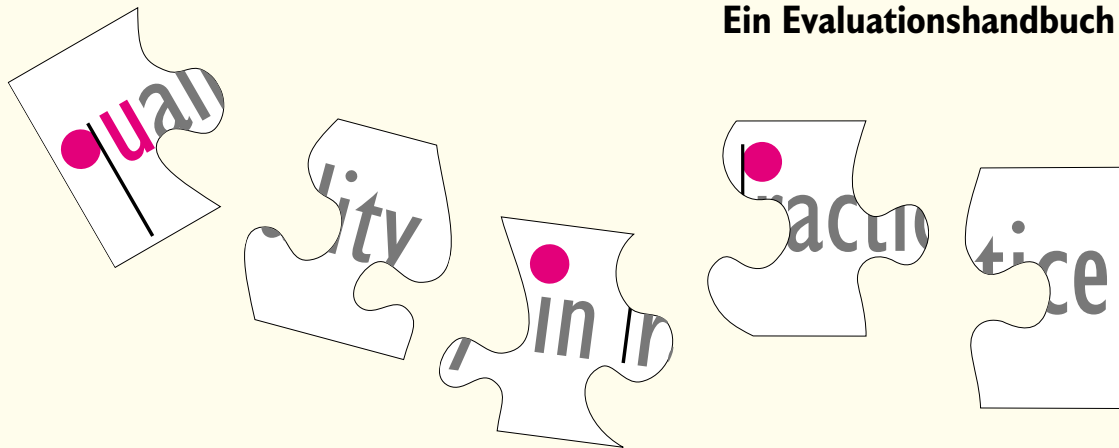
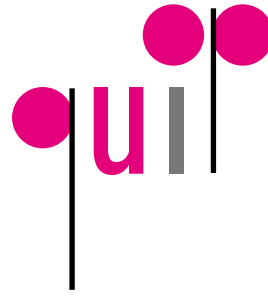


# Qualität von Unterstützter Beschäftigung aus der Sicht der Beteiligten

Ein Evaluationshandbuch







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

**Ein Evaluationshandbuch**

**Yvonne Giedenbacher  
Michael Stadler-Vida  
Charlotte Strümpel**

**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.**

**Lektorat: Willem Stamatiou  
Grafik und Design: Barbara Waldschütz  
DTP: Barbara Waldschütz**

**© Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung, 2003**

**Alle Rechte vorbehalten.**

**Herausgeber: Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung  
Druck: Bicskei Grafika, Budapest**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>6</b>
<b>Arbeitsuchende/ArbeitnehmerInnen</b>	<b>17</b>
<b>ArbeitgeberInnen</b>	<b>29</b>
<b>Politische EntscheidungsträgerInnen/FördergeberInnen</b>	<b>45</b>
<b>ArbeitsassistentInnen</b>	<b>55</b>
<b>Arbeitsassistenten-LeiterInnen</b>	<b>87</b>
<b>Die PartnerInnen an einem Tisch</b>	<b>97</b>
<b>Perspektiven der Qualität</b>	<b>111</b>
<b>ProjektpartnerInnen</b>	<b>124</b>



## Danksagung

Wir möchten all jenen danken, die ihren Beitrag zum QUIP-Projekt und zu diesem Handbuch geleistet haben.

Zuallererst gilt unser Dank den europäischen PartnerInnen, die das Projekt mit uns durchgeführt haben (siehe Liste der ProjektpartnerInnen auf den letzten Seiten dieses Handbuchs). Ein spezieller Dank geht an die „Manualgruppe“ – Ilona Baján, Francesc Pareja und Grete Wangen, die uns während der Arbeit an diesem Handbuch mit ihren schnellen und konstruktiven Rückmeldungen unterstützten.

Wir möchten auch Stefan Doose danken, der als externer Evaluator immer sein Engagement für das Projekt zeigte und viel zum Gelingen von QUIP beitrug.

Außerdem geht unser Dank an alle beteiligten Arbeitssuchenden, ArbeitnehmerInnen, ArbeitsassistentInnen, ArbeitgeberInnen, politischen EntscheidungsträgerInnen und anderen ExpertInnen. Sie haben ihr Wissen in Interviews, Gruppendiskussionen und bei der Abschlusskonferenz in Budapest mit uns geteilt und waren die Quelle für die Qualitätskriterien, welche die Grundlage dieses Handbuchs darstellen.

Ein besonderes Danke geht hiermit auch an alle ArbeitsassistentInnen in den beteiligten Organisationen, die mit ihrem Wissen nicht nur inhaltlich zu den Qualitätskriterien beigetragen haben, sondern die ForschungspartnerInnen auch in anderen Bereichen unterstützten. Das QUIP-Projekt wäre ohne sie nicht möglich gewesen!

# Einleitung

## Was heißt „Quality in Practice“?

### Ein kurzer Überblick über ein zweijähriges Projekt

Hinter dem Projekt „Quality in Practice: Die Sichtweisen der Prozessbeteiligten auf Initiativen für Unterstützte Beschäftigung (QUIP)“ steht die Idee, dass Unterstützte Beschäftigung (UB) maßgeblich auf funktionierenden Partnerschaften zwischen den unterschiedlichen Prozessbeteiligten beruht. Wichtige Beteiligte am Prozess von UB sind:

- Menschen mit Behinderungen
- MitarbeiterInnen von Arbeitsassistenten (ArbeitsassistentInnen, Job Coaches)
- LeiterInnen von Arbeitsassistenzen
- ArbeitgeberInnen
- Politische EntscheidungsträgerInnen/FinanzgeberInnen

Organisationen aus verschiedenen europäischen Ländern arbeiteten zwei Jahre lang an „Quality in Practice“, das mit Mitteln der Europäischen Kommission (Leonardo-Programm) gefördert wurde. Die Teilnehmerländer stehen, was Unterstützte Beschäftigung betrifft, auf sehr unterschiedlichen Entwicklungsstufen: Zwei EU-Länder (Großbritannien, Österreich), zwei Beitrittskandidatenländer (Tschechien, Ungarn) und Norwegen nahmen an dem Projekt teil. Spanien trat erst in einer späteren Phase in die Partnerschaft ein.

Die Ziele des QUIP-Projektes lassen sich folgendermaßen kurz zusammenfassen:

- Eine Verbesserung der Methoden in Unterstützter Beschäftigung in den beteiligten Ländern zu unterstützen.
- Eine Liste von Erfolgskriterien für Unterstützte Beschäftigung, abseits von rein quantitativen Bewertungskriterien, zu erarbeiten.
- Instrumente für eine fortlaufende Evaluierung von Arbeitsassistenzen bereitzustellen.
- Die Basis all dessen sollten Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung aus der Sicht der unterschiedlichen Prozessbeteiligten bilden.

Um dies zu gewährleisten wurde eine große Anzahl an unterschiedlichen Erhebungsmethoden entwickelt und auch während des Projektes verwendet: Gruppendiskussionen, Fragebögen und Leitfäden für qualitative Interviews. Die Ergebnisse aus diesen Befragungen wurden schließlich intensiv von den Forschungs- und den praktischen PartnerInnen bei europäischen Projekttreffen, via Email und Telefon und bei einer Arbeitskonferenz in Budapest im Oktober 2002 diskutiert.

In jedem Land arbeiteten ein Anbieter von Unterstützter Beschäftigung und ein Forschungsinstitut zusammen. Die zwei Jahre des Projekts waren in fünf Phasen unterteilt, wobei jede Phase einer Gruppe von Prozessbeteiligten gewidmet war. Die Erhebungsmethoden waren so gestaltet, dass sie den Be-



fragten die Möglichkeit gaben, die wichtigsten Qualitätskriterien für UB aus ihrer jeweiligen Sicht darzustellen. Nach jeder Phase wurden die einzelnen Länderberichte zu einem vergleichenden, internationalen Bericht zusammengefasst, Ähnlichkeiten und Unterschiede über die Grenzen hinweg wurden herausgearbeitet.

Nachdem die Datensammlung beendet war wurden die Länderberichte von den Länderteams (ForscherInnen und PraktikerInnen) durchgearbeitet. Das Ziel war, die wichtigsten Qualitätskriterien, belegt durch Aussagen der befragten Prozessbeteiligten, zu sammeln. Diese einzelnen Qualitätskriterien wurden in einer Liste zusammengefasst, diskutiert, nach bestimmten Kriterien geordnet und in einem Workshop erneut überarbeitet. Auch bei der QUIP-Abschlusskonferenz in Budapest standen die Kriterien wieder zur Diskussion. Die Liste der Qualitätskriterien („Perspektiven der Qualität von Unterstützter Beschäftigung“, siehe letztes Kapitel) ist das Ergebnis all dieser Arbeits- und Diskussionsprozesse und stellt die Grundlage für das vorliegende Manual dar.

## Wozu kann ich das Manual verwenden?

### „Der Blick durch andere Fenster“

Die Zielgruppe des vorliegenden Handbuches sind Arbeitsassistenten mit Interesse an einer Evaluierung der eigenen Arbeit und einer fortlaufenden

Qualitätsverbesserung. Das Handbuch stellt Instrumente für eine Qualitätsüberprüfung und -entwicklung zur Verfügung. Der/Die LeserIn findet hier nicht nur eine Vielzahl an unterschiedlichen Methoden, sondern auch Informationen, wie diese Methoden am besten zu verwenden sind. Auf diese Weise wird nicht nur die Evaluierung einer Arbeitsassistenten, sondern auch eine Einbindung der wichtigsten Prozessbeteiligten mit ihren unterschiedlichen Sichtweisen auf das Thema Qualität möglich.

Nachdem die Qualitätskriterien aus den unterschiedlichen Forschungsphasen zusammengebracht worden waren, stellte sich schnell heraus, dass die Prozessbeteiligten nicht völlig unterschiedliche Vorstellungen von „guter“ Unterstützter Beschäftigung haben. Vielmehr ist es so, dass jede Gruppe von Prozessbeteiligten aus ihrem „Fenster“ auf das Thema Qualität blickt, dementsprechend einen bestimmten Ausschnitt aus dieser Gesamtheit wahrnimmt und daher als besonders wichtig empfindet. Dieser Ausschnitt hängt natürlich stark mit der jeweiligen Position des/der Betroffenen im Prozess von Unterstützter Beschäftigung zusammen.

Zum Beispiel: ArbeitsassistentInnen haben sehr viel über die organisatorischen Rahmenbedingungen in der Arbeitsassistenten und die tägliche Zusammenarbeit mit unterstützten Arbeitssuchenden zu sagen, wohingegen FördergeberInnen eher einen „weiten“ Blick auf die Arbeitsassistenten haben, der von einer

gewissen Entfernung zum konkreten Prozess von UB gekennzeichnet ist.

Die Liste der Qualitätskriterien ist in drei große Kategorien unterteilt: Qualität der Rahmenbedingungen – Qualität des Prozesses – Qualität der Ergebnisse.

Jede Gruppe von Beteiligten kann zu einem oder mehreren Aspekten von Unterstützter Beschäftigung Auskunft geben. Wenn die Perspektiven aller Prozessbeteiligten zusammengebracht werden, sollte dies ein ganzheitliches Bild auf die Dienstleistung erlauben. Am besten lässt sich diese Idee vielleicht durch einen Vergleich mit einem Puzzle veranschaulichen. Ein Puzzlespiel besteht aus sehr unterschiedlichen Teilen, welche für sich selbst genommen nicht viel Sinn ergeben. Werden sie aber einmal zusammengesetzt, ergeben sie ein sinnvolles, buntes Bild.

Der Arbeitsassistent steht es natürlich frei zu entscheiden, ob sie ein solches umfassendes Bild haben will, oder ob sie zu einem bestimmten Zeitpunkt nur an den Einschätzungen einiger Gruppen von Prozessbeteiligten interessiert ist.

Das vorliegende Handbuch bietet Anbietern von Unterstützter Beschäftigung, welche die Qualität ihrer Dienstleistung überprüfen und weiterentwickeln wollen, die notwendigen Instrumente, um dies zu verwirklichen. Die Instrumente bieten die Möglichkeit, unterschiedliche Ansichten über die Qualität der Dienstleistung zu

sammeln und somit durch die „Fenster“ jener Personen zu blicken, die eine aktive Rolle im Prozess von UB spielen. Es darf nicht vergessen werden: Indem man die Meinungen der Beteiligten eingeholt lernt man nicht nur ihre Erwartungen und Einschätzungen kennen, sondern bezieht sie auch aktiver mit ein und unterstützt sie dabei, sich selbst nicht nur als „KundInnen“ sondern auch als „PartnerInnen“ zu begreifen.

### **Qualitätsentwicklung: Engagement und Ressourcen**

Um eine Überprüfung der Qualität der eigenen Dienstleistung aus der Sicht der PartnerInnen durchzuführen, braucht es das Engagement einiger Mitglieder der Organisation (Leitung, ArbeitsassistentInnen etc.). Es ist natürlich auch notwendig, für das Thema Qualitätsentwicklung und die Anwendung der in diesem Handbuch präsentierten Instrumente Zeit und Ressourcen bereitzustellen.

Qualitätsentwicklung muss das ganze Team betreffen, und so viele Teammitglieder wie möglich sollten an der Diskussion der Ergebnisse und an dem möglicherweise daraus folgenden Weiterentwicklungsprozess beteiligt sein. Die MitarbeiterInnen müssen ein Mitspracherecht haben, wenn es darum geht, geeignete Erhebungsinstrumente auszuwählen, die Ergebnisse zu analysieren und diskutieren, Pläne für Verbesserungen zu machen und diese Pläne dann auch umzusetzen. Das Engage-

ment des Managements ist selbstverständlich von besonderer Bedeutung. Dieses Engagement kann beispielsweise dadurch bekundet werden, dass sich Personen in leitenden Funktionen aktiv in die Evaluation einbringen.

Mindestens ein Teammitglied sollte für den Prozess der Qualitätsentwicklung verantwortlich sein. Es kann durchaus sinnvoll sein, eine „Qualitätsgruppe“, bestehend aus zwei bis vier Personen, zu installieren. Diese Gruppe sollte dann für die Qualitätsentwicklung verantwortlich sein und die dafür notwendigen Aufgaben übernehmen.

Wenn die vorhandenen Ressourcen es erlauben, kann es sinnvoll sein, einen/eine externen/externe BeraterIn zu engagieren, von dem/der die Interviews und Workshops durchgeführt werden. Aber auch in diesem Fall ist es wichtig, dass innerhalb der Organisation eine oder mehrere Personen für das Thema Qualität verantwortlich sind und als Verbindungsglied zwischen dem/der externen BeraterIn und den Teammitgliedern fungieren.

## Wie ist dieses Handbuch aufgebaut?

### Vom Projekt zum Produkt

Die Struktur des vorliegenden Handbuchs folgt der oben erwähnten Annahme, dass jede Gruppe von PartnerInnen ein oder mehrere Teile des Puzzles „Unterstützte Beschäftigung“

bereitstellen kann. Unter dieser Voraussetzung und mit einem Blick auf das gesamte QUIP-Projekt, ist jedes Kapitel des Handbuchs einer Gruppe von Prozessbeteiligten gewidmet und damit bestimmten Gruppen von Qualitätskriterien, die während des Projektes identifiziert werden konnten. Die wichtigste Frage ist also: „Welche Gruppe von Prozessbeteiligten kann mir was über welche Qualitätskriterien sagen?“

Aus diesem Grund besteht das Handbuch aus den folgenden Kapiteln:

- Arbeitssuchende
- ArbeitgeberInnen
- Politische EntscheidungsträgerInnen/FördergeberInnen
- ArbeitsassistentInnen
- ArbeitsassistentenleiterInnen
- Die PartnerInnen an einem Tisch
- Perspektiven der Qualität („Qualitätskriterien“)

Jedes Kapitel stellt Instrumente bereit, mit denen Rückmeldungen der wichtigsten Beteiligten zu bestimmten Teilbereichen von UB eingeholt werden können und beinhaltet auch die Möglichkeit, neue Ideen zur Qualitätsentwicklung von Unterstützter Beschäftigung zu entwickeln.

Die Reihenfolge der Kapitel beruht auf dem Gedanken, dass die ersten drei Gruppen (Arbeitssuchende, ArbeitgeberInnen, politische EntscheidungsträgerInnen/FinanzgeberInnen) „KundInnen“ der Dienstleistung Unterstützte Beschäftigung sind und die beiden ande-

ren Gruppen (ArbeitsassistentInnen, ArbeitsassistentenleiterInnen) gemeinsam die Dienstleistung erbringen.

Während des QUIP-Projektes hat sich jedoch der Eindruck verfestigt, dass im Prozess von UB alle Beteiligten im besten Sinn „Mit-ProduzentInnen“ von erfolgreicher Unterstützter Beschäftigung sind. Das Kapitel „Die PartnerInnen an einem Tisch“ soll diesen Gedanken verdeutlichen.

Es gibt einen grundlegenden Unterschied zwischen den Instrumenten, die während des QUIP-Projektes eingesetzt wurden und jenen, die hier in diesem Handbuch enthalten sind. Ersterer wurden dazu verwendet, die wichtigsten Qualitätskriterien aus der Sicht der Prozessbeteiligten zu erheben. Die Instrumente in den folgenden Kapiteln wurden entwickelt, um den NutzerInnen dieses Handbuchs (z.B. Arbeitsassistenten) die Möglichkeit zu geben herauszufinden, ob die vom QUIP-Team entwickelten Qualitätskriterien in den eigenen Organisationen erfüllt werden. Dieses „Abtesten“ darf nicht mit einem starren Evaluationssystem verwechselt werden, dass zu einer vereinfachten Einteilung in „Good practice“- und „Bad practice“-Organisationen führt, sondern als qualitativer, offener Ansatz, der darauf abzielt, unterschiedliche Meinungen einzuholen und auf dieser Grundlage kontinuierliche Qualitätsentwicklung ermöglicht. Die Instrumente sind jedoch grundsätzlich so angelegt, dass auch neue Qualitätskriterien erarbeitet werden können.

## Wie wird das Handbuch verwendet?

### Wie finde ich mich im Handbuch zurecht?

Jedes Kapitel enthält ein oder mehrere Instrumente, um die Arbeit der Arbeitsassistenten aus der Sicht einer Gruppe von PartnerInnen zu bewerten. Die Instrumente wurden so konzipiert, dass sie den Bedürfnissen dieser speziellen Personengruppe entgegenkommen, was die Befragungssituation, die Sprache, den Zeitaufwand und die Sichtweise dieser Gruppe auf die Arbeitsassistenten betrifft. Die Grundlage für die Instrumente sind Erfahrungen, die während des QUIP-Projektes gesammelt werden konnten. Die positiven und negativen Erfahrungen mit den Methoden haben stark die für das Handbuch entwickelten Instrumente beeinflusst. Zum Beispiel: Wir haben herausgefunden, dass die meisten Arbeitssuchenden am besten in direkten Gesprächen befragt werden können oder wenn sie die Gelegenheit bekommen, bestimmte Themen mit anderen Arbeitssuchenden zu diskutieren.

Die Instrumente wurden nicht nur dahingehend entwickelt, den Bedürfnissen der Prozessbeteiligten, sondern auch den Bedürfnissen der Arbeitsassistenten entgegenzukommen. Die Idee dahinter: Arbeitsassistenten brauchen nicht nur vernünftige Evaluationinstrumente, sondern auch genügend Informationen, wie diese Instrumente effizient und wirkungsvoll eingesetzt werden können.

Aus diesem Grund enthalten die Kapitel neben den Befragungsinstrumenten

- Einleitende Bemerkungen (Ziele des Kapitels, relevante Qualitätskriterien etc.)
- Informationen darüber, wie die Instrumente zu verwenden sind (Beschreibung der Methoden, ihre Vor- und Nachteile, Hinweise, worauf besonders geachtet werden muss und wie mit den Ergebnissen verfahren werden soll etc.)
- Zeitaufwand: Wenn möglich, wird ein minimaler Zeitaufwand genannt. Es ist oft jedoch schwierig, den genauen Zeitaufwand für die Datensammlung und -analyse abzuschätzen, weil dieser stark davon abhängt, wie lange die durchgeführten Interviews sind und wie genau die Resultate analysiert werden sollen.
- Tipps und Tricks, die sich auf den Erfahrungen des QUIP-Teams gründen

Um mit nur einer Gruppe von Prozessbeteiligten zu arbeiten, müssen Sie nicht das gesamte Handbuch durchgehen. Sie können das Buch auch ganz einfach an jener Stelle öffnen, an der die aus Ihrer Sicht wichtigste Personengruppe zu finden ist und kurzerhand mit der Arbeit beginnen. Wenn Sie sich einen Überblick über alle Methoden und alle abzufragenden Qualitätskriterien verschaffen wollen, empfehlen wir Ihnen, sich alle Kapitel kurz anzusehen.

## **Interne vs. externe Evaluation**

Einige Bemerkungen zum Thema interne/externe Evaluation: Alle Instrumente sind prinzipiell so konzipiert, dass die Organisation eine Selbstevaluation ohne Hilfe von Außen durchführen kann. Trotzdem können die Methoden natürlich auch von „Außenstehenden“ verwendet und in eine systematische externe Evaluation integriert werden. Die Entscheidung, ob die Evaluation intern oder extern geschehen soll, muss auf der Grundlage der vorhandenen Ressourcen entschieden werden. Allgemein ist sicher die Selbstevaluation die kostengünstigere Variante. Zudem wird eine solche von ExpertInnen durchgeführt – vielleicht keine EvaluationsexpertInnen, aber ExpertInnen im Bereich UB, die über einen großen Wissensschatz zu diesem Thema verfügen. Trotzdem kann es auch sinnvoll sein, die Evaluation von Außenstehenden durchführen zu lassen. Der „Blick von Außen“ kann dabei helfen, Probleme, Mängel und ineffiziente Strukturen aufzudecken, die unter Umständen sonst der Betriebsblindheit zum Opfer fallen würden. Es ist auch zu bedenken, dass es viele Aspekte gibt, die nur von Außenstehenden entdeckt werden können, weil diese in keinerlei Beziehung zu den befragten Personen stehen. Ein einfaches Beispiel: Es ist für einen/eine Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende sicher einfacher, Kritik an der Dienstleistung zu üben, wenn er/sie von einem/einer externen BeraterIn befragt wird als in einem Gespräch mit einem/einer ihm/ihr bekannten ArbeitsassistentIn.

Wenn Sie sich dazu entschließen, einen/eine externen/externe BeraterIn einzusetzen, ist es wichtig, dass dieser/diese mit Unterstützter Beschäftigung und/oder den Aktivitäten der Arbeitsassistenten vertraut ist.

Alles oben Genannte sollte sorgfältig gegeneinander abgewogen werden, wenn Sie sich für eine interne oder externe Evaluation (oder eine Kombination aus beidem) entscheiden.

### **Wie werden die Instrumente verwendet?**

Der Großteil der Kapitel enthält mehr als ein Evaluationsinstrument. Jedes dieser Instrumente kann entweder einzeln oder zusammen mit den anderen verwendet werden, je nach den spezifischen Anforderungen und/oder den in Ihrer Organisation vorhandenen Ressourcen. Das Kapitel zu den ArbeitsassistentenInnen enthält zum Beispiel drei unterschiedliche Instrumente: Eine Checkliste, einen Fragebogen und zwei Arten von Workshops. Werden alle Instrumente eingesetzt, so sind damit alle Qualitätskriterien, die aus der Sicht der ArbeitsassistentenInnen eine Rolle spielen, abgedeckt. Aber es ist natürlich auch genauso möglich, nur eines der Instrumente zu verwenden.

Vorteile und Nachteile der Methoden und der unterschiedlichen Kombinationen von Methoden werden in den jeweiligen Kapiteln thematisiert. Zum Beispiel: Ein Workshop mit Arbeitssuchenden braucht möglicherweise viel

Zeit und organisatorischen Aufwand. Jedoch bietet ein solcher Workshop auch eine einmalige Gelegenheit, die Sichtweise dieser Personengruppen zu erheben. Zudem gibt er den Arbeitssuchenden die Möglichkeit, einander kennen zu lernen und sich selbst vielleicht zum ersten Mal als relevante „Gruppe von PartnerInnen“ in Unterstützter Beschäftigung wahrzunehmen.

Bitte beachten Sie, dass die Fragebögen, Interviewleitfäden, Workshops etc. in diesem Handbuch den Charakter von Vorschlägen haben. Sie enthalten grundlegende Aspekte für die Selbstevaluation von Arbeitsassistenten, müssen jedoch vielleicht noch an die spezifischen Gegebenheiten in der jeweiligen Organisation angepasst werden. Der Gedanke dahinter ist auch, dass die vorliegenden Instrumente einer kontinuierlichen Weiterentwicklung auf der Basis der damit gemachten Erfahrungen unterzogen werden. Zum Beispiel: Sollten während eines Interviews oder eines Workshops interessante Punkte auftauchen, können diese ohne weiteres in Form von zusätzlichen Fragen in die folgenden Interviews oder Workshops aufgenommen werden.

Einige der hier vorgeschlagenen Instrumente für bestimmte Gruppen von Beteiligten können ohne weiteres auch für andere Gruppen verwendet werden. Es ist Sache der Qualitätsverantwortlichen zu entscheiden, welcher Einsatz am sinnvollsten für die jeweilige Organisation ist.

## Wie werden die Interviews und Workshops durchgeführt?

In den Kapiteln, in denen Interviews als Methode vorgeschlagen werden, geben wir nicht eine Anzahl von notwendigen Befragungen vor. Eine solche Zahl hängt stark von der Größe der Organisation, der Anzahl der betreuten Arbeitssuchenden und den für die Qualitätsentwicklung zur Verfügung stehenden Ressourcen ab. Solche Entscheidungen sollten von den Qualitätsverantwortlichen (gleichgültig ob es sich dabei um ein „Qualitätsteam“ oder eine Einzelperson handelt) unter Einbeziehung des gesamten Teams getroffen werden.

Dies gilt übrigens ebenso für die Anzahl der TeilnehmerInnen an den Workshops. Empfehlenswert ist hier auf jeden Fall eine interessante Mischung aus Angehörigen unterschiedlicher Gruppen von Beteiligten (z.B. Arbeitssuchende in unterschiedlichen Phasen des Prozesses von UB oder ArbeitgeberInnen aus unterschiedlichen Sektoren). Manchmal kann es jedoch auch sinnvoll sein, wenn die Gruppe nicht zu heterogen ist, weil dann eine produktivere Arbeitsatmosphäre entstehen kann.

Wir raten dazu, die Interviews und/oder Workshops auf Kassette aufzunehmen. Es kann jedoch sehr zeitintensiv sein, die Kassetten später abzuhören und die Interviews/Workshops zu transkribieren oder die Inhalte einfach zusammenzufassen. Weniger zeitaufwändig ist es auf jeden Fall, sich während des Interviews/Workshops Notizen zu machen.

Dies hat jedoch den Nachteil, dass der/die InterviewerIn/ModeratorIn sich dann vielleicht nicht ausreichend auf das Gespräch/die Gruppendiskussion konzentrieren kann.

Bitte beachten Sie, dass jedes Instrument und jede Erhebungsform – sei es nun ein schriftlich auszufüllender Fragebogen, ein Gespräch oder ein Workshop – den Betroffenen genau erklärt werden sollte. Sie erhalten vermutlich sehr viel interessantere Ergebnisse, wenn Sie es schaffen, eine Atmosphäre von Vertrauen und Offenheit herzustellen und wenn die Befragten/TeilnehmerInnen das Gefühl haben, über die Ziele der Befragung und die Verwertung der Ergebnisse genau Bescheid zu wissen. Die befragte Person und der/die TeilnehmerIn am Workshop müssen im Vorhinein ausreichend informiert werden:

- Warum will die Arbeitsassistentin die Qualität ihrer Arbeit weiterentwickeln?
- Warum ist die Arbeitsassistentin an der Meinung des/der jeweiligen Befragten interessiert?
- Interesse der Arbeitsassistentin an ernsthaften (und auch kritischen) Meinungen
- Was geschieht mit den Ergebnissen der Befragung/des Workshops?
- Werden die Antworten anonym ausgewertet?
- Werden die Befragten/die TeilnehmerInnen Rückmeldungen zu den Ergebnissen erhalten? Wenn ja, wann und in welcher Form?

- „Danke“ für die Teilnahme am Interview/Workshop
- Bei den Workshops: Es ist wichtig, dass sich alle TeilnehmerInnen aktiv an der Diskussion beteiligen

### **Sammlung und Analyse der Ergebnisse**

Wenn es soweit ist, die Ergebnisse der Befragungen auszuwerten, sollte Folgendes unbedingt beachtet werden:

- Vergleichen Sie die Ergebnisse der Befragungen der unterschiedlichen PartnerInnen. Achten Sie dabei auf Unterschiede und Überschneidungen. Aspekte, die von den unterschiedlichen Beteiligten unterschiedlich bewertet werden oder zu Kontroversen führen sind möglicherweise besonders wichtig und damit der Schlüssel für die Weiterentwicklung der Dienstleistung.
- Mit den in diesem Handbuch enthaltenen Instrumenten erfragen sie die persönliche Einschätzung der PartnerInnen bezüglich der Arbeitsassistenz und ihrer Leistungen. Es ist selbstverständlich wichtig, diese Meinungen mit Zahlen und Daten und den Meinungen aus dem Arbeitsassistenz-Team zu vergleichen und zu ergänzen.
- Es wird empfohlen, eine übersichtliche und leicht verständliche Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Befragungen zu erstellen. Diese Zusammenfassung sollte allen Befragten zugänglich sein.

### **Was tun mit den Ergebnissen?**

Vergessen Sie nicht, dass die Befragungen, die mit Hilfe dieses Handbuchs durchgeführt werden können, nur Teil eines umfassenden Prozesses der Qualitätsentwicklung sind. Es ist äußerst wichtig sich in Erinnerung zu rufen, dass diese Evaluation nicht das Ende der Qualitätsentwicklung darstellen kann. Es sollte sich daraus unbedingt die Motivation, die Dienstleistung auch zu verbessern, ergeben.

Nach der Sammlung und Bewertung der Ergebnisse sollte Folgendes geschehen:

- Das Team und die Befragten/TeilnehmerInnen sollten über die Resultate zu den einzelnen Beteiligtengruppen informiert werden.
- Alle Bereiche, in denen Verbesserungen durchgeführt werden sollen, müssen identifiziert werden.
- Die einzelnen Bereiche sollten ihrer Wichtigkeit nach für die kurzfristige, mittelfristige und langfristige Bearbeitung gereiht werden.



## Bezeichnungen für die Prozessbeteiligten

### **ArbeitsuchendeR/ArbeitnehmerIn**

Wir verwenden die Begriffe ArbeitsuchendeR/ArbeitnehmerIn für Menschen mit einer Behinderung, die unterstützt werden, einen Arbeitsplatz auf dem bezahlten Arbeitsmarkt zu finden. Wenn es nicht ersichtlich ist, ob die Person schon in einem Arbeitsverhältnis steht oder nicht, werden zumeist beide Bezeichnungen verwendet.

### **ArbeitgeberIn**

Wir verwenden die Bezeichnung ArbeitgeberIn für die Person oder das Unternehmen, die/das den/die ArbeitnehmerIn mit einer Behinderung, der/die von der ArbeitsassistentIn unterstützt wird, beschäftigt. Dabei kann es sich um den/die LeiterIn des Unternehmens, den/die direkten/direkte Vorgesetzten/Vorgesetzte oder eine Person handeln, die für den/die ArbeitnehmerIn verantwortlich ist.

### **Politischer/Politische EntscheidungsträgerIn/FinanzgeberIn**

Wir verwenden den Begriff politischer/politische EntscheidungsträgerIn für VertreterInnen von Körperschaften, die für die Entwicklung und Implementierung von (politischen) Rahmenbedingungen für Unterstützte Beschäftigung verantwortlich sind. Der Begriff FinanzgeberIn steht für VertreterInnen jener Organisationen, die für die Finanzierung von Unterstützter Beschäftigung zuständig sind. In manchen Fällen überschneiden sich diese beiden Funktionen, in anderen sind diese Kompetenzen klar voneinander getrennt.

### **ArbeitsassistentIn**

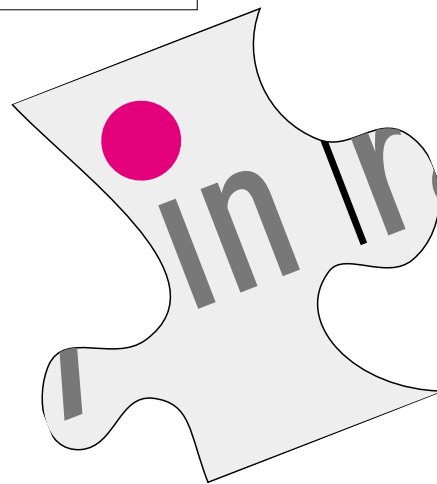
Wir verwenden den Begriff ArbeitsassistentIn für alle MitarbeiterInnen des Anbieters von Unterstützter Beschäftigung, gleichgültig für welche Phase des Prozesses er/sie verantwortlich ist. In manchen Ländern/Anbietern werden von den unterschiedlichen Teammitgliedern unterschiedliche Prozessphasen betreut, z.B. ArbeitsassistentInnen sind für die Arbeitsplatzsuche und die Platzierung verantwortlich, Job Coaches für die Begleitung direkt am Arbeitsplatz. Während des QUIP-Projekts wurde durchgängig die englische Bezeichnung Job Coach verwendet. In der deutschsprachigen Version des Handbuchs und der Qualitätskriterien greifen wir deshalb auf den Begriff ArbeitsassistentIn zurück, weil Unterstützte Beschäftigung in Österreich weitgehend unter dem Begriff „ArbeitsassistentIn“ bekannt ist. In Anlehnung daran verwenden wir für den Anbieter von Unterstützter Beschäftigung die Bezeichnung „ArbeitsassistentIn“, in Deutschland unter dem Begriff „Integrationsfachdienst“ bekannt.

### **ArbeitsassistentIn-LeiterIn**

Wir verwenden den Begriff „LeiterIn der ArbeitsassistentIn“ (oder „ArbeitsassistentIn-LeiterIn“) für jene Person, die eine leitende Position innerhalb der ArbeitsassistentIn einnimmt. Dabei kann es sich um eine Leitungsfunktion direkt in der ArbeitsassistentIn handeln, oder um eine Position innerhalb einer größeren Trägerorganisation, der die ArbeitsassistentIn zugeordnet ist.



# Arbeitsuchende



## Ziele des Kapitels

Das Thema Qualität aus der Sicht der Arbeitsuchenden/ArbeitnehmerInnen beleuchten

Ihre Ansichten zu ihren Arbeitsplätzen kennen lernen

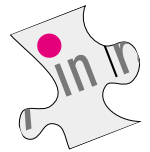
Ihre Meinung zum Prozess von Unterstützter Beschäftigung erfahren

Den Gedankenaustausch zwischen den Arbeitsuchenden anregen



# Einleitende Bemerkungen

## Arbeitsuchende



In diesem Kapitel stehen die Meinungen der Arbeitsuchenden/ArbeitnehmerInnen im Zentrum des Interesses. Während des QUIP-Projektes wurde deutlich, dass sich Arbeitsuchende/ArbeitnehmerInnen insbesondere für folgende Themen interessieren:

- Ergebnisse von Unterstützter Beschäftigung (d.h. ein qualitativ hochwertiger, bezahlter Arbeitsplatz)
- Prozess von UB und seine wichtigsten Merkmale (z.B. aktive Einbeziehung des/der Nutzers/NutzerIn)

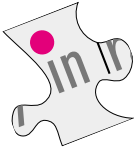
19

Auf der Grundlage dieser Erkenntnisse wurden zwei Erhebungsinstrumente entwickelt. Mit ihnen ist es möglich herauszufinden, ob die Erwartungen dieser Personengruppe bezüglich der Servicequalität erfüllt werden und wie die Arbeitsassistenten ihre Leistungen noch verbessern kann.

Die Instrumente können gemeinsam oder einzeln eingesetzt werden. Sie unterscheiden sich, was ihr grundlegendes Thema betrifft, nicht sehr stark voneinander; jedoch erfüllen sie teilweise unterschiedliche Zielsetzungen. Der Fragebogen ist die Grundlage für eine tiefergehende Analyse dessen, wie der/die Arbeitsuchende/ArbeitnehmerIn den Prozess von UB wahrnimmt. Der Workshop wiederum stellt für die Arbeit-suchenden/ArbeitnehmerInnen unter anderem auch eine Möglichkeit dar, einander kennen zu lernen und Erfahrungen auszutauschen.

# Die Erhebungsinstrumente und ihr Einsatz

## Arbeitsuchende



Die folgenden Instrumente decken eine Vielzahl von Aspekten von UB ab.

### Das Interview „Qualität der Unterstützten Beschäftigung und des Arbeitsplatzes“

[Instrument 1] ist der Wahrnehmung des Prozesses von Unterstützter Beschäftigung und des Arbeitsplatzes durch die Arbeitsuchenden/ArbeitnehmerInnen gewidmet. Der Fragebogen ist die Grundlage für eine direkte Befragung oder ein Gespräch mit dem/der Arbeitsuchenden/ArbeitnehmerIn. Der Leitfaden setzt mit einigen einleitenden Fragen „zum Aufwärmen“ ein und widmet sich dann chronologisch dem Erstkontakt zwischen Arbeitsuchendem/Arbeitsuchender und ArbeitsassistentIn, dem Prozess der Unterstützten Beschäftigung und der konkreten Unterstützung, die er/sie von dem/der ArbeitsassistentIn erhält. Ein Abschnitt beschäftigt sich mit dem Arbeitsplatz des/der Arbeitnehmers/Arbeitnehmerin, der Unterstützung, die er/sie dort bekommt und jenen Aspekten, die der/die ArbeitnehmerIn an seinem/ihrer Arbeitsplatz schätzt/nicht schätzt.

20

Der Leitfaden kann in jeder Phase des Prozesses und auch nach Beendigung der Begleitung eingesetzt werden. Der Abschnitt „Informationen über den/die ArbeitsuchendeN/ArbeitnehmerIn“ sollte von dem/der für diesen/diese NutzerIn zuständigen ArbeitsassistentIn ausgefüllt werden. Es gibt dem/der InterviewerIn Informationen darüber, in welcher Phase von UB sich der/die Arbeitsuchende/ArbeitnehmerIn gerade befindet und darüber, worauf der/die InterviewerIn während des Gesprächs achten soll. Mit diesem Wissen kann sich der/die InterviewerIn besser an den/die GesprächspartnerIn anpassen.

#### **WICHTIG**

Die Interviews sollten nicht von dem/der ArbeitsassistentIn des/der Befragten durchgeführt werden. Während des QUIP-Projektes haben wir festgestellt, dass es für die Arbeitsuchenden/ArbeitnehmerInnen schwierig war, sich kritisch über die Arbeitsassistenten zu äußern. Arbeitsuchende/ArbeitnehmerInnen werden eher keine kritischen Antworten geben, wenn sie von den eigenen ArbeitsassistentInnen befragt werden. Wir empfehlen daher, die Befragung von externen BeraterInnen durchführen zu lassen. Wenn dies nicht möglich ist und eine Person aus der Organisation die Befragung machen soll, sollte der/die InterviewerIn nicht in direktem Kontakt zu dem/der Arbeitsuchenden stehen.

### **WICHTIG**

Die Namen der Befragten und die Ergebnisse der einzelnen Befragungen müssen vertraulich behandelt werden. Es sollte schon vor dem Interview darauf hingewiesen werden, was mit den Ergebnissen geschehen soll und wer später Einblick in die Ergebnisse haben wird.

Die Frage zum Prozess von UB (Frage 1.3) ist sehr allgemein und offen gehalten. Damit soll der/die ArbeitnehmerIn die Gelegenheit haben, über die aus seiner/ihrer Sicht wichtigsten Aspekte zu sprechen. Sollten einige Bereiche von ihm/ihr nicht abgedeckt werden, kann der/die InterviewerIn die Liste „Perspektiven der Qualität“ („Qualitätskriterien“) dazu verwenden, mehr ins Detail zu gehen und genauer nachzufragen. Ist die ArbeitsassistentIn an einem Thema besonders interessiert, kann der/die InterviewerIn sich auch verstärkt diesem Thema widmen.

Die Fragen, die mit **(WS!)** gekennzeichnet sind, kommen auch in den Workshops vor, und es liegt an der ArbeitsassistentIn und/oder dem/der InterviewerIn zu entscheiden, ob sie auch Teil der Gespräche sein sollen. Sind keine Workshops geplant, sollten die Fragen auf jeden Fall in den Interviews gestellt werden.

Die Interviews sollten auf Kassette aufgenommen werden. Es ist jedoch auch möglich, dass sich der/die InterviewerIn während der Befragung Notizen macht. Abhängig von den vorhandenen Ressourcen können die Interviews transkribiert oder einfach die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst werden. Die Ergebnisse können schließlich von einem/einer externen BeraterIn, von einer Gruppe oder einer Einzelperson innerhalb der Organisation analysiert werden. Die Ergebnisse sollten im Team und mit dem Management diskutiert werden und alle sollten dabei die Möglichkeit haben, aktiv ihre Meinungen und Rückmeldungen einzubringen.

Während des QUIP-Projektes hat es sich als sinnvoll erwiesen, besonders aussagekräftige Zitate aus den Interviews zu sammeln. Diese Zitate können von der ArbeitsassistentIn als „Motto“ oder für Öffentlichkeitsarbeit und Werbung verwendet werden (z.B. in Broschüren, auf Postern, bei Präsentationen).

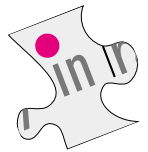
### **ZEIT**

Ein Interview dauert zwischen 30 und 45 Minuten. Für die Nachbereitung (Anhören der Kassetten, Durcharbeiten der Notizen, Zusammenfassung der Ergebnisse etc.) braucht man zwischen einer und drei Stunden pro Interview. Dies hängt natürlich davon ab, ob die Interviews aufgezeichnet wurden oder nicht und wie genau die Ergebnisse analysiert werden. Für die Diskussion aller Ergebnisse und die Erarbeitung von Schlussfolgerungen sollten auch noch einige Stunden eingeplant werden.

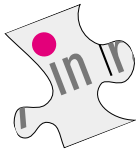
### **TIPPS & TRICKS**

Wenn der/die Arbeitsuchende/ArbeitnehmerIn dies wünscht, kann seine/ihre ArbeitsassistentIn zu Beginn des Gespräches dabei sein, um eine Atmosphäre von Vertrauen und Sicherheit zu schaffen. Die Anwesenheit des/der ArbeitsassistentIn sollte jedoch nicht über die einleitenden Fragen „zum Aufwärmen“ hinausgehen.

## Arbeitsuchende



## Arbeitsuchende



### ▶ TIPPS & TRICKS

Um falsche Eindrücke und Erwartungen zu vermeiden, sollte sich der/die InterviewerIn die Zeit nehmen, seine/ihre Rolle und die Ziele der Befragung genau zu erläutern.

Bitte passen Sie sich den Fähigkeiten Ihres/Ihrer GesprächspartnerIn an, insbesondere was das Sprachniveau betrifft. In dem Abschnitt „Informationen über den/die ArbeitsuchendeN/ArbeitnehmerIn“ finden Sie Informationen, die für die Gesprächssituation hilfreich sein können.

Wenn möglich und wenn IhrE InterviewpartnerIn dem auch zustimmt, zeichnen Sie das Gespräch auf Kassette auf. Dies vereinfacht die spätere Analyse und bietet auch die Möglichkeit, aussagekräftige Zitate aufzubewahren.

### Der Workshop „Persönliche Ziele, gute Unterstützte Beschäftigung und Verbesserungsmöglichkeiten“

22

#### [Instrument 2]

deckt folgende Bereiche ab: persönliche Ziele des/der Arbeit-suchenden/ArbeitnehmerIn, Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn und mögliche Verbesserungen des Prozes-ses von Unterstützter Beschäftigung. Eine Vielzahl an unter-schiedlichen Methoden gibt dem/der Arbeitsuchenden/Ar-beitnehmerIn beim Workshop die Gelegenheit, sich aktiv in die Diskussion einzubringen.

Der Workshop ist eine Gelegenheit für die NutzerInnen des Dienstes, einander kennenzulernen und sich selbst nicht länger als Einzelne zu begreifen, sondern als Personengruppe mit (ähnlichen oder unterschiedlichen) Zielen, Ideen und Meinungen. Der Workshop ist natürlich auch eine gute Möglichkeit, um die Rückmeldungen der NutzerInnen einzuholen.

#### ⓘ WICHTIG

Der Workshop sollte, wie die Interviews (siehe oben), nicht von den Arbeitsassis-tentInnen der Arbeitsuchenden/ArbeitnehmerInnen durchgeführt werden.

Der/Die ModeratorIn sollte sicherstellen, dass sich alle TeilnehmerInnen aktiv an der Diskussion beteiligen. Daher sollte er/sie Erfahrung mit Moderationen und viel Geduld haben und sich flexibel an die Situation anpassen können.

Wenn einige der TeilnehmerInnen besondere Bedürfnisse haben (z.B. einfache Sprache, bildliche Darstellungen etc.), sollte der/die ModeratorIn im Vorhinein da-rüber informiert werden.

Die Ergebnisse der Diskussionen sollten auf Flipchart festgehalten werden. Es kann auch sinnvoll sein, sich während des Workshops Notizen zu machen oder die Dis-



kussionen auf Kassette aufzuzeichnen, insbesondere dann, wenn keine Interviews geplant sind.

Der Workshop widmet sich hauptsächlich dem Prozess von Unterstützter Beschäftigung. Wenn keine Interviews durchgeführt werden, kann es durchaus sinnvoll sein, den TeilnehmerInnen zusätzlich einige Fragen zu ihren Arbeitsplätzen zu stellen (siehe Interview).



### **ZEIT**

Der Workshop kann bis zu drei Stunden dauern (einschließlich einer oder zweier Kaffeepausen). Für Vorbereitung und Nachbereitung (z.B. Notizen zusammenfassen, Ergebnisse präsentieren) ist ca. ein halber Arbeitstag notwendig.



### **TIPPS & TRICKS**

Wenn möglich, sollten zwei Personen die Moderation des Workshops übernehmen, weil die Diskussion sorgfältig dokumentiert werden sollte und vielleicht auch einige der TeilnehmerInnen besondere Unterstützung benötigen.

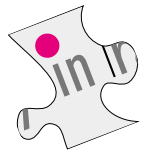
Um falsche Eindrücke und Erwartungen zu vermeiden, sollten sich die ModeratorInnen die Zeit nehmen, am Beginn des Workshops über ihre genaue Rolle und die Ziele der Veranstaltung zu informieren.

Planen Sie genügend Zeit für den informellen Austausch ein (z.B. Kaffeepausen). Wenn einige der TeilnehmerInnen bereits interviewt wurden, sollte der Workshop kurz nach den Interviews stattfinden. Auf diese Weise haben die Befragten die Gelegenheit, sorgfältig und zeitlich konzentriert über ihren Zugang zu UB nachzudenken.

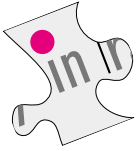
Wenn möglich sollte die Gruppe nicht aus weniger als drei und mehr als fünf Personen bestehen.

Die Gruppe sollte sorgfältig zusammengesetzt werden. Die TeilnehmerInnen können z.B. aufgrund ihres Alters oder ihrer Behinderungsart für eine Gruppe ausgesucht werden. Bitte beachten Sie: Wenn die Gruppe sehr heterogen ist, kann es schwierig sein, zu guten Ergebnissen zu kommen.

## **Arbeitsuchende**



## [ Arbeitssuchende ]



## Informationen über den/die ArbeitssuchendeN/ArbeitnehmerIn

Von dem/der ArbeitsassistentIn auszufüllen

- Seit wann arbeitet der/die Arbeitssuchende/ArbeitnehmerIn mit der Arbeitsassistentenzusammen?
- In welcher Phase des Prozesses von Unterstützter Beschäftigung befindet er/sie sich momentan? (z.B. Einführung/Kontaktaufnahme, Arbeitsplatzsuche, Training am Arbeitsplatz/Weiterbildung, Erwerbstätigkeit, Nachbetreuung)
- Gibt es Dinge, auf die der/die InterviewerIn während der Gesprächssituation besondere Rücksicht nehmen sollte? (z.B. Hörbeeinträchtigung des/der Befragten)

[24]

## Einleitung „zum Aufwärmen“

Gegenseitiges Kennenlernen (Name, Alter, Beruf etc.)

Informationen über die genaue Rolle des/der InterviewerIn und die Ziele des Interviews

## Prozess und Qualität von Unterstützter Beschäftigung

- 1.1 Wie haben Sie von der Arbeitsassistentenz erfahren?  
Warum haben Sie sich für die Arbeitsassistentenz entschieden?
- 1.2 Was haben Sie sich von der Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistentenz erhofft? (WS!) Haben Sie diese Ziele erreicht?
- 1.3 Bitte beschreiben Sie Ihre Zusammenarbeit mit Ihrem/Ihrer ArbeitsassistentenIn vom ersten Kontakt an bis heute!

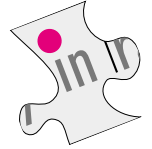
Für Fragen zu spezifischen Themen (z.B. Merkmale des Prozesses von UB, Kontaktaufnahme und Informationsaustausch, Berufliches Profil und Planung, Arbeitsplatzsuche, Training am Arbeitsplatz und Weiterbildung, Unterstützung und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz) siehe auch „Perspektiven der Qualität“ („Liste der Qualitätskriterien“) auf den letzten Seiten des Handbuchs!

1.4 Finden Sie, dass Sie besondere Schwierigkeiten haben, einen Arbeitsplatz zu finden/zu behalten?

[ **Arbeitsuchende** ]

Wenn ja: Können Sie diese Schwierigkeiten beschreiben?

Hilft ihrE ArbeitsassistentIn Ihnen dabei, diese Schwierigkeiten zu überwinden?



1.5 Was gefällt Ihnen an der Zusammenarbeit mit Ihrem/Ihrer ArbeitsassistentIn?  
(WS!)

Was gefällt Ihnen nicht an der Zusammenarbeit mit ihm/ihr?  
(WS!)

Wie könnte die Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn verbessert werden? (WS!)

[25]

---

### **Arbeitsplatzbeschreibung**

Für zusätzliche Fragen, siehe auch „Perspektiven der Qualität“ („Liste der Qualitätskriterien“)

2.1 Wo arbeiten Sie?

Bitte beschreiben Sie, was Sie genau an Ihrem Arbeitsplatz machen.

2.2 Unterstützt Sie jemand am Arbeitsplatz?

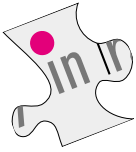
Wenn ja: Wer?

Wie sieht diese Unterstützung konkret aus?

2.3 Was gefällt Ihnen an Ihrer Arbeit?

Was gefällt Ihnen nicht an Ihrer Arbeit?

## [ Arbeitssuchende ]



### Schritt :: Willkommen < 10' >

#### Ziele ::

1. Gute Atmosphäre etablieren
2. TeilnehmerInnen lernen einander kennen

#### Methode, Fragen

1. Einleitung zu Workshop (Ziele, Struktur etc.)
2. TeilnehmerInnen stellen sich vor



*ModeratorIn: Schreiben Sie die Namen der TeilnehmerInnen auf Post-its und kleben Sie diese auf ein Plakat. Wenn nötig, kann auch einE ArbeitssistentIn zu Beginn anwesend sein, um eine Atmosphäre des Vertrauens und der Sicherheit zu schaffen. Die Informationen sollten für alle Anwesenden verständlich sein!*

#### < Zubehör >

Vorbereitetes Plakat (Willkommen, Ziele und Struktur des Workshops, benötigte Zeit)  
Post-its

### Schritt :: Persönliche Ziele formulieren < 20' >

#### Ziele ::

Ziele der TeilnehmerInnen kennen lernen

#### Methode, Fragen

1. „Was erhofften Sie sich von der Zusammenarbeit mit der ArbeitsassistentIn?“
2. „Haben Sie diese Ziele erreicht?“
3. „Welche Ziele haben Sie noch nicht erreicht und warum haben Sie diese noch nicht erreicht?“

TeilnehmerInnen schreiben ihre Ziele auf Post-its und markieren diese mit „+“ (erreicht) und „-“ (noch nicht erreicht)

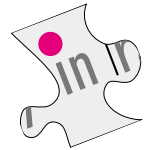


*ModeratorIn: Kleben Sie die Post-its auf ein Poster und schreiben Sie die Gründe für das Nicht-Erreichen der Ziele dazu. Die TeilnehmerInnen sollten genug Zeit bekommen, ihre Antworten niederzuschreiben. Vielleicht benötigt jemand Hilfe beim Schreiben!*

#### < Zubehör >

1. Vorbereitetes Poster (eventuell mit Einteilung „+“ und „-“ für „erreicht“ und „noch nicht erreicht“)
2. Post-its, eventuell Aufkleber mit „+“ und „-“

[ Arbeitssuchende ]



**Schritt :: Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn bewerten < 20' >**

Ziele ::	Methode, Fragen	< Zubehör >
Den Prozess von UB beschreiben und die Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn bewerten	<ol style="list-style-type: none"><li>1. „Welche Unterstützung erhalten Sie von Ihrem/ihrer ArbeitsassistentIn?“</li><li>2. „Was gefällt Ihnen an der Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn?“</li><li>3. „Was gefällt Ihnen nicht an der Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn?“</li></ol> <p>Brainstorming im Plenum</p> <p><b>/</b></p> <p>ModeratorIn: Halten Sie die Ergebnisse des Brainstormings in Stichworten auf dem Plakat fest. Jeder/Jede TeilnehmerIn soll die Möglichkeit haben, sich aktiv am Gespräch zu beteiligen.</p>	Vorbereitetes Plakat

**Schritt :: Perspektiven entwickeln < 20' >**

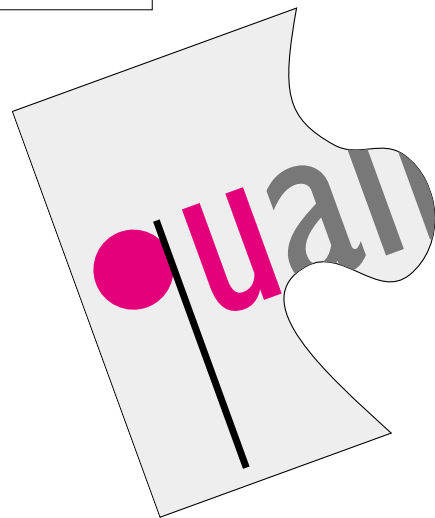
Ziele ::	Methode, Fragen	< Zubehör >
Vorschläge für Verbesserungen sammeln	<p>„Wie könnte die Zusammenarbeit mit dem/der ArbeitsassistentIn verbessert werden?“</p> <p>TeilnehmerInnen schreiben ihre Ideen auf Post-its</p> <p><b>/</b></p> <p>ModeratorIn: Kleben Sie die Post-its auf ein Plakat. Die TeilnehmerInnen sollten genug Zeit bekommen, ihre Antworten niederzuschreiben. Vielleicht benötigt jemand Hilfe beim Schreiben!</p>	Vorbereitetes Plakat, Post-its

**Schritt :: Verabschiedung < 10' >**

Ziele ::	Methode, Fragen	< Zubehör >
Feedback zum Workshop sammeln	<p>Jeder/Jede TeilnehmerIn sagt, was ihm/ihr am Workshop gefallen hat und was ihm/ihr am Workshop nicht gefallen hat.</p> <p><b>/</b></p> <p>ModeratorIn: Schreiben Sie die Kommentare in Stichworten auf ein Plakat. Jeder/Jede TeilnehmerIn soll die Möglichkeit haben, sich aktiv am Gespräch zu beteiligen.</p>	Vorbereitetes Plakat



# ArbeitgeberInnen



## **Ziele des Kapitels**

Die Sichtweise der ArbeitgeberInnen zum Thema Qualität kennen lernen

Seine/Ihre Sichtweise auf den/die unterstützten/unterstützte ArbeitnehmerIn kennen lernen

Seine/Ihre Meinung zum Prozess von UB erfahren

Die Qualität des Arbeitsplatzes des/der unterstützten ArbeitnehmerIn bewerten





# Einleitende Bemerkungen

## ArbeitgeberInnen



Im Zentrum dieses Kapitels steht die Sichtweise der ArbeitgeberInnen auf die Arbeitsassistenz. Das QUIP-Projekt zeigte, dass die Meinung der ArbeitgeberInnen zum Thema Qualität von Unterstützter Beschäftigung sich hauptsächlich auf folgende Aspekte gründet:

- Ergebnisse von Unterstützter Beschäftigung
- Teilbereiche des Prozesses von Unterstützter Beschäftigung

31

Auf der Grundlage dessen wurden drei Erhebungsinstrumente entwickelt. Sie dienen dazu zu überprüfen, ob die Qualitätserwartungen dieser Personengruppe erfüllt wurden. Außerdem können Verbesserungsvorschläge erhoben und die Qualität des Arbeitsplatzes des/der unterstützten ArbeitnehmerIn bewertet werden.

# Die Erhebungsinstrumente und ihr Einsatz

## ArbeitgeberInnen



Die folgenden Instrumente dienen dazu, die Zufriedenheit der ArbeitgeberInnen mit der Arbeitsassistentenzu messen, Ideen für die Weiterentwicklung der Dienstleistung zu sammeln und einen genauen Blick auf den Arbeitsplatz des/der ArbeitnehmerIn zu werfen. „ArbeitgeberIn“ soll hier in einem weiteren Sinn verstanden werden: Abhängig von der Größe des Unternehmens, kann es sich dabei auch um einen/eine direkten/direkte Vorgesetzten/Vorgesetzte oder den/die LeiterIn einer Abteilung handeln. Bevor diese Instrumente eingesetzt werden, sollte genau überlegt werden, wer im Unternehmen welche Fragen beantworten kann. In manchen Fällen kann es auch sinnvoll sein, einen/eine oder mehrere KollegInnen des/der unterstützten ArbeitnehmerIn zu befragen.

32

Da ArbeitgeberInnen in der Regel unter Zeitdruck stehen, sind die Instrumente so kompakt wie möglich und können von dem/der ArbeitgeberIn schriftlich ausgefüllt werden. Sollte die Arbeitsassistentenz jedoch einen genaueren Einblick in die Ansichten des/der ArbeitgeberIn wünschen und/oder einen Meinungs austausch der ArbeitgeberInnen untereinander anstreben, können selbstverständlich auch Interviews und/oder Gruppendiskussionen durchgeführt werden.

### Der Fragebogen „Sichtweise der ArbeitgeberInnen auf die Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistentenz“

[Instrument 1]

soll die Zusammenarbeit zwischen dem/der ArbeitgeberIn und dem/der ArbeitsassistententIn abdecken. Im Zentrum stehen hier jene Aspekte der Kooperation, die für den/die ArbeitgeberIn besonders wichtig sind, wie etwa: Informationen zur Dienstleistung, konkrete Unterstützung, Kontakt mit dem/der ArbeitsassistententIn, Hilfe bei der betrieblichen Integration des/der ArbeitnehmerIn, Hilfe bei der Erledigung des „Papierkrams“, die Problemlösungskompetenz des/der ArbeitsassistententIn und die allgemeine Zufriedenheit mit der Arbeitsassistentenz.

Der Fragebogen ist so gestaltet, dass er von dem/der ArbeitgeberIn selbst ausgefüllt werden kann. Wenn der/die ArbeitgeberIn es jedoch wünscht, kann der Fragebogen durchaus auch als ein Gesprächsleitfaden dienen. Wie auch immer die Daten gesammelt werden, die Ergebnisse müssen sorgfältig analysiert und im Arbeitsassistentenz-Team (z.B. bei einer Teamsitzung) zur Diskussion gestellt werden.



### **WICHTIG**

Wenn die Fragebögen schriftlich ausgefüllt werden sollen, sollten sie den ArbeitgeberInnen von der Leitung der Arbeitsassistenten zugeschickt und nicht von den ArbeitsassistentInnen ausgeteilt und eingesammelt werden. Ein solches Vorgehen könnte zu einer Verzerrung der Ergebnisse führen. Wenn Interviews mit den ArbeitgeberInnen geplant sind, sollten diese ebenso nicht von den ArbeitsassistentInnen durchgeführt werden, die mit dem/der jeweiligen ArbeitgeberIn in direktem Kontakt stehen. Wenn möglich, sollte einE externer/externe BeraterIn diese Aufgabe übernehmen.

### **ACHTUNG**

Die ArbeitsassistentInnen dürfen nicht den Eindruck haben, dass die Befragung durchgeführt wird, um ihre Arbeit zu kontrollieren. Sie sollten vielmehr bei der Auswahl der Fragen (für den Fragebogen oder die Interviews) miteinbezogen werden. Punkte, die dem Team besonders wichtig sind, sollten unbedingt aufgenommen werden. Aufgabe der Leitung ist es, den ArbeitsassistentInnen zu vermitteln, dass die Befragung gemacht wird, um die Qualität der gesamten Dienstleistung zu verbessern. Sollte es notwendig werden, dass einzelne Ergebnisse mit den jeweiligen ArbeitsassistentInnen besprochen werden, sollte dies selbstverständlich nicht bei einer allgemeinen Teamsitzung sondern unter vier Augen geschehen.

### **ZEIT**

Der/Die ArbeitgeberIn benötigt für das Ausfüllen des Fragebogens zwischen fünf und zehn Minuten. Dies ist abhängig davon, wie sorgfältig er/sie die offenen Fragen beantwortet. Einige Stunden (dies ist abhängig von der Anzahl der ausgefüllten Fragebögen) sind notwendig, um die Ergebnisse zusammenzufassen und sie dem Team zu präsentieren.

### **TIPPS & TRICKS**

Wenn Gespräche mit den ArbeitgeberInnen geführt werden, können noch zusätzliche offene Fragen gestellt werden, die für die Arbeitsassistenten von besonderem Interesse sind.

Um eine Stigmatisierung zu verhindern, sollte der Ausdruck „Behinderung“ im Zusammenhang mit dem/der unterstützten MitarbeiterIn vermieden werden. Es ist besser, den Namen des/der ArbeitnehmerIn zu verwenden.

Um auch kritische Antworten zu ermöglichen sollten die ArbeitgeberInnen auch Wunsch die Möglichkeit haben, den Fragebogen anonym auszufüllen.



### Der „Kurz-Feedback-Bogen“

[Instrument 2]

hat die Zusammenarbeit zwischen ArbeitgeberIn und ArbeitsassistentIn zum Thema. Der/Die ArbeitgeberIn hat mit Hilfe dieses Instruments die Möglichkeit, ohne Aufwand und schnell eine Rückmeldung zum Service zu geben. Es geht hier nicht darum, zu Details Stellung zu nehmen, vielmehr soll der Bogen wie ein „Blitzlicht“ die Zufriedenheit des/der ArbeitgeberIn und seine/ihre Ideen für Verbesserungen zeigen. Da diese Befragung für die ArbeitgeberInnen nicht sehr aufwändig ist, kann sie durchaus einmal im Jahr durchgeführt werden.

34

#### **WICHTIG**

Der Fragebogen kann den ArbeitgeberInnen zugesandt oder von den ArbeitsassistentInnen persönlich übermittelt werden. Eine Person innerhalb der Arbeitsassistentenz sollte für das Einsammeln der Fragebögen und die Zusammenfassung der Ergebnisse verantwortlich sein. Die Resultate können bei einer Teamsitzung präsentiert und diskutiert werden. Werden dabei bestimmte Punkte als besonders kritisch und wichtig identifiziert, sollten diese Aspekte unbedingt weiter bearbeitet werden. Möglich wären in einem solchen Fall z.B. eine detailliertere Befragung, (informelle) Gespräche mit Arbeitgeberinnen, Weiterbildung für ArbeitsassistentInnen etc.

#### **ZEIT**

Der/Die ArbeitgeberIn benötigt etwa fünf Minuten, um den Fragebogen auszufüllen. Einige Stunden (abhängig vom Rücklauf an Fragebögen) sind nötig, um die Ergebnisse zusammenzufassen, zu analysieren und sie dem Team vorzustellen.

#### **TIPPS & TRICKS**

Damit die ArbeitgeberInnen das Gefühl haben, bei Bedarf auch kritische oder negative Rückmeldungen geben zu können, sollten sie auch die Möglichkeit haben, den Fragebogen anonym auszufüllen.

## Die „Checkliste zum Arbeitsplatz des/der ArbeitnehmerIn“

ArbeitgeberInnen



[Instrument 3] ist der Qualität des Arbeitsplatzes des/der ArbeitnehmerIn gewidmet. Dieses Instrument dient dazu, Informationen zur Arbeitssituation des/der ArbeitnehmerIn (z.B. Entlohnung, soziale Integration, Unterstützung durch das Umfeld) zu sammeln.



### WICHTIG

Sollten die Ergebnisse aus dieser Befragung auffällig negativ sein, sollte das Thema „Qualität des Arbeitsplatzes“ weiter bearbeitet werden. Möglich wäre es, z.B. einen Workshop zum Thema zu organisieren.



### ZEIT

Es dauert nicht länger als fünf Minuten, die Checkliste auszufüllen. Einige Zeit (abhängig von der Anzahl der ausgefüllten Checklisten) sollte eingeplant werden für die Analyse der Ergebnisse und die Präsentation und Diskussion im Team.



### TIPPS & TRICKS

Um den Aufwand möglichst gering zu halten, kann die Checkliste auch gemeinsam mit einem der beiden Fragebögen (siehe vorne) ausgeteilt/versandt werden.

Sollten in einem Betrieb mehrere unterstützte ArbeitnehmerInnen tätig sein, sollte der/die ArbeitgeberIn gebeten werden, eine Checkliste pro Person auszufüllen.

[ ArbeitgeberInnen ]

Name



Unternehmen

**I. Was haben Sie sich vor Ihrer Zusammenarbeit mit der  
Arbeitsassistenz von dieser erwartet?**

[36]

Wurden diese Erwartungen erfüllt?

- Ja
- Nein
- Teilweise

Welche Ihrer Erwartungen wurden noch nicht erfüllt?

**2. Kann der/die unterstützte ArbeitnehmerIn die an sie/ihn gestellten  
Anforderungen erfüllen?**

- Ja
- Nein
- Teilweise

Bitte erläutern Sie Ihre Antwort näher:

**3. Haben Sie Ihrer Meinung nach genügend Informationen und Unterstützung erhalten, um den/die ArbeitnehmerIn in Ihr Unternehmen zu integrieren (z.B. Integration in das Arbeitsteam, Erlernen der Arbeitsaufgaben)?**

[ ArbeitgeberInnen ]



- Ja
- Nein
- Teilweise
- Keine Unterstützung notwendig

Wie könnte die Informations- und Unterstützungsleistung verbessert werden?

[37]

**4. Gab es in Zusammenhang mit dem/der (neuen) ArbeitnehmerIn jemals Probleme?**

- Ja
- Nein

Wenn ja: Welche dieser Probleme konnten nicht auf die betriebsintern übliche Art und Weise gelöst werden?

Wie wurde mit diesen Problemen umgegangen?

[ ArbeitgeberInnen ]



Sollten Sie die Dienste der Arbeitsassistentenz in Anspruch genommen haben: Waren Sie mit der Unterstützung durch die Arbeitsassistentenz zufrieden?

- Ja
- Nein
- Teilweise

Bitte erläutern Sie Ihre Antwort näher:

**5. Welche Unterstützung erhalten Sie konkret von der Arbeitsassistentenz?**

[38]

Ist diese Unterstützung aus Ihrer Sicht...?

- Sehr gut
- Gut
- Mittel
- Schlecht
- Sehr schlecht

Wie könnte das Service der Arbeitsassistentenz verbessert werden?,

Haben Sie in Zusammenhang mit dem/der neuen ArbeitnehmerIn genügend Hilfe mit dem „Papierkram“ bekommen?

- Ja
- Nein
- Teilweise
- Keine Unterstützung notwendig

Wurden und werden die KollegInnen des/der ArbeitnehmerIn durch die Arbeitsassistentenz informiert und unterstützt?

- Ja
- Nein
- Teilweise

Bitte erläutern Sie Ihre Antwort näher:



**6. Wie oft haben Sie mit dem/der ArbeitsassistentIn Kontakt?**

[ ArbeitgeberInnen ]



Ist dies aus Ihrer Sicht ausreichend?

- Ja
- Nein

*Bitte erläutern Sie Ihre Antwort näher:*

**7. Ihre Beziehung zum/zur ArbeitsassistentIn ist aus Ihrer Sicht...**

- Sehr gut
- Gut
- Mittel
- Schlecht
- Sehr schlecht

*Bitte erläutern Sie Ihre Antwort näher:*

[39]

**8. Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit der Arbeitsassistentenz?**

- Sehr gut
- Gut
- Mittel
- Schlecht
- Sehr schlecht

*Bitte erläutern Sie Ihre Antwort näher:*

Was könnte verbessert werden?

Was könnten Sie selbst zu einer Verbesserung der Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistentenz beitragen?

[ ArbeitgeberInnen ]



**9. Würden Sie die Arbeitsassistenz anderen ArbeitgeberInnen weiterempfehlen?**

- Ja
- Nein

Bitte erläutern Sie Ihre Antwort näher:

**10. „Was ich sonst noch sagen wollte...“**

[40]

Herzlichen Dank für ihre Mitarbeit!

# Kurz-Feedback-Bogen

[Instrument 2]

## 1. Wie zufrieden bin ich mit der Arbeitsassistenz?

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Mittel
- Unzufrieden
- Sehr unzufrieden

[ ArbeitgeberInnen ]



## 2. An der Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz und/oder mit dem/der ArbeitsassistentIn gefällt mir...

[4]

## 3. An der Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz und/oder mit dem/der ArbeitsassistentIn gefällt mir nicht...

## 4. Das könnte die Arbeitsassistenz noch verbessern...

## 5. Was ich sonst noch sagen wollte...

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

# Checkliste zum Arbeitsplatz des/der ArbeitnehmerIn

[Instrument 3]

1. Hat der/die ArbeitnehmerIn einen gültigen Arbeitsvertrag?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

[ ArbeitgeberInnen ]



2. Hat der/die ArbeitnehmerIn ein festes Dienstverhältnis?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

3. Erhält der/die ArbeitnehmerIn den gleichen Lohn wie seine/ihre KollegInnen in vergleichbarer Position?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

4. Erhält der/die ArbeitnehmerIn die üblichen betrieblichen Vergünstigungen (Rabatte, Dienstkleidung etc.)?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

5. Haben Sie den Eindruck, dass sich der/die ArbeitnehmerIn seiner/ihrer Aufgaben gewachsen fühlt?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

[42]

6. Erhält der/die ArbeitnehmerIn bezüglich seiner/ihrer Arbeit regelmäßig Rückmeldungen von seinen/ihren KollegInnen und/oder unmittelbaren Vorgesetzten?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

7. Hat der/die ArbeitnehmerIn an seinem Arbeitsplatz die Möglichkeit der beruflichen Weiterentwicklung?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

8. Haben Sie den Eindruck, dass der/die ArbeitnehmerIn von seinen/ihren KollegInnen Unterstützung erhält, wenn er/sie diese benötigt?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

9. Haben Sie den Eindruck, dass der/die ArbeitnehmerIn ein gutes Verhältnis zu seinen/ihren KollegInnen hat?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

10. Haben Sie den Eindruck, dass der/die ArbeitnehmerIn in das Arbeitsteam integriert ist?

- Ja     Nein     Weiß ich nicht

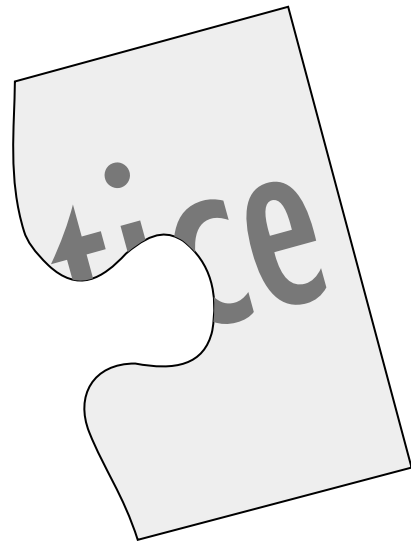
11. „Was ich sonst noch sagen wollte...“

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!





# Politische EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen



## **Ziele des Kapitels**

Die Sichtweise der politischen EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen auf die Qualität der Arbeitsassistenz kennenlernen

Die Meinung der politischen EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen zu ihrer Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz erheben

Verbesserungsvorschläge sammeln





# Einleitende Bemerkungen

**Politische  
Entscheidungs-  
trägerInnen**



Dieses Kapitel widmet sich der Sichtweise der politischen EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen auf die Arbeitsassistenz.

Es wurde ein Instrument entwickelt um herauszufinden, ob die Erwartungen dieser Personengruppen bezüglich der Qualität im Allgemeinen erfüllt werden und wo noch Potential für Verbesserungen liegt.

Während des QUIP-Projektes wurde deutlich, dass politischen EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen folgende Punkte besonders wichtig sind:

- Ergebnisse von Unterstützter Beschäftigung
- Rahmenbedingungen für Unterstützte Beschäftigung

Da vor allem FinanzgeberInnen in den meisten Fällen bereits Kriterien für die Evaluation und Bewertung von Arbeitsassistenzen festgelegt haben, konzentriert sich das folgende Erhebungsinstrument auf die Sichtweise der politischen EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen auf ihre konkrete Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz.

# Das Erhebungsinstrument und sein Einsatz

## Politische EntscheidungsträgerInnen



Das folgende Instrument wurde so gestaltet, dass es einen Blick auf die Meinung von politischen EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen zu ihrer Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz erlaubt. Zudem sollen Vorschläge zu einer Verbesserung der Zusammenarbeit und zur Weiterentwicklung der Dienstleistung gesammelt werden.

### Der Fragebogen „Zusammenarbeit mit und Leistungen der Arbeitsassistenz“

deckt hauptsächlich die Zusammenarbeit des/der politischen EntscheidungsträgerIn/ FinanzgeberIn mit der Arbeitsassistenz ab. Natürlich sind nur Personen, die direkt mit der Arbeitsassistenz zusammenarbeiten auch in der Lage, die Fragen zu beantworten.

48

Der Fragebogen ist so konzipiert, dass er nur von Personen ausgefüllt werden kann, die in direktem Kontakt zur Arbeitsassistenz stehen. Der Fragebogen kann auch als Leitfaden für ein Gespräch verwendet werden, das von einem Teammitglied der Arbeitsassistenz oder von einem/einer externen BeraterIn durchgeführt wird. In beiden Fällen sollten natürlich die Ergebnisse sorgfältig analysiert und bei einer Teamsitzung diskutiert werden.

Der Fragebogen kann selbstverständlich erweitert werden. Denkbar sind Fragen zur Sichtweise bezüglich bestimmter Qualitätskriterien, insbesondere aus dem Bereich Rahmenbedingungen für Unterstützte Beschäftigung (z.B. Qualifikationen der ArbeitsassistentInnen, Arbeitsbedingungen, Zugänglichkeit für Arbeitsuchende). Die „Perspektiven der Qualität“ („Liste der Qualitätskriterien“), die im hinteren Teil dieses Handbuchs zu finden sind, geben einen Überblick über mögliche Themen für eine solche Befragung. Dies ist besonders für eine mündliche Befragung mit einem großzügigeren Zeitrahmen besonders interessant.

#### **WICHTIG**

Aufgrund ihrer beruflichen Rolle (Finanzierung, Controlling etc.) mag es für politische EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen schwierig sein, die Fragen offen zu beantworten. Die Arbeitsassistenz und/oder der/die externe BeraterIn müssen klar machen, dass die Ergebnisse der Befragung nur dazu verwendet werden, das Service der Arbeitsassistenz zu verbessern. Die jeweiligen Personen sollten nicht als „offizielle VertreterInnen der Behörde“ oder „Beamte“ befragt werden, sondern als PartnerInnen der Arbeitsassistenz, die direkt in den Prozess von Unterstützter Beschäftigung involviert sind.



### ZEIT

Es dauert ungefähr 15 Minuten, den Fragebogen auszufüllen. Der genaue Zeitaufwand hängt davon ab, wie detailliert die offenen Fragen beantwortet werden. Ein Gespräch auf der Basis des Leitfadens dauert etwa eine halbe Stunde.



### TIPPS & TRICKS

Wenn Gespräche geführt werden, kann es durchaus sinnvoll sein, zusätzliche Fragen zu stellen, die von besonderem Interesse für die jeweilige Arbeitsassistentin sind (z.B. Zufriedenheit mit neuen Entwicklungen).

Im Kapitel „Die Prozessbeteiligten an einem Tisch“ werden Instrumente vorgestellt, die möglicherweise für FinanzgeberInnen größere Freiheit beim Entwickeln von neuen Ideen oder bei der Formulierung von Empfehlungen gewährleisten als die klassische Befragung mittels Fragebogen oder Interview. Die Atmosphäre eines Workshops mit anderen Beteiligten an Unterstützter Beschäftigung bietet sicher einen guten Nährboden für neue Ideen und konstruktive Kritik.

Wenn Gespräche mit dieser Personengruppe geführt werden, kann es sinnvoll sein, den zu Befragenden den Leitfaden im Vorhinein zukommen zu lassen. Auf diese Weise können diese sich auf das Interview vorbereiten.

## Politische Entscheidungs- trägerInnen



[Politische  
Entscheidungs-  
trägerInnen]



Name

Organisation

1. Was erwarten Sie sich von der Arbeitsassistenz?

[50]

Welche dieser Erwartungen erfüllt die Arbeitsassistenz?

Welche dieser Erwartungen erfüllt die Arbeitsassistenz nicht?

2. Welche Ergebnisse (auch andere als rein quantitative) erwarten Sie sich von der Arbeitsassistenz?

Welche dieser Ergebnisse werden von der Arbeitsassistenz erbracht?

[Politische  
Entscheidungs-  
trägerInnen]



Welche dieser Ergebnisse werden von der Arbeitsassistenz nicht erbracht?

**3. Wie zufrieden sind sie im Allgemeinen mit Ihrer Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz?**

[5]

Sehr zufrieden  Zufrieden  Mittel  Unzufrieden  Sehr unzufrieden

Was funktioniert bei dieser Zusammenarbeit besonders gut?

**4. Wie könnte Ihre Zusammenarbeit mit der Arbeitsassistenz verbessert werden?**

**[Politische  
Entscheidungs-  
trägerInnen]**



Was können Sie selbst zu einer Verbesserung der Zusammenarbeit beitragen?

Was können Andere zu einer Verbesserung der Zusammenarbeit beitragen?

[52]

**5. Was sind die größten Stärken der Arbeitsassistenz?**

Wie könnten diese Stärken noch weiterentwickelt werden?

**6. Wo sehen Sie bei der Arbeitsassistenz noch Verbesserungsmöglichkeiten?**

**[Politische  
Entscheidungs-  
trägerInnen]**



**7. „Was ich sonst noch sagen wollte...“**

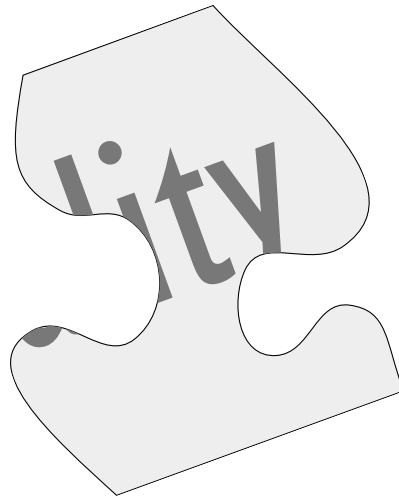
**[53]**

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!





# ArbeitsassistentInnen



## Ziele des Kapitels

Sicht der ArbeitsassistentInnen auf das Thema Qualität kennen lernen

Ihre Meinungen zu den Rahmenbedingungen in der Organisation einholen

Ihre Einschätzungen zu den wichtigsten Merkmalen des Prozesses von UB erheben

Diskussion der ArbeitsassistentInnen untereinander anregen



# Einleitende Bemerkungen

Arbeits-  
assistentInnen



Dieses Kapitel setzt sich mit der Sichtweise der ArbeitsassistentInnen auf die Arbeitsassistenz auseinander. Das QUIP-Projekt zeigte unter anderem, dass den ArbeitsassistentInnen folgende Themen besonders wichtig sind:

- Organisatorische Rahmenbedingungen als Grundlage für gute Arbeit
- Allgemeine Zielsetzungen von Unterstützter Beschäftigung, wie etwa: Ein guter Arbeitsplatz für die Arbeitssuchenden, gute Beziehungen zu relevanten Personen im Prozess von UB (z.B. Arbeitssuchende, ArbeitgeberInnen), der Aufbau eines unterstützenden Umfelds für die ArbeitnehmerIn („natural support“), Selbstbefähigung und soziale Integration
- Einzelne Elemente des konkreten Prozesses von Unterstützter Beschäftigung

57

Auf der Grundlage dieser Erkenntnisse wurden für das vorliegende Handbuch drei Erhebungsinstrumente entwickelt. Diese sollen dabei helfen herauszufinden, ob die Erwartungen relevanter PartnerInnen erfüllt werden und wo noch Verbesserungen erzielt werden können.

Die Instrumente ergänzen einander thematisch aufgrund ihrer unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen und – zusammen eingesetzt – decken sie die wichtigsten Qualitätskriterien aus der Sicht der ArbeitsassistentInnen ab. Die Instrumente wurden jedoch so gestaltet, dass sie auch einzeln verwendet werden können, wenn nur zu bestimmten Qualitätskriterien gearbeitet werden soll.

Die ArbeitsassistentInnen sind naturgemäß in beinahe alle Aspekte von UB involviert (Struktur – Prozess – Ergebnisse) und haben sicher die umfassendste Sicht auf Unterstützte Beschäftigung. Aus diesem Grund sind die Instrumente in diesem Kapitel auch die umfangreichsten.

# Die Erhebungsinstrumente und ihr Einsatz

## Arbeits- assistentInnen



Die folgenden Instrumente decken die unterschiedlichsten Facetten von Unterstützter Beschäftigung ab.

### Die „Checkliste Selbstreflexion und Selbstevaluation“

[Instrument 1] zielt darauf ab, die Zusammenarbeit des/der ArbeitsassistentIn mit den wichtigsten PartnerInnen abzudecken. Diese Checkliste ist auf einen/eine konkreten/konkrete Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende („Fall“) ausgerichtet, und darauf, wie sich die Zusammenarbeit und Kommunikation mit genau dieser Person und deren Umfeld gestaltet.

58

Die Checkliste ist nicht als Instrument einer externen Kontrolle gedacht, sondern soll dem/der ArbeitsassistentIn die Möglichkeit geben, die eigene Arbeit zu reflektieren. Wenn ausreichend Zeit zur Verfügung steht, kann der/die ArbeitsassistentIn eine Checkliste pro betreuten/betreute Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende ausfüllen. Wenn die Zeit dafür nicht ausreicht, dann kann er/sie die Checkliste exemplarisch für die Zusammenarbeit mit zwei, drei Personen verwenden. Die Checkliste kann in jeder Phase des individuellen Prozesses eingesetzt werden, oder auch dazu verwendet werden, nach der Zusammenarbeit rückblickend die Qualität des Prozesses zu reflektieren. Selbst wenn die Checkliste nur für die Kooperation mit einer oder zwei Personen verwendet wird, wird dadurch die Selbstreflexion des/der ArbeitsassistentIn angeregt. Wenn er/sie damit einverstanden ist, können die Ergebnisse einer solchen Übung auch bei Arbeitssitzungen mit den KollegInnen diskutiert werden.

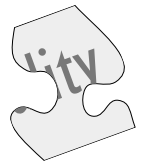
#### **WICHTIG**

Die Checkliste besteht aus Aussagesätzen in der Ich-Form. Manche Punkte liegen jedoch fallweise nicht im Einflussbereich des/der ArbeitsassistentIn. Dies sollte vor dem Ausfüllen der Checkliste mit den ArbeitsassistentInnen explizit besprochen werden.

In vielen Organisationen sind die einzelnen MitarbeiterInnen (ArbeitsassistentInnen, Job Coaches) für unterschiedliche Phasen des Betreuungsprozesses verantwortlich. Wenn also manche Fragen auf der Checkliste im beruflichen Alltag keine Rolle spielen, sollte „0 (nicht anwendbar)“ angekreuzt werden.

#### **TIPPS & TRICKS**

Bitte stellen Sie sicher, dass die ArbeitsassistentInnen die Checkliste nicht als Instrument einer externen Kontrolle betrachten.



► **TIPPS & TRICKS**

Den ArbeitsassistentInnen sollte genügend Zeit zur Verfügung stehen, die Checklisten auszufüllen und die Ergebnisse zu reflektieren und diskutieren.

Wenn die Ergebnisse im Team diskutiert werden, sollte die Gesprächsatmosphäre offen und vertrauensbildend sein. Ist dies nicht der Fall, besteht die Gefahr, dass kritische Punkte nicht angesprochen werden.

**Der Fragebogen „Organisatorische Rahmenbedingungen und Zusammenarbeit mit Partnern der Arbeitsassistentenz“**

[Instrument 2]

bezieht sich auf die organisatorischen Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz der ArbeitsassistentInnen. Die strukturellen Voraussetzungen für qualitativ hochwertige Arbeit erhalten damit die ihnen zustehende Bedeutung. Den ArbeitsassistentInnen wird so Gelegenheit gegeben, die eigenen Arbeitsbedingungen zu evaluieren, Verbesserungsvorschläge zu entwickeln und diese an die Organisation zurückzuspielen. Der Fragebogen kann auch von Arbeitsassistentenz-LeiterInnen verwendet werden (siehe nächstes Kapitel).

Ein Teammitglied oder einE externer/externe BeraterIn sollte die Verantwortung für die Befragung der MitarbeiterInnen übernehmen. Er/Sie teilt die Fragebögen aus, gibt einen Zeitrahmen für das Ausfüllen vor, sammelt die Bögen wieder ein, wertet sie aus und präsentiert dann die Ergebnisse. Um größtmögliche Transparenz zu sichern, sollten die Ergebnisse auch in schriftlicher Form an die MitarbeiterInnen gehen. Besonders wichtige und/oder kontroversielle Themen sollten in einer Teamsitzung besprochen werden. Eine Befragung mit dem Fragebogen kann auch als wichtige Grundlage für eine weiterführende Bearbeitung, z.B. im Workshop No. 1 (siehe weiter unten) dienen.

Da einige Zeit notwendig ist, um die Fragebögen auszufüllen, sie wieder einzusammeln und auszuwerten, ist eine solche Befragung wahrscheinlich maximal einmal im Jahr möglich. Das gesamte Team sollte an der Befragung teilnehmen und eine Person (z.B. LeiterIn der Arbeitsassistentenz) für die Abwicklung verantwortlich sein.

► **TIPPS & TRICKS**

Vor der Befragung sollte betont werden, dass ehrliche (und möglicherweise auch kritische) Meinungen selbstverständlich erwünscht und akzeptiert sind, sowohl von der Leitung, als auch vom gesamten Team.



Wenn nötig, können die Antworten auch anonymisiert werden.

Es ist wichtig, genügend Raum und Zeit für die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu geben. Es sollte auch überlegt werden, was genau jedes einzelne Teammitglied zu einer solchen Weiterentwicklung beitragen kann.

### Die beiden „Workshops“

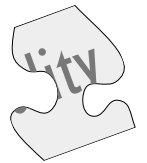
[Instrument 3+4] dienen dazu, einen Meinungs austausch der MitarbeiterInnen untereinander anzuregen. Sie bieten Gelegenheit, die grundlegenden Ziele der Organisation zu diskutieren, über Möglichkeiten der Zielerreichung nachzudenken und das Service der Arbeitsassistenten zu bewerten. Die Workshops sind sowohl Instrumente der Evaluation als auch der Organisationsentwicklung und lassen genügend Raum für die Erarbeitung neuer Qualitätskriterien für UB. Die beiden Workshops haben unterschiedliche Zielsetzungen. Workshop No. 1 zielt darauf ab, die Meinungen der MitarbeiterInnen zu organisatorischen Rahmenbedingungen und notwendigen Qualifikationen einzuholen. Workshop No. 2 gibt den TeilnehmerInnen die Möglichkeit, ihre Sicht auf gute und erfolgreiche UB und die allgemeine Zielsetzung der Arbeitsassistenten zu formulieren.

Ein oder zwei Teammitglieder/externe BeraterInnen sollen für die Organisation des Workshops verantwortlich sein und Moderation und Protokollierung übernehmen. Diese Personen achten außerdem darauf, dass das vorher vereinbarte Programm eingehalten wird, dass sich alle TeilnehmerInnen aktiv am Gespräch beteiligen können und kontroversielle Themen nicht zu unangenehmen Konflikten führen. Der/Die ModeratorIn sollte idealerweise über eine Ausbildung und/oder über viel Erfahrung in den Bereichen Kommunikation und Moderation verfügen. Die Ergebnisse des Workshops müssen schon während der Diskussion sorgfältig dokumentiert (am besten durch eine weitere Person und nicht den/die ModeratorIn), nachher an die TeilnehmerInnen zurückgespielt und diskutiert werden (z. B. bei einer Teamsitzung).



#### ZEIT

Der Workshop ist zeitlich eher aufwändig. Ein Zeitfenster muss für Vorbereitungsarbeiten (Organisation, Programm, etc.) eingeplant werden. Für die Durchführung ist etwa ein halber Tag nötig, ein weiterer Halbtage sollte für die Nachbereitung (z.B. Zusammenfassen und Besprechen der Ergebnisse) aufgewandt werden.



**ACHTUNG**

Es sollte bedacht werden, dass ein solcher Workshop eine unerwartete Dynamik entfalten und alte und/oder neue Konflikte aufflammen lassen kann. Gleichzeitig ist er jedoch auch eine wunderbare Möglichkeit, die Teamarbeit zu verbessern, das Verhältnis zwischen Leitung und MitarbeiterInnen zu klären und die Identifikation der ArbeitsassistentInnen mit der eigenen Arbeit und der Organisation zu erhöhen. Interessante Aussagen, die während des Gesprächs getätigt werden, können sogar in weiterer Folge in der Form von Zitaten für die externe Kommunikation und Werbung der Organisation verwendet werden.

Die Entscheidung, ob die Leitung auch am Workshop teilnehmen soll, kann nur individuell getroffen werden und hängt stark von der Situation innerhalb der Organisation und den Wünschen der MitarbeiterInnen ab. Einerseits kann es sinnvoll sein, den/die LeiterIn dabeizuhaben, weil so der Austausch über Hierarchien hinweg gefördert wird. Andererseits ist es möglich, dass manche TeilnehmerInnen es dann im Gespräch nicht wagen, Kritik offen auszusprechen.



**TIPPS & TRICKS**

Vergewissern Sie sich, dass alle TeilnehmerInnen genügend Zeit haben, den gesamten Workshop lang anwesend zu sein.

Der Raum sollte groß genug für die Gruppe sein – möglicherweise wird ein zweiter Raum für das Arbeiten in Kleingruppen benötigt. Notwendige Materialien (Flip-Charts, Stifte, Papier etc.) sollten schon vor Beginn vorbereitet werden.

Stellen Sie sicher, dass sich alle TeilnehmerInnen aktiv am Gespräch beteiligen können.

Der Workshop sollte nicht länger als vier Stunden dauern. Achten Sie darauf, dass genügend Zeit für ein bis zwei Kaffeepausen eingeplant ist.

Verwenden Sie während des Workshops unterschiedliche Methoden (z.B. Diskussion in kleineren Gruppen, Brainstorming im Plenum, Einzelarbeiten) – das erhöht die Aufmerksamkeit der TeilnehmerInnen und verhindert Müdigkeit.

Die Ergebnisse des Workshops müssen sorgfältig dokumentiert werden. Während der/die ModeratorIn z.B. Schlagwörter auf der Pinnwand dokumentiert, kann eine andere Person mitprotokollieren.

**[Arbeits-  
assistentInnen]**



**Beurteilen Sie die eigene Arbeit mit Schulnoten!**

(siehe auch „Perspektiven der Qualität“)

- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| <b>0</b> nicht anwendbar | <b>3</b> zufriedenstellend |
| <b>1</b> sehr gut        | <b>4</b> genügend          |
| <b>2</b> gut             | <b>5</b> nicht genügend    |

[62]

**Merkmale des Prozesses von Unterstützter Beschäftigung**

Ich beziehe den/die Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende aktiv in alle Phasen des Prozesses von UB ein. Ich unterstütze ihn/sie dabei, seine/ihre eigenen Entscheidungen zu treffen.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich beziehe Familie, FreundInnen und professionelle BegleiterInnen aktiv in alle Phasen von UB ein, den Wünschen des/der Arbeitssuchenden entsprechend.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich bemühe mich um gute Informationen, Kommunikation und Zusammenarbeit für alle/mit allen PartnerInnen.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich gestalte den Prozess von UB transparent und verlässlich für alle PartnerInnen.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich garantiere Vertraulichkeit während des gesamten Prozesses von UB.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich arbeite flexibel und personenorientiert.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**Kontaktaufnahme und Informationsaustausch**

Ich empfangen den/die Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende (und den/die ArbeitgeberIn) in einer offenen und einladenden Atmosphäre.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich stelle die notwendigen Informationen über die Arbeitsassistenz und den allgemeinen Arbeitsmarkt bereit.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich passe den Prozess von UB individuell an die Bedürfnisse des/der Arbeitssuchenden an.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**Erstellung eines beruflichen Profils und Planung**

Ich sammle alle wichtigen Informationen über den/die Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende und seine/ihre berufliche Situation gemeinsam mit ihm/ihr.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich gebe dem/der Arbeitssuchenden die Möglichkeit zu Arbeitserprobungen und Praktika.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---



Ich Sorge dafür, dass sich das berufliche Profil und die Planung auf die Interessen und Fähigkeiten des/der Arbeitsuchenden gründen.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich entwickle einen individuellen und flexiblen Plan mit diesem/dieser Arbeit-suchenden.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**Arbeitsplatzsuche**

Ich unterstütze den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende dabei, den für ihn/sie bestmöglichen Arbeitsplatz zu finden, den jeweiligen Interessen und Fähigkeiten entsprechend.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich informiere den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende über unterschiedliche Arbeitsmöglichkeiten und Arbeitsplätze.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich biete dem/der Arbeitsuchenden angemessene Unterstützung bei der und Training für die Arbeitsplatzsuche.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich analysiere und bewerte mögliche Arbeitsplätze hinsichtlich der dortigen Aufgaben, der Betriebskultur und des Unterstützungsbedarfs.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich helfe dem/der ArbeitgeberIn dabei, einen/eine ArbeitnehmerIn zu finden, der/die den Anforderungen entspricht.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**Training am Arbeitsplatz und Weiterbildung**

Ich gebe dem/der ArbeitnehmerIn eine Einschulung am Arbeitsplatz.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich ermögliche dem/der ArbeitnehmerIn außerbetriebliche Aus- und Weiterbildung.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich erhebe und überprüfe regelmäßig den Aus- und Weiterbildungsbedarf des/der Arbeitnehmers/ArbeitnehmerIn

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**Unterstützung und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz**

Ich biete dem/der ArbeitnehmerIn persönliche Unterstützung.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich beziehe KollegInnen und den/die ArbeitgeberIn aktiv in den Prozess der betrieblichen Integration mit ein.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich helfe dabei, bei Bedarf das Arbeitsplatzprofil zu ändern oder den Einsatz von technischen Hilfsmitteln zur Arbeitsplatzpassung zu organisieren.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich sammle und gebe regelmäßig Rückmeldungen von allen/an alle PartnerInnen.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

[Arbeits-assistentInnen]



[63]

**[Arbeits-  
assistentInnen]**



Ich gebe dem/der ArbeitnehmerIn und dem/der ArbeitgeberIn brauchbare Informationen und biete konkrete Unterstützung bei der Erledigung des „Papierkrams“.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich agiere als MediatorIn zwischen ArbeitnehmerIn, KollegInnen und ArbeitgeberIn.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich baue eine gute persönliche Beziehung mit dem/der ArbeitnehmerIn auf.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich baue eine gute persönliche Beziehung mit dem/der ArbeitgeberIn auf.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich plane systematisch meinen Rückzug aus der Unterstützungsleistung.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich beziehe aktiv den/die ArbeitnehmerIn und die KollegInnen ein, wenn es darum geht, ein unterstützendes Umfeld im Betrieb aufzubauen.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich halte Kontakt zum/zur ArbeitgeberIn und zum/zur ArbeitnehmerIn, auf der Basis einer gemeinsamen Übereinkunft über das Ausmaß der Nachbetreuung.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ich unterstütze die berufliche Weiterentwicklung des/der Arbeitnehmers/Arbeitnehmerin.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**[64]**

**Arbeitsplatz des/der  
Arbeitnehmers/Arbeitnehmerin**

**[Arbeits-  
assistentInnen]**



**Bezahlter Arbeitsplatz auf dem all-  
gemeinen Arbeitsmarkt**

Der/Die ArbeitnehmerIn hat einen gültigen Arbeitsvertrag.

Ja  Nein

Die Entlohnung des/der Arbeitnehmers/Arbeitnehmerin ist angemessen.

Ja  Nein

Der/Die ArbeitnehmerIn steht in einem festen Dienstverhältnis.

Ja  Nein

---

**Passung des Arbeitsplatzes**

Ich habe den Eindruck, dass auf seinem/ihrer Arbeitsplatz ein angenehmes Klima vorherrscht.

Ja  Nein

Ich habe den Eindruck, dass der/die ArbeitgeberIn zufrieden ist.

Ja  Nein

Ich habe den Eindruck, dass sich der/die ArbeitnehmerIn den Aufgaben gewachsen fühlt.

Ja  Nein

Ich habe den Eindruck, dass der/die ArbeitnehmerIn einen Arbeitsplatz mit klaren Aufgaben hat.

Ja  Nein

**Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten**

Berufliches Profil und Arbeitsplatzpassung sind auf dem neuesten Stand.

Ja  Nein

Die sich möglicherweise ändernden Interessen des/der Arbeitnehmers/Arbeitnehmerin werden in regelmäßigen Gesprächen überprüft.

Ja  Nein

---

**Status als KollegIn**

Ich habe den Eindruck, dass er/sie auf seinem Arbeitsplatz Unterstützung durch sein/ihr Umfeld erhält.

Ja  Nein

Ich habe den Eindruck, dass der/die ArbeitnehmerIn in das Arbeitsteam integriert ist.

Ja  Nein

Ich habe den Eindruck, dass der/die ArbeitnehmerIn eine gute Beziehung zu seinen KollegInnen hat.

Ja  Nein

**[65]**

[Arbeits-  
assistentInnen]

**Die eigenen Antworten reflektieren**



Nachdem Sie die Checkliste ausgefüllt haben, gehen Sie Ihre eigenen Antworten noch einmal durch...

In welchen Bereichen leiste ich besonders gute Arbeit?

[66]

In welchen Bereichen ist noch Platz für Verbesserungen?

Wie könnte ich die Verbesserungen angehen?



## I. Organisatorische Rahmenbedingungen

Für ArbeitsassistentInnen:

**Welche organisatorischen Rahmenbedingungen benötigen Sie, um gute Arbeit leisten zu können?**

Für LeiterInnen von Arbeitsassistenten:

**Welche organisatorischen Rahmenbedingungen sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig für die Arbeitsassistentenz?**

### Leitbild

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

### Arbeitsstandards

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

### Klare Richtlinien

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

### Wohldefinierte Arbeitsmethoden

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

### Arbeitsplatzprofil für die MitarbeiterInnen

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

### Klare Verteilung von Kompetenzen und Verantwortungen

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

### Effiziente Administration

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

### Brauchbares und einfach zu handhabendes Dokumentationssystem

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

[Arbeits-  
assistentInnen]



[68]

**Angemessene Entlohnung**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Unbefristete Arbeitsverträge**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Autonomie in professioneller und finanzieller Hinsicht**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Angemessene Infrastruktur (z.B. Computer, Fahrzeuge)**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Regelmäßiger interner Informationsaustausch**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Regelmäßige Arbeitsbesprechungen**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Möglichkeiten der beruflichen Entwicklung**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Systematisch geplante Weiterbildung**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Supervision**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Klare Regelungen bezüglich der Zielgruppe(n)**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

[Arbeits-  
assistentInnen]



**Problemlose Erreichbarkeit für Arbeitsuchende**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

**Regelmäßige Sammlung von Daten und Rückmeldungen aller PartnerInnen**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

**Erhebung der Zufriedenheit der PartnerInnen**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

**Regelmäßige strategische Überprüfung der Arbeit der Arbeitsassistentenz**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

**Beschwerdeweg für den/die Arbeit-suchendeN und ein garantierter Aktionsplan**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

---

**Wenn anwendbar: Gute Zusammenarbeit der Arbeitsassistentenz mit ihrer Trägerorganisation**

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Mittelmäßig wichtig
- Eher nicht wichtig
- Überhaupt nicht wichtig
- Keine Ahnung

[69]

**[Arbeits-  
assistentInnen]**



**In welchen der folgenden Bereiche halten Sie Verbesserungen für notwendig? Und wie könnten solche Verbesserungen aussehen? Bitte tragen Sie Ihre Antworten ein!**

**Leitbild**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

---

**Arbeitsstandards**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

---

**Klare Richtlinien**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

---

**Wohldefinierte Arbeitsmethoden**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*



[Arbeits-  
assistentInnen]



**Arbeitsplatzprofil für die MitarbeiterInnen**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

---

**Klare Verteilung von Kompetenzen und Verantwortungen**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

---

**Effiziente Administration**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

---

**Brauchbares und einfach zu handhabendes Dokumentationssystem**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

[Arbeits-  
assistentInnen]



**Angemessene Entlohnung**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

**Unbefristete Arbeitsverträge**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

**Autonomie in professioneller und finanzieller Hinsicht**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

**Angemessene Infrastruktur (z.B. Computer, Fahrzeuge)**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

[Arbeits-  
assistentInnen]



### Regelmäßiger interner Informationsaustausch

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...

### Regelmäßige Arbeitsbesprechungen

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...

### Möglichkeiten der beruflichen Entwicklung

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...

### Systematisch geplante Weiterbildung

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...

[Arbeits-  
assistentInnen]



**Supervision**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...

---

**Klare Regelungen bezüglich der Zielgruppe(n)**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...

---

**Problemlose Erreichbarkeit für Arbeitssuchende**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...

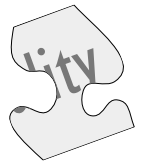
---

**Regelmäßige Sammlung von Daten und Rückmeldungen aller PartnerInnen**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...

[Arbeits-  
assistentInnen]



**Erhebung der Zufriedenheit der PartnerInnen**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

**Regelmäßige strategische Überprüfung der Arbeit der Arbeitsassistentenz**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

**Beschwerdeweg für den/die ArbeitssuchendeN und ein garantierter Aktionsplan**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

**Wenn anwendbar: Gute Zusammenarbeit der Arbeitsassistentenz mit ihrer Trägerorganisation**

- Verbesserungen notwendig
- Keine Verbesserungen notwendig
- Keine Ahnung

*Verbesserungen notwendig, weil.../ Die Verbesserungen könnten so aussehen...*

[Arbeits-  
assistentInnen]



## 2. Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen PartnerInnen der Arbeitsassistentenz

Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit Ihrer Organisation mit  
unterschiedlichen Partnern?

---

### Mit ArbeitgeberInnen

Sehr gut  Gut  Zufriedenstellend  Schlecht  Sehr schlecht  Keine Ahnung

[76]

---

### Mit politischen EntscheidungsträgerInnen

Sehr gut  Gut  Zufriedenstellend  Schlecht  Sehr schlecht  Keine Ahnung

---

### Mit FinanzgeberInnen

Sehr gut  Gut  Zufriedenstellend  Schlecht  Sehr schlecht  Keine Ahnung

---

### Mit anderen Arbeitsassistentenzen und anderen Diensten

Sehr gut  Gut  Zufriedenstellend  Schlecht  Sehr schlecht  Keine Ahnung

---

### Mit anderen Partnern

(z.B. soziale Dienste, Arbeitsämter, Gesundheitsdienste)

Sehr gut  Gut  Zufriedenstellend  Schlecht  Sehr schlecht  Keine Ahnung

Sehr gut  Gut  Zufriedenstellend  Schlecht  Sehr schlecht  Keine Ahnung

[Arbeits-  
assistentInnen]

**In welchen Bereichen kann die Zusammenarbeit mit den jeweiligen  
PartnerInnen noch verbessert werden?**



*Zusammenarbeit mit ArbeitgeberInnen*

*Zusammenarbeit mit politischen EntscheidungsträgerInnen*

[77]

*Zusammenarbeit mit FinanzgeberInnen*

*Zusammenarbeit mit anderen Arbeitsassistenzen und anderen Diensten*

*Zusammenarbeit mit anderen PartnerInnen*

[Arbeits-  
assistentInnen]

### 3. Öffentlichkeitsarbeit



**Wie beurteilen Sie die Öffentlichkeitsarbeit Ihrer Organisation?**

- Sehr gut
- Gut
- Zufriedenstellend
- Schlecht
- Sehr schlecht
- Keine Ahnung

**Wie könnte die Öffentlichkeitsarbeit Ihrer Organisation  
verbessert werden?**

[78]



[Arbeits-  
assistentInnen]



## Schritt :: Willkommen < 20' >

### Ziele ::

1. Eine gute Arbeitatmosphäre etablieren
2. Die Erwartungen der TeilnehmerInnen kennen lernen

### Methode, Fragen

1. M (ModeratorIn) heißt alle TeilnehmerInnen willkommen und erklärt die Ziele und die Struktur des Workshops
2. Alle TeilnehmerInnen präsentieren kurz ihre Erwartungen an den Workshop



*ModeratorIn: Bitte dokumentieren Sie die Antworten der TeilnehmerInnen („Erwartungen“) auf Flipchart.*

### < Zubehör >

Vorbereitete Poster (Willkommen, Ziele des Workshops, Struktur des Workshops und Zeitaufwand)

## Schritt :: Diskussion „Die perfekte Arbeitsassistentz“ < 45' >

### Ziele ::

1. Die Meinungen der TeilnehmerInnen zu den organisatorischen Rahmenbedingungen kennen lernen und strukturieren
2. Positive und negative Aspekte der organisatorischen Rahmenbedingungen diskutieren
3. Verbesserungsvorschläge sammeln

### Methode, Fragen

1. Der/Die ModeratorIn bittet die TeilnehmerInnen, drei Antworten auf die Frage „Welche organisatorischen Rahmenbedingungen braucht einE ArbeitsassistentIn um gute Arbeit zu leisten?“ auf Post-its zu notieren. Schließlich markieren die TeilnehmerInnen die Post-its:
2. Mit „+“ wird gekennzeichnet: „Was bei uns gut funktioniert“, und mit: „-“ „Was bei uns nicht so gut funktioniert“. M sammelt die Post-its ein und clustert sie gemeinsam mit den TeilnehmerInnen nach den wichtigsten Themen. Die Kärtchen werden in dieser Ordnung aufgeklebt.
3. Arbeit im Plenum: Für all jene Aspekte, die mit einem Minus gekennzeichnet sind, werden gemeinsam Verbesserungsvorschläge erarbeitet.



*ModeratorIn: Bitte stellen Sie sicher, dass sich alle TeilnehmerInnen aktiv in die Diskussion (gemeinsames Clustern und Erarbeiten von Verbesserungsvorschlägen) einbringen. Schreiben Sie die Verbesserungsvorschläge in Stichworten auf Flipchart mit.*

### < Zubehör >

Flipchart, Post-its, Stifte für alle TeilnehmerInnen

[Arbeits-  
assistentInnen]



Schritt :: Diskussion „Der/Die perfekte ArbeitsassistentIn“ < 60' >

**Ziele ::**

1. Die Meinungen der TeilnehmerInnen zu den notwendigen Qualifikationen und Fähigkeiten eines/einer ArbeitsassistentIn sammeln
2. Die positiven und negativen Aspekte bezüglich Qualifikationen und Fähigkeiten der ArbeitsassistentInnen diskutieren
3. Verbesserungsvorschläge sammeln

**Methode, Fragen**

1. Der/Die ModeratorIn bittet die TeilnehmerInnen, Gruppen zu bilden (je 2-3 Personen). Jede dieser Gruppe soll ein Plakat gestalten zum Thema „Der/Die perfekte ArbeitsassistentIn“: a) „Welche Qualifikationen braucht einE ArbeitsassistentIn um gute Arbeit zu leisten?“ und b) „Was funktioniert diesbezüglich in unserer Organisation besonders gut, und was nicht?“
2. Die Gruppen präsentieren ihre Ergebnisse im Plenum. Gemeinsam werden schließlich auch Verbesserungsvorschläge für die gegenwärtige Situation erarbeitet.



*ModeratorIn: Bitte stellen Sie sicher, dass sich alle TeilnehmerInnen aktiv in die Diskussion (gemeinsames Clustern und Erarbeiten von Verbesserungsvorschlägen) einbringen. Schreiben Sie die Verbesserungsvorschläge in Stichworten auf Flipchart mit.*

**< Zubehör >**

*Flipchart, Zeichenmaterial (Post-its, Stifte, Klebstoff, Kärtchen etc.)*

[Arbeits-  
assistentInnen]



**Schritt :: Perspektiven entwickeln < 20' >**

**Ziele ::**

Gemeinsam Potentiale für Verbesserungen entdecken

**Methode, Fragen**

Brainstorming im Plenum zur Frage „Wenn ich verändern könnte, was immer ich wollte, was würde ich in unserer Organisation/bei unserer Dienstleistung ändern?“

**< Zubehör >**

Flipchart



ModeratorIn: Schreiben Sie die Ergebnisse des Brainstormings stichwortartig auf Flipchart. Bitte stellen Sie sicher, dass sich alle TeilnehmerInnen aktiv in die Diskussion einbringen.

**Schritt :: Verabschiedung < 15' >**

**Ziele ::**

Rückmeldungen zum Workshop sammeln

**Methode, Fragen**

Jeder/Jede TeilnehmerIn nennt – wenn möglich – einen positiven und einen negativen Aspekt des Workshops

**< Zubehör >**

Flipchart



ModeratorIn: Bitte halten Sie die Kommentare stichwortartig auf Flipchart fest.

## [Arbeits- assistentInnen]



### Schritt :: Willkommen < 20' >

#### Ziele ::

1. Eine gute Arbeitssphäre etablieren
2. Die Erwartungen der TeilnehmerInnen kennen lernen

#### Methode, Fragen

1. M (ModeratorIn) heißt alle TeilnehmerInnen willkommen und erklärt die Ziele und die Struktur des Workshops
2. Alle TeilnehmerInnen präsentieren kurz ihre Erwartungen an den Workshop



*ModeratorIn: Bitte dokumentieren Sie die Antworten der TeilnehmerInnen („Erwartungen“) auf Flipchart.*

#### < Zubehör >

Vorbereitete Poster (Willkommen, Ziele des Workshops, Struktur des Workshops und Zeitaufwand)

### Schritt :: Definition „Qualität von Unterstützter Beschäftigung“ < 20' >

#### Ziele ::

Die Meinungen der TeilnehmerInnen zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung sammeln und strukturieren

#### Methode, Fragen

M bittet alle TeilnehmerInnen drei Antworten auf die Frage „Aus meiner Sicht bedeutet qualitativ hochwertige Unterstützter Beschäftigung...“ auf Post-its zu notieren. M sammelt die Zettel ein und clustert sie gemeinsam mit den TeilnehmerInnen nach den wichtigsten Themen.



*ModeratorIn: Bitte stellen Sie sicher, dass sich alle aktiv an der Diskussion beteiligen. Wenn etwas unklar ist, bitten sie den/die jeweiligen/jeweilige TeilnehmerIn, seine/ihre Meinung näher zu erläutern.*

#### < Zubehör >

Flipchart, Post-its

[Arbeits-  
assistentInnen]



**Schritt :: Definition „Qualität unserer eigenen Arbeit“ < 90' >**

**Ziele ::**

1. Erreichte und noch nicht erreichte Ziele und Qualitätsstandards diskutieren
2. Notwendige Schritte zur Zielerreichung definieren und Indikatoren für die Zielerreichung identifizieren
3. Ideen für verbesserte Rahmenbedingungen und den eigenen Beitrag zur Qualitätsverbesserung sammeln

**Methode, Fragen**

Als Ausgangsmaterial dienen die zuvor erarbeiteten „Qualitätsstandards“ in Unterstützter Beschäftigung.

1. M bittet die TeilnehmerInnen, Kleingruppen (2-3 Personen) zu bilden. In den Gruppen werden folgende Fragen diskutiert: „Welche dieser Ziele erreichen wir mit unserer Arbeit bereits?“, „Wo ist noch Raum für Verbesserungen?“, „Welche Schritte müssen gesetzt werden, um diese Ziele auch noch zu erreichen?“ und „Wann ist klar, dass wir auch diese Ziele erreicht haben?“.

2. Die Gruppen halten die Ergebnisse dieser Diskussion auf Flipchart fest. Daran anschließend präsentieren die Gruppen kurz ihre Plakate im Plenum. Die Großgruppe diskutiert in offener Form folgende Fragen: „Was brauchen wir als ArbeitsassistentInnen von anderen Personen/Stellen (z.B. Leitung der Organisation), um diese Ziele zu erreichen?“ und „Was können wir selbst dazu beitragen?“.

**/** ModeratorIn: Bitte stellen Sie sicher, dass sich alle aktiv an der Diskussion beteiligen. Bitte halten Sie die Ergebnisse der Diskussion in Stichworten auf Flipchart fest.

**< Zubehör >**

Flipchart, Stifte,  
Post-its

**[Arbeits-  
assistentInnen]**



**Schritt :: Perspektiven: „Wo wollen wir in drei Jahren mit unserer Arbeit sein?“ < 30' >**

<p><b>Ziele ::</b></p> <p>Zukunftsperspektiven entwickeln, Ziele definieren</p>	<p><b>Methode, Fragen</b></p> <p>Diskussion (Brainstorming) im Plenum zur Frage „Wo wollen wir in drei Jahren mit unserer Arbeit sein?“</p> <p><b>/</b>  <i>ModeratorIn: Bitte stellen Sie sicher, dass sich alle TeilnehmerInnen aktiv in die Diskussion einbringen können und halten Sie die Ergebnisse der Diskussion stichwortartig auf Flipchart fest.</i></p>	<p><b>&lt; Zubehör &gt;</b></p> <p>Flipchart</p>
---	---	--

**Schritt :: Verabschiedung < 15' >**

<p><b>Ziele ::</b></p> <p>Feedback zum Workshop sammeln</p>	<p><b>Methode, Fragen</b></p> <p>Jeder/Jede TeilnehmerIn nennt – wenn möglich – einen positiven und einen negativen Aspekt des Workshops</p> <p><b>/</b>  <i>ModeratorIn: Bitte halten Sie die Kommentare stichwortartig auf Flipchart fest.</i></p>	<p><b>&lt; Zubehör &gt;</b></p> <p>Flipchart</p>
---	--	--







# Arbeitsassistentz-LeiterInnen



## Ziele des Kapitels

Die Sichtweisen der LeiterInnen zum Thema Qualität kennen lernen

Ihre Ansichten zu organisatorischen Rahmenbedingungen erheben

Den Austausch zwischen Management und ArbeitsassistentInnen fördern



# Einleitende Bemerkungen

LeiterInnen



Dieses Kapitel hat das Ziel, die Sichtweise der Arbeitsassistenten-LeiterInnen auf die Arbeitsassistenz kennen zu lernen. LeiterInnen sind vor allem für folgende Bereiche verantwortlich:

- Organisatorische Rahmenbedingungen und Netzwerkarbeit der Organisation
- Strategische Entscheidungen

89

Dieses Handbuch bietet zwei Instrumente, die einander aufgrund ihrer unterschiedlichen Schwerpunktsetzung ergänzen und zusammen das Thema Qualität aus der Sicht der Arbeitsassistenten-Leitung abdecken.

# Die Erhebungsinstrumente und ihr Einsatz

## LeiterInnen



Die folgenden Erhebungsinstrumente haben vor allem das Ziel, die LeiterInnen von Arbeitsassistenzen zur Reflexion über folgende Themen anzuregen: Qualität der Dienstleistung, Verbesserungsmöglichkeiten, notwendige Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Service.

### Der Fragebogen „Organisatorische Rahmenbedingungen und Zusammenarbeit mit Partnern der Arbeitsassistentenz“

hat als Schwerpunkte: die Sichtweise der Leitung auf organisatorische Rahmenbedingungen in der Arbeitsassistentenz und ihr Engagement in Netzwerkarbeit und externer Kommunikation. Auf diese Weise erhalten die LeiterInnen die Möglichkeit, über den Status quo nachzudenken und Verbesserungsvorschläge zu entwickeln.

90

Der/Die LeiterIn füllt den gleichen Fragebogen wie seine/ihre MitarbeiterInnen aus (siehe Kapitel „ArbeitsassistentInnen“). Nachdem die Befragung der MitarbeiterInnen durchgeführt wurde, ist es für den/die LeiterIn der Organisation einfach, die eigenen Ansichten mit denen seiner/ihrer MitarbeiterInnen zu vergleichen. Besonders interessant ist natürlich, in welchen Punkten besonders viel oder besonders wenig Übereinstimmung besteht. Die Ergebnisse sollten auf jeden Fall bei einer Teambesprechung diskutiert werden. Es kann durchaus auch sinnvoll sein, einen Workshop zu organisieren, der die besonders kritischen Punkte zum Thema hat. Natürlich kann der/die LeiterIn nicht nur im Zuge einer Mitarbeiterbefragung einen solchen Fragebogen ausfüllen, sondern so oft, wie er/sie es für nötig hält.

#### **WICHTIG**

Wenn die Ergebnisse in einer Teambesprechung diskutiert werden, sollte die Gesprächsatmosphäre es erlauben, unterschiedliche Sichtweisen offen und konstruktiv zu diskutieren. Die Gesprächssituation sollte einen lebhaften Austausch ermöglichen und jeder/jede TeilnehmerIn sollte das Gefühl haben, auch kritische Punkte ansprechen zu können.

Wann immer der/die LeiterIn der Arbeitsassistentenz einen Fragebogen ausfüllt, sollte er/sie die Ergebnisse mit seinen/ihren MitarbeiterInnen besprechen.

Es ist selbstverständlich wichtig, dass der/die LeiterIn die Fragen ehrlich beantwortet und offen mit den Ergebnissen umgeht.

Der Prozess der Qualitätsentwicklung sollte natürlich nicht mit dem Ausfüllen und Besprechen der Fragebögen beendet sein. Konkrete Schritte zu einer Implementierung des Erarbeiteten müssen folgen.



**ZEIT**

Es dauert zwischen 15 und 30 Minuten, den Fragebogen auszufüllen. Der Zeitaufwand ist abhängig davon, wie detailliert die offenen Fragen beantwortet werden.



**TIPPS & TRICKS**

Wenn die Ergebnisse bei einer Teambesprechung diskutiert werden, muss der/die jeweilige ModeratorIn von allen Anwesenden in dieser Rolle akzeptiert werden.

**Der „Reflexionsbogen“**

zielt darauf ab, die LeiterInnen zum intensiveren Nachdenken über die Servicequalität der Organisation und Verbesserungsmöglichkeiten nachzudenken. Die Fragen sollen auch dabei helfen, über allgemeine Ziele, Stärken, Schwächen und die Zukunftsperspektiven der Organisation zu reflektieren. Die Ergebnisse aus dem Reflexionsbogen müssen nicht unbedingt systematisch analysiert werden. Sie verstehen sich eher als Beitrag zur Selbstevaluation der Leitung und können – wenn einige Punkte für die Gesamtorganisation besonders interessant erscheinen – weiter behandelt werden, z.B. in einem Workshop mit den MitarbeiterInnen oder bei Gesprächen mit VertreterInnen der Trägerorganisation.



**ZEIT**

Es sind in etwa 30 Minuten notwendig, um die Fragen sorgfältig und ausführlich zu beantworten.



**TIPPS & TRICKS**

Bitte beachten Sie die Punkte unter der Überschrift WICHTIG im vorhergehenden Abschnitt dieses Kapitels.

[ LeiterInnen ]



**I. Wenn ich an den Prozess von Unterstützter Beschäftigung in unserer Organisation denke...**

...bin ich der Ansicht, dass die folgenden Tätigkeiten/Phasen am wichtigsten sind...

...bin ich der Ansicht, dass die folgenden Tätigkeiten/Phasen am schwierigsten sind...

[92]

**2. Wenn ich an die Rahmenbedingungen für Unterstützte Beschäftigung in unserer Organisation denke....**

...bin ich der Ansicht, dass folgende Voraussetzungen am wichtigsten sind...

...bin ich der Ansicht, dass folgende Voraussetzungen am wenigsten gegeben sind...

**3. Was sind die Stärken unserer Organisation?**

[ LeiterInnen ]



Wie können wir diese Stärken auch für die Zukunft bewahren und/oder sie sogar noch ausbauen?

[93]

Was kann ich selbst dazu beitragen?

Was können Andere (z.B. MitarbeiterInnen, FinanzgeberInnen, ArbeitgeberInnen) dazu beitragen?

**4. Was sind die Schwächen unserer Organisation?**

[ LeiterInnen ]



Wie können wir diese Schwächen in Zukunft überwinden?

Was kann ich selbst dazu beitragen?

[94]

Was können Andere (z.B. MitarbeiterInnen, FinanzgeberInnen, ArbeitgeberInnen) dazu beitragen?

**5. „Gute und qualitativ hochwertige Unterstützte Beschäftigung“ würde ich folgendermaßen definieren...**

Erbringt unsere Organisation eine solch gute Dienstleistung?



Was kann noch verbessert werden?

[ LeiterInnen ]



Was könnte ich zu einer solchen Verbesserung beitragen?

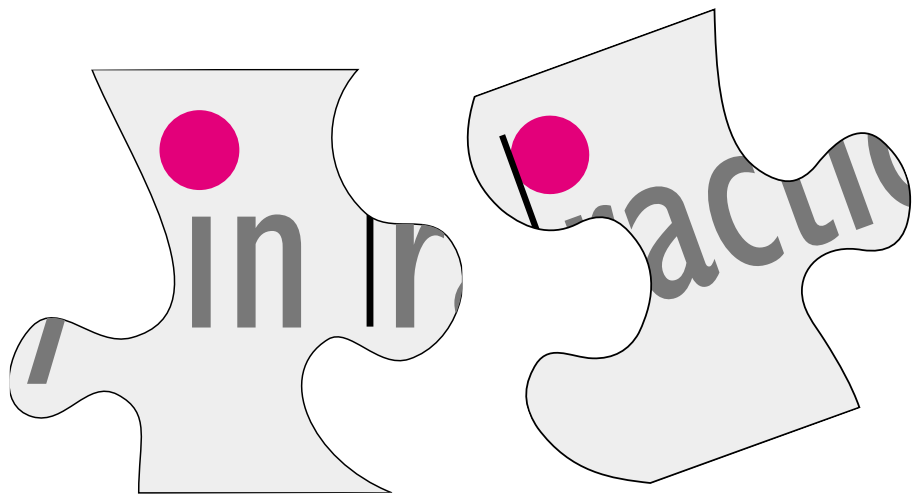
[95]

Was können Andere (z.B. MitarbeiterInnen, FinanzgeberInnen, ArbeitgeberInnen) zu einer solchen Verbesserung beitragen?

**6. Wenn ich mir eine ideale Zukunft ausmale: Wo wollen wir in fünf Jahren mit unserer Arbeit stehen?**



# Die PartnerInnen an einem Tisch



## Ziele des Kapitels

Die Sichtweisen der verschiedenen Prozessbeteiligten kennen lernen, um besser auf ihre Wünsche eingehen zu können

Unterschiede und Ähnlichkeiten in den Sichtweisen herausarbeiten

Das Verständnis der Prozessbeteiligten füreinander fördern

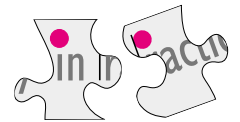
Echte Partnerschaften mit und zwischen den Prozessbeteiligten aufbauen

Empfehlungen für die Weiterentwicklung von Unterstützter Beschäftigung erarbeiten



# Einleitende Bemerkungen

## PartnerInnen



Dieses Kapitel hat zum Ziel, die Sichtweisen der unterschiedlichen Prozessbeteiligten zusammen zu bringen. Dies ist ein zentrales Kapitel des vorliegenden Manuals, wenn das Ziel darin besteht, ein möglichst facettenreiches Bild zum Thema Qualität von UB zu erhalten.

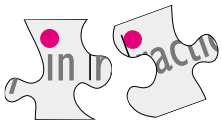
Die PartnerInnen können auf unterschiedliche Weise an einen Tisch gebracht werden:

- Die Aktivitäten können der Abschluss eines längeren Prozesses der Qualitätsentwicklung sein. In diesem Fall können die Ergebnisse aus den Befragungen in den vorhergehenden Phasen in dieser letzten Phase gemeinsam zusammengefasst und analysiert werden.
- Die PartnerInnen der Arbeitsassistenz können zu einer Einzelveranstaltung im kleineren Rahmen eingeladen werden.

Möglich ist auch, den Austausch zwischen den Gruppen von Beteiligten auf regionaler, nationaler oder internationaler Ebene zu fördern und über verschiedene Anbieter, Regionen und Ländergrenzen hinweg das Thema Qualität(entwicklung) zu diskutieren.

# Die Erhebungsinstrumente und ihr Einsatz

## PartnerInnen



Im Folgenden sollen drei Methoden vorgestellt werden, die auf unterschiedliche Weise einen Austausch zwischen den unterschiedlichen (Gruppen von) Prozessbeteiligten fördern können.

### Der Workshop „Zusammenfassung und Diskussion der Sichtweisen“

[Instrument 1] hat zum Ziel, bereits existierendes Material zu den Sichtweisen der PartnerInnen zusammenzufassen und zu diskutieren. Dieser Workshop bietet die Möglichkeit, die Ergebnisse eines davor abgelaufenen Evaluationsprozesses zu diskutieren und die Sichtweisen der Beteiligten zu vergleichen. Daraus sollen schließlich Konsequenzen für die Arbeitsassistentin abgeleitet und Möglichkeiten der Weiterentwicklung erarbeitet werden. Der Workshop stellt eine ausgezeichnete Möglichkeit dar, die Evaluation der einzelnen Erhebungsphasen (mit jeweils einer Gruppe von Prozessbeteiligten) zusammenzufassen und die Ergebnisse zu präsentieren. Der Workshop ist so konzipiert, dass eine aktive Einbeziehung aller TeilnehmerInnen möglich ist.

Auf jeden Fall sollten der/die LeiterIn der Arbeitsassistentin und die MitarbeiterInnen – wenn vorhanden, auf jeden Fall das „Qualitätsteam“ – am Workshop teilnehmen. Wenn möglich, sollten dazu auch VertreterInnen der unterschiedlichen Gruppen von Beteiligten eingeladen werden.

#### **WICHTIG**

Alle TeilnehmerInnen sollten bereits vor dem Workshop die Ergebnisse der Evaluation sorgfältig gelesen haben, da diese eine wichtige Grundlage für die Diskussion darstellen.

Wenn möglich, sollte ein/e Externer/Externe den Workshop leiten. In manchen Fällen mag es durchaus auch sinnvoll sein, wenn jemand aus der Organisation den Workshop moderiert. Wer auch immer schließlich die Moderation übernimmt: Er/Sie sollte auf jeden Fall sicherstellen, dass alle TeilnehmerInnen die Möglichkeit haben, sich aktiv in die Diskussion einzubringen. Aus diesem Grund sollte er/sie Erfahrung mit Moderationen haben und ausreichend Geduld und Flexibilität aufbringen.

Wenn einige der TeilnehmerInnen spezielle Bedürfnisse haben (z.B. einfachere Sprache, klare graphische Darstellung von bestimmten Sachverhalten), sollte der/die ModeratorIn im Vorfeld darüber in Kenntnis gesetzt werden. Nur so ist es ihm/ihr möglich, sich adäquat vorzubereiten.



### WICHTIG

Die Ergebnisse der Diskussion sollten auf Flipchart festgehalten werden. Es kann durchaus sinnvoll sein, während des Workshops die wichtigsten Punkte mitzuprotokollieren oder den gesamten Workshop auf Kasette aufzuzeichnen.



### ZEIT

Der Workshop dauert etwa einen halben Arbeitstag (inklusive Kaffeepausen). Für die Vor- und Nachbereitungsarbeit (z.B. Zusammenfassung schreiben, Ergebnisse diskutieren) ist mindestens ein weiterer Halbttag notwendig.



### TIPPS & TRICKS

Wenn möglich, sollte der/die ModeratorIn von einer zweiten Person unterstützt werden. Die Diskussion sollte sorgfältig dokumentiert werden, und möglicherweise benötigen einige der TeilnehmerInnen spezielle Unterstützung.

Planen Sie genügend Zeit für den sehr wichtigen informellen Austausch zwischen den TeilnehmerInnen ein (z.B. Kaffeepausen, Mittagessen).

Wenn möglich, sollte die Diskussionsgruppe nicht weniger als vier und mehr als acht Personen umfassen.

### Beim Workshop „Die PartnerInnen an einem Tisch“

#### [Instrument 2]

kommen die PartnerInnen der Arbeitsassistenten zusammen und tauschen ihre Meinungen und Erfahrungen aus. Manchmal ist ein solcher Workshop überhaupt die erste Gelegenheit für die Beteiligten, einander kennen zu lernen und von anderen Sichtweisen auf Unterstützte Beschäftigung zu erfahren.

Ein Workshop als Einzelveranstaltung braucht natürlich viel weniger Ressourcen als eine umfangreiche Befragung unter den PartnerInnen. Wichtig ist jedoch zu bedenken, dass – sollte der Workshop die erste und einzige Gelegenheit sein, die Arbeit der Arbeitsassistenten zu bewerten – sich die TeilnehmerInnen untereinander beeinflussen können. Die Ergebnisse sind also bei weitem nicht so eindeutig, wie bei einer Befragung von Einzelpersonen/Prozessbeteiligtegruppen.

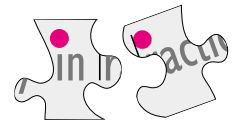


### WICHTIG

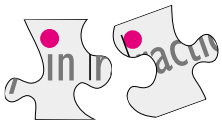
Die Empfehlungen, die beim Workshop erarbeitet werden, können in einen Qualitätsentwicklungsplan für die Arbeitsassistenten einfließen. Dieser Plan kann auch eine weiter gehende Einbeziehung der PartnerInnen enthalten.

Bitte beachten Sie auch die Punkte unter dem Titel WICHTIG im oberen Abschnitt.

## PartnerInnen



## PartnerInnen



### WICHTIG

Stellen Sie eine gute Durchmischung der TeilnehmerInnen sicher: z.B. TeilnehmerInnen mit guten Erfahrungen mit Unterstützter Beschäftigung und solche mit schlechten Erfahrungen; Personen, die erst seit kurzem in Kontakt mit der Arbeitsassistenten stehen und solche mit einer langjährigen Erfahrung. Achten Sie auch darauf, dass jede Gruppe von Beteiligten etwa gleich stark vertreten ist (und nicht z.B. zehn ArbeitsassistentenInnen, einE Arbeitsuchender/Arbeitsuchende und einE ArbeitgeberIn)

Die Ergebnisse des Workshops sollten auf Flipchart festgehalten werden. Es kann durchaus auch sinnvoll sein, sich während der Diskussion Notizen zu machen oder den Workshop auf Kassette aufzuzeichnen.

### 3 ZEIT

Der Workshop (inklusive zweier Kaffeepausen) dauert etwa einen halben Arbeitstag. Für Vor- und Nachbereitungsarbeit (z.B. Zusammenfassung schreiben, Ergebnisse diskutieren) ist etwa ein weiterer Halbtage einzuplanen.

### TIPPS & TRICKS

Wenn möglich, sollen zwei Personen die Moderation/Betreuung des Workshops innehaben. Die Diskussion sollte sorgfältig dokumentiert werden, und einige der TeilnehmerInnen benötigen vielleicht besondere Unterstützung.

Bitte stellen Sie sicher, dass die Gesprächsatmosphäre beim Workshop die aktive Teilnahme aller Beteiligten fördert. Wichtig sind z.B. eine kommunikative Sitzordnung, ausreichend Zeit für alle, um die eigene Meinung einzubringen und eine einfache Sprache.

Geben Sie den TeilnehmerInnen genügend Zeit für den wichtigen informellen Austausch (z.B. Kaffeepausen, Mittagessen, Veranstaltung)

Bitte bemühen Sie sich besonders um die Einbeziehung von Arbeitsuchenden und ArbeitgeberInnen. Dies bezieht sich sowohl auf die Einladungen als auch auf die Aufmerksamkeit, die während des Workshops auf diese Beteiligtegruppen gelegt wird (verständliche Sprache, keine „Insider“-Informationen etc.)

Überreichen Sie den TeilnehmerInnen am Ende des Workshops ein Zertifikat oder eine Teilnahmebestätigung. Die Teilnahme an einem solchen Workshop kann für die TeilnehmerInnen eine Qualifizierungsmaßnahme sein. Auch über ein kleines Geschenk oder ein Souvenir freuen sich die TeilnehmerInnen bestimmt.

Eine weitere Möglichkeit, den Meinungsaustausch unter den Prozessbeteiligten zu fördern stellt eine



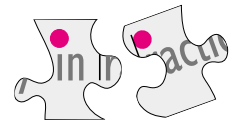
## „Konferenz zur Qualität von Unterstützter Beschäftigung“

dar. Eine solche Konferenz kann gemeinsam mit anderen Partnern (FinanzgeberInnen, ArbeitgeberInnen, andere Anbieter von Unterstützter Beschäftigung) organisiert und finanziert werden. Sie kann dabei helfen, Partnerschaften in UB aufzubauen und/oder zu stärken. Während ein Workshop innerhalb relativ kurzer Zeit organisiert und durchgeführt werden kann, ist für die Organisation einer Konferenz etwa ein halbes Jahr nötig. Zudem ist eine Konferenz relativ kostenintensiv. Gleichzeitig bietet eine solche Konferenz aber auch viele Vorteile und hat einen größeren Einfluss als die oben genannten Veranstaltungen:

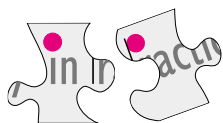
- Die Arbeitsassistenz kann neue Gruppen von PartnerInnen mit einbeziehen.
- Die Arbeitsassistenz kann ihre Sichtbarkeit in der Öffentlichkeit erhöhen.
- Die Arbeitsassistenz kann ihre Kontakte ausbauen.
- UB kann in einer Region oder einem Land verbessert und weiter entwickelt werden.

Um einen kleinen Überblick darüber zu geben, wie eine solche Konferenz aussehen könnte, ist am Ende dieses Kapitels die Agenda zur großen Abschlusskonferenz des QUIP-Projekts zu finden.

### PartnerInnen



## [ PartnerInnen ]



### Schritt :: Willkommen und Einleitung < 20' >

#### Ziele ::

1. Eine gute Arbeitatmosphäre etablieren
2. Die Ziele und die Struktur des Workshops präsentieren, Erwartungen an den Workshop formulieren

#### Methode, Fragen

1. M (ModeratorIn) heißt alle TeilnehmerInnen willkommen
2. M erklärt die Ziele und die Struktur des Workshops, alle TeilnehmerInnen präsentieren kurz ihre Erwartungen an den Workshop



*ModeratorIn: Bitte dokumentieren Sie die Antworten der TeilnehmerInnen („Erwartungen“) auf Flipchart.*

#### < Zubehör >

*Vorbereitete Poster (Willkommen, Ziele des Workshops, Struktur des Workshops und Zeitaufwand)*

### Schritt :: Was sind die interessantesten Ergebnisse der Evaluation? < 30' >

#### Ziele ::

Die Ergebnisse der Evaluation diskutieren und mit den eigenen Erfahrungen vergleichen

#### Methode, Fragen

Brainstorming im Plenum zur Frage „Was sind aus meiner Sicht die interessantesten Ergebnisse der Evaluation, und warum sind sie aus meiner Sicht besonders wichtig?“



*ModeratorIn: Bitte dokumentieren Sie die Diskussion stichwortartig auf Flipchart. Stellen Sie außerdem sicher, dass alle TeilnehmerInnen aktiv in die Diskussion involviert sind.*

#### < Zubehör >

*Flipchart*

### Schritt :: Was ist für die PartnerInnen besonders wichtig? < 90' >

#### Ziele ::

Unterschiede und Überschneidungen zwischen den Meinungen der einzelnen PartnerInnen diskutieren

#### Methode, Fragen

Die TeilnehmerInnen bilden zwei Gruppen. Jede Gruppe bereitet ein Plakat zur Frage „Was sind die Unterschiede und Überschneidungen zwischen den Meinungen der einzelnen PartnerInnen?“ Die Ergebnisse werden schließlich im Plenum präsentiert und diskutiert.

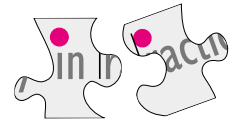


*ModeratorIn: Bitte stellen Sie sicher, dass alle TeilnehmerInnen aktiv in die Diskussion im Plenum involviert sind.*

#### < Zubehör >

*Flipchart, Stifte, Post-its etc*

[ PartnerInnen ]



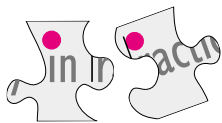
**Schritt :: Die Arbeitsassistenz in der Praxis:  
Anregungen und Verbesserungsvorschläge < 60' >**

<p><b>Ziele ::</b></p> <p>Verbesserungsmöglichkeiten sollen entwickelt und diskutiert werden</p>	<p><b>Methode, Fragen</b></p> <p>Die TeilnehmerInnen sollen ihre konkreten Verbesserungsvorschläge auf Post-its notieren (ein Vorschlag pro Kärtchen). M sammelt die Kärtchen ein, klebt sie auf Flipchart-Papier und diskutiert die Ergebnisse mit den TeilnehmerInnen.</p> <p><b>/</b></p> <p><i>ModeratorIn: Bitte stellen Sie sicher, dass alle TeilnehmerInnen ausreichend Zeit haben, ihre Ideen festzuhalten. Achten Sie sorgfältig darauf, ob vielleicht jemand Ihre Unterstützung beim Schreiben benötigt.</i></p>	<p><b>&lt; Zubehör &gt;</b></p> <p><i>Flipchart, Post-its, Stifte</i></p>
--	---	---

**Schritt :: Verabschiedung < 15' >**

<p><b>Ziele ::</b></p> <p>Rückmeldungen zum Workshop sammeln</p>	<p><b>Methode, Fragen</b></p> <p>Jeder/Jede TeilnehmerIn nennt – wenn möglich – einen positiven und einen negativen Aspekt des Workshops</p> <p><b>/</b></p> <p><i>ModeratorIn: Bitte halten Sie die Kommentare stichwortartig auf Flip-chart fest.</i></p>	<p><b>&lt; Zubehör &gt;</b></p> <p><i>Flipchart</i></p>
--	---	---

## [ PartnerInnen ]



### Schritt :: Willkommen und Kennenlernen < 30' >

#### Ziele ::

1. Die Ziele und die Struktur des Workshops werden präsentiert
2. Die TeilnehmerInnen lernen einander kennen
3. Erwartungen an den Workshop werden formuliert

#### Methode, Fragen

1. M heißt alle TeilnehmerInnen willkommen und präsentiert kurz die Ziele und die Struktur des Workshops
2. Alle TeilnehmerInnen stellen sich kurz vor (Name, Beruf, Verbindung zur Arbeitsassistenz)
3. Alle TeilnehmerInnen formulieren ihre Erwartungen an den Workshop



*ModeratorIn: Bitte halten Sie die Informationen über die TeilnehmerInnen (Name, Erwartungen etc.) stichwortartig auf Kärtchen (Post-its) fest und kleben Sie diese auf das vorbereitete Poster.*

#### < Zubehör >

*Vorbereitete Poster: Willkommen, Ziele und Struktur des Workshops, „Meine Erwartungen an den Workshop“; Stifte und Kärtchen*

### Schritt :: „Geschichten“ zum Thema Qualität < 30' >

#### Ziele ::

Die wichtigsten Qualitätskriterien aus der Sicht der Prozessbeteiligten sammeln und sie mit Leben füllen („Geschichten“)

#### Methode, Fragen

Jeder/Jede TeilnehmerIn gibt ein Beispiel (in der Form einer selbst erlebten Geschichte/Anekdote): „Gute Unterstützte Beschäftigung aus meiner Sicht ist es, wenn...“

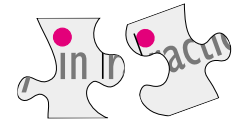


*ModeratorIn: Bitte halten Sie die Anekdoten und die Diskussion in Stichworten auf Flipchart fest.*

#### < Zubehör >

*Flipchart*

[ PartnerInnen ]



Schritt :: QUIP-Poster „Perspektiven der Qualität“ < 45' >

**Ziele ::**

Die TeilnehmerInnen bewerten aus ihrer Sicht die bereits erarbeiteten Qualitätskriterien.

**Methode, Fragen**

M präsentiert das Poster und die dahinter stehende Idee. Wenn nötig gibt er/sie auch konkrete Beispiele für die Qualitätskriterien auf dem Poster. M teilt Aufkleber (eine Farbe pro Gruppe von Prozessbeteiligten) aus. Die TeilnehmerInnen wählen schließlich die drei aus ihrer Sicht wichtigsten Qualitätskriterien aus. Die Ergebnisse werden im Plenum diskutiert.

**/**  
 ModeratorIn: Bitte halten Sie die Diskussion stichwortartig auf Flipchart fest. Stellen Sie sicher, dass alle zu Wort kommen und bieten Sie von sich aus Hilfe an.

< Zubehör >

Flipchart, QUIP-Poster („Perspektiven der Qualität von Unterstützter Beschäftigung“), Aufkleber (3 Stück pro Person/ 1 Farbe pro Personengruppe)

Schritt :: Empfehlungen erarbeiten < 60' >

**Ziele ::**

Vorschläge zur Weiterentwicklung und Empfehlungen erarbeiten und diskutieren

**Methode, Fragen**

Die TeilnehmerInnen bilden zwei Gruppen. Jede Gruppe bereitet ein Poster vor zur Frage „Wie kann die Arbeitsassistenz auf der Basis dieser Qualitätskriterien weiterentwickelt werden?“ Die Ergebnisse werden schließlich im Plenum präsentiert und diskutiert.

**/**  
 ModeratorIn: Bitte stellen Sie sicher, dass die Zusammensetzung der Gruppen ausgewogen ist und dass die Arbeitsuchenden wenn nötig Unterstützung bekommen (z.B. durch ArbeitsassistentInnen). Stellen Sie sicher, dass alle TeilnehmerInnen in die Diskussion im Plenum involviert sind.

< Zubehör >

Flipchart, Stifte, Kärtchen (Post-its) etc.

Schritt :: Verabschiedung < 15' >

**Ziele ::**

Rückmeldungen zum Workshop sammeln

**Methode, Fragen**

Jeder/Jede TeilnehmerIn nennt – wenn möglich – einen positiven und einen negativen Aspekt des Workshops

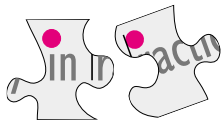
**/**  
 ModeratorIn: Bitte halten Sie die Kommentare stichwortartig auf Flipchart fest.

< Zubehör >

Flipchart

## Beispiel: Informationsblatt und Agenda zur QUIP-Konferenz

### [ PartnerInnen ]



### Die PartnerInnen in Unterstützter Beschäftigung an einem Tisch (Budapest, 10.-12. Oktober 2002)

„Quality in Practice – Die Sichtweise der Prozessbeteiligten auf Unterstützte Beschäftigung“ ist ein Evaluationsprojekt im Rahmen des Leonardo-Programms der Europäischen Kommission. Dreizehn Partner aus sechs Ländern sind daran beteiligt.

#### Die Hauptziele des Projektes:

- Die wichtigsten Qualitätskriterien von Unterstützter Beschäftigung aus der Sicht der unterschiedlichen Prozessbeteiligten (LeiterInnen von Arbeitsassistenzen, ArbeitsassistentInnen, Arbeitsuchende, ArbeitgeberInnen, politische EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen) kennenzulernen
- Erfolgskriterien für Arbeitsassistenzen auch abseits rein quantitativer Kriterien zu erarbeiten
- Instrumente für die Selbstevaluation von Arbeitsassistenzen und deren kontinuierliche Qualitätsentwicklung zu entwickeln.

[108]

#### Die Abschlusskonferenz des Projektes, die von 10. bis 12. Oktober 2002 in Budapest stattfand, war eine Gelegenheit für das QUIP-Team

- Rückmeldungen zu den Ergebnissen des Projektes zu sammeln,
- den Austausch in den jeweiligen Ländern und auch zwischen den Ländern zu fördern,
- Empfehlungen für Unterstützte Beschäftigung auf nationaler und internationaler Ebene zu erarbeiten,
- Bewusstsein für das Thema Unterstützte Beschäftigung in Ungarn zu schaffen und
- alle PartnerInnen aktiv in die Diskussion einzubeziehen.

Die Zielgruppen der Konferenz waren alle Personen, die aktiv in Unterstützter Beschäftigung oder allgemein an dem Thema interessiert sind (LeiterInnen von Arbeitsassistenzen, ArbeitsassistentInnen, Arbeitsuchende, ArbeitgeberInnen, politische EntscheidungsträgerInnen/ FinanzgeberInnen etc.). Die Konferenzsprache war Englisch, es wurde jedoch Übersetzung angeboten, um die aktive Teilnahme aller zu gewährleisten. Die Struktur der Konferenz sollte diese Einbeziehung aller unterstützen: Zwei Arten von Workshops gaben allen TeilnehmerInnen die Möglichkeit, die eigene Meinung zu sagen und sich in die Diskussion einzubringen. Präsentationen der Workshop-Ergebnisse im Plenum ermöglichten auch den anderen TeilnehmerInnen, die Ergebnisse zu diskutieren und Meinungen über die einzelnen Workshops hinweg auszutauschen.

## *Beispiel: Informationsblatt und Agenda zur QUIP-Konferenz*

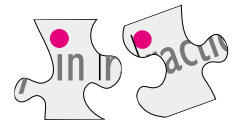
### **Die Titel der beiden Workshops lauteten:**

- Die Qualitätsperspektiven der PartnerInnen aus einem Land
- Ein Vergleich der Sichtweisen über Ländergrenzen hinweg

### **Die Hauptziele dieser Workshops waren:**

- Meinungen zum Thema Qualität von Unterstützter Beschäftigung zu sammeln
- Diese Sichtweisen mit den Ergebnissen aus QUIP in Verbindung zu setzen
- Empfehlungen für die Weiterentwicklung von Unterstützter Beschäftigung zu erarbeiten

[ PartnerInnen ]



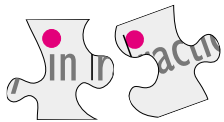
[109]

# Beispiel: Informationsblatt und Agenda zur QUIP-Konferenz

## Die PartnerInnen in Unterstützter Beschäftigung an einem Tisch

Budapest, 10.-12. Oktober 2002

[ Die PartnerInnen  
an einem Tisch ]



---

### Freitag, 11. Oktober 2002

- 09:30 Eröffnung
- 09:45 Eröffnungsrede zu Qualität von Unterstützter Beschäftigung
- 10:45 Kaffeepause
- 11:00 Beteiligte erzählen – Drei Prozessbeteiligte erzählen Beispiele für gute Unterstützte Beschäftigung
- 11:45 QUIP-Geschichten – Präsentation von QUIP: Ergebnisse und Produkte
- 12:15 Einführung zu den Workshops
- 12:30 Mittagessen
- 13:30 Die Qualitätsperspektiven der PartnerInnen aus einem Land – Länderworkshops

[110]

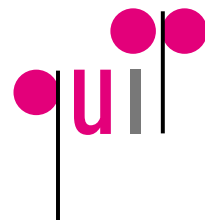
---

### Samstag, 12. Oktober 2002

- 09:30 Qualitätsperspektiven: Gegenwart und Zukunft – Präsentation der Ergebnisse aus den Länderworkshops
- 10:30 Ein Vergleich der Sichtweisen über Ländergrenzen hinweg – Internationale Workshops
- 12:00 Mittagessen
- 14:00 Internationale Workshops, Fortsetzung
- 15:00 Kaffeepause
- 15:30 Unsere Stimmen zur Qualität – Präsentation der Ergebnisse aus den internationalen Workshops
- 16:30 QUIP von außen betrachtet – Die Sichtweise des externen Evaluators auf das QUIP-Projekt
- 17:15 Verabschiedung



# **Perspektiven der Qualität** **„Qualitätskriterien“**





# Perspektiven der Qualität von Unterstützter Beschäftigung

## Die „Perspektiven der Qualität von Unterstützter Beschäftigung (UB)“

bieten eine detaillierte Übersicht über die wichtigsten Qualitätskriterien in Unterstützter Beschäftigung aus der Sicht der unterschiedlichen Prozessbeteiligten. Die Qualitätskriterien gehören zu den wichtigsten Ergebnissen aus dem QUIP-Projekt und bilden die Grundlage für die in diesem Handbuch vorgestellten Instrumente.

Üblichen Standards in der internationalen Qualitätsdiskussion folgend, wurden die Qualitätskriterien in drei Gruppen aufgeteilt:

### Bei den „Ergebnissen von UB“

geht es um die Resultate von Unterstützter Beschäftigung, hauptsächlich also um einen bezahlten Arbeitsplatz (einer bestimmten Qualität).

### Der „Prozess von UB“

bezieht sich darauf, wie die Zusammenarbeit zwischen dem/der ArbeitsassistentIn und dem/der Arbeitssuchenden und anderen wichtigen PartnerInnen (z.B. ArbeitgeberInnen) gestaltet sein soll.

### „Rahmenbedingungen für UB“

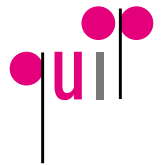
versammelt jene strukturellen Bedingungen, die sowohl auf organisatorischer als auch auf regionaler und nationaler Ebene für Unterstützte Beschäftigung gegeben sein müssen.

Die Qualitätskriterien sind auch im Posterformat erhältlich.

Das Poster kann auch für Personen, die Unterstützte Beschäftigung noch nicht kennen, einen Überblick über diese Dienstleistung bieten. Auf der Vorderseite des Posters findet sich die Kurzversion der Qualitätskriterien. Auf der Rückseite die ausführliche Version der Kriterien, die eine genauere Erläuterung der Kurzversion und auch konkrete Beispiele bieten.

Auf den nächsten Seiten finden Sie eine Textversion des oben beschriebenen Posters. Die Blätter können problemlos kopiert werden und als Diskussionsgrundlage und/oder Informationsmaterial Verwendung finden.

Perspektiven





Diese Liste von Qualitätskriterien ist nicht nur die Grundlage für bereits existierende Erhebungsinstrumente, sondern kann auch dazu verwendet werden, neue Aspekte zu entdecken, die für eine Selbstevaluation wichtig sein können. Um nur einige Beispiele zu nennen:

- Die Qualitätskriterien können als Diskussionsgrundlage für den Workshop mit den ArbeitsassistentInnen (siehe Kapitel „ArbeitsassistentInnen“) dienen. Die TeilnehmerInnen können aus der Liste die aus ihrer Sicht wichtigsten Aspekte auswählen (z.B. Netzwerkarbeit) und diese im Detail diskutieren.
- Die Liste der Qualitätskriterien kann auch für das Interview mit den Arbeitssuchenden (siehe Kapitel „Arbeitssuchende“) verwendet werden. Die offene Frage (1.3) zur Zusammenarbeit zwischen dem/der ArbeitsassistentIn und dem/der Arbeitssuchenden kann auf der Basis des Abschnitts „Prozess der UB“ aus der Liste der Qualitätskriterien in einzelne Schritte aufgeschlüsselt werden.
- Bei einem Treffen aller oder mehrerer Gruppen von Beteiligten (siehe Kapitel „Die PartnerInnen an einem Tisch“) kann das Poster auch dazu benutzt werden, die Bedeutung der Qualitätskriterien von den unterschiedlichen Prozessbeteiligten gewichten zu lassen. Eine Möglichkeit wäre, Aufkleber auszuteilen (z.B. 3 Stück pro Person/ jeweils eine Farbe pro Prozessbeteiligte(n)) und die TeilnehmerInnen zu bitten, die aus ihrer Sicht wichtigsten drei Qualitätskriterien zu markieren. Dies führt bestimmt zu spannenden Diskussion über die unterschiedlichen Sichtweisen der Betroffenen zum Thema Qualität.

## I. Ergebnisse von UB

[ Perspektiven ]



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

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

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

[ II5 ]

Das bedeutet, er ist mit seinen/ihren Interessen vereinbar, bietet Möglichkeiten für die persönliche Entwicklung und stellt eine positive Herausforderung dar.

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

### 3. Der/Die ArbeitnehmerIn wird als KollegIn geschätzt und ist ein volles Teammitglied.

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

[ Perspektiven ]



**4. Der/Die ArbeitnehmerIn hat Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.**

Das bedeutet, er/sie kann sich auf dem aktuellen Arbeitsplatz weiterentwickeln oder erhält eine solche Möglichkeit an einem neuen Arbeitsplatz.

**5. Jeder Person stehen mehrere Alternativen offen,**

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

[ II6 ]

## II. Prozess der UB

### I. Merkmale des Prozesses

1. Der/Die **Arbeitsuchende wird aktiv in alle Phasen des UB-Prozesses miteinbezogen**. Der Erfolg von UB beruht wesentlich auf der systematischen Zusammenarbeit mit ihm/ihr. Er/Sie ist selbst für seine/ihre berufliche Entwicklung verantwortlich, daher werden auch **alle Entscheidungen von ihm/ihr**, mit Unterstützung des/der ArbeitsassistentIn, **getroffen**.
2. **Familie, FreundInnen und professionelle BegleiterInnen** werden **aktiv in alle Phasen des UB-Prozesses miteinbezogen, wenn der/die Arbeitsuchende dies möchte**. Das bedeutet, diese Personen werden auf dem Laufenden gehalten, ihre Ideen und ihre Unterstützung sind willkommen.
3. **UB basiert auf Partnerschaften**. Die wichtigsten PartnerInnen sind einerseits Arbeitsuchende, die Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche und -erhaltung brauchen und andererseits ArbeitgeberInnen und KollegInnen. Die PartnerInnen werden geschätzt und mit Respekt behandelt. Das bedeutet, sie werden ernst genommen, angehört und vollständig akzeptiert.
4. Die Grundlage erfolgreicher UB sind **gute Information, Kommunikation und Zusammenarbeit für alle/mit allen PartnerInnen**. Die Informationen sollten für alle Beteiligten leicht verständlich sein.

5. Der UB-Prozess muss **für alle PartnerInnen transparent und verlässlich** sein. Alle Beteiligten sollen in jeder Prozessphase die jeweils nächsten Schritte kennen und auch wissen, was von ihnen erwartet wird.
6. **Vertraulichkeit** wird während des gesamten Prozesses gewährleistet. Informationen über den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende und den/die ArbeitgeberIn werden vertraulich behandelt. Alle Daten und Computer sind vor dem Zugriff durch Unberechtigte geschützt.
7. Die Arbeitsassistentz arbeitet **flexibel und personensorientiert**. Das bedeutet, die Unterstützung ist auf den/die Arbeitsuchenden/Arbeitsuchende und den/die ArbeitgeberIn genau zugeschnitten und die Arbeitsassistentz **reagiert schnell auf die Bedürfnisse der PartnerInnen**.
8. Die Arbeitsassistentz gewährleistet **kontinuierliche Unterstützung**. Der/Die Arbeitsuchende und der/die ArbeitgeberIn kennen alle zuständigen MitarbeiterInnen der Arbeitsassistentz. Wenn möglich, und wenn es der/die Arbeitsuchende auch möchte, bleibt die Ansprechperson während der gesamten Zusammenarbeit dieselbe.

[ Perspektiven ]



[117]

## 2. Kontaktaufnahme und Informationsaustausch

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

[ Perspektiven ] **3. Erstellung eines beruflichen Profils und Planung**



1. Die Grundlage für den UB-Prozess ist das **Sammeln von notwendigen Informationen** über den/die Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende und seine/ihre berufliche Situation. Dies geschieht **zusammen mit dem/der Arbeitssuchenden** und anderen Personen. Ziel ist es, Motivation, Interessen, Einstellungen, Fähigkeiten und Unterstützungsbedarf des/der Arbeitssuchenden zu erheben und gemeinsam realistische Ziele für die weitere berufliche Entwicklung zu stecken.

2. Während des UB-Prozesses sollen auch **Arbeitserprobungen und Praktika** angeboten werden.

3. **Berufliches Profil und Planung** sollten sich **auf die Interessen und Fähigkeiten des/der Arbeitssuchenden gründen**.

[ I18 ]

4. **Mit jedem/jeder Arbeitssuchenden** wird **eine individuelle und flexible Planung vorgenommen**.

**4. Arbeitsplatzsuche**

1. Der/Die **Arbeitssuchende wird dabei unterstützt**, den für ihn/sie **bestmöglichen Arbeitsplatz zu finden**. Dieser Arbeitsplatz soll seinen/ihren Interessen und Fähigkeiten entsprechen.

2. Der/Die **Arbeitssuchende wird über unterschiedliche Arbeitsmöglichkeiten informiert** und lernt verschiedene Arbeitsplätze kennen.

3. Dem/Der Arbeitssuchenden wird **angemessene Unterstützung bei der und Training für die Arbeitsplatzsuche** angeboten, z.B. Unterstützung bei der Arbeitsplatzauswahl, bei Bewerbungen und Bewerbungsgesprächen und beim Aushandeln von Arbeitsvereinbarungen.

4. Der/Die ArbeitsassistentIn **analysiert und bewertet mögliche Arbeitsplätze** hinsichtlich der dortigen Aufgaben, der Betriebskultur und des Unterstützungsbedarfs des/der Arbeitssuchenden und des/der ArbeitgeberIn.

5. Der/Die ArbeitgeberIn wird dabei unterstützt, **einen/eine ArbeitnehmerIn zu finden, die den Anforderungen entspricht**. Der/Die ArbeitgeberIn wird genau darüber informiert, welche Unterstützung bei der Einstellung eines/einer ArbeitnehmerIn mit einer Behinderung zur Verfügung steht.



## 5. Training am Arbeitsplatz und Weiterbildung

[ Perspektiven ]



1. Dem/Der ArbeitnehmerIn wird am Arbeitsplatz eine **Einschulung durch den/die ArbeitsassistentIn und/oder durch KollegInnen** angeboten – wenn nötig, kann auch ein Praktikum vereinbart werden.
2. Zusätzlich steht dem/der ArbeitnehmerIn auch **außerbetriebliche Aus- und Weiterbildung** offen, wie etwa das Training von fachbezogenen oder sozialen Fertigkeiten.
3. **Aus- und Weiterbildungsbedarf** des/der ArbeitnehmerIn **werden regelmäßig erhoben und überprüft**.

## 6. Unterstützung und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz

[ II9 ]

1. **ArbeitnehmerIn, KollegInnen und ArbeitgeberIn erhalten angemessene und flexible Unterstützung am Arbeitsplatz.**
  - a. Der/Die ArbeitnehmerIn bekommt **persönliche Unterstützung** beim Kennenlernen und Ausführen der Arbeitsaufgaben und bei der Integration in die Unternehmenskultur und in das Arbeitsteam.
  - b. **KollegInnen und ArbeitgeberIn** werden **aktiv in den Prozess miteinbezogen** und erhalten die notwendige Unterstützung und ausreichende Informationen, um den/die neuen/neue KollegIn erfolgreich zu integrieren.
  - c. Es erfolgt eine **Aufteilung des Risikos** zwischen ArbeitgeberIn, ArbeitnehmerIn und ArbeitsassistentIn. Das bedeutet, die Verantwortung im Falle von Problemen und Misserfolgen soll zwischen den PartnerInnen aufgeteilt sein.
2. Wenn notwendig, sollen eine **Änderung des Arbeitsplatzprofils und der Einsatz von unterstützenden Hilfsmitteln** eine Anpassung des Arbeitsplatzes an die Bedürfnisse des/der ArbeitnehmerIn ermöglichen.
3. Der/Die ArbeitsassistentIn **sammelt regelmäßig Rückmeldungen der PartnerInnen und gibt diesen auch Feedback**. Er/Sie steht zur Verfügung, wenn er/sie gebraucht wird.
4. ArbeitnehmerIn und ArbeitgeberIn erhalten **brauchbare Informationen für die und konkrete Unterstützung bei der Erledigung des „Papierkrams“**, der bei der Beschäftigung des/der ArbeitnehmerIn anfällt. Dabei handelt es sich unter anderem um Informationen zur behindertengerechten Ausstattung, zu arbeitsrechtlichen Fragen und zu lokalen Unterstützungsangeboten.

[ Perspektiven ]



5. Der/Die ArbeitsassistentIn agiert, wenn nötig, als **MediatorIn zwischen ArbeitnehmerIn, KollegInnen und ArbeitgeberIn**. Er/Sie reagiert schnell, wenn Schwierigkeiten auftreten und unterstützt alle Seiten dabei, Probleme von vornherein zu vermeiden oder sie rasch zu lösen.

6. Der/Die ArbeitsassistentIn bemüht sich um eine **gute persönliche Beziehung mit ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn** und steht mit beiden in regelmäßigem Kontakt.

7. Die **Unterstützung wird nur so lange wie notwendig** geboten. Der/Die ArbeitsassistentIn zieht sich im Laufe der Zeit aus dem Betreuungsverhältnis zurück.

- a. Die **Verringerung der Unterstützung** wird **systematisch geplant**.
- b. **ArbeitnehmerIn und KollegInnen** werden **aktiv miteinbezogen beim Aufbau eines unterstützenden Umfelds im Unternehmen**. Wenn möglich, wird ein zeitlicher Schlusspunkt für die Unterstützung durch die ArbeitsassistentIn vereinbart.
- c. Jedoch können ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn die ArbeitsassistentIn jederzeit kontaktieren und **fortlaufende Unterstützung** ist, so lange wie notwendig, **möglich**.

8. Die ArbeitsassistentIn richtet eine **systematische Nachbetreuung für ArbeitgeberIn und ArbeitnehmerIn** ein. Der/Die ArbeitsassistentIn hält den Kontakt zu den PartnerInnen längere Zeit aufrecht. Das gewünschte Ausmaß für eine Nachbetreuung wird zusammen mit ihnen vereinbart.

9. **Berufliche Weiterentwicklung wird unterstützt**. Dem/Der ArbeitnehmerIn wird – wenn gewünscht und notwendig – dabei geholfen, in eine bessere Position innerhalb des Unternehmens aufzusteigen oder auch das Unternehmen zu wechseln.

- a. Die **Einschätzung des Risikos** ist **auf dem neuesten Stand**, alle bekannten und vorhersehbaren Veränderungen werden in die Überlegungen miteinbezogen.
- b. **Berufliches Profil** und Passung des Arbeitsplatzes sind **auf dem neuesten Stand**.
- c. Die sich möglicherweise ändernden **Interessen des/der ArbeitnehmerIn** werden **in regelmäßigen Gesprächen überprüft**.

[120]

### III. Rahmenbedingungen für UB

[ Perspektiven ]



#### 1. Merkmale und Qualifikationen der ArbeitsassistentInnen

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

[I21]

#### 2. Organisatorische Rahmenbedingungen in der Arbeitsassistenz

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

[ Perspektiven ]



4. **Interne Kommunikation und Informationsaustausch funktionieren** in der Organisation und erleichtern die Arbeit im Team. Das bedeutet, es gibt einen regelmäßigen Informationsaustausch der MitarbeiterInnen untereinander, regelmäßige Arbeitsbesprechungen und auch genügend Möglichkeiten, innerhalb der Organisation berufliche Erfahrungen zu teilen.

5. Die ArbeitsassistentIn bietet ihren MitarbeiterInnen **Möglichkeiten der beruflichen Entwicklung und der Fortbildung**. Das bedeutet, der/die ArbeitsassistentIn hat Gelegenheit zur beruflichen Weiterentwicklung und auch die Möglichkeit, an Weiterbildungen teilzunehmen und Supervision in Anspruch zu nehmen.

6. Die ArbeitsassistentIn verfügt über **klare Regelungen bezüglich ihrer Zielgruppen**. Es ist wichtig, dass UB für all jene Menschen zugänglich ist, die besonderer Unterstützung bedürfen, um einen Arbeitsplatz auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu bekommen und zu halten.

[ I22 ]

7. Die ArbeitsassistentIn ist **für Arbeitssuchende problemlos erreichbar und zugänglich**. Das bedeutet, es gibt keine Hindernisse im physischen und/oder übertragenen Sinne.

8. Die **Qualität und die Wirksamkeit** der eigenen Arbeit werden von der ArbeitsassistentIn **regelmäßig überprüft und wenn nötig weiterentwickelt**.

- a. **Daten und Rückmeldungen werden regelmäßig gesammelt**, die Zufriedenheit der PartnerInnen wird erhoben.
- b. In regelmäßigen Abständen wird in der ArbeitsassistentIn eine **strategische Überprüfung** der eigenen Arbeit vorgenommen.
- c. Es gibt einen **Beschwerdeweg** und einen garantierten Aktionsplan.
- d. Die ArbeitsassistentIn erarbeitet **neue Angebote** und dehnt nach Bedarf ihre Dienstleistungen auf neue Zielgruppen aus.

9. Wenn vorhanden: Die ArbeitsassistentIn **arbeitet gut mit ihrer Trägerorganisation zusammen** und hält die Prinzipien und die Praxis von UB aufrecht.

### 3. Vernetzung

1. Die ArbeitsassistentIn und ihre MitarbeiterInnen **knüpfen aktiv Kontakte zu ArbeitgeberInnen**. Das bedeutet, sie finden neue ArbeitgeberInnen und arbeiten mit diesen zusammen. Außerdem halten sie Kontakt zu interessierten, offenen und engagierten ArbeitgeberInnen, unter denen sich auch namhafte Unternehmen finden.

2. Die ArbeitsassistentIn und ihre MitarbeiterInnen sind aktiv in der **Vernetzung mit anderen Anbietern von UB und anderen Dienstleistern**. Das bedeutet, es werden Ko-

operationen mit anderen Diensten entwickelt, sowohl auf organisatorischer Ebene als auch auf der Ebene des/der einzelnen Arbeitssuchenden. Außerdem engagiert sich die Arbeitsassistenz in fachbezogenen Netzwerken.

[ Perspektiven ]



3. Die Arbeitsassistenz betreibt **Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation nach außen**. Das bedeutet zum Beispiel, sie trägt zur Integration von Menschen mit Behinderungen in der Gesellschaft bei, geht selbst mit gutem Beispiel voran und engagiert sich im Kampf gegen Vorurteile. Das bedeutet auch, dass das Ansehen der Arbeitsassistenz und ihrer Angebote gegenüber der Öffentlichkeit und insbesondere gegenüber den ArbeitgeberInnen erhöht wird.

4. Die Arbeitsassistenz **arbeitet mit politischen EntscheidungsträgerInnen/FinanzgeberInnen zusammen**. Das bedeutet z.B., die Arbeitsassistenz kann auch auf nationaler Ebene zur (Weiter-) Entwicklung der politischen und rechtlichen Grundlagen von UB beitragen.

5. Die Arbeitsassistenz **vernetzt sich auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene**. Das bedeutet, sie baut von sich aus Kontakte mit wichtigen Organisationen (z.B. Betroffenenorganisationen, Elternorganisationen, UB-Dachverbände) auf.

[123]

## 4. Nationale und regionale Rahmenbedingungen

1. Es gibt auf nationaler Ebene **geeignete Rahmenbedingungen für UB und gemeindenah soziale Dienste**. Das bedeutet z.B., es gibt Richtlinien und Gesetze zur finanziellen Förderung von Arbeitsassistenzen und ein Ausbildungssystem für deren MitarbeiterInnen; der Integration von Menschen mit einer Behinderung in gemeindenah soziale Dienste wird Vorrang eingeräumt.

2. UB kann sich auf eine **langfristige und stabile Finanzierung** verlassen.

3. Die Prinzipien und die Praxis von UB werden auf **regionaler und nationaler Ebene anerkannt**.

4. UB ist **für den/die Arbeitssuchenden/Arbeitssuchende problemlos zugänglich**. Das bedeutet z.B., UB ist Teil des gesamten Bündels an Arbeitsmarktprogrammen, der/die Arbeitssuchende wird von zuständigen Stellen über das Angebot informiert und kann UB ohne lange Wartezeit in Anspruch nehmen.

5. Es gibt ein **anerkanntes Ausbildungssystem für UB** auf nationaler Ebene.

# ProjektpartnerInnen

## Österreich

Michael Stadler-Vida  
Charlotte Strümpel  
Yvonne Giedenbacher  
**Europäisches Zentrum für  
Wohlfahrtspolitik und  
Sozialforschung**  
Berggasse 17  
A-1090 Wien  
Tel: 0043 1 31 945 0526  
Fax: 0043 1 31 945 0559  
Email: stadler@euro.centre.org  
Web: www.euro.centre.org

Walter Lackner  
**Lebenshilfe Ennstal**  
Schulgasse 616  
A-8970 Schladming  
Tel: 0043 368 723 487  
Fax: 0043 368 723 487  
Email: office@lebenshilfe-ennstal.at  
Web: www.lebenshilfe-ennstal.at

Karoline Binder  
**Arbeitsassistentz Liezen**  
Admonter Straße 13  
A-8940 Liezen  
Tel: 0043 36 1 226 1 26  
Fax: 0043 36 1 226 1 264  
Email: aass.lebenshilfe@aon.at

## Tschechien

Pavla Baxová  
Iva Fryšová  
**Rytmus**  
Bruselská 16  
CZ-12000 Prag 2  
Tel/Fax: 0042 022 425 1 610  
Email: rytmus@rytmus.org  
Web: www.rytmus.org

Milan Polívka  
**Research Institute of Labour and  
Social Affairs**  
Palackého náměstí 4  
CZ-12800 Praha 2  
Tel: 0042 022 497 21 13  
Fax: 0042 022 497 2873  
Email: milan.polivka@vupsv.cz

## Ungarn

Ilona Jakab Baján  
**Salva Vita Foundation**  
Népszínházu. 17  
H-1081 Budapest  
Tel/Fax: 0036 1 21 089 91  
oder 0036 1 21 0 92 7  
Email: mczoboly@mail.datanet.hu

Miklós Csiszar  
Kálmán Szabo  
**Hungarian Quality Development  
Centre for Industry and Trade  
(FTPI)**  
Munkacsy M.u. 16  
H-1063 Budapest  
Tel: 0036 1 33 203 62  
Fax: 0036 1 33 1 75 49  
Email: csiszar@mail.neti.hu

## Norwegen

Yngve Moxness  
**Arbeid med Bistand Romerike**  
Industriveien 14  
NO-2020 Skedsmokorset  
Tel: 0047 648 366 31  
Fax: 0047 648 366 39  
Email: yngve.moxness@norasonde.no

Grete Wangen  
**Akershus University College,**  
**Faculty of Social Education**  
P.O.Box 372  
NO-1301 Sandvika  
Tel: 004767117436  
Fax: 004767117401  
Email: grete.wangen@hiak.no  
Web: www.hiak.no

Øystein Spjelkavik  
**Work Research Institute**  
P.b. 6954 St. Olavs plass  
NO-0130 Oslo  
Tel: 004723369200  
Fax: 004722568918  
Email: oeystein.spjelkavik@afi-wri.not  
Web: www.afi.no

## Großbritannien

Brian Gregory  
**Into Employment**  
(Essex County Council)  
16a High Street  
Billericay, Essex  
CM129BQ, UK  
Tel: 00441277632394  
Fax: 00441277632394  
Email: briangregory@essexcc.gov.uk  
Web: www.intoemployment.co.uk

Tony Phillips  
Mark Brooks  
Tony Williamson  
**Realife Partnership**  
3, The Courtyard, Windhill  
Bishop's Stortford, Herts  
CM232ND, UK  
Tel: 00441279504735  
Fax: 00441279757658  
Email: realife@enterprise.net

## Spanien

Gloria Canals Sans  
Montse Domenech  
Francesc Pareja  
**Projecte Aura**  
Rda. General Mitre, 174  
E-08006 Barcelona  
Tel: 003493417667  
Fax: 0034934184317  
Email: aurabarcelona@infonegocio.com

Fernando Bellver  
**AESE**  
Consell Insular de Mallorca  
C/General Riera, 67  
E-07010 Palma de Mallorca  
Tel: 0034971763325  
Fax: 0034971760475  
Email: fbellver@conselldemallorca.net

Salvador Martínez  
**Aspandem**  
Tel: 0034952787650  
Email: aspandem@jet.es

## Externe Evaluation

Stefan Doose  
Lindenstr. 5  
D-23558 Lübeck  
Tel: 00494518804777  
Fax: 00494518804744  
Email: stefan.doose@t-online.de







**Dieses Handbuch soll Arbeitsassistenzen dabei unterstützen, die eigene Arbeit zu evaluieren. Es ist das Ergebnis eines zweijährigen internationalen Projektes („QUIP – Quality in Practice“), dessen Hauptziel es war, die Qualitätskriterien für Unterstützte Beschäftigung (UB) aus der Sicht der unterschiedlichen Prozessbeteiligten zu ermitteln. Dieses Handbuch bietet Instrumente, die für Qualitätsmonitoring und -entwicklung eingesetzt werden können. Es beinhaltet aber nicht nur die einzelnen Instrumente, sondern auch Informationen dazu, wie diese verwendet werden. Damit soll eine Evaluation von Arbeitsassistentenprojekten unter Einbeziehung aller relevanten PartnerInnen im Prozess von UB ermöglicht werden.**

**Mehr Informationen zum Projekt QUIP – Quality in Practice finden Sie im Internet unter: [www.quip.at](http://www.quip.at).**

