

Quality in Practice

I. ERGEBNISSE VON UB

Bezahlter Arbeitsplatz auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt

- Gültiger Arbeitsvertrag
- Angemessene Entlohnung
- Festes Dienstverhältnis

Arbeitsplatz entspricht den Vorlieben, Fertigkeiten und Fähigkeiten des/der ArbeitnehmerIn

- Angenehmes Arbeitsklima
- Zufriedener/Zufriedene ArbeitgeberIn
- ArbeitnehmerIn fühlt sich seiner/ihrer Aufgaben gewachsen
- ArbeitnehmerIn hat klare Aufgaben

ArbeitnehmerIn wird als KollegIn geschätzt und ist ein volles Teammitglied

- Unterstützung durch sein/ihr Arbeitsumfeld
- Integration in das Arbeitsteam
- Gutes Verhältnis zu den KollegInnen
- Möglichkeit der Beteiligung an Aktivitäten außerhalb des Arbeitsplatzes

Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung

II. PROZESS DER UB

Merkmale des Prozesses

ArbeitssuchendeR wird aktiv in alle Phasen miteinbezogen; alle Entscheidungen werden von ihm/ihr selbst getroffen
 Familie, FreundInnen und professionelle BegleiterInnen werden aktiv in alle Phasen miteinbezogen, wenn der/die Arbeitssuchende dies möchte
 UB basiert auf Partnerschaften
 Gute Information, Kommunikation und Zusammenarbeit für alle/mit allen PartnerInnen
 Transparenz und Verlässlichkeit für alle PartnerInnen
 Vertraulichkeit
 Flexibilität und Personenorientierung; schnelle Reaktion auf die Bedürfnisse der PartnerInnen
 Kontinuierliche Unterstützung

Kontaktaufnahme und Informationsaustausch

Offener und einladender Empfang in der Arbeitsassistentenz
 ArbeitssuchendeR und ArbeitgeberIn erhalten die notwendigen Informationen
 ArbeitssuchendeR ist bereit, am UB-Prozess teilzunehmen
 Angebot der Arbeitsassistentenz wird in einer Unterstützungsvereinbarung genau erläutert und klar definiert
 Individuelle Gestaltung des UB-Prozesses für jeden Arbeitssuchenden

III. RAHMENBEDINGUNGEN FÜR UB

Merkmale und Qualifikationen der ArbeitsassistentInnen

Berufsspezifisches Wissen
 Berufserfahrung
 Kombination von Schlüsselqualifikationen

Organisatorische Rahmenbedingungen in der Arbeitsassistentenz

Leitbild
 Klare und effektive organisatorische Rahmenbedingungen

- Arbeitsstandards
- Klare Verteilung von Kompetenzen und Verantwortungen
- Effiziente Organisation von administrativen Tätigkeiten

 Gute Arbeitsbedingungen; geringe Fluktuation der MitarbeiterInnen
 Funktionalisierende interne Kommunikation und Informationsaustausch
 Möglichkeiten der beruflichen Entwicklung und der Fortbildung
 Klare Regelungen bezüglich Zielgruppen
 Problemlose Erreichbarkeit und Zugang für Arbeitssuchende
 Regelmäßige Überprüfung und Weiterentwicklung von Qualität und Wirksamkeit der eigenen Arbeit

- Daten und Rückmeldungen werden regelmäßig gesammelt
- Regelmäßige strategische Überprüfung
- Beschwerdeweg
- Erarbeitung neuer Angebote der Organisation

 Wenn vorhanden: Gute Zusammenarbeit mit der Trägerorganisation

Erstellung eines beruflichen Profils und Planung

Sammeln von notwendigen Informationen
 Zusammen mit dem/der Arbeitssuchenden
 Arbeitserprobungen und Praktika
 Berufliches Profil und Planung gründen sich auf die Interessen und Fähigkeiten des/der Arbeitssuchenden
 Individuelle und flexible Planung

Arbeitsplatzsuche

Unterstützung bei der Suche des bestmöglichen Arbeitsplatzes
 Informationen über unterschiedliche Arbeitsmöglichkeiten
 Angemessene Unterstützung bei der und Training für die Arbeitsplatzsuche
 Analyse und Bewertung möglicher Arbeitsplätze
 ArbeitgeberIn wird unterstützt, einen/eine ArbeitnehmerIn zu finden, die den Anforderungen entspricht

Training am Arbeitsplatz und Weiterbildung

Einschulung durch den/die ArbeitsassistentIn und/oder durch KollegInnen
 Aufberreichbare Aus- und Weiterbildung
 Aus- und Weiterbildungsbedarf wird regelmäßig erhoben und überprüft

Unterstützung und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz

Angemessene und flexible Unterstützung am Arbeitsplatz für ArbeitnehmerIn, KollegInnen und ArbeitgeberIn

- Persönliche Unterstützung
- KollegInnen und ArbeitgeberIn werden aktiv in den Prozess miteinbezogen
- Aufteilung des Risikos

 Änderung des Arbeitsplatzprofils und Einsatz von unterstützenden Hilfsmitteln bei Bedarf
 Rückmeldungen der PartnerInnen werden regelmäßig gesammelt, PartnerInnen erhalten Feedback
 Brauchbare Informationen und konkrete Unterstützung bei der Erledigung des „Papierkrams“
 Mediation zwischen ArbeitnehmerIn, KollegInnen und ArbeitgeberIn
 Gute persönliche Beziehung des/der ArbeitsassistentIn mit ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn
 Unterstützung nur so lange wie notwendig

- Verringerung der Unterstützung wird systematisch geplant
- ArbeitnehmerIn und KollegInnen werden aktiv miteinbezogen beim Aufbau eines unterstützenden Umfelds im Unternehmen
- Fortlaufende Unterstützung ist möglich

 Systematische Nachbetreuung für ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn
 Berufliche Weiterentwicklung wird unterstützt

- Einschätzung des Risikos ist auf dem neuesten Stand
- Berufliches Profil ist auf dem neuesten Stand
- Interessen des/der ArbeitnehmerIn werden bei regelmäßigen Gesprächen überprüft

Vernetzung

Kontakte zu ArbeitgeberInnen werden aktiv geknüpft
 Aktive Vernetzung mit anderen Anbietern von UB und anderen Dienstleistern
 Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation nach außen
 Zusammenarbeit mit politischen EntscheidungssträgerInnen/FinanzgeberInnen
 Vernetzung auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene

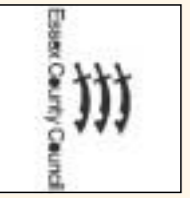
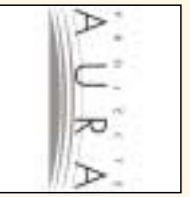
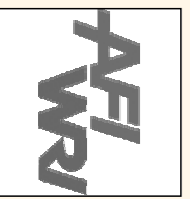
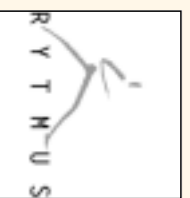
Nationale und regionale Rahmenbedingungen

Geeignete Rahmenbedingungen für UB und gemeindenaher soziale Dienste
 Langfristige und stabile Finanzierung
 Anerkennung auf regionaler und nationaler Ebene
 Problemloser Zugang für den/die Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende
 Anerkanntes Ausbildungssystem für UB

Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter:

www.quip.at

Das Projekt wurde mit der finanziellen Unterstützung der Europäischen Kommission durchgeführt.
 Die Ko-Finanzierung erfolgte durch das Bundesministerium für soziale Sicherheit und Generationen und das Land Steiermark.



quality in practice

HINTERGRUND

Unterstützte Beschäftigung (UB) leistet Menschen mit Behinderungen Hilfe beim (Wieder-) Einstieg und bei der Integration in den bezahlten Arbeitsmarkt. Der Schwerpunkt wird dabei nicht auf die Einschränkungen gelegt, sondern auf die besonderen Fähigkeiten jedes einzelnen Menschen.

Das Projekt „QUIP – Quality in Practice“ wurde aus Mitteln des LEONARDO-Programms der Europäischen Kommission gefördert und von Dezember 2000 bis November 2002 durchgeführt. Partner aus Österreich, Großbritannien, Norwegen, Spanien, Tschechien und Ungarn waren daran beteiligt. Hauptziel des Projektes war es, Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung aus der Sicht der unterschiedlichen Prozessbeteiligten zu definieren. Die Qualitätskriterien auf diesem Plakat wurden auf der Basis von Interviews und Gruppendiskussionen mit einzelnen Prozessbeteiligten, nationalen und internationalen Workshops und einer internationalen Konferenz mit Prozessbeteiligten und anderen ExpertInnen erarbeitet.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

Diese Kriterien sollen einerseits jenen, die noch nicht mit Unterstützter Beschäftigung vertraut sind aufzeigen, nach welchen Qualitätsprinzipien Arbeitsassistenzen arbeiten. Andererseits können sie für Arbeitsassistenzen auch eine Grundlage für die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen sein, eine Selbstevaluation unterstützen und spannende Diskussionen der Prozessbeteiligten untereinander herbeiführen. Die folgende ausführliche Version ist die Grundlage für die Kurzversion auf der Vorderseite dieses Plakats.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

Anmerkung zu den verwendeten Begriffen: Da das Projekt in Österreich durchgeführt wurde, haben sich die AutorInnen dazu entschlossen, in diesem Text die in Österreich gängigen Begriffe zu verwenden. Unter „Arbeitsassistent*“ sind prinzipiell Anbieter von Unterstützter Besschäftigung zu verstehen, in Deutschland unter dem Begriff „Integrationsfachdienste“ bekannt. Analog dazu werden die MitarbeiterInnen solcher Dienste als „ArbeitsassistentInnen“ bezeichnet, gleichgültig ob es sich nun um die Arbeit eines Job Coaches oder eines/einer ArbeitsassistentIn handelt. Die NutzerInnen der Arbeitsassistentz werden durchgängig als „ArbeitsuchendeR“ oder „ArbeitnehmerIn“ bezeichnet, dies in Abhängigkeit davon, von welcher Phase des Prozesses der Unterstützten Beschäftigung gerade die Rede ist. Es wurde auf geschlechtergerechte Sprache Wert gelegt.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

I. ERGEBNISSE VON UB

1. **Der/Die Arbeitsuchende findet einen bezahlten Arbeitsplatz auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt und/oder kann diesen halten.**

- Es gibt einen **gültigen Arbeitsvertrag**, dessen Bedingungen von dem/der ArbeitgeberIn und dem/der ArbeitnehmerIn gemeinsam vereinbart wurden.
- Die **Entlohnung** des/der ArbeitnehmerIn ist **angemessen**. Das bedeutet, er/sie erhält den gleichen Lohn wie die KollegInnen in vergleichbarer Position und die üblichen betrieblichen Vergünstigungen.
- Der/Die ArbeitnehmerIn steht in einem **festen Dienstverhältnis**. Das bedeutet, er/sie hat einen unbefristeten Arbeitsvertrag oder sein/ihr befristeter Vertrag kann in einen unbefristeten übergehen.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

2. **Der Arbeitsplatz entspricht den Vorlieben, Fertigkeiten und Fähigkeiten des/der ArbeitnehmerIn.**

- Das bedeutet, er ist mit seinen/ihren Interessen vereinbar, bietet Möglichkeiten für die persönliche Entwicklung und stellt eine positive Herausforderung dar.
 - Das **Arbeitsklima ist angenehm**. Das bedeutet, die Atmosphäre ist geprägt von Vertrauen, Spaß, Sicherheit, Zufriedenheit und Wohlbefinden.
 - Der/Die **ArbeitgeberIn ist zufrieden**. Das bedeutet, er/sie betrachtet den/die ArbeitnehmerIn als wertvollen/wertvolle MitarbeiterIn und zeigt Interesse an dessen/deren Weiterentwicklung.
 - Der/Die **ArbeitnehmerIn fühlt sich seiner/ihrer Aufgaben gewachsen**. Das bedeutet, er/sie arbeitet selbstständig, bittet wenn nötig um Hilfe und kann die Verantwortung für sich selbst übernehmen.
 - Der/Die ArbeitnehmerIn hat **klare Aufgaben**. Das bedeutet, er/sie ist sich darüber im Klaren, worin genau seine/ihre Aufgaben bestehen und er/sie erhält regelmäßige Rückmeldungen von KollegInnen und Vorgesetzten.

- Der/Die ArbeitnehmerIn wird als KollegIn geschätzt und ist ein volles Teammitglied.
 - Er/Sie erhält **Unterstützung durch sein/ihr Arbeitsumfeld**. Das bedeutet, er/sie kann auf Hilfe durch KollegInnen und ArbeitgeberIn zurückgreifen.
 - Er/Sie wird wie jeder/jede andere KollegIn behandelt und ist in **das Arbeitsteam integriert**.
 - Er/Sie hat ein **gutes Verhältnis zu den KollegInnen**.
 - Er/Sie hat auch die **Möglichkeit, sich an Aktivitäten außerhalb des Arbeitsplatzes zu beteiligen**.

- Der/Die ArbeitnehmerIn hat **Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung**. Das bedeutet, er/sie kann sich auf dem aktuellen Arbeitsplatz weiterentwickeln oder erhält eine solche Möglichkeit an einem neuen Arbeitsplatz.

- Jeder Person stehen mehrere Alternativen offen**, selbst wenn er/sie im Augenblick keinen Arbeitsplatz auf dem bezahlten Arbeitsmarkt finden kann oder will. Die Abklärung der beruflichen Situation kann ein mögliches, wenn auch nicht primär angestrebtes Ergebnis des Prozesses von Unterstützter Beschäftigung sein. Das handlungsleitende Ziel von Unterstützter Beschäftigung ist es, einen Arbeitsplatz auf dem bezahlten Arbeitsmarkt zu finden und zu behalten. Die Arbeitsassistentz soll nicht als Clearing-Stelle missverstanden werden.

II. PROZESS DER UB

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

1. **Merkmale des Prozesses**

- Der/Die **Arbeitsuchende wird aktiv in alle Phasen des UB-Prozesses miteinbezogen**. Der Erfolg von UB beruht wesentlich auf der systematischen Zusammenarbeit mit ihm/ihr. Er/Sie ist selbst für seine/ihre berufliche Entwicklung verantwortlich, daher werden auch **alle Entscheidungen von ihm/ihr**, mit Unterstützung des/der ArbeitsassistentIn, **getroffen**.
- Familie, FreundInnen und professionelle BegleiterInnen** werden **aktiv in alle Phasen des UB-Prozesses miteinbezogen, wenn der/die Arbeitsuchende dies möchte**. Das bedeutet, diese Personen werden auf dem Laufenden gehalten, ihre Ideen und ihre Unterstützung sind willkommen.
- UB basiert auf Partnerschaften**. Die wichtigsten PartnerInnen sind einerseits Arbeitsuchende, die Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche und -erhaltung brauchen und andererseits ArbeitgeberInnen und KollegInnen. Die PartnerInnen werden geschätzt und mit Respekt behandelt. Das bedeutet, sie werden ernst genommen, angehört und vollständig akzeptiert.
- Die Grundlage erfolgreicher UB sind **gute Information, Kommunikation und Zusammenarbeit für alle/mit allen PartnerInnen**. Die Informationen sollten für alle Beteiligten leicht verständlich sein.
- Der UB-Prozess muss **für alle PartnerInnen transparent und verlässlich** sein. Alle Beteiligten sollen in jeder Prozessphase die jeweils nächsten Schritte kennen und auch wissen, was von ihnen erwartet wird.
- Vertraulichkeit** wird während des gesamten Prozesses gewährleistet. Informationen über den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende und den/die ArbeitgeberIn werden vertraulich behandelt. Alle Daten und Computer sind vor dem Zugriff durch Unberechtigte geschützt.
- Die Arbeitsassistentz arbeitet **flexibel und personenorientiert**. Das bedeutet, die Unterstützung ist auf den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende und den/die ArbeitgeberIn genau zugeschnitten und die Arbeitsassistentz **reagiert schnell auf die Bedürfnisse der PartnerInnen**.
- Die Arbeitsassistentz gewährleistet **kontinuierliche Unterstützung**. Der/Die Arbeitsuchende und der/die ArbeitgeberIn kennen alle zuständigen MitarbeiterInnen der Arbeitsassistentz. Wenn möglich, und wenn es der/die Arbeitsuchende auch möchte, bleibt die Ansprechperson während der gesamten Zusammenarbeit dieselbe.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

2. **Kontaktaufnahme und Informationsaustausch**

- Der/Die Arbeitsuchende und der/die ArbeitgeberIn werden in der Arbeitsassistentz **offen und einladend empfangen**.
- ArbeitsuchendeR und ArbeitgeberIn erhalten die notwendigen Informationen** über die Arbeitsassistentz und den bezahlten Arbeitsmarkt.
- Der/Die **Arbeitsuchende ist bereit, am UB-Prozess teilzunehmen**. Das bedeutet, er/sie ist prinzipiell daran interessiert, einen Arbeitsplatz auf dem bezahlten Arbeitsmarkt zu finden.
- Das **Angebot** der Arbeitsassistentz für den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende wird **in einer Unterstützungsvereinbarung genau erläutert und klar definiert**. Diese Vereinbarung enthält alle wichtigen Aspekte des Prozesses und die Verantwortungen der einzelnen PartnerInnen.
- Der **UB-Prozess ist für jeden/jede Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende individuell gestaltet**. Wenn möglich, soll dem/der Arbeitsuchenden eine Auswahl an unterschiedlichen Unterstützungspersonen und Unterstützungsleistungen offen stehen.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

3. **Erstellung eines beruflichen Profils und Planung**

- Die Grundlage für den UB-Prozess ist das **Sammeln von notwendigen Informationen** über den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende und seine/ihre berufliche Situation. Dies geschieht **zusammen mit dem/der Arbeitsuchenden** und anderen Personen. Ziel ist es, Motivation, Interessen, Einstellungen, Fähigkeiten und Unterstützungsbedarf des/der Arbeitsuchenden zu erheben und gemeinsam realistische Ziele für die weitere berufliche Entwicklung zu stecken.
- Während des UB-Prozesses sollen auch **Arbeitserprobungen und Praktika** angeboten werden.
- Berufliches Profil und Planung** sollten sich **auf die Interessen und Fähigkeiten des/der Arbeitsuchenden gründen**.
- Mit jedem/jeder Arbeitsuchenden wird eine individuelle und flexible Planung** vorgenommen.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

4. **Arbeitsplatzsuche**

- Der/Die **Arbeitsuchende wird dabei unterstützt**, den für ihn/sie **bestmöglichen Arbeitsplatz zu finden**. Dieser Arbeitsplatz soll seinen/ihren Interessen und Fähigkeiten entsprechen.
- Der/Die **Arbeitsuchende wird über unterschiedliche Arbeitsmöglichkeiten informiert** und lernt verschiedene Arbeitsplätze kennen.
- Dem/Der Arbeitsuchenden wird **angemessene Unterstützung bei der und Training für die Arbeitsplatzsuche** angeboten, z.B. Unterstützung bei der Arbeitsplatzauswahl, bei Bewerbungen und Bewerbungsgesprächen und beim Aushandeln von Arbeitsvereinbarungen.
- Der/Die ArbeitsassistentIn **analysiert und bewertet mögliche Arbeitsplätze** hinsichtlich der dortigen Aufgaben, der Betriebskultur und des Unterstützungsbedarfs des/der Arbeitsuchenden und des/der ArbeitgeberIn.
- Der/Die **ArbeitgeberIn wird dabei unterstützt, einen/eine ArbeitnehmerIn zu finden, die den Anforderungen entspricht**. Der/Die ArbeitgeberIn wird genau darüber informiert, welche Unterstützung bei der Einstellung eines/einer ArbeitnehmerIn mit einer Behinderung zur Verfügung steht.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

5. **Training am Arbeitsplatz und Weiterbildung**

- Dem/Der ArbeitnehmerIn wird am Arbeitsplatz eine **Einschulung durch den/die ArbeitsassistentIn und/oder durch KollegInnen** angeboten – wenn nötig, kann auch ein Praktikum vereinbart werden.

- Zusätzlich steht dem/der ArbeitnehmerIn auch **außerbetriebliche Aus- und Weiterbildung** offen, wie etwa das Training von fachbezogenen oder sozialen Fertigkeiten.
- Aus- und Weiterbildungsbedarf** des/der ArbeitnehmerIn **werden regelmäßig erhoben und überprüft**.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

6. **Unterstützung und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz**

- ArbeitnehmerIn, KollegInnen und ArbeitgeberIn erhalten angemessene und flexible Unterstützung am Arbeitsplatz**.
 - Der/Die ArbeitnehmerIn bekommt **persönliche Unterstützung** beim Kennenlernen und Ausführen der Arbeitsaufgaben und bei der Integration in die Unternehmenskultur und in das Arbeitsteam.
 - KollegInnen und ArbeitgeberIn** werden **aktiv in den Prozess miteinbezogen** und erhalten die notwendige Unterstützung und ausreichende Informationen, um den/die neuen/neue KollegIn erfolgreich zu integrieren.
 - Es erfolgt eine **Aufteilung des Risikos** zwischen ArbeitgeberIn, ArbeitnehmerIn und ArbeitsassistentIn. Das bedeutet, die Verantwortung im Falle von Problemen und Misserfolgen soll zwischen den PartnerInnen aufgeteilt sein.
 - Wenn notwendig, sollen eine **Änderung des Arbeitsplatzprofils und der Einsatz von unterstützenden Hilfsmitteln** eine Anpassung des Arbeitsplatzes an die Bedürfnisse des/der ArbeitnehmerIn ermöglichen.
 - Der/Die ArbeitsassistentIn **sammelt regelmäßig Rückmeldungen der PartnerInnen und gibt diesen auch Feedback**. Er/Sie steht zur Verfügung, wenn er/sie gebraucht wird.
 - ArbeitnehmerIn und ArbeitgeberIn erhalten **brauchbare Informationen für die und konkrete Unterstützung bei der Erledigung des „Papierkrams“**, der bei der Beschäftigung des/der ArbeitnehmerIn anfällt. Dabei handelt es sich unter anderem um Informationen zur behindertengerechten Ausstattung, zu arbeitsrechtlichen Fragen und zu lokalen Unterstützungsangeboten.
 - Der/Die ArbeitsassistentIn agiert, wenn nötig, als **MediatorIn zwischen ArbeitnehmerIn, KollegInnen und ArbeitgeberIn**. Er/Sie reagiert schnell, wenn Schwierigkeiten auftreten und untersucht alle Seiten dabei, Probleme von vornherein zu vermeiden oder sie rasch zu lösen.
 - Der/Die ArbeitsassistentIn bemüht sich um eine **gute persönliche Beziehung mit ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn** und steht mit beiden in regelmäßigem Kontakt.
 - Die **Unterstützung wird nur so lange wie notwendig** geboten. Der/Die ArbeitsassistentIn zieht sich im Laufe der Zeit aus dem Betreuungsverhältnis zurück.
 - Die **Verringerung der Unterstützung wird systematisch geplant**.
 - ArbeitnehmerIn und KollegInnen** werden **aktiv miteinbezogen beim Aufbau eines unterstützenden Umfelds im Unternehmen**. Wenn möglich, wird ein zeitlicher Schlusspunkt für die Unterstützung durch die Arbeitsassistentz vereinbart.
 - Jedoch können ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn die Arbeitsassistentz jederzeit kontaktieren und **fortlaufende Unterstützung** ist, so lange wie notwendig, **möglich**.
 - Die Arbeitsassistentz richtet eine **systematische Nachbetreuung für ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn** ein. Der/Die ArbeitsassistentIn hält den Kontakt zu den PartnerInnen längere Zeit aufrecht. Das gewünschte Ausmaß für eine Nachbetreuung wird zusammen mit ihnen vereinbart.
 - Berufliche Weiterentwicklung wird unterstützt**. Dem/Der ArbeitnehmerIn wird – wenn gewünscht und notwendig – dabei geholfen, in eine bessere Position innerhalb des Unternehmens aufzusteigen oder auch das Unternehmen zu wechseln.
 - Die **Einschätzung des Risikos ist auf dem neuesten Stand**, alle bekannten und vorhersehbaren Veränderungen werden in die Überlegungen miteinbezogen.
 - Berufliches Profil** und Passung des Arbeitsplatzes sind **auf dem neuesten Stand**.
 - Die sich möglicherweise ändernden **Interessen des/der ArbeitnehmerIn** werden in **regelmäßigen Gesprächen überprüft**.

III. RAHMENBEDINGUNGEN FÜR UB

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

1. **Merkmale und Qualifikationen der ArbeitsassistentInnen**

- Der/Die ArbeitsassistenIn verfügt über **berufsspezifisches Wissen**. Das bedeutet, er/sie ist mit beruflich relevanten Inhalten vertraut, verfügt über eine Basisausbildung im Bereich UB, hat praktisches und wirtschaftliches Wissen und weiß um die Position von UB innerhalb des gesamten Systems einschlägiger Dienste.
- Der/Die ArbeitsassistentIn hat **Beruserfahrung**. Das bedeutet, er/sie hat Erfahrung in fachlich relevanten bezahlten und/oder unbezahlten Tätigkeiten (z.B. Freiwilligen- oder Familienarbeit).
- Der/Die ArbeitsassistentIn verfügt über eine **Kombination von Schlüsselqualifikationen**. Das bedeutet z.B. Kommunikationsfähigkeit, Kooperationsbereitschaft, Geduld, Freundlichkeit, Flexibilität, Kreativität, Arbeitsdisziplin, Einfühlungsvermögen, Hilfsbereitschaft, Gewissenhaftigkeit, Problemlösungskompetenz, Vertrauenswürdigkeit, Fähigkeit zur Selbstreflexion und Selbstbewusstsein.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

2. **Organisatorische Rahmenbedingungen in der Arbeitsassistentz**

- Die Arbeitsassistentz verfügt über ein **Leitbild**, das auf dem Gedanken der Integration von Menschen mit Behinderungen beruht.
- Die Arbeitsassistentz hat **klare und effektive organisatorische Rahmenbedingungen**, die ein reibungsloses und wirkungsvolles organisatorisches Handeln ermöglichen.
 - In der Organisation gibt es **Arbeitsstandards**, klare Richtlinien, wohldefinierte Abläufe und Methoden und ein Arbeitsplatzprofil für die MitarbeiterInnen.
 - Kompetenzen und Verantwortungen sind in der Organisation klar verteilt**.
 - Die **administrativen Tätigkeiten** in der Organisation sind **effizient organisiert**. Das bedeutet, Dokumentationssysteme und Administration sind brauchbar und einfach zu handhaben.
 - Die Arbeitsassistentz bietet ihren MitarbeiterInnen **gute Arbeitsbedingungen**. Das bedeutet, angemessene Entlohnung, unbefristete Arbeitsverträge, Autonomie in professioneller und finanzieller Hinsicht, sowie eine angemessene Infrastruktur (z.B. Computer, Fahrzeuge). Solche guten Arbeitsbedingungen sind eine Voraussetzung für eine **geringe Fluktuation der MitarbeiterInnen**.
 - Interne Kommunikation und Informationsaustausch funktionieren** in der Organisation und erleichtern die Arbeit im Team. Das bedeutet, es gibt einen regelmäßigen Informationsaustausch der

- MitarbeiterInnen untereinander, regelmäßige Arbeitsbesprechungen und auch genügend Möglichkeiten, innerhalb der Organisation berufliche Erfahrungen zu teilen.
- Die Arbeitsassistentz bietet ihren MitarbeiterInnen **Möglichkeiten der beruflichen Entwicklung und der Fortbildung**. Das bedeutet, der/die ArbeitsassistentIn hat Gelegenheit zur beruflichen Weiterentwicklung und auch die Möglichkeit, an Weiterbildungen teilzunehmen und Supervision in Anspruch zu nehmen.
- Die Arbeitsassistentz verfügt über **klare Regelungen bezüglich ihrer Zielgruppen**. Es ist wichtig, dass UB für all jene Menschen zugänglich ist, die besonderer Unterstützung bedürfen, um einen Arbeitsplatz auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu bekommen und zu halten.
- Die Arbeitsassistentz ist **für Arbeitsuchende problemlos erreichbar und zugänglich**. Das bedeutet, es gibt keine Hindernisse im physischen und/oder übertragenen Sinne.
- Die **Qualität und die Wirksamkeit** der eigenen Arbeit werden von der Arbeitsassistentz **regelmäßig überprüft und wenn nötig weiterentwickelt**.
 - Daten und Rückmeldungen werden regelmäßig gesammelt**, die Zufriedenheit der PartnerInnen wird erhoben.
 - In regelmäßigen Abständen wird in der Arbeitsassistentz eine **strategische Überprüfung** der eigenen Arbeit vorgenommen.
 - Es gibt einen **Beschwerdeweg** und einen garantierten Aktionsplan.
 - Die Arbeitsassistentz erarbeitet **neue Angebote** und dehnt nach Bedarf ihre Dienstleistungen auf neue Zielgruppen aus.
 - Wenn vorhanden: Die Arbeitsassistentz **arbeitet gut mit ihrer Trägerorganisation zusammen** und hält die Prinzipien und die Praxis von UB aufrecht.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

3. **Vernetzung**

- Die Arbeitsassistentz und ihre MitarbeiterInnen **knüpfen aktiv Kontakte zu ArbeitgeberInnen**. Das bedeutet, sie finden neue ArbeitgeberInnen und arbeiten mit diesen zusammen. Außerdem halten sie Kontakt zu interessierten, offenen und engagierten ArbeitgeberInnen, unter denen sich auch namhafte Unternehmen finden.
- Die Arbeitsassistentz und ihre MitarbeiterInnen sind aktiv in der **Vernetzung mit anderen Anbietern von UB und anderen Dienstleistern**. Das bedeutet, es werden Kooperationen mit anderen Diensten entwickelt, sowohl auf organisatorischer Ebene als auch auf der Ebene des/der einzelnen Arbeitsuchenden. Außerdem engagiert sich die Arbeitsassistentz in fachbezogenen Netzwerken.
- Die Arbeitsassistentz betreibt **Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation nach außen**. Das bedeutet zum Beispiel, sie trägt zur Integration von Menschen mit Behinderungen in der Gesellschaft bei, geht selbst mit gutem Beispiel voran und engagiert sich im Kampf gegen Vorurteile. Das bedeutet auch, dass das Ansehen der Arbeitsassistentz und ihrer Angebote gegenüber der Öffentlichkeit und insbesondere gegenüber den ArbeitgeberInnen erhöht wird.
- Die Arbeitsassistentz **arbeitet mit politischen EntscheidungsträgerInnen/FinanzgeberInnen zusammen**. Das bedeutet zum Beispiel, die Arbeitsassistentz kann auch auf nationaler Ebene zur (Weiter-) Entwicklung der politischen und rechtlichen Grundlagen von UB beitragen.
- Die Arbeitsassistentz **vernetzt sich auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene**. Das bedeutet, sie baut von sich aus Kontakte mit wichtigen Organisationen (z.B. Betroffenenorganisationen, Elternorganisationen, UB-Dachverbände) auf.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

4. **Nationale und regionale Rahmenbedingungen**

- Es gibt auf nationaler Ebene **geeignete Rahmenbedingungen für UB und gemeindenah soziale Dienste**. Das bedeutet zum Beispiel, es gibt Richtlinien und Gesetze zur finanziellen Förderung von Arbeitsassistenzen und ein Ausbildungssystem für deren MitarbeiterInnen; der Integration von Menschen mit einer Behinderung in gemeindenah soziale Dienste wird Vorrang eingeräumt.
- UB kann sich auf eine **langfristige und stabile Finanzierung** verlassen.
- Die Prinzipien und die Praxis von UB werden auf **regionaler und nationaler Ebene anerkannt**.
- UB ist **für den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende problemlos zugänglich**. Das bedeutet zum Beispiel, UB ist Teil des gesamten Bündels an Arbeitsmarktprogrammen, der/die Arbeitsuchende wird von zuständigen Stellen über das Angebot informiert und kann UB ohne lange Wartezeit in Anspruch nehmen.
- Es gibt ein **anerkanntes Ausbildungssystem für UB** auf nationaler Ebene.

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

KONTAKT

Michael Stadler-Vida
Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung
Tel: 0043 - 1 - 319 45 05 - 26
Email: stadler@euro.centre.org

Walter Lackner
Lebenshilfe Ennstal
Tel.: 0043 - 3687 - 23487
Email: office@lebenshilfe-ennstal.at

Karoline Binder
Arbeitsassistentz Liezen
Tel: 0043 - 3612 - 26126
Email: aass.lebenshilfe@aon.at

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

Plakat zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)

Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter:

www.quip.at