaktaufnahme** mit Betrieben sicherstellt
- Beratung & Servicierung möglichst „**aus einer Hand**“ → Sicherstellung eines koordinierten und gut abgestimmten Vorgehens innerhalb der Betreuungskette, geregelte Übergabemanagement
- **Schnittstelle** zu regional verankerten BetriebskontakterInnen

Öffentlichkeitsarbeit - Einheitlicher Außenauftritt

- Brainstorming und Workshop mit ÖA-ExpertInnen der Stabsabteilung des Sozialministeriumservice und der NEBA-Agentur
- Bekenntnis zu einem **einheitlichen Außenauftritt** des neuen Angebots **unter der etablierten NEBA-Dachmarke** → Aufbauen auf Erfolg der NEBA-Markenentwicklung
- Anspruch: die Marke soll das unternehmenszentrierte Beratungs- und Serviceangebot optimal nach außen repräsentieren und Betriebe ansprechen!
- Prüfung mehrerer Umsetzungsvarianten
- Interne Beratungen im Ministerium unter Einbindung der Stabsabteilung des Sozialministeriumservice und der NEBA-Agentur
- Befassung des Ministerbüros und Einholung der Genehmigung des Herrn Bundesministers

Öffentlichkeitsarbeit - Einheitlicher Außenauftritt

- **Ergebnis:** eigenständiger Markenauftritt neben der Marke Arbeitsassistent unter der NEBA-Dachmarke → keine Markenteilung bei BK und KAM
 - ✓ eigener Überbegriff, der sowohl BK als auch KAM erfasst
 - ✓ BK und KAM treten nach außen hin einheitlich auf
 - ✓ repräsentiert das Beratungs- und Serviceangebot optimal nach außen
 - ✓ spricht Betriebe an
 - ✓ Begriff ist nicht negativ konnotiert oder besetzt (*positive Ausnahme: Betriebservice OÖ*)
 - ✓ Begriff ist genderneutral

Öffentlichkeitsarbeit - Einheitlicher Außenauftritt

- **Ergebnis:** eigenständiger Markenauftritt neben der Marke Arbeitsassistentz unter der NEBA-Dachmarke → keine Markenteilung bei BK und KAM





Öffentlichkeitsarbeit – FAQ (1)

Gibt es neben der Marke „Arbeitsassistentz“ nun eine eigene Marke mit dem „Betriebsservice“?

Ja, es wird neben der gut etablierten Marke Arbeitsassistentz mit dem Betriebsservice eine neue, eigenständige Marke geben, die die BK+KAM führen. Man hätte die BK natürlich unter der Marke Arbeitsassistentz weiterlaufen lassen und die KAM unter einer eigenständigen Marke führen können – im Grunde handelt es sich aber um ein gemeinsames unternehmenszentriertes Angebot, dass die BK auf regionaler und die KAM auf überregionaler Ebene repräsentieren. Das hat im Ergebnis ganz klar für einen eigenen Außen- bzw. Markenauftritt und gegen eine markentechnische Teilung gesprochen.

Öffentlichkeitsarbeit – FAQ (2)

Gibt es die Begriffe „NEBA BetriebskontakterInnen“ und „NEBA Key Account Managerinnen“ weiterhin?

Ja, die Begriffe und die dahinter stehenden Funktionen wird es systemintern natürlich weiterhin geben, diese spielen für den Außenauftritt bzw. die Außenwirkung aber nur eine untergeordnete Rolle – gegenüber dem Unternehmen wird die Schlüsselkraft XY für das NEBA Betriebsservice aktiv.

Im Übrigen war die herrschende Auffassung, dass „Betriebskontakter“ für die Unternehmen nicht sehr „sexy“ klingt und diese nicht unbedingt anspricht. Außerdem ist der Begriff nicht genderneutral.

Öffentlichkeitsarbeit – Weitere Schritte

Homepage-Auftritt auf www.neba.at/betriebsservice (Live-Schaltung Anfang Dezember)



The screenshot shows the NEBA website homepage. At the top left is the NEBA logo (Netzwerk Berufliche Assistenz). The navigation menu includes HOME, NEBA, ANBIETER/INNEN, PARTNER-UNTERNEHMEN, NEWS & EVENTS, and PRESSE. There are also accessibility icons (A-, A, A+, A, A, A). Below the navigation is a hero section with a grid of images and a list of services: NEBA-LEISTUNGEN, JUGENDCOACHING, AUSBILDUNGSFIT, BERUFSAUSBILDUNGS-ASSISTENZ, JOB COACHING, ARBEITSASSISTENZ, and BETRIEBSSERVICE. A green banner below the images contains the text: 'Nutzen Sie die Kompetenz des NEBA-Netzwerkes für Ihren Betrieb. Hier finden Sie alle Details unseres auf Unternehmen zugeschnittenes Angebotes. Mehr dazu...'. Below this is a main content area for 'Warum Betriebsservice' with a sub-menu on the left (Warum, Wussten Sie, dass..., Ihr Nutzen, Neue Potenziale entdecken, Wer sind die Partner/innen, Wie läuft das ab, Fallbeispiele) and a search filter on the right (ANBIETER/INNEN-SUCHE, Nach Bundesland, Neba-Leistung(en) auswählen: Jugendcoaching, AusbildungsFit, Berufsausbildungsassistenz, Arbeitsassistenz, Jobcoaching, Betriebsservice, Bundesland auswählen:).

Wirkungsziele / Wirkungsmessung

- Strategisches Ziel ist die **Erschließung neuer Branchen und Betriebe** durch systematische gezielte **Netzwerk- und Lobbyarbeit**, da derzeit nur rd. 21% der Betriebe die Beschäftigungspflicht erfüllen
- 1. Betriebskontakte und Beratungen von Unternehmen
 - ❖ 3 Stufen der Beratungsintensität (Erstberatung, Basisberatung und Intensivberatung)
- 2. Akquirierte Stellen für Menschen mit Behinderungen
 - Differenzierung zwischen geschaffenen und besetzten Arbeitsplätze als Kennzahl!
- 3. Vernetzungsaktivitäten (Teilnahme an Vernetzungstreffen, Berufsmessen etc.)

Nächste Schritte

1. Vorbereitung der Pilotphase

- ✓ Durchführung der Schulung von 16. bis 20.11. (Online-Format)
- ✓ Umsetzung der ersten Maßnahmen der ÖA/PR Strategie: Liveschaltung der adaptierten NEBA-Homepage inkl. AnbieterInnensuche, Zurverfügungstellung der ÖA-Materialien mit eigener CD-Linie (Falzflyer, Visitenkarten, Roll-Ups)
- ✓ Finalisierung der Dokumentation für die begleitende Evaluierung und Zurverfügungstellung Anfang Dezember (Bundes-KOST)

2. Start Pilotphase im Dezember 2020

3. Presseaussendung des Herrn Bundesministers Rudolf Anschober am 3. Dezember 2020

4. noch offen: Pressekonferenz mit Sozialminister Anschober und Arbeitsministerin Aschbacher im 1. Quartal 2021, Nachholen der geplanten Basisschulung