

# Weiterentwicklung der Arbeitsassistentenz – unternehmenszentriertes Angebot „NEBA Betriebservice“

**Schulung der NEBA BetriebskontakterInnen und  
der NEBA Key Account ManagerInnen**

## Überblick über den Inhalt der Präsentation

1. Politischer Auftrag, Strategische Zielsetzung
2. Entstehungsgeschichte „in a nutshell“ → Auslöser, Grundintention, der „Geist“ hinter diesem Angebot, Zugang und Herangehensweise
3. Entwicklungsprozess
4. Die „7 Säulen“ des Rahmenkonzepts
5. Die Funktion der BK und KAM und die Abgrenzung zur klassischen Arbeitsassistentenz
6. Öffentlichkeitsarbeit (Homepage, Zentrale Telefonnummer, ÖA-Materialien Visitenkarten, Flyer, Broschüre, Arbeitsmappe)
7. Datenbank, Liste von einstellungspflichtigen Betrieben

## 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**

## 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“)

## Entstehungsgeschichte „in a nutshell“

- Langjährige anhaltende Kritik der Wirtschaft, dass
  - Betriebe zwar zur Beschäftigung von begünstigt behinderten Personen verpflichtet werden, bei entsprechender Bereitschaft jedoch keine passenden Arbeitskräfte finden
  - ArbeitsassistentInnen (typischerweise SozialpädagogInnen/SozialarbeiterInnen) fallweise nicht neutral auftreten, da sie emotional tendenziell auf Seite der KlientInnen stehen, und Betriebe nicht gänzlich abholen können (Sprache, Auftreten etc.)
- Anregung von unterschiedlichsten FachexpertInnen aus der Community, das Angebot für Unternehmen weiterzuentwickeln und zu verbessern, unter Hinweis auf bestehende „good practice Beispiele“ in Wien, Oberösterreich, Kärnten
- Erkenntnis nach fachlichem Austausch mit einigen ArbeitsassistentInnen: die Erfüllung der KlientInnen bezogenen Betreuungsquoten stellt eine große Herausforderung dar, da das Klientel sehr schwierig ist → zusätzliche Ressourcen zur Stellenakquise erwünscht

## Entstehungsgeschichte „in a nutshell“

- Hinweis, dass das Angebot „Unternehmensservice“ (Auftragsvergabe und Projektumsetzung 2007-2010) mit vergleichbarer Zielsetzung und teilweise ähnlichem Konzept in weiten Teilen nicht den erhofften Erfolg bzw. die erhoffte Wirkung brachte
  - Motivation, aus Fehlern der Vergangenheit zu lernen und diese nicht zu wiederholen!
  - Kardinalfehler: Unzureichende Einbindung der Arbeitsassistenzen von Beginn an und unzureichende Kooperationsbereitschaft auf beiden Seiten → Implementierung eines „Parallelsystems“ (nebeneinander statt miteinander)
  - Situation löste teilweise auch Konkurrenzdenken aus → „Schrebergarten-Mentalität“ einzelner Träger (etwa mangelnde Bereitschaft, selbst akquirierte Stellen oder trägereigenen KlientInnenpool anderen Systemen zur Verfügung zu stellen)
- Überzeugung, dass eine bessere Koordinierung auf zentraler Ebene vor dem Hintergrund der vielfältigen komplexen Angebotslandschaft zielführend wäre (Erfahrungen im Bereich der „AusBildung bis 18“ am Übergang Schule, Ausbildung und Beruf)

## Entstehungsgeschichte „in a nutshell“

- Überzeugung, dass die klassische Arbeitsassistentenz eine Erfolgsgeschichte ist und bei der Entwicklung des neuen Angebots eine Schlüsselrolle spielen soll:
  - Es besteht eine große Wertschätzung gegenüber dem Angebot der Arbeitsassistentenz, dem Kernstück des NEBA (rd. 7.500 Erlangungen/Sicherungen pro Jahr)
  - Einbindung der Arbeitsassistenten in den Entwicklungsprozess von Beginn an
  - Systemisch strukturelle Anbindung an die Arbeitsassistentenz (integrierter Ansatz)
  - Nutzung der vorhandenen Projektstrukturen (Effizienter Mitteleinsatz und Verwaltungsökonomie)
  - Herausforderung → Eingriff in bewährtes, über viele Jahre gewachsenes System
- Überzeugung, dass eine trägerübergreifende Projektebene sinnvoll ist, die im jeweiligen Bundesland eine koordinierende Funktion übernimmt und die Kooperation zwischen den einzelnen Trägerorganisationen fördert (Konkurrenzdenken bei manchen Trägern)

## Überblick über den Entwicklungsprozess (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 Entwicklungsprozess (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

## Vision bzw. Zielvorstellung (1)

- Das Angebot der Arbeitsassistenten 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

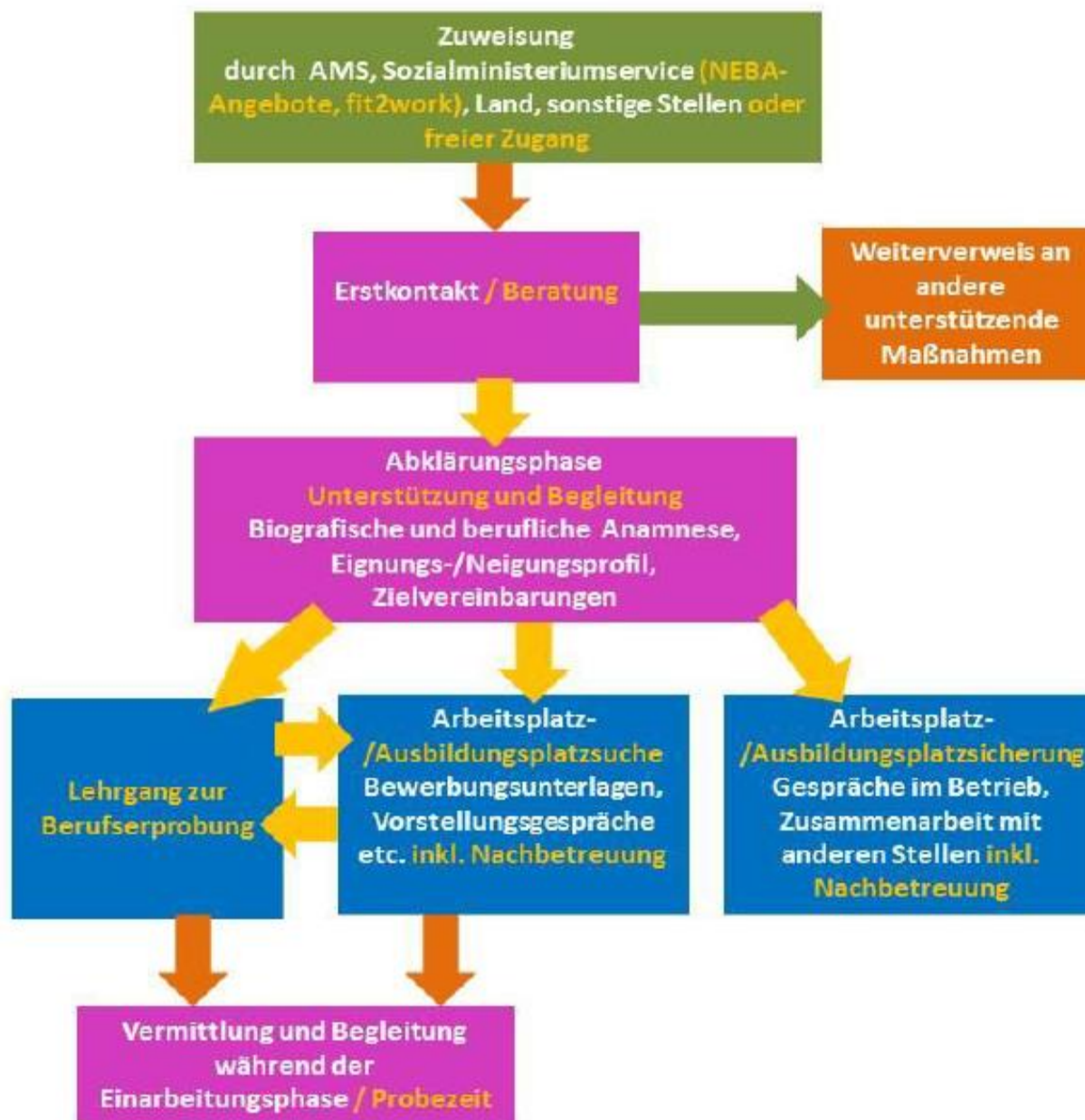
## Vision bzw. Zielvorstellung (2)

- 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)

## Ausgangssituation

### Unternehmensbezogene Tätigkeit der klassischen Arbeitsassistentenz

- Die Arbeitsassistentenz hatte 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



## 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 ArbeitsassistentInnen („Bindeglied zur Wirtschaft“)
- Fokussierung auf die systematische proaktive Kontaktaufnahme mit Betrieben, Beziehungspflege, Netzwerk- und Lobbyarbeit („Netzwerken in der DNA“)
- Fokussierung der klassischen ArbeitsassistentInnen verstärkt auf die Arbeit mit den KlientInnen
- Eigenes spezifisches Anforderungsprofil (insbes. betriebswirtschaftliches und personalwirtschaftliches Knowhow)
- Regelmäßiger Austausch & konsequente Abstimmung zwischen den ArbeitsassistentInnen und den BetriebskontakterInnen
  - Good practice: Betriebskontakterin autArK Kärnten

# Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

## 1. Spezialisierung – Rollentrennung und Aufgabenteilung

- BetriebskontakterInnen sind grundsätzlich ausschließlich für die **Kaltakquise** (= erstmalige Kontaktaufnahme mit einem Betrieb) zuständig
- **Bestehende Beziehungen zu bzw. Kooperationen mit Betrieben (regionale Firmenpools der Arbeitsassistenten)**: grundsätzlich Weiterbetreuung durch Arbeitsassistenten
  - **Rahmenkonzept**: *„die Arbeitsassistenten 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“: Wechsel der Betreuungsperson erfolgskritisch



# Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

## 1. Spezialisierung – Rollentrennung und Aufgabenteilung

- **Bestehende Beziehungen zu bzw. Kooperationen mit Betrieben (regionale Firmen-pools der Arbeitsassistentz)**: grundsätzlich Weiterbetreuung durch Arbeitsassistentz
  - BetriebskontakterInnen können jedoch in Abstimmung mit der Arbeitsassistentz auch die Betreuung von Betrieben übernehmen, die bisher durch die Arbeitsassistentz betreut wurden → in diesem Fall ist ein besonders sensibles Vorgehen gegenüber dem Unternehmen sicherzustellen, da der Wechsel der Betreuungsperson erfolgskritisch ist („one face to the customer“)

# Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

## 1. Spezialisierung – Rollentrennung und Aufgabenteilung

- BetriebskontakterInnen sind grundsätzlich ausschließlich für die **Kaltakquise** (= erstmalige Kontaktaufnahme mit einem Betrieb) zuständig
  - Als grundlegenden Arbeitsbehelf soll den BK und KAM eine **Liste aller einstellungspflichtigen Betriebe** zur Verfügung gestellt werden!
  - Einstellungspflichtige Betriebe, die die Beschäftigungspflicht nicht erfüllen, erhalten mit der Vorschreibung der Ausgleichstaxe eine Information über das Angebot des NEBA Betriebsservice!
  - Status quo: Abwarten des Ergebnisses der datenschutzrechtlichen Prüfung (ist noch nicht abgeschlossen)
  - Zielsetzung: Zurverfügungstellung mit Start der Pilotphase Anfang Dezember

# Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

## 1. Spezialisierung – Rollentrennung und Aufgabenteilung

### Stellungnahme des Dachverbands als Interessenvertretung der Arbeitsassistenten

- Grundlegende Skepsis gegenüber Aufgabenteilung → „**Grundangst, dass den ArbeitsassistentInnen etwas weggenommen wird bzw. die ArbeitsassistentInnen in ihrer Kompetenzen beschnitten werden**“
- Schmerzpunkt: „Exklusivrecht“ für unternehmenszentrierte Arbeitsassistenten, proaktiv Unternehmen zu kontaktieren???
- Forderung: Ausübung der Funktion einer Arbeitsassistentin bzw. eines Arbeitsassistenten und der Funktion einer Betriebskontakterin bzw. eines Betriebskontakters in Personalunion sollte möglich sein (*Schwerpunkt bei Evaluierung*)

## Mehrwert für die Arbeitsassistenten

- 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. Arbeitsmarktservice – 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)

## Abgrenzung zwischen Arbeitsassistenz und NEBA Betriebsservice

### 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“**

## Abgrenzung zwischen Arbeitsassistenz und NEBA Betriebsservice

### 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

## FAQ

### 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!!!

**Systematischer und proaktiver Kontakt- und Beziehungsaufbau**



**Großkund/innenbetreuung**



**Zentrale erste Anlaufstelle - KAM**



Erstgespräch



Basisintensivberatung



Übergeordnete Koordinierungsstelle  
Steuerung, Vernetzung und Kooperation  
mit allen Systempartnern

**Unternehmenszentriert**



Initiativ-Kontakt / Erstgespräch

Basis- bzw. Intensivberatung

Unterstützung im Recruiting-prozess

**Übergabe - management**

Stellenakquise  
Profilvergleich  
Vorauswahl

**Bewerbungs - prozess**

**Berufliche Teilhabe**

Begleitung  
Onboarding-Phase

Konfliktmanagement/  
Krisenintervention

*Synergetisches Zusammenwirken*

**Klient/innen zentriert**



Erstkontakt / Erstgespräch

Abklärungsphase

Ausbildungs- und Arbeitsplatzzerlangung

Zuweisung Klient/innen

1



2



NETZWERK BERUFLICHE ASSISTENZ  
ARBEITSASSISTENZ

Zuweisung Klient/innen





## Synergetisches Zusammenwirken zwischen AASS und BK

- Es ist auf ein synergetisches Zusammenwirken hinzuwirken, aus dem beiden Seiten gemäß ihrem Auftrag im Sinne des Systems einen Nutzen ziehen können!

<b>ArbeitsassistentIn</b>	<b>BetriebskontakterIn</b>
Kann in der Phase der Ausbildungs- und Arbeitsplatzzerlangung der/des KlientIn auf den zusätzlichen Stellenpool des Betriebsservice zugreifen	Kann in der Phase der Begleitung des Recruiting-Prozesses im Betrieb (z.B. im Rahmen der Vorauswahl) auf den KlientInnenpool der Arbeitsassistentenzugreifen

## Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

### 2. Maßgeschneidertes Beratungs- und Serviceangebot für Unternehmen

- **Bereitstellung einer umfassenden und durchgängigen Beratung und Servicierung der Unternehmen „aus einer Hand“ („one face to the customer“ Ansatz)**
- **Umfassende Information und Beratung über alle Förderungsangebote im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen**
  - ☑ **Einschätzung der zu erwartenden Förderhöhe nach Maßgabe des förderrechtlichen Rahmens als unverbindlicher „Orientierungsrahmen“ für das Unternehmen**
  - ☑ **Entscheidungskompetenz obliegt ausschließlich der Förderstelle!**
  - ☑ **AMS (Eingliederungsbeihilfe): nur in Absprache mit der jeweiligen LGS / RGS!**
- **Unterstützung bei der Antragstellung und im weiteren Förderungsverfahren (bei einer klientInnenbezogenen Förderung in Abstimmung mit der Arbeitsassistentz)**
- **Unterstützung bei der Abklärung der Kostentragung bei mehreren Kostenträgern (z.B. Sozialministeriumservice und Sozialversicherungsträger)**

## Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

### 2. Maßgeschneidertes Beratungs- und Serviceangebot für Unternehmen

- Bereitstellung einer umfassenden und durchgängigen Beratung und Servicierung der Unternehmen aus „einer Hand“ („one face to the customer“ Ansatz)
- Beratung über rechtliche Rahmenbedingungen bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen
  - insbes. Begünstigteneigenschaft, Feststellungsbescheid, Ausgleichstaxe und erhöhter Kündigungsschutz gemäß BEinstG, Behindertenpass gemäß BBG
- Unterstützung bei der Abklärung von technischen Fragen im Zusammenhang mit behinderungsbedingten Adaptierungen (ggf. unter Hinzuziehung der **Expertise von externen Kooperationspartnern**)
- **Kooperation mit externen Kooperationspartnern** anzustreben, um Hilfestellung bei sehr spezifischen Fragestellungen bieten zu können!

## Inhaltlich-konzeptioneller Rahmen

### 2. Maßgeschneidertes Beratungs- und Serviceangebot für Unternehmen

→ Unterstützung im Recruiting-Prozess, insbes. in folgenden Bereichen:

- ✓ Unterstützung bei der Erstellung von Stellenausschreibungen
- ✓ Unterstützung beim Treffen einer Vorauswahl von geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern mit Behinderungen (sofern dies vom Unternehmen gewünscht wird)
- ✓ Unterstützung bei der bei der Vorbereitung und Gestaltung des Bewerbungsprozesses (mit Fokus auf die Herstellung der Barrierefreiheit und die Vermeidung einer möglichen Diskriminierung)
- ✓ Hilfestellungen bei der Planung und Umsetzung von betriebsorganisatorischen Maßnahmen zur Schaffung und Gestaltung von geeigneten Arbeitsplätzen

## 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

### 3. Aufbau und nachhaltige Pflege von Betriebskontakten – Netzwerken und Lobbying

- Betreiben **gezielter aktiver Netzwerkarbeit**, um mit möglichst vielen Branchen und Betrieben in Kontakt treten zu können
- Schlüsselkräfte des NEBA Betriebsservice „haben Netzwerken in ihrer DNA“
- Verstärkte Präsenz bei Netzwerkveranstaltungen (z.B. Zero Project Unternehmensdialoge, Fokus Wirtschaft, sonstige Netzwerktreffen der Wirtschaft, Karriere- und Berufsmessen etc.)
- Beispiel Ö3-Aktion „Lehre ohne Barriere“ → **Paradebeispiel!!!**

## 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

### 5. Verbesserung des Matching-Prozesses

- Ziel: Optimierung des Matchings zwischen dem Stellenangebot für und dem Arbeitskräftepotenzial von Menschen mit Behinderungen
- Passgenauigkeit der BewerberInnen sowie der zu besetzenden Stellenprofile optimieren!
- Gestaltungsspielraum für die einzelnen Umsetzungskonzepte
- Good practice: Einsatz von standardisierten Profilvergleichsverfahren (IMBA/MELBA), um das Stellenangebot des Betriebsservice gezielter und effizienter mit KlientInnenpool der Arbeitsassistenz abgleichen zu können
  - ☑ Arbeitserleichterung für Betriebsservice und Arbeitsassistenz!



## 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

### 7. Schnittstellenmanagement – Koordinierung, Vernetzung und Kooperation

- Ziel: verstärkte Kooperation mit allen systemrelevanten Akteuren bzw. verstärkte Gewinnung der systemrelevanten Akteure als Partner
- Gestaltungsspielraum für die einzelnen Umsetzungskonzepte (unterschiedliche Startbedingungen im jeweiligen Bundesland – regionale Besonderheiten)
- Good practice: Projektmäßig organisierte Form der Zusammenarbeit mit den systemrelevanten Akteuren des Betriebsservice Oberösterreich (Koordinierungsstelle)

## Abgrenzung zwischen BK und KAM innerhalb des Betriebsservice

### 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

## Abgrenzung zwischen BK und KAM innerhalb des Betriebsservice

### 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 auf zentraler Ebene im jeweiligen Bundesland zu sorgen und den **Auf- und Ausbau von geeigneten Vernetzungs- und Kooperationsstrukturen** zu fördern
- NEBA Key Account ManagerInnen sind **trägerneutral und -übergreifend** tätig und haben sich um die **Vernetzung und Kooperation der BetriebskontakterInnen** im jeweiligen Bundesland zu kümmern

# Abgrenzung zwischen BK und KAM innerhalb des Betriebsservice

## 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

## 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 Arbeitsassistenz 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 – Webauftritt NEBA Betriebsservice (1)

## 1. Homepage-Auftritt auf [www.neba.at/betriebsservice](http://www.neba.at/betriebsservice) (Live-Schaltung Anfang Dezember)

- *Google-Suche*: Umleitung der Top-Level-Domain [www.betriebsservice.info](http://www.betriebsservice.info)



The screenshot shows the homepage of the NEBA Betriebsservice website. The header includes the NEBA logo (Netzwerk Berufliche Assistenz) and a navigation menu with links for HOME, NEBA, ANBIETER/INNEN, PARTNER-UNTERNEHMEN, NEWS & EVENTS, and PRESSE. There are also accessibility icons for font size and contrast. The main content area features a vertical sidebar with service categories: NEBA-LEISTUNGEN, JUGENDCOACHING, AUSBILDUNGSFIT, BERUFSAUSBILDUNGS-ASSISTENZ, JOB COACHING, ARBEITSASSISTENZ, and BETRIEBSSERVICE. The central banner displays four images: hands working with tools, hands typing on a keyboard, hands holding a glass, and hands holding a baby. Below the banner, a green bar 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...". The main content area is titled "Warum Betriebsservice" and includes a table of contents on the left with sections: Warum, Wussten Sie, dass..., Ihr Nutzen, Neue Potenziale entdecken, Wer sind die Partner/innen, Wie läuft das ab, and Fallbeispiele. The main text explains the importance of supporting people with disabilities in the workforce. On the right, there is a section for "ANBIETER/INNEN-SUCHE" with a search filter for "Nach Bundesland" and a list of services to select: Jugendcoaching, AusbildungFit, Berufsausbildungsassistenz, Arbeitsassistenz, Jobcoaching, and Betriebsservice. There is also a field to select a "Bundesland".

## Öffentlichkeitsarbeit – Webauftritt NEBA Betriebsservice (2)

### 2. Aufbau einer eigenen Website für das Angebot des NEBA Betriebsservice

- Nutzung der Top-Level-Domain [www.betriebsservice.info](http://www.betriebsservice.info)
- Primäre Funktion: **Andockplattform** für Betriebe – Andocken bei NEBA Key Account ManagerInnen im jeweiligen Bundesland (Erstanlaufstelle)
  - Rahmenkonzept: „Wesentlich ist hierbei ein **leicht zugänglicher, benutzerfreundlicher, barrierefreier und unbürokratischer Zugang für Unternehmen, der durch eine geeignete Plattform sicherzustellen ist**“
- Sekundäre Funktion: Zurverfügungstellung von **Basisinformationen** – „Auffangfunktion“ für Standardanfragen bzw. „0815-Anfragen“
  - Informationsquelle sollen aber in erster Linie die NEBA Key Account ManagerInnen sein (*Gelegenheit, um mit Betrieben in Kontakt zu treten*)!
- Zeitlicher Fahrplan: *noch offen*

# Öffentlichkeitsarbeit

## 3. Einrichtung einer zentralen Telefonnummer/Hotline

- Das Angebot des NEBA Betriebsservice soll auch telefonisch möglichst einfach und niederschwellig erreichbar sein
  - Rahmenkonzept: „*Wesentlich ist hierbei ein **leicht zugänglicher, benutzerfreundlicher, barrierefreier und unbürokratischer Zugang für Unternehmen, der durch eine geeignete Plattform sicherzustellen ist***“
- NEBA Key Account ManagerInnen fungieren als **Erstanlaufstelle** im jeweiligen Bundesland – derzeit keine zusätzlichen Personalressourcen dafür vorgesehen
- Ursprünglicher Plan: Einrichtung einer für Betriebe kostenlosen zentralen 0800-Nummer mit Routing
  - Stopp nach 1. Workshop mit UmsetzungsexpertInnen → Bedenken: Nummer könnte anderes Klientel anlocken – Umgang mit aufgabenfremden Zusatzaufgaben?
- Status quo: Prüfung mehrerer Umsetzungsvarianten
- Zeitlicher Fahrplan: *noch offen*



## Zentrale Datenbank für das NEBA Betriebsservice

- Status quo: die Arbeitsassistentz-Träger haben **trägereigene Datenbanken** für die administrative Fallbegleitung bzw. interne Verlaufsdocumentation entwickelt
  - ✓ Fallbegleitung/Verlaufsdocumentation: Dokumentation des Arbeitsprozesses → „*WER hat WANN konkret WAS mit WELCHEM Betrieb gemacht*“?
- Interne Verlaufsdocumentation in unterschiedlicher Ausprägung, Komplexität und Qualität vorhanden
- Problematik aus Sicht der Zentralstelle: die einzelnen trägereigenen Datenbanken lassen sich nicht miteinander vernetzen
  - ❖ Perspektive der Zentralstelle: „Schrebergarten-Mentalität“
  - ❖ Datenbanken haben unterschiedliche Architektur, unterschiedliches Design

## Zentrale Datenbank für das NEBA Betriebsservice

**Zielsetzung:** Entwicklung einer zentralen Datenbank für alle BK und KAM !!!

**Status quo:** Prüfung mehrerer Umsetzungsvarianten

Funktionalität: aus Sicht der Zentralstelle sollte die zentrale Datenbank folgende **grundlegende Funktionen** erfüllen:

- ✓ Kommunikation zwischen allen KAM und BK
- ✓ Teilen von Inhalten zwischen allen KAM und BK
- ✓ Dokumentation des Arbeitsprozesses / interne Verlaufsdocumentation
- ✓ Qualitätssicherung: Bereitstellung von Informationen für alle BK+KAM (z.B. Wiki)
- ✓ Servicebereich für DienstgeberInnen?

# Zentrale Datenbank für das NEBA Betriebsservice

## Weitere Fragestellungen

- User-/Zugriffsberechtigungen: Entwicklung eines Rollenkonzepts → Usergruppen mit verschiedenen Zugriffsberechtigungen: Fördergeber, KAM, BK, Arbeitsassistenz, Betriebe?
- Qualitätssicherung: Steuerung auf zentraler Ebene
  - ❖ Wer stellt Aktualität der Inhalte auf der Informationsplattform sicher?
  - ❖ Können BK+KAM sichergehen, dass die Inhalte auf dem aktuellsten Stand sind?
- Datenschutzrechtliche Prüfung aus Sicht der Zentralstelle
  - ❖ Soll die interne Verlaufsdocumentation allen BK+KAM zur Verfügung stehen?
  - ❖ Wie ist mit streng vertraulichen Informationen umzugehen, die auf Wunsch von Unternehmen/Konzernen nicht dokumentiert werden dürfen?

# Zentrale Datenbank für das NEBA Betriebsservice

## Ausblick auf den weiteren Prozess

- Umsetzungsauftrag an Sozialministeriumservice: Entwicklung einer zentralen Datenbank, Vorgabe grundlegender Funktionen und Parameter, Einbindung von UmsetzungsexpertInnen (z.B. Betriebsservice OÖ, Autark Kärnten)
- Qualitätssicherung: Steuerung auf zentraler Ebene → zentrale Aufgaben bei einer KOST mit speziellem Auftrag ansiedeln?
- Workshop mit UmsetzungsexpertInnen

## Wirkungsziele / Wirkungsmessung

Strategisches Ziel des Angebots ist die **Erschließung neuer Branchen und Betriebe** durch systematische gezielte **Netzwerk- und Lobbyarbeit** zur Erlangung von nachhaltigen Ausbildungs- und Arbeitsplätzen für Menschen mit Behinderungen, da derzeit nur rd. 21% der Betriebe die Beschäftigungspflicht erfüllen

### Die 3 Ebenen der Wirkungsziele:

#### 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.)

## Wirkungsziele / Wirkungsmessung – Begleitende Evaluierung

**Begleitende Evaluierung:** Evaluierung des Pilotprojekts durch unabhängige ExpertInnen der Bundes-Koordinierungsstelle (Bundes-KOST) → kritischer objektiver Blick von außen soll fundierte Erkenntnisse als Grundlage für weitere Optimierungen bringen

- Evaluierung: Durchführung von Dokumentationen, Befragungen, Beobachtungen und Messungen, um eine **fachgerechte Bewertung** durchführen zu können, ob und inwieweit die definierten Ziele erreicht werden konnten (Wirkungsorientierung in der Verwaltung)
- Status quo: Finale Überarbeitung der Dokumentation (MS Excel Sheet) auf Basis der zahlreichen Rückmeldungen bzw. des Feedbacks der SMS Landesstellen und der Trägerorganisationen
- Nächste Schritte: Fertigstellung und zeitgerechte Zurverfügungstellung der Dokumentation mit Start der Pilotphase Anfang Dezember
- **Häufige Verwechslung mit einer internen Verlaufsdocumentation!**

## Wirkungsziele / Wirkungsmessung – Begleitende Evaluierung

### Dokumentation → die häufigsten Rückmeldungen auf einen Blick:

- ✓ **Hauptanliegen: Reduzierung des Dokumentationsumfangs in Stufe 1:** kontraproduktiv beim ersten Kontaktaufbau mit den Betrieben, da es diese eher abschreckt und bei kurzen Beratungen oftmals nicht alle Daten bekannt sind oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand erhoben werden können – Dokumentationsaufwand für Schlüsselkräfte
- ✓ erheblicher Aufwand für Schlüsselkräfte und **Unterscheidung von Kalt- und Warmakquise** sorgte teilweise für Verwirrung
- ✓ Fragen im Zusammenhang mit dem **Hinzuziehen der klientInnenbezogenen Arbeitsassistentz** erzeugten Unsicherheit, wann die Arbeitsassistentz als hinzugezogen gilt und wann nicht
- ✓ Hinweis, dass die **Antwortkategorien beim Ergebnis des Begleitprozesses** nicht klar und eindeutig formuliert wurden
- ✓ Vorschläge zu **Betriebs-ID** → selbst erstellte ID nach Schema (z.B. Erstkontaktdatum, Zufallszahl und Ort) oder Kennzahl im Unternehmensregister = KUR Nummer (oftmals nicht bekannt!)
- ✓ Anregung, nach den Gründen zu fragen, falls es zu keiner Stellenausschreibung im Betrieb kam

## Wirkungsziele / Wirkungsmessung – Begleitende Evaluierung

### Dokumentation → offene Fragen:

- ✓ Kritik an fehlenden Informationen für eine interne Verlaufsdocumentation infolge der **Verwechslung mit einer internen Verlaufsdocumentation!**
- ✓ Unklar, inwieweit **systeminterne Vernetzungstreffen und Jour Fixe** (zwischen BK/KAM, Arbeitsassistenz, sonstigen NEBA KollegInnen und SMS) abgebildet werden sollen
  - Was gilt als systemintern und als systemextern?
- ✓ Wie soll die Bezeichnung des Angebots einheitlich lauten? **NEBA Betriebsservice!!!**
- ✓ Wie soll die Bezeichnung des Personals (BK/KAM) einheitlich lauten, insb. für den Außenauftritt? **MitarbeiterInnen oder BeraterInnen des NEBA Betriebsservice, optional kann auch Funktion genannt werden (auf Visitenkarte angeführt)**



## Wirkungsziele / Wirkungsmessung – Begleitende Evaluierung

### Feedbackerhebung → die häufigsten Rückmeldungen auf einen Blick:

- ✓ **Hauptanliegen: Reduzierung des Umfangs des Fragebogens!** Fragebogen ist zu umfangreich, aufwändig und zu hochschwellig → Befürchtung, dass der Umfang abschreckend wirkt und nur von wenigen Betrieben ausgefüllt wird
- ✓ **Verpflichtendes Ausfüllen erst ab Stufe 2** (bei Stufe 1 nur optional)
- ✓ Zufriedenheit mit dem Angebot: **Bewertung der Person des BK/KAM** wird kritisch gesehen bzw. ist nicht von Relevanz → Zufriedenheit soll auf globaler Ebene erhoben werden (Zufriedenheit mit dem Angebot insgesamt)

## Wirkungsziele / Wirkungsmessung

### Ausblick auf den weiteren Prozess:

- Wie lange ist die manuelle Dokumentation zu verwenden: bis zur Fertigstellung der Implementierung in die Monitoringdatenbank Datenbank MBI („Monitoring Berufliche Integration“)
- Kann es zu Anpassungen bei der Dokumentation kommen? JA, es wird davon ausgegangen, dass es auf Basis der Umsetzungserfahrungen zu Anpassungen bzw. Optimierungen kommt
- Für welchen Zweck werden die erhobenen Daten verarbeitet? Die Daten werden ausschließlich für Zwecke der begleitenden Evaluierung erhoben und verarbeitet
- Einrichtung einer Steuerungsgruppe: Die Ergebnisse dienen als Diskussionsgrundlage für die weitere Steuerung des Pilotprojekts