

# **Umsetzungsregelungen der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ inklusive NEBA Betriebsservice**

*Version 1.1.2024*

## **IMPRESSUM**

Medieninhaber und Herausgeber: Sozialministeriumservice, Babenbergerstraße 5, 1010 Wien

Verlags- und Herstellungsort: Wien

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

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

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

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Zielgruppe</b> .....	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Ziele</b> .....	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Abgrenzung zu den Koordinierungsstellen „AusBildung bis 18“ und „Übergang Schule-Beruf“</b> .....	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Struktureller und organisatorischer Aufbau</b> .....	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>Zuweisungshierarchien</b> .....	<b>13</b>
<b>7.</b>	<b>Aufgaben</b> .....	<b>14</b>
7.1.	Aufgaben der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ .....	14
7.1.1.	Koordination der Kooperation von Unterstützungsangeboten .....	14
7.1.2.	Unterstützung des Sozialministeriumservice bei der Koordination und Administration der regionalen Treffen von fit2work .....	15
7.1.3.	Unterstützung des NEBA Betriebsservice durch das Key Account Management. ....	16
7.2.	Aufgaben des Key Account Managements .....	17
7.2.1.	Zentrale Anlaufstelle für Unternehmen im jeweiligen Bundesland .....	17
7.2.2.	Betreuung von Großunternehmen und Konzernen .....	17
7.2.2.1.	Bereitstellung eines auf die Bedarfe der Betriebe fokussierten Beratungs- und Serviceangebots für Unternehmen .....	19
7.2.2.2.	Aufbau und Pflege einer nachhaltigen Kooperationsbasis mit Betrieben .....	20
7.2.2.3.	Sensibilisierung von Unternehmen zum Thema Arbeit und Behinderung .....	21
7.2.3.	Schnittstellenmanagement – Koordination und Vernetzungsaktivitäten .....	21
7.2.4.	Öffentlichkeitsarbeit und repräsentative Tätigkeiten.....	24
7.3.	Aufgaben der ZentralkOST .....	25
<b>8.</b>	<b>Kooperationspartner:innen und Schnittstellenmanagement</b> .....	<b>26</b>
8.1.	Schnittstelle zu den Angeboten des Sozialministeriumservice.....	26
8.2.	Schnittstelle zum Arbeitsmarktservice.....	28
8.3.	Schnittstelle zu fit2work.....	28
<b>9.</b>	<b>Monitoring und Qualitätssicherung</b> .....	<b>30</b>
<b>10.</b>	<b>Aktivitäts- und Wirkungsmessung</b> .....	<b>32</b>
<b>11.</b>	<b>Anforderungsprofil</b> .....	<b>34</b>

11.1.	Qualifikationen der Fach- und Verwaltungskräfte.....	34
11.2.	Qualifikationen der Key Account Manager:innen.....	34
<b>12.</b>	<b>Öffentlichkeits- und Informationsarbeit.....</b>	<b>37</b>
<b>13.</b>	<b>Gender Mainstreaming und Diversity Management.....</b>	<b>38</b>
<b>14.</b>	<b>Raumkonzept und Infrastruktur .....</b>	<b>39</b>
<b>15.</b>	<b>Rechtsgrundlagen.....</b>	<b>40</b>
	Abbildungsverzeichnis.....	41
	Abkürzungen .....	42

## 1. EINLEITUNG

Die vielfältige und komplexe Angebotslandschaft zur Begleitung und Unterstützung der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Arbeitsmarkt bedarf einer inhaltlichen und organisatorischen Koordinierung und Abstimmung mit sämtlichen Anbieter:innen auf zentraler, regionaler und lokaler Ebene.

Nahtlos übergehende und gut miteinander abgestimmte Instrumente fördern die Inklusion und den nachhaltigen Verbleib am Arbeitsmarkt. Ein funktionierendes Schnittstellenmanagement ermöglicht einen leichteren Übergang von einem Angebot in ein anderes sowie eine bedarfsgerechte Anpassung der Angebote an die Zielgruppe und die beteiligten Partner:innen. Dadurch können die Mittel in der Angebotslandschaft möglichst ökonomisch, effizient und treffsicher eingesetzt werden.

Zudem soll durch eine koordinierte Vorgehensweise mit unternehmensberatenden Angeboten vermieden werden, dass Unternehmen unkoordiniert von mehreren unterschiedlichen systemrelevanten Akteur:innen kontaktiert werden. Durch tragfähige Kooperationsmodelle können und sollen Synergien genutzt, eine klare Zuständigkeitsverteilung und Aufgabenabgrenzung zu allen systemrelevanten Akteur:innen erreicht und Doppelungen vermieden werden.

## 2. ZIELGRUPPE

Die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ unterstützen die Gestaltung der Zusammenarbeit und den Aufbau geeigneter Entscheidungsstrukturen zwischen den Vertreter:innen der umsetzenden Projekte, den inhaltlich beteiligten Akteur:innen und den Entscheidungsträger:innen der unternehmensbezogenen Projekte, die die Unternehmen auf dem Weg zur Inklusion unterstützen. In der täglichen Arbeit sind die Stakeholder der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ zugleich auch Zielgruppe.

Da bei den Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ auch das Key Account Management des NEBA Betriebsservice angesiedelt ist (vgl. Kapitel Struktureller und organisatorischer Aufbau), sind die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ auch für die Umsetzung des NEBA Betriebsservice zuständig.

Die Zielgruppe des Key Account Managements sind Großunternehmen und Konzerne aller Branchen, auch des öffentlichen und gemeinnützigen Bereichs, die Menschen mit Behinderungen und Jugendliche mit Assistenzbedarf (vgl. Zielgruppe der Arbeitsassistenten nach Maßgabe der „Umsetzungsregelungen Arbeitsassistenten inklusive NEBA Betriebsservice“ idgF) einstellen möchten bzw. die sich mit dem Themenfeld der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen auseinandersetzen möchten. Das Key Account Management fokussiert sich somit auf eine spezielle Zielgruppe der unternehmensbezogenen Projekte. Ansprechpartner:innen sind die jeweiligen Entscheidungsträger:innen im Betrieb, Lehrlingsbeauftragte, Behindertenvertrauenspersonen und allenfalls Betriebsrät:innen (sofern vorhanden).

### 3. ZIELE

Durch die Kooperations- und Koordinationstätigkeiten der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ soll eine enge Zusammenarbeit der verschiedenen Institutionen realisiert werden, um:

- die Angebote der Institutionen zu bündeln, Vorgehensweisen aufeinander abzustimmen und Doppelgleisigkeiten zu vermeiden,
- passende Förderungen und Beratungsangebote für Unternehmen sowie Folge- und Ergänzungsangebote zu kennen und leichte Übergänge von einem Angebot in ein anderes zu ermöglichen,
- voneinander zu lernen und die Angebote entsprechend anpassen zu können,
- das breite Angebot der Zielgruppe zugänglich zu machen,
- eine Angebotspalette zu etablieren, die zu Fragen der beruflichen (Re)-Integration Problemlösungen und Unterstützung anbietet und
- insgesamt die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am ersten Arbeitsmarkt zu fördern.

Langfristig sollen die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ die Themenführerschaft zu den Zahlen, Daten, Fakten und der Koordination/Vernetzung von den unternehmensbezogenen Angeboten im jeweiligen Bundesland übernehmen.

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

Die Ziele des NEBA Betriebsservice und somit des Key Account Managements umfassen insbesondere:

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

Die Ziele des NEBA Betriebsservice sollen verwirklicht werden durch:

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



#### **4. ABGRENZUNG ZU DEN KOORDINIERUNGSSTELLEN „AUSBILDUNG BIS 18“ UND „ÜBERGANG SCHULE-BERUF“**

Die Tätigkeiten aller regionalen Koordinierungsstellen („Arbeit Inklusiv“, „AusBildung bis 18“ und „Übergang Schule-Beruf“) beziehen sich auf:

- die Schaffung eines Überblickes über die Angebotslandschaft und Förderangebote, um die unterstützenden Angebote und Fördermöglichkeiten bekannter und einer sehr breiten Zielgruppe zugänglich zu machen („AusBildung bis 18“ und „Übergang Schule-Beruf“: Angebotslandschaft der teilnehmer:innenbezogenen Projekte; „Arbeit Inklusiv“: Übersicht über die Förderungen und Beratungsangebote für Unternehmen);
- das Schnittstellenmanagement und die Abstimmung der Vorgehensweisen der einzelnen Akteur:innen, um die Übergänge in Parallel- und Folgeangebote zu erleichtern und
- die Unterstützung des Sozialministeriumservice bei der Bekanntmachung, Vernetzung, Koordination und Prozessbegleitung der SMS-Angebote sowie bei der Öffentlichkeits- und Informationsarbeit.

Der wesentliche Unterschied der Koordinierungsstellen liegt weniger im Tätigkeitsbereich, sondern eher in der Zielgruppe und den daraus resultierenden Inhalten. Die Koordinierungsstellen „AusBildung bis 18 und „Übergang Schule-Beruf“ sind zuständig für die teilnehmer:innenbezogenen Projekte und deren Zielgruppe (Menschen mit Behinderungen sowie ausgrenzungsgefährdete und ausbildungspflichtverletzende Jugendliche). Die Tätigkeiten der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ fokussieren sich hingegen mehr auf die unternehmensbezogenen Projekte und deren Zielgruppe (Unternehmen auf dem Weg zur Inklusion).

Die Koordinierungsstellen „AusBildung“ bis 18 und „Übergang Schule-Beruf“ befassen sich somit inhaltlich hauptsächlich mit der Projektförderung und den teilnehmer:innenbezogenen SMS-Angeboten, insbesondere den NEBA Angeboten (außer NEBA Betriebsservice, weil dieses ist nicht teilnehmer:innenbezogen). Die Koordinierungsstelle „Übergang Schule-Beruf“ ist zuständig für die Koordination und Prozessbegleitung der Unterstützungsangebote (inkl. Monitoring und Qualitätssicherung) für Jugendliche und junge Erwachsene beim Übergang von der Schule in das Berufsleben sowie aufgrund der größeren Alterszielgruppe in mehreren teilnehmer:innenbezogenen Angeboten (z. B. der Arbeitsassistenten oder des Jobcoachings) auch für Menschen mit Behinderungen im Haupterwerbsalter auf dem Weg zur beruflichen Teilhabe. Die Koordinierungsstelle „AusBildung bis 18“ unterstützt mit der Koordination, Prozessbegleitung und administrativen Fallführung in der „AusBildung bis 18“ (inkl. Monitoring und Qualitätssicherung) die Umsetzung der Ausbildungspflicht.

Die BundesKOST ist zusätzlich zuständig für die teilnehmer:innenbezogenen SMS-Datenbanken (WABA, MBI, MAB) und übernehmen die Federführung bei der Umsetzung der Ausbildungspflicht. Außerdem unterstützt die BundesKOST das Sozialministeriumservice bei der Datenverarbeitung im Bereich der Projektförderung, der Koordination der Koordinierungsstellen „AusBildung bis 18“ und „Übergang Schule-Beruf“ sowie bei den Projektevaluierungen.

Die Bereiche Unternehmensförderung und unternehmensbezogene SMS-Angebote, insbesondere der Angebote NEBA Betriebsservice und fit2work, werden hingegen von der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ koordiniert. Da die unternehmensbezogenen Angebote hauptsächlich über die Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen im Haupterwerbsalter beraten, befassen sich die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ inhaltlich auch mit den Zahlen/Daten/Faken dieser Zielgruppe. Aufgrund dieser Zielgruppenüberschneidung mit der Koordinierungsstelle „Übergang Schule-Beruf“ ist eine enge Abstimmung beider Koordinierungsstellen zu dieser Thematik besonders wichtig.

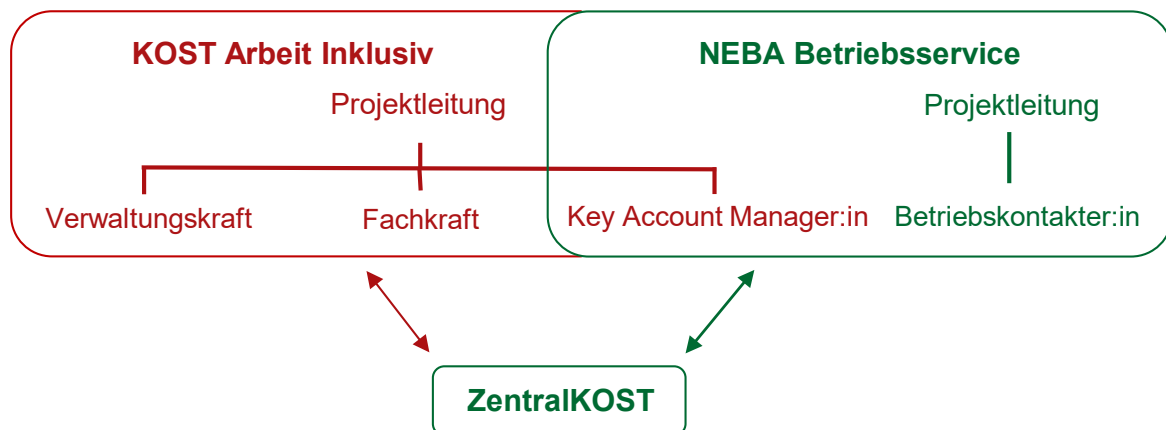
Die ZentralkOST unterstützt das Sozialministeriumservice bei den Auswertungen in den unternehmensbezogenen SMS-Datenbanken (Betriebsservice, fit2work) und der Weiterentwicklung dieser Datenbanken. Für das NEBA Betriebsservice übernimmt die ZentralkOST zusätzliche Supportfunktionen (vgl. Kapitel Aufgaben der ZentralkOST). Außerdem unterstützt die ZentralkOST das Sozialministeriumservice bei der zentralen Administration von fit2work und bei der Koordination der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“.

Da es viele Angebote gibt, die sowohl teilnehmer:innenbezogen als auch unternehmensbezogen beraten, beispielsweise die Arbeitsassistenz, das Jobcoaching oder die Berufsausbildungsassistenz, sind die Stakeholder und Adressaten der Koordinierungsstellen oftmals die gleichen. Demzufolge können dort, wo von der Landesstelle des Sozialministeriumservice als sinnvoll erachtet, die Koordinierungsstellen auch gemeinsam auftreten. Aufgrund der Zielgruppenüberschneidung bei diesen Angeboten können sich die Tätigkeiten der Koordinierungsstellen auch bei den Auswertungen und anderen vom Sozialministeriumservice beauftragten prozessbegleitenden Tätigkeiten überschneiden, wobei sich die Zugänge und Ergebnisse immer aufgrund des Zielgruppenfokus (Teilnehmer:innen versus Unternehmen) voneinander unterscheiden. Um dabei doppelte Tätigkeiten zu vermeiden, Synergien zu nutzen und Ergebnisse ergänzend ineinanderfließen zu lassen, bedarf es stets einer engen Abstimmung aller Koordinierungsstellen.

## 5. STRUKTURELLER UND ORGANISATORISCHER AUFBAU

In jedem Bundesland ist die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ bei einem Träger angesiedelt. Die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ unterteilt sich in der Regel in die Tätigkeitsbereiche Projektleitung, Verwaltung, Fachkraft und Key Account Management (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Struktureller und organisatorischer Aufbau der Koordinierungsstelle "Arbeit Inklusiv"



Das Key Account Management ist gemeinsam mit den Betriebskontakter:innen für die Umsetzung des NEBA Betriebsservice zuständig. Die Key Account Manager:innen sind neben der Beratung der Großunternehmen und Konzerne auch für die regelmäßige Vernetzung und Koordinierung zwischen den Angeboten im Bereich der Jobakquise von Menschen mit Behinderungen auf überregionaler Ebene im jeweiligen Bundesland zuständig. Sie haben dabei eine Vernetzung mit den im jeweiligen Bundesland engagierten, regional verankerten Betriebskontakter:innen sicherzustellen sowie als „Drehscheibe“ für ein koordiniertes Vorgehen im jeweiligen Bundesland zu sorgen. Da dem Key Account Management somit eine Schlüsselrolle beim Schnittstellenmanagement auf Landesebene zukommt, wurde es bei den Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ eingerichtet.

Im Kapitel „Kooperationspartner:innen und Schnittstellenmanagement“ ist definiert, für welche Kooperationspartner:innen die Fachkräfte (im Außenauftritt als Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“) und/oder die Key Account Manager:innen (im Außenauftritt als NEBA Betriebsservice) zuständig sind und welche Koordinierungstätigkeiten ausschließlich Aufgaben des Key Account Managements sind.

Der regelmäßige Austausch aller neun Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ sowie deren bundesweiten Angelegenheiten werden von der zentralen Koordinierungsstelle (ZentralKOST) organisiert und koordiniert. Die ZentralKOST ist zudem auch als

Supportbereich für das NEBA Betriebsservice zuständig (vgl. Kapitel Aufgaben der ZentralkOST). Informationen zum NEBA Betriebsservice werden von der ZentralkOST an die Projektleitungen der Key Account Manager:innen und an die Projektleitungen der Betriebskontakter:innen weitergeleitet.

## 6. ZUWEISUNGSHIERARCHIEN

Die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ sind in allen Belangen fachlich ihrem Förderungsgeber, der jeweiligen Landesstelle des Sozialministeriumservice, unterstellt. Die ZentralKOST untersteht fachlich der Stabsabteilung des Sozialministeriumservice.

Darüber hinaus besteht für einzelne, spezielle Aufgaben von bundesweiter Relevanz die Notwendigkeit eines unterstützenden „Zuarbeitens“ der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ zur ZentralKOST. Entsprechende Aufträge hierfür werden den Landesstellen des Sozialministeriumservice von der Stabsabteilung übermittelt. Bei wiederkehrenden/regelmäßigen Unterstützungsleistungen bzw. Abstimmungsprozessen ist eine direkte Kontaktaufnahme mit den Projektleitungen der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ durch die ZentralKOST möglich; die Sozialministeriumservice-Landesstellen sind in jedem Fall darüber zu informieren.

Die Key Account Manager:innen sind gegenüber den Betriebskontakter:innen, welche in die Projektstruktur und das Team der Arbeitsassistenz eingegliedert sind, nicht weisungsbefugt und haben in diesem Sinne auch kein „Durchgriffsrecht“ auf die Betriebskontakter:innen. Die personell-organisatorische Verantwortung für die Betriebskontakter:innen liegt allein bei den Projektleiter:innen der Arbeitsassistenz.

## 7. AUFGABEN

Die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ ist eine Vernetzungsplattform und Informationsdrehscheibe zum Thema Inklusion am Arbeitsmarkt, spezialisiert auf die unternehmensbezogenen Angebote im jeweiligen Bundesland. Durch regelmäßige Vernetzungen mit den regionalen Angeboten und kooperierenden Institutionen sollen Doppelgleisigkeiten vermieden, Versorgungslücken aufgedeckt und Versorgungsprozesse optimiert werden. Aufgabe der regionalen Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ ist es, mit der Verbesserung der Angebotssteuerung zwischen allen systemrelevanten Akteur:innen im jeweiligen Bundesland die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am ersten Arbeitsmarkt zu fördern.

Die Fachkräfte der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ werden dabei von den Key Account Manager:innen des NEBA Betriebsservice unterstützt, welche bei der Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit den Fokus auf die Unternehmen legen.

### 7.1. Aufgaben der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“

Die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ unterstützt das Sozialministeriumservice insbesondere in folgenden Angelegenheiten:

1. Koordination der Kooperation von Unterstützungsangeboten
2. Unterstützung des Sozialministeriumservice bei der Koordination und Administration der regionalen Treffen von fit2work
3. Unterstützung des NEBA Betriebsservice durch das Key Account Management

#### 7.1.1. Koordination der Kooperation von Unterstützungsangeboten

Die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ unterstützen den Aufbau, den Erhalt und die Sicherung einer gut funktionierenden Kooperation der regionalen unternehmensbezogenen Unterstützungsangebote. Diese Unterstützungstätigkeiten umfassen insbesondere die:

- Bereitstellung eines Überblickes über das zu koordinierende System durch
  - Identifizieren von relevanten Akteur:innen
  - Herstellen von organisatorischer Klarheit (Rollen und Zuständigkeiten)
  - Darstellung der Angebotslandschaft
- Weiterentwicklung, Optimierung und Stabilisierung des Gesamtsystems durch
  - Analyse und Aufbereitung relevanter Zahlen und Daten von unternehmensbezogenen Projekten (sofern hierfür notwendig und von der jeweiligen Sozialministeriumservice Landesstelle schriftlich beauftragt, auch

Auswertungen zu ausgewählten Zahlen, Daten und Berichten SMS-geförderter Projekte aus den Datenbanken des Sozialministeriumservice)

- Inhaltliche Erhebungen und Recherchen
  - regelmäßige Information über den Stand der Umsetzung
  - Anregung zur Reflexion
  - Sichtbarmachen und Darstellung steuer- und handlungsrelevanter Erfordernisse (Dies erfolgt nur im dezidierten, klar konkretisierten und schriftlichen Auftrag der jeweiligen Sozialministeriumservice Landesstelle bzw. zuständigen Fachabteilung!)
  - Erarbeitung sinnvoller Standards
  - Durchführung von Vorträgen, Fachveranstaltungen und Schulungen
- Drehscheibe für Wissen und Austausch
    - Aufbereitung und Weitergabe von Wissen, zu Stellen, die Zugang zu den Zielgruppen haben, um die Angebote bekannt zu machen und zur Weitervermittlung von Zielgruppenpersonen
    - Organisation und Begleitung von Vernetzungen mit den Stakeholdern
    - Sicherstellung des notwendigen Informationsflusses zu den Stakeholdern
    - Unterstützung beim Aufbau eines Kooperationsfeldes und -klimas, um einen nahtlosen Übergang zwischen Angeboten zu erleichtern
  - Servicetätigkeiten
    - Vor- und Nachbereitung sowie Moderation von Steuer- und Arbeitsgruppen
    - Themensammlung und Erstellung von Protokollen bei Vernetzungen
    - Unterstützung bei Datenbankarbeiten

### **7.1.2. Unterstützung des Sozialministeriumservice bei der Koordination und Administration der regionalen Treffen von fit2work<sup>1</sup>**

Die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ haben den Auftrag, die regionalen unternehmensbezogenen Angebote, welche die Unternehmen auf dem Weg zur Inklusion unterstützen, zu koordinieren und Vorgehensweisen aufeinander abzustimmen. fit2work ist ein wesentlicher Baustein dieser Angebotskette, bei dem Personen in ein gesundes Arbeitsleben begleitet und Unternehmen unterstützt werden, die Arbeitsfähigkeit ihrer Mitarbeiter:innen zu erhalten. Somit bietet es sich an, dass das Sozialministeriumservice bei der Bereitstellung geeigneter Koordinationsstrukturen für fit2work auch die Kooperationskompetenzen der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ miteinfließen lässt.

---

<sup>1</sup> Umsetzung spätestens ab 1.1.2025

Die Koordination und Administration der regionalen fit2work-Termine erfolgt grundsätzlich durch die jeweilige Sozialministeriumservice Landesstelle und den Umsetzer:innen von fit2work. Diese Tätigkeit umfasst u.a. die Realisierung, Begleitung und Unterstützung der Treffen im jeweiligen Bundesland, insbesondere die Einladung, Moderation und Protokollierung der jeweils jährlich mind. 2 Mal pro Bundesland stattfindenden Treffen (u.a. Koordinierungstreffen und Vernetzungstreffen).

Um Synergien zu nutzen, kann die regionale Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ bei Bedarf für diesen Aufgabenbereich unterstützend vom Sozialministeriumservice hinzugezogen werden.

Sofern von der jeweiligen Sozialministeriumservice Landesstelle für die Tätigkeiten der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ als notwendig erachtet und einem Dritten (in dem Fall der Koordinierungsstelle) per Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach der Datenschutz-Grundverordnung beauftragt, kann die regionale Koordinierungsstelle auch für die Auswertungen von fit2work-Daten unterstützend hinzugezogen werden. Die Koordinierungsstellen dürfen gemäß § 2 Arbeit-und-Gesundheit-Gesetz (AGG) dazu diejenigen Daten verarbeiten, die auch das Sozialministeriumservice gemäß AGG verarbeiten darf bzw. die dem Sozialministeriumservice vom fit2work-Träger zur Verfügung gestellt bekommen. Dies gilt analog auch für die indirekt-personenbezogenen Daten nach dem AGG.

### **7.1.3. Unterstützung des NEBA Betriebsservice durch das Key Account Management**

Die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ ist eine Informationsdrehzscheibe rund um das Thema Arbeit und Inklusion bzw. der Förderung der Teilnahme von Menschen mit Behinderungen am ersten Arbeitsmarkt und unterstützt somit das NEBA Betriebsservice durch:

- Vernetzungen mit und Informationsweitergabe an Stakeholder innerhalb und außerhalb des NEBA Netzwerkes
- Recherchetätigkeiten, Auswertungen und Fachberichte zu arbeitsmarktpolitischen Zahlen, Daten und Fakten
- Wissensübermittlung bei Neuerungen zur Inklusion am Arbeitsmarkt
- Aufzeigen von Angebotslücken und Unterstützung bei der Erarbeitung von Lösungen
- Öffentlichkeitsarbeit für die Zielgruppe des NEBA Betriebsservice
- Bei Bedarf Planung und Koordination sowie Protokollierung der Austauschtreffen des Key Account Managements mit den Betriebskontakter:innen, den Stakeholdern und den thematischen Partner:innen im jeweiligen Bundesland



## **7.2. Aufgaben des Key Account Managements**

Die Aufgaben des Key Account Managements umfassen:

1. Zentrale Anlaufstelle für Unternehmen im jeweiligen Bundesland
2. Betreuung von Großunternehmen und Konzernen
  - Bereitstellung eines auf die Bedarfe der Betriebe fokussierten Beratungs- und Serviceangebots für Unternehmen
  - Aufbau und Pflege einer nachhaltigen Kooperationsbasis mit Betrieben
  - Sensibilisierung von Unternehmen zum Thema Arbeit und Behinderung
3. Schnittstellenmanagement – Koordinierung und Vernetzungsaktivitäten
4. Öffentlichkeitsarbeit und repräsentative Tätigkeiten

### **7.2.1. Zentrale Anlaufstelle für Unternehmen im jeweiligen Bundesland**

Das Key Account Management ist die zentrale Anlaufstelle im jeweiligen Bundesland für alle Unternehmen, die eine Erstauskunft benötigen, sofern im Einzelfall nicht bereits eine Kontaktaufnahme mit Betriebskontakter:innen oder mit der ZentralKOST erfolgte. Bei Kontaktforderungen per Website oder Serviceline des NEBA Betriebsservice, bei öffentlichen Aufrufen an Unternehmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Ö3-Lehrstellenaktion) und auf dem Beiblatt bei der Vorschreibung der Ausgleichstaxe, welches über das Dienstleistungsangebot des NEBA Betriebsservice informiert, wird als Erstkontakt immer das Key Account Management des jeweiligen Bundeslandes genannt. Die Key Account Manager:innen klären im Erstgespräch die Zuständigkeit ab und verweisen, sofern es sich nicht um ein Großunternehmen handelt, an die:den regionale:n Betriebskontakter:in.

### **7.2.2. Betreuung von Großunternehmen und Konzernen**

Das Key Account Management ist für die Betreuung der Großunternehmen und Konzerne im jeweiligen Bundesland zuständig. Die Betreuung der regionalen (Zweig-)Niederlassungen, Außenstellen und Filialen obliegt im Regelfall den Betriebskontakter:innen. Im Bedarfsfall soll eine nahtlose Übergabe an die jeweiligen regionalen Betriebskontakter:innen erfolgen (z.B. wenn nach anfänglichen Gesprächen mit Großunternehmen in weiterer Folge Lösungen in den Filialen auf regionaler Ebene gefragt sind). Sofern es seitens des Key Account Managements für zweckmäßig erachtet wird, können anlassbezogen im Einvernehmen mit den Projektleitungen der Arbeitsassistenz auch die Betriebskontakter:innen bei Aktivitäten der Großkund:innen-Betreuung eingebunden werden (z.B. bei der Absolvierung gemeinsamer Betriebsbesuche).

Die Definition von Großunternehmen und Konzernen soll einvernehmlich zwischen dem Key Account Management, den Projektleitungen der Arbeitsassistenten, den Betriebskontakter:innen und den Arbeitsassistent:innen vereinbart und seitens der zuständigen Landesstelle des Sozialministeriumservice genehmigt werden. Dabei gilt es bundeslandspezifische Rahmenbedingungen und Spezifika sowie die Grundsätze der Verwaltungsökonomie und Effizienz zu beachten. Wenn keine Einigung getroffen werden konnte, hat die jeweilige Sozialministeriumservice Landesstelle die Vorgaben festzulegen. Die Definition hat sich an folgenden Kriterien zu orientieren:

- Überregionalität bzw. überregionaler Geschäftsbereich
- Kennzahlen der Unternehmen nach Größenklassen: Anzahl der Beschäftigten, Höhe des Umsatzes, Bruttowertschöpfung und Investitionen, Beitrag zur Lehrlingsausbildung
- Unternehmensstruktur (unter Berücksichtigung des Mehr-Ebenen-Ansatzes)
- Berücksichtigung der bundeslandspezifischen Rahmenbedingungen und Spezifika

Bei der Betreuung der Großunternehmen und Konzerne ist folgenden Aspekten im Vergleich zu Klein- und Mittelunternehmen eine größere Bedeutung beizumessen:

- Bedeutung des Betriebsimages – Möglichkeit der Positionierung als „Vorzeigeunternehmen“
- Reorganisationsprogramme bzw. Umstrukturierungsprozesse
- Geschäfts- und organisationsinnovationsfördernde Programme und betriebliche Anpassungsprozesse (mit der Option zur Schaffung inklusiver Arbeitsplätze)
- Beitrag zu gesellschaftlicher Verantwortung („Corporate Social Responsibility – CSR“)
- Aufbau oder Weiterentwicklung eines Diversity Managements
- Bearbeitung der Thematik „Arbeit und Behinderungen“ im Unternehmensleitbild
- Rationalisierungs- und Kostensenkungsprogramme (Großunternehmen und Konzerne sind große Ausgleichstaxe-Zahler)
- bei Bedarf projektmäßig organisierte und maßgeschneiderte Lösungen für Großkund:innen im Recruiting-Bereich

Bei der Betreuung der Großunternehmen und Konzernen ist der Unternehmensaufbau (Mehr-Ebenen-Ansatz je nach Organisationsstruktur) zu berücksichtigen:

1. Unternehmensleitung (CEO, Vorstand)
2. Personalmanagement / HR (Personalverantwortliche)
3. Führungskräfte (Abteilungsleitung, Gruppenleitung, Bereichsleitung etc.)
4. Betriebsrät:innen und Behindertenvertrauenspersonen
5. Mitarbeiter:innen

In die Beratung eingebunden werden sollen jedenfalls ggf. die Betriebsrät:innen, Behindertenvertrauenspersonen, Lehrlingsbeauftragte, Mitarbeiter:innen mit einem

persönlichen Bezug zum Thema „Behinderung“ und/oder Absolvent:innen von Sensibilisierungsmaßnahmen (Seminare, Workshops etc.) als Multiplikator:innen (z.B. als Mentor:innen). Die Gewinnung von ehrenamtlichen „Botschafter:innen“ („Ambassadors“) kann den Zugang zur Ebene der Entscheider:innen im Unternehmen fördern.

#### **7.2.2.1. Bereitstellung eines auf die Bedarfe der Betriebe fokussierten Beratungs- und Serviceangebots für Unternehmen**

Das Beratungs- und Serviceangebot für Unternehmen umfasst insbesondere:

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

Wenn das Unternehmen spezifische und/oder tiefergehende zusätzliche Unterstützung benötigt, welche das NEBA Betriebsservice nicht vollumfänglich bereitstellen kann, oder es

ist ein externes Angebot zielführender, kann im Einzelfall das Angebot eines:einer externen Kooperationspartner:in empfohlen werden:

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

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

#### **7.2.2.2. Aufbau und Pflege einer nachhaltigen Kooperationsbasis mit Betrieben**

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

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

Ca. 180 Tage nach dem Letztkontakt mit dem Unternehmen ist erneut ein Kontakt mit dem Betrieb herzustellen, um sich nach der Zufriedenheit zu erkundigen und weitere Unterstützung anzubieten. Durch diesen Folgekontakt können sich erfahrungsgemäß weitere Handlungsoptionen eröffnen.

### **7.2.2.3. Sensibilisierung von Unternehmen zum Thema Arbeit und Behinderung**

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

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

### **7.2.3. Schnittstellenmanagement – Koordinierung und Vernetzungsaktivitäten**

Die Aufgaben des Key Account Managements umfassen auch die:

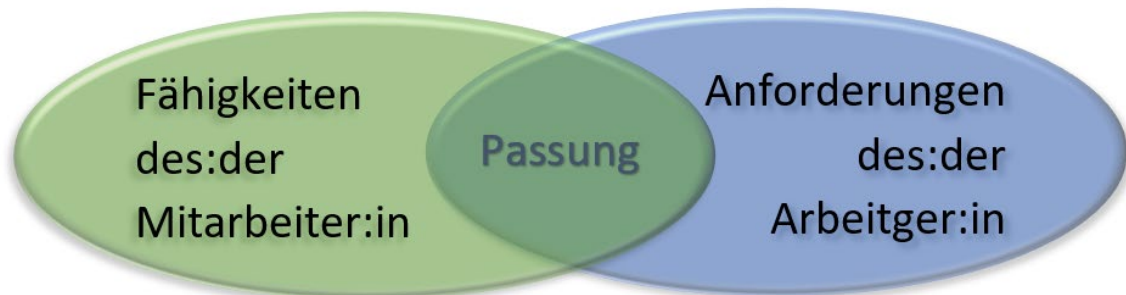
- Koordinierung des NEBA Betriebsservice
- Koordination von Vernetzungsstrukturen zwischen den einzelnen systemrelevanten Akteur:innen bzw. Angeboten im Bereich der Jobakquise von Menschen mit Behinderungen auf überregionaler Ebene im jeweiligen Bundesland

Einer Koordinierung des NEBA Betriebsservice bedarf es, damit ein Betrieb nicht unkoordiniert von mehreren Betriebskontakter:innen und/oder Arbeitsassistent:innen kontaktiert wird. Die Key Account Manager:innen haben deshalb überregional eine Vernetzung und einen regelmäßigen Austausch untereinander und regional einen regelmäßigen Austausch mit den Betriebskontakter:innen des jeweiligen Bundeslandes sicherzustellen.

Bei der Stellenakquise ist der Fokus nach dem Motto „Qualität statt Quantität“ und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf auf die Passgenauigkeit der Stellen zu legen, sodass eine möglichst große

Schnittmenge zwischen den Anforderungen des Betriebs und den Fähigkeiten der Arbeitskraft entsteht (vgl. Abbildung 2).

Abbildung 2: Passgenauigkeit der Arbeitsfähigkeiten und Arbeitsanforderungen



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

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

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

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

- Ist die Stelle dynamisch, d.h. dass sich nicht die Bewerber:innen der Stelle anpassen müssen, sondern die Stelle bzw. das Unternehmen sich bis zu einem gewissen Grad an die Person anpassen kann?
- Ist es möglich, die Stelle an das Profil der regional vorhandenen potenziellen Bewerber:innen anzupassen?
- Ist es möglich, die Arbeit des Fachpersonals in einfache und qualifizierte Aufgaben zu unterteilen, so dass sich das Fachpersonal auf die qualifizierten Aufgaben konzentrieren kann?

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

Primäres Ziel der Koordination von Vernetzungsstrukturen ist die inhaltliche sowie organisatorische Abstimmung und verstärkte Kooperation mit den systemrelevanten Akteur:innen im jeweiligen Bundesland. Dies bedingt die Förderung der Vernetzung mit allen systemrelevanten Akteur:innen und den Auf- bzw. Ausbau und die Pflege von Vernetzungsstrukturen. In diesem Aufgabenbereich (Vernetzungsarbeit) besteht eine größere Schnittfläche zu den Tätigkeiten der Fach- bzw. Verwaltungskraft. Bei Unklarheiten bzgl. der Zuständigkeit ist mit der jeweiligen Sozialministeriumservice Landesstelle zu klären, welche Vernetzungsaktivitäten von der Fach- bzw. Verwaltungskraft (im Außenauftritt als Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“) und welche vom Key Account Management (im Außenauftritt als NEBA Betriebsservice) umgesetzt werden sollen.

Die Key Account Manager:innen haben im Auftrag des Sozialministeriumservice vorrangig (vgl. Kapitel Kooperationspartner:innen und Schnittstellenmanagement):

- sich eng mit den für die Großkund:innenbetreuung des Arbeitsmarktservice (Service für Unternehmen) zuständigen Berater:innen abzustimmen
- auf zentraler Ebene auf eine Kooperation mit der fit2work-Betriebsberatung hinzuwirken
- auf zentraler Ebene auf eine Kooperation mit den Interessenvertretungen auf Seiten der Wirtschaft und Landesvertretungen einzelner Berufsgruppen hinzuwirken, um den Zugang zu Unternehmen bzw. einzelnen Unternehmensbranchen zu fördern

Die Koordinierungstätigkeiten haben sich an der bundeslandspezifischen Angebotslandschaft zu orientieren und sind daher im Einvernehmen mit dem Sozialministeriumservice individuell festzulegen. Im Konzept ist konkret dazulegen, wie die Koordinierungsaufgaben des Key Account Managements im jeweiligen Bundesland wahrzunehmen sind. Der Förderungsgeber behält sich vor, auf zentraler Ebene Kooperationsvereinbarungen mit systemrelevanten Akteur:innen zu schließen.

#### 7.2.4. Öffentlichkeitsarbeit und repräsentative Tätigkeiten

Um die Markenbekanntheit des NEBA Betriebsservice zu steigern und Vertrauen, Akzeptanz und Image nachhaltig zu stärken, sind Presse- und Medienarbeit sowie Online-Auftritte wichtig.

Das Key Account Management hat in Absprache mit dem Sozialministeriumservice folgende repräsentative Aufgaben wahrzunehmen:

- Repräsentation des NEBA Betriebsservice auf ausgewählten Berufs- und Karrieremessen (z.B. Jobmesse, HR Inside Summit, BeSt, Teconomy, Lange Nacht der Bewerbung etc.). Zu diesem Zweck können vorbehaltlich der Genehmigung der zuständigen Sozialministeriumservice Landesstelle auch „Meet & Match“ Formate oder sonstige geeignete Austauschforen bzw. Vernetzungsplattformen initiiert werden.
- Kontaktherstellung und Kooperationsaufbau mit den auflagenstarken Tageszeitungen im jeweiligen Bundesland sowie lokalen Zeitungen, um etwa bei passenden thematischen Schwerpunktsetzungen der Printmedien Beiträge anbieten zu können

Es sind vorrangig Plattformen auf Basis bestehender Kooperationen und Strukturen zu nutzen wie beispielsweise:

- Kooperationen des Sozialministeriums und des Sozialministeriumservice mit dem Österreichischen Rundfunk (ORF): z.B. Lehrstellenaktion „Lehre ohne Barriere“ in ORF-Radiosender „Hitradio Ö3“, Themenschwerpunkte im ORF auf zentraler Ebene und auf Ebene der Landesstudios, ORF III Produktion „Ziemlich bestes Team“ etc.
- Kooperation mit den Zero Project Unternehmensdialogen

Sofern dies seitens der zuständigen Landesstelle des Sozialministeriumservice für zweckmäßig erachtet wird, kann das Key Account Management damit beauftragt werden, im Einvernehmen mit den Projektleitungen der Arbeitsassistenten auch die Betriebskontakter:innen bei Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit und repräsentativen Tätigkeiten einzubinden.

Auf Basis der Analyse aktueller arbeitsmarktpolitischer Daten und Trends sowie der Schwerpunkte des Sozialministeriumservice können vom Key Account Management Akquiseschwerpunkte gesetzt werden, wie beispielsweise:

- Fokus auf Beschäftigung von Jugendlichen mit besonderem Unterstützungsbedarf (Themen: verlängerte Lehre und Teilqualifizierung, Berufsausbildungsassistenten, Förderungen, Prämie etc.)
- Fokus auf Beschäftigung von Menschen mit Sinnesbehinderungen (Seh- und Hörbeeinträchtigung): Technische Innovationen, Arbeitsplatzausstattungen und Arbeitshilfen etc.



- Fokus auf Beschäftigung von Frauen mit Behinderungen
- Schwerpunkt auf chronische Erkrankungen und Langzeitkrankenstände bei bestehendem Personal im Betrieb: Betriebliches (Wieder-)Eingliederungsmanagement (BEM), Wiedereingliederungsteilzeit etc.
- Schwerpunkte zu Neuerungen: Vorstellung neuer Förderungen bzw. Förderungsmodelle und Förderungsschwerpunkte, z. B. Bewerbung der „InklusionsförderungPlus“ für nicht einstellungspflichtige Betriebe und Frauen

### **7.3. Aufgaben der ZentralKOST**

Die Einrichtung einer zentralen Koordinierungsstelle dient der Wahrnehmung einer zentralen, bundesländerübergreifenden Koordinierung und Unterstützung des NEBA Betriebsservice im Sinne einer effizienten Bündelung und Steuerung von Aufgaben. Die ZentralKOST unterstützt zudem auch die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ bei bundesweiten Abstimmungsprozessen.

Unterstützung des NEBA Betriebsservice:

- Zurverfügungstellung und Weiterentwicklung der NEBA Betriebsservice Datenbank
- Zurverfügungstellung und Weiterentwicklung der NEBA Betriebsservice Website
- Zurverfügungstellung und Betreuung der NEBA Betriebsservice Serviceline
- Österreichweites Erstanlauf- und Verteilungszentrum betreffend Anfragen über die NEBA Betriebsservice Website und Serviceline
- Weiterentwicklung der ÖA-Materialien
- Koordinierung von österreichweiten ÖA-Aktivitäten (z.B. Aktion „Lehre ohne Barriere“ in Kooperation mit ORF/Hitradio Ö3)

Koordination der Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“:

- Organisation, Moderation und Protokollierung der bundesweiten KOST-Vernetzungstreffen
- Organisation, Moderation und Protokollierung von bedarfsspezifisch Arbeitsgruppen, z.B. zur Öffentlichkeitsarbeit oder Datenauswertungen

Unterstützung des Sozialministeriumservice bei der zentralen Administration von fit2work:

Für die zentrale Administration von fit2work ist die Stabsabteilung des Sozialministeriumservice als Büro der Steuerungsgruppe und Auftraggeber von fit2work zuständig. Bei Bedarf, beispielsweise dem Zusammenfassen von regionalen Prozessen und Ergebnissen in einen Gesamtüberblick oder bei bundesweiten statistischen Auswertungen, kann die ZentralKOST für diesen Aufgabenbereich unterstützend hinzugezogen werden.

## **8. KOOPERATIONSPARTNER:INNEN UND SCHNITTSTELLENMANAGEMENT**

Zu den Kooperationspartner:innen der Fachkräfte (im Außenauftritt als Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“) und der Key Account Manager:innen (im Außenauftritt als NEBA Betriebsservice) gehören vor allem:

- Sozialministeriumservice und dessen Angebote (NEBA-Angebote, fit2work, Qualifizierungsprojekte, Barrierefreie Ausbildung etc.)
- Arbeitsmarktservice und dessen Angebote
- Länder und deren Angebote
- Sozialpartnerorganisationen
- Sozialversicherungsträger
- Projektträger:innen
- Interessensvertretungen der Projektträger:innen (z.B. dabei Austria)
- Interessensvertretungen von Menschen mit Behinderungen
- Einrichtungen des Gesundheitswesens
- Koordinierungsstellen AusBildung bis 18 und Übergang Schule-Beruf

Die Unternehmen und deren Partner:innen sind weitere wichtige Kooperationspartner:innen, die jedoch ausschließlich im Zuständigkeitsbereich des Key Account Management liegen. Hierzu gehören insbesondere:

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

### **8.1. Schnittstelle zu den Angeboten des Sozialministeriumservice**

Durch regelmäßige Vernetzungen der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ mit den Angeboten des Sozialministeriumservice sollen Transparenz in Bezug auf die gesamte Angebotskette entstehen und dadurch passende Folge- oder Ergänzungsangebote zur Unterstützung erkannt, genutzt und voneinander gelernt werden.

Das Key Account Management hat auf eine regelmäßige Abstimmung zwischen den Betriebskontakter:innen, den Arbeitsassistent:innen, den übrigen NEBA-Angeboten und den sonstigen Unterstützungsangeboten hinzuwirken, um insbesondere bei Neuakquisen die weitere Betreuung der Unternehmen durch die anderen Angebote zu koordinieren. Auf Ebene der regionalen NEBA-Angebote und auf Ebene der übrigen systemrelevanten Akteur:innen haben zumindest einmal pro Halbjahr Vernetzungstreffen stattzufinden. Die Prozesse und Abläufe zur Sicherstellung der eng abgestimmten Vorgehensweise sind im jeweiligen Konzept darzulegen.

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

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

---

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

informieren, dass sie bzw. er ab sofort für alle klient:innenbezogenen Fragen und Anliegen zuständig ist.

## **8.2. Schnittstelle zum Arbeitsmarktservice**

Das Key Account Management tauscht sich regelmäßig mit den für die Großkund:innenbetreuung zuständigen Arbeitsmarktservice-Berater:innen, den Rehaberater:innen und anderen Vertreter:innen des Arbeitsmarktservice über arbeitsmarktpolitische Entwicklungen, Änderungen und Neuerungen im jeweiligen Fördersystem aus. Dabei sollen Synergien erzielt und das regionale Arbeitskräftepotenzial ausgelotet werden, um somit Betriebe bestmöglich beraten zu können.

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

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

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

## **8.3. Schnittstelle zu fit2work**

Die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ unterstützen das Sozialministeriumservice bei Bedarf bei der Koordination und Administration der regionalen Treffen von fit2work. Zudem hat das Key Account Management gemeinsam mit den Betriebskontakter:innen auf eine Kooperation mit der fit2work-Betriebsberatung hinzuwirken, die im Rahmen ihrer Beratungstätigkeit zahlreiche Kontakte zu Unternehmen knüpft und dementsprechend über Informationen und Datenmaterial verfügt, welche für das NEBA Betriebsservice von Nutzen

sein können. Die Bereitschaft zur Zusammenarbeit seitens der fit2work-Betriebsberatung kann z.B. durch die Organisation von regelmäßigen regionalen Vernetzungstreffen zwischen fit2work, dem NEBA Betriebsservice (Key Account Manager:innen und Betriebskontakter:innen) und den Arbeitsassistenzen gefördert werden. Im Rahmen des fachlichen Austauschs können gemeinsame anonymisierte Fallbesprechungen zielführend sein.

## 9. MONITORING UND QUALITÄTSSICHERUNG

Zum Zweck der zielgerichteten Steuerung und anforderungsgerechten Weiterentwicklung der unternehmensbezogenen Angebote bedarf es einer Qualitätssicherung. Die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ haben daher in Abstimmung mit dem Sozialministeriumservice einen Qualitätsmanagementprozess und Qualitätskriterien zu entwickeln, die auf die besonderen Bedürfnisse der jeweiligen Koordinationsstruktur fokussiert sind, in der Anwendung aber für alle beteiligten Systempartner:innen praktikabel sind und insbesondere zu Verbesserungen auf strategischer Ebene beitragen.

Es ist ein Informations- und Monitoringsystem aufzubauen bzw. ein bestehendes zu nutzen und bei Bedarf weiter zu entwickeln, mit deren Hilfe beurteilt werden kann, wie gut die Kernprozesse funktionieren und welche aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse die jeweilige Zielgruppe hat.

Die Landesstellen des Sozialministeriumservice sorgen in Abstimmung mit den Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ für geeignete Strukturen, aufeinander abgestimmte Abläufe/Prozesse, Qualitätsstandards und kompatible Arbeitspraktiken an den Schnittstellen. Übergaben müssen nahtlos möglich sein. Daraus resultierende Handlungsempfehlungen sind von den Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ in Form von Jahresberichten zu formulieren. Zusätzlich hat eine jährliche Berichterstattung zur Umsetzung des NEBA Betriebsservice durch das Key Account Management zu erfolgen.

Die Qualitätssicherung der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ umfasst:

- Definition und laufende Beobachtung von Qualitätsstandards (durch Landesstellen in Abstimmung mit Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“)
- Einhaltung von zentralen Prozessschritten wie z.B. Schnittstellenmanagement
- regelmäßige Berichte an das Sozialministeriumservice über die vereinbarungsmäßig erbrachten Leistungen sowie über die Angebots- und Nachfragesituation in der jeweiligen Region
- Wissensmanagement, wie relevantes externes Wissen gewonnen, verarbeitet, aufbereitet und an die relevanten Stellen gebracht wird
- Erhebung und Auswertung von Daten

Die Qualitätssicherung des NEBA Betriebsservice (Zuständigkeitsbereich des Key Account Managements) umfasst:

- Einschulung und laufende Fort- und Weiterbildungen in angemessenem Umfang
- regelmäßige Organisation und Durchführung von bundesweiten Vernetzungstreffen und Erfahrungsaustausch mit den Betriebskontakter:innen (zumindest halbjährlich)

- Einholen von Feedback bei den Unternehmen nach abgeschlossenen Beratungsprozessen
- Dokumentation und Berichtswesen:
  - Dokumentation der Unternehmensdaten, Beratungsaktivitäten und Koordinierungs-/Vernetzungstätigkeiten in der Datenbank des NEBA Betriebsservice
  - interne Dokumentation, Analyse und in Absprache mit dem Sozialministeriumservice Optimierung der Rahmenbedingungen, Standards, Handlungsabläufe und Arbeitsprozesse des NEBA Betriebsservice in der jeweiligen Region (insbesondere Optimierung von Kommunikationsstrukturen innerhalb der Trägerorganisation, zu den Unternehmen und zu den Angeboten)

Die Qualitätssicherung des NEBA Betriebsservice umfasst auch die Weiterentwicklung der Datenbank, der Website und der bundesweiten ÖA-Materialien des NEBA Betriebsservice (Zuständigkeitsbereich der ZentralkOST).

## 10. AKTIVITÄTS- UND WIRKUNGSMESSUNG

Die zu vereinbarenden Kriterien zur Wirkungsmessung sind zwischen dem Sozialministeriumservice und der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ individuell festzulegen. Wirkungsvoll sind Tätigkeiten einer Koordinationsstruktur, wenn vereinbarte Aufgaben und Schwerpunkte ordnungsgemäß erledigt, sich alle relevanten Akteur:innen in der Kooperation wiederfinden und mit der Arbeit und den Ergebnissen der Kooperation zufrieden sind. Dies kann mittels einer Befragung erhoben werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Arbeit der Koordinationsstruktur nur einer von mehreren Einflussfaktoren ist.

Die Aktivitäts- und Wirkungsmessung des NEBA Betriebsservice und somit des KEY Account Managements umfasst einen mehrjährigen Beobachtungszeitraum und wird anhand folgender drei Bereiche gemessen:

1. Akquise und Beratung von Unternehmen
2. Erlangung und Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen
3. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzungsaktivitäten

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

Die Wirkungsmessung der Erlangung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen umfasst, wie viele Ausbildungsplätze, Arbeitsplätze, Lehrgänge zur Berufserprobung und Arbeitstrainings des Arbeitsmarktservice akquiriert wurden und wie viele dieser Stellen mit Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf besetzt werden konnten. Sofern eine Besetzung mit dieser Zielgruppe auch unter Zuhilfenahme der NEBA-Angebote nicht innerhalb einer angemessenen Zeit möglich ist, ist auch die Besetzung mit einer arbeitssuchenden Person mit gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen (nach Maßgabe der Definition in den Vorgaben des Arbeitsmarktservice) als Wirkungserfolg zu werten. Die Begründungen für Nichtbesetzungen sind in der Datenbank entsprechend zu dokumentieren.



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

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

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

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

## **11. ANFORDERUNGSPROFIL**

Das Team soll zumindest aus einer Fachkraft, einer Verwaltungskraft und einer:inem Key Account Manager:in bestehen. Je nach Größe der Stelle können die Tätigkeiten der Fachkraft und der Verwaltung auf eine oder mehrere Personen aufgeteilt werden.

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

### **11.1. Qualifikationen der Fach- und Verwaltungskräfte**

Die Fachkräfte sind für die Koordination zuständig. Sie sollen über eine abgeschlossene Berufsausbildung im psychologischen, sozialen, pädagogischen oder wirtschaftlichen Bereich verfügen.

Die Verwaltungskräfte übernehmen neben der Verwaltung auch sonstige Assistenz Tätigkeiten. Sie sollten neben einer kaufmännischen Grundausbildung Erfahrung in der Abwicklung von Projekten mitbringen.

Empfehlenswert für beide Tätigkeitsbereiche sind folgende Kenntnisse und Kompetenzen:

- Durchführung, Auswertung und Aufbereitung von Erhebungen und Recherchen
- Kompetenz im Umgang mit Monitoring und Informationssystemen
- Kompetenz im Aufbau und in der Wartung virtueller Kommunikationsformen
- Gestaltung und Moderation von Meetings, Projekten und Aktivitäten zur Erhöhung der Involvierung, der Verbesserung von Schnittstellen, der Klärung von unterschiedlichen Interessen und Vorgehensweisen sowie von Konflikten der beteiligten Akteur:innen
- Fachliche Anschlussfähigkeit im arbeitsmarkt-, sozialen- oder wirtschaftspolitischen Umfeld
- Kommunikative Anschlussfähigkeit an die relevanten Stakeholder

### **11.2. Qualifikationen der Key Account Manager:innen**

Die Key Account Manager:innen sollen über einen akademischen Abschluss oder eine vergleichbare Ausbildung vorzugsweise mit wirtschaftlichem bzw. rechtlichem Fokus im Bereich Personalmanagement und Unternehmensberatung verfügen sowie Kenntnisse und Erfahrungen in folgenden Bereichen nachweisen:

- Einschlägige Berufserfahrung im Unternehmensbereich (mindestens mittleres Management), insbesondere im Personalwesen und betriebswirtschaftlichen Bereich im Ausmaß von zumindest 3 Jahren

- Kenntnisse in der Unternehmensberatung oder facheinschlägige Berufserfahrung in der Privatwirtschaft
- Umfassende Kenntnisse der betriebswirtschaftlichen, personalwirtschaftlichen und organisatorischen Zusammenhänge
- Hohes Maß an Organisations-, Koordinierungs- und Vernetzungsfähigkeit
- Hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit, Gesprächsführungs- und Präsentationskompetenz
- Kenntnisse im Prozess-Management und/oder Projektmanagement-Bereich
- Bereitschaft zu selbstständigem Arbeiten und Eigeninitiative sowie Fähigkeit zu vernetztem Denken und rasche Auffassungsgabe
- Grundkenntnisse über Aufbau, Struktur und Rahmenbedingungen der Förderangebote im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf sowie über regionale Strukturen und Zuständigkeiten
- Kenntnisse zu und Erfahrungen mit der Zielgruppe und deren besonderen Anforderungen aufgrund von Behinderungen/Erkrankungen und Assistenzbedarfen

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

- Kenntnisse über Themenkomplex "Inklusion und umfassende Barrierefreiheit" sowie die Gestaltung von barrierefreien Arbeitsplätzen
- Erfahrung mit Zielgruppe, Menschen mit Behinderungen und Jugendliche mit Assistenzbedarf
- Spezifische Kenntnisse über Struktur und Angebote der Behindertenarbeit (Förderungen, rechtliche Aspekte, Zuständigkeiten, integrationsunterstützende Maßnahmen und Projekte etc.) sowie über regionale Strukturen
- Spezifische Kenntnisse über relevante rechtliche Grundlagen im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf
- Vertiefte Kenntnisse im Arbeits- und Sozialrecht und im Förderbereich
- Arbeitspsychologische Kenntnisse
- Erfahrungen im Prozess- und/oder Projektmanagement
- Kenntnisse über anerkannte Beratungsmethoden und -techniken, wie z.B. geschlechtssensible Gesprächs- und Beratungstechniken
- Vertieftes Querschnittswissen über alle wesentlichen betrieblichen Funktionen und Organisationseinheiten
- Fremdsprachenkenntnisse

Falls keine entsprechenden Bewerber:innen gefunden werden, können die Zusatzqualifikationen grundsätzlich innerhalb von drei Jahren berufsbegleitend nachgeholt werden. Die Ausbildungsangebote werden nach Möglichkeit zur Verfügung gestellt bzw. eine Finanzierung dieser wird ermöglicht. Erforderlichenfalls sind Nachweise über notwendige

Qualifikationen für die Tätigkeit als Key Account Manager:in zu erbringen bzw. binnen drei Jahren zu erwerben.

## 12. ÖFFENTLICHKEITS- UND INFORMATION SARBEIT

Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit sind in enger Abstimmung mit dem Fördergeber (Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ mit Sozialministeriumservice Landesstelle; ZentralkOST mit Sozialministeriumservice Stabsabteilung) und nach dessen Freigabe umzusetzen.

Kommunikationsziele der Öffentlichkeitsarbeit: Die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ informiert allgemein (insbesondere die umsetzenden Projekte, inhaltlich beteiligten Akteur:innen und Entscheidungsträger:innen) über die unternehmensbezogenen Angebote. Das Key Account Management soll hauptsächlich die Unternehmen durch Veranstaltungen, Aussendungen, Vorträge, Schulungen und konsequentes Netzwerken vorrangig über das Beratungsangebot des NEBA Betriebsservice und das breite Unterstützungsangebot der primär auf die Bedürfnisse der Klient:innen fokussierten NEBA-Angebote in den jeweiligen Regionen informieren.

Zielgruppen der Öffentlichkeitsarbeit: Die ÖA-Tätigkeiten der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ sind auf die Informationsbedürfnisse der Kooperationspartner:innen ausgerichtet. Die Zielgruppe der ÖA-Tätigkeiten des Key Account Managements sind vor allem die Unternehmen (Institutionen und Akteur:innen aus der Wirtschaft, dem öffentlichen und dem sozialen Bereich).

Einheitlicher Außenauftritt: Ein einheitlicher Außenauftritt ist essentiell. Mit dem Titel „Arbeit Inklusiv“ ist ein einheitlicher Auftritt der Koordinierungsstellen und mit dem Markennamen „NEBA Betriebsservice“ ein einheitlicher Auftritt der Betriebskontakter:innen und Key Account Manager:innen unter der NEBA-Dachmarke sicher zu stellen.

Richtlinien und Leitfäden der Öffentlichkeitsarbeit: Bei jeglicher Öffentlichkeits- und Informationsarbeit sind die vom Sozialministeriumservice vorgegebenen Bestimmungen des ÖA-Leitfadens einzuhalten. Bei ÖA-Tätigkeiten im Rahmen des NEBA Betriebsservice sind die diesbezüglichen aktuellen Vorgaben gemäß NEBA-CI-Linie in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten.

### **13. GENDER MAINSTREAMING UND DIVERSITY MANAGEMENT**

Bei der Organisation, Konzeption und Umsetzung der jeweiligen Angebote sind die unterschiedlichen Bedingungen, Situationen und Bedürfnisse aller Geschlechter systematisch zu berücksichtigen. Es ist dafür Sorge zu tragen, dass keine geschlechtsspezifischen direkten oder indirekten Benachteiligungen bestehen und die Gestaltung der Angebote Chancengleichheit fördert. Durch Gender Mainstreaming soll die Gleichstellung der Geschlechter gefördert werden.

Diversität ist als Bereicherung anzusehen und bedeutet das Vorhandensein unterschiedlicher Werte, Verhaltensmuster und Glaubensvorstellungen. Die Individualität bzw. Heterogenität des Einzelnen soll zum Vorteil aller genutzt werden. Grundsatz beim Diversity Management ist die Integration von Minderheiten und das Herstellen von Chancengleichheit und es bedarf einer weitergehenden präventiven Antidiskriminierungsstrategie. Die Anerkennung und Wertschätzung von Vielfalt muss sowohl im Innen- als auch im Außenverhältnis im Vordergrund stehen. Es ist dafür Sorge zu tragen, Benachteiligungen wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu verhindern oder zu beseitigen.

## **14. RAUMKONZEPT UND INFRASTRUKTUR**

Die Ausstattungsmerkmale der Koordinierungsstellen müssen daraufhin abgestimmt sein, alle notwendigen Tätigkeiten bestens zu erfüllen und auch eine Möglichkeit zur Abhaltung von Besprechungen und Beratungsgesprächen zu bieten (regionale Steuerungsgruppen, Vernetzungstreffen mit diversen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen etc.). Barrierefreiheit in den Räumlichkeiten ist zu gewährleisten.

## 15. RECHTSGRUNDLAGEN

Behinderteneinstellungsgesetz idgF. Download unter:

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

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

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

Richtlinie Schnittstellenmanagement des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz zur Initiierung und Beteiligung des Sozialministeriumservice an Koordinationsstrukturen idgF. Download unter:

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

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

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



## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Struktureller und organisatorischer Aufbau der Koordinierungsstelle "Arbeit Inklusiv" .....	11
Abbildung 2: Passgenauigkeit der Arbeitsfähigkeiten und Arbeitsanforderungen .....	22

## Abkürzungen

idgF	in der geltenden Fassung
IMBA	Integration von Menschen mit Behinderungen in die Arbeitswelt (Dokumentations- und Profilvergleichsverfahren zum Vergleich von Anforderungen eines Arbeitsplatzes mit den Fähigkeiten eines leistungsgewandelten, behinderten oder von Behinderung bedrohten Menschen)
KOST	Koordinierungsstelle
MELBA	Merkmalprofile zur Eingliederung Leistungsgewandelter und Behinderter in Arbeit (Verfahren zur Ermittlung und Darstellung von Fähigkeitsprofilen und Anforderungsprofilen)
NEBA	Netzwerk Berufliche Assistenz
z. B.	Zum Beispiel

### SOZIALMINISTERIUMSERVICE

Babenbergerstraße 5, 1010 Wien

Tel.: 05 99 88

[sozialministeriumservice.at](http://sozialministeriumservice.at)