

Umsetzungsregelungen der Arbeitsassistenz inklusive NEBA Betriebsservice

Version 1.1.2024

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen - Sozialministeriumservice
Babenbergerstraße 5, 1010 Wien

Verlags- und Herstellungsort:

Wien

Alle Rechte vorbehalten:

Jede kommerzielle Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Im Falle von Zitierungen im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten sind als Quellenangabe „Sozialministeriumservice“ sowie der Titel der Publikation und das Erscheinungsjahr anzugeben.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Sozialministeriumservice und der:des Autor:in ausgeschlossen ist.

Inhalt

1 Einleitung	5
2 Projektskizze	6
3 Grafik	8
4 Ziel	9
5 Zielgruppe	11
6 Angebotsbeschreibung	15
6.1 Angebot der teilnehmer:innenbezogenen Arbeitsassistenz	15
6.1.1 Teilnehmer:innenbezogene Tätigkeiten.....	15
6.1.2 Unternehmensbezogene Tätigkeiten in Abstimmung und Kooperation mit dem NEBA Betriebsservice	15
6.1.3 Erlangung von Arbeits- oder Ausbildungsplätzen	16
6.1.4 Sicherung von Arbeits- oder Ausbildungsplätzen.....	17
6.1.5 Akquise – aktive Kooperation mit der Wirtschaft	17
6.2 Spezifika Jugendarbeitsassistenz	18
6.3 Angebot der unternehmensbezogenen Betriebskontakter:innen	20
6.3.1 Stärkung und Ergänzung des unternehmensbezogenen Auftrags der Arbeitsassistenz.....	21
6.3.2 Bereitstellung eines auf die Bedarfe der Betriebe fokussierten Beratungs- und Serviceangebots für Unternehmen.....	22
6.3.3 Aufbau und Pflege einer nachhaltigen Kooperationsbasis mit Betrieben	23
6.3.4 Sensibilisierung von Unternehmen zum Thema Arbeit und Behinderung.....	24
6.3.5 Fokussierung auf Passgenauigkeit der Stellen.....	24
6.3.6 Vernetzungs- bzw. Netzwerkarbeit	26
6.3.7 Nahtloses Übergabemanagement.....	27
7 Prozessablauf der teilnehmer:innenbezogenen Arbeitsassistenz	28
7.1 Erstkontakt und Aufnahmeverfahren.....	29
7.2 Abklärungsphase.....	29
7.3 Ausbildungs- und Arbeitsplatzerlangung.....	30
7.4 Ausbildungs- und Arbeitsplatzsicherung	31
8 Wirkungsmonitoring und –auswertung	33
8.1 Erlangung	34
8.2 Sicherung	35
8.3 Wirkungsaspekte	35
8.4 Qualitätsstandards.....	36

8.5	Aktivitäts- und Wirkungsmessung des NEBA Betriebsservice.....	36
9	Gender Mainstreaming und Diversity Management	38
10	Umsetzung durch externe Partnerorganisationen	39
11	Anforderungsprofil	40
11.1	Qualifikationen der Arbeitsassistent:innen	40
11.2	Qualifikationen der Betriebskontakter:innen	41
12	Schnittstellenmanagement	43
12.1	Schnittstellenmanagement der teilnehmer:innenbezogenen Arbeitsassistenz ...	43
12.2	Schnittstellenmanagement der unternehmensbezogenen Betriebskontakter:innen	49
13	Dokumentationssysteme	52
14	Raumkonzept und Infrastruktur.....	54
15	Öffentlichkeits- und Informationsarbeit.....	55
16	Qualitätssicherung und –weiterentwicklung	56
17	Rechtsgrundlagen.....	57
	Abbildungsverzeichnis.....	58
	Abkürzungen.....	59

1 Einleitung

Das Modell „Arbeitsassistenz“ wurde 1992 erstmals als Pilotprojekt für psychisch erkrankte Menschen bei ibi Niederösterreich und Pro Mente Oberösterreich gestartet. Kennzeichnend für diesen Beginn war die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Auftrag gebender Stelle und Auftragnehmenden. Vorbild waren Modelle aus Hamburg und Bayern. Das Modellprojekt in Österreich wurde durch das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung der Universität Linz begleitet. Deren Endbericht bestätigte den außerordentlichen Erfolg und stellte ausdrücklich fest „...so lässt sich mit Sicherheit behaupten, dass der Bedarf an Arbeitsassistenzleistungen österreichweit gegeben ist“ (IBE Endbericht Evaluierung Arbeitsassistenz OÖ und NÖ, 1994).

Diese Modellprojekte sind wegbereitend für mittlerweile 46 Arbeitsassistenz-Projekte in ganz Österreich. Im Zuge dieser Entwicklung wurden rasch auch Menschen mit anderen Behinderungsformen/Beeinträchtigungen bzw. Benachteiligungen in die Dienstleistung Arbeitsassistenz einbezogen.

2001 wurde das Konzept der Arbeitsassistenz durch die EU als „Best Practice“ ausgezeichnet.

In den Jahren 2019 und 2020 wurde im Zuge der unternehmensbezogenen Weiterentwicklung der Arbeitsassistenz das Pilotprojekt „NEBA Betriebsservice“ mit dem Fokus auf eine stärkere Fokussierung auf die Bedürfnisse der Unternehmen entwickelt, um diese verstärkt als Partner:innen für die Berufliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu gewinnen und zur Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen zu motivieren und dabei bedarfsgerecht zu unterstützen.

Mit der Umsetzung des NEBA Betriebsservice erhält das Netzwerk der beruflichen Assistenz eine wichtige zusätzliche Komponente im Sinne des Art. 27 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, BGBl. III Nr. 155/2008. Damit ist das gesamte Netzwerk noch besser darauf ausgerichtet, zur Förderung eines offenen, inklusiven und für Menschen mit Behinderungen barrierefrei zugänglichen Arbeitsmarktes und für Menschen mit Behinderungen barrierefrei zugänglichen Arbeitsumfeldes beizutragen.

2 Projektskizze

Die Arbeitsassistenz ist eine seit 1994 im BEinstG verankerte Dienstleistung, welche ab 1.1.2003 den Richtlinien zur Förderung begleitender Hilfen unterlag und seit 1.1.2015 der Richtlinie NEBA-Angebote unterliegt.

Kernauftrag der Arbeitsassistenz ist die Beratung und Begleitung von Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen/Beeinträchtigungen (bzw. mit Assistenzbedarf) zur Erlangung und Sicherung von Arbeits- oder Ausbildungsplätzen.

Die Begleitung durch die Arbeitsassistenz beinhaltet Hilfestellungen zur Bewältigung der instrumentalen, kognitiven und sozio-emotionalen Anforderungen der beruflichen und sozialen Lebenswelt der Teilnehmenden. Je nach Problemlage können ein oder mehrere Bereiche im Mittelpunkt der Begleitung stehen, wobei der ganzheitliche und systemische Ansatz zentrale und unabdingbare Bedeutung besitzt.

Um diese Begleitung erfolgreich durchzuführen, ist eine durchgängige Unterstützung vom Erstgespräch bis zu mit den Teilnehmenden erarbeiteten und vereinbarten Zielen und deren Umsetzung notwendig. Ein wichtiger Teil des Angebots Arbeitsassistenz ist das Netzwerken in Zusammenarbeit mit Unternehmen, sozialen und medizinischen Dienstleistenden, Behörden, Förderungsgeber:innen und anderen Kooperationspartner:innen.

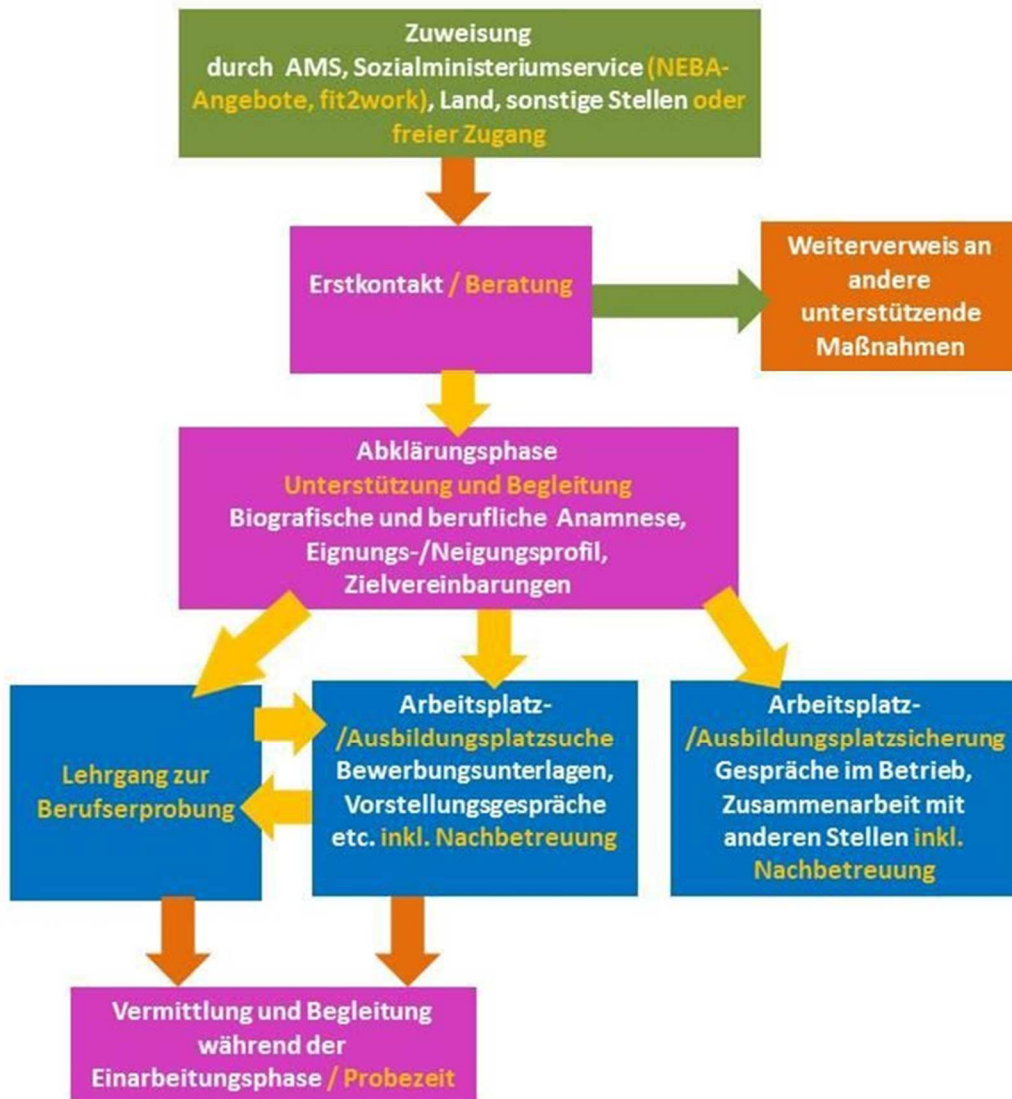
Die Suche nach einem Arbeits- oder Ausbildungsplatz bedeutet sowohl für jugendliche als auch erwachsene Menschen das Lösen einer großen Aufgabe. Berufliche Wünsche und konkrete Möglichkeiten scheinen oft weit voneinander entfernt. Ein Beratungsgespräch mit der Arbeitsassistenz kann berufliche Perspektiven eröffnen. Die Arbeitsassistenz informiert über vorbereitende Maßnahmen zum beruflichen (Wieder-)Einstieg und über alternative Möglichkeiten der Lebensgestaltung. Mit der Arbeitsassistenz können berufliche Ziele entwickelt und die Wege dorthin erarbeitet werden.

Dem sogenannten Schnittstellenmanagement kommt dabei eine große Bedeutung zu, und es ist in diesem Zusammenhang auf die Abgrenzung zu anderen Angeboten (innerhalb von NEBA aber insbesondere auch unternehmensbezogene) Bedacht zu nehmen.

Bei der Arbeitsassistenz sind auch die Betriebskontakter:innen des NEBA Betriebsservice angesiedelt. Die Betriebskontakter:innen sind gemeinsam mit den Key Account Manager:innen für die Umsetzung des NEBA Betriebsservice zuständig. Die Key Account Manager:innen sind aufgrund ihrer Schnittstellenmanagementfunktion auf Landesebene nicht bei der regionalen Arbeitsassistenz, sondern bei der jeweiligen für das Bundesland zuständigen Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ angesiedelt.

3 Grafik

Abbildung 1: Prozessmodell der teilnehmer:innenbezogenen Arbeitsassistentz



4 Ziel

Arbeitsassistenz ist ein individuelles, langfristiges Beratungsangebot mit dem Ziel gemeinsam einen Arbeits- oder Ausbildungsplatz am allgemeinen Arbeitsmarkt zu finden oder einen gefährdeten Arbeits- oder Ausbildungsplatz zu halten.

Die Unterstützung im Rahmen der Arbeitsassistenz, die unter Wahrung der gemeinsamen Interessen von Arbeitnehmer:innen und Arbeitgeber:innen erfolgt, umfasst alle zur Erreichung der Ziele geeigneten und erforderlichen Schritte, insbesondere die Beratung und Begleitung.

Gemäß Artikel 27 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention), BGBl. III Nr. 155/2008 soll ein offener, inklusiver und für Menschen mit Behinderungen barrierefrei zugänglicher Arbeitsmarkt sowie ein frei gewähltes Arbeitsumfeld gefördert werden. Mit der Umsetzung des NEBA Betriebsservice erhält das Netzwerk der beruflichen Assistenz eine wichtige zusätzliche Komponente, um dieses Recht auf Berufliche Teilhabe zu ermöglichen.

Die Ziele des NEBA Betriebsservice und somit der Betriebskontakter:innen umfassen insbesondere:

- Betriebe stärker zur Herstellung eines inklusiven Arbeitsumfeldes unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf sowie zur Einstellung dieser Zielgruppe motivieren und dabei bedarfsgerecht unterstützen,
- Informationsdefizite beseitigen und Einstellungsbarrieren entgegenwirken,
- durch engmaschige Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz nachhaltige Ausbildungs- und Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf erlangen sowie bestehende Dienstverhältnisse sichern.

Die Ziele des NEBA Betriebsservice sollen verwirklicht werden durch:

- Bereitstellung eines flächendeckenden, bundesweit standardisierten und auf die Bedürfnisse der Unternehmen fokussierten, individuell maßgeschneiderten Beratungs- und Serviceangebots als zentrale Anlaufstelle für Unternehmen zur Unterstützung bei allen Anliegen rund um das Thema „Arbeit und Behinderung“
- systematisches proaktives Zugehen auf Unternehmen unter besonderer Rücksichtnahme auf betriebs- und personalwirtschaftliche Rahmenbedingungen, gezielte Netzwerkarbeit und das Anbieten einer an den Bedürfnissen der Unternehmen orientierten, kund:innenfreundlichen und unbürokratischen Unterstützung
- Aufbau langfristiger Beziehungen zu den Unternehmen als Basis für eine nachhaltige Kooperation bzw. Pflege von bereits bestehenden Kontakten und Kooperationen mit Unternehmen
- bedarfsgerechtes Informieren über die Rahmenbedingungen der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf
- Unterstützung der betreuten Betriebe bei der Erstellung inklusiver und ggf. Anpassung von Arbeitsplatzausschreibungen, die ein besseres/effektiveres Matching durch die Arbeitsassistenz ermöglichen
- mit Unterstützung der Arbeitsassistenz Suche nach geeigneten Arbeitskräften mit Behinderungen bzw. mit Assistenzbedarf
- Aufzeigen von Sicherungsmöglichkeiten bestehender Dienstverhältnisse bzw. Weiterleitung an die Arbeitsassistenz bei einer Sicherung eines konkreten Dienstverhältnisses
- objektive und gezielte Beratung und Unterstützung der Unternehmen ohne Vermittlungsdruck

5 Zielgruppe

Bereits in der Präambel der UN-Behindertenkonvention wird erwähnt, dass „das Verständnis von Behinderung sich ständig weiterentwickelt und, dass Behinderung aus der Wechselwirkung zwischen Menschen mit Beeinträchtigungen und einstellungs- und umweltbedingten Barrieren entsteht“.

Wer zur Gruppe von Menschen mit Behinderungen zu zählen ist, wird in Artikel 1 Satz 2 der Konvention festgehalten: Dazu gehören „Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können.“

Anhand dieser Erläuterung wird deutlich gemacht, dass ein Verständnis von „Behinderung“ nicht als fest definiertes Konzept verstanden wird, sondern von gesellschaftlichen Entwicklungen abhängig ist.

Ebenso findet sich in der UN-Behindertenkonvention der Hinweis darauf, dass der Zugang zur allgemeinen Hochschulbildung, Berufsausbildung, Erwachsenenbildung und zu lebenslangem Lernen gleichberechtigt mit anderen gewährleistet werden soll, d. h., dass innerhalb des allgemeinen Ausbildungssystems angemessene Vorkehrungen getroffen und die notwendige Unterstützung geleistet werden sollen, um eine erfolgreiche Ausbildung zu erleichtern. Weiterhin muss behinderten Menschen durch geeignete Maßnahmen der Erwerb lebenspraktischer Fertigkeiten und sozialer Kompetenzen ermöglicht werden.

Laut Richtlinie NEBA können im Sinne des § 6 Abs. 2 lit d BEinstG Menschen mit Behinderungen, welche erwerbstätig sind oder dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen, beraten und begleitet werden, wenn sie begünstigte Behinderte mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50 v.H. gemäß § 2 BEinstG sind oder dem Personenkreis, gemäß § 10a Abs. 2 lit. a und lit. b BEinstG angehören, sofern deren Grad der Behinderung mindestens 30 v.H. beträgt und diese ohne solche Hilfsmaßnahmen einen Arbeitsplatz nicht erlangen oder beibehalten können.

Zum förderbaren Personenkreis zählen auch Jugendliche mit sonderpädagogischem Förderbedarf sowie Jugendliche mit Lernbehinderung oder mit sozialen und emotionalen

Beeinträchtigungen (bis zum 25. Geburtstag) sowie Teilnehmende von AusbildungsFit-Projekten und delinquente Jugendliche, die ein Jugendcoaching in einer Justizstrafanstalt absolvieren bzw. absolviert haben.

Bestehen Zweifel an der Arbeitsmarktreife wird vorweg eine Abklärung durch das Jugendcoaching empfohlen.

Die Behinderung ist durch einen Bescheid nach § 14 Abs. 1 oder Abs. 2 BEinstG bzw. nach den Behindertengesetzen der Länder nachzuweisen.

Kann ein solcher Nachweis der Behinderung nicht erbracht werden bzw. ist eine förmliche Feststellung der Behinderteneigenschaft zur Zeit der Inanspruchnahme der Arbeitsassistenz nicht möglich oder zweckmäßig, so ist die Behinderteneigenschaft im Sinne der §§ 2 und 3 BEinstG glaubhaft zu machen.

Die Einschätzungen der Förderungsnehmenden haben auf Basis der Einschätzungsverordnung (EVO) zu erfolgen und auf Befunden, Gutachten, Attesten oder sonstigen medizinischen Unterlagen zu beruhen.

Das Dienstleistungsangebot der Arbeitsassistenz richtet sich sowohl an Menschen mit Beeinträchtigung als auch an Betriebe, die Mitarbeiter:innen mit Beeinträchtigungen beschäftigen oder diese einstellen möchten. Die Arbeitsassistenz ist somit eine Anlaufstelle für alle Menschen mit Beeinträchtigung, welche (wieder) Arbeit bzw. einen Ausbildungsplatz suchen oder befürchten, einen Arbeits- oder Ausbildungsplatz zu verlieren.

Ebenso können sich Betriebe um Unterstützung für gefährdete Mitarbeiter:innen oder Auszubildende an die Arbeitsassistenz wenden (wobei der Aspekt der Freiwilligkeit zur Teilnahme zu beachten ist).

Im erweiterten Sinn umfasst die Zielgruppe der Arbeitsassistenz für Jugendliche ausgrenzungsgefährdete und ausbildungspflichtige Jugendliche und junge Erwachsene mit Unterstützungsbedarf, Beeinträchtigung oder Behinderung. Das können Jugendliche und junge Erwachsene mit folgenden Beeinträchtigungen sein:

- Lernschwierigkeiten (SPF, negativer Pflichtschulabschluss, ...)
- Sinnesbeeinträchtigungen

- kognitive Beeinträchtigungen
- körperliche Beeinträchtigungen und chronische Erkrankungen
- psychische Erkrankungen (inkl. Autismus-Spektrums-Störung)
- sozial-emotionale Beeinträchtigungen
- Abgegangene von AusbildungsFit
- Abgegangene von Justizstrafanstalten

Um die Zielsetzung des NEBA-Netzwerkes insgesamt zu erfüllen, sind gut aufeinander abgestimmte Maßnahmen erforderlich. Wird daher von Fachkräften einer NEBA-Maßnahme ein Bedarf nach Unterstützung durch die Arbeitsassistenz für Jugendliche festgestellt, kann eine Übergabe im Sinne der Teilnehmenden nahtlos erfolgen. Dadurch wird die zeitliche Verweildauer im jeweiligen Unterstützungssystem optimiert, und ein zeitnahe Eintritt in das Erwerbsleben oder eine Ausbildung ermöglicht.

Die zweite Zielgruppe der Arbeitsassistenz für Jugendliche sind Unternehmen, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen aus der Zielgruppe einen Arbeits- und Ausbildungsplatz anbieten möchten, können oder diese bereits beschäftigen.

Spezifika Betriebskontakter:innen:

Die Zielgruppe der Betriebskontakter:innen sind Unternehmen aller Branchen, auch des öffentlichen und gemeinnützigen Bereichs, die Menschen mit Behinderungen und Jugendliche mit Assistenzbedarf einstellen möchten bzw. sich mit dem Themenfeld der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen auseinandersetzen möchten. Grundsätzlich ausgenommen sind Großunternehmen und Konzerne, für die das Key Account Management¹ des NEBA Betriebsservice zuständig ist. Ansprechpartner:innen sind die jeweiligen Entscheidungsträger:innen im Betrieb, Lehrlingsbeauftragte, Behindertenvertrauenspersonen und allenfalls Betriebsrät:innen (sofern vorhanden).

Die Definition von Großunternehmen und Konzernen soll einvernehmlich zwischen dem Key Account Management, den Projektleitungen der Arbeitsassistenz, den Betriebskontakter:innen und den Arbeitsassistent:innen vereinbart und seitens der zuständigen Landesstelle des Sozialministeriumservice genehmigt werden. Dabei gilt es bundeslandspezifische Rahmenbedingungen und Spezifika sowie die Grundsätze der

¹ Die Umsetzung des Key Account Managements ist in den „Umsetzungsregelungen der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ inklusive NEBA Betriebsservice“ geregelt.

Verwaltungsökonomie und Effizienz zu beachten. Wenn keine Einigung getroffen werden konnte, hat die jeweilige Sozialministeriumservice Landesstelle die Vorgaben festzulegen.

6 Angebotsbeschreibung

6.1 Angebot der teilnehmer:innenbezogenen Arbeitsassistenz

6.1.1 Teilnehmer:innenbezogene Tätigkeiten

- Abklärung der persönlichen Ausgangssituation (finanziell, familiär, sozial, gesundheitlich, Wohnsituation) im Rahmen der Anamnese (sofern dies nicht bereits erfolgt ist; andernfalls nur aktualisieren)
- Begleitung bei der Auseinandersetzung mit der individuellen Situation/mit den eigenen Stärken und Schwächen und den daraus oftmals resultierenden Differenzen zu den Anforderungen am Arbeitsmarkt
- Abklärung, Überprüfung und Weiterentwicklung der beruflichen Fähigkeiten und Perspektiven (sofern dies nicht bereits erfolgt ist - Schnittstellenabgrenzung zum Jugendcoaching; andernfalls nur Aktualisieren)
- Organisation und Begleitung von beruflichen Erfahrungen und/oder Arbeitserprobungen bzw. Lehrgängen zur Berufserprobung
- Einschätzung der Realisierbarkeit der beruflichen Vorstellungen vor dem Hintergrund der Selbst- und Fremdeinschätzung (Matching)
- Unterstützung bei der Suche nach einem geeigneten Arbeits- oder Ausbildungsplatz

6.1.2 Unternehmensbezogene Tätigkeiten in Abstimmung und Kooperation mit dem NEBA Betriebsservice

- Information über rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen bei der Beschäftigung von Personen aus der Zielgruppe der Arbeitsassistenz
- Information über Berufsausbildung (im Besonderen Verlängerte Lehre (VL) und Teilqualifikation (TQ)) und andere besondere Ausbildungsformen für die Zielgruppe
- Beratung und Information hinsichtlich möglicher individueller Unterstützungserfordernisse sowie Rahmenbedingen (z.B. Barrierefreie Arbeitsplätze), die der jeweiligen Zielgruppe Berufliche Teilhabe ermöglichen
- Beratung und Information zu gesundheitlich bedingten Problemen und deren Auswirkungen am Arbeitsplatz

- Information über gute Beispiele geglückter Arbeitsplatzaufnahme, bei denen Menschen mit Behinderungen nachhaltig eine positive und leistungsbetonte Rolle im Betrieb einnehmen – mit dem Hinweis auf Voraussetzungen und Rahmenbedingungen im Betrieb, die solche Teilhabe-Erfolge ermöglicht haben
- Rasche und unbürokratische Hilfestellung bei der Bewältigung von Krisen und der Erarbeitung von konstruktiven Lösungen (Sicherheit)
- Beratung bei der individuellen Gestaltung von Arbeitsplätzen
- Ggf. Beratung/Abklärung über wichtige Förderungsmaßnahmen seitens des Sozialministeriumservice: Technische Arbeitshilfen (Individualförderung des Sozialministeriumservice), andere Lohnförderungen, Lehrlingsbonus, etc.
- Abklärung mit Arbeitsmarktservice, ob Arbeitserprobungen möglich sind und Anbieten von Lehrgängen zur Berufserprobung im Rahmen einer laufenden Begleitung
- Unterstützung bei der Suche und Einstellung geeigneter Mitarbeiter:innen aus der Zielgruppe
- Begleitung der Unternehmensmitarbeiter:innen im Umgang mit den neuen Mitarbeiter:innen (Stichworte: Sensibilisierung/soziale Integration/Kommunikation)

Im Rahmen der Begleitung durch die Arbeitsassistenten kann auch eine sozialarbeiterische Leistung notwendig werden. Diese ist jedoch im Zuge der Betreuungsleistung von den Arbeitsassistent:innen zu erbringen. Es gibt keine eigens ausgewiesenen Schlüsselkräfte für Sozialarbeit.

6.1.3 Erlangung von Arbeits- oder Ausbildungsplätzen

- Teilnahmedauer auch in der Einarbeitungsphase ab Arbeitsbeginn so lange die Einarbeitungsphase dauert (= in der Regel 3 Monate, vergleichbar mit Probezeiten)
- Beratung und Begleitung bei der Suche nach beruflichen Alternativen
- Entwicklung von Strategien zur Bewältigung von Schwierigkeiten im Arbeitskontext
- Initiieren von Nachreifungs- und Qualifizierungsprozessen
- Beratung in Krisen und schwierigen Lebensphasen, die den Arbeits-/Ausbildungseinstieg oder Arbeits- bzw. Ausbildungsplatzerhalt beeinflussen
- Stärkung und Förderung von Sozialkompetenz
- Arbeitsplatzbegehungen (im Sinne von Risikoeinschätzungen, z. B. bei Menschen mit Epilepsie oder Sehbehinderung)

6.1.4 Sicherung von Arbeits- oder Ausbildungsplätzen

- Beratung und Begleitung bei Maßnahmen, die vorrangig der langfristigen beruflichen Re-/Integration, gesundheitlichen Re-/Habilitation und/oder Existenzsicherung dienen
- Organisation (keine Kostenübernahme) von Lernbegleitung bei
Ausbildungsverhältnissen (sofern nicht die Berufsausbildungsassistenz oder andere
Einrichtung zuständig ist)
- Organisation von Dolmetschleistungen
- Organisation von begleitenden Unterstützungsmaßnahmen, die der Erlangung oder
dem Erhalt des Arbeits- bzw. Ausbildungsverhältnisses dienen (z. B. Jobcoaching)
- Qualifizierte Weiterverweisung zu fit2work

6.1.5 Akquise – aktive Kooperation mit der Wirtschaft

Bedingt durch den Auftrag der Erlangung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen ist die konkrete Kontaktaufnahme zu den Betrieben im individuellen Fall Teil der Arbeit der Arbeitsassistent:innen. Die Akquise erfolgt durch die jeweiligen Schlüsselkräfte.

Durch die Implementierung des NEBA Betriebsservice in das Arbeitsassistenzen-Konzept, kann die Arbeitsassistentenz nicht nur auf bestehende Beziehungen bzw. Partnerschaften und Kooperationen mit Betrieben, die im Rahmen der unternehmensbezogenen Arbeit der Arbeitsassistentenz aufgebaut werden, zugreifen, sondern auch auf den zusätzlichen „Unternehmenspool“, welchen die Key Account Manager:innen und die Betriebskontakter:innen des NEBA Betriebsservice durch die Neuakquise im Rahmen ihres systematischen proaktiven Kontakt- und Beziehungsaufbaus zu Betrieben aufbauen.

Neuakquisen (auch Kaltakquisen genannt):

Bei Neuakquisen von Betrieben sollen die Arbeitsassistent:innen, je nach Verfügbarkeit in der Region, primär auf die Unterstützung der Betriebskontakter:innen zurückgreifen.

Nach Zweckmäßigkeitsgesichtspunkten und unter Berücksichtigung der Ressourcen und Verfügbarkeiten können Neuakquisen im Zuständigkeitsbereich bzw. –rahmen der Betriebskontakter:innen des NEBA Betriebsservice grundsätzlich auch durch Arbeitsassistent:innen erfolgen. Sofern die Neuakquise durch die Arbeitsassistentenz selbst vorgenommen wird, hat vor der Kontaktaufnahme mit dem Betrieb eine Abstimmung mit dem NEBA Betriebsservice zu erfolgen. Bei allfälligen Abstimmungsproblemen hat die Projektleitung der Arbeitsassistentenz eine Entscheidung im Sinne des Gesamtsystems und

der Wahrung des jeweiligen Grundauftrags zu treffen. Es ist jedenfalls durch ein abgestimmtes Vorgehen zwischen der Arbeitsassistenz und dem NEBA Betriebsservice im Sinne der Effizienz, der größtmöglichen Nutzung von Synergien und eines professionellen Außenauftritts der NEBA-Angebote sicherzustellen, dass nicht ein und derselbe Betrieb unkoordiniert von einer (oder mehreren) Arbeitsassistenz(en) und vom NEBA Betriebsservice kontaktiert wird. Dazu ist verpflichtend eine entsprechende Dokumentation und Abfrage in der Datenbank des NEBA Betriebsservice vorzunehmen.

Aktivierung bestehender Betriebskontakte (auch Warmakquisen genannt):

Die Arbeitsassistenz soll ihren eigenen bestehenden regionalen „Firmenpool“, der im Rahmen der unternehmensbezogenen Arbeit der Arbeitsassistenz aufgebaut wurde, 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 („one face to the customer“ Ansatz).

Die Betriebskontakter:innen können die Betreuung von Unternehmen übernehmen, die durch die unternehmensbezogene Tätigkeit der Arbeitsassistenz akquiriert wurden, sofern dies zweckmäßig ist und diesbezüglich Einverständnis zwischen dem:der Arbeitsassistent:in und dem:der Betriebskontakter:in besteht. In diesem Fall ist ein besonders sensibles Vorgehen gegenüber dem Unternehmen sicherzustellen, um die Beziehung zum Unternehmen nicht zu beeinträchtigen. Ebenso ist eine Übernahme durch die Key Account Manager:innen möglich. Dabei ist vorrangig der Wunsch des jeweiligen Unternehmens zu berücksichtigen.

Kooperation mit Sozialministeriumservice -Angeboten:

Die Zusammenarbeit mit anderen NEBA-Angeboten ist in vielen Fällen wichtig und sinnvoll. Es kann auch eine Kooperation mit sonstigen Angeboten des Sozialministeriumservice (z.B. Qualifizierungsprojekte) angestrebt werden, sofern dies unter Berücksichtigung der regionalen Gegebenheiten zweckmäßig ist.

6.2 Spezifika Jugendarbeitsassistenz

Die AusBildung bis 18, eine Initiative der österreichischen Bundesregierung, hat zum Ziel, dass alle Jugendlichen unter 18 Jahren nach Absolvieren der individuellen Schulpflicht eine weiterführende Schule oder Berufsausbildung abschließen. Dies wurde 2017 im

bundesweit geltenden Ausbildungspflichtgesetz verankert. Dieses Ziel soll durch spezielle Initiativen im Jugendbereich umgesetzt werden.

Neben dem Jugendcoaching und AusbildungsFit übernimmt auch die Jugendarbeitsassistenten eine wesentliche Rolle in der Umsetzung der Ausbildung bis 18. In jenen Bundesländern, in denen es keine Jugendarbeitsassistenten gibt, deckt die „reguläre“ Arbeitsassistenten die Rollen und Aufgaben der Jugendarbeitsassistenten im Rahmen der Umsetzung der Ausbildung bis 18 ab.

Die Zielgruppe der Arbeitsassistenten für Jugendliche umfasst ausgrenzungsgefährdete und ausbildungspflichtige Jugendliche und junge Erwachsene mit Unterstützungsbedarf (einschließlich Abgänger von AusbildungsFit-Angeboten, Abgänger von Justizanstalten bzw. delinquente Jugendliche), Beeinträchtigungen oder Behinderungen.

Die Kernaufgabe der Jugendarbeitsassistenten ist die Beratung und Begleitung dieser Personengruppe zur Erlangung und Sicherung von Ausbildungs- sowie Arbeitsplätzen, wobei es bei der Arbeitsassistenten für Jugendliche vorrangig um die Erlangung einer fachlichen Berufsausbildung und den erstmaligen Einstieg in den Arbeitsmarkt geht. Sicherungen haben im Vergleich zur Erlangung eine vergleichsweise geringe Häufigkeit in dieser Zielgruppe.

Die Begleitung durch die Jugendarbeitsassistenten beinhaltet Hilfestellungen zur Bewältigung der Anforderungen der beruflichen und sozialen Lebenswelt der Teilnehmenden. Eine Besonderheit ist, dass zu der Bearbeitung der zielgruppenspezifischen Herausforderungen altersspezifische hinzukommen.

Exemplarisch können hierfür folgende Herausforderungen angeführt werden:

- Nicht gefestigte und sich schnell verändernde Berufswünsche sowie unrealistische Berufsvorstellungen erfordern Berufsorientierung als fortlaufenden Prozess
- Zusammenarbeit mit Schulen, Erziehungsberechtigten, Vertrauenspersonen
- Fehlende Mobilität
- Geringe Motivation
- Instabilität der Jugendlichen
- Geringe Frustrationstoleranz und geringer Selbstwert
- Perspektivenlosigkeit
- Eingeschränkte Selbstständigkeit (Minderjährigkeit)

Aufgrund der altersspezifischen Herausforderungen ist es bei Bedarf möglich, dass die Jugendarbeitsassistenz auch aufsuchend (Jugendzentren, etc.) tätig ist. Der ganzheitliche und systemische Ansatz besitzt zentrale und unabdingbare Bedeutung. Zu diesem Zweck wären mit den regionalen Kooperationspartner:innen geeignete Vernetzungsplattformen zu nutzen oder ggf. einzurichten, um einen regelmäßigen persönlichen und inhaltlichen Austausch für eine gute Zusammenarbeit zu gewährleisten.

Ein wichtiger Teil der Dienstleistung der Jugendarbeitsassistenz ist die Funktion des Netzwerkers bzw. der Netzwerkerin und des Case Managers bzw. der Case Managerin in Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten und familiärem Umfeld, sozialen und medizinischen Dienstleister:innen, Unternehmen, Behörden, Förderungsgeber:innen und anderen Kooperationspartner:innen.

Zahlreiche Schnittstellen sind zu berücksichtigen, wobei aufgrund der Zielgruppe zusätzlichen Schnittstellen insbesondere mit dem Schul- und Erziehungssystem ein besonderer Fokus gilt. Die Begleitung über den Arbeitsantritt hinaus ist Teil des Gesamtprozesses und entscheidend für die Nachhaltigkeit.

6.3 Angebot der unternehmensbezogenen Betriebskontakter:innen

Die Aufgaben der Betriebskontakter:innen orientieren sich an folgenden 7 Handlungsfeldern:

1. Stärkung und Ergänzung des unternehmensbezogenen Auftrags der Arbeitsassistenz
2. Bereitstellung eines auf die Bedarfe der Betriebe fokussierten Beratungs- und Serviceangebots für Unternehmen
3. Aufbau und Pflege einer nachhaltigen Kooperationsbasis mit Betrieben
4. Sensibilisierung von Unternehmen zum Thema Arbeit und Behinderung
5. Fokussierung auf Passgenauigkeit der Stellen
6. Vernetzungs- bzw. Netzwerkarbeit
7. Nahtloses Übergabemanagement

6.3.1 Stärkung und Ergänzung des unternehmensbezogenen Auftrags der Arbeitsassistenz

Durch die Implementierung des NEBA Betriebsservice erfolgt eine Stärkung und Ergänzung der unternehmensbezogenen Tätigkeit der Arbeitsassistenz durch eine grundsätzliche Spezialisierung und Aufgabenteilung im Sinne eines synergetischen Zusammenwirkens:

- a) Hauptfokus der Arbeitsassistenz: Beratung und Begleitung der Kund:innen bei der Erlangung und Sicherung von Dienstverhältnissen/Arbeitsplätzen
- b) Hauptfokus des NEBA Betriebsservice: Beratung und Begleitung von Unternehmen

Jegliche unternehmensbezogene Tätigkeit der Arbeitsassistenz findet somit wie gehabt im Sinne einer individuellen und bedürfnisorientierten Betreuung der Teilnehmenden statt; die bestehenden Betriebskontakte werden jedoch durch die Akquisetätigkeiten des NEBA Betriebsservice ergänzt. Das NEBA Betriebsservice eröffnet mit einem zusätzlichen „Unternehmenspool“ weitere Möglichkeiten für die Arbeitsassistenz.

Die Betriebskontakter:innen sollen nicht nur betriebs- und personalwirtschaftliche Anliegen der Betriebe verstehen, sondern auch über Fachkenntnis über die Zielgruppe der Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf verfügen bzw. diese erwerben und laufend vertiefen sowie über den regionalen Klient:innen-Pool der jeweiligen Arbeitsassistenz Bescheid wissen. Die Informationen zum regionalen Klient:innen-Pool sowie die Vorgehensweisen bei Neuakquisen sind über einen regelmäßigen fachlichen Austausch und eine konsequente Abstimmung zwischen den Betriebskontakter:innen und den Arbeitsassistent:innen sicherzustellen.

Bei Neuakquisen sollen die Betriebskontakter:innen insbesondere innerhalb der NEBA Angebotskette die weitere Betreuung der Unternehmen durch die Arbeitsassistenz, andere NEBA-Angebote oder sonstige Unterstützungsangebote koordinieren und für einen entsprechenden Informationsfluss sorgen, um auf eine gute abgestimmte Vorgehensweise aller Betreuungsangebote hinzuwirken.

6.3.2 Bereitstellung eines auf die Bedarfe der Betriebe fokussierten Beratungs- und Serviceangebots für Unternehmen

Das Beratungs- und Serviceangebot für Unternehmen umfasst insbesondere:

- Bedarfsgerechte Information über alle aktuellen Förderungen zur beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und bei Bedarf Unterstützung beim Förderungsmanagement in Abstimmung mit der Arbeitsassistenz
 - unverbindliche Einschätzung der Förderhöhe; Einschätzung der Eingliederungsbeihilfe nur in Absprache mit dem Arbeitsmarktservice
 - Unterstützung bei der Antragstellung und im weiteren Förderungsverfahren (bei einer klient:innenbezogenen Förderung in Abstimmung mit der Arbeitsassistenz)
 - Unterstützung bei der Abklärung von technischen Fragen im Zusammenhang mit behinderungsbedingten Adaptierungen (ggf. unter Hinzuziehung der Expertise von Kooperationspartner:innen)
 - Unterstützung bei der Abklärung der Kostentragung bei mehreren Kostenträger:innen (z.B. Sozialministeriumservice und Sozialversicherungsträger)
- Beratung über rechtliche Rahmenbedingungen bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen (insbesondere Begünstigteneigenschaft, Feststellungsbescheid, Ausgleichstaxe, erhöhter Kündigungsschutz, Behindertenpass)
- Unterstützung im Recruiting-Prozess in Abstimmung mit der Arbeitsassistenz (sofern vom Unternehmen gewünscht, Hilfe bei Stellenausschreibungen, Vorauswahl von geeigneten Bewerber:innen mit Behinderungen, Gestaltung eines barrierefreien und antidiskriminierenden Bewerbungsprozesses, Planung und Umsetzung von betriebsorganisatorischen Maßnahmen zur Schaffung und Gestaltung von geeigneten Arbeitsplätzen, Job Carving)
- Einbindung von anderen NEBA-Angeboten im Bedarfsfall im Rahmen des Übergabemanagements oder qualifizierte Weiterverweisung an ein sonstiges Unterstützungsangebot
- bei Bedarf Unterstützung der Arbeitsassistenz bzw. des Jobcoachings sowie sonstiger SMS-Angebote mit einem Sicherheitsauftrag bei der Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen

Wenn das Unternehmen spezifische und/oder tiefere zusätzliche Unterstützung benötigt, welche das NEBA Betriebsservice nicht vollumfänglich bereitstellen kann, oder es ist ein externes Angebot zielführender, kann im Einzelfall das Angebot einer:ines externen Kooperationspartner:in empfohlen werden:

- Arbeitsplatzanalyse und Beratung zur Arbeitsplatzadaptierung, ergonomischen und präventiven Fragen sowie über Förderangebote und Organisation der Förderungen
- Betriebswirtschaftliche Kosten-Nutzen-Analyse der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen im konkreten Betrieb
- Erstellung eines unternehmensbezogenen Konzeptes zur Schaffung und Gestaltung von Arbeitsplätzen sowie zum optimalen Einsatz von Menschen mit Behinderungen (ggf. unter Berücksichtigung des Job Carving-Ansatzes)
- Sensibilisierungs- und Teamentwicklungsmaßnahmen zur Förderung einer integrativen bzw. inklusiven Kultur in Unternehmen sowie zur Stärkung der Fähigkeiten des Unternehmens im Umgang mit behinderten/benachteiligten Personen
- Vermittlung von Schulungen und Workshops zum Thema Disability Management in den Firmen
- Unterstützung bei der Abklärung von Maßnahmen zur Herstellung möglichst umfassender Barrierefreiheit im betrieblichen Umfeld, u. a. bei bautechnischen Fragen im Zusammenhang mit baulichen Adaptierungen

Wenn ein derartiges adäquates, für den Betrieb (regional) verfügbares Angebot bereits besteht und dieses Angebot ohne die Förderung durch die öffentliche Hand durchgeführt werden kann, dann ist dieses zu empfehlen.

6.3.3 Aufbau und Pflege einer nachhaltigen Kooperationsbasis mit Betrieben

Nach dem Erstkontakt soll innerhalb eines angemessenen Zeitraums (unter Berücksichtigung der Gepflogenheiten im Geschäftsverkehr) ein Folgekontakt hergestellt werden.

In weiterer Folge soll durch eine regelmäßige Kontaktpflege mit dem Unternehmen eine für beide Seiten gewinnbringende und nachhaltige Kooperation geschaffen und das Feld für die Inklusionsarbeit in den Unternehmen aufbereitet werden („Boden für die NEBA-Angebote aufbereiten“). Es gilt dabei, auf die Bedarfe des jeweiligen Betriebs einzugehen und Unternehmen verstärkt als wichtige Partner:innen für die Berufliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu gewinnen.

Ca. 180 Tage nach dem Letztkontakt mit dem Unternehmen ist erneut ein Kontakt mit dem Betrieb herzustellen, um sich nach der Zufriedenheit zu erkundigen und weitere

Unterstützung anzubieten. Durch diesen Folgekontakt können sich erfahrungsgemäß weitere Handlungsoptionen eröffnen.

6.3.4 Sensibilisierung von Unternehmen zum Thema Arbeit und Behinderung

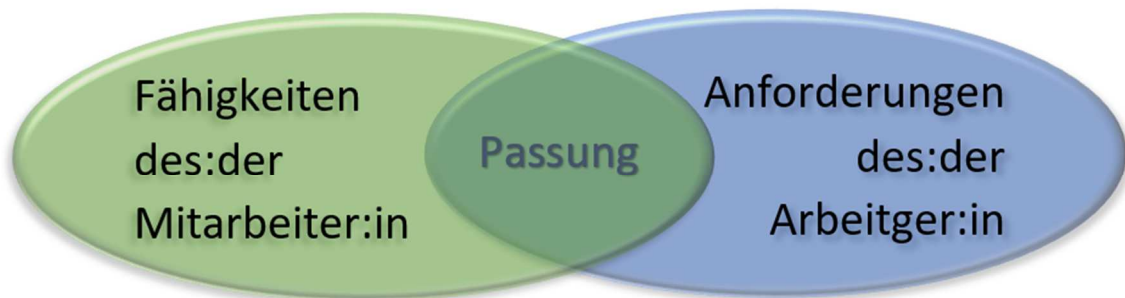
Soweit dies nicht bereits von anderen regional verfügbaren und passenden Angeboten entsprechend abgedeckt wird, sollen Unternehmen bei Bedarf sensibilisiert werden zu:

- Beschäftigungsmöglichkeiten und Einsatzbereichen von Menschen mit Behinderungen
- wirtschaftliche Wettbewerbsvorteile durch Kostensenkungen infolge des Wegfalls der Ausgleichstaxe, Senkung der Lohnnebenkosten, Lohnförderungen und Prämien
- Vorurteilen und Ängsten („Bilder in den Köpfen“) der Unternehmer:innen
- Sozialer Mehrwert, wie insbesondere
 - Verbesserung des Betriebsklimas
 - Erkennen von Vorteilen einer diversen Belegschaft, Abkehr von einer Defizitorientierung hin zum Erkennen der Stärken von Menschen mit Behinderungen und möglichen Wertschöpfungspotenzialen,
 - Gewinnung von Mitarbeiter:innen mit Behinderungen als interne Expert:innen zur Erschließung der Kundengruppe „Menschen mit Behinderungen“
 - Verbesserung des Betriebsimages, Positionierung als „Vorzeigeunternehmen“
 - Beitrag zu gesellschaftlicher Verantwortung („Corporate Social Responsibility – CSR“)
- Einbeziehung der Thematik „Berufliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen“ in ein bestehendes Leitbild
- ungenutztes Arbeitskräftepotenzial von Menschen mit Behinderungen und die mögliche Entlastung von Fachkräften im Betrieb durch Job Carving

6.3.5 Fokussierung auf Passgenauigkeit der Stellen

Bei der Stellenakquise ist der Fokus nach dem Motto „Qualität statt Quantität“ und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf auf die Passgenauigkeit der Stellen zu legen, sodass eine möglichst große Schnittmenge zwischen den Anforderungen des Betriebs und den Fähigkeiten der Arbeitskraft entsteht (vgl. Abbildung 2).

Abbildung 2: Passgenauigkeit der Arbeitsfähigkeiten und Arbeitsanforderungen



Zu diesem Zweck ist es erforderlich, dass das Betriebsservice die Klientel der regionalen Arbeitsassistenzen gut kennt. Daher hat auch ein regelmäßiger Austausch zwischen den Arbeitsassistent:innen, den Betriebskontakter:innen und den Key Account Manager:innen stattzufinden.

Die Träger:innen haben in ihrem Konzept darzulegen, wie die Betriebskontakter:innen regelmäßig Kenntnis über den Klient:innenpool der Arbeitsassistenz erlangen und wie ein passgenaues „Matching“ erreicht werden soll (z.B. Treffen einer Vorauswahl von geeigneten Bewerber:innen in Zusammenarbeit mit Systempartner:innen unter Einsatz eines standardisierten Profilvergleichsverfahrens (z. B. IMBA, MELBA)).

Passgenaue Arbeitsplätze können neue, häufig zusätzlich eingerichtete Stellendesigns, die auch Teile eines regulären Arbeitsplatzes umfassen können, Arbeiten aus verschiedenen Tätigkeitsfeldern bündeln („nicht Denken in Berufen, sondern Denken in Tätigkeiten“) darstellen und so Fachkräfte entlasten, was vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels in vielen Branchen zunehmende Bedeutung erlangt.

Zur Realisierung der Passgenauigkeit der Stellen sind gemäß dem Ansatz des Job Creating bzw. Job Carving folgende Fragestellungen relevant:

- Ist die Stelle dynamisch, d.h. dass sich nicht die Bewerber:innen der Stelle anpassen müssen, sondern die Stelle bzw. das Unternehmen sich bis zu einem gewissen Grad an die Person anpassen kann?
- Ist es möglich, die Stelle an das Profil der regional vorhandenen potenziellen Bewerber:innen anzupassen?

- Ist es möglich, die Arbeit des Fachpersonals in einfache und qualifizierte Aufgaben zu unterteilen, so dass sich das Fachpersonal auf die qualifizierten Aufgaben konzentrieren kann?
- Welche Aufgaben stören bzw. mindern den Arbeitsfluss des qualifizierten Personals? Welche Aufgaben können aus dem bisherigen Profil genommen werden, ohne dass der Arbeitsfluss gestört wird?
- Spricht in fachlicher oder sozialer Hinsicht etwas dagegen, einfache Aufgaben auszugliedern? Kann vielleicht sogar eine neue Geschäftsidee entstehen?
- Ist es gewünscht, dadurch neue Jobs für Menschen mit Behinderung und Jugendliche mit Assistenzbedarf zu kreieren, die auf herkömmlich ausgeschriebenen Stellen aufgrund ihrer Behinderung bisher nicht arbeiten können?
- Was wäre der Nutzen für Arbeitgeber:innen, wenn Job Creating und Job Carving als neue Strategie eingesetzt wird?

6.3.6 Vernetzungs- bzw. Netzwerkarbeit

Um mit Entscheidungsträger:innen der Wirtschaft in Kontakt treten zu können, ist die proaktive Teilnahme der Betriebskontakter:innen an (Netzwerk-)Veranstaltungen, Messen, Arbeitskreisen, Workshops etc. von besonderer Bedeutung. Auf diese Weise können etwa neue Branchen erschlossen oder schwer zugängliche Firmen erreicht werden.

Die Betriebskontakter:innen haben sich zudem in Abstimmung mit dem NEBA Key Account Management auf regionaler Ebene mit allen systemrelevanten Akteur:innen in der jeweiligen Region (insbes. Regionalgeschäftsstelle des Arbeitsmarktservice, fit2work, Sozialversicherungsträger, NEBA Anbieter:innen, alle sonstigen Angebote des Sozialministeriumservice) zu vernetzen. Ziel dessen ist eine optimale Unterstützung für die Belange von Unternehmen sowie die Abstimmung und verbesserte Zusammenarbeit mit allen relevanten Akteur:innen auf lokaler und regionaler Ebene im Bereich der Jobakquise von Menschen mit Behinderungen.

Eine Vernetzung und Kooperation hat auch zwischen den regional verankerten Betriebskontakter:innen untereinander sowie zwischen den NEBA Key Account Manager:innen und den Betriebskontakter:innen im jeweiligen Bundesland zu erfolgen. Zu diesem Zweck können bestehende Vernetzungsstrukturen genutzt werden.

6.3.7 Nahtloses Übergabemanagement

Im Anschluss an die Betreuung ist ein nahtloses Übergabemanagement zu einer direkt anschließenden Folgebetreuung, die durch die primär auf die Klient:innen fokussierte Arbeitsassistenz und/oder durch ein anderes NEBA-Angebot oder ein sonstiges weiterführendes Angebot im Betrieb erfolgt, sicherzustellen. Im Regelfall erfolgt die Übergabe im Rahmen des Recruiting-Prozesses beim jeweiligen Unternehmen, d.h.:

1. Bei der unternehmensorientierten Suche nach geeigneten Bewerber:innen kontaktiert der:die Betriebskontakter:in alle regional und inhaltlich in Frage kommenden Arbeitsassistenzen² und sonstige vermittlungsorientierte NEBA-Angebote, um das Stellenprofil mit dem Pool an Klient:innen abzugleichen und in enger Absprache mit der Arbeitsassistenz und den sonstigen vermittlungsorientierten NEBA-Angeboten geeignete Bewerber:innen herauszufiltern (um bei Bedarf eine Vorauswahl für das Unternehmen zu treffen).
2. Die Arbeitsassistenz bereitet den:die Klient:in auf den Bewerbungsprozess vor und begleitet fallweise bis zum Bewerbungsgespräch. Der Erstkontakt mit dem Unternehmen kann auch im Rahmen der Begleitung der Onboarding-Phase der Klient:innen erfolgen.
3. Das Onboarding im Betrieb kann bei Bedarf auch durch das Jobcoaching begleitet werden. In diesem Fall ist auf eine gut abgestimmte Vorgehensweise zwischen NEBA Betriebsservice, Arbeitsassistenz und Jobcoaching hinzuwirken.
4. Die Übergabe zwischen Betriebskontakter:in und Arbeitsassistent:in sollte sich am konkreten Bedarf des:der Klient:in sowie des einstellenden Betriebs orientieren und hat spätestens mit Beginn des Dienstverhältnisses des:der jeweiligen Klient:in zu erfolgen. Der:die Betriebskontakter:in hat die Unternehmensvertretung zeitgerecht über die Übergabe an die Arbeitsassistenz zu informieren und dem Unternehmen bei Bedarf weiterhin für alle nicht klient:innenbezogenen Fragestellungen zur Verfügung zu stehen. Der:die Arbeitsassistent:in hat das Unternehmen beim Erstkontakt darüber zu informieren, dass sie bzw. er ab sofort für alle klient:innenbezogenen Fragen und Anliegen zuständig ist.

² Dies gilt auch für Arbeitsassistenzen, deren Klient:innen überregional Arbeit suchen und Arbeitsassistenzen, die auf bestimmte Behinderungen spezialisiert sind.

7 Prozessablauf der teilnehmer:innenbezogenen Arbeitsassistenz

Der Aufgabenbereich der Arbeitsassistenz umfasst die individuelle Beratung und Begleitung von Erwachsenen, Jugendlichen und jungen Erwachsenen laut Zielgruppendefinition.

Ziele der Tätigkeit sind Arbeits- bzw. Ausbildungsplatzfindung und Sicherung, die Prävention vor Arbeitsplatzverlust, gegebenenfalls Krisenintervention sowie die Sensibilisierung von Unternehmen und Öffentlichkeit für die Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen oder Benachteiligung bzw. ausgrenzungsgefährdeten Personen im Rahmen von Begleitungen, sofern dies nicht von spezifischen Angeboten abgedeckt wird. Grundsätzlich soll die Teilnahme im Rahmen der Arbeitsassistenz ein Jahr plus maximale individuelle Probezeit nicht überschreiten.

Der Prozess ist entsprechend folgender vier Grundprinzipien anzulegen:

- integrativ – „Hilfestellung bei der Suche nach einem Arbeits- oder Ausbildungsplatz“
- präventiv – „Unterstützung bei der Sicherung von Arbeits- oder Ausbildungsplätzen“
- kommunikativ – „Kompetenzdrehscheibe für Information, Beratung, Problemlösung und Krisenmanagement“ im Rahmen von konkreten Begleitungen
- inklusiv – „Information und Unterstützung bei der Schaffung jener betrieblichen Rahmenbedingungen, die dazu beitragen, Berufliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zu erleichtern bzw. zu ermöglichen“

7.1 Erstkontakt und Aufnahmeverfahren

Das Dienstleistungsangebot beruht grundsätzlich auf Freiwilligkeit.

Der erste Kontakt findet durch die betreffende Person selbst, eine Begleit- und/oder Bezugsperson, im Rahmen einer Übergabe aus einer vorhergehenden Maßnahme oder aber auch über Anfragen von (potenziellen) Arbeitgeber:innen statt.

In weiterer Folge kommt es zum Erstgespräch, in dem eine erste Abklärung hinsichtlich der vorliegenden Problematik bzw. der vorhandenen Anliegen und eine Entscheidung über die Aufnahme in die Beratung oder Begleitung bzw. eine Weiterverweisung an andere unterstützende Maßnahmen erfolgt. In jedem Fall ist bei Jugendlichen oder jungen Erwachsenen zu erheben, ob die Teilnahme an einem Jugendcoaching stattgefunden hat.

Kriterien dabei sind:

- Zugehörigkeit zur Zielgruppe
- die erforderliche Freiwilligkeit
- ein ausreichendes Maß an Arbeitsmotivation (sofern dies nicht bereits geklärt wurde)
- grundsätzliche Vermittelbarkeit auf den Arbeitsmarkt (sofern dies nicht bereits geklärt wurde)

7.2 Abklärungsphase

Diese Dienstleistung beinhaltet im Rahmen von Begleitungen und aufbauend auf allfällig vorangegangenen Ergebnissen:

- soziale, gesundheitliche, schulische und berufliche Anamnese
- Sammlung (Übernahme aus Jugendcoaching oder AusbildungsFit bzw. anderen Maßnahmen) und Sichtung relevanter Informationen bezüglich Art und Ausmaß der Behinderung/Erkrankung/Beeinträchtigung (Atteste, Befunde, Bescheide, Zeugnisse)
- Erarbeitung eines Begleitungszieles
- Kontakt mit vorgelagerten und/oder begleitenden Unterstützungsangeboten (manche zusätzlichen Unterstützungsangebote sind auch während/parallel zur Begleitung notwendig – z. B. Jobcoaching, medizinische/therapeutische Behandlungen, oder Schuldenberatung, etc.)

- Kontakt mit Schul- und Erziehungssystem (es ist darauf Bedacht zu nehmen, das System Schule nicht zu überfordern; die Kontaktstelle für die Schule ist das Jugendcoaching)
- Kontakt mit Betrieben bzw. mit dem NEBA Betriebsservice (z. B. Lehrgänge zur Berufserprobung, Arbeitserprobungen)
- Abklärung der Neigungen, Potenziale, Stärken und Schwächen (bzw. Weiterarbeiten an bereits erarbeiteten Stärken und noch vorhandenen Schwächen)
- Aufzeigen von beruflichen Perspektiven und Alternativen (bzw. Weiterarbeiten an bereits erarbeiteten Perspektiven)

Die Intensität und die Dauer dieser Phase orientieren sich an der individuellen Situation und der Vorgeschichte und sind nicht a priori festlegbar. Sollte ein Klärungsprozess nicht in die Arbeits- oder Ausbildungsplatzsuche oder Arbeits- bzw. Ausbildungsplatzsicherung übergehen, so kann die Arbeitsassistentin alternative Möglichkeiten empfehlen und in die Wege leiten (z. B. Berufsorientierung, Ausbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen, vereinzelt auch tagesstrukturierende Maßnahmen bzw. Rückkehr in vorgelagerte Maßnahmen).

Nach der Abklärungsphase werden gemeinsam Ziele über den weiteren Verlauf der beruflichen Integration vereinbart. Die Abklärung kann sowohl im Rahmen einer Beratung stattfinden, aber auch Ergebnis eines längeren Begleitprozesses sein.

7.3 Ausbildungs- und Arbeitsplatzerlangung

Diese Phase umfasst:

- Unterstützung zur Erlangung einer realistischen Selbsteinschätzung der eigenen Leistungsfähigkeit, der Wahrnehmung sozialer Kompetenzen und dem Umgang mit Ängsten und Unsicherheiten hinsichtlich der eigenen Fähigkeiten, Stärken und Schwächen
- das Erarbeiten realistischer Ausbildungs- und Berufsperspektiven
- die Entwicklung von Bewerbungs- und Präsentationsstrategien und das Erstellen von Bewerbungsunterlagen
- die Unterstützung bei der aktiven Suche nach geeigneten Ausbildungs- und Arbeitsplätzen auf der Grundlage der erfolgten Stärken-/Schwächenanalyse sowie unter Berücksichtigung der Arbeitsmarktlage

- Die Beratung von einstellungsbereiten Betrieben im Falle einer konkreten Bewerbung hinsichtlich finanzieller und rechtlicher Rahmenbedingungen, personeller Unterstützungsangebote sowie eventueller behinderungs-/erkrankungsbedingter Adaptierungen baulicher, organisatorischer und/oder sozialer Art
- Information und Beratung über den Umgang mit der Behinderung bzw. Erkrankung oder Benachteiligung selbst
- Unterstützung in der Einarbeitungsphase und bei auftretenden Krisen

7.4 Ausbildungs- und Arbeitsplatzsicherung

Um gefährdete Ausbildungs- und Arbeitsplätze zu sichern, umfasst die Dienstleistung der Arbeitsassistenten:

- Krisenintervention: Darunter ist das Bearbeiten des Konflikts/Problems vor Ort zu verstehen. Dabei geht es um das Erarbeiten von Vereinbarungen und Änderungen, um zu einer für alle Beteiligten zufriedenstellenden Lösung zu gelangen (ev. Einbeziehung der Berufsausbildungsassistenten, fallweise Einbeziehung des Jobcoachings)
- Analyse der Ursachen und Bedingungen der bestehenden Situation: Je nach Problemlage versucht die Arbeitsassistenten in enger Zusammenarbeit mit anderen Institutionen zu einer Entlastung der Situation beizutragen.
- Beratung und Coaching der Teilnehmenden in der akuten Krisensituation
- Bei Bedarf und nach Absprache mit den Teilnehmenden Beratung und Unterstützung der Arbeitgeber:innen sowie des Arbeitsumfeldes (z. B. Arbeitskollegium) hinsichtlich neuer Lösungsstrategien bei auftretenden Schwierigkeiten
- Beratung und Begleitung der betroffenen Arbeitnehmer:innen sowie Unternehmen bei Rückkehr nach langem Krankenstand, sofern es sich um konkrete Begleitungen handelt. Auf eine Absprache mit spezifischen Angeboten ist zu achten.
- Information über bzw. gezielte Weiterverweisung an mögliche Förderungsgeber:innen hinsichtlich rechtlicher Rahmenbedingungen
- Krisenintervention bei gestelltem Kündigungsantrag im Auftrag des Behindertenausschusses (§ 12 BEinstG)

Zeigt sich in der Beratung, dass trotz aller Bemühungen keine befriedigende Lösung vor Ort erreicht werden kann, begleitet die Arbeitsassistenten auch die Auflösung eines Ausbildungs- oder Arbeitsverhältnisses. Bei Bedarf kann ein neuer Ausbildungs- oder Arbeitsplatz akquiriert werden. In diesem Fall ist die Teilnahme in der Sicherung als

Abbruch im MBI/WABA einzugeben. Zur Erlangung des neuen Ausbildungs- bzw. Arbeitsplatzes ist eine neue Teilnahme anzulegen.

Zur Verbuchung im MBI/WABA ist Folgendes zu beachten:

- a) Wenn zu Beginn der Sicherung bereits klar war, dass ein neues Dienstverhältnis gesucht wird (das heißt jemand wendet sich an die Arbeitsassistenz mit der Bitte um Unterstützung bei der Suche nach einem neuen Arbeits- oder Ausbildungsplatz, weil der bestehende jedenfalls beendet werden soll) ist als Ziel Erlangung einzugeben.
- b) Wird ein bestehendes Dienstverhältnis aus Gründen wie Krankheit etc. gekündigt, wird dies mit „Alternative: Übergabe an AASS Erlangung, wenn Sicherung nicht erfolgreich“ beendet und bei Bedarf eine neue Teilnahme mit dem Ziel Erlangung angelegt.
- c) Geht ein Dienstverhältnis nahtlos in ein anderes Dienstverhältnis über, ist im MBI/WABA eine Sicherung einzugeben und zu beenden.
- d) Wenn vor einem nahtlosen Wechsel in ein anderes Dienstverhältnis Arbeitsassistenz-Tätigkeiten erforderlich waren, die einem Erlangungsprozess entsprechen (z. B. Akquise-Tätigkeiten oder Unterstützung im Bewerbungsprozess), so ist der ursprünglich begonnene Sicherungsprozess des bestehenden Dienstverhältnisses mit der Alternative „Übergabe an AASS Erlangung, wenn Sicherung nicht erfolgreich“ zu beenden und anschließend als Erlangung zu dokumentieren.

8 Wirkungsmonitoring und – auswertung

Nach Maßgabe der §§ 39 ff. der Allgemeinen Rahmenrichtlinien für die Gewährung von Förderungen aus Bundesmitteln, BGBl. II Nr. 208/2014 idgF. (ARR 2014) führen das Sozialministerium und das Sozialministeriumservice im Rahmen des Wirkungsmonitorings und -controllings Auswertungen durch, ob und inwieweit die mit der Förderungsgewährung angestrebten Wirkungsziele erreicht wurden. Gemäß § 40 Abs. 2 ARR 2014 muss aus dem zu erbringenden Verwendungsnachweis insbesondere der durch die geförderte Leistung erzielte Erfolg hervorgehen.

Der:die Projektträger:in ist fördervertraglich nicht zur Erbringung einer Leistung in einem bestimmten Umfang, sondern zu einem subventionsgerechten Verhalten verpflichtet. Die Wirkungsauswertung dient dem Zweck, im Falle des Nichterreichens der Wirkungsziele eine Abweichungsanalyse vorzunehmen und Verbesserungen für einen allfälligen Folgevertrag abzuleiten. Der:die Förderungsnehmer:in ist verpflichtet an diesem laufenden Verbesserungsprozess mitzuwirken. In die Abweichungsanalysen werden die Anregungen der Förderungsnehmer:innen miteinbezogen.

Auf Basis der vom Förderungsgeber im Rahmen des Projektmonitorings bzw. Projektcontrollings gewonnenen Erfahrungswerte in der Umsetzungspraxis haben sich bei den einzelnen Förderungsangeboten Qualitätsstandards herausgebildet. Die Qualitätsstandards bilden im Sinne einer wirkungsorientierten Steuerung auf Ebene der strategischen Förderungsausrichtung die Messkriterien für die nach Maßgabe von §§ 39 ff. ARR 2014 durchzuführende Wirkungsauswertung des Förderungsgebers (Wirkungsmonitoring) und dienen maßgeblich als Grundlage für die Entscheidung über eine eventuelle Folgeförderung.

Das Ziel der Arbeitsassistenz ist die erfolgreiche und nachhaltige berufliche Integration am Arbeitsmarkt – und damit die Erlangung und Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen.

Diese „übergeordneten“ Faktoren der Erlangung und Sicherung sind somit als Wirkungsziel des Angebots im Rahmen des MBI/WABA als Abschlüsse einzugeben.

Personenbezogene Teilnahmedaten werden außerdem mit objektiven Daten hinsichtlich Beschäftigung abgeglichen und können somit hinsichtlich Erlangungen und Sicherungen überprüft werden.

Spezifika Betriebskontakter:innen:

Die Aktivität und Wirkung der Tätigkeiten des NEBA Betriebsservice wird anhand der Akquise und Beratung von Unternehmen, der Erlangung und Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen sowie der Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzungsaktivitäten gemessen und umfasst einen mehrjährigen Beobachtungszeitraum.

8.1 Erlangung

Beendete Teilnahmen eines Kalenderjahres werden mit dem Hauptverband abgeglichen. Daraus ergeben sich die Erlangungen für den Zeitraum dieses Kalenderjahres. Im Monitoring Berufliche Integration (MBI) ist zusätzlich zum entsprechenden Beendigungscode nur mehr das Ende-Datum der Begleitung einzugeben, unabhängig vom Zeitpunkt eines Arbeits- oder Ausbildungsbeginns.

Ein Dienstverhältnis gilt laut Richtlinie als erlangt, wenn es innerhalb von sechs Monaten nach Beendigung der Begleitung (Ende der Teilnahme) zumindest drei Monate aufrecht ist. Üblicherweise wurde die Begleitung vor Beginn eines Beschäftigungsverhältnisses beendet. Es ist jedoch zulässig und sinnvoll, darüberhinausgehend auch die erste Zeit einer Beschäftigung (in der Regel 3 Monate, vergleichbar mit Probezeiten) zu begleiten.

Auch in jenen Fällen, in denen die Begleitung über den Beginn des Beschäftigungsverhältnisses hinaus erfolgt, gilt das Ende der Teilnahme als „Stichtag“ zur Wirkungsauswertung, ab welchem innerhalb der nächsten sechs Monate das Dienstverhältnis mindestens drei Monate aufrecht sein muss.

Somit kann die Teilnahme im MBI/WABA bis zum individuellen Ende der Probezeit fortgesetzt werden und zählt zur Begleitung (nicht zur Nachbetreuung). Sollte innerhalb der Probezeit der Arbeits- oder Ausbildungsplatz verloren gehen, so kann die laufende Teilnahme fortgesetzt werden. Eine Nachbetreuung nach Ende der Teilnahme bis zur Dauer von einem Monat ist grundsätzlich möglich. Sie ist nach Beendigung der Teilnahme

möglich, im MBI/WABA wird nur das Enddatum der Nachbetreuung eingegeben. Der Zeitraum der Nachbetreuung wird nicht erhoben.

8.2 Sicherung

Ein Dienstverhältnis gilt als gesichert, wenn es zumindest sechs Monate nach Beginn der Intervention durch die Arbeitsassistenz noch aufrecht ist. Eine Intervention durch die Arbeitsassistenz kann auch nach einem Monat bereits beendet sein. Weitere Interventionen können jedoch erst nach Ablauf der sechs Monate nach Beginn der Intervention in eine neuerliche Begleitung münden. Im MBI ist der entsprechende Beendigungscode und ein Datum für das Ende der Teilnahme einzugeben. Eine Nachbetreuung nach Ende der Teilnahme bis zur Dauer von einem Monat ist möglich (in Form von ein bis zwei kurzen Kontakten/Anrufen). Sie ist nach Abschluss der Teilnahme möglich, im MBI/WABA wird nur das Enddatum der Nachbetreuung eingegeben. Der Zeitraum der Nachbetreuung wird nicht erhoben.

8.3 Wirkungsaspekte

Abgesehen von den Wirkungszielen „Erlangung“ und „Sicherung“ finden sich in der Begleitung durch die Arbeitsassistenz zusätzliche Aktivitäts- und Wirkungsaspekte (siehe Income- und Outcomefaktoren im WABA), die im Rahmen der Projektbegleitung zur individuellen Projekt-/Wirkungsauswertung herangezogen werden.

Ergebnisse, die nicht das eigentliche Ziel der Arbeitsassistenz darstellen, sind im MBI/WABA unter „Alternative/Abbrüche“ einzugeben.

In Ausnahmefällen, wie z. B. an der Schnittstelle von der Tagesstruktur in den regulären Arbeitsmarkt, bei Mehrfachbeeinträchtigungen oder nach einer langen Arbeitslosigkeit etc., kann es sinnvoll sein, die Teilhabe am Arbeitsmarkt über die Ausübung geringfügiger Arbeitsverhältnisse zu erreichen, sofern in der Zeit des geringfügigen Beschäftigungsverhältnisses die Person über andere Systeme sozialversicherungsrechtlich und finanziell abgesichert ist und das geringfügige Beschäftigungsverhältnis eine realistische Perspektive auf ein sozialversicherungsrechtlich und finanziell abgesichertes dauerhaftes Arbeitsverhältnis geben kann (als Referenzrahmen wird ein Zeitraum von 12 Monaten angenommen; in besonders berücksichtigungswürdigen Fällen kann sich der

Referenzrahmen über 12 Monate hinaus erstrecken). In diesen Fällen ist eine Begleitung durch die Arbeitsassistenten zulässig.

8.4 Qualitätsstandards

Auf der Basis der vorangegangenen Zielsetzung der Arbeitsassistenten – nämlich eine erfolgreiche Erlangung oder Sicherung zu erzielen – ist bei der Beurteilung der Erreichung der Wirkungsziele eines Projekts auf Basis der Umsetzungserfahrungen von einem Wirkungserfolg auszugehen, wenn pro VZÄ (Schlüsselkräfte ohne Leitung) und Kalenderjahr 15 Teilnahmen als erfolgreiche Erlangung oder Sicherung beendet wurden. Für Menschen mit Sinnesbehinderung oder psychischer Erkrankung kann auf Basis der Erfahrungswerte ein geringerer Maßstab bzw. Richtwert von zumindest 12 Teilnahmen herangezogen werden (gilt nicht bei Mischprojekten). Richtwertabweichungen müssen dem Fördergeber begründet werden.

8.5 Aktivitäts- und Wirkungsmessung des NEBA Betriebsservice

Die Aktivitätsmessung der Akquise und Beratung von Unternehmen umfasst die Anzahl der Initiativkontakte (Stufe 1), Basisberatungen (Stufe 2) und Intensivberatungen (Stufe 3) sowie das Feedback der Unternehmen über die erbrachte Dienstleistung (ab Stufe 3 verpflichtend). Die Wirkung dieser Aktivitäten wird anhand der konkreten Aktivitäten von Unternehmen, die sich in Folge einer NEBA-Betriebsservice-Beratung nachweislich mit dem Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen auf betrieblicher Ebene auseinandersetzen, gemessen. Zu diesen Aktivitäten gehören beispielsweise die Ermittlung von Fördermöglichkeiten im Unternehmen, Unterstützung bei inklusiven Bewerbungsprozessen, Etablierung von Inklusionsmanagement im Unternehmen oder Umsetzung von Sensibilisierungsworkshops.

Die Wirkungsmessung der Erlangung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen umfasst, wie viele Ausbildungsplätze, Arbeitsplätze, Lehrgänge zur Berufserprobung und Arbeitstrainings des Arbeitsmarktservice akquiriert wurden und wie viele dieser Stellen mit Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf besetzt werden konnten. Sofern eine Besetzung mit dieser Zielgruppe auch unter Zuhilfenahme der NEBA-Angebote nicht innerhalb einer angemessenen Zeit möglich ist, ist auch die Besetzung mit einer arbeitssuchenden Person mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen (nach

Maßgabe der Definition in den Vorgaben des Arbeitsmarktservice) als Wirkungserfolg zu werten. Die Begründungen für Nichtbesetzungen sind in der Datenbank entsprechend zu dokumentieren.

Die Wirkungsmessung der Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen erfolgt anhand der Anzahl der Arbeitsplatzsicherungen der Arbeitsassistenten bzw. des Jobcoachings sowie sonstiger SMS-Angebote mit einem Sicherungsauftrag des Arbeitsplatzes. Hierbei handelt es sich um Sicherungen, die auf Initiative des Betriebsservice zustande gekommen sind oder bei denen das Betriebsservice involviert war.

Im Falle einer Nichtbesetzung oder Nichtsicherung ist zunächst nach Möglichkeit in Abstimmung mit dem Unternehmen zu prüfen, ob unter Zuhilfenahme weiterer Unterstützungsangebote sowie durch angemessene, nicht mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbundene Adaptierungen eine (weitere) Beschäftigungsmöglichkeit erreicht werden kann.

Die Aktivitätsmessung der Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzungstätigkeiten umfasst die Anzahl der Vernetzungen und Öffentlichkeitstermine sowie deren Reichweite (z.B. Teilnehmer:innenanzahl und, ob regional, bundeslandweit oder bundesweit). Als Vernetzung gelten nur Veranstaltungen/Vernetzungen mit externen Teilnehmenden, d.h. mit Teilnehmenden außerhalb des Systems (NEBA Betriebsservice und Arbeitsassistenten).

Da die Nachfrage und der Bedarf der Unternehmen an den Betriebskontakter:innen von äußeren Einflussfaktoren wie z.B. den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sowie regionalen Entwicklungen am Arbeitsmarkt abhängt, können die Wirkungsziele der einzelnen Aufgabenbereiche in Absprache mit dem Sozialministeriumservice individuell festgelegt werden. Eine Abweichung ist ausreichend zu begründen. Das Sozialministerium behält sich vor, Zielwerte bzw. Quoten für die Begleitungsintensität vorzugeben.

9 Gender Mainstreaming und Diversity Management

Die Arbeitsassistenz fördert die Ermöglichung einer Existenz sichernden Erwerbstätigkeit und einer nachhaltigen Inklusion in den (Aus)Bildungs- und Arbeitsmarkt.

Die Strukturen der Arbeitsassistenz werden darauf ausgerichtet, die unterschiedlichen Lebenslagen und Bedürfnisse von Teilnehmenden jeden Geschlechts zu berücksichtigen. Auf diese Weise sollen sie in ihrer Vielfalt angesprochen werden.

Materialien werden so aufbereitet, dass sie möglichst alle Geschlechter gleichermaßen ansprechen und sich zudem Personen mit Migrationsbiografie wiederfinden. Außerdem wird auf eine geschlechtersensible Sprache geachtet. Unterschiedliche Lernstrategien zum Erwerb sozialer Kompetenzen und soziale Hintergründe sollen berücksichtigt werden. Die Arbeit mit den Teilnehmenden zielt auf ein gleichberechtigtes und partnerschaftliches Miteinander ab, das heißt, es soll eine Sensibilisierung z. B. für die Verteilung von Erwerbs- und Hausarbeit sowie Betreuungspflichten erfolgen.

Generell gilt es, emanzipatorische Anstöße zu geben, indem beispielsweise stereotype Rollenbilder, Problembewältigungsstrategien und Arbeitsbereiche reflektiert werden. Nicht-deutsche Erstsprache bzw. Migrationsbiografie alleine stellen keine Benachteiligung dar.

Teilnehmende mit nicht-deutscher Erstsprache bzw. Migrationsbiografie werden in den inhaltlichen Überlegungen der Arbeitsassistenz besonders berücksichtigt.

Inklusion in allen Lebensbereichen, d. h. keine Benachteiligung aufgrund von Behinderung, wird gelebt.

Im Rahmen des Monitorings Berufliche Integration sind einmal jährlich (spätestens mit Jahreswechsel) die Gender Mainstreaming-Sheets auszufüllen.

10 Umsetzung durch externe Partnerorganisationen

Die Umsetzung der Arbeitsassistenz inklusive des NEBA Betriebsservice des Sozialministeriumservice erfolgt durch externe Partnerorganisationen als Anbieter:innen.

Die jeweils aktuellen Umsetzungsregelungen zur Arbeitsassistenz, die diesbezüglich relevanten Bestimmungen der Richtlinie für NEBA-Angebote, die Richtlinie des NEBA Betriebsservice und die Förderungsgrundlagen Projektförderungen dienen als Grundlage für die Förderungsverträge durch das Sozialministeriumservice als Förderungsgeber mit den jeweiligen Projektträgerinstitutionen als Förderungsnehmende.

11 Anforderungsprofil

Im Sinne einer Steigerung des Anteils von Menschen mit Behinderungen an der Erwerbsbevölkerung sind bei gleicher Eignung vorrangig Menschen mit Behinderungen einzustellen.

11.1 Qualifikationen der Arbeitsassistent:innen

Die Umsetzung der Arbeitsassistenz soll durch geeignete Personen erfolgen, die über eine abgeschlossene Berufsausbildung im sozialen oder wirtschaftlichen Bereich verfügen.

Erforderlich sind Kenntnisse über relevante rechtliche Grundlagen (Arbeits- und Sozialrecht), insbesondere des Behinderteneinstellungs- und Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes. Individuelle und bedürfnisorientierte Unterstützung im ganzheitlichen Sinn erfordert ein breit gefächertes Wissen über und/oder Erfahrungen mit ...

- Behinderungen/Erkrankungen und Benachteiligungen
- rechtliche Rahmenbedingungen und Förderungsmöglichkeiten
- den regionalen Arbeitsmarkt, schulische und berufliche Bildungs- und Ausbildungsangebote sowie die Soziallandschaft
- die Anforderungen unterschiedlicher Berufs- und Stellenprofile
- der Arbeitsplatzakquise sowie in der Beratung und Unterstützung von Unternehmen hinsichtlich der Beschäftigung der Zielgruppe
- betriebswirtschaftliche Grundlagen
- interkulturellen Aspekten
- Bewerbungstrainingstechniken sowie Fähigkeiten im Konfliktmanagement und in der Organisationsentwicklung
- Beratungs- und Coaching-Techniken
- der Arbeit mit Gruppen
- Prozesssteuerung
- Case Management

Weiters sollen die Arbeitsassistent:innen über Kenntnisse der Grundlagen der beruflichen Integration, sowie über gendersensible Gesprächs- und Beratungstechniken verfügen. Erforderlichenfalls ist der Nachweis, der für die Tätigkeit eines:einer Arbeitsassistent:in notwendigen Zusatzqualifikation zu erbringen bzw. binnen zwei Jahren zu erwerben.

11.2 Qualifikationen der Betriebskontakter:innen

Betriebskontakter:innen sollen über eine abgeschlossene Berufsausbildung vorzugsweise im wirtschaftlichen und/oder sozialen Bereich (mit entsprechender Berufserfahrung im wirtschaftlichen Bereich) verfügen sowie Kenntnisse und Erfahrungen in folgenden Bereichen nachweisen:

- Kenntnisse der betriebswirtschaftlichen, personalwirtschaftlichen und betriebsorganisatorischen Zusammenhänge
- Berufserfahrung im Personalwesen und betriebswirtschaftlichen Bereich, im Ausmaß von zumindest 2 Jahren
- Kommunikationsfähigkeit, Gesprächsführungs- und Präsentationskompetenz
- Bereitschaft zu selbstständigem Arbeiten und Eigeninitiative sowie Fähigkeit zu vernetztem Denken und rasche Auffassungsgabe
- Grundkenntnisse über Aufbau, Struktur und Rahmenbedingungen der Förderangebote im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf sowie über regionale Strukturen und Zuständigkeiten
- Kenntnisse zu und Erfahrungen mit der Zielgruppe und deren besonderen Anforderungen aufgrund von Behinderungen/Erkrankungen und Assistenzbedarfen

Darüber hinaus sind insbesondere folgende Zusatzqualifikationen im Personalauswahlprozess entsprechend zu berücksichtigen:

- Kenntnisse über Themenkomplex "Inklusion und umfassende Barrierefreiheit" sowie die Gestaltung von barrierefreien Arbeitsplätzen
- Erfahrung mit Zielgruppe, Menschen mit Behinderungen und Jugendliche mit Assistenzbedarf
- Spezifische Kenntnisse über Struktur und Angebote der Behindertenarbeit (Förderungen, rechtliche Aspekte, Zuständigkeiten, integrationsunterstützende Maßnahmen und Projekte etc.) sowie über regionale Strukturen

- Kenntnisse im Bereich der Unternehmensberatung
- Spezifische Kenntnisse über relevante rechtliche Grundlagen im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf
- Vertiefte Kenntnisse im Arbeits- und Sozialrecht und im Förderbereich
- Arbeitspsychologische Kenntnisse
- Erfahrungen im Prozess- und/oder Projektmanagement
- Kenntnisse über anerkannte Beratungsmethoden und -techniken, wie z.B. geschlechtssensible Gesprächs- und Beratungstechniken
- Vertieftes Querschnittswissen über alle wesentlichen betrieblichen Funktionen und Organisationseinheiten
- Fremdsprachenkenntnisse

Falls keine entsprechenden Bewerber:innen für das NEBA Betriebsservice gefunden werden, können die Zusatzqualifikationen grundsätzlich innerhalb von drei Jahren berufsbegleitend nachgeholt werden. Die Ausbildungsangebote werden nach Möglichkeit zur Verfügung gestellt bzw. eine Finanzierung dieser wird ermöglicht. Erforderlichenfalls sind Nachweise über notwendige Qualifikationen für die Tätigkeit als Betriebskontakter:in zu erbringen bzw. binnen drei Jahren zu erwerben.

12 Schnittstellenmanagement

12.1 Schnittstellenmanagement der teilnehmer:innenbezogenen Arbeitsassistenz

Um die Zielsetzungen des NEBA-Netzwerkes insgesamt zu erreichen, wird ein in sich gut abgestimmtes, lückenloses Dienstleistungsangebot benötigt. Ein solches Dienstleistungsangebot, in dessen Mittelpunkt die Teilnehmenden stehen, erfordert die „Verzahnung“ bzw. intensive Vernetzungsarbeit der zielgruppenspezifischen NEBA-Angebote.

Ist eine Zusammenarbeit indiziert bzw. wird diese in den Umsetzungsregelungen konkret vorgegeben, erfolgt eine Kontaktaufnahme bzw. Vernetzung mit den entsprechenden Angeboten.

Das NEBA-Schnittstellenmanagement (vgl. Abbildung 3) ist grundsätzlich nicht als starre Rahmenstruktur zu verstehen, sondern im Sinne einer an die Teilnehmenden orientierten und individuell gestalteten Begleitung. Durch eine flexible, auf die Teilnehmenden abgestimmte Art der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen NEBA-Angeboten, wird die zeitliche Verweildauer der Teilnehmenden im Unterstützungssystem optimiert. Dadurch kann ein zeitnaher Eintritt in das Erwerbsleben oder eine Ausbildung erfolgen, und damit Arbeitslosigkeit möglichst vermieden werden.

Von Auftrag gebender Stelle her werden daher Rollen, Zuständigkeiten und Abgrenzungen der NEBA-Angebote festgelegt. Die Arbeitsassistenz muss mit unterschiedlichen Partner:innen sowie Organisationen zusammenarbeiten, wobei Schnittstellen, Ansprechpersonen und Verantwortungsbereiche zu definieren sind.

Durch das bundesweit einheitliche Angebot von Fit2work für Menschen, die mit Schwierigkeiten am Arbeitsplatz konfrontiert sind, sowie für Arbeitssuchende mit Vermittlungshindernissen ergeben sich in verstärktem Maß Synergien in der Betreuung der Teilnehmenden. So profitieren einerseits die Projekte der Arbeitsassistenz durch die Zuweisung von bereits vermittlungsbereiten bzw. in Beschäftigung stehenden Personen mit Assistenzbedarf als auch andererseits Fit2work durch die Möglichkeit, von den Arbeitsassistenzen Personen mit multiplen Problemlagen für eine intensive Betreuung im

Rahmen eines Case Managements zu erhalten. Kontinuierlicher Austausch und regelmäßige Vernetzung beider Akteur:innen auf regionaler Ebene sind jedenfalls absolut angezeigt.

Es ist zukünftig vermehrt davon auszugehen, dass vor Inanspruchnahme einer Arbeitsassistenz bereits ein Jugendcoaching, eventuell auch ein AusbildungsFit-Angebot absolviert wurde. Die Erkenntnisse aus voran gegangenen Angeboten sind im Rahmen von Übergabegesprächen weiterzugeben, um „Doppelgleisigkeiten“ zu vermeiden und ein möglichst effizientes Arbeiten zu ermöglichen. Übergreifendes Arbeiten mit Vorfeld-Maßnahmen kann sinnvoll und notwendig sein (z. B. AusbildungsFit).

Erfahrungen aus der Praxis haben gezeigt, dass der überwiegende Teil an Zuweisungen aus den NEBA-Maßnahmen Jugendcoaching und AusbildungsFit erfolgen. Im Einstiegsbereich bedeutet das für die Jugendarbeitsassistenz eine sehr enge Zusammenarbeit mit den NEBA-Angeboten Jugendcoaching und AusbildungsFit.

Stellt das Jugendcoaching im Rahmen der Begleitung die Ausbildungsreife der Teilnehmenden fest, erfolgt im Bedarfsfall Kontaktaufnahme und Übergabe an die Jugendarbeitsassistenz. Dabei ist ein persönliches Übergabegespräch zwischen Mitarbeiter:innen des Jugendcoachings, der Jugendarbeitsassistenz und den Teilnehmenden Standard, um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten.

Die Übergaben von Teilnehmenden aus den AusbildungsFit-Projekten erfolgen im engen Austausch mit der Jugendarbeitsassistenz. Je nach Größe der AusbildungsFit-Projekte sind zu fixen Zeitpunkten anwesende konkret zuständige Mitarbeiter:innen aus der Jugendarbeitsassistenz vor Ort direkt in AusbildungsFit im Sinne von Erlangungen (Outplacementfunktion) tätig. Daraus ergibt sich für die Ausstiegsphase in AusbildungsFit eine Parallelbegleitung von Teilnehmenden mit der Arbeitsassistenz.

Im Rahmen des Vermittlungsprozesses, konkret im Fall eines Lehrgangs zur Berufserprobung oder einer Arbeitserprobung, kann das Jobcoaching als unterstützende Maßnahme hinzugezogen werden. Sowohl in der Einarbeitung bei neubegründeten Dienstverhältnissen (Probezeit) als auch bei Arbeitsplatzsicherungen stellt das Jobcoaching eine wesentliche Ressource dar.

Führt die Begleitung durch die Jugendarbeitsassistenz zu einer Berufsausbildungsmaßnahme nach § 8b (BAG), dann erfolgt Kontaktaufnahme und

Übergabe an die Berufsausbildungsassistenz. Analog zu den Maßnahmen Jugendcoaching und AusbildungsFit ist auch an diesem Übergang ein professionelles Schnittstellenmanagement notwendig, um einen nahtlosen Übergang sicherzustellen.

Grundsätzlich gibt es neben den genannten NEBA-Maßnahmen sowohl im Einstiegsbereich als auch im Ausstiegsbereich weitere wichtige Kooperationspartner:innen:

- Arbeitsmarktservice
- Schulen
- Kinder- und Jugendhilfe
- Bewährungshilfe
- Beratungseinrichtungen (z. B. für Migrant:innen, Drogenberatungsstellen, Familienberatungsstellen)
- Jugendpsychiatrie
- Offene Jugendarbeit
- Arbeitsmarktpolitische Qualifizierungsmaßnahmen
- Ärzt:innen

Am Beginn des Begleitprozesses der Arbeitsassistenz für Jugendliche bedeutet dies konkret, dass im Rahmen des Übergangsmagements mit den Projekten des Jugendcoachings die Empfehlungen aus dem Perspektivenplan besprochen werden und die weitere Vorgehensweise vereinbart wird. Je nachdem, ob das Jugendcoaching bereits beendet ist oder eine Parallelbetreuungszeit sinnvoll erscheint, ist der Betreuungsprozess individuell und bedarfsorientiert auszugestalten.

Jene Teilnehmenden, die die individuelle Ausbildungsfähigkeit in den AusbildungsFit-Projekten erreicht haben, werden im Rahmen einer Parallelbetreuung an die zuständige Arbeitsassistenz für Jugendliche mit dem Auftrag des Outplacements übergeben. Idealerweise finden regelmäßige Termine in AusbildungsFit zwischen Teilnehmenden und Mitarbeiter:innen der Jugendarbeitsassistenzen sowie Mitarbeiter:innen der AusbildungsFit-Projekte statt. Dabei wird der Anbahnungsprozess durch den Beziehungs- und Vertrauensaufbau unterstützt und ein nahtloser Übergang ermöglicht.

Am Ende des Begleitprozesses der Jugendarbeitsassistenz ist ebenso ein nahtloses Übergangsmangement sicherzustellen. Ist eine Vermittlung in eine VL oder TQ vorgesehen, findet eine Kontaktaufnahme mit der Berufsausbildungsassistenz statt.

Idealerweise erfolgt eine Übergabe an die Berufsausbildungsassistenz im Beisein aller relevanten Stakeholder (Berufsausbildungsassistenz, (Jugend-)Arbeitsassistenz, Unternehmen, Jugendliche, Erziehungs- /Obsorgeberechtigte).

Als wesentliche Ressource wird auch das Jobcoaching anlassbezogen und bedarfsorientiert eingesetzt. Dieses Angebot wird beispielsweise bei Lehrgängen zur Berufserprobung, am Beginn von Lehrausbildungen und zur Sicherung von Arbeitsplätzen hinzugezogen. Sollte trotz intensivster Bemühungen der Jugendarbeitsassistenz eine Integration in den ersten Arbeitsmarkt oder in ein Ausbildungsverhältnis noch nicht möglich sein, sind entsprechende Alternativen abzuklären und in die Wege zu leiten.

Bei Übergaben zwischen den Angeboten des Sozialministeriumservice wurde die Weitergabe von Informationen über Teilnehmende eindeutig und verpflichtend geregelt (außerhalb des MBI/WABA unter Verwendung der Datenschutzrechtlichen Zustimmungserklärung zur Weitergabe von Daten bzw. Unterlagen – wie Abschlussberichte – an Dritte). Zu jeder Person ist die dazugehörige ID an das Folgeprojekt weiterzugeben.

Konkret geht es dabei um:

- Übernahme von vorgelagerten und Übergabe an nachfolgende Unterstützungsangebote/n sowie Abstimmung mit begleitenden Unterstützungsangeboten (verpflichtende Weitergabe der Abschlussberichte)
- Vernetzung, Kooperation und Abstimmung mit allen im Arbeits- und Ausbildungskontext relevanten Stakeholdern, insbesondere auch dem Schul- und Erziehungssystem sowie dem Arbeitsmarktservice (inklusive Weitergabe von Ergebnisberichten)
- Abklärung von Zuständigkeiten bei Krisen, die für den Arbeitskontext relevant sind, aber nicht durch die Arbeitsassistenz bearbeitet werden können und einer qualifizierten Weiterverweisung bedürfen (z. B. Schuldenberatung, etc.)
- Zusammenführung der unterschiedlichen Unterstützungsangebote bzw. Einberufung und Leitung von „Helfer:innen-Konferenzen“, so dies für die laufende Begleitung und den Arbeitskontext relevant ist.

Zwischen den NEBA-Angeboten kann es aus unterschiedlichen Gründen zu einer Parallelbetreuung kommen, welche oftmals sogar fix vorgesehen ist. Dabei ist zu

unterscheiden, ob diese Parallelbetreuung aufgrund einer Übergabe, einer Nachbetreuung oder eines zeitgleichen Betreuungsauftrags zustande kam. Eine Übergabe meint den zeitlich getrennten Betreuungsauftrag zweier NEBA-Angebote und umfasst immer Übergabegespräche, wodurch es auch immer zu einer kurzzeitigen Parallelbetreuung kommen kann. Ebenso sind Nachbetreuungen immer möglich, welche oftmals noch laufen, wenn ein neues NEBA-Angebot bereits begonnen wurde. Ein zeitgleicher Betreuungsauftrag zweier NEBA-Angebote ist nicht zwischen allen NEBA-Angeboten möglich. Die möglichen Varianten der Parallelbetreuung werden in der Abbildung 2 aufgezeigt.

Abbildung 3: Parallelbetreuungen der NEBA-Angebote

SCHNITTSTELLEN NEBA-LEISTUNGEN			
Stand: Februar 2021 Quelle: Sozialministeriumservice Abbildung: BundesKOST			
		Parallelbetreuung	Bewertung / Kommentar
JU	→ AFit	max. 3 Monate	Verpflichtend: AFit nur mit vorherigem JU (mind. Stufe 2) möglich, Berufswunsch soll klar sein.
		max. 6 Monate	Im Rahmen des Vormoduls möglich. Ausnahme: Bei bewilligter Vormodul-Verlängerung bis zu max. 12 Monate.
		max. 12 Monate	Im Rahmen von JUTA während der gesamten Laufzeit von AFit möglich.
JU	→ BAS	max. 3 Monate	Im Rahmen der vorbereitenden Tätigkeiten seitens der BAS vor Ausbildungsbeginn möglich.
		max. 1 Monat	Im Rahmen der Übergabe bzw. der noch erforderlichen Abklärungen im Rahmen der Gatekeeping-Funktion des JU. Ab Ausbildungsbeginn ist eine Doppelbetreuung mit BAS oder Lehrlingscoaching zu vermeiden, d.h. es ist nur eine Nachbetreuung seitens JU möglich.
JU	→ AASS	individuell	Wenn sich im Rahmen des JU eine Empfehlung in Richtung Arbeits-/Ausbildungsplatz abzeichnet und die berufliche Orientierung als ausreichend abgesichert eingeschätzt wird (z.B. wenn ein Lehrgang zur Berufserprobung erfolgt ist oder andere Indikatoren Rückschlüsse auf die individuelle Ausbildungsreife und Arbeitsfähigkeit zulassen).
JU	→ JC	individuell	Im Rahmen eines Lehrgangs zur Berufserprobung oder eines Mobilitätstrainings möglich.
AFit	→ JU	max. 3 Monate	In Krisenfällen kann das JU in AFit (wieder) hinzugezogen werden.
AFit	→ BAS	max. 3 Monate	Im Rahmen der vorbereitenden Tätigkeiten seitens der BAS vor Ausbildungsbeginn möglich.
AFit	→ AASS	individuell	Im Rahmen der Ausstiegsphase von AFit, d.h. sobald das Ziel der individuellen Ausbildungsfähigkeit erreicht ist. Die eigentliche Akquise von Ausbildungsplätzen erfolgt nicht durch AFit, die Outplacement-Funktion innerhalb von AFit wird von der AASS übernommen.
AFit	→ JC	individuell	Im Rahmen eines Lehrgangs zur Berufserprobung in AFit oder eines Mobilitätstrainings möglich.
BAS	→ JU	max. 1 Monat	Bei Gefährdung der Ausbildung, erforderlicher Neuorientierung oder Abklärungen im Rahmen der Gatekeeping-Funktion des JU.
BAS	→ AFit	max. 1 Monat	Im Rahmen der Übergabe in Zusammenarbeit mit JU (Gatekeeping-Funktion des JU in AFit). Wechsel von VL/TQ in AFit nur bei jenen TN möglich, bei denen sich der Nachholbedarf an Basiskompetenzen innerhalb der ersten 12 Monaten, nachdem sie eine berufliche Ausbildung begonnen haben, zeigt.
BAS	→ AASS	max. 3 Monate	Am Ende der BAS-Begleitung im Rahmen der Erlangung eines neuen Arbeits-/Ausbildungsplatzes. Eine Parallelbetreuung bei Sicherung ist möglich, wenn die Spezialkompetenz der (J)AASS im Anlassfall erforderlich wird. Wenn Lehrling Ausbildung verliert, Berufsschule weiterbesucht und AASS bei Erlangung eines neuen Ausbildungsverhältnisses unterstützt, kann BAS-Betreuung vorerst bestehen bleiben, aber endet, wenn es nach 3 Monaten zu keiner Erlangung kam.
		individuell	Während des letzten Lehrjahres, sobald bekannt ist, dass Lehrling nach Ausbildungsende nicht in Dienstverhältnis übernommen wird.
BAS	→ JC	individuell	Im Rahmen der Sicherung während der Ausbildung oder eines Mobilitätstraining möglich.

AASS → JU	max. 1 Monat	Im Rahmen der Übergabe: Stellt sich im Laufe der (J)AASS-Betreuung heraus, dass eine (nachhaltige) Arbeitsmarktintegration doch nicht realisierbar ist, kann die Übergabe ans JU - zur weiteren Abklärung passender Alternativen - und infolge Zuweisung in entsprechende Maßnahmen durch das JU (z.B. Gatekeeping-Funktion des JU in VL/TQ) notwendig werden.
AASS → AFit	max. 1 Monat	Im Rahmen der Übergabe in Zusammenarbeit mit JU (Gatekeeping-Funktion des JU in AFit), wenn sich im Zuge der (J)AASS-Betreuung herausstellt, dass TN noch nicht die erforderliche Arbeitsplatz-/Ausbildungsreife erlangt hat und dadurch ein Entwicklungsbedarf sozialer Kompetenzen und/oder Kulturtechniken indiziert wird.
AASS → BAS	max. 3 Monate	Im Rahmen der vorbereitenden Tätigkeiten seitens der BAS vor Ausbildungsbeginn möglich.
AASS → JC	individuell	Sicherung, Lehrgang zur Berufserprobung oder Mobilitätstraining.
JC → JU	max. 1 Monat	Im Rahmen der Übergabe aufgrund von mangelnder arbeitsrelevanter Kompetenzen bei einem Lehrgang zur Berufserprobung.
JC → AFit	max. 1 Monat	Im Rahmen der Übergabe in Zusammenarbeit mit JU (Gatekeeping-Funktion des JU in AFit), wenn aufgrund von mangelnden arbeitsrelevanten Kompetenzen bei einem Lehrgang zur Berufserprobung eine Nachreifeung im Rahmen von AFit erforderlich ist.
JC → BAS	individuell	Relevant z.B. bei Mobilitätstraining oder im Zuge eines Lehrgangs zur Berufserprobung vor einer VL/TQ. Anschließend im Rahmen der Sicherung oder eines Mobilitätstrainings während der Ausbildung. Oder bei einem Wechsel von einer regulären Lehre in eine VL/TQ.
JC → AASS	individuell	Am Ende des JC (z.B. wenn während eines Lehrgangs zur Berufserprobung klar ist, dass es Unterstützung bei der Akquise eines Arbeits-/Ausbildungsplatzes braucht) oder während des JC (wenn es eine Beratung des Betriebes bzgl. Fördermöglichkeiten braucht).
Legende		Parallelbetreuungen in gleichen Angebotsarten zur selben Zeit sind nicht zulässig. Ausnahme: BAS - Berufsschulbesuch
JU	Jugendcoaching	
AFit	AusbildungsFit	
BAS	Berufsausbildungsassistenz	
AASS	Arbeitsassistenz	
JC	Jobcoaching	
		Im Rahmen von Übergaben sind kurzzeitige Parallelbetreuungen von max. einem Monat zulässig.

12.2 Schnittstellenmanagement der unternehmensbezogenen Betriebskontakter:innen

Die Betriebskontakter:innen haben sich im Auftrag vom Sozialministeriumservice und in Abstimmung mit dem Key Account Management auf regionaler Ebene mit allen systemrelevanten Akteur:innen in der jeweiligen Region, wie insbes. dem Arbeitsmarktservice (Regionalgeschäftsstelle), fit2work, den Sozialversicherungsträgern, sämtlichen NEBA Anbieter:innen sowie allen sonstigen Angeboten des Sozialministeriumservice zu vernetzen. Zu diesem Zweck haben regional auf Ebene der NEBA-Angebote zumindest einmal pro Quartal und auf Ebene der übrigen systemrelevanten Akteur:innen zumindest einmal pro Halbjahr Vernetzungstreffen stattzufinden. Die Prozesse und Abläufe zur Sicherstellung der eng abgestimmten Vorgehensweise sind im jeweiligen Konzept darzulegen.

Die Betriebskontakter:innen haben gemeinsam mit den Key Account Manager:innen auf eine Kooperation mit der fit2work Betriebsberatung hinzuwirken, die im Rahmen ihrer

Beratungstätigkeit zahlreiche Kontakte zu Unternehmen knüpft und dementsprechend über Informationen und Datenmaterial verfügt, welche für das NEBA Betriebsservice von Nutzen sein können. Die Bereitschaft zur Zusammenarbeit seitens der fit2work Betriebsberatung kann z.B. durch die Organisation von regelmäßigen regionalen Vernetzungstreffen zwischen fit2work, dem NEBA Betriebsservice (Key Account Manager:innen und Betriebskontakter:innen) und den Arbeitsassistenzen gefördert werden. Im Rahmen des fachlichen Austauschs können gemeinsame anonymisierte Fallbesprechungen zielführend sein.

Die Betriebskontakter:innen pflegen zudem einen regelmäßigen Austausch mit den Arbeitsmarktservice-Vertreter:innen über arbeitsmarktpolitische Entwicklungen, Änderungen und Neuerungen im jeweiligen Fördersystem aus. Dabei sollen Synergien erzielt und das regionale Arbeitskräftepotenzial ausgelotet werden, um somit Betriebe bestmöglich beraten zu können.

Das Arbeitsmarktservice ist bei Bedarf und auf Wunsch des Betriebes auch in den Stellenbesetzungsprozess des NEBA Betriebsservice einzubeziehen, wenn:

- innerhalb angemessener Frist (die nachvollziehbar eine realistische Chance bietet, den Arbeitsplatz tatsächlich mit einer Person laut Zielgruppendefinition der Arbeitsassistentz zu besetzen) von den Angeboten des Netzwerks Berufliche Assistenz sowie der übrigen verfügbaren Unterstützungsangebote keine geeigneten Bewerber:innen für die vom NEBA Betriebsservice akquirierten Stellen gemeldet werden sowie
- durch angemessene, nicht mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbundene Adaptierungen eine Beschäftigungsmöglichkeit für eine Person laut Zielgruppendefinition der Arbeitsassistentz nicht erreicht werden kann und
- vom Betrieb gewünscht wird, die Stellen dem Arbeitsmarktservice zu melden.

Der Fokus ist dabei auf die Besetzung von Menschen mit Behinderungen zu legen. Sofern innerhalb angemessener Frist auch keine Besetzung durch eine vom Arbeitsmarktservice betreute Person mit Behinderung erfolgt, ist die Suche auf Personen mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen auszudehnen. Sofern innerhalb angemessener Frist weder eine Besetzung mit einer vom Arbeitsmarktservice betreuten Person mit Behinderung noch mit einer Person mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen erfolgt, kann die Stelle allen arbeitssuchenden Personen zur Verfügung gestellt werden.

Weitere wichtige Kooperationspartner:innen der Betriebskontakter:innen sind:

- Unternehmen (Personalverantwortliche, Jungunternehmer:innen)
- Interessensvertretungen der Wirtschaft (Wirtschaftskammer, Industriellenvereinigung, Landwirtschaftskammer) und Standesvertretungen einzelner Berufsgruppen
- Behindertenvertrauenspersonen, Betriebsräte bzw. Personalvertretungen
- Lehrkräfte von höheren Schulen und Fachexpert:innen als Multiplikator:innen bei eventuell zukünftigen Unternehmen
- Anbieter:innen von Beratungsleistungen, Trainings- und Sensibilisierungsmaßnahmen, die den Unternehmen Spezialangebote im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zur Verfügung stellen können

13 Dokumentationssysteme

Alle Mitarbeiter:innen innerhalb der Arbeitsassistentenz sind verpflichtet personenbezogene Daten in die Datenbank des Monitorings Berufliche Integration (MBI) und nicht-personenbezogene Daten in das Wirkungs- und Aktivitätsmonitoring der Beruflichen Assistentenzen (WABA) einzugeben. Die Eingaben haben laufend – sprich: wöchentlich – zu erfolgen, um die Daten aktuell zu halten. Die konkreten Vorgangsweisen, die bei der Dateneingabe durch die Arbeitsassistent:innen zu berücksichtigen sind, werden detailliert im Eingabemanual MBI/WABA Arbeitsassistentenz³ beschrieben.

Teilnehmende, die ausschließlich in Beratung bleiben – und nicht in Begleitung übergehen – werden nicht in das MBI/WABA eingetragen, um den niederschweligen Zugang weiterhin zu gewährleisten.

Unter Teilnahmen laut MBI/WABA sind nur Begleitungen zu verstehen.

Grundsätzlich ist als Beginndatum das Datum einzugeben, an dem Teilnehmende und Träger:in übereinkommen, dass eine Teilnahme im Rahmen der Arbeitsassistentenz beginnt. Ebenso ist das Enddatum laut tatsächlichem Ende der Teilnahme zu setzen und kann somit auch etwaige Probezeiten von Arbeits- oder Ausbildungsverhältnissen umfassen.

Eine abgeschlossene Teilnahme, deren Ziel eine Erlangung war, ist dann wieder zu öffnen und fortzusetzen, wenn die Person innerhalb von 1 Monat wieder um Unterstützung ersucht. Nach mehr als 1 Monat bzw. 31 Tagen ist eine neue Teilnahme anzulegen. Hingegen kann eine erneute Sicherung erst nach 6 Monaten nach Teilnahmebeginn der vorherigen Sicherung in eine neue Teilnahme münden. Somit ist bei einer erneuten Sicherung innerhalb von 6 Monaten ab vorherigem Teilnahmebeginn die vorherige Teilnahme wieder zu öffnen und fortzusetzen.

Spätestens mit dem Ende der Probezeit (in der Regel 3 Monate) ist die Teilnahme zu beenden. Im Anschluss ist eine Nachbetreuung möglich (im Sinne einer kurzen telefonischen oder persönlichen Überprüfung bzw. Nachfrage). Sowohl bei der Erlangung

³³ <https://www.bundeskost.at/information/neba-eingabemanuals-videos.html>

als auch bei der Sicherung sollte eine etwaige Nachbetreuung nach einem Monat abgeschlossen sein.

Spezifika Betriebskontakter:innen:

Die Betriebskontakter:innen haben die Unternehmensdaten und Koordinierungs-/Vernetzungstätigkeiten in der Datenbank des NEBA Betriebsservice zu dokumentieren und dem Förderungsgeber regelmäßig in standardisierter Form über die vereinbarungsgemäß erbrachten Leistungen sowie über die Angebots- und Nachfragesituation in der jeweiligen Region zu berichten. Die Datenbankeinträge können zudem jederzeit vom Förderungsgeber eingesehen und ausgewertet werden. In der Datenbank können auch Verläufe der Beratung mit den Unternehmen dokumentiert werden, welche vom Förderungsgeber jedoch nur stichprobenartig und ausschließlich zu Prüfzwecken eingesehen werden dürfen.

14 Raumkonzept und Infrastruktur

Die Umsetzung der Arbeitsassistenz erfordert fixe, öffentlich gut erreichbare und beratungsgerechte sowie -unterstützende barrierefreie Anlaufstellen, was Raum- und Infrastruktur angeht. Die Berater:innen müssen so ausgestattet sein, dass sie auch örtlich unabhängig und überall arbeitsfähig sind (z. B. vor Ort im Betrieb). Die für die Dokumentation notwendigen Gerätschaften müssen von Trägerseite zur Verfügung gestellt werden. Zudem braucht es auch Möglichkeiten der computervermittelten Kommunikation (z. B. telefonische Beratung, Chat-/Onlineberatung), die vor allem dann zur Anwendung kommen sollen, wenn ein direkter Kontakt nicht möglich ist. Die digitale Kommunikation soll in besonderen Situationen verstärkt herangezogen werden und gilt besonders dann als bedeutend, wenn die Teilnehmenden sowie die Betreuenden nicht physisch anwesend sein können, z. B. während eines Lockdowns.

15 Öffentlichkeits- und Informationsarbeit

Hier gelten die Bestimmungen des ÖA-Leitfadens in der jeweils aktuellen Fassung sowie insbesondere die diesbezüglichen aktuellen Vorgaben gemäß NEBA-CI-Linie. Siehe dazu: www.neba.at.

Neben der unmittelbaren teilnehmer:innen- und unternehmensbezogenen Beratungs- und Begleitarbeit stellt die Öffentlichkeitsarbeit einen weiteren wichtigen Tätigkeitsbereich der Arbeitsassistentz dar, wobei dieser in Absprache mit allenfalls vorhandenen spezifischen Angeboten zu erfolgen hat. Durch Veranstaltungen, Aussendungen, Vorträge, Schulungen sowie konsequentes Netzwerken sollen wesentliche Institutionen und Akteur:innen aus dem sozialen, medizinischen und öffentlichen Bereich sowie der Wirtschaft über das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Arbeitsassistentz und das Beratungsangebot des NEBA Betriebsservice in den jeweiligen Regionen und zielgruppenspezifisch informiert werden. Aber auch den Betroffenen, Angehörigen oder interessierten Personen selbst soll durch aktive Öffentlichkeitsarbeit der Zugang zur Arbeitsassistentz erleichtert werden.

16 Qualitätssicherung und – weiterentwicklung

Mit der Arbeitsassistenz wird zum Zweck der zielgerichteten Steuerung und anforderungsgerechten Weiterentwicklung des Programms auch ein anforderungsgerechtes Qualitätssystem aufgebaut, das eine Zusammenarbeit mit den Koordinierungsstellen im jeweiligen Bundesland, der bundesweiten Koordinierungsstelle und dem Sozialministeriumservice (Landesstelle/n und Stabsabteilung) erfordert und u. a. folgende Elemente enthält:

- Definition und laufende Beobachtung von Qualitätsstandards
- Einhaltung von zentralen Prozessschritten wie Zielvereinbarung, Berichtswesen, Bearbeitungszeiten, Eingabe ins MBI und WABA etc. (verpflichtende Verwendung der Materialien aus dem Downloadbereich der NEBA-Homepage)
- Erhebung der Zufriedenheit der Teilnehmenden
- Vorgabe und regelmäßige Kontrolle von Wirkungserfolgen und Zielerreichungsquoten

Die Qualitätssicherung der Betriebskontakter:innen umfasst:

- Einschulung und laufende Fort- und Weiterbildungen in angemessenem Umfang
- regelmäßige bundeslandweite Vernetzungstreffen und Erfahrungsaustausch mit den Mitarbeiter:innen des NEBA Betriebsservice (zumindest halbjährlich)
- Einholen von Feedback bei den Unternehmen nach abgeschlossenen Beratungsprozessen
- Dokumentation und Berichtswesen:
 - Dokumentation der Unternehmensdaten, Beratungsaktivitäten und Koordinierungs-/Vernetzungstätigkeiten in der Datenbank des NEBA Betriebsservice
 - interne Dokumentation, Analyse und in Absprache mit dem Sozialministeriumservice Optimierung der Rahmenbedingungen, Standards, Handlungsabläufe und Arbeitsprozesse des NEBA Betriebsservice in der jeweiligen Region (insbesondere Optimierung von Kommunikationsstrukturen innerhalb der Trägerorganisation, zu den Unternehmen und zu den Angeboten)

17 Rechtsgrundlagen

Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG) idgF. Download unter:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008253>

Förderungsgrundlagen Projektförderungen des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen. (1. Jänner 2022). Download unter:

<https://www.sozialministerium.at/Ministerium/Rechtliches-und-Foerderungen/Foerderungen-und-Richtlinien.html>

Rahmenrichtlinie Berufliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. (1. August 2020). Download unter: <https://www.sozialministerium.at/Ministerium/Rechtliches-und-Foerderungen/Foerderungen-und-Richtlinien.html>

Richtlinie NEBA-Angebote des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz zur Durchführung der Angebote des „Netzwerks Berufliche Assistenz“ - Jugendcoaching, Produktionsschule, Berufsausbildungsassistenz, Arbeitsassistenz und Jobcoaching. (1. Jänner 2015). Download unter:

<https://www.sozialministerium.at/Ministerium/Rechtliches-und-Foerderungen/Foerderungen-und-Richtlinien.html>

UN-Behindertenrechtskonvention. Download unter:

<https://www.behindertenrechtskonvention.info/>

Richtlinie NEBA Betriebsservice (1. August 2023). Download unter:

<https://www.sozialministerium.at/Ministerium/Rechtliches-und-Foerderungen/Foerderungen-und-Richtlinien.html>

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Prozessmodell der teilnehmer:innenbezogenen Arbeitsassistenz.....	8
Abbildung 2: Passgenauigkeit der Arbeitsfähigkeiten und Arbeitsanforderungen	25
Abbildung 3: Parallelbetreuungen der NEBA-Angebote	48

Abkürzungen

AASS	Arbeitsassistenz
idgF	in der geltenden Fassung
IMBA	Integration von Menschen mit Behinderungen in die Arbeitswelt (Dokumentations- und Profilvergleichsverfahren zum Vergleich von Anforderungen eines Arbeitsplatzes mit den Fähigkeiten eines leistungsgewandelten, behinderten oder von Behinderung bedrohten Menschen)
MBI	Monitoring Berufliche Integration
MELBA	Merkmalprofile zur Eingliederung Leistungsgewandelter und Behinderter in Arbeit (Verfahren zur Ermittlung und Darstellung von Fähigkeitsprofilen und Anforderungsprofilen)
NEBA	Netzwerk Berufliche Assistenz
SPF	Sonderpädagogischer Förderbedarf
TQ	Teilqualifizierung
u. a.	unter anderem
VL	Verlängerte Lehre
WABA	Wirkungs- und Aktivitätsmonitoring der Beruflichen Assistenzen

**Bundesamt für
Soziales und Behindertenwesen
Sozialministeriumservice**
Babenbergerstraße 5, 1010 Wien
05 99 88
[sozialministeriumservice.at](https://www.sozialministeriumservice.at)