

# **Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ inklusive NEBA Key Account Management Umsetzungsregelungen**

Version 1.1.2025

## Impressum

### **Medieninhaber und Herausgeber:**

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

### **Verlags- und Herstellungsort:**

Wien

### **Alle Rechte vorbehalten:**

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

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>Projektskizze .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Grafiken .....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Zielgruppe .....</b>	<b>9</b>
3.1.	Zielgruppe der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ .....	9
3.2.	Zielgruppe des Key Account Managements .....	9
<b>4.</b>	<b>Ziel.....</b>	<b>10</b>
4.1.	Ziel der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ .....	10
4.2.	Ziel des Key Account Managements .....	10
<b>5.</b>	<b>Abgrenzung zu den Koordinierungsstellen „AusBildung bis 18“ und „Ausbildung – Beruf“ .....</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>Zuweisungshierarchien.....</b>	<b>14</b>
<b>7.</b>	<b>Aufgabenbeschreibung.....</b>	<b>15</b>
7.1.	Aufgaben der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ .....	15
7.1.1.	Koordination der Kooperation von Unterstützungsangeboten .....	15
7.1.2.	Unterstützung des Sozialministeriumservice bei der Koordination und Administration der regionalen Treffen von fit2work.....	17
7.1.3.	Unterstützung des NEBA Betriebsservice .....	17
7.2.	Aufgaben des Key Account Managements .....	18
7.2.1.	Zentrale Anlaufstelle für Unternehmen im jeweiligen Bundesland .....	19
7.2.2.	Betreuung von Großunternehmen und Konzernen .....	19
7.2.3.	Schnittstellenmanagement – Koordination und Vernetzungsaktivitäten .....	23
7.2.4.	Öffentlichkeitsarbeit und repräsentative Tätigkeiten.....	26
7.3.	Aufgaben der ZentralkOST .....	27
<b>8.</b>	<b>Projektmonitoring.....</b>	<b>28</b>
8.1.	Projektmonitoring der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ .....	28
8.2.	Projektmonitoring des Key Account Managements .....	28
<b>9.</b>	<b>Gender Mainstreaming und Diversity Management .....</b>	<b>30</b>

<b>10.</b>	<b>Anforderungsprofil.....</b>	<b>31</b>
10.1.	Qualifikationen der Fach- und Verwaltungskräfte der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ .....	31
10.2.	Qualifikationen der Key Account Manager:innen .....	31
<b>11.</b>	<b>Kooperationspartner:innen und Schnittstellenmanagement .....</b>	<b>34</b>
11.1.	Schnittstellenmanagement der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ .....	35
11.1.1.	Schnittstelle zu den Angeboten des Sozialministeriumservice .....	35
11.1.2.	Schnittstelle zu fit2work.....	35
11.2.	Schnittstellenmanagement des Key Account Managements .....	35
11.2.1.	Schnittstelle zu den Angeboten des Sozialministeriumservice .....	35
11.2.2.	Schnittstelle zum Arbeitsmarktservice.....	36
11.2.3.	Schnittstelle zu fit2work.....	37
<b>12.</b>	<b>Dokumentationssystem des Key Account Managements.....</b>	<b>38</b>
<b>13.</b>	<b>Raumkonzept und Infrastruktur .....</b>	<b>39</b>
<b>14.</b>	<b>Öffentlichkeits- und Informationsarbeit.....</b>	<b>40</b>
<b>15.</b>	<b>Qualitätssicherung und -weiterentwicklung.....</b>	<b>41</b>
15.1.	Qualitätssicherung der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ .....	41
15.2.	Qualitätssicherung des Key Account Managements.....	41
<b>16.</b>	<b>Rechtsgrundlagen.....</b>	<b>43</b>
	Abbildungsverzeichnis.....	44
	Abkürzungen .....	45

## 1. PROJEKTSKIZZE

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 Anbietern 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.

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. Kapitel Grafiken).

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.

## 2. GRAFIKEN

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

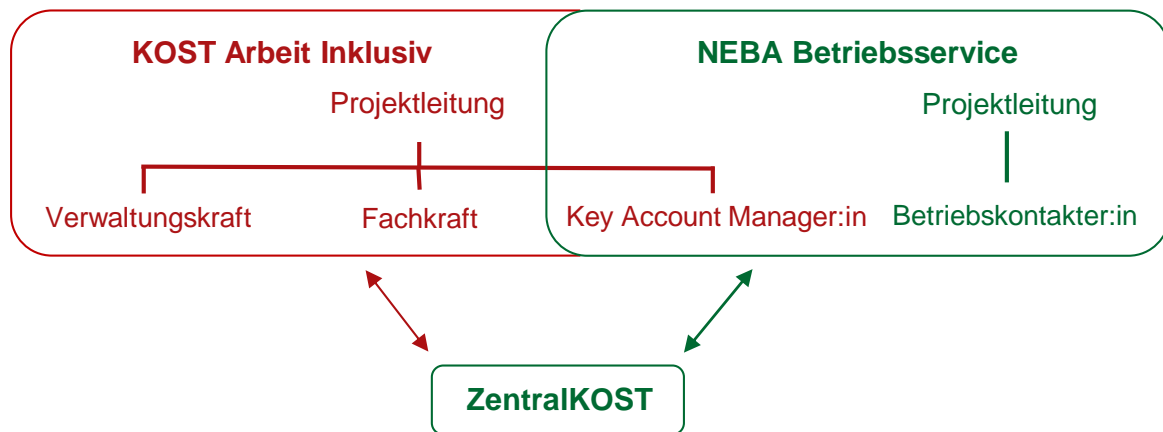
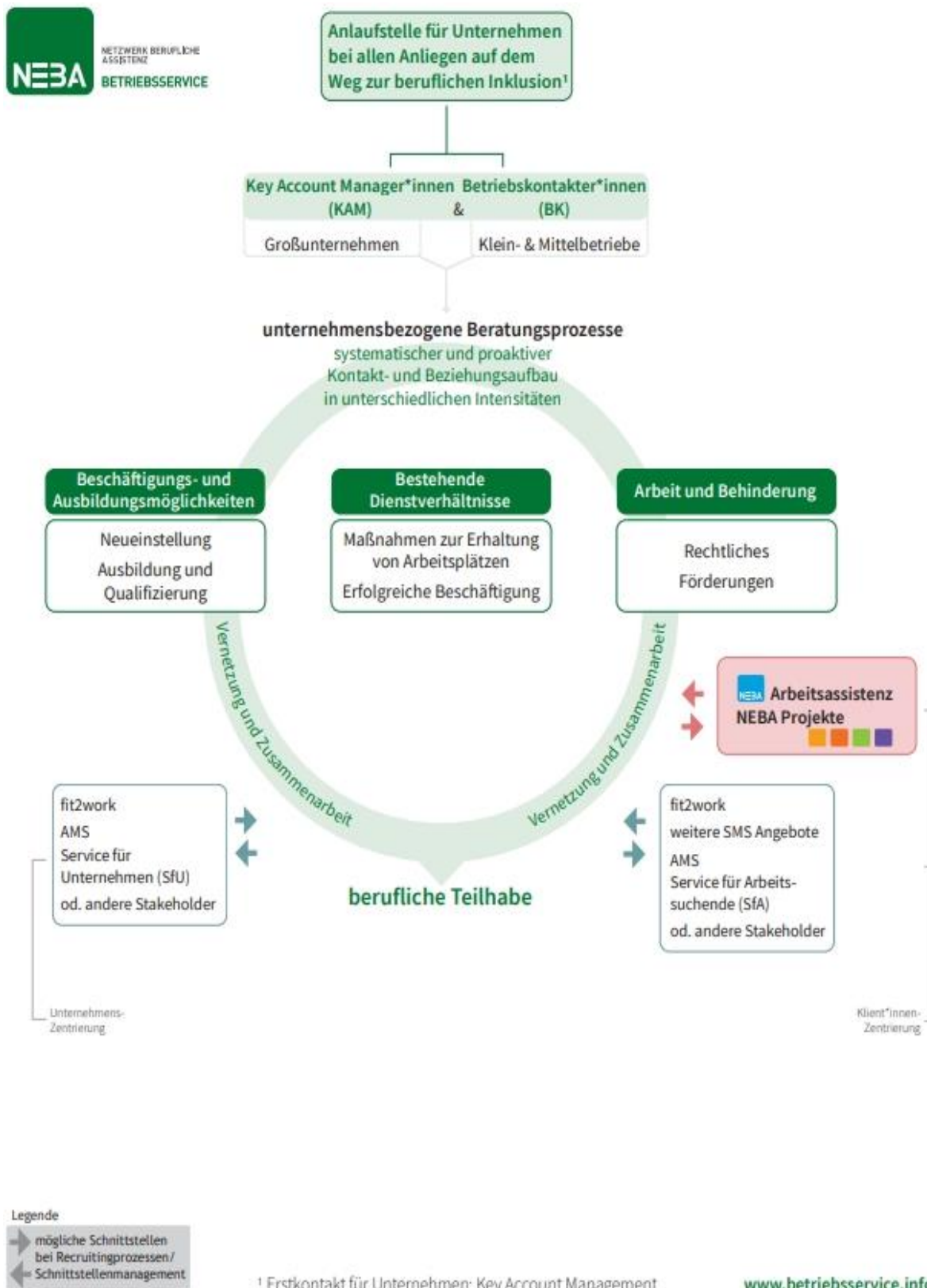


Abbildung 2: Prozessmodell des NEBA Betriebsservice





### **3. ZIELGRUPPE**

#### **3.1. Zielgruppe der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“**

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, sind die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ auch für die Umsetzung des NEBA Betriebsservice zuständig.

#### **3.2. Zielgruppe des Key Account Managements**

Die Zielgruppe des Key Account Managements sind Großunternehmen und Konzerne aller Branchen, auch des öffentlichen und gemeinnützigen Bereichs, die Menschen mit Behinderungen im Sinne von § 2 Abs. 1 und § 10a Abs. 2 BEinstG sowie Jugendliche mit Assistenzbedarf gem. § 10a Abs. 3 BEinstG (vgl. Zielgruppe der Arbeitsassistenten nach Maßgabe der „Arbeitsassistenten inklusive NEBA Betriebskontakter:innen Umsetzungsregelungen“ 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 der Betriebsrat (sofern vorhanden).

## **4. ZIEL**

### **4.1. Ziel der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“**

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 (Betriebe und unternehmensbezogene Projekte) zugänglich zu machen,
- eine Angebotspalette der unternehmensbezogenen Angebote 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.

Allgemein unterstützen die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ das Sozialministeriumservice in den Bereichen Zahlen, Daten, Fakten und Koordination/Vernetzung der unternehmensbezogenen Angebote im jeweiligen Bundesland.

### **4.2. Ziel des Key Account Managements**

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 Key Account Manager:innen setzen sich dafür ein, Betriebe zur Schaffung inklusiver Arbeitsumfelder zu motivieren und dabei die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf zu berücksichtigen. Sie beseitigen Informationsdefizite und wirken Einstellungsbarrieren entgegen. Zudem arbeiten sie eng mit der Arbeitsassistenten

zusammen, um nachhaltige Ausbildungs- und Arbeitsplätze für diese Zielgruppen zu erlangen und bestehende Dienstverhältnisse zu sichern.

## **5. ABGRENZUNG ZU DEN KOORDINIERUNGSSTELLEN „AUSBILDUNG BIS 18“ UND „AUSBILDUNG – BERUF“**

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

- die Erstellung eines Überblickes über die Angebotslandschaft und Förderangebote, um die unterstützenden Angebote und Fördermöglichkeiten einer sehr breiten Zielgruppe zugänglich zu machen („AusBildung bis 18“ und „Ausbildung – 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.

Die Koordinierungsstellen „Ausbildung – Beruf“ sind zuständig für Angebote der Zielgruppe Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf.

Die Koordinierungsstellen „AusBildung bis 18“ befassen sich inhaltlich in erster Linie mit der Fallbegleitung von ausbildungspflichtverletzenden Jugendlichen und deren Erziehungsberechtigten. Ebenso Zielgruppe sind aber auch Betriebe, die Jugendliche in unqualifizierter Beschäftigung angestellt haben.

Die Bereiche Unternehmensförderung und unternehmensbezogene Beratungsangebote, insbesondere NEBA Betriebsservice, 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 „Ausbildung – Beruf“ ist eine enge Abstimmung beider Koordinierungsstellen zu dieser Thematik besonders wichtig. So kann z. B. die Koordinierungsstelle „Ausbildung – Beruf“ den Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ regelmäßig Auswertungen aus WABA (Wirkungs- und Aktivitätsmonitoring der Beruflichen Assistenzen) zur Zielgruppe der Arbeitsassistenz zur Verfügung stellen. Grundsätzlich gilt, dass Daten in WABA nur von der BundesKOST sowie den Koordinierungsstellen „Ausbildung – Beruf“ ausgewertet werden und Daten aus der Betriebsservice-Datenbank nur von der ZentralkOST sowie den Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“. Die Ergebnisse können z. B. bei regelmäßigen Vernetzungen ergänzend

ineinanderfließen. Jedenfalls sind doppelte Tätigkeiten zu vermeiden und Synergien zu nutzen. Daher bedarf es stets einer engen Abstimmung aller Koordinierungsstellen.

## 6. ZUWEISUNGSHIERARCHIEN

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

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 Arbeitsassistenten 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 Arbeitsassistenten.

## 7. AUFGABENBESCHREIBUNG

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

#### 7.1.1. Koordination der Kooperation von Unterstützungsangeboten

Die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ unterstützen das Sozialministeriumservice beim Aufbau, Erhalt und der 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 (Nachfragen, Darstellen und bei Bedarf mit Hilfe des Sozialministeriums Abklären von 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<sup>1</sup>)
  - 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!)
  - Unterstützung des Sozialministeriumservice bei der 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

Um zuständigkeitsübergreifende Themen und Prozesse bestmöglich aufeinander abzustimmen, hat – insbesondere bei Auswertungen – ein regelmäßiger enger Austausch mit den anderen Koordinierungsstellen des Sozialministeriumservice (KOST Ausbildung – Beruf und KOST AusBildung bis 18) stattzufinden.

---

<sup>1</sup> Auswertungen aus WABA sind bei der Koordinierungsstelle „Ausbildung – Beruf“ einzuholen und Auswertungen aus der MAB (Monitoring der AusBildung bis 18-Datenbank) bei der Koordinierungsstelle „AusBildung bis 18“.



### **7.1.2. Unterstützung des Sozialministeriumservice bei der Koordination und Administration der regionalen Treffen von fit2work**

Die regionalen unternehmensbezogenen Angebote, welche die Unternehmen auf dem Weg zur Inklusion unterstützen, werden durch die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ koordiniert und dadurch Vorgehensweisen aufeinander abgestimmt. fit2work ist ein wesentlicher Baustein dieser Angebotskette, bei dem Personen in ein gesundes Arbeitsleben begleitet und Unternehmen unterstützt werden, die Arbeitsfähigkeit ihrer Mitarbeitenden 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.

Die Koordination und Administration der regionalen fit2work-Termine erfolgt grundsätzlich durch die jeweilige Sozialministeriumservice Landesstelle und den Umsetzenden von fit2work. Diese Tätigkeit umfasst u.a. die Realisierung, Begleitung und Unterstützung der Treffen im jeweiligen Bundesland, insbesondere die Einladung, Moderation und Protokollierung der im jeweiligen Bundesland stattfindenden Treffen (unter anderem Fallkonferenzen und Vernetzungstreffen).

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

Die Landesstellen des Sozialministeriumservice können die regionalen Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ auch zur Durchführung von Datenauswertung unterstützend heranziehen. Dies ist bedingt durch den Abschluss der datenschutzrechtlich erforderlichen Vereinbarung (Auftragsverarbeiter:innen-Vereinbarung).

### **7.1.3. Unterstützung des NEBA Betriebsservice**

Die Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ ist eine Informationsdrehscheibe 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 das NEBA Betriebsservice

- Bei Bedarf Planung und Koordinierung sowie Protokollierung der Austauschtreffen des Key Account Managements mit den Betriebskontakter:innen, den Stakeholdern und den thematischen Partner:innen im jeweiligen Bundesland (die Koordinierung speziell dieser Austauschtreffen ist ansonsten Aufgabe des Key Account Managements)

## 7.2. Aufgaben des Key Account Managements

Die Ziele des Key Account Managements sollen verwirklicht werden durch:

- **Beratung und Service für Unternehmen:** flächendeckende, standardisierte, individuell maßgeschneiderte Beratung und Unterstützung für Unternehmen bei allen Anliegen auf dem Weg zur beruflichen Inklusion
- **Proaktive Ansprache von Unternehmen:** systematisches proaktives Zugehen auf Unternehmen unter Berücksichtigung betriebs- und personalwirtschaftlicher Rahmenbedingungen sowie Anbieten einer kund:innenfreundlichen und unbürokratischen Unterstützung
- **Aufbau langfristiger Beziehungen:** Aufbau nachhaltiger Kooperationen mit Unternehmen sowie die Pflege bestehender Kontakte
- **Informationsvermittlung:** Unternehmen informieren über Beschäftigungsbedingungen für Menschen mit Behinderungen und Jugendliche mit Assistenzbedarf
- **Unterstützung bei Arbeitsplatzausschreibungen:** Unterstützung der betreuten Betriebe bei der Erstellung inklusiver Stellenausschreibungen für ein effektives Matching durch die Arbeitsassistent:innen
- **Suche nach geeigneten Arbeitskräften:** mit Unterstützung der Arbeitsassistent:innen Suche nach passenden Arbeitskräften
- **Informieren über Sicherungsmöglichkeiten:** Aufzeigen von Möglichkeiten zur Sicherung bestehender Arbeitsverhältnisse und im Falle einer Sicherung eines konkreten Dienstverhältnisses Weiterleitung an die Arbeitsassistent:innen oder das Jobcoaching
- **Objektive Beratung ohne Vermittlungsdruck:** gezielte, unvoreingenommene Beratung und Unterstützung der Unternehmen

Die Aufgaben des Key Account Managements umfassen außerdem:

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 Kontaktanfragen 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 Angebot des NEBA Betriebsservice informiert, wird als Erstkontakt immer das Key Account Management des jeweiligen Bundeslandes genannt. Die Key Account Manager:innen klären 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 Arbeitsassistent:innen 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 Arbeitsassistent:innen, 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. Betriebsrat und Behindertenvertrauenspersonen
5. Mitarbeitenden

In die Beratung eingebunden werden jedenfalls ggf. der Betriebsrat, Behindertenvertrauenspersonen, Lehrlingsbeauftragte, Mitarbeitende 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 Arbeitsassistentz

- unverbindliche Einschätzung der Höhe einer Inklusionsförderung in Abstimmung mit der Arbeitsassistent:in, sofern dies aufgrund der vorliegenden Informationen über den:die Klient:in auf seriöser Basis möglich ist und zielführend erscheint (ggf. unter Heranziehung von Musterbeispielen oÄ); beim Entgeltzuschuss (Ausmaß der Leistungsminderung) und dem Arbeitsplatzsicherungszuschuss (Vorliegen einer Arbeitsplatzgefährdung) jedoch nur nach vorheriger Abklärung mit dem SMS; Einschätzung der Eingliederungsbeihilfe, sofern auf Basis einer Kooperation mit der regionalen Geschäftsstelle des Arbeitsmarktservice möglich, jedoch nur in Absprache mit dem Arbeitsmarktservice; Unterstützung bei der Antragstellung und im weiteren Förderungsverfahren (bei einer klient:innenbezogenen Förderung in Abstimmung mit der Arbeitsassistent:in)
- 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 Kostenträgern (z. B. SMS und Sozialversicherungsträger)
- Beratung über rechtliche Rahmenbedingungen bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen (insbesondere Begünstigteigenschaft, Feststellungsbescheid, Ausgleichstaxe, erhöhter Kündigungsschutz, Behindertenpass)
- Unterstützung im Recruiting-Prozess in Abstimmung mit der Arbeitsassistent:in (sofern vom Unternehmen gewünscht, Hilfe bei Stellenausschreibungen, mit Hilfe der Arbeitsassistent:in Vorauswahl von geeigneten bewerbenden Personen 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 Arbeitsassistent:in 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 Key Account Management nicht vollumfänglich bereitstellen kann, oder es ist ein externes Angebot zielführender, kann im Einzelfall zu folgenden Themen 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“)

- 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 Mitarbeitenden 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**

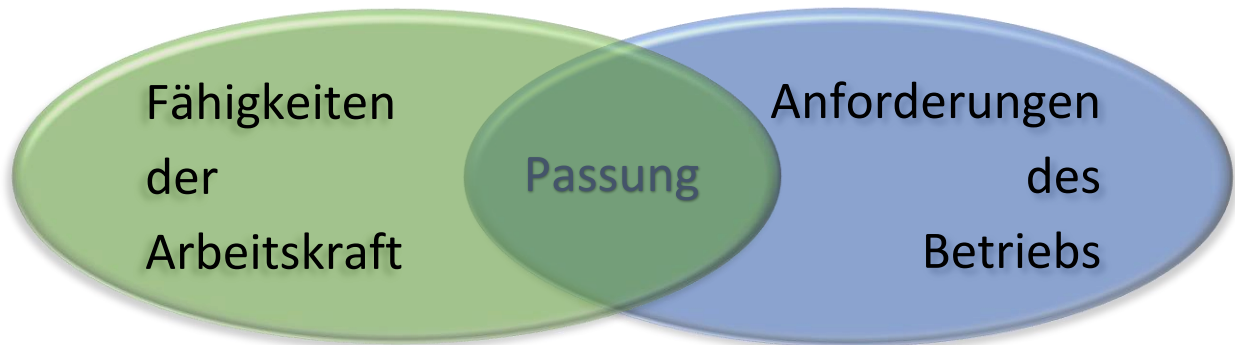
Die Aufgaben des Key Account Managements umfassen auch die:

- 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.

Abbildung 3: Passgenauigkeit der Arbeitsfähigkeiten und Arbeitsanforderungen



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

Die Träger haben in ihrem Konzept darzulegen, wie die Key Account Manager:innen regelmäßig Kenntnis über den Klient:innen-Pool der Arbeitsassistentenz erlangen und wie ein passgenaues „Matching“ erreicht werden soll (z. B. Treffen einer Vorauswahl von geeigneten bewerbenden Personen 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 bewerbenden Personen 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 bewerbenden Personen 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:innen-Betreuung 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 Standesvertretungen 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 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. Dies ist bedingt durch die erforderliche datenschutzrechtliche Vereinbarung (Auftragsverarbeiter:innen-Vereinbarung).

## 8. PROJEKTMONITORING

### 8.1. Projektmonitoring der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“

Die zu vereinbarenden Kriterien zum Projektmonitoring sind zwischen dem Sozialministeriumservice und der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“ individuell festzulegen. Erfolgreich im Sinne von § 40 Absatz 2 ARR 2014 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.

### 8.2. Projektmonitoring des Key Account Managements

**Auswertung der Zielerreichung:** Nach Maßgabe der §§ 39 ff. der Allgemeinen Rahmenrichtlinien für die Gewährung von Förderungen aus Bundesmitteln, BGBl. II Nr. 208/2014 idgF (ARR 2014) führt das Sozialministeriumservice im Rahmen des Projektmonitorings Auswertungen durch, ob und inwieweit die mit der Förderungsgewährung angestrebten Ziele des Key Account Managements (als Teil des NEBA Betriebsservice) (siehe Kapitel Ziel) erreicht wurden. Gemäß § 40 Absatz 2 ARR 2014 muss aus dem zu erbringenden Verwendungsnachweis insbesondere der durch die geförderte Leistung erzielte Erfolg hervorgehen.

**Verwendung des Projektmonitorings:** Der Projektträger ist fördervertraglich nicht zur Erbringung einer Leistung in einem bestimmten Umfang, sondern zu einem subventionsgerechten Verhalten verpflichtet. Das Projektmonitoring, das im Projektabschnittsbericht zur Verfügung gestellt wird, dient der Steuerung der strategischen Förderausrichtung und stellt maßgeblich die Grundlage für die Entscheidung über eine eventuelle Folgeförderung dar.

**Abweichungsanalyse:** Im Falle des Nichterreichens des inhaltlichen Ziels (wie im Kapitel „Ziel“ definiert) sind eine Abweichungsanalyse vorzunehmen und Verbesserungen für einen allfälligen Folgevertrag abzuleiten. Der Förderungsnehmer ist verpflichtet an diesem laufenden Verbesserungsprozess mitzuwirken. In die Abweichungsanalyse werden die Anregungen des Förderungsnehmers miteinbezogen.

**Inhalt des Projektmonitorings:** Das Projektmonitoring umfasst die Indikatoren, die im Projektabschnittsbericht<sup>2</sup> (PAB) abgebildet sind. Die Indikatoren im PAB dienen der Beobachtung und Orientierung. Es obliegt dem Projektträger und dem Förderungsgeber projektspezifische Quoten und quantitative Ziele zu vereinbaren. Quoten und quantitative Vorgaben beziehen sich immer auf den Zeitraum eines Projektabschnitts (in der Regel ein Kalenderjahr). Der Projektabschnittsbericht ist verpflichtend in der Projektbegleitung als Sachbericht für die Angebote zu verwenden.

**Beratungsaktivitäten:** Anhand folgender Indikatoren werden die Aktivitäten der Key Account Manager:innen gemessen:

- Akquise und Beratung von Unternehmen (z. B. Anzahl, Intensität und Inhalt/Thema der Beratungen)
- Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzungsaktivitäten (z. B. Anzahl der Termine und Reichweite (Anzahl der Teilnehmenden und, ob regional, bundeslandweit oder bundesweit))

Es sind damit keine quantitativen zu erreichenden Quoten verbunden, jedoch beobachtet der Förderungsgeber die Aktivitäten.

**Gestaltung passgenauer Arbeitsplätze:** Neben der Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung von Unternehmen für die Berufliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und Jugendlichen mit Assistenzbedarf, ist ein weiteres Ziel die konkrete Akquise bzw. Erschaffung von passgenauen Arbeitsplätzen. Folgender Indikator wird daher im Rahmen des Projektmonitorings beobachtet (ohne quantitative Zielvorgaben):

- Akquirierte Stellen
- Erlangung und Sicherung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen, bei denen das NEBA Betriebsservice involviert ist (Auswertung über WABA)

---

<sup>2</sup> Stand Herbst 2024: Der Projektabschnittsbericht für das NEBA Betriebsservice befindet sich noch in Entwicklung. Sobald dieser bundesweit zur Verfügung steht, ist dieser verpflichtend zu verwenden.

## **9. 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.

## **10. 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.

### **10.1. Qualifikationen der Fach- und Verwaltungskräfte der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“**

Die Fachkräfte sind für die Koordination zuständig. Sie sollen über eine abgeschlossene Berufsausbildung im psychologischen, sozialen, pädagogischen oder wirtschaftlichen Bereich und mindestens dreijährige Berufserfahrung in der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen bzw. der Arbeitsmarktpolitik verfügen.

Die Verwaltungskräfte sind verantwortlich für administrative und organisatorische Aufgaben und übernehmen diverse 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/Vorträgen, Projekten und Aktivitäten zur Verbesserung der Zusammenarbeit und Konfliktlösung zwischen den beteiligten Akteur:innen
- Fachliche Anschlussfähigkeit im arbeitsmarkt-, sozial- oder wirtschaftspolitischen Umfeld
- Kommunikative Anschlussfähigkeit an die relevanten Stakeholder
- Kenntnisse der Angebotslandschaft
- sehr guter Umgang mit Office-Programmen
- Erfahrungen in der Erstellung von Protokollen und Berichten

### **10.2. 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 bewerbenden Personen 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.

## 11. 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
- Interessensvertretungen der Projektträger (z. B. dabei Austria)
- Interessensvertretungen von Menschen mit Behinderungen
- Einrichtungen des Gesundheitswesens
- Koordinierungsstellen AusBildung bis 18 und Ausbildung – 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 von Beratungsleistungen, Trainings- und Sensibilisierungsmaßnahmen, die den Unternehmen Spezialangebote im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen zur Verfügung stellen können

## **11.1. Schnittstellenmanagement der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“**

### **11.1.1. 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.

### **11.1.2. Schnittstelle zu fit2work**

Die Koordinierungsstellen „Arbeit Inklusiv“ unterstützen das Sozialministeriumservice bei Bedarf bei der Koordination und Administration der regionalen Treffen von fit2work.

## **11.2. Schnittstellenmanagement des Key Account Managements**

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

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 Arbeitsassistent:innen 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 bewerbenden Personen kontaktiert der:die Key Account Manager:in alle regional und inhaltlich in Frage

kommenden Arbeitsassistenzen<sup>3</sup> und sonstigen vermittlungsorientierten NEBA-Angebote, um die Tätigkeitsmöglichkeiten im Unternehmen mit dem Pool an Klient:innen abzugleichen und in enger Absprache mit den vermittelnden Angeboten passende Arbeits-/Ausbildungsplätze zu erstellen. Bestenfalls wurde ein flexibles Stellenprofil erstellt, womit eine genaue Tätigkeitsbeschreibung bzw. Arbeitsplatzzuteilung erst nach dem Kennenlernen potenzieller Mitarbeitender oder auch erst während der Einschulungsphase erfolgen kann. Ziel ist es, passende Stellen für die arbeitssuchenden Personen zu finden/erstellen und nicht passende Personen für eng definierte Stellenprofile zu suchen.

2. Die Arbeitsassistent:in 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, Arbeitsassistent:in 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 Arbeitsassistent:in zu informieren und dem Unternehmen bei Bedarf weiterhin für alle nicht klient:innenbezogenen Fragestellungen zur Verfügung zu stehen. Der:Die Arbeitsassistent:in hat das Unternehmen beim Erstkontakt darüber zu informieren, dass sie bzw. er ab sofort für alle klient:innenbezogenen Fragen und Anliegen zuständig ist.

#### **11.2.2. Schnittstelle zum Arbeitsmarktservice**

Das Key Account Management tauscht sich regelmäßig mit den für die Großkund:innen-Betreuung 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.

---

<sup>3</sup> Dies gilt auch für Arbeitsassistenzen, deren Klient:innen überregional Arbeit suchen und Arbeitsassistenzen, die auf bestimmte Behinderungen spezialisiert sind.

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 Arbeitsassistenten zu besetzen) von den Angeboten des Netzwerks Berufliche Assistenz sowie der übrigen verfügbaren Unterstützungsangebote keine geeigneten bewerbenden Personen 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 Arbeitsassistenten 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.

### **11.2.3. Schnittstelle zu fit2work**

Das Key Account Management hat gemeinsam mit den Betriebskontakter:innen eine Kooperationsvereinbarung mit der fit2work-Betriebsberatung abzuschließen. 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 Arbeitsassistenten gefördert werden. Im Rahmen des fachlichen Austauschs können gemeinsame anonymisierte Fallbesprechungen zielführend sein.

## **12. DOKUMENTATIONSSYSTEM DES KEY ACCOUNT MANagements**

Key Account Manager:innen verpflichten sich zur Eingabe angebotsbezogener Daten in die Betriebsservice-Datenbank. Die Eingabe und Aktualisierung der Daten hat laufend zu erfolgen (innerhalb einer Woche). Der Beratungs- und Begleitungsverlauf der Unternehmen muss im Fall von Stichprobenüberprüfungen schlüssig belegt werden können.

Die in die Datenbank eingegebenen Daten stellen die Grundlage für das Projektmonitoring dar. Es ist daher auf eine valide und qualitativ hochwertige Dateneingabe gemäß den Informationen im Handbuch/Eingabemanual in der aktuell gültigen Fassung jedenfalls zu achten.

### **13. 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.

## 14. ÖFFENTLICHKEITS- UND INFORMATION SARBEIT

Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit sind in enger Abstimmung mit dem Förderungsgeber (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<sup>4</sup> einzuhalten. Bei ÖA-Tätigkeiten im Rahmen des NEBA Betriebsservice sind die diesbezüglichen aktuellen Vorgaben gemäß NEBA-CI-Linie in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten.

---

<sup>4</sup> Der Leitfaden befindet sich im Loginbereich der Website des Sozialministeriumservice unter den Infos für die Projektträger im Reiter Öffentlichkeitsarbeit.



## **15. QUALITÄTSSICHERUNG UND -WEITERENTWICKLUNG**

### **15.1. Qualitätssicherung der Koordinierungsstelle „Arbeit Inklusiv“**

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.

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

### **15.2. Qualitätssicherung des Key Account Managements**

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

- jährliche Berichterstattung zur Umsetzung des NEBA Betriebsservice durch das Key Account Management (zukünftig anhand des Projektabschnittsberichts)
- Einschulung und laufende Fort- und Weiterbildungen in angemessenem Umfang
- regelmäßige Organisation und Durchführung von bundesweiten Vernetzungstreffen und Erfahrungsaustausch mit den Mitarbeitenden des NEBA Betriebsservice (zumindest halbjährlich)
- Einholen von Feedback bei den Unternehmen (ab Beratungsintensität Stufe 3 verpflichtend)
- 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).

## 16. 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" .....	7
Abbildung 2: Prozessmodell des NEBA Betriebsservice.....	8
Abbildung 3: Passgenauigkeit der Arbeitsfähigkeiten und Arbeitsanforderungen .....	24

## 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
PAB	Projektabschnittsbericht
WABA	Wirkungs- und Aktivitätsmonitoring der Beruflichen Assistenzen
z. B.	Zum Beispiel

### SOZIALMINISTERIUMSERVICE

Babenbergerstraße 5, 1010 Wien

Tel.: 05 99 88

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