



**Die Qualität von  
Unterstützter Beschäftigung  
aus der Sicht der Beteiligten**

**Am Fallbeispiel der Arbeitsassistenz Liezen**

Michael Stadler-Vida  
Yvonne Giedenbacher  
Charlotte Strümpel



**Die Qualität von Unterstützter Beschäftigung aus der Sicht der Beteiligten  
Am Fallbeispiel der Arbeitsassistenz Liezen**

Österreichischer Bericht zum Projekt „QUIP – Quality in Practice“ (2000-2002)

Michael Stadler-Vida  
Yvonne Giedenbacher  
Charlotte Strümpel

Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung  
Wien, November 2002

*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.*



## **Danksagung**

Die AutorInnen bedanken sich herzlich bei all jenen Personen, die am Zustandekommens dieses Berichts beteiligt waren:

Besonderer Dank gilt Walter Lackner, dem Geschäftsführer der Lebenshilfe Ennstal, der nicht nur einer der InitiatorInnen des Projektes „Quality in Practice“ (QUIP) war, sondern während der ganzen zwei Jahre mit großem Engagement am Projekt QUIP mitwirkte.

Weiters gilt unser Dank den MitarbeiterInnen der Arbeitsassistenten Liezen, die ihre Sichtweise auf die eigene Arbeit in Gesprächen, Gruppendiskussionen und Workshops einbrachten und/oder die Forschungsarbeit organisatorisch unterstützten.

Außerdem danken wir den TeilnehmerInnen des Österreich-Teams bei der Abschlusskonferenz in Budapest: Karoline Binder, Angelika Fritzer, Klaus Hüttenegger, Brigitte Kovacs, Peter Pointner, Diethard Schliber und Petra Steiner.

Zu guter Letzt danken wir natürlich all jenen NutzerInnen, ArbeitgeberInnen und VertreterInnen der öffentlichen Hand, die uns in Interviews und/oder Gruppendiskussionen ihre Sichtweise auf die Qualität von Unterstützter Beschäftigung näher brachten.



## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
1.1	Das Projekt „QUIP – Quality in Practice“	5
1.2	Die Sichtweisen der Prozessbeteiligten auf die <i>Arbeitsassistentenz Liezen</i>	6
1.3	Kurzinformation über die <i>Arbeitsassistentenz Liezen</i>	7
2	Die Sichtweise des Leiters der <i>Lebenshilfe Ennstal</i>	8
2.1	Struktur der <i>Arbeitsassistentenz Liezen</i>	9
3	Die Sichtweise der ArbeitsassistentInnen	11
3.1	Ausgangslage	11
3.2	Die Arbeit als ArbeitsassistentIn	12
3.3	Welche Faktoren beeinflussen die Qualität der Arbeitsassistentenz?	14
4	Die Sichtweise der NutzerInnen	21
4.1	Die Erhebung	21
4.2	Unterstützte Beschäftigung	21
4.3	Arbeitsplatz	29
5	Die Sichtweise der ArbeitgeberInnen	31
5.1	Die befragten Unternehmen	31
5.2	Prozess und Qualität von Unterstützter Beschäftigung	32
5.3	Arbeitsplatzbeschreibung	37
6	Die Sichtweise von politischen EntscheidungsträgerInnen und finanzierenden Stellen	41
6.1	Die Erhebung	41
6.2	Qualität der Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistentenz Liezen	42
6.3	Servicequalität	43
6.4	Bewertungsmethoden und Qualitätsindikatoren	48
6.5	Finanzierung von Unterstützter Beschäftigung	50
7	Zusammenfassung des „National Workshop“	52
7.1	Ziele des Workshops	52
7.2	Was sind die interessantesten Ergebnisse der fünf Forschungsphasen?	52
7.3	Welche Fragen sind noch offen?	53
7.4	Gute und schlechte Erfahrungen mit der Forschungsarbeit	55
7.5	Konsequenzen für die Arbeit der Arbeitsassistentenz Liezen	55
8	Änderungen und Neuerungen in der <i>Arbeitsassistentenz Liezen</i>	57
9	Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung und Empfehlungen	59
9.1	Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung	59
9.2	Empfehlungen	60
10	Kontakt	62



# 1 Einleitung

## 1.1 Das Projekt „QUIP – Quality in Practice“

Die Debatte um die Qualität von Unterstützter Beschäftigung<sup>1</sup> gewinnt in Zeiten, in denen es vor allem um quantitative Resultate (z. B. Erhöhung der Vermittlungszahlen) zu gehen scheint, zunehmend an Bedeutung. Denn auf diesen vermehrten Druck wird mit Fragen reagiert, wie:

- Was ist eigentlich Erfolg?
- Wie können wir gleichzeitig quantitativ und qualitativ erfolgreich arbeiten?
- Ab wann steht das quantitative Ziel in einem diametralen Gegensatz zu hochqualitativer und nachhaltiger Arbeit?

Diese und ähnliche Fragen standen am Beginn des europäischen Projektes *Quality in Practice* (kurz: QUIP), das mit Mitteln des *Leonardo*-Programms und des Bundesministeriums für Soziale Sicherheit und Generationen gefördert wurde.

Das zentrale Ziel des Projektes *Quality in Practice – Unterstützte Beschäftigung aus Sicht der Beteiligten* war es, Qualitätskriterien für Anbieter von Unterstützter Beschäftigung zu erarbeiten. Die Grundlage dieser Kriterien sollten die unterschiedlichen Sichtweisen der wichtigsten Prozessbeteiligten (LeiterInnen der Initiativen, FachdienstmitarbeiterInnen, NutzerInnen, ArbeitgeberInnen und VertreterInnen von Fördergebern) bilden.

Zwei Jahre lang (2000-2002) arbeiteten in sechs europäischen Ländern (Großbritannien, Norwegen, Österreich, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn) jeweils ein Forschungsinstitut und ein praktischer Partner (Arbeitsassistenten) eng zusammen.

In jeder der fünf Forschungsphasen stand die Sichtweise einer Gruppe von Beteiligten im Zentrum des Interesses. Es wurden hauptsächlich partizipative Methoden wie Interviews und Gruppendiskussionen verwendet, um den Beteiligten die Möglichkeit zu geben, ihre spezifische Sichtweise zum Thema „Qualität von Unterstützter Beschäftigung“ zu formulieren. Die Ergebnisse in jedem Land wurden jeweils zu einem Projektbericht zusammengefasst. Diese Projektberichte dienten dann als Grundlage für einen vergleichenden internationalen Bericht zu jeder Forschungsphase.

Auf einer europäischen Konferenz in Budapest im Oktober 2002 wurde von Beteiligten an Unterstützter Beschäftigung (LeiterInnen von Arbeitsassistentenprojekten, ArbeitsassistentInnen, NutzerInnen, ArbeitgeberInnen, VertreterInnen von Fördergebern) und den wissenschaftlichen PartnerInnen aus allen beteiligten Ländern die Ergebnisse diskutiert und auch Empfehlungen für die Arbeitsassistenten in den einzelnen Ländern und auf europäischer Ebene erarbeitet.

Auf der Basis der Qualitätsvorstellungen der befragten Personen wurde eine „Liste der Qualitätskriterien“ erarbeitet. Darin sind die Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung umfassend dargestellt. Diese Liste der Qualitätskriterien und die Erfahrungen mit der zweijährigen

---

<sup>1</sup> 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. In Österreich ist Unterstützte Beschäftigung in der Regel unter dem Begriff „Arbeitsassistenten“ bekannt. Daher wird dieser Begriff synonym dafür verwendet.



gen Forschungsarbeit dienten wiederum als Grundlage für ein Handbuch zur Selbstevaluation der Arbeitsassistenten-Anbieter. Dieses Handbuch stellt interessierten Initiativen Instrumente zur Verfügung, mit denen sie die Qualität der eigenen Arbeit von den Prozessbeteiligten beurteilen lassen und Ideen für Verbesserungsvorschläge einholen können<sup>2</sup>. Alle Informationen zum Projekt und sämtliche Produkte (Berichte, Liste der Qualitätskriterien, Handbuch zur Selbstevaluation) finden sich auch zum direkten Download auf der Website des Projektes [www.quip.at](http://www.quip.at).

## 1.2 Die Sichtweisen der Prozessbeteiligten auf die *Arbeitsassistenten Liezen*

Der vorliegende Bericht stellt eine Zusammenfassung aller Zwischenberichte zu den Projektphasen in Österreich dar und gibt somit einen Überblick über die Sichtweisen der einzelnen Prozessbeteiligten auf die Arbeit der *Arbeitsassistenten Liezen*.

Jedes der Kapitel ist einer Gruppe von AkteurInnen gewidmet. Die Kapitel sind ähnlich aufgebaut und geben zuerst einen (anonymisierten) Überblick über die befragten Personen und zeigen dann die Sichtweise der jeweiligen Personen auf den Prozess der Unterstützten Beschäftigung. Je nach befragter Gruppe wurden unterschiedliche Schwerpunkte gelegt. So haben NutzerInnen naturgemäß viel über die konkrete Kooperation mit dem/der ArbeitsassistentenIn zu sagen und die VertreterInnen von finanzierenden Stellen für gewöhnlich einen besseren Überblick über die österreichische Landschaft der Arbeitsassistenten.

Diesen einzelnen Phasenberichten wurde eine Kurzzusammenfassung des „National Workshop“ beigefügt, der nach Beendigung der fünften und letzten Forschungsphase in allen beteiligten Ländern stattfand und dazu diente, die Ergebnisse noch einmal zu diskutieren. Dabei hatten die Beteiligten Gelegenheit, ihre persönlichen Erfahrungen mit der Forschungsarbeit auszutauschen und mögliche Konsequenzen für die Arbeitsassistenten zu reflektieren.

Die Zusammenfassung aller Ergebnisse entlang des gesamten Projektverlaufs im vorliegenden Bericht ergibt ein vielfältiges Bild eines einzelnen Arbeitsassistentenprojektes. Einige der Ergebnisse und Erkenntnisse, die im Zusammenhang mit der *Arbeitsassistenten Liezen* gesammelt werden konnten, gelten spezifisch für diese Organisation. Viele sind aber auch auf andere Arbeitsassistenten übertragbar und reichen weit über dieses einzelne Fallbeispiel hinaus.

Ausgehend von dieser Einschätzung ist der vorliegende Bericht nicht nur für die MitarbeiterInnen der *Arbeitsassistenten Liezen* von Interesse, sondern möglicherweise auch für andere Arbeitsassistentenprojekte, die die Sichtweise der unterschiedlichen Prozessbeteiligten kennen lernen und ihre eigene Arbeit dahingehend kritisch reflektieren möchten. Insbesondere die Verbesserungsvorschläge, die von den einzelnen Befragten entwickelt wurden, dürften für all jene, die in Arbeitsassistenten aktiv sind von Interesse sein. In Hinblick darauf wurden auch in den Workshops auf der Konferenz in Budapest systematisch Verbesserungsvorschläge und Empfehlungen für die Arbeitsassistenten in Österreich erarbeitet. Ein Überblick über diese Ideen und Vorschläge findet sich im letzten Kapitel. Dort wird auch ein kurzer Einblick gegeben, ob und welche Veränderungen durch die Forschungsergebnisse konkret in der *Arbeitsassistenten Liezen* verwirklicht bzw. welche Veränderungsprozesse durch die Arbeit im QUIP-Projekt ausgelöst wurden.

---

<sup>2</sup> Das Evaluationshandbuch und die Qualitätskriterien (in Form eines Plakats) sind bei der Arbeitsassistenten Liezen und beim Europäischen Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung erhältlich.



### **1.3 Kurzinformation über die *Arbeitsassistentz Liezen***

Die *Lebenshilfe Ennstal* wurde 1980 als Elterninitiative gegründet und errichtete Einrichtungen der Behindertenhilfe im Bezirk Liezen: Beschäftigungstherapien in Admont (für 16 Personen), in Liezen (für 20 Personen, inklusive Eingliederungshilfe in der Gastronomie), in Stainach (für 30 Personen, inklusive Eingliederungshilfe im Gartenbau), in Rottenmann (für 15 Personen, inklusive Eingliederungshilfe für kaufmännische Tätigkeiten). An allen Standorten gibt es auch Wohnversorgung mit bedarfsorientierter Unterstützung. Die Frühförderung betreut 40 Familien.

Die Arbeitsassistentz entstand aus einem *Leonardo*-Projekt aus dem Jahre 1995. Ziel des Projektes war die berufliche Integration von Menschen, die vom Arbeitsmarkt ausgeschlossen waren. Mittlerweile umfasst das Projekt *Arbeitsassistentz Liezen* eine Arbeitsassistentz für Erwachsene und Jugendliche mit je 2 MitarbeiterInnen, eine Clearingstelle für Jugendliche, 2 Arbeitsbegleiterinnen und 1 Mitarbeiterin für Öffentlichkeitsarbeit. Daraus wird ersichtlich, dass mittlerweile jede Person mit einer Behinderung, abgesehen von der Art und dem Grad der Behinderung, die Dienste der *Arbeitsassistentz Liezen* zur beruflichen Integration in Anspruch nehmen kann. Jährlich werden über 180 KlientInnen betreut.



## **2 Die Sichtweise des Leiters der *Lebenshilfe Ennstal***

*(Beitrag von Walter Lackner)*

Die Geschäftsführung der *Lebenshilfe Ennstal* hat 2 Geschäftsfelder:

### **1. Die Verwaltung**

- Personalverwaltung
- Finanzverwaltung

### **2. Leitung der mobilen Fachdienste Frühförderung und Arbeitsassistentz,**

wobei mittlerweile in beiden Fachdiensten nur mehr die strategische Planung und Controlling wahrgenommen wird. Die operative Umsetzung wird im Team und von der Arbeitsassistentz über eine eingesetzte Leitung durchgeführt.

Das Motto der *Arbeitsassistentz Liezen*, die Projekte aus dem Ausgleichstaxfond, Land, AMS, ESF und der Behindertenmilliarde umsetzt, lautet: „Ein Arbeitsplatz für jeden Menschen mit Behinderung“. Das soll heißen, dass jeder Mensch der Zielgruppe bei der Erlangung, bzw. Erhaltung des Arbeitsplatzes durch die diversen Projekte der *Arbeitsassistentz Liezen* niederschwellig unterstützt (geholfen) wird. Andererseits sollen die Kostenträger auch eine optimale Betreuung ihrer Zielgruppe unter Einhaltung der vorgegebenen Rahmenbedingungen erhalten. Da die *Lebenshilfe Ennstal* auch Qualifizierungsmaßnahmen anbietet, wird überprüft, dass die Vermittlung dorthin und auch von dort auf den Arbeitsmarkt möglichst klaglos funktioniert.

Die Methode der unterstützten Beschäftigung geht von einer Abklärung zum Betreuungsbeginn mit firmen- u. klientsrelevanten Daten sowie berufsvorbereitenden Maßnahmen über zur Betreuung am Arbeitsplatz mit arbeitsbegleitenden Maßnahmen; eventuell wird auch die Arbeitsplatzhaltung vom Fachdienst unterstützt.

Sämtliche Schritte des Prozesses werden nach einem Leitfaden durchgeführt und in einer EDV-Datei systematisch dokumentiert.

Dabei werden folgende wichtige Schritte besonders beachtet:

1. Feststellung aller Fähigkeiten, Eigenheiten, Wünsche des Arbeitssuchenden um ein möglichst breites Spektrum an Informationen zur Berufsfindung herauszubekommen.
2. Herstellung guter Beziehung zu potentiellen Arbeitgebern und deren Interessensvertretungen (Marketing).
3. Anpassung der Arbeitsanforderungen an die Kenntnisse und Fähigkeiten der Arbeitssuchenden.
4. Die nötige Unterstützung der Arbeitgeber und Arbeitssuchenden und deren Umfeld um einen permanenten Arbeitsplatz zu sichern.

Die schwierigste Phase ist die Anpassung (Job-Matching). Sie ist sowohl von der systematischen Erarbeitung des Arbeitsplatz- und Fähigkeitsprofils abhängig, als auch von der Nutzung einer Vielzahl verschiedenster relevanter Informationen. Diese Argumente sollen aufzeigen, wie verschiedentlich die Möglichkeiten eines Scheiterns in der wichtigsten Phase des Prozesses sind.



## 2.1 Struktur der *Arbeitsassistenten Liezen*

Mit der Ausschüttung der Behindertenmilliarde vom 02.01.2001 ist das Personal nahezu verdoppelt worden und es gab außerdem Umstellungen in der Organisation des Trägervereines. Die neue Situation hat einer neuen Struktur bedurft, da die bisherige organisch gewachsen ist und sich fallweise an die Bedürfnisse der Mitarbeiter angepasst hat. Dieser informelle "natürliche Informationsfluss" verunsicherte die neuen Mitarbeiter und es mussten neue, professionelle Abläufe und Strukturen erarbeitet werden. Die Fachdienstleitung vor Ort wurde installiert

Was die Einschulung und Fortbildung der Arbeitskräfte betrifft, so wurden alle Möglichkeiten am Markt ausgeschöpft, dass die Mitarbeiter ca. 1 Woche pro Jahr an Bildungsmaßnahmen genießen. Weiters hat der Träger 2001, 2002 und 2003 Fortbildungen für Job Coaches und Schulintegrationsberater auch für andere Träger durchgeführt.

Die Qualität eines Arbeitsplatzes wird an folgenden Merkmalen gemessen:

- normale Bezahlung
- (freiwillige) Sozialleistungen
- Unterstützung durch Mitarbeiter (Natural Support)
- Arbeitsplatzentwicklung sowie Entwicklung neuer Fähigkeiten

Hingegen ist die Beratung und Vermittlung zum Arbeitsplatz ohne die systematische Unterstützung nach den Prinzipien von Unterstützter Beschäftigung für eine nachhaltige berufliche und soziale Integration nicht genug (ungenügende Unterstützung fördert Creaming up).

Eine hohe Qualität der Dienstleistung setzt die Berücksichtigung der Wünsche und Ziele der Prozessteilnehmer voraus:

- Der Arbeitsassistent braucht gute Arbeitsbedingungen samt Infrastruktur und Logistik, systematische und klare Richtlinien und ein ausgebautes Netzwerk.
- Der Arbeitssuchende braucht einen niederschweligen Zugang zum Dienstleister, einen den Ansprüchen und Fähigkeiten entsprechenden Arbeitsplatz, angemessene Unterstützung (auch in Krisenfällen), berufliche Perspektiven und soziale Integration.
- Der Arbeitgeber braucht keine Bürokratie, keine Probleme mit Arbeitnehmern und Ämtern, keine Störung der Arbeitsprozesse hingegen wird Beratung gebraucht.
- Kostenträger rechnen mit gut ausgebildetem und motiviertem Personal, genügend Arbeitsplätzen, gut ausgebautes Netzwerk der Leistungs- und Kostenträger.

Ein guter Fachdienst muss einerseits die Bedürfnisse einer größtmöglichen Zielgruppe berücksichtigen und dort immer die individuellen Möglichkeiten verbessern, andererseits muss aber der durch Kostenträger gesetzliche Auftrag zur Durchführung der Maßnahmen im Auge behalten werden. Dieser Spagat kann durch Kundenorientierung erreicht werden. Eine Erleichterung bei dieser Arbeit ist die Zusammenführung der Prozessbeteiligten, bei der nicht nur neue Sichtweisen sondern auch Synergien gefunden werden können. Abschließend möchte ich erwähnen, dass eine ordentliche Ausrüstung und die permanente Reflexion im Team systematisches, strukturiertes und erfolgreiches Arbeiten ermöglichen.

Die strategischen Entscheidungen sind dem Projektverantwortlichen vorbehalten, nachdem sie bei Bedarf im Team besprochen wurden. z.B.:

- Personalverwaltung und -strukturierung (auch Restrukturierung)
- Erreichung der gewünschten Ziele



- Informationsfluss und Kooperation, Netzwerk
- Vertretung des Projektes besonders vor Kostenträgern
- Verbesserungsmaßnahmen und Fortbildung

Hingegen bleiben die fachlichen Entscheidungen im operationalen Rahmen in der Hand der Mitarbeiter, die für ihre Arbeit verantwortlich sind. Daher hat das Personal großen Einfluss auf den Erfolg des Projektes. Diese Aufteilung der Verantwortung hat dem Projekt motiviertes Personal, gute Arbeitsbedingungen, beachtliche Erfolge bei der Zielgruppe in einem kostengünstigen Rahmen für den Kostenträger gebracht.



### 3 Die Sichtweise der ArbeitsassistentInnen

#### 3.1 Ausgangslage

Zum Zeitpunkt der Erhebung<sup>3</sup> (Mai 2001) waren sechs ArbeitsassistentInnen bei der *Arbeitsassistenten Liezen* beschäftigt. Der Personalstand beläuft sich inzwischen auf acht Personen.

Die Mitarbeiterin mit der längsten Berufserfahrung als Arbeitsassistentin ist seit 1998 angestellt. Diese hat allerdings kurz nach der Gruppendiskussion ihren Arbeitsplatz innerhalb der Organisation Lebenshilfe gewechselt, und ist nunmehr nicht mehr als Arbeitsassistentin tätig. Drei MitarbeiterInnen ergänzten erst im Laufe dieses Jahres das Team. Das bedeutet de-facto eine Verdoppelung der ArbeitsassistentInnen gegenüber dem Vorjahr (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1

Entwicklung des Personalstands (1996-2001)					
1996	1997	1998	1999	2000	2001
1	2	2	5	5	8

Wie die nächste Tabelle (Tabelle 2) zeigt, sind MitarbeiterInnen mit teilweise sehr unterschiedlichen Ausbildungs- bzw. Berufslaufbahnen als ArbeitsassistentInnen beschäftigt. Bis auf eine Ausnahme, haben alle MitarbeiterInnen schon Berufserfahrung, wenngleich nicht ausschließlich im Bereich sozialer Dienstleistungen (z.B. Arbeit als Kellner).

Tabelle 2

Abgeschlossene Ausbildung	Berufserfahrung
Servicefachmann (Gastgewerbe)	Service (Gastgewerbe)
Fachkraft in der Behindertenarbeit	Reisebüroangestellte
SozialarbeiterIn	Helferin in versch. Beschäftigungswerkstätten
Kindergartenpädagogik	Betreuerin in einem Wohnhaus der Lebenshilfe
Pädagogische Akademie (Pädak)	Kindergärtnerin
Pädagogische Akademie (Pädak) für allgemeine Sonderschule	Lehrerin an einer Hauptschule bzw. polytechnischer Lehrgang
	Trainer am bfi (Berufsförderungsinstitut)
	Versicherungsaußendienstmitarbeiterin

Intern sind die MitarbeiterInnen entlang zweier NutzerInnengruppierungen organisiert. Eine Gruppe von ArbeitsassistentInnen ist für die Unterstützung von Jugendlichen bzw. Schulabgängern zuständig. Die andere Gruppe bietet ihre Dienstleistung erwachsenen NutzerInnen an. Auffallend ist jedoch, daß, anders als bei anderen Anbietern *Unterstützter Beschäftigung*, NutzerInnen mit den unterschiedlichsten Beeinträchtigungen (geistig, körperlich, psychisch, sozial, Sinnesbeeinträchtigung) betreut werden.

<sup>3</sup> Es wurde eine Fragebogenerhebung und eine Gruppendiskussion durchgeführt.



## 3.2 Die Arbeit als ArbeitsassistentIn

### 3.2.1 Warum überhaupt Arbeit als ArbeitsassistentIn?

Etwa die Hälfte der MitarbeiterInnen hat sich aufgrund einer Zeitungsannonce für die Arbeit als ArbeitsassistentIn beworben. Eine MitarbeiterIn lernte den Beruf über eine Nutzerin der Arbeitsassistentenz kennen.. Ein anderer Mitarbeiter kam durch den Zivildienst mit dem Thema "Behinderung" in Berührung, und begann daraufhin eine Ausbildung zur Fachkraft im Behindertenbereich.

Die MitarbeiterInnen entschieden sich für den Beruf "ArbeitsassistentIn" oder „Job Coach“ u.a. aus folgenden Gründen. Sie erwarteten sich von ihrer Arbeit

- direkten NutzerInnenkontakt
- Selbständigkeit in der Arbeitsgestaltung
- Teamarbeit
- Vielfältigkeit des Aufgabenbereichs
- eine Möglichkeit in die Sozialarbeit (wieder) einzusteigen

Ein Mitarbeiter entschied sich auch aus gesundheitlichen Gründen für diesen Job.

### 3.2.2 Wie schaut die Arbeit eines/einer ArbeitsassistentIn aus?

Gebeten, einen "typischen" Fall aus der Praxis der Arbeitsassistentenz zu schildern, kam der Einwand, dass "...mindestens zwei, wenn nicht drei..." Fallbeispiele (nämlich aus der Arbeit mit Erwachsenen bzw. Jugendlichen; und die Arbeit eines Jobcoaches) nötig sind. Aus diesem Grund werden hier drei exemplarische Fälle beschrieben.

#### Fall 1: Erwachsene/r NutzerIn

- Kontakt über AMS-Reha-BeraterIn oder über andere Institutionen
- Erstgespräch (mit einem Fragebogen) zur Abklärung, ob es sich um eine/n potentielle/n NutzerIn handelt (Ausschlussgründe wären beispielsweise Sucht oder fehlende Motivation)
- weitere Gespräche
- NutzerIn muss vertragliche Vereinbarung unterschreiben (Zusammenarbeit basiert auf Freiwilligkeit)
- Erstellung eines Arbeitsplatzprofils
- eventuell Schulungsmaßnahmen
- Akquisition eines Arbeitsplatzes (gute Möglichkeit: über ein Praktikum)
- eventuell für behindertengerechte Adaptierung des Arbeitsplatzes sorgen
- ab hier wird der **Jobcoach** tätig, der für die Begleitung am Arbeitsplatz zuständig ist
- nach Eingang in eine Dienstverhältnis folgt eine intensive Betreuung von NutzerIn und Arbeitgeber über drei Monate
- Verfassen eines Abschlussberichtes (für das AMS)



### **Anmerkungen:**

Es gibt Unterschiede zwischen der Betreuung von körperlich behinderten Menschen und jener von geistig behinderten Menschen.

Als "Erfolg" gilt eine mindestens dreimonatige Anstellung, wobei diese Zeitspanne jedoch als zu kurz empfunden wird.

Der Trend geht in Richtung einer deutlichen Arbeitsteilung zwischen ArbeitsassistentIn und Jobcoach.

Der typische Fall ist, dass NutzerInnen immer wieder kommen (alle 1 bis 1 ½ Jahre). Es entsteht so etwas wie eine Stammklientel mit einer engen Bindung an die ArbeitsassistentIn.

### **Fall 2: JugendlicheR NutzerIn**

- Als Jugendliche gelten in der Regel 15- bis 24-jährige
- Kontakt mit dem Bezirksschulinspektor am Anfang des Jahres
- Kontakt über die Schule/ SozialarbeiterInnen/ ErziehungshelferInnen/ die SozialarbeiterInnen der BH/ Eltern
- Abklärung der Eignung (SonderschulabgängerInnen, SchülerInnen der 3. Leistungsgruppe "und dort schlecht", SchülerInnen aus Integrationsklassen oder -schulen; Körperbehinderung, "sozial und emotional gehandicapt" etc.)
- Einverständniserklärung der Eltern
- Erstgespräch in der Familie ("...so viele Informationen wie möglich sammeln...")
- Gespräch mit LehrerIn (meistens aus dem Fach Berufskunde)
- Berufswunsch (und dafür benötigte Fähigkeiten) abklären
- eventuell Praktika (etwa berufsvorbereitendes Praktikum durch das AMS – 1 bis 2 Monate)
- wenn es zur Lehre kommt "...halten wir uns vorerst ein wenig zurück..."
- Abschluss des Falles erst nach Berufsschulabschluss, eventuell weitere Betreuung

### **Anmerkungen:**

Hauptziel ist eine Lehre für den/die Jugendliche/n.

Idealerweise beginnt die Betreuung in der 3. Klasse Hauptschule/in der Integrationsklasse.

Ein neues Projekt (*Startklar*) soll ab jetzt die ersten Schritte (etwa bis zur Feststellung des Berufswunsches) übernehmen. Startklar nimmt auch auf der Basis eines Integrationsplanes eine Weiterleitung an Einrichtungen/Maßnahmen der beruflichen Integration vor. Auch hier ist der Trend zur stärkeren Arbeitsteilung zu sehen.

### **Fall 3: Arbeit eines Jobcoaches**

- Bisher werden hier Menschen aus der Organisation Lebenshilfe, die nicht im herkömmlichen Sinn als arbeitsfähig gelten, betreut.
- Es geht dabei nicht nur, aber auch um soziale Integration.



### 3.2.3 Ziele der Arbeit als ArbeitsassistentIn

Die TeilnehmerInnen der Gruppendiskussion wurden gebeten die Ziele ihrer Arbeit als Arbeitsassistentin zu definieren. Dadurch sollte abgeklärt werden, vor welchem Hintergrund eine Diskussion über Qualität *Unterstützter Beschäftigung* aus Sicht der MitarbeiterInnen verläuft. Es wurde eine große Anzahl von Zielen genannt, wobei allerdings trotz der Anzahl der Meldungen darauf hingewiesen wurde, daß es sich bei der folgenden Liste nur um einen Ausschnitt handelt.

Tabelle 3

<b>Ziele der Arbeit</b>		
Soziale Integration von behinderten Menschen	Abklärung der Arbeitsfähigkeit	Perspektiven entwickeln
Vermittlung zwischen Jugendlichen und Eltern	Unterstützung von Jugendlichen bei der Verwirklichung ihrer Träume	Förderung der Selbstständigkeit am Arbeitsplatz
Erhöhung des Selbstwertgefühls von NutzerInnen	Ansprechpartner für den Arbeitgeber sein	Behinderte Menschen "so normal wie möglich" behandeln
Vorurteile abbauen	Unterstützung von MitarbeiterInnen im Umgang mit behinderten Menschen	Eigenständigkeit fördern
Stärken der behinderten Menschen hervorheben	Zusammenarbeit zwischen Betrieben, Sozialbereich und Behörden	Hilfestellung beim Ausfüllen von Anträgen
Hilfestellung am Arbeitsplatz	Motivation des/der NutzerIn	Bestehende Ressourcen im sozialen Umfeld entdecken

### 3.3 Welche Faktoren beeinflussen die Qualität der Arbeitsassistenz?

Die MitarbeiterInnen erwähnten in der Gruppendiskussion eine Reihe von Faktoren, welche ihrer Meinung nach die Qualität der Arbeitsassistenz bestimmen. Diese lassen sich folgenden fünf Bereichen zuordnen:



Tabelle 4

<b>1. Organisatorische Rahmenbedingungen</b>	<b>2. Persönliche Voraussetzungen</b>
Genauere, ausführliche Konzepte für den jeweiligen Aufgabenbereich	Mit Freude und Engagement bei der Arbeit sein
Klare, unterstützende Strukturen	Engagement und Frustrationstoleranz (Supervision)
Rahmenbedingungen (Auto, Büro,...) müssen stimmen	Reflexion (Arbeit hinterfragen, Neues zulassen)
Fachliche Kompetenz	Positive und negative Erfahrungen machen (und daraus lernen)
	Kommunikationsfähigkeit
<b>3. Rückmeldung (Arbeitgeber/NutzerIn)</b>	<b>4. Vernetzung / Soziales Umfeld</b>
Zufriedenheit des/der NutzerIn mit der durch Unterstützung der Arbeitsassistenten geschaffenen neuen Situation	Vernetzung
Zufriedenheit der NutzerInnen und der Arbeitgeber	Gute Zusammenarbeit mit dem behinderten Menschen
Fähigkeiten des/der NutzerIn mit den Anforderungen des Arbeitsplatzes koordinieren	Gute Zusammenarbeit mit anderen Institutionen
Rückmeldungen von Arbeitgebern, die in Kontakt mit der Arbeitsassistenten stehen	Zusammenarbeit mit den KollegInnen im Team
<b>5. Nachbetreuung</b>	
Begleitung von Arbeitgeber und NutzerIn auch nach Arbeiteinstellung	

In der Diskussion wurde den beiden Bereichen "Organisatorische Voraussetzungen" und "Persönliche Voraussetzungen" spezielle Aufmerksamkeit geschenkt. Aus diesem Grund wird hier auf diese Bereiche näher eingegangen.



### 3.3.1 Organisatorische Rahmenbedingungen

Tabelle 5

Welche Arbeitsbedingungen sind nötig, um gute Arbeit zu erbringen?	Welche davon liegen bei der Arbeitsassistentz Liezen vor, welche nicht?
Klare Definition des Aufgabenbereichs (für sich selbst, aber auch für die anderen)	Es existieren schriftliche Unterlagen, in denen die einzelnen Arbeitsschritte beschrieben sind. Allerdings wird dieses als "zu grob" bewertet.
Richtlinien der Arbeitsweise	Es existiert ein schriftliches Konzept
Einschulung	Ist bisher eher auf individueller und informeller Ebene im Team untereinander geschehen. "...ist bisher zu kurz gekommen, da fühlt sich niemand so richtig verantwortlich..." Vorschlag: eine fixe Ansprechperson. Zudem ein "Einschulungspaket" mit grundlegendem Infomaterial.
Weiterbildung	Alle für notwendig empfundenen Seminare können besucht werden
Regelmäßiger und aktueller Austausch zwischen den MitarbeiterInnen, aber auch mit der Geschäftsführung	Funktioniert noch nicht. Gewünscht wird der regelmäßige Austausch von Erfahrungen und organisatorischen Belangen. Aber auch einzelne Fälle sollten besprochen werden; Dafür werden "klare Zeiten für Treffen" nötig. Ein Beispiel dafür wären Jour-fixe Besprechungen mit der Leitung, welche zwar vorgesehen sind, aber "nicht wirklich funktionieren". Als Hindernis wird auch die geographische Entfernung zwischen dem Büro der Geschäftsführung (Schladming) und dem Büro der Arbeitsassistentz in Liezen gesehen.
Supervision	Dazu besteht theoretisch die Möglichkeit. "Die Leitung regt dazu eher nicht an", und so wurde die Möglichkeit bisher auch nicht genutzt.
Zeitliche Flexibilität	funktioniert
Gut eingespieltes Team	funktioniert
Technische Ausstattung (Telefon, Computer, etc.)	vorhanden





- Einstellungsbereitschaft der Betriebe (besonders problematisch: Nischenarbeitsplätze fallen durch Einsparungen/Automatisierung weg)
- Kontakte mit den Betrieben herstellen und Arbeitgeber davon zu überzeugen, dass behinderte Menschen gute Leistungen erbringen können.

### 3.3.4 Erfolgskriterien

Anders als die öffentlichen Finanzgeber, bewerten die ArbeitsassistentInnen den Erfolg bzw. Misserfolg ihrer Arbeit nicht primär über Vermittlungszahlen in den ersten Arbeitsmarkt. Erfolg sollte ihrer Meinung nach nicht durch Zahlen definiert werden, sondern es sollte die Betreuungarbeit selbst als Qualitätskriterium gelten.

Erfolg bzw. Misserfolg bedeuten für sie persönlich:

Tabelle 7

<b>Erfolge</b>	<b>Misserfolge</b>
NutzerIn ist mit Arbeitgeber zufrieden –Arbeitgeber mit dem/der NutzerIn	Abbrüche
positive Rückmeldungen	Kündigung
längerer Kontakt – Aufbau einer persönlichen Beziehung	Umfeld (z.B. Eltern) unterminieren die Aktivität
selbstständig gelingende Arbeitsschritte	
Austausch mit anderen Institutionen funktioniert	

### 3.3.5 Rolle anderer AkteurInnen

Die Qualität der Arbeit von ArbeitsassistentInnen wird wesentlich von der Kooperation mit einigen wichtigen AkteurInnen bestimmt. Aus diesem Grund wurden die ArbeitsassistentInnen gebeten, die Rolle der wichtigsten Akteure zu beschreiben, und gegebenenfalls Unvereinbarkeiten der Ansprüche bzw. Erwartungen dieser Akteure mit den eigenen als ArbeitsassistentIn aufzuzeigen.

#### *Familie*

Vor allem bei Jugendlichen ist die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der Familie eine Grundvoraussetzung des Erfolgs. Eltern werden daher als Partner gesehen, mit denen Informationen ausgetauscht werden und regelmäßig Kontakt gehalten werden muß (“...man muss ihr Tempo gehen...”).

#### **Unvereinbarkeiten:**

Es gibt auch Familien, die für ihre Kinder keine Arbeitsassistenz wünschen.

#### *ArbeitgeberInnen*

Die Rolle der ArbeitgeberInnen wird von den ArbeitsassistentInnen eher als passiv beschrieben. Das Angebot der Arbeitsassistenz, wie z. B. gute Betreuung und Information über Fördermöglichkeiten, wird zwar gutgeheißen, aber man hat mit den Vorbehalten, vor allem bezüglich des Kündigungsschutzes, zu kämpfen. Die Ausgleichstaxe spielt keine besondere Rolle. Gefordert wird von Unternehmensseite zudem eine klar definierte Ansprechperson auf Seite der Arbeitsassistenz.



Eine aktive Rolle nehmen die Arbeitgeber, laut DiskussionsteilnehmerInnen, höchstens bei der Arbeitsplatzzerhaltung ein. Das Angebot der *Joballianz*<sup>4</sup> soll daher auch dazu beitragen diese passive Einstellung der ArbeitgeberInnen zu verändern. Dafür wäre allerdings regelmäßiger Kontakt mit der Unternehmensseite wichtig.

### *Öffentliche Hand*

Die öffentliche Hand spielt als Finanzgeber eine wichtige Rolle. Zudem definiert sie die Erfolgskriterien der Arbeit. Diese geschieht, laut ArbeitsassistentInnen, nur über Zahlen (=Anzahl der vermittelten Personen in den ersten Arbeitsmarkt). Die ArbeitsassistentInnen sehen hier keine Möglichkeit zur Mitbestimmung ("...Es wird einfach über unsere Köpfe hinweg entschieden..."). Ein/e VertreterIn der Arbeitsassistenten sitzt zwar in einer sogenannten "Steuergruppe" (bestehend aus: AMS, BSB,...). Trotzdem überwiegt der Eindruck, daß die "VertreterInnen der eigentlich betroffenen Gruppe nicht gehört werden..".

### **Unvereinbarkeiten:**

Die Bewertung des Erfolgs nur anhand quantitativer Daten vorzunehmen wird von den ArbeitsassistentInnen als fragwürdig abgelehnt. (EinE ArbeitsassistentIn muss am Ende des Jahres mindestens 20 Betreuungsverhältnisse und 10 neue Dienstverhältnisse seiner/ihrer NutzerInnen nachweisen.). Das könnte beispielsweise dazu führen, daß es zu einer Selektion derjenigen NutzerInnen kommt, welchen größere Chancen des (Wieder)-Einstiegs in den ersten Arbeitsmarkt zugesprochen werden.

### *NutzerIn*

Als wichtigster Kunde der Arbeitsassistenten soll der einzelne Nutzer/die einzelne Nutzerin die Möglichkeit haben die eigenen Erwartungen bzw. Wünsche zu formulieren. Allerdings ist es auch die Aufgabe der ArbeitsassistentInnen die Vorstellungen der NutzerInnen mit der Realität des Erwerbslebens zu vereinen (zum Beispiel bezüglich der Arbeitszeiten und des Verdienstes).

### *Andere Anbieter*

Obwohl die Zusammenarbeit mit anderen Anbietern als wichtiger Qualitätsfaktor eingeschätzt wird (siehe weiter oben), spricht die Realität in der Region eine andere Sprache. So gibt es zur Zeit Überlegungen bezüglich einer gemeinsamen Datenbank für alle Anbieter. Diese wird aber nicht wirklich gewünscht, "weil man sich nicht gern in die Karten blicken lässt". Andere Anbieter werden also hauptsächlich als Konkurrenz gesehen.

## **3.3.6 Konkrete Vorschläge, um die Qualität der Arbeitsassistenten zu verbessern**

- Verbesserung der Zusammenarbeit mit Einrichtungen der Trägerorganisation Lebenshilfe, den Finanzgebern und den NPOs des Bezirks
- Verbesserung der Zusammenarbeit mit den Finanzgebern
- Ein eigenes Berufsbild des/der ArbeitsassistentIn entwickeln. Das beinhaltet u.a. ein klares Berufsbild für ArbeitsassistentInnen und Job-Coaches (inkl. Definition der Aufgaben-

---

<sup>4</sup> Die *Joballianz* ist ein neues Angebot des Bundessozialamtes für Unternehmen in der Steiermark. Sie soll anbieterunabhängig die Unternehmen über Vorteile der Beschäftigung behinderter ArbeitnehmerInnen informieren.



bereiche), offizielle Anerkennung, einheitliche Qualifikation und die Festlegung des rechtlichen Status.

- Erfolg sollte nicht durch Zahlen definiert werden, vielmehr sollte die Betreuungsarbeit als Qualitätskriterium gelten (“Qualität nicht Quantität”)
- Einheitliche Schulungen für EinsteigerInnen
- Neben der Geschäftsführung sollte es auch eine/n pädagogische/n LeiterIn geben (einE TeamleiterIn, wie er/sie bereits in anderen Einrichtungen der *Lebenshilfe* existiert).



## 4 Die Sichtweise der NutzerInnen

### 4.1 Die Erhebung

Die Erhebung<sup>5</sup> setzte sich aus Leitfadeninterviews und zwei Gruppendiskussionen zusammen. Insgesamt nahmen neun NutzerInnen der *Arbeitsassistenten Liezen* daran teil. Bis auf eine Ausnahme wurden alle in Leitfadeninterviews einzeln befragt.<sup>6</sup> Sieben der neun Personen<sup>7</sup> nahmen zudem an einer der beiden Gruppendiskussionen teil.

Bei der Auswahl der befragten Personen wurde darauf geachtet, ein möglichst ausgewogenes Bild des Klientels der *Arbeitsassistenten Liezen* zu erreichen. Dabei wurde insbesondere auf die beiden Charakteristika „Alter“ und „Art der Behinderung“ geachtet. So sind fünf der Befragten *Jugendliche* zwischen 17 und 21 Jahren, und vier *Erwachsene* zwischen 28 und 44 Jahren. Analog zur, im Vergleich zu anderen Anbietern *Unterstützter Beschäftigung*, weit gefassten Zielgruppe der *Arbeitsassistenten Liezen*, nahmen NutzerInnen mit den unterschiedlichsten Beeinträchtigungen an der Erhebung teil (vgl. Tabelle 8).

Tabelle 8

Jugendliche	Erwachsene
Hydrocephallus, Spasmus	Epilepsie
Körperliche Beeinträchtigung	Körperliche Beeinträchtigung
Drogen- und Alkoholprobleme, soziale Fehlanpassung	Geistige Beeinträchtigung, psychosoziale Störung
Geistige Beeinträchtigung	Schwere Hörbehinderung, geistige Beeinträchtigung
Dysthemie mit Somatisierung	

Diese Breite der Zielgruppe hat selbstverständlich Konsequenzen für die tägliche Arbeit der ArbeitsassistentInnen<sup>8</sup>, aber auch für die Auswahl und die konkrete Anwendung der Erhebungsmethoden.

### 4.2 Unterstützte Beschäftigung

#### 4.2.1 Kontakt zur Arbeitsassistenten Liezen

Die befragten Erwachsenen und Jugendlichen finden auf durchaus unterschiedliche Art und Weise Zugang zur *Arbeitsassistenten Liezen*. Während bei den Jugendlichen der Kontakt zur *Arbeitsassistenten Liezen* häufig durch ihre Eltern eingeleitet wird<sup>9</sup>, spielt bei den Erwachsenen die regionale Stelle des *Arbeitsmarktservice* die entscheidende Rolle.

<sup>5</sup> Liezen, September 2001

<sup>6</sup> Eine Person beantwortete die Fragen schriftlich.

<sup>7</sup> Drei Jugendliche und vier Erwachsene

<sup>8</sup> Vgl. Bericht zur Phase 2, Kapitel: Die Sichtweise der ArbeitsassistentInnen

<sup>9</sup> Weiterführende Anmerkung: Auch die ArbeitsassistentInnen betonten in der Befragung die Notwendigkeit einer engen Zusammenarbeit mit den Eltern des/der jugendlichen NutzerIn (vgl. Bericht zur Phase 2: Qualität Unterstützter Beschäftigung aus Sicht der ArbeitsassistentInnen)



Die Aussage einer Befragten lässt jedoch vermuten, dass behinderte Arbeitssuchende nicht automatisch an die *Arbeitsassistentz Liezen* weitervermittelt werden, sondern die Information über dieses Angebot erst auf Anfrage des/der Betroffenen gegeben wird: „*Da hätte ich nichts erfahren [...] Man muss schon hartnäckiger sein.*“ Auf Grund dieser Aussage stellen sich folgende Fragen:

- Wie einfach („niederschwellig“) gestaltet sich der Zugang zur *Unterstützten Beschäftigung*?<sup>10</sup>
- Wer hat eigentlich aus der Sicht des *Arbeitsmarktservice* Anspruch auf diese Leistung?
- Wie arbeiten die verantwortlichen Organisationen auf institutioneller Ebene im Sinne der behinderten Arbeitssuchenden zusammen?

Als interessant erweisen sich in diesem Zusammenhang die Antworten auf die Frage nach den konkreten Gründen für die Auswahl der *Arbeitsassistentz Liezen*. KeineR der Befragten scheint sich im Vorfeld bewusst, etwa auf Grund konkreter Informationen, für diesen Anbieter entschieden zu haben. Es kann jedoch (siehe oben) auch nicht von einer unmittelbaren, automatischen Zuweisung durch das *Arbeitsmarktservice* ausgegangen werden. Offen bleibt daher die Frage, nach welchen Kriterien nun tatsächlich das Angebot der *Unterstützten Beschäftigung* in Anspruch genommen wird.

#### **4.2.2 Erwartungshaltung der NutzerInnen am Beginn der Zusammenarbeit**

Die Frage nach jenen Erwartungen, welche die NutzerInnen am Beginn der Zusammenarbeit mit der *Arbeitsassistentz Liezen* hatten, war sowohl Teil der Interviews als auch der Gruppendiskussionen. Daran schlossen Fragen a) nach den noch nicht erreichten Zielen und b) nach den Gründen für dieses „Nicht-Erreichen“ an. Generell lässt sich sagen, dass die Antworten vor allem auf die Eingangsfrage überraschend vielfältig waren. Zwei interessante Aspekte stachen in der Auswertung der Ergebnisse besonders hervor:

- In den Gruppendiskussionen (vor allem jener der Jugendlichen) kamen deutlich mehr Antworten als in den Interviews. Die Gründe dafür können in der bei der Diskussion verwendeten Methode liegen<sup>11</sup> oder auch in der Tatsache, dass die Gruppendiskussionen *nach* den Interviews stattfanden und bereits ein Reflexionsprozess bei den Befragten eingesetzt hatte.
- Die Antworten der erwachsenen Befragten bezogen sich viel stärker auf das Thema Arbeit als die Antworten der Jugendlichen. Auf Grund dieser Unterschiede werden die Antworten der Erwachsenen und der Jugendlichen einander gegenübergestellt. Die Antworten, die unmissverständlich mit dem Bereich Arbeit zu tun haben, sind zur Veranschaulichung grau unterlegt (vgl. Tabelle 9).

---

<sup>10</sup> Der Anbieter hat erst kürzlich mit einem neuen Projekt auf das Problem der „Hürde“ in der Kontaktaufnahme reagiert. Im Rahmen des Projekts „*Start? Klar!*“ setzen sogenannte Clearing-Teams bereits in der Schule an und informieren dort Jugendliche (und deren Eltern) über etwaige Berufsaussichten und die Möglichkeit der *Unterstützten Beschäftigung* für die Zeit nach der Schulausbildung.

<sup>11</sup> Die TeilnehmerInnen des Gruppengesprächs hatten einige Zeit, ihre Antworten auf Kärtchen zu schreiben.

Tabelle 9

Jugendliche	Erwachsene
Arbeitsplatz (*)	Einen passenden Arbeitsplatz finden, „um Geld zu verdienen“ (*)
Hilfe bei Arbeitssuche und weitere Unterstützung	Eine ganz bestimmte Arbeitsstelle (*)
Hilfe beim Arbeiten (*)	Hilfe bei Vorstellungsgesprächen
Ausbruch aus dem Alltag/Spaß/Zeitvertreib	Hilfe und Betreuung bei der Arbeitssuche
Hilfe bei Problemen	Informationen, welche Firmen behinderte Menschen aufnehmen (*)
Freundliche Betreuung	Hilfe und Beratung am Anfang der Arbeit und bei der Arbeit selbst
Eine gute Zusammenarbeit (mit dem/der ArbeitsassistentIn)	Von Zeit zu Zeit nachschauen, wie es bei der Arbeit geht
Informationen	Kontakt zum Chef
„Über alles reden können“	Erleichterung (eventuell eine bessere Arbeit)
Höflichkeit	
Häufigere Treffen mit dem/der ArbeitsassistentIn (*)	
Begleitung	
Finanzielle Förderungen (*)	

Anm.: Mit (\*) sind jene Erwartungen markiert, welche bisher noch nicht erfüllt wurden.

Schon bei dieser Fragestellung wird – wie an späterer Stelle ebenfalls zu sehen sein wird – sichtbar, dass die Erwartungen der (jugendlichen) NutzerInnen über den bloßen Arbeitsplatz hinausgehen und die soziale Komponente, die Beziehung zum/zur ArbeitsassistentIn, eine wichtige Rolle spielt. Aus den Antworten der Erwachsenen wird vor allem auch eines deutlich: Es geht zumindest einigen der Befragten nicht nur darum, *irgendeinen* Arbeitsplatz zu bekommen. Vielmehr spielt auch die *Qualität* des Arbeitsplatzes eine Rolle, was sich in Hoffnungen auf „eine bestimmte Arbeitsstelle“ und „Erleichterungen (eventuell eine bessere Arbeit)“ am Arbeitsplatz widerspiegelt.

An die Eingangsfrage nach den konkreten Erwartungen schloss sich die Frage, welche der genannten Erwartungen bisher noch nicht erfüllt wurden (siehe Markierung (\*) in Tabelle 2), und aus welchem Grund diese Ziele noch nicht erreicht werden konnten. Die Begründungen für dieses Nicht-Erreichen werden – bis auf zwei Ausnahmen – *außerhalb* der Beziehung NutzerIn-ArbeitsassistentIn gesehen. So wird etwa als Grund für das bisher erfolglose Suchen nach einer bestimmten Arbeitsstelle angegeben, dass die Person selbst nicht (mehr) über das dafür nötige Fachwissen verfüge. Ein anderer Befragter meint, dass er gerne einen Arbeitsplatz hätte, aber seine Behinderung eine besondere Erschwernis bei der Arbeitssuche darstellen würde. Interpretierend könnte davon ausgegangen werden, dass die Erwartungen der NutzerInnen von den ArbeitsassistentInnen weitgehend erfüllt werden.

Zwei der Antworten zielen jedoch direkt auf die Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistentenz ab: Eine befragte Person hat sich am Beginn dieser Zusammenarbeit erwartet, dass die *Arbeitsassistentenz* *Liesen* über eine „Liste“ mit Betrieben verfügt, die prinzipiell bereit sind, behinderte Menschen aufzunehmen. Ein anderer Befragter wünschte sich häufigere Treffen mit dem eigenen Arbeitsassistenten. Mögliche Gründe für diesen Wunsch (z.B. mehr soziale Unterstützung oder intensivere Zusammenarbeit bezüglich eines Arbeitsplatzes) blieben aber unausgesprochen.



### **4.2.3 Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz: Vom ersten Kontakt bis heute**

Nicht alle Befragten waren bei dieser Frage in der Lage, eine stringente und chronologische Schilderung ihrer Zusammenarbeit mit dem/der eigenen ArbeitsassistentIn zu geben. Daher werden an dieser Stelle exemplarisch zwei Darstellungen angeführt.

Eine Person, die zum Zeitpunkt der Befragung noch auf Arbeitssuche war, beschrieb die Zusammenarbeit folgendermaßen:

- Information über die Arbeitsassistenz Liezen durch das Arbeitsmarktservice
- Kontakt zum Anbieter, wo sie sich gut aufgenommen fühlt: „Man merkt gleich, dass sich jemand Zeit nimmt [...] Man hat nicht das Gefühl, der will das jetzt schnell erledigt haben [...]“
- Weitergabe von Informationen durch die Arbeitsassistentin: Zur Dienstleistung der Unterstützten Beschäftigung, zu den Möglichkeiten der Hilfestellung
- Mehrere Treffen mit der Arbeitsassistentin
- Information über eine mögliche Ausbildung
- Kontaktaufnahme durch die Arbeitsassistentin mit dem Arbeitsmarktservice
- ½-jährige Ausbildung, währenddessen telefonischer Kontakt zur Arbeitsassistentin
- Seit etwa drei Monaten Arbeitssuche
- 1x pro Woche Treffen mit der Arbeitsassistentin<sup>12</sup>, die dafür meistens Stellenangebote vorbereitet

Die folgende Beschreibung wurde von einer Person, die zum Zeitpunkt der Erhebung über einen bezahlten Arbeitsplatz verfügte, gegeben:

- Kontakt über das Arbeitsmarktservice
- Gespräche mit der Arbeitsassistentin über Berufswünsche, etwaige Alternativen und mögliche Einschränkungen durch gesundheitliche Beeinträchtigungen
- 1x pro Woche Treffen
- Begleitung zu Vorstellungsgesprächen
- 2-monatiges Praktikum, keine Anstellung in diesem Betrieb
- Derzeit Arbeitsplatz im öffentlichen Sektor, „[...] ich kann mich jederzeit an sie wenden, wenn es Probleme gibt.“

### **4.2.4 Häufigkeit der Treffen mit dem/der ArbeitsassistentIn**

Hinsichtlich der Häufigkeit der Treffen scheint es individuell unterschiedliche Regelungen zu geben. Die Antworten reichten von einem Treffen im Monat bis zu einem in der Woche. Eine Person meinte, die Treffen würden sich nach Bedarf richten. Die Häufigkeit hängt zudem damit zusammen, in welchem Stadium des Betreuungsverhältnisses sich der/die NutzerIn gerade

---

<sup>12</sup> Die betroffene Person wird inzwischen von einer anderen Arbeitsassistentin betreut. Einer der Hinweise auf die Veränderungen in der Mitarbeiterstruktur, die bereits im Bericht zu Phase 2 (Qualität Unterstützter Beschäftigung aus Sicht der ArbeitsassistentInnen) besprochen wurde.



befindet. In der Phase der Beratung und der Arbeitsplatzsuche halten ArbeitsassistentIn und NutzerIn engeren Kontakt. Aber auch wenn am Arbeitsplatz Schwierigkeiten auftauchen, werden Treffen initiiert: „*Wenn es irgendwelche Probleme gibt, brauch´ ich nur anrufen und er ist da.*“

Eine Person wünschte sich (siehe Abschnitt zur *Erwartungshaltung*) häufigere Treffen und brachte an späterer Stelle auch einen konkreten Verbesserungsvorschlag bezüglich fixer, im vorhinein festgelegter Termine (siehe weiter unten: *Verbesserungsvorschläge*). Derzeit scheint es zumindest bei einigen der NutzerInnen keine vorher abgesprochenen Termine zu geben. Diese werden vielmehr kurzfristig vereinbart.

#### **4.2.5 Schwierigkeiten, einen bezahlten Arbeitsplatz zu finden und/oder zu behalten**

Die Frage nach möglichen Schwierigkeiten, einen Arbeitsplatz auf dem 1. Arbeitsmarkt zu finden oder zu behalten wurde von den Jugendlichen und den Erwachsenen sehr unterschiedlich beantwortet.

Zwei der befragten Jugendlichen nahmen eine Unterscheidung zwischen “Finden” und “Halten” vor: “*Zu halten, glaub´ ich, ist nicht so schwierig. Aber zu finden...*”. Der Grund für diesen “Optimismus” bezüglich des Verbleibs auf einem Arbeitsplatz liegt möglicherweise in der mangelnden Erfahrung mit der Arbeitswelt, d.h. einem “Mangel an schlechten Erfahrungen”. Als Schwierigkeiten, einen bezahlten Arbeitsplatz zu finden, sehen die befragten Jugendlichen hauptsächlich ihre Behinderung, wobei sie durchaus zwischen den unmittelbaren Einschränkungen (etwa gesundheitliche Probleme bei körperlich anstrengender Arbeit) und den Behinderungen durch das Umfeld (etwa Vorurteile von ArbeitgeberInnen und KollegInnen) unterscheiden.

Die erwachsenen NutzerInnen der *Arbeitsassistenten Liezen* sahen bei der Befragung durchwegs Schwierigkeiten beim Finden *und* Halten eines Arbeitsplatzes. Sie nahmen hier keine weitere Differenzierung vor: “*Das ist nicht so leicht. Es ist schwer.*” Generell sehen sie größere Schwierigkeiten als die Jugendlichen, was vermutlich vor allem mit ihrer (teilweise langjährigen) Erfahrungen mit der Arbeitswelt zusammenhängt. Folgende Punkte bereiten den Befragten besondere Probleme:

- Behinderung (2 Nennungen)
- Alter (2 Nennungen)
- Mangelnde Berufserfahrung/Praxis (2 Nennungen)
- Wenig offene Stellen im Bürobereich
- Mangelnde Fachkenntnisse
- Schwierigkeiten beim Lesen
- Eingeschränkte Mobilität (muss etwa zu Vorstellungsgesprächen ein Taxi nehmen)

#### **4.2.6 Hilfe durch die ArbeitsassistentInnen bei der Überwindung der Schwierigkeiten**

Die Frage, ob sie durch ihre jeweiligen ArbeitsassistentInnen bei der Überwindung der eben genannten Schwierigkeiten unterstützt werden, beantworteten alle Befragten positiv. Die Ergebnisse bezüglich der Frage, *wie* diese Hilfe konkret aussieht, lassen sich unter folgenden Kategorien subsumieren:



- ArbeitsassistentInnen als Informationsquelle
- ArbeitsassistentInnen als Begleitung/Kontakt zu anderen Stellen/Personen
- ArbeitsassistentInnen als psychosoziale Unterstützung (vgl. Tabelle 10)

Tabelle 10

AASS als Informationsquelle	AASS als Begleitung/Kontakt zu anderen Stellen/Personen	AASS als psychosoziale Unterstützung
Informationen allgemein (2x)	Begleitung zu anderen Stellen	Gespräche, „ <i>offen über alles reden können</i> “
Informationen über die „richtige Arbeitssuche“ (Vorstellen, Umgang mit der Behinderung)	Gespräch mit dem/der ArbeitgeberIn (2x)	Hilfe, wenn es Probleme gibt, „ <i>wenn ich Stress hätte, wäre er auch da</i> “
	Begleitung zum Vorstellungsgespräch	Ständige Weiterbetreuung
	Ansuchen um Förderungen Hilfe beim Ausfüllen von Formularen	

#### 4.2.7 An der Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn wird positiv bewertet...

Auf die Frage, was dem/der Befragten an der Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn gefalle, kommen – vor allem in den Gruppendiskussionen – sehr viele Antworten. Die Ausdifferenzierung zeigt, wie bewusst die NutzerInnen die unterschiedlichen Aufgaben eines/einer ArbeitsassistentIn wahrnehmen und verweisen außerdem einmal mehr auf die besondere Bedeutung der (psycho-)sozialen Komponente in der Zusammenarbeit zwischen NutzerIn und ArbeitsassistentIn. Die Ergebnisse lassen sich in drei grobe Kategorien einteilen:

- Unterstützung bei der Arbeitssuche,
- Unterstützung am Arbeitsplatz selbst
- Psychosoziale Unterstützung (vgl. Tabelle 11).

Tabelle 11

Unterstützung bei Arbeitssuche	Unterstützung am Arbeitsplatz	Psychosoziale Unterstützung
Hilfe bei der Arbeitssuche	Den KollegInnen vorstellen	Gespräche, „ <i>offen und ehrlich</i> “, „ <i>dass sie sich Zeit für einen nehmen</i> “
Versorgen mit Informationen	Versuchen, einen gefährdeten Arbeitsplatz zu halten	Gute persönliche Beziehung, „ <i>wie sie mit uns umgehen</i> “
Heraussuchen von Stellenangeboten, die in Frage kommen	Hilfe bei der Arbeit	Gefühl der Sicherheit, „ <i>dass er mich nicht hängenlässt</i> “
Unterstützung beim Vorstellen	„Kontrolle“ am Arbeitsplatz	Aufrechterhaltung der Beziehung, „ <i>dass er auch mal nachfragt</i> “
Sie geben Ratschläge und machen Alternativvorschläge	Kontakt zum/zur ArbeitgeberIn	AnsprechpartnerIn bei Problemen
		Sehr hilfsbereit

Keine Antwort bekamen wir allerdings auf die Frage, was den NutzerInnen an der Zusammenarbeit mit dem/der Arbeitsassistenten nicht so gut gefällt. In diesem Zusammenhang ist natürlich interessant, ob dieses positive Bild, das hier gezeichnet wird, allein von der tatsächlichen Qualität der Dienstleistung (und vor allem ihrer AkteurInnen) abhängt. Möglicherweise ist der Zusammenhang komplexer und hat seine Wurzeln auch in den Erfahrungen der Betroffenen mit anderen Institutionen. Am bereits weiter oben angeführten Beispiel des *Arbeitsmarktservice* lässt sich erahnen, dass die Betroffenen an anderen Stellen vielleicht weniger Aufmerksamkeit gefunden haben. So wurden die Leistungen der *Arbeitsassistenten Liezen* mehrmals mit jenen des *Arbeitsmarktservices* verglichen. Dabei zeigte sich auch, welche Bedeutung die persönliche Zuwendung („*Dass man nicht nur eine Nummer ist.*“) und das Gefühl der Sicherheit letztendlich für die NutzerInnen der *Arbeitsassistenten Liezen* hat.

#### 4.2.8 Welche Fähigkeiten und Eigenschaften sind für einen/eine ArbeitsassistentIn am wichtigsten?

Auf die Frage, über welche Fähigkeiten und Eigenschaften einE ArbeitsassistentIn verfügen soll, kamen zahlreiche, differenzierte Antworten, bei denen mehr als die Hälfte wieder dem Bereich „soziale Kompetenz“ (vgl. Tabelle 12, grau unterlegt) zuzuordnen sind. Auf die Folgefrage, ob ihr/ihre jeweiliger/jeweilige ArbeitsassistentIn über diese Eigenschaften und Fähigkeiten verfügt, äußerten sich alle Befragten sehr zufrieden. Nur eine Person konnte – diese Frage nicht beantworten, da sie früher von einer anderen Arbeitsassistentin betreut worden war, und sie ihre jetzige – nach eigener Aussage – noch nicht gut genug kennt<sup>13</sup>.

Tabelle 12

Profil des/der guten ArbeitsassistentIn			
Eingehen auf einen Menschen	Zuhören können	Sich mit Problemen beschäftigen	Feinfühligkeit (für die Hilfsbedürftigkeit einer Person)
Auf Krankheiten Rücksicht nehmen	Verständnisvoll	Hilfsbereit	offen, entgegenkommend
Höflich	Mit Menschen umgehen können	„Nicht zu ernst“	
Fachwissen (Jobsuche, Firmen)	Betreuung während der Arbeit	Begleitung zum Vorstellungsgespräch	Ausbildung zum/zur SozialarbeiterIn
Hilfe bei der Arbeitssuche	„jung“	„verschwiegen“	Sich den Arbeitsplatz ansehen

Zwei Aussagen stechen hier besonders hervor und werfen einige Fragen zur tatsächlichen Praxis bei der *Arbeitsassistenten Liezen*, aber auch anderen Dienstleistern, auf. Einer der befragten Jugendlichen sah die Jugend des/der ArbeitsassistentIn als wichtiges Kriterium: „*Man redet mit ihm ganz anders [...] man kann mit ihm auch der gleichen Ebene reden.*“ Aus dieser Aussage scheint hervorzugehen, dass eine Ähnlichkeit – zumindest im Alter – zwischen NutzerIn und ArbeitsassistentIn die Beziehung zwischen diesen AkteurInnen erleichtert. Interessant wäre in diesem Zusammenhang, welche Rolle das Alter des/der ArbeitsassistentIn gegenüber anderen AkteurInnen (etwa ArbeitgeberInnen) spielt. Konkret stellt sich die Frage, ob einE junger/junge ArbeitsassistentIn möglicherweise Nachteile im Auftreten gegenüber ei-

<sup>13</sup> Die auffallend hohe Fluktuation der MitarbeiterInnen wurde bereits an anderer Stelle thematisiert.



nem/einer potentiellen ArbeitgeberIn haben kann und – sollte das der Fall sein – ob in weiterer Folge die zunehmende Arbeitsteilung zwischen „ArbeitsassistentIn“ und „Job Coach“<sup>14</sup> hier Abhilfe verschaffen kann.

Zwei der befragten Jugendlichen betonten die Bedeutung der Verschwiegenheit eines/einer ArbeitsassistentIn. Natürlich ist in einem professionellen Verhältnis zwischen NutzerIn und ArbeitsassistentIn die Schweigepflicht eine wichtige Grundlage des Vertrauens. Es stellt sich jedoch auch die Frage, inwieweit diese Schweigepflicht immer eingehalten werden kann oder ob es sich aus der Sicht der ArbeitsassistentInnen nicht auch manchmal als notwendig erweist, z.B. ArbeitgeberInnen im Sinne des/der NutzerIn über bestimmte Dinge in Kenntnis zu setzen.

#### 4.2.9 Erfolgreiche vs. erfolglose Zusammenarbeit

An anderer Stelle wurde die Bedeutung der persönlichen Beziehung zwischen NutzerIn und ArbeitsassistentIn bereits mehrmals hervorgehoben. Bei der Frage nach den Kriterien für eine erfolgreiche resp. erfolglose Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn, wird jedoch deutlich, dass auch der Arbeitsplatz (und vor allem die *Qualität* des Arbeitsplatzes) eine wichtige Rolle spielt. So meinten zwei der Befragten, die sich mit ihrem Arbeitsplatz sehr zufrieden zeigten, dass ihre Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn ohnehin ein Erfolg sei. Die anderen nennen (jeweils zweimal) das Besitzen oder Nicht-Besitzen eines Arbeitsplatzes als Erfolgskriterium/als Zeichen für eine erfolglose Zusammenarbeit (vgl. Tabelle 13).

Tabelle 13

Erfolgreiche Zusammenarbeit	Erfolglose Zusammenarbeit
Einen Arbeitsplatz finden (2 Nennungen)	Kein Arbeitsplatz (2 Nennungen)
„Dass sie nachschauen kommt, aber nicht zu oft“	„Wenn ich das Gefühl habe, dass man mich dann irgendwann einmal fallen lässt“
Ein verständnisvoller Arbeitsassistent	Wenn man sich mit dem/der ArbeitsassistentIn nicht versteht
Einen Arbeitsplatz finden, der Spaß macht und bei dem man mit Vorgesetzten und KollegInnen gut auskommt	ArbeitsassistentIn „zu ernst“
Einigkeit mit dem/der ArbeitsassistentIn	Keine gleichberechtigte Zusammenarbeit

Die Aussage „Wenn ich das Gefühl habe, dass man mich dann irgendwann einmal fallen lässt“ verweist auf einen wichtigen Punkt in der Beziehung zwischen NutzerIn und ArbeitsassistentIn. Derzeit sind Betreuungsverhältnisse bei manchen Anbietern von *Unterstützter Beschäftigung* zeitlich befristet. Dies wird u.a. damit begründet, dass so einer „Abhängigkeit“ des/der NutzerIn von dem/der ArbeitsassistentIn entgegengewirkt werde. Problematisch wird diese Regelung, wenn einE NutzerIn trotz der Unterstützung innerhalb der zeitlichen Frist keinen Arbeitsplatz findet. Zur Frustration durch die Arbeitslosigkeit kommt in diesem Fall auch noch jene, mit diesem Problem allein fertigwerden zu müssen.

#### 4.2.10 Konkrete Verbesserungsvorschläge der NutzerInnen

Die befragten Personen brachten sowohl in den Interviews als auch in den Gruppendiskussionen kaum konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Dienstleistung Arbeitsassistentenz. Nur

<sup>14</sup> Vgl. Kapitel *Die Sicht der ArbeitsassistentInnen*



zwei Personen hatten Ideen, wie sich die Zusammenarbeit zwischen NutzerIn und ArbeitsassistentIn verbessern ließe:

Die ArbeitsassistentIn soll über eine Liste mit Betrieben verfügen, die bereit wären, behinderte Personen einzustellen.

Zum Thema ‚Kontakt mit dem/der ArbeitsassistentIn‘ kam der Wunsch

- nach häufigeren Treffen
- nach im vorhinein gemeinsam fixierten Terminen
- nach Treffen in einem informelleren Rahmen (z.B. Kaffeehaus)

Der Wunsch nach im vorhinein gemeinsam vereinbarten Treffen erscheint verständlich, weil es damit dem/der NutzerIn ermöglicht wird, sich auf das Treffen adäquat vorzubereiten und zu wissen: „*Wann geht's worum?*“ Zudem ließen sich diesbezüglich sicher individuell unterschiedliche Lösungen für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Betroffenen finden.

#### 4.2.11 „Würden Sie die ArbeitsassistentIn Liezen anderen weiterempfehlen?“

Ohne Ausnahme würden alle Befragten die *ArbeitsassistentIn Liezen* anderen Personen weiterempfehlen. Eine Befragte gibt an, das tatsächlich auch schon getan zu haben. Als Begründung wird unter anderem Folgendes genannt:

„*Weil ich das Gefühl habe, dass man wirklich ernst genommen wird, dass einem weitergeholfen wird. Dass man sich als Mensch fühlt, weil ich muss schon sagen beim Arbeitsmarktservice, das geht ruck-zuck.*“

„*Weil sie wirklich schauen, dass du irgendetwas findest [...] Weil sie dir helfen, und weil sie alle gut drauf sind.*“

### 4.3 Arbeitsplatz

Nicht alle der befragten Personen verfügten zur Zeit der Erhebung über einen bezahlten Arbeitsplatz. Zwei der Befragten waren auf Arbeitssuche, die anderen sieben befanden sich in unterschiedlichen Arbeitsverhältnissen (siehe Tabelle 14).

Tabelle 14

Tätigkeit	Stundenausmaß	Sektor	Betriebsgröße
Tischlerlehre	Vollzeit	Öffentlich <sup>15</sup>	50 – 100
Bürohelfer	Vollzeit	Privat	Weniger als 50
Bürohelferin	Vollzeit	Privat	Weniger als 50
Einzelhandelskaufmann	Vollzeit	Privat	Weniger als 50
Service (Gastgewerbe)	Vollzeit	Privat	Weniger als 50
Küchengehilfin	20 h/Woche	Öffentlich	50 – 100
Tankwart/Arealpfleger	22 h/Woche	Privat	Weniger als 50

Generell zeigten sich alle Befragten mit ihrem Arbeitsplatz zufrieden bis sehr zufrieden. Einzig jene beiden Jugendlichen, die derzeit in der *Eingliederungshilfe*<sup>16</sup> eine Ausbildung

<sup>15</sup> Hierbei handelt es sich um einen Integrativen Betrieb nach dem Behinderteneinstellungsgesetz.



zum/zur BürohelferIn machen, wünschen sich eine „richtige“ Lehrstelle bzw. Arbeitsplatz, obwohl sie sich in den Interviews mit dem Arbeitsklima im Betrieb zufrieden zeigten. Einer der befragten Jugendlichen betont außerdem, dass er zwar Anspruch auf einen „geschützten Arbeitsplatz“ gehabt hätte, nun aber in einem regulären Lehrverhältnis tätig sei. Diese beiden Hinweise lassen darauf schließen, dass es nicht um Arbeit per se geht, sondern Arbeit auch und vor allem als etwas im Sinne der „Normalisierung“ verstanden wird. Zusammen mit dem weiter oben bereits besprochenen Wunsch nach einer „passenden“ Arbeitsstelle (z.B. der eigenen Ausbildung entsprechend) scheint dies – zumindest für einige NutzerInnen – ein weiteres wichtiges Qualitätskriterium der Arbeit zu sein.

---

<sup>16</sup> Das Projekt *Eingliederungshilfe* des Vereins *Lebenshilfe* läuft seit Februar 2001 und bietet eine zweijährige Ausbildung zum/zur BürohelferIn an.

## 5 Die Sichtweise der ArbeitgeberInnen

### 5.1 Die befragten Unternehmen

Tabelle 15

Art des Unternehmens	Sektor	Anzahl der MitarbeiterInnen	Anzahl der behinderten MitarbeiterInnen	Arten der Behinderung
Hotel	Privat	52	3	Psychische Erkrankung, Psychische und geistige Behinderung, Sehbehinderung
Baumarkt *	Privat	56	1	Geistige Behinderung
Dachdeckerei und Spenglerei	Privat	22	1	Down-Syndrom
Möbelhaus	Privat	Ca. 30	0	k. A.
Krankenhaus *	3. Sektor	230	3?	Schädigungen des Stütz- und Bewegungsapparates
Friseurbetrieb	Privat	7	1	Psycho-soziale Beeinträchtigung?

Insgesamt wurden acht Personen aus sechs verschiedenen Unternehmen befragt. In jenen Unternehmen, die mit [\*] gekennzeichnet sind (vgl. Tabelle 1) wurden je zwei Personen interviewt. Unter den Befragten befanden sich fünf GeschäftsführerInnen, die für die Einstellung von ArbeitnehmerInnen letztverantwortlich sind. Die übrigen drei Personen waren: ein Stellvertreter des Geschäftsführers, der unmittelbare Vorgesetzte einer behinderten Arbeitnehmerin und eine Kollegin des Arbeitnehmers mit Behinderung. Der vorliegende Bericht entstand auf der Basis von sieben Interviews, das achte floss mangels relevanter Ergebnisse, nicht in die Zusammenfassung und Analyse ein.

Die Unternehmen waren, was Branche und Größe betrifft, sehr unterschiedlich. (vgl. Tabelle 1) In fünf der Unternehmen waren zum Zeitpunkt des Interviews einE oder mehrere ArbeitnehmerInnen mit Behinderung beschäftigt, aus einem wurde vor etwa zwei Monaten eine Arbeitnehmerin mit Behinderung entlassen<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Der Grund für die Entlassung: Dem neu angestellten Geschäftsführer wurde der Auftrag erteilt, Personal abzubauen. Die Nutzerin der Arbeitsassistenz, in der Reinigung beschäftigt, wurde nach Angaben des Geschäftsführers schließlich entlassen, weil sie nicht in der Lage war, selbstständig zu arbeiten.



## 5.2 Prozess und Qualität von Unterstützter Beschäftigung

### 5.2.1 Erstkontakt mit der Arbeitsassistenten Liezen

Der Erstkontakt zwischen ArbeitgeberIn und Arbeitsassistenten kam in den befragten Unternehmen auf unterschiedliche Weise zustande.

- In einem Fall suchte der **Arbeitgeber** aktiv nach einem Mitarbeiter mit Behinderung und kontaktierte die Arbeitsassistenten. Er wusste von der AASS über einen behinderten Mitarbeiter eines anderen Unternehmens: *„Es waren zwei oder drei Anrufe, bis ich bei der richtigen Stelle war...“*.
- Bei einem Unternehmen wurde der Kontakt von der **AASS** aufgenommen.
- In zwei Fällen kam der Kontakt mit der AASS über den/die **ArbeitnehmerIn** zustande. (z. B. die Arbeitnehmerin bewarb sich aktiv beim Betrieb und nahm zum Vorstellungsgespräch den Arbeitsassistenten mit)
- Bei zwei Unternehmen bleibt die Form des Erstkontaktes unklar: In einem Fall war die befragte Person zum fraglichen Zeitpunkt noch nicht im Unternehmen beschäftigt, im zweiten Fall wird er aus der Antwort nicht deutlich.

### 5.2.2 Erwartungshaltung(en)

Auffällig ist, dass die Erwartungshaltung der ArbeitgeberInnen vor der Zusammenarbeit mit der AASS eher diffus war. Nur eine Person hatte eine – mehr oder weniger konkrete – Erwartung an die Arbeitsassistenten, nämlich:

- **Hilfestellung** beim etwaigen Auftreten von Problemen (z. B. Sprachprobleme, mangelnde Integration in das Team, Probleme im Arbeitsprozess): *„Da hab´ ich schon das Gefühl gehabt, dass man bei Problemen sofort zurückgreifen kann, per Telefonat...“*

Sechs Personen hatten keinerlei Erwartungen, dies jedoch aus unterschiedlichen Gründen:

- Kein Wissen über die Aufgaben der AASS, daher auch keine Erwartungen *„Im Prinzip einmal gar keine. Es war einfach neu.“*
- Verantwortungsempfinden der Arbeitgeberin: *„Nicht so viel Unterstützung...ich hab das dann eigentlich auf mich übertragen...jetzt bin ich dafür verantwortlich.“*
- Der Schwerpunkt der Erwartungen lag auf dem Arbeitnehmer und darauf, ob er die konkreten Erwartungen, die an ihn gestellten Anforderungen erfüllen kann, nicht jedoch auf der AASS.

Dieser Mangel an Erwartungen hängt möglicherweise mit dem eher geringen Bekanntheitsgrad des Anbieters unter den UnternehmerInnen in der Region zusammen.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> In diesem Zusammenhang ist die diesjährige Einrichtung des sogenannten *JobOskar* bedeutsam. Dieser Preis wird aus den Mitteln der *Behindertenmilliarde* finanziert und im Bundesland Steiermark bezirksweise vergeben. Einige der befragten Personen erzählten von sich aus von der Verleihung (eine Person hat ihn in der Kategorie „Klein- und Mittelbetriebe“ gewonnen, eine Person war bei der Preisverleihung anwesend): *„Es war interessant zu sehen, dass andere Betriebe in dem Bereich auch etwas machen.“*



### 5.2.3 Tatsächlich geleistete Unterstützung durch die AASS

Die Antworten der Befragten weisen darauf hin, dass die Arbeitsassistenz in einem hohen Maße als Hilfe für die ArbeitnehmerInnen betrachtet wird. Hier wird genannt:

- Übernahme von Aufgaben des/der ArbeitnehmerIn im Kontakt mit dem/der ArbeitgeberIn. Konkret wird hier genannt: Wenn der Nutzer einen Arzttermin hat, ruft die Arbeitsassistentin im Unternehmen an (*„Ich möchte schon wissen, wo er ist. Es kann ja unter Umständen einmal etwas passieren.“*)
- Hilfe für den Arbeitnehmer im Arbeitsprozess (z. B. Erklären von Aufgaben, Hilfe bei schwierigeren Aufgaben)
- In zwei Fällen wird die Unterstützung für den/die ArbeitnehmerIn, z. B. über Gespräche, hervorgehoben (*„Sie war zwei oder drei Mal da und hat sich eigentlich um Frau X gekümmert und mit ihr ein Gespräch geführt.“*)

Als konkrete Hilfestellung für den/die ArbeitgeberIn bzw. die Schnittstelle zwischen ArbeitnehmerIn/ArbeitgeberIn wird angeführt:

- Information (*„Weiß ich nicht wirklich. Information.“*)
- „Sachliche Hilfe“: Zweimal wird die Hilfe bei den Ansuchen um Förderungen genannt. Die ArbeitsassistentInnen bereiten die Formulare vor und geben diese an das AMS weiter.
- Vermittlung zwischen ArbeitnehmerIn und ArbeitgeberIn in Konfliktsituationen (*„Wir haben schon ein paar Mal Probleme gehabt... und er (Arbeitsassistent, Anm.) war immer zur Stelle... er hat auf sie sehr gut eingewirkt.“*)

Alle Befragten sind der Meinung, dass ihr Bedarf an Unterstützung durch die AASS ausreichend gedeckt ist. Nur eine der Befragten merkt an, dass Schulungen der ArbeitnehmerInnen vor Aufnahme des Dienstverhältnisses (als Beispiele werden genannt: Englisch, Umgangsformen in einem Betrieb, z. B. Pünktlichkeit) für die ArbeitnehmerInnen und das Unternehmen von Vorteil wären.

### 5.2.4 Häufigkeit der Treffen mit dem/der ArbeitsassistentIn/Zufriedenheit mit dem Kontakt

Allgemein ist festzustellen, dass die Häufigkeit der Treffen keine starre Größe ist, sondern davon abhängt, 1. wie lange das Betreuungsverhältnis schon andauert und 2. wie (un-) kompliziert sich das Dienstverhältnis des/der betreffenden ArbeitnehmerIn gestaltet.

Die ArbeitnehmerInnen scheinen generell mit der Kontakthäufigkeit zufrieden zu sein und eine Abnahme der Kontakthäufigkeit im Laufe der Zeit als wünschenswerte Tendenz zur „Normalisierung“ zu interpretieren: Zwei der Befragten betonen nämlich, wie wichtig es ist, dass sich die ArbeitsassistentInnen im Laufe der Zeit immer mehr zurückziehen und damit die Selbstständigkeit des/der NutzerIn fördern (*„Wer will schon gerne, dass immer jemand an seiner Seite steht?“* und *„Das (die ständige Betreuung, Anm.) ist genau das, was wir nicht wollen. Wenn sie einmal herschaut, reicht das auch vollkommen.“* und *„Wenn Hilfe notwendig ist, sehr wohl, aber schon schauen, dass sie dann selbständig werden, und sich in das Firmengeschehen eingliedern.“*)

Eine der befragten Personen meint, sie würde den Arbeitsassistenten mehrmals die Woche (nämlich 2x) treffen. In der Eingewöhnungsphase wären die Treffen häufiger gewesen, aber – wieder der Hinweis auf die oben genannte „Normalisierung“ – *„irgendwann einmal muss man*



*ihn ja auch allein lassen können. Das kann ja nicht der Sinn und Zweck sein, dass da immer eine Begleitung dabei ist.“*

Einer der Befragten nannte auf die Frage nach der Häufigkeit der Treffen „Weniger als einmal die Woche“, was für ihn gerade recht sei, weil die Zusammenarbeit mit dem behinderten Arbeitnehmer unproblematisch sei.

Zwei Befragte (aus einem Unternehmen) treffen die Arbeitsassistentin „nie“, einer der beiden hat sie nur unmittelbar vor der Einstellung kennen gelernt. Aber auch für diese beiden Befragten ist die Häufigkeit in Ordnung, weil mit dem/der ArbeitnehmerIn keine Probleme auftreten.

Zwei der befragten Personen können über die Kontakthäufigkeit keine genaue Auskunft geben. „*Das hab´ ich nicht so genau beobachtet, aber es war nicht so wenig der Fall*“ antwortet eine und meint auch, dass sich die ArbeitsassistentInnen öfters telefonisch melden und auch persönlich im Betrieb vorbeikommen würden. Ihr ist die Häufigkeit der Treffen gerade recht („*Ich war eigentlich immer überrascht, dass sie sich nachher noch so kümmern [...] Das ist so menschlich, das Ganze. Das finde ich so wichtig.*“) Eine andere Befragte meint, dass es eigentlich keine regelmäßigen Treffen gäbe und sie sich nur in „Notsituationen“ an den Arbeitsassistenten wenden würde. Sie ist mit dem Kontakt zufrieden. Am Anfang des Dienstverhältnisses hätte es häufigere Treffen gegeben.

Auf die Frage, ob sie das Gefühl hätten, sich mit unerwartet auftauchenden Problemen kurzfristig an die ArbeitsassistentInnen wenden zu können:

- Eine Befragte meinte, dass sie dies tatsächlich schon gemacht habe,
- Zwei der Befragten, dass sie zuvor auf jeden Fall versuchen würden, das Problem intern zu lösen („Probleme versuchen wir intern zu regeln, weil ich mich eben selbst verantwortlich fühle.“). Beide haben aber das Gefühl, dass sie sich in einem solchen Fall auch an die Arbeitsassistenten wenden könnten.
- Einer kann dazu keine Auskunft geben.
- Zwei sagten dezidiert, es habe noch nie ein solches Problem gegeben. Aber sie könnten sich in einem solchen Fall bei den ArbeitsassistentInnen melden.

Auch hier wird (siehe auch im Abschnitt zu *Erwartungshaltung(en)*) deutlich, dass dem Element der Eigenverantwortlichkeit von den ArbeitgeberInnen relativ große Bedeutung zuge-messen wird.

### **5.2.5 Einführungsphase/Berufliche Weiterentwicklung des/der ArbeitnehmerIn**

Drei der Befragten erzählen, dass es vor der Einführung des/der ArbeitnehmerIn in den Betrieb mit dem/der Betreffenden ein Gespräch gegeben habe.

In einem Fall gibt es auch einen Plan, auf dem die einzelnen, vom Arbeitnehmer zu leistenden Tätigkeiten, genau festgehalten worden sind („...*damit es ersichtlich ist und ich es nicht immer wiederholen muss.*“) Dieser Plan wurde hauptsächlich mit dem Job Coach besprochen, „...*aber ihm (dem behinderten Arbeitnehmer, Anm.) war es auch bewusst, was er machen musste.*“ Dieser Plan ist aber „nur“ eine Beschreibung der Tätigkeiten, das Moment der (Weiter-)Entwicklung fehlt eigentlich.

In einem weiteren Fall gibt es eine Vereinbarung mit einem Verein (Initiative zur Förderung von AusländerInnen mit Sprachschwierigkeiten), der die Arbeitnehmerin (zusätzlich zur Arbeitsassistenten) betreut. Die Jugendliche besucht einen Abendkurs, um ihre Zeugnisse berufs-



begleitend zu verbessern. Dies wurde mit dem Mädchen, den Eltern des Mädchens und dem Verein besprochen.

In drei Fällen gibt es keinen schriftlichen Plan, wobei zwei der befragten Personen meinen, dass ein solcher eigentlich eine gute Idee wäre:

- Um einen Rückblick zu ermöglichen („*Was habe ich bei der gemacht, und könnte ich das bei dem auch anwenden?*“) – Hier geht es offensichtlich um eine Dokumentation der *tatsächlichen* beruflichen Entwicklung, weniger um eine Vereinbarung im Vorhinein.
- Um der (Weiter-)Entwicklung eine Richtung zu geben. Ein solcher Plan müsste aus der Sicht beider „gemeinsam“ (also mit NutzerIn, ArbeitsassistentIn und ArbeitgeberIn) erarbeitet werden.

### **5.2.6 Notwendige Qualifikationen und Ressourcen bei der Arbeitsassistenz vorhanden?**

Zwei der Befragten antworten auf diese Frage mit einem deutlichen „Ja“ („Wie sie mit den Leuten reden, wie sie umgehen mit den Leuten, ich finde das wirklich gut [...] Ich finde, dass sie wirklich sehr qualifiziert sind und sich sehr einsetzen.“)

Drei der Befragten können dazu keine klare Auskunft geben, weil sie zu wenig über die Arbeitsassistenz Bescheid wissen; Einer von ihnen meint, dass er persönlich schwer ein Urteil fällen kann, aber: „Ich bin mit ihm (dem Arbeitnehmer, Anm.) sehr zufrieden, aber sie (die Arbeitsassistentin, Anm.) drängt mir auch niemanden auf. Sie ist da sehr kooperativ [...] sie ist sicherlich sehr engagiert, das merkt man schon.“

Eine Befragte gibt keine eindeutige Antwort, sondern vergleicht zwei ArbeitsassistentInnen miteinander und meint, dass die eine besser als die andere sei. Sie kann keine Begründung für ihre Aussage geben: „Ich habe einfach das Gefühl, dass sie bessere Qualifikationen hat.“ Sie findet aber, dass die Zusammenarbeit mit der jetzigen Arbeitsassistentin gut funktioniert: „Es klappt immer alles [...] da kann man nichts sagen.“

Wie schon in der vorhergehenden Phase (No.3, Qualität der Arbeitsassistenz aus der Sicht der ArbeitnehmerInnen) wird der Schwerpunkt von den Befragten auf die sogenannten „soft skills“ der ArbeitsassistentInnen gelegt. Es zählen Kommunikationsfähigkeit, Einsatzbereitschaft, Rücksichtnahme, Engagement.

### **5.2.7 Über welche Fähigkeiten/Eigenschaften sollte einE ArbeitsassistentIn verfügen?**

Auch in dieser „Wunschliste“ an ArbeitsassistentInnen überwiegen bei weitem die sogenannten „soft skills“, nur zwei Nennungen beziehen sich auf konkretes Wissen oder eine spezielle Ausbildung. Folgende Qualifikationen und Eigenschaften werden von den Befragten genannt:



Tabelle 16

<b>Persönliche Eigenschaften</b>	<b>Konkretes Wissen/(Aus-)Bildung</b>
Umgang mit behinderten Menschen	Überblick über Fördermöglichkeiten und die Betriebe in der Region
Geduld	Psychologische Ausbildung (v.a. zu verschiedenen Krankheiten)
Offenheit, Ehrlichkeit ( <i>„Wichtig ist sicher, dass er ganz offen und ehrlich ist. Mir gegenüber, wenn ich mit ihm Kontakt habe...Ich bin da eher so, dass ich damit leben kann, wenn mir heute irgendwer was ins Gesicht sagt, was dann wirklich so eintritt. Eher einmal negativer als wenn alles schön geredet wird.“</i> )	
Hartnäckigkeit ( <i>„Man muss immer ein wenig hinter ihnen (den behinderten ArbeitnehmerInnen, Anm.) nach sein...aber es kommt auf die Behinderung an...“</i> )	
Umgang mit Menschen (ArbeitgeberInnen, behinderte Menschen)	
Sensibilität für das Thema Behinderung	
Kommunikationsfähigkeit	
Flexibilität	
Einsatzbereitschaft (auch außerhalb der Dienstzeiten)	
Hilfsbereitschaft	
„Menschlichkeit“	

Einer der Befragten konnte zu dieser Frage keine Auskunft geben.

### **5.2.8 Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz erfolgreich?**

Vier der Befragten antworten unumwunden mit einem „Ja“. Ihre Antworten lassen sich unter folgenden Mottos zusammenfassen:

#### *Unterstützung für den/die ArbeitgeberIn*

Hilfsangebot im Hintergrund, Absicherung (*„Wir versuchen, Probleme zuerst selbst zu lösen. Und bei denen, die nicht zu lösen sind, kann man zurückgreifen.“*)

#### *Soziale Kompetenz der ArbeitsassistentInnen:*

- Offenheit in den gemeinsamen Gesprächen
- Menschlichkeit, Herzlichkeit

#### *Unterstützung für den/die NutzerIn*

#### *Gesellschaftlicher Wert der Einrichtung Arbeitsassistenz:*

- AASS bietet eine Chance, „auch für „diese“ Leute“



### *Vorbildfunktion*

ArbeitsassistentInnen kümmern sich in einer Art und Weise um ihre NutzerInnen, dass sie (die Befragte, Anm.) ebenfalls dazu angeregt ist, sich verstärkt um Menschen mit Schwierigkeiten zu kümmern. Dieser Aspekt scheint besonders interessant und wirft wieder einmal die Frage auf, ob soziales Engagement gewissermaßen „ansteckend“ wirkt.

Ein Interviewpartner hatte seiner Ansicht nach noch nicht genügend Kontakt mit den ArbeitsassistentInnen um eine Aussage treffen zu können. („*Sie* (die Zusammenarbeit, Anm.) *ist noch sehr jung.*“) Eine Befragte ist eigentlich zufrieden, denn es habe „*noch nie etwas Größeres gegeben. Es waren halt ein paar Sachen, aber das haben wir ihnen eh immer gleich gesagt.*“

### **5.2.9 Wie könnte die Arbeitsassistenz ihre Leistungen verbessern?**

Zwei der Verbesserungsvorschläge beziehen sich auf die **Kontakthäufigkeit** und die **Enge des Betreuungsverhältnisses** und sehen konkret so aus:

- Regelmäßig Kontakt halten („Vielleicht könnten sie wirklich jeden Monat vorbeischauen bzw. telefonieren.“ Die Kommunikation sei entscheidend.)
- Ständige Betreuung des/der NutzerIn während der Einführungsphase

Die beiden anderen Vorschläge sind allgemeinerer Natur:

- Die NutzerInnen besser auf das Arbeitsleben vorbereiten
- In die Betriebe gehen, das „Lehrlingsproblem“ aufzeigen und dafür arbeiten, dass wieder mehr Betriebe Lehrlinge aufnehmen

### **5.2.10 Würden Sie die Arbeitsassistenz anderen ArbeitgeberInnen weiterempfehlen?**

Alle sieben InterviewpartnerInnen beantworten diese Frage mit einem „Ja“. Als Grund für diese Aussage nennen alle ihre bisherigen positiven Erfahrungen mit der Arbeitsassistenz. Eine der sieben meint einschränkend: „*Wenn der (der Arbeitgeber, Anm.) so einen Arbeiter (mit Behinderungen, Anm.) sucht, dann schon. Es muss ja auch passen.*“ Wobei es bei dieser Antwort weniger um die Leistungen durch die Arbeitsassistenz selbst geht, als vielmehr um die Frage, ob jemand (aus welchen Gründen auch immer, z. B. wegen finanzieller Anreize) einen/eine ArbeitnehmerIn *mit Behinderung(en)* anstellen möchte.

Nur eine der befragten Personen hat zuvor mit einem anderen Anbieter zusammengearbeitet. Die beiden Organisationen sind jedoch „unmöglich zu vergleichen“, weil der andere Anbieter eigentlich kein Arbeitsassistenzprojekt unterhält, sondern eine Behindertenwerkstätte.

## **5.3 Arbeitsplatzbeschreibung**

### **5.3.1 Warum haben Sie die betreffende Person in Ihrem Unternehmen angestellt?**

- Konkreter Bedarf nach einer Hilfskraft
- Sympathie mit der Arbeitnehmerin



- Gute praktische Fähigkeiten der Arbeitnehmerin

Das Schwergewicht liegt jedoch auf einem anderen Aspekt, denn insgesamt dreimal wird genannt: **Soziale Einstellung** der Person/des Betriebs: „...*ich finde, dass man diesen Leuten auch eine Chance geben muss.*“ Im Falle dieser Befragten ist es so, dass ihr die Arbeitsassistentin erst die Chance zu diesem sozialen Handeln gab, denn behinderte Menschen würden sich kaum von selbst bewerben. Ein anderer Interviewpartner meinte: „*Es ist keiner gefeit vor irgendeiner Behinderung. [...] Ist es gut, ist es o.k. Geht's wirklich nicht, kann ich immer noch sagen, nein, es funktioniert nicht.*“

Auffällig ist, dass kein einziges Mal die Einstellungspflicht nach dem Behinderteneinstellungsgesetz oder etwa die finanziellen Anreize für die Einstellung eines/einer behinderten ArbeitnehmerIn genannt werden.

### 5.3.2 Rahmenbedingungen: Einstellungsgespräch, schriftlicher Arbeitsvertrag, Bezahlung durch Unternehmen

Tabelle 17

ArbeitgeberIn	Einstellungsgespräch	Arbeitsvertrag	Entlohnung durch Unternehmen
1		Ja	Ja, aber Beitrag vom AMS
2	Ja, gemeinsam mit der Mutter	Ja	Ja, reguläre Lehrlingsentschädigung
3	Nein, Vorauswahl durch die „Lebenshilfe“	Nein, nur geringfügig beschäftigt	Ja, Standardentlohnung
4	Ja, mit dem Arbeitsassistenten	Ja	Ja, es gibt aber Förderungen
5	Ja	Ja	Ja, aber Förderung für das erste Lehrjahr
6	Nein (das sei mit diesem Arbeitnehmer nicht möglich)	Nein, keine fixe Anstellung	Ja, aber relativ geringe Entlohnung (50,-/Stunde)

### 5.3.3 Gibt die Arbeitsassistentin dem/der ArbeitnehmerIn die von ihm/ihr benötigte Unterstützung?

Jener Arbeitgeber, der den Dienstvertrag mit einer NutzerIn der Arbeitsassistentin gelöst hat, kann diese Frage auf Grund mangelnder Erfahrung mit der Arbeitsassistentin nicht beantworten: „*Vielleicht hat er (sein Vorgänger, Anm.) das Problem nicht erkannt, dass sie (die Arbeitnehmerin, Anm.) nicht auf selbstständiger Basis arbeiten kann und hat die Arbeitsassistentin nicht in Anspruch genommen.*“

Vier ArbeitgeberInnen beantworten die Frage mit einem „Ja“ („*Die Arbeitsassistentin hat Glück, dass sie so gute Leute hat.*“)

Ein Befragter kann keine eindeutige Antwort geben, meint aber, dass er es hoffe.



### 5.3.4 Gibt das Unternehmen dem/der ArbeitnehmerIn die von ihm/ihr benötigte Unterstützung?

Jener Arbeitgeber, der den Dienstvertrag mit einer Nutzerin der Arbeitsassistentz gelöst hat, meint dazu: „Wahrscheinlich nicht. Also, vor meiner Zeit sicher nicht. Ich glaube, man hätte vorher reagieren müssen.“

Fünf Befragte meinen, dass das Unternehmen die benötigte Unterstützung leistet, davon sind wiederum zwei der Meinung, dass diese Unterstützung für das Unternehmen auch einen Mehraufwand bedeuten würde („Ja, es ist zeitweise schon ein Mehraufwand. Aber ich muss ihnen ehrlich sagen, für dieses Problem (Probleme der ArbeitnehmerInnen, Anm.) hab ich einfach Zeit...“)

Als Beispiele für konkrete Unterstützung durch das Unternehmen wird mehrfach die Hilfe bei konkreten Problemen durch Gespräche genannt.

### 5.3.5 Zugang zu Weiterbildung, Vergünstigungen, soziale Aktivitäten

Tabelle 18

ArbeitgeberIn	Weiterbildung	Vergünstigungen	Soziale Aktivitäten
1	-	Ja (Firmenkarte zum günstigen Einkauf)	Ja (Weihnachtsfeiern)
2	Ja, Kurse für alle Lehrlinge	Ja (Firmenkleidung,...), für alle Lehrlinge	Ja
3	Nein, keine Weiterbildungsmaßnahmen im betreffenden Bereich vorgesehen	Ja (Firmenkarte für Rabatt, Firmenkleidung,...), für alle MitarbeiterInnen	
4	Nein, keine Weiterbildungsmaßnahmen im Haus	Ja (Dienstkleidung, Benützung der hauseigenen Sauna etc.)	Ja (Feiern)
5	Ja, Seminare und Schulungen für alle MitarbeiterInnen	Ja	Ja (Feiern)
6	Nein	Ja (Dienstkleidung, Weihnachtsgeschenk)	Nein (keine Einladung zur Weihnachtsfeier)

Bis auf wenige Ausnahmen entsteht hier der Eindruck, dass die NutzerInnen der Arbeitsassistentz – zumindest was diese Rahmenbedingungen (Weiterbildung, Vergünstigungen, Teilnahme an sozialen Aktivitäten) in die Betriebe integriert sind. Die Frage, ob dies auch auf der zwischenmenschlichen Ebene (etwa zwischen den KollegInnen) der Fall sei, fehlte leider.

### 5.3.6 Besonders schlechte/besonders gute Erfahrungen mit behinderten ArbeitnehmerInnen?

Fünf der Befragten meinen, sie haben gute, aber zumindest keine schlechten Erfahrungen mit behinderten ArbeitnehmerInnen gemacht.

Eine dieser fünf meint zwar, dass es manchmal „ein bisschen schwierig“ sei, aber dass man selbst auch viel dazulerne: „Man wird mit dem Leben zufriedener. Man weiß seine eigenen Sachen viel besser zu schätzen.“



Ein weiterer Aspekt ist von ebenso pädagogischer Natur: *„Es ist sicher gut für den Betrieb, dass auch die anderen Mitarbeiter mit dem XX (Mitarbeiter mit Behinderung, Anm.) konfrontiert sind [...] Das ist eine normale Sache, aber die meisten können damit nicht umgehen.“*

Ein Interviewpartner meint auf diese Frage, er hätte mit behinderten ArbeitnehmerInnen *überhaupt noch keine* Erfahrungen gemacht. Überhaupt zeigt vor allem die breit gefasste Zielgruppe der AASS Liezen die Unzulänglichkeit bestimmter Begriffe auf. So war es in einigen Interviews beinahe unmöglich von „Behinderung“ oder „behinderten ArbeitnehmerInnen“ zu sprechen, weil die ArbeitnehmerInnen von ihren ArbeitgeberInnen nicht als „behindert“ betrachtet werden. (z.B. im Falle eines Mädchens mit sozialen/familiären Problemen oder eines mit Lernschwäche) Es war in diesem Sinne eine starke – und positiv zu wertende – Tendenz zur Normalisierung zu erkennen, die durch die Befragung auch in gewisser Weise „unterminiert“ wurde. Dies zeigt auch die Problematik und die Begrenztheit des „wissenschaftlichen Blicks“ auf, unter dem die Erscheinungen der Welt zu (Beobachtungs-)Objekten und damit aus ihren „normalen“ Zusammenhängen gehoben werden.

Eine weitere Anmerkung, die zwar nicht unmittelbar mit Phase 4 und der Sicht der ArbeitgeberInnen auf die Qualität der Arbeitsassistenz zu tun hat: Eine Besonderheit bei der Tätigkeit der AASS Liezen ist die teilweise große räumliche Entfernung zwischen den Einsatzorten und die Schwierigkeiten, die damit verbunden sein können: lange Anfahrtszeiten für NutzerInnen und ArbeitsassistentInnen (zu Vorstellungsgesprächen etc.), mangelnde Mobilität der NutzerInnen (nur wenige haben einen Führerschein/ein Auto) ⇒ sie wohnen entweder direkt am Arbeitsplatz (z.B. im Krankenhaus ist dies möglich), müssen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln anfahren oder brauchen einen Arbeitsplatz an ihrem Wohnort. Es muss auch bedacht werden, dass die Erschließung des Gebietes mittels öffentlicher Verkehrsmittel eher mangelhaft ist.

## 6 Die Sichtweise von politischen EntscheidungsträgerInnen und finanzierenden Stellen

### 6.1 Die Erhebung

Im Rahmen der fünften Forschungsphase, in der die Sicht der politischen EntscheidungsträgerInnen und der finanzierenden Stellen im Zentrum der Aufmerksamkeit stand, wurden sieben Personen aus den folgenden vier Organisationen befragt:

Tabelle 19

	<b>Bundesministerium für soziale Sicherheit und Generationen (BMSG)</b>	<b>Bundessozialamt (BSB) Steiermark</b>	<b>Landesregierung Steiermark</b>	<b>Arbeitsmarktservice (AMS) Steiermark</b>
national	Abteilungsleiter der Sektion IV (Pflegevorsorge, Behinderten-, Versorgungs- und Sozialhilfeeinrichtungen)			
regional (Land Steiermark)		Leiter der Abteilung für Berufliche Rehabilitation	Mitarbeiter der Abteilung Soziales (Fachabteilung Sozialwesen) mit der Kernkompetenz Behindertenwesen	Verantwortlicher für den Bereich der beruflichen Rehabilitation in der AMS Landesgeschäftsstelle
			Mitarbeiterin der Abteilung Wirtschaft und Arbeit (Fachabteilung für Ausbildungs- und Beschäftigungspolitik)	
lokal		Regionalbearbeiter aus der Abteilung für Berufliche Rehabilitation, zuständig für den Bereich der Individualförderung		Berater für berufliche Rehabilitation in der regionalen AMS Geschäftsstelle

Die Interviews wurden – mit einer Ausnahme – telefonisch geführt. Für die Telefoninterviews wurden im Vorfeld mit der betreffenden Person ein genauer Termin und das ungefähre zeitliche Ausmaß des Gesprächs vereinbart. Wenn von dem/der InterviewpartnerIn gewünscht, wurde auch der Leitfaden im Vorhinein an ihn/sie versandt.

Ursprünglich war – nach Absprache mit der *Lebenshilfe Ennstal* – jeweils ein Gespräch mit einem Vertreter/einer Vertreterin der oben genannten vier Institutionen geplant. Im Verlauf der Erhebung zeigte es sich jedoch, dass noch weitere Interviews nötig waren, um ein umfassendes Bild der Zusammenarbeit zwischen der Arbeitsassistenz und den jeweiligen Institutionen auf den unterschiedlichen relevanten Ebenen (strategisch/operativ) zu bekommen. Daher



wurde in drei der genannten Organisationen je eine weitere Person um ein Interview gebeten. Von den sieben befragten Personen arbeiten drei auch direkt mit der *Arbeitsassistenten Liezen* zusammen, hierbei handelt es sich um die beiden Befragten, die auf der lokalen Ebene tätig und auf einen Befragten, der hauptsächlich auf regionaler Ebene arbeitet (vgl. Tabelle 18) Die übrigen vier machten in den Interviews nur Angaben zur Arbeitsassistenten im Allgemeinen.

## 6.2 Qualität der Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenten Liezen

Wie bereits weiter oben angeführt, arbeiten drei der sieben befragten Personen direkt mit der *Arbeitsassistenten Liezen* zusammen. Dieser Kontakt findet auf unterschiedlichen Ebenen statt. Einerseits geht es um die unmittelbare Zusammenarbeit bei der Unterstützung behinderter Menschen auf Arbeitssuche bzw. die Zusammenarbeit in Bezug auf die Betreuung von Unternehmen mit behinderten ArbeitnehmerInnen (AMS Liezen, Regionalbearbeiter des BSB), andererseits geht es auch um eine Zusammenarbeit auf der strategischen Ebene (etwa in der sogenannten „Steuergruppe“<sup>19</sup>) und im Bereich des Controllings (vgl. dazu Kapitel III. Bewertungsmethoden und Qualitätsindikatoren). Die befragten Personen halten mit der *Arbeitsassistenten Liezen* und/oder dem Trägerverein *Lebenshilfe Ennstal* hauptsächlich telefonisch Kontakt, es kommt jedoch auch zu persönlichen Treffen.

Alle drei Personen bezeichnen die Zusammenarbeit mit der *Arbeitsassistenten Liezen* als „sehr gut“ („...*ich würde Liezen im oberen Bereich (im Vergleich mit anderen AASS-Projekten, Anm.) in Bezug auf die Zusammenarbeit einordnen.*“), wobei sie keine genaueren Gründe dafür nennen. Positiv bewertet wird die Erreichbarkeit der Initiative („*Sie sind immer da, wenn man sie braucht.*“) und eine wohlwollende Atmosphäre („*Es werden keine unverschämten Forderungen gestellt. Aber die, die gestellt werden, mit einem bestimmten Nachdruck*“ oder „*Ich fühle mich eigentlich immer sehr wohl.*“)

### 6.2.1 Wie könnte die Zusammenarbeit verbessert werden?

Auch auf die Frage nach möglichen Verbesserungen der Zusammenarbeit, werden – vielleicht aufgrund der grundsätzlichen Zufriedenheit – nur zwei konkrete Punkte genannt.

- Der lokal tätige AMS-Berater wünscht sich, dass er regelmäßig und unaufgefordert schriftlich darüber informiert wird, welche der von ihm an die Arbeitsassistenten Liezen überwiesenen KundInnen in ein Betreuungsverhältnis übernommen wurden.
- Zwei der Befragten sprechen die relativ hohe Fluktuation der ArbeitsassistentInnen an: „*Was vielleicht ein Problem der Zusammenarbeit ist, ist der hohe Wechsel der handelnden Akteure [...] Dass im Schnitt alle ein bis zwei Jahre die eine oder andere Schlüsselperson sich etwas anderes sucht [...] Das ist das Einzige: Dass die Fluktuation der ArbeitsassistentInnen, aber nicht nur in Bezug auf Liezen sondern generell, ein Problem ist.*“

Die hohe Fluktuation der MitarbeiterInnen wurde bereits in vorhergehenden Forschungsphasen thematisiert<sup>20</sup>. Der starke Wechsel in der MitarbeiterInnenstruktur wird von einem der Befragten folgendermaßen begründet:

- Die üblichen Ein-Jahres-Verträge mit den Trägerorganisationen der Arbeitsassistenten stellen für die Beschäftigten einen gewissen Unsicherheitsfaktor dar

---

<sup>19</sup> Die „Steuergruppe der Arbeitsassistenten Steiermark“ setzt sich zusammen aus: VertreterInnen der drei finanzierenden Stellen (Bundessozialamt, Landesregierung, Arbeitsmarktservice), jeweils einem/einer VertreterIn der Trägerorganisationen und einem/einer SprecherIn für alle ArbeitsassistentInnen des Bundeslandes.

<sup>20</sup> Vgl. dazu auch Kapitel *Die Sicht der ArbeitsassistentInnen* und Kapitel *Die Sichtweise der NutzerInnen*



- Die Erwartungen an den Beruf „ArbeitsassistentIn“ entsprechen sehr oft nicht dem realen Tätigkeitsprofil und gehen eher in Richtung Betreuung und weniger in Richtung Arbeitsvermittlung („Wir müssen aber gewisse Erfolgszahlen vorgeben [...] Es gibt in Bezug auf Vermittlung einen gewissen Druck, weil ja auch im Vertrag stehe, wie viele Personen eine Person zu vermitteln hat [...]“)<sup>21</sup>

## 6.3 Servicequalität

### 6.3.1 Allgemeine Ziele von Unterstützter Beschäftigung

Als allgemeine Ziele Unterstützter Beschäftigung werden von den Befragten hauptsächlich sehr grundlegende Ziele dieser Dienstleistung genannt:

- Schaffung von Arbeitsplätzen im ersten Arbeitsmarkt (6 Nennungen)
- Erhaltung von gefährdeten Arbeitsplätzen (3 Nennungen)

Diese Hauptziele werden folgendermaßen ausdifferenziert:

- Intensive Betreuung, auf den Einzelfall zugeschnitten: Motivierung des/der NutzerIn, Know-how in Bezug auf den regionalen Arbeitsmarkt etc. (2 Nennungen)
- Funktionierendes Netzwerk verwandter Dienstleistungen, also etwa: Clearing in den Schulen, Arbeitsassistent, Jobcoaching etc. (1 Nennung)
- Gesellschaftliche Integration durch die Integration in ein reguläres Arbeitsverhältnis (1 Nennung)

### 6.3.2 Der Verlauf von Unterstützter Beschäftigung

Von den sieben befragten Personen sind fünf in der Lage, den Verlauf von Unterstützter Beschäftigung – mehr oder weniger genau – zu schildern. Einige der Befragten konzentrieren sich dabei auf den Verlauf für den/die einzelneN NutzerIn (also etwa: Zuweisung durch eine bestimmte Organisation, z.B. AMS – Erstgespräch (Abklärung) – Betreuungsvereinbarung – Unterstützung bei Bewerbungsgesprächen – Jobcoaching), andere wiederum beschreiben eher auf den Prozess auf organisatorischer Ebene, d.h. aus der Sicht der Behörde (Zuweisung durch das AMS – zweimonatige „Kontraktphase“ – Zwischenbericht nach vier Monaten.)

Die Antworten auf die Frage nach den **wichtigsten Teilen des Prozesses** lassen sich vier verschiedenen Bereichen zuordnen:

---

<sup>21</sup> Vgl. dazu auch Kapitel *Die Sichtweise der NutzerInnen*

Tabelle 20

NutzerInnen	Umfeld der NutzerInnen	Organisationen	Output
Betreuung der Person („Rückhalt“) (3)	Betreuung des Betriebes und der KollegInnen (2)	Gute Zusammenarbeit zwischen den einzelnen relevanten Organisationen (2)	Betreuungs- und Vermittlungszahlen sollen den Vertragsbedingungen entsprechen (1)
Hilfe beim Verfahrensablauf (1)	Miteinbeziehung relevanter AkteurInnen (z.B. LehrerInnen, Eltern) (1)	Weitergabe von Daten zwischen den Organisationen (1)	
Abklärung der beruflichen Perspektiven (1)		Gute Zuweisungspraxis (1)	
Unterstützung bei der sozialen Sicherheit auch außerhalb des Arbeitsplatzes (1)			

Anmerkung: Die Zahl in der Klammer stellt in dieser Tabelle und in allen folgenden die Anzahl der jeweiligen Nennungen dar.

### 6.3.3 Grundlegende Fähigkeiten und Kenntnisse eines/einer ArbeitsassistentIn

Die Antworten auf die Frage nach den grundlegenden Fähigkeiten und Eigenschaften eines/einer ArbeitsassistentIn machen deutlich, dass das Anforderungs- bzw. Tätigkeitsprofil der ArbeitsassistentInnen an der „Schnittstelle“ zwischen den Bereichen Wirtschaft und Sozialwesen<sup>22</sup> angesiedelt wird: *„Für mich hat die Arbeitsassistentenz so eine Art Maklerfunktion. Ein ehrlicher Makler zwischen dem behinderten Menschen und der Firma.“* (siehe Tabelle 3, *wirtschaftliche* und *psycho-soziale Ebene*.) Zudem bleibt die bereits in vorhergehenden Forschungsphasen<sup>23</sup> geschaffene Aufteilung in die sogenannten „soft skills“ im Unterschied zu „konkretem Wissen“ bestehen. In einer Zusammenführung dieser unterschiedlichen Aspekte ergibt sich folgende Vier-Felder-Matrix:

<sup>22</sup> Diese Schnittstellenfunktion der Arbeitsassistentenz wird durch die derzeitige Diskussion um die Kompetenzverteilung innerhalb der Steiermärkischen Landesregierung nur verdeutlicht. War die Arbeitsassistentenz zuvor in der Kompetenz der Abteilung Soziales, ist sie mit der letzten Landtagswahl in das Wirtschaftsressort abgewandert. Da jedoch derzeit ein neues Landesbehindertengesetz im Entwurf vorliegt, kann es sein, dass diese Agenden in absehbarer Zeit wieder an das Sozialressort gehen.

<sup>23</sup> Vgl dazu auch die Kapitel *Die Sichtweise der ArbeitsassistentInnen, Die Sichtweise der NutzerInnen, Die Sichtweise der ArbeitgeberInnen*

Tabelle 21

	<b>Wirtschaftliche Ebene</b>	<b>Psycho-soziale Ebene</b>
<b>Soft skills</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhandlungsfähigkeit (2)</li> <li>• Wirtschaftliches Verständnis (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilität, Einfühlungsvermögen für den/die NutzerIn (5)</li> <li>• Selbstsicheres Auftreten (1)</li> <li>• Psychologisches Verständnis (1)</li> <li>• Fähigkeit zur Distanzierung (1)</li> <li>• Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Institutionen (1)</li> <li>• Fähigkeit, Informationen zusammenzutragen (1)</li> <li>• Persönliche Reife (1)</li> <li>• Kundenorientierung (1)</li> <li>• Fähigkeit, Rückschlüsse zu verkraften (1)</li> </ul>
<b>Konkretes Wissen/ Ausbildung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis des Arbeitsrechtes (3)</li> <li>• Kenntnis des Arbeitsmarktes (2)</li> <li>• Kenntnis der Förderlandschaft (2)</li> <li>• Berufserfahrung (2)</li> <li>• Ausbildung im wirtschaftlichen Bereich (1)</li> <li>• Berufskundliche Kenntnisse (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildung im psycho-sozialen Bereich (2)</li> <li>• Kenntnisse im Umgang mit Menschen mit Behinderungen (2)</li> <li>• Gesprächs- und Beratungstechniken (1)</li> </ul>

Einer der Befragten äußert explizit die Meinung, dass eine Ausbildung im sozialen Bereich nicht unbedingt vonnöten ist sondern betont die besondere Bedeutung von Berufserfahrung für die Tätigkeit eines/einer ArbeitsassistentIn.

### **6.3.4 Stärken und Schwächen Unterstützter Beschäftigung im Allgemeinen**

Die folgende Tabelle (vgl. Tabelle 21) enthält eine Auflistung der in den Gesprächen explizit erwähnten Stärken bzw. Schwächen der Unterstützten Beschäftigung. Zum einen fußen die Antworten auf konkreten Erfahrungen mit der *Arbeitsassistenten* *Liezen* (siehe auch Kapitel III), zum anderen sind sie Überlegungen über die Leistungen der Dienstleistung Arbeitsassistenten im allgemeinen.

Tabelle 22

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeit vor Ort („direkter Kontakt“) (2)</li> <li>• Eingehen auf den/die EinzelneN („maßgeschneiderte Pakete“) (2)</li> <li>• Förderung der persönlichen Entwicklung der NutzerInnen (1)</li> <li>• Erweiterung des „normalen“ Vermittlungsnetzes (1)</li> <li>• Niederschwelligkeit des Zugangs (1)</li> <li>• „Realitätsnähe“ (weil Vermittlung auf den ersten Arbeitsmarkt) (1)</li> <li>• Erbrachte Erfolge („Betreuungs- und Vermittlungszahlen“) (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hohe Fluktuation der MitarbeiterInnen (2)</li> <li>• Fehlende Erfahrung der MitarbeiterInnen (2)</li> <li>• Fehlendes berufliches Know-how (1)</li> <li>• Bisher nicht flächendeckend angeboten (1)</li> <li>• Wartelisten (1)</li> <li>• Mangelnde Ausbildung der MitarbeiterInnen (1)</li> <li>• Zu starke Ausrichtung auf den sozialen Bereich (1)</li> <li>• Kaum gesetzliche Grundlage für die Arbeit der AASS (1)</li> <li>• Fehlen einer permanenten Öffentlichkeitsarbeit (1)</li> </ul>

Als besondere Stärke der Arbeitsassistenten sticht hier die direkte, unmittelbare Arbeit mit den AkteurInnen (NutzerInnen, Betriebe) und das „maßgeschneiderte“ Angebot, also eine auf den jeweiligen Einzelfall abgestimmte Leistung, hervor. Interessant ist auch der Aspekt der „Niederschwelligkeit“, d. h. des einfachen und vorurteilslosen Zugangs zum Angebot der Arbeitsassistenten. Vom Befragten wird die Antwort damit begründet, dass die Arbeitsassistenten eben keine „Behörde“, sondern als privater Verein organisiert sei.

Bei den Schwächen taucht wieder die hohe Fluktuation der ArbeitsassistentInnen auf, die – wie bereits erwähnt – mit der Kurzfristigkeit der Förderverträge und „falschen“ Erwartungen an den Beruf begründet wird. Zudem ist in dieser Situation vermutlich wenig hilfreich, dass es in Österreich bis heute kein einheitliches Berufsbild des/der „ArbeitsassistentIn“ gibt, was sich auch in dem Nicht-Vorhandensein einer formalisierten Ausbildung niederschlägt. Die ebenso kritisierte mangelnde Erfahrung der MitarbeiterInnen der Arbeitsassistenten hängt wiederum teilweise mit der hohen Fluktuation der MitarbeiterInnen zusammen.

### 6.3.5 Was ist erfolgreiche Unterstützte Beschäftigung?

Auf die Frage nach erfolgreicher Unterstützter Beschäftigung steht eindeutig der dauerhafte Arbeitsplatz für den/die NutzerIn im Vordergrund (4 Nennungen.) Wobei der Begriff der Dauerhaftigkeit von den Befragten unterschiedlich interpretiert wird („*länger als drei Monate*“, „*mindestens zwei Jahre*“.) Zwei Mal wird die Erfüllung des Vertrages, der zwischen Bundessozialamt und der Arbeitsassistenten abgeschlossen wird und im Wesentlichen die jährlichen Betreuungs- und Vermittlungszahlen pro ArbeitsassistentIn vorschreibt, genannt. Je eine Nennung erhalten folgende Erfolgskriterien:

- Kontinuierliche Reduktion der Unterstützung
- Passender Arbeitsplatz
- Identifikation eines/einer NutzerIn mit einem Berufsbild, Qualifikation (gilt besonders für Jugendliche)
- Zufriedenheit des/der NutzerIn
- Motiviertes AASS-Team



Insbesondere bei dieser Frage wird deutlich, dass das Schwergewicht eindeutig auf den „hard facts“, den (ohne größeren Aufwand) in Zahlen zu messenden Aspekten der Betreuung und Vermittlung, liegt.

Die „Passung“ des Arbeitsplatzes, die in der Befragung der NutzerInnen eine große Rolle gespielt hatte<sup>24</sup>, wird nur ein Mal erwähnt, was den Eindruck erweckt, als ginge es hier eher um Arbeit „per se“ und weniger um die Qualität der zustande gekommenen Dienstverhältnisse.

### **6.3.6 Wie könnte Unterstützte Beschäftigung im Allgemeinen verbessert werden?**

Folgende Vorschläge und Ideen für eine Verbesserung der Dienstleistung wurden genannt:

- Verbesserte Ausbildung/Schulungen (2)
- Auswahl der NutzerInnen
- „Übersättigung“ der ArbeitgeberInnen (mit Öffentlichkeitsarbeit etc.) vermeiden
- Mehr Kontakt zu den ArbeitgeberInnen (verstärkte Öffentlichkeitsarbeit)
- Flächendeckender Ausbau der Dienstleistung
- Längere Rahmenverträge
- Neue „Erfolgszahlen“
- Bessere Abgrenzung zwischen den Leistungen Beratung und Betreuung
- Abschaffung der sogenannten „Wartelisten“ (Derzeit ist es bei manchen AASS-Initiativen – zumeist aufgrund eines Mangels an Ressourcen – üblich, dass Personen mit einer längeren Wartezeit vor Beginn eines Betreuungsverhältnisses rechnen müssen.): *„Es muss gewährleistet sein, dass man zumindest eine Abklärung macht.“*

Nur auf den ersten Blick widersprechen sich hier die Ansprüche „Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit bei den ArbeitgeberInnen“ und eine „Vermeidung der Übersättigung von ArbeitgeberInnen“. Dieser „Übersättigung“ könnte durch eine bessere Vernetzung der einzelnen Dienstleistungen und deren AkteurInnen (und einem besseren Überblick über bereits gesetzte PR-Aktionen oder etablierte Kontakte zu ArbeitgeberInnen) entgegen gewirkt werden.

Der Punkt „Auswahl der NutzerInnen“ hängt direkt mit den derzeit vorgegebenen „Erfolgszahlen“ zusammen: *„Es ist eine Schwierigkeit immer dort, wenn man die Erfolgskriterien zu hoch ansetzt, dass dann ein Druck dorthin ausgeübt wird „besser geeignete“ Behinderte zu nehmen. Das heißt, dass die schwerer Behinderten dann womöglich auf der Strecke bleiben. Und ich hab den Eindruck, dass dieser Weg womöglich bereits jetzt gegangen wird.“*

Die in den Verträgen zwischen dem Bundessozialamt und den Projekten vorgegebenen Erfolgszahlen werden auch den ArbeitsassistentInnen selbst durchaus als Druck in Richtung „Bewusste Auswahl von NutzerInnen“ empfunden, wie sich in einer der vorgehenden Forschungsphasen<sup>25</sup> zeigte.

Der hier Befragte sieht für dieses Problem mehrere Lösungsansätze:

- Adaption der Erfolgskriterien (Schwerer behinderte Menschen könnten „doppelt zählen“)
- Einschaltung eines Teams vor Aufnahme der NutzerInnen

---

<sup>24</sup> Vgl. dazu auch das Kapitel *Die Sichtweise der NutzerInnen*

<sup>25</sup> Vgl. dazu auch Kapitel *Die Sichtweise der ArbeitsassistentInnen*



- Finanzielle Erfolgsanreize

Allgemein ist zu sagen, dass einige dieser Verbesserungsmöglichkeiten eindeutig nicht im Bereich der Arbeitsassistentenprojekte allein liegen, sondern hauptsächlich in den von Politik und finanzierenden Stellen vorgegebenen und/oder gemeinsam mit den Trägerorganisationen ausgehandelten Rahmenbedingungen (wie etwa langfristige Verträge.)

### **6.3.7 Beurteilung der Leistungen der Arbeitsassistenten Liezen**

Die beiden Personen, die zu dieser Frage Auskunft geben konnten/wollten, beurteilen die Leistungen der *Arbeitsassistenten Liezen* als „eher gut“. Für diese Aussage werden folgende Gründe angeführt:

- Erfahrene MitarbeiterInnen
- Funktionierender Umgang mit ArbeitgeberInnen
- Ausreichende persönliche Kontakte (zu Unternehmen)
- Gutes Verhältnis von Input (=Kosten) und Output (=„Erfolgszahlen“)

Auf die Frage, wie die Leistungen der Arbeitsassistenten Liezen verbessert werden könnten, werden nur zwei Punkte genannt:

- Längerfristige Bindung der MitarbeiterInnen
- Mehr Schulungen für die MitarbeiterInnen

## **6.4 Bewertungsmethoden und Qualitätsindikatoren**

### **6.4.1 Vorbemerkungen**

Die Finanzierung der steirischen Arbeitsassistentenprojekte erfolgt aus vier verschiedenen Quellen (Europäischer Sozialfonds, Bundessozialamt/Ausgleichstaxenfonds, Land Steiermark, Arbeitsmarktservice; siehe Kapitel IV „Finanzierung der Unterstützten Beschäftigung“). Das Land Steiermark und das Arbeitsmarktservice verstehen ihre Rolle explizit nicht als „Kontrollorgan“. Sie führen daher selbst keine Qualitätskontrolle durch. Für die Erfolgs- bzw. Qualitätskontrolle ist allein das Bundessozialamt letztverantwortlich. Sie erfolgt durch MitarbeiterInnen der Abteilung *Berufliche Rehabilitation* des BSB. Im Gremium einer sogenannten „Steuergruppe“ werden jedoch die der Qualitätskontrolle zugrundeliegenden Kriterien gemeinsam festgelegt.

### **6.4.2 Controlling durch das Bundessozialamt**

Das Controlling basiert derzeit hauptsächlich auf quantitativen Indikatoren: So ist von der Arbeitsassistenten vier Mal pro Jahr eine Quartalsstatistik (betreute Personen/vermittelte Personen) und am Ende des Jahres eine Jahresstatistik zu erstellen. Dazu kommen noch zwei solcher Statistiken für die „Besuche“ des Bundessozialamtes vor Ort, da diese meist nicht zu den Quartalsterminen (siehe Quartalsstatistik) stattfinden. Bei diesen Besuchen *„Ich sage jetzt bewusst ‚Besuche‘. Die Lebenshilfe versteht es als Controlling, offiziell ist es das auch. Ich sage aber immer: ‚Wir kommen zu einem Arbeitsgespräch‘“* werden stichprobenartig Akten über Betreuungsverläufe eingesehen: *„[...] wo wir uns vergewissern, dass die Zielgruppe passt, dass die sonstigen Vertragsbestandteile eingehalten werden und dass die Erfolge gebracht werden.“* Zu diesen zwei Besuchen kommt ein zusätzlicher Termin vor Ort, bei dem



die Endabrechnung – meistens durch den/die ProjektbearbeiterIn und einen/eine BuchhalterIn – geprüft wird.

Dieses Controlling-System richtet sich also hauptsächlich auf die sogenannten „hard facts“: *„Das heißt, wie viele Arbeitsplätze wurden geschaffen, wie viele wurden gesichert und wie viel Geld wurde dafür aufgewandt. Denn [...] die Arbeitsassistenten müssen sich natürlich auch in Konkurrenz mit anderen Reha-Maßnahmen behaupten.“* Die erwähnte Einsicht in die Betreuungsberichte ist qualitativ/quantitativ ausgerichtet, denn neben der Überprüfung der Zielgruppe steht hier auch Folgendes im Vordergrund: *„[...] wie wird der Prozess in der Arbeitsassistenten gestaltet, wie lange dauert eine Begleitung, wie lange eine Beratung? Wie oft gibt es Interventionen und erfolgreich sind diese Interventionen?“*

Dass dieses Controlling nicht eine unmittelbare sondern eher eine mittelfristige Auswirkung auf die Finanzierung der Projekte hat, soll im Anschluss (vgl. Kapitel Finanzierung von Unterstützter Beschäftigung) noch einmal näher erläutert werden.

### 6.4.3 Qualität der verwendeten Indikatoren

„Erfolg“ wird derzeit hauptsächlich über das Schaffen bzw. Erhalten von Arbeitsplätzen definiert:

- Wenn der/die NutzerIn innerhalb von sechs Monaten nach Beendigung der Begleitung in einem Dienstverhältnis steht, das zumindest sechs Monate aufrecht ist
- Ein gefährdetes Dienstverhältnis gilt als gesichert, wenn es zumindest sechs Monate nach Beginn der Intervention noch aufrecht ist

Auf die Frage nach der Angemessenheit der derzeit verwendeten Indikatoren antworten nur zwei der Befragten direkt. Sie halten diese Indikatoren für weitgehend angemessen (*„Im Großen und Ganzen würde ich sagen, dass die vorgegebenen Zahlen, die ja in Vereinbarung mit den ArbeitsassistentInnen und den Verantwortlichen erarbeitet wurden, passen...“*), sind aber beide der Meinung, dass sie durchaus überarbeitet werden könnten. Die beiden Befragten sind der Meinung, dass die derzeit verwendeten Kriterien und Indikatoren weitgehend eine Evaluierung des Prozesses von Unterstützter Beschäftigung und seiner einzelnen Schritte erlauben.

Ein Befragter kritisiert an anderer Stelle des Interviews die reine „Kosten-Nutzen-Rechnung“: *„[...] 10 ArbeitsassistentInnen kosten soviel pro Jahre, und haben nur 20 Arbeitsplätze gebracht. Das darf nicht der Schlüssel sein, um die Arbeitsassistenten zu bewerten. Der Schlüssel muss sein: Habe ich den Betroffenen durch diese Tätigkeit höher qualifiziert? Ist es gelungen, ihn der Gesellschaft zuzuführen? Ist es gelungen, dem Betroffenen den Arbeitsmarkt zu öffnen?“*

Es gibt auch einige Ideen für eine Anpassung der aktuellen Kriterien und Indikatoren:

**Zufriedenheit der KundInnen** der Arbeitsassistenten (durch regelmäßige Befragungen zu erheben)

**Zufriedenheit der Unternehmen** (durch regelmäßige Befragungen zu erheben)

**Anpassung des „Erfolg“-Begriffes an**

- Grad der Behinderung des/der NutzerIn (*„Dass bei einer schwerer behinderten Person eine Vermittlung oder eine Betreuung einfach besser bewertet wird.“*)
- Art der Behinderung
- Wirtschaftliche Stärke der Region (z. B. Arbeitslosigkeit)



Die drei letzten Vorschläge zu einer Anpassung der Evaluierung (an individuelle/regionale Eigenschaften) wären nach der derzeit geführten Dokumentation durchaus möglich, wie einer der Befragten meint.

Einer der Befragten gibt zu bedenken, dass die Qualität der Beratungen und Betreuungen derzeit aber nur schwer zu messen wäre: *„[...] derzeit gibt es aus meiner Sicht kein Messkriterium. Und hier wäre es auch sinnvoll, in Zukunft etwas Neues zu entwickeln.“*

## **6.5 Finanzierung von Unterstützter Beschäftigung**

### **6.5.1 Finanzquellen**

Die Finanzmittel der *Arbeitsassistenten Liezen* stammen derzeit aus folgenden Quellen:

- 46% werden durch ESF-Gelder abgedeckt
- Den Rest teilen sich zu je einem Drittel das Bundessozialamt (über den „Ausgleichstaxenfonds“), das Land Steiermark und das Arbeitsmarktservice.

Diese Aufteilung gilt jedoch nur für die klassische Arbeitsassistenten. Aufgrund der sogenannten „Behindertenmilliarde“, aus der viele der neuen Projekte (z. B. Clearing) finanziert werden, ist es in der Gesamtfinanzierung wohl zu einer Verschiebung gekommen.

Das Bundessozialamt ist in diesem Zusammenhang der hauptverantwortliche Partner: Jedes Jahr muss der Trägerverein der Arbeitsassistenten einen Finanzplan für das kommende Jahr vorlegen, der dann ausgehandelt wird. Die jährliche Abrechnung erfolgt über das Bundessozialamt, und das BSB ist es auch, das dem Land und dem AMS die zu zahlenden Summen vorschreibt.

Das Ausmaß der Finanzierung scheint derzeit nicht unmittelbar von den Ergebnissen der Evaluierung abzuhängen. Auch wenn die Vertragsvorgaben nicht ganz erfüllt werden, wird der volle im Vorhinein bewilligte Betrag gewährt: *„Wenn ich zum Beispiel eine Vorgabe habe, sagen wir einmal zehn Erfolge pro Jahr pro Arbeitsassistentin, und sie bringt nur neun...dass ich dann nur neun Zehntel auszahle, das gibt es nicht.“* Wenn ein Projekt jedoch über einen längeren Zeitraum „erfolglos“ arbeitet und die Vertragsvorgaben nicht eingehalten werden, kann es sein, dass es zum Beispiel zu einer Reduktion der Schlüsselkräfte kommt oder auch ein Projekt gar nicht mehr bewilligt wird.

### **6.5.2 Zeitliche Begrenzung des Betreuungsverhältnisses**

Von den Befragten wurde bestätigt, dass für den/die einzelnen NutzerIn das Betreuungsverhältnis zeitlich klar begrenzt ist: *„Das ist eigentlich von den Richtlinien her mehr oder minder vorgegeben. Eine Person darf ohne Zustimmung des BSB nicht länger als ein Jahr betreut werden.“*

### **6.5.3 Möglichkeiten der Weiterentwicklung im derzeitigen Finanzierungssystem?**

Die relative Kurzfristigkeit der Finanzierung (1-Jahres-Verträge) wird im Zusammenhang mit einer Weiterentwicklung der Dienstleistung Unterstützte Beschäftigung ambivalent beurteilt. So gibt einer der Befragten an, dass es den Einrichtungen derzeit unmöglich gemacht wird, längerfristig zu planen: *„Das ist unbefriedigend, aber wir können es nicht ändern. Das ist politischer Wille. 3-Jahres-Pläne wären mir lieber. Da täten sich alle leichter.“*



Von anderen wird diese Einjährigkeit als Möglichkeit zu flexiblem Handeln gesehen: *„Weil Finanzpläne ja auch jedes Jahr neu zu verhandeln sind, lassen wir uns auch davon überzeugen, dass in bestimmten Bereichen sich vom Budget her etwas verändern kann [...] wir vergeben ja kein fixes Budget.“* Der Befragte sieht als mögliche Weiterentwicklung

- einen Ausbau des Schulungsangebotes oder
- Verbesserungen der Infrastruktur von Projekten für Unterstützte Beschäftigung.

#### **6.5.4 Zukünftige Entwicklungen im Zusammenhang mit der Finanzierung von Unterstützter Beschäftigung**

Nach Auskunft aus dem Ministerium ist es geplant, ab kommendem Jahr im Bereich der Finanzierung mindestens zwei relevante Neuerungen einzuführen:

- In Zukunft müssen Arbeitsassistentenprojekte auf Ausschreibungen reagieren. Dabei sollen die Bestbieter identifiziert werden und den Zuschlag bekommen.
- Die aus mehreren Gründen<sup>26</sup> problematischen 1-Jahres-Verträge sollen von 3-Jahres-Verträgen abgelöst werden.

Derzeit wird im Ministerium daran gearbeitet, ein Normkostenmodell für die Arbeitsassistentenprojekte zu erstellen: *„Mit einem Wort: Was darf eine durchschnittliche Arbeitsassistenz (=ein Arbeitsassistentenprojekt, Anm.) kosten? Und ausgehend von diesen Normkosten wird es dann Zuschläge und Abschläge geben. Über das hinaus wird dann nichts mehr subventioniert.“*

Dieses Normkostenmodell soll nach den Plänen des Ministeriums Einsparungen und damit frei werdende finanzielle Ressourcen mit sich bringen. Diese Ressourcen könnten für die von allen Seiten geforderten Qualifizierungsmaßnahmen verwendet werden. Im Bereich der möglichen Anbieter solcher Qualifizierungsmaßnahmen ist – ebenso wie bei den zukünftigen öffentlichen Ausschreibungen – Konkurrenz als Mittel zur Kostensenkung geplant: *„Die Qualifizierung soll nicht von einem Träger angeboten werden, sondern (wir wollen) auch hier einen Wettbewerb zwischen verschiedenen Trägern haben.“* Deutlich wird, dass es nicht um einen Ausbau der Ressourcen, sondern um eine Neuverteilung der bereits vorhandenen gehen wird.

Im Zusammenhang mit den neuen Projekten, die über die „Behindertenmilliarde“ finanziert werden, ist derzeit noch nicht absehbar, wie lange diese Mittel zur Verfügung stehen werden.

---

<sup>26</sup> Vgl. auch Kapitel *„Wie könnte die Zusammenarbeit verbessert werden?“*



## 7 Zusammenfassung des „National Workshop“

### 7.1 Ziele des Workshops

- ...die Ergebnisse aller Forschungsphasen *analysieren*
- ...die wichtigsten Ergebnisse *identifizieren*
- ...noch fehlende Aspekte *sammeln*
- ...Qualitätskriterien *entwickeln* und *besprechen*
- ...internationale Vergleichbarkeit der Ergebnisse *sichern*
- ...Ideen und Vorschläge für Barcelona und Budapest *sammeln*

### 7.2 Was sind die interessantesten Ergebnisse der fünf Forschungsphasen?

- Von den ArbeitgeberInnen wird eine ständige Begleitung während der Eingewöhnungsphase gewünscht („...*ein wichtiges Feedback...*“)
- ArbeitgeberInnen, öffentliche Hand und NutzerInnen thematisierten die hohe Fluktuation der ArbeitsassistentInnen. („...*Hier sollte man in Zukunft genauer hinsehen...*“)
- Den NutzerInnen geht es auch um die Qualität eines Arbeitsplatzes. („...*Nicht nur die Schaffung eines Arbeitsplatzes ist wichtig. Das ist mir so noch nie aufgefallen...*“)
- Speziell die Jugendlichen haben gegenüber den ArbeitsassistentInnen eine hohe Erwartungshaltung, wobei es nicht nur um Fachwissen, sondern insbesondere um die sogenannten soft skills geht.
- Der zwischenmenschlichen Beziehung (ArbeitsassistentIn-NutzerIn) wird eine hohe Bedeutung beigemessen.
- JedeR AkteurIn sieht seine/ihre Welt. („...*Jeder sieht nur das für ihn wichtigste Stückchen...und alle diese Stücke machen Unterstützte Beschäftigung aus...*“)
- Jugendliche legen Wert auf eine Gesprächsebene mit den ArbeitsassistentInnen.
- Allgemein sind die Sichtweisen relativ unkritisch. („...*Schlechte Aussagen waren kaum dabei...*“)
- Einwand: Es kamen auch einige konkrete Verbesserungsvorschläge (z.B. Liste der Betreuungsverhältnisse für den/die AMS-BeraterIn)
- Die Befragten sahen sich selbst eher als KonsumentInnen, und weniger als AkteurInnen.
- Einwand: Möglicherweise liegt dieses Ergebnis auch in der verwendeten Forschungsmethode (Es wurde nämlich nicht gefragt: „Was könnten Sie beitragen?“)
- Berufserfahrung für einen/eine ArbeitsassistentIn wichtiger als eine sozialpädagogische Ausbildung (Widerspruch zum Berufsbild)
- NutzerInnen wollen sofort einen Job –ArbeitgeberInnen wollen nur den/die richtigeN ArbeitnehmerIn für den Job (klassisches SE-Qualitätskriterium „Karriereplan“ spielt keine Rolle) – öffentliche Hand wünscht sich ein mind. dreimonatiges Arbeitsverhältnis und



max. ein Jahr Betreuung („...Arbeitsverhältnis mit der Stoppuhr...“ und „...es wird allgemein sehr kurzfristig gedacht...“ und „Der Wunsch nach der Qualität des Arbeitsplatzes widerspricht meinen Erfahrungen mit den Jugendlichen: Die wollen sofort einen Job...“)

- Die NutzerInnen fühlen sich oft nach nur einem Jahr Betreuung fallengelassen („...Drei Jahre wären besser...“)
- Bei der öffentlichen Hand stehen nur bloße Zahlen im Vordergrund.
- Problematik der Begrifflichkeit (Unterstützte Beschäftigung vs. Arbeitsassistenz)
- „...Wir selbst benützen eher den Begriff Arbeitsassistenz. – Wir arbeiten aber mit den Methoden der Unterstützten Beschäftigung...“
- AkteurInnen sind zu wenig für die Methode Unterstützte Beschäftigung sensibilisiert. („...Einzelne Aspekte von Supported Employment werden zu stark voneinander getrennt....Die Unterteilung in so viele Einzelangebote macht eigentlich keinen Sinn...“)
- Schulungen und Qualifikation waren immer wieder eine Thema
- „...Ein Berufsbild wäre nicht schlecht...Man muss über so viele Dinge Bescheid wissen...“
- „...Wissen zum Arbeitsrecht etc. muss immer wieder aufgefrischt werden...“
- ArbeitgeberInnen wünschen Schulung der ArbeitnehmerInnen vor Dienstbeginn.
- Die Unterschiede zwischen Jugendlichen und Erwachsenen sind relativ groß.
- Zugang zur Arbeitsassistenz („Niederschwelligkeit“) scheint für ArbeitgeberInnen und NutzerInnen nicht immer ganz einfach zu sein.
- Öffentliche Hand hat den breitesten Blick auf die Arbeitsassistenz.
- Öffentliche Hand sieht teilweise ein Problem bei praktikablen Messinstrumenten.
- Eine Stärke der Arbeitsassistenz liegt in den „maßgeschneiderten Paketen“.
- ArbeitgeberInnen wünschen sich weniger Unterstützung, ein gewisses Sicherheitsgefühl ist ihnen besonders wichtig („...Entscheidung im jeweiligen Einzelfall...“)
- „...Für die ArbeitgeberInnen ist das Ergebnis wichtig, das dahinterstehende Konzept interessiert sie nicht so sehr...“
- „...Wenn die ArbeitgeberInnen nicht so zufrieden wären, würde das Bild ganz anders ausschauen...“
- Zusatz: „...Wir haben nur jene erreicht, bei denen ohnehin alles klappt...“
- „...Letztendlich geht es doch sehr stark um persönlich Sympathie oder Antipathie...“
- Einwand: „...Das hat jedoch auch sehr viel mit Professionalität zu tun...“

### 7.3 Welche Fragen sind noch offen?

- Was sind die konkreten Gründe dafür, warum NutzerInnen die Arbeitsassistenz in Anspruch nehmen?
- Welchen Stellenwert haben Praktika für NutzerInnen und ArbeitgeberInnen? („...Es würde mich interessieren, ob ein Praktikum den Leuten etwas bringt...“)



- Arbeitsplatzergänzungen sind kein Thema.
- Wie sieht die Integration im zwischenmenschlichen Bereich in den Betrieben aus (z. B. zwischen den KollegInnen) aus?
- Wie sehen NutzerInnen und ArbeitgeberInnen Jobcoaching generell? („...*Wie stellen sie sich das vor?*...“)
- Es wird kaum auf das Thema Natural Support eingegangen: Wie sieht es mit Ressourcen in den Betrieben aus?
- „Menschlichkeit in den Betrieben“
- Die Frage „Was könnte jedeR Einzelne zur Verbesserung der Qualität beitragen?“ fehlt.
- Sichtweise der Manager müsste noch genauer erhoben werden.



## 7.4 Gute und schlechte Erfahrungen mit der Forschungsarbeit

Tabelle 22

Gute Erfahrungen	Schlechte Erfahrungen
Flexibles Team	Hoher Zeitaufwand (v.a. auch für das Lesen von englischen Texten)
Sehr gut vorbereitetes Team	Treffen nach jeder Phase (zwischen ForscherInnen und PraktikerInnen) hat gefehlt
Unterschiedliche Sichtweisen (NutzerInnen, Betriebe etc.) kennenlernen (2)	Sehr umfangreich, Fülle an Material (2)
Einblick in andere Projekte und Länder (2)	Von einer befragten Nutzerin wurde die Rolle der ForscherInnen missverstanden
spannend	Unzufriedene (NutzerInnen, ArbeitgeberInnen) fehlen im Sample (2)
Verbesserungsvorschläge und Anregungen für die eigene Arbeit (3)	Unterschiedliche Methoden machen den Vergleich schwierig
Gute Kooperation (zwischen ForscherInnen und PraktikerInnen)	„Behindert machen“ durch Forschen
Hinterfragen der eigenen Arbeit	Kontakte kamen über AASS zustande (vielleicht Verzerrung der Ergebnisse)
Nettes Team in Liezen	Resultate oft überraschend
Persönliches Kennenlernen der ausländischen Partner	Unterstützte Beschäftigung braucht mehr PR
Austausch mit ausländischen Organisationen	Viel Zeit für die Kooperation nötig
Vermehrter Austausch im Team, unterschiedliche Sichtweisen im Team kennen lernen	
Berichte werden schnell verfasst	
Reflexion der eigenen Arbeit wird ermöglicht (2)	
Sichtweisen sind sehr unterschiedlich (2)	
Berichte gut und prägnant geschrieben und übersetzt	
Interessantes Spannungsfeld (Soziales vs. Wirtschaft)	
Doch viele Übereinstimmungen der Sichtweisen	
Forschungsmethoden geben ein relativ genaues Bild	
Forschungsphasen nacheinander à Bild setzt sich wie ein Puzzle zusammen	

## 7.5 Konsequenzen für die Arbeit der Arbeitsassistentz Liezen

### Gruppe 1 (MitarbeiterInnen der Arbeitsassistentz)

- Schulung der Schlüsselqualifikationen der NutzerInnen
- Einschulung neuer MitarbeiterInnen überdenken
- Klausur?



- Antrag – einheitliche Statistik (in den Gremien anregen)
- Reagieren auf Verbesserungsvorschläge (z.B. AMS-Liste, andere Treffpunkte)
- Terminplanung (ca. 1 Monat), längerfristige Planung, Checkliste
- Erstellung von Feedback-Bögen
- Individuelle Betreuung
- Einheitliche Dokumentation
- PR-Arbeit verstärken
- Weiterführende Diskussion im Team (Moderation, Agenda, Protokoll?)

### **Gruppe 2 (Leiter Lebenshilfe Ennstal, MitarbeiterInnen des Europäischen Zentrums)**

- Zusammenarbeit mit UK (Berufliche und soziale Integration von Menschen mit schweren Behinderungen)
- Im Vergleich mit anderen die Bedeutung des systematischen Vorgehens in der Arbeit erkennen
- Richtlinien des Kostenträgers und Methoden der MitarbeiterInnen stehen bisher noch über den Wünschen der KundInnen à Was getan werden kann...
- Prinzipien von Supported Employment durcharbeiten (z. B. zum Thema Karriereentwicklung von NutzerInnen)
- Intensive Diskussion im Team über kritische Punkte (z. B. Fluktuation, Ausbildung)
- Verstärkte Sensibilisierung der ArbeitgeberInnen und der öffentlichen Hand
- Nachdenken über pädagogische Leitung?
- Ergebnisse aus dem QUIP-Projekt im Gesamtteam besprechen

## 8 Änderungen und Neuerungen in der *Arbeitsassistenz Liezen*

Das QUIP-Projekt hat in der Arbeitsassistenz Liezen zu einem verstärkten Nachdenken über die Qualität der eigenen Arbeit, aber auch über die Qualität der Arbeitsbedingungen geführt.

Die nachfolgende Tabelle soll einen Überblick über die Änderungen und Neuerungen in der *Arbeitsassistenz Liezen* geben. In der linken Spalte finden sich noch einmal die konkreten Verbesserungsvorschläge, die im „National Workshop“ in Liezen (Mai 2002) von den TeilnehmerInnen erarbeitet wurden („Konsequenzen des Projekts für die Arbeit der Arbeitsassistenz“). In der rechten Spalte sind die tatsächlichen Änderungen/ Verbesserungen markiert.

Tabelle 23:

Verbesserungsvorschläge	Durchgeführte Änderungen
Schulung der Schlüsselqualifikationen der NutzerInnen	✓ Nützung von Qualifikationsmaßnahmen, Qualifizierungsmaßnahmen über Eingliederungshilfe
Einschulung neuer MitarbeiterInnen überdenken	✓ Fortbildungsseminare für Jobcoach, Integrations-assistentInnen
MitarbeiterInnen-Klausur, weiterführende Diskussion der Themen im Team	✓ Regelmäßige Teambesprechungen und Klausur, Evaluation (Qualitätskriterien)
Einheitliche Statistik (in den zuständigen Gremien anregen)	ab 2003
Reagieren auf Verbesserungsvorschläge der PartnerInnen (z.B. andere Treffpunkte mit den NutzerInnen)	✓ Verstärktes Eingehen auf Wünsche von NutzerInnen
Erstellen von Feedback-Bögen	
Individuelle Betreuung	✓ Jobcoach- und ArbeitsassistentInnentreffen mit Fallbeispielen
Einheitliche Dokumentation	✓ PC Programme vorhanden bzw werden adaptiert
Längerfristige (Termin-)Planung mit den NutzerInnen	✓ 14tägige Treffen zur Reflexion mit Fallbeispielen
PR-Arbeit verstärken, Verstärkte Sensibilisierung der ArbeitgeberInnen und der öffentlichen Hand	✓ PR-Arbeit
Lokale Leitung für die Arbeitsassistenz	✓ Teamleitung
Prinzipien von Supported Employment durcharbeiten (z. B. zum Thema Karriereentwicklung von NutzerInnen), systematisches Vorgehen	
(Internationale) Kooperationen, Vernetzung	✓ Austausch und Vernetzung mit anderen Organisationen und Kostenträgern, Kooperation mit Klienten-Jobclub



	✓ Aufgabenverteilung im Team (Struktur)
	✓ Fallbesprechung im Team
	✓ Supervision
(Internationale) Kooperationen, Vernetzung	✓ Austausch und Vernetzung mit anderen Organisationen und Kostenträgern, Kooperation mit Klienten-Jobclub
	✓ Aufgabenverteilung im Team (Struktur)
	✓ Fallbesprechung im Team
	✓ Supervision

Anm.: Zum Thema Veränderungen/Verbesserungen siehe auch Kapitel Die Sichtweise des Leiters der *Lebenshilfe Ennstal*



## 9 Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung und Empfehlungen

### 9.1 Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung

An der Abschlusskonferenz des QUIP-Projektes in Budapest im Oktober 2002 nahmen Beteiligte an Unterstützter Beschäftigung aus den am Projekt beteiligten Ländern teil. In nationalen und internationalen Workshops wurde das Thema Qualität von Unterstützter Beschäftigung diskutiert und Empfehlungen für Unterstützte Beschäftigung erarbeitet.

Die TeilnehmerInnen am Österreich-Workshop, der sich aus VertreterInnen aller prozessbeteiligten Gruppen zusammensetzte (LeiterInnen von Arbeitsassistentenprojekten, ArbeitsassistentenInnen, NutzerInnen, ArbeitgeberInnen, VertreterInnen von Fördergebern) erarbeiteten gemeinsam Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung in Österreich. Diese Kriterien lassen sich den Bereichen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zuordnen:

Als besonders wichtig im Bereich der **Strukturqualität** erschienen den TeilnehmerInnen folgende Punkte:

- Vernetzung der Arbeitsassistenten, z. B. mit anderen Stellen und mit anderen Angeboten der eigenen Trägerorganisation
- Organisatorische Rahmenbedingungen in der Arbeitsassistenten, z. B. Mobilität der MitarbeiterInnen
- Qualitätskontrolle in der Organisation, z. B. Input-Output-Kontrolle (Hier besteht jedoch die Gefahr, dass es durch den erhöhten Vermittlungsdruck bei der Aufnahme von NutzerInnen zu einer Bevorzugung der leichter vermittelbaren Arbeitssuchenden kommt.)
- Geringe Fluktuation der MitarbeiterInnen in der Arbeitsassistenten: Hohe Fluktuation ist besonders für die NutzerInnen problematisch, jedoch auch für die ArbeitgeberInnen.

Im Bereich der **nationalen Rahmenbedingungen** wurden folgende Qualitätskriterien diskutiert:

- Vereinheitlichung der Förderszene
- Abgleich zwischen den Wünschen der Fördergeber und jenen der Zielgruppen
- Betreuungszeitraum (derzeit ein Jahr) soll eine „Sollgrenze“ darstellen
- Längerfristige Förderung von Arbeitsassistentenprojekten (derzeit ein Jahr)
- Keine Wartelisten für Arbeitssuchende

Im Bereich der **Prozessqualität** von Unterstützter Beschäftigung fokussierten die TeilnehmerInnen auf einige wenige Themen:

- Die gute persönliche Beziehungen zwischen ArbeitsassistentIn und NutzerIn (samt sozialem Umfeld) wird von beinahe allen Prozessbeteiligten als besonders wichtig für die Qualität von Unterstützter Beschäftigung betrachtet. Wichtig sind den GesprächsteilnehmerInnen Werte wie gegenseitiges Vertrauen, gute Zusammenarbeit, „Zuhören können“, gutes Gesprächsklima, Spaß.
- Als weiteres wichtiges Kriterium gilt den Prozessbeteiligten die Entwicklung eines unterstützenden (Arbeits-) Umfelds (Natural Support), das von den NutzerInnen als freundlich und hilfreich empfunden wird.



- Als wichtig gilt auch, dass der/die ArbeitsassistentIn bei Problemen/Anfragen etc. schnell reagiert.

Bei der **Ergebnisqualität** werden von den Workshop-TeilnehmerInnen folgende Punkte genannt:

- Optimale Passung zwischen NutzerIn und Arbeitsplatz
- Große Anzahl an Vermittlungen pro ArbeitsassistentIn
- Effizienz in der Arbeit der ArbeitsassistentInnen
- Integration des/der NutzerIn in den Betrieb und in das Arbeitsteam (NutzerIn soll das Gefühl haben „dazuzugehören“)
- Besonders hervorgehoben wurden die Bedeutung der Zufriedenheit des/der NutzerIn mit dem Arbeitsplatz und die
- Zufriedenheit der Vorgesetzten/Betriebe mit dem/der ArbeitnehmerIn

## 9.2 Empfehlungen

Bei der Konferenz wurden im Österreich-Workshop auch Empfehlungen für Unterstützte Beschäftigung in Österreich im Allgemeinen erarbeitet. Diese Empfehlungen beziehen sich auf unterschiedliche Bereiche der Unterstützten Beschäftigung. Einen sehr hohen Stellenwert haben die DiskutantInnen der **Strukturqualität** von Unterstützter Beschäftigung, also den Voraussetzungen und Vorbedingungen beigemessen.

Auf **nationaler Ebene** erarbeiteten die TeilnehmerInnen des Workshops folgende Vorschläge:

- Diskussion der Ausgleichstaxe: Ist sie überhaupt das richtige Instrument für eine verstärkte Integration von Menschen mit Behinderung in den allgemeinen Arbeitsmarkt? Und wenn ja: In welcher Höhe wäre sie ein wirksames Mittel?
- Gleichstellung von individueller Förderung und Projektförderung
- Diskussion der Erfolgskriterien für Unterstützte Beschäftigung: Was sind realistische Erfolgszahlen, die nicht die Qualität der Unterstützten Beschäftigung gefährden? Welche qualitativen Erfolgskriterien sind denkbar (z. B. Dauer der Beschäftigungsverhältnisse)?
- Engere Zusammenarbeit der Arbeitsassistenzen mit und Unterstützung durch Interessensvertretungen wie Wirtschaftskammer und Arbeiterkammer.
- Vermehrte Sensibilisierung der Öffentlichkeit für Menschen mit Behinderung und deren berufliche Integration.
- Systematische Aus- und Weiterbildung für ArbeitsassistentInnen
- Ein einheitliches und anerkanntes Berufsbild für ArbeitsassistentInnen
- Zweckbindung der Förderungen für Betriebe, konkretes Beispiel: zweckgebundene Fördermittel für die Schulung von KollegInnen des/der NutzerIn.

Aber auch die **Qualität des Prozesses** von Unterstützter Beschäftigung war den TeilnehmerInnen ein wichtiges Thema. Hier wurden konkret folgende Ideen und Verbesserungsvorschläge formuliert:



- Die Arbeitsassistenzen sollen gewährleisten, dass es pro NutzerIn nur eine Ansprechperson gibt um den Kontakt mit NutzerIn und ArbeitgeberIn zu vereinfachen und eine Kontinuität in der Begleitung zu gewährleisten.
- Natural Support, das heißt die systematische Identifizierung möglicher Unterstützungspersonen im (Arbeits-)Umfeld des/der NutzerIn, soll verstärkt werden.
- Damit indirekt verbunden ist auch der Wunsch, dass ArbeitgeberInnen und KollgeInnen von NutzerInnen besser aufgeklärt werden sollen.
- Systematisches Vorgehen der Arbeitsassistenz beim Prozess der Unterstützten Beschäftigung (Arbeitsplatzakquisition, Begleitung etc.)

Abschließend wurde auch der Wunsch formuliert, dass eine ganzheitliche Sicht auf die berufliche Integration von Menschen mit Behinderungen entwickelt werden soll.



## 10 Kontakt

Karoline Binder

**Arbeitsassistentz Liezen**

Admonter Straße 13

A-8940 Liezen

Tel. 03612/26126

Fax. 03612/26126-4

Email: [aass.lebenshilfe@aon.at](mailto:aass.lebenshilfe@aon.at)

Walter Lackner

**Lebenshilfe Ennstal**

Schulgasse 616

A-8970 Schladming

Tel. 03687-23487

Fax: 03687-234 87-4

Email: [office@lebenshilfe-ennstal.at](mailto:office@lebenshilfe-ennstal.at)

Web: [www.lebenshilfe-ennstal.at](http://www.lebenshilfe-ennstal.at)

Michael Stadler-Vida

Yvonne Giedenbacher

**Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung**

Berggasse 17

A-1090 Wien

Tel: 01/3194505-26 oder –28

Email: [stadler@euro.centre.org](mailto:stadler@euro.centre.org) oder [giedenbacher@euro.centre.org](mailto:giedenbacher@euro.centre.org)

Web: [www.euro.centre.org](http://www.euro.centre.org)

