

Angebot: ÖZIV SUPPORT  
Beratung und Coaching

Umsetzungsregelungen

Version 01.01.2025

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>AUSGANGSSITUATION UND ENTWICKLUNG .....</b> | <b>4</b>  |
| <b>2</b>   | <b>ZIELE.....</b>                              | <b>5</b>  |
| 2.1        | SUPPORT Beratung .....                         | 5         |
| 2.2        | SUPPORT Coaching .....                         | 5         |
| <b>3</b>   | <b>ZIELGRUPPE .....</b>                        | <b>6</b>  |
| 3.1        | SUPPORT Beratung .....                         | 6         |
| 3.2        | SUPPORT Coaching .....                         | 7         |
| <b>4</b>   | <b>ANGEBOTSBESCHREIBUNG.....</b>               | <b>8</b>  |
| 4.1        | SUPPORT Beratung .....                         | 8         |
| 4.2        | SUPPORT Coaching .....                         | 9         |
| <b>5</b>   | <b>METHODIK.....</b>                           | <b>10</b> |
| 5.1        | SUPPORT Beratung .....                         | 10        |
| 5.2        | SUPPORT Coaching .....                         | 10        |
| <b>6</b>   | <b>DURCHFÜHRUNGSPRINZIPIEN .....</b>           | <b>11</b> |
| 6.1        | Inklusive Teams.....                           | 11        |
| 6.2        | Empowerment.....                               | 13        |
| 6.3        | Regionalität .....                             | 13        |
| 6.4        | Vernetzung .....                               | 13        |
| 6.5        | Niederschwelligkeit .....                      | 13        |
| 6.6        | Individualität .....                           | 14        |
| 6.7        | Barrierefreiheit .....                         | 14        |
| 6.8        | Bedarfsorientiertheit .....                    | 14        |
| <b>7</b>   | <b>AKQUISE UND ZUWEISUNG .....</b>             | <b>14</b> |
| 7.1        | Kurzberatung .....                             | 15        |
| 7.2        | Vernetzungen mit anderen Einrichtungen .....   | 15        |
| 7.3        | Öffentlichkeitsarbeit .....                    | 15        |
| <b>8</b>   | <b>BETREUUNGSZYKLUS.....</b>                   | <b>17</b> |
| <b>8.1</b> | <b>SUPPORT Beratung .....</b>                  | <b>17</b> |
| 8.1.1      | Mindestvoraussetzungen .....                   | 17        |
| 8.1.2      | Betreuungsfrequenz .....                       | 17        |
| 8.1.3      | Betreuungsdauer .....                          | 17        |
| 8.1.4      | Wiederaufnahme.....                            | 18        |
| <b>8.2</b> | <b>SUPPORT Coaching .....</b>                  | <b>18</b> |
| 8.2.1      | Mindestvoraussetzungen .....                   | 19        |

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| 8.2.2       | Betreuungsfrequenz .....   | 19        |
| 8.2.3       | Betreuungsdauer .....  | 20        |
| 8.2.4       | Wiederaufnahme.....  | 20        |
| <b>8.3</b>  | <b>Formen der Parallelbetreuung .....</b>                                      | <b>20</b> |
| 8.3.1       | Interne Parallelbetreuung .....  | 20        |
| 8.3.2       | Externe Parallelbetreuung.....   | 20        |
| <b>9</b>    | <b>WIRKUNGSDEFINITIONEN .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>9.1</b>  | <b>SUPPORT Beratung .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>9.2</b>  | <b>SUPPORT Coaching .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>10</b>   | <b>QUANTITATIVE ZIELWERTE.....</b>   | <b>25</b> |
| <b>10.1</b> | <b>SUPPORT Beratung .....</b>  | <b>25</b> |
| 10.1.1      | Betreuungsquote .....  | 25        |
| 10.1.2      | Abschlussquote .....   | 25        |
| 10.1.3      | Wirkungsquote .....  | 25        |
| <b>10.2</b> | <b>SUPPORT Coaching.....</b>   | <b>25</b> |
| 10.2.1      | Betreuungsquote .....  | 25        |
| 10.2.2      | Abschlussquote .....   | 25        |
| 10.2.3      | Wirkungsquote .....  | 25        |
| <b>11</b>   | <b>ERGEBNISDOKUMENTATION .....</b>   | <b>26</b> |
| <b>12</b>   | <b>QUALIFIKATION DER SCHLÜSSELKRÄFTE.....</b>                                  | <b>26</b> |
| <b>13</b>   | <b>SUPERVISION.....</b>  | <b>27</b> |
| <b>14</b>   | <b>BERICHTE .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>15</b>   | <b>ZENTRALES PROJEKTBÜRO (ZPB).....</b>  | <b>27</b> |
| <b>16</b>   | <b>GENDER MAINSTREAMING – DIVERSITY MANAGMENT -<br/>GEWALTPRÄVENTION .....</b> | <b>29</b> |
| <b>17</b>   | <b>RAUMKONZEPT .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>18</b>   | <b>RECHTLICHE GRUNDLAGEN .....</b>   | <b>30</b> |

## **1 AUSGANGSSITUATION UND ENTWICKLUNG**

Mit dem österreichweiten Angebot ÖZIV SUPPORT Beratung und Coaching werden Menschen mit Behinderungen und Menschen mit chronischen Erkrankungen in arbeitsfähigem Alter auf ihrem Weg zu einer vollwertigen, wirksamen, und selbstbestimmten Teilhabe an der Gesellschaft begleitet.

Aus der Tatsache heraus, dass sich viele Menschen mit Behinderungen aus eigenem Impuls und Interesse an ihre Interessensvertretung wenden, wurde „Support Coaching“ von Beginn an als Angebot der Interessensvertretung ÖZIV konzipiert und im Laufe der Jahre weiterentwickelt. Langjährige Erfahrung zeigt, dass Menschen, die SUPPORT bewusst als Angebot einer Interessensvertretung in Anspruch nehmen, unter anderem eine höhere Bereitschaft für Veränderungen und persönliche Entwicklungsprozesse aufweisen. Somit stellt der organisationale Kontext einer Interessensvertretung für das SUPPORT Angebot einen nicht unwesentlichen Mehrwert dar.

Jahrzehntelange Erfahrung hat gezeigt, dass auf diesem Weg externe sowie interne Faktoren ausschlaggebend für erfolgreiche Coachings und Beratungen sind.

Externe Faktoren beeinflussen die persönlichen Lebensumstände: Soziale Absicherung, Sicherung des Lebensunterhalts/des Lebensraumes, Zugang zu entsprechender gesundheitlicher Versorgung, Wissen um rechtliche Rahmenbedingungen, offener Zugang zu Förderungen.

Interne Faktoren beeinflussen, wie dieser Weg beschritten werden kann: Gilt es persönliche Blockaden zu überwinden, Ressourcen sichtbar zu machen, Selbstwert zu steigern, zu bestärken, Möglichkeiten aufzuzeigen.

Je nach Etappe dieses Weges braucht es eine passende Begleitung. Hier ergänzen die beiden Angebotsteile SUPPORT Beratung sowie SUPPORT Coaching einander und bilden eine Brücke zu bestehenden Angeboten außerhalb der ÖZIV Familie. Historisch ist die Beratungsschiene aus den Erfahrungen im Rahmen des SUPPORT Coaching Angebots herausgewachsen, da die Praxis immer wieder gezeigt hat, dass erst nach Klärung vielschichtiger Problemlagen oder Schaffung eines förderlichen Umfeldes eine weiterführende Begleitung wirkungsvoller ist.

Beide Angebote werden „aus einer Hand“ bereitgestellt und können je nach Bedarf separat, hintereinander oder auch parallel zueinander in Anspruch genommen werden. Das Beratungs- und Coachingangebot ist hinsichtlich Herangehensweisen, Durchführungsmethoden, Wirkungen und Ergebnissen grundsätzlich voneinander abgrenzbar. In der Praxis jedoch können beide Angebote bei gleichzeitiger Wirkungsmaximierung durch gezielten bedarfsorientierten Einsatz „aus einer Hand“ ineinanderfließen und sich positiv beeinflussen.

Mit den gegenständlichen Umsetzungsrichtlinien für das ÖZIV SUPPORT Angebot für Beratung und Coaching werden die zwei Angebotsschienen inhaltlich, konzeptionell bzw. methodisch beschrieben.

## **2 ZIELE**

### **2.1 SUPPORT Beratung**

Ziel und Zweck der Beratungsschiene in ÖZIV SUPPORT ist es, Menschen mit Behinderungen und Menschen mit chronischen Erkrankungen im arbeitsfähigen Alter mittels umfassender Beratungsaktivitäten dabei zu unterstützen, besonders schwierig zu meisternde und komplexe Problemlagen zu lösen.

Auf diesem Weg sollen Menschen durch die Begleitung bei der Lösung akuter, bedrohlicher, vielschichtiger Problemlagen aus der Überforderung herausgeführt und entlastet werden.

Dies ist ein erster Schritt in Richtung bestehende arbeitsmarktbezogene Unterstützungsangebote, bei denen diese Problemlagen oftmals keine Berücksichtigung finden.

#### **Ziele im Einzelnen**

- Niederschwelliger Zugang in ein Unterstützungssystem
- Beratungsangebot knüpft an bestehenden Unterstützungsangeboten an, Klient:innen können dadurch im unterstützenden System verbleiben
- Multiple Problemlagen in Richtung Arbeitsmarkt sind abgebaut
- Besserer und effektiverer Zugang zum Arbeitsmarkt beziehungsweise eine effizientere Nutzung von arbeitsmarktpolitischen Unterstützungsmaßnahmen oder Reha-Prozessen
- Lebenssituation ist zum Eintritt oder Verbleib im bestehenden Betreuungs- und Unterstützungssystem stabilisiert
- Brückenfunktion zu einem lösungsorientierten Kooperationsnetzwerk zur Beseitigung systemischer Hürden verwirklicht und ermöglicht
- Bedarfsorientiertes Wissensmanagement hinsichtlich (über)regionaler Angebotslandschaft für die Angebots-Zielgruppe
- Mehrwert für jede:n Einzelne:n im bestehenden Unterstützungsnetzwerk generiert
- Transparenz des regionalen Betreuungsbedarfs und weiterführenden Entwicklungsbedarf aufgezeigt

### **2.2 SUPPORT Coaching**

- Erlangung neuer Arbeitsplätze oder Erhaltung bestehender gefährdeter Arbeitsverhältnisse
- Schaffung neuer Perspektiven und verbesserter Chancen am Arbeitsmarkt (= Erhöhung der Handlungskompetenz / Heranführung an den Arbeitsmarkt)
- Finden individueller Lösungswege, Abbau persönlichkeitsbezogener oder sozialer Hemmnisse und Barrieren zur Ermöglichung eines selbstbestimmten Lebens (= Alternativen zur Beschäftigung und das Erreichen persönlichkeitsbezogener Ziele)

Das übergeordnete Ziel des SUPPORT Coaching Prozesses ist die berufliche Integration in den Arbeitsmarkt. Coaching ist als begleitender Prozess zu verstehen, der die bessere Nutzung der eigenen Ressourcen durch die Teilnehmer:innen selbst anstrebt, berufliche und private Inhalte umfassen kann und wesentlich dazu beiträgt, dass die Teilnehmer:innen

- einen Arbeitsplatz erlangen oder
- ein gefährdeter Arbeitsplatz erhalten werden kann
- oder dass sie an den Arbeitsmarkt herangeführt werden.

Manchmal stehen Teilnehmer:innen des Coachings so weit vom Arbeitsmarkt entfernt, dass vor einer beruflichen Integration andere Unterstützungsleistungen notwendig sind bzw. persönlichkeitsbezogene Ziele erreicht werden müssen.

Als Schwerpunkte des Coaching-Prozesses, der zur Unterstützung der angeführten arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen besonders beitragen kann, gelten vor allem

- die Verbesserung der individuellen Lebenssituation der Teilnehmer:innen bzw. eine veränderte Wahrnehmung derselben
- die Aktivierung und Festigung der persönlichen Ressourcen der Teilnehmer:innen
- die Auslösung eines Aktivierungsimpulses als Anstoß zu einem selbstbestimmten Leben
- die Hilfestellung bei der Bewältigung von behinderungsspezifischen Problemlagen.

Stellt sich im Zuge des Coaching Prozesses heraus, dass eine angestrebte berufliche Integration auf dem 1. Arbeitsmarkt nicht möglich ist, soll eine Alternative gefunden werden (z.B. Pensionsantrag, Tagesstruktur).

### **3 ZIELGRUPPE**

#### **3.1 SUPPORT Beratung**

Das bewusst niederschwellig gehaltene Angebot SUPPORT Beratung besteht für Menschen mit Behinderungen oder chronischen Erkrankungen im arbeitsfähigen Alter, unabhängig von der Form und Schwere der Behinderung oder chronischen Erkrankung. Folgende Aufnahmeszenarien stehen im Vordergrund und sind jeweils durch in der Folge beschriebenen Nachweise der Zielgruppenzugehörigkeit zu belegen:

- Menschen deren Behindertenstatus den Bestimmungen der §§ 2, 10a Abs. 2 lit. a und b BEinstG entspricht. Dies ist entsprechend nachzuweisen.
- Menschen, die über (noch) keine offizielle Bescheinigung, wie Feststellungsbescheid oder Behindertenpass verfügen oder die eine solche Bescheinigung bislang abgelehnt haben. Jedoch nachweislich aufgrund vorgewiesener ärztlicher Bescheinigungen langfristige körperliche Behinderungen, anhaltende gesundheitliche Beeinträchtigungen, chronische- oder psychische Erkrankungen, Lernbehinderungen oder Sinnesbehinderungen aufweisen, die von den betroffenen Personen glaubhaft gemacht, als Barriere zur gleichberechtigten Teilhabe am gesellschaftlichen Leben oder Arbeitsprozess empfunden werden und objektivierbar zumindest einem Grad der Behinderung von 30 v. H. entsprechen sollten.
- systemferne Personen, die das bestehende Unterstützungssystem nicht nutzen bzw. nutzen können oder akut davon bedroht sind aus dem Unterstützungssystem „herauszufallen“. Folgende Indikatoren können hierbei herangezogen werden:
  - Arbeitsmarktpolitischer Status: alle Status-Varianten, die eine längerfristige Absenz vom ersten Arbeitsmarkt darstellen oder Hinweise darauf geben, dass eine solche Phase bevorsteht, stellen einen gut nachvollziehbaren, objektivierbaren ersten Indikator dar.

- Hemmende externe Faktoren und Umfeldkomponenten, die im Leben der betroffenen Personen Hürden und Barrieren insbesondere in Bezug auf den Arbeitsmarkt darstellen, bilden einen zweiten beschreibbaren Indikator.
- Individuelle Lebensumstände und Lebenssituationen, die akut oder langfristig ein Belastungsszenario bilden, welches einem Eintritt oder längeren Verbleib am Arbeitsmarkt entgegenwirkt, stellen den dritten Indikator dar.

### **Nachweis der Zielgruppenzugehörigkeit:**

Das Vorliegen der genannten Indikatoren ist, insbesondere in Bezug auf den Eintritt oder längeren Verbleib am Arbeitsmarkt, jeweils schlüssig darzulegen und rechtfertigt damit eine Beratung durch ÖZIV Support. Die Arbeitsmarktrelevanz steht hierbei im Vordergrund (in Abgrenzung zur klassischen Lebens- und Sozialberatung).

### **3.2 SUPPORT Coaching**

Menschen mit Körperbehinderung und/oder Sinnesbehinderung und/oder chronischer Erkrankung im arbeitsfähigen Alter, die sich die Erlangung oder Erhaltung eines Arbeitsplatzes auf dem ersten Arbeitsmarkt zum Ziel gesetzt haben oder sich die Erhöhung ihrer Chancen am ersten Arbeitsmarkt zum Ziel gesetzt haben oder Probleme bei der persönlichen Bewältigung ihrer Erkrankung oder Behinderung haben und ein GdB von mindestens 50% vorliegt bzw. glaubhaft gemacht werden kann.

Die Betreuung von Personen mit geringerem Grad der Behinderung, als 50% oder keiner prozentuellen Einschätzung der Behinderung kann, nur unter bestimmten Voraussetzungen und in begründeten Ausnahmefällen erfolgen.

Das Coaching (die Betreuung) von psychisch akut erkrankten KlientInnen ist nur durch jene Schlüsselkräfte zulässig, die eine entsprechende anerkannte facheinschlägige Ausbildung vorweisen können, die zur Betreuung dieser Zielgruppe befähigt und wenn dafür eine Vereinbarung mit dem Vertragspartner (der betroffenen Landesstelle im Sozialministeriumservice) getroffen wurde. Andernfalls sind diese KlientInnen an geeignete Einrichtungen weiter zu verweisen.

Psychisch akut erkrankt = im Moment ist psychologische oder psychotherapeutische Hilfe nötig. Coachings, die in Abstimmung mit betreuenden Psychotherapeut:innen stattfinden sind jedoch immer möglich. Bei psychischen Erkrankungen, die im Sinne von Komorbiditäten zu physischen Grunderkrankungen oder Behinderungen auftreten, kann Coaching-Betreuung stattfinden. Ebenso bei befundeten, allerdings nicht akut auftretenden psychischen Erkrankungen. In diesen Fällen liegt es in der Verantwortung der Schlüsselkraft bei Bedarf psychotherapeutische Unterstützung zu empfehlen oder an entsprechende Fachkräfte weiter zu verweisen.

### **Nachweis der Zielgruppenzugehörigkeit**

Grundsätzlich sollen die Teilnehmer:innen am Support Coaching einen nachgewiesenen GdB von mindesten 50 % aufweisen. Als Dokumente und

Unterlagen für den Nachweis des GdB dienen z.B. der Feststellungsbescheid, der Behindertenpass, Gutachten und Atteste. Der GdB muss plausibel nachgewiesen und dokumentiert werden. Da die Veränderung des GdB (nach oben oder unten) durch Befristungsablauf, Veränderung des Gesundheitszustandes, etc. während eines Coachingprozesses möglich ist, wird die Zielgruppenzugehörigkeit anhand des höchsten, im Zuge des gesamten Coaching-Prozesses belegten GdB bemessen.

Von dieser grundsätzlichen Regelung darf es innerhalb eines Kalenderjahres bis zu 20 % Abweichungen geben. D.h. bei bis zu 20 % der abgeschlossenen Teilnahmen innerhalb eines Kalenderjahres ist es zulässig, dass beim Abschluss der Teilnahme entweder noch kein Nachweis über den GdB vorliegt oder der nachgewiesene GdB nur 30 % oder 40 % beträgt. Teilnahmen mit einem GdB unter 30 % zählen jedoch nicht mehr zur vorgegebenen Quote und das Ergebnis kann nicht als Erfolg gezählt werden.

Wenn zum Zeitpunkt der Aufnahme noch kein Nachweis über den GdB vorliegt, ist die Zugehörigkeit zur Zielgruppe anhand der EVO (Einschätzungsverordnung) von der Schlüsselkraft selbst auf Basis von vorliegenden Befunden, Gutachten oder sonstigen medizinischen Unterlagen einzuschätzen. Diese Einschätzung dient nur als Entscheidungshilfe für die Schlüsselkraft, ob die Person ins Coaching übernommen werden kann. Werden Personen ohne vorliegende Einschätzung in das Coaching als Teilnehmer:innen aufgenommen, sollen die Teilnehmer:innen nach Möglichkeit während des Coaching-Prozesses eine Einschätzung beim Sozialministeriumservice beantragen, damit der GdB nachgewiesen werden kann.

Für alle Teilnahmen, welche bei der Aufnahme über keinen GdB von mindestens 50 % verfügen ist eine Begründung für die Aufnahme notwendig.

Gibt es innerhalb eines Kalenderjahres mehr als 20 % Abweichungen von der grundsätzlichen Regelung, ist vom Projekt in Absprache mit dem Fördergeber eine Strategie zu erarbeiten, mit welcher im Folgejahr eine Überschreitung zu vermeiden ist. Eine Streichung bereits durchgeführter oder laufender Betreuungen aus der Ergebnis- oder Erfolgsquote im laufenden Förderjahr ist aus diesem Anlass nicht vorgesehen.

Liegt bei einem Teilnehmer / einer Teilnehmerin ein Nachweis über einen GdB vor, muss der GdB im WABA eingetragen werden. Liegt beim Abschluss der Teilnahme keine nachgewiesene Einschätzung des GdB vor, darf auch kein GdB im WABA eingetragen werden.

Jene Gruppe von Teilnehmer:innen, für die beim Abschluss noch kein Nachweis des GdB vorliegt, kann vom Sozialministeriumservice stichprobenartig auf Zielgruppenzugehörigkeit überprüft werden.

## **4 ANGEBOTSBESCHREIBUNG**

### **4.1 SUPPORT Beratung**

Überblicksartig kann das Angebot SUPPORT Beratung folgende Punkte umfassen:

- Beratungen in schwierigen Lebenslagen
- Abklärung offener Fragen zu Arbeitsrecht, Förderungen, Pflegegeld

- Begleitung während des Problemlösungsprozess
- Unterstützung bei behördlichen Anträgen wie Behindertenpass, Feststellungsbescheid, Pflegegeld, Reha-Geld, Berufs- und Invaliditätspension, etc.
- Unterstützung bei langen Krankenständen
- Kontaktaufnahme zu passenden sozialen Einrichtungen und Angeboten

Die Beratungstätigkeit kann sich dabei auf Problemfelder aus allen Lebensbereichen beziehen. Im Zuge dieser Beratungstätigkeit sollen vor allem jene Hindernisse und Hürden identifiziert werden, die Menschen mit Behinderungen bei der Aufnahme einer Beschäftigung beziehungsweise der Erhaltung eines bestehenden Arbeitsplatzes im Wege stehen oder die Annäherung an den ersten Arbeitsmarkt deutlich verlangsamen, beeinträchtigen oder gar gänzlich verhindern.

Eine qualitativ hochwertige, objektive Beratung mit systemischem Ansatz und niederschwelligem Zugang ist ein wichtiges Instrument für die Erhöhung der Selbstwirksamkeit. Die SUPPORT Beratung bietet demnach einerseits umfassende Unterstützung für Menschen mit Behinderungen bei akuten bzw. umfangreichen Problemlagen und führt sie gleichzeitig an bestehende arbeitsmarktpolitische Unterstützungsangebote heran. Das Angebot ist in die bestehende Maßnahmenlandschaft eingebettet. Es wird auf die ratsuchende Person eingegangen und es erfolgt eine Übermittlung von situationsadäquaten und verständlichen Informationen, welche zu einer Wissenserhöhung und damit einer Erweiterung der Handlungskompetenz führen.

Es werden Tatsachen aus einem neuen Blickwinkel betrachtet und Entscheidungsalternativen erarbeitet und mit anderen Unterstützungsangeboten in Synergie gesetzt. Die daraus resultierenden Effekte führen zu einer Entlastung bestehender Angebote und bieten die Möglichkeit bestehende Ressourcen stärker auf die jeweiligen Kernaufgaben zu fokussieren (z.B. Erlangung & Sicherung Arbeitsplatz, Case-Management, Coaching, etc.).

#### **4.2 SUPPORT Coaching**

Überblicksartig kann das Angebot SUPPORT Coaching folgende Punkte umfassen:

- Sich selbst zu motivieren, Ziele zu erreichen
- innere Balance und Ausgeglichenheit zu finden und zu bewahren
- die Entwicklung beruflicher und privater Ziele
- das Erkennen neuer Perspektiven
- Erhöhung der Vermittlungschancen – „fit für den Arbeitsmarkt“
- die Klärung von Konflikten oder Sackgassen in Privatleben und Beruf
- die Auseinandersetzung mit der eigenen Behinderung
- das Entdecken und Stärken eigener Fähigkeiten und Talente
- das Erhöhen von Selbstwert und Selbstbewusstsein

Das Coaching-Angebot wird durch begleitende Beratungsleistungen zu behinderungsbezogenen Rechtsfragen abgerundet.

Der Kern dieser Dienstleistung ist eine möglichst umfassende, präventive, prozesshafte und strikt auf „Selbstbestimmung“ ausgerichtete Unterstützung von

Menschen mit Behinderungen mittels individueller BEGLEITUNG mit dem methodischen Instrument COACHING. Damit wird ein „Empowerment-Ansatz“ verfolgt, der davon ausgeht, dass individuelle Selbstbestimmung immer auch mit finanzieller Unabhängigkeit und Selbstverwirklichung einhergeht. Das Thema Arbeit und Erwerbstätigkeit steht also in enger Verbindung mit den Grundsätzen der Coaching-Methode:

Selbsterfahrung → Ressourcenfindung → Ressourceneinsatz → Selbstbestimmung

Diese Schlagwörter charakterisieren in komprimierter Form einen gelungenen Coaching-Prozess. Das Einschlagen dieses Weges eröffnet für Menschen mit Behinderungen einen neuen eigenständigen und selbstbestimmten Zugang zur Arbeitswelt. Gleichzeitig wirkt Coaching präventiv bei der Vermeidung erneuten Problemaufbaues und aktiviert nachhaltig lösungsorientiertes denken und handeln.

## **5 METHODIK**

### **5.1 SUPPORT Beratung**

SUPPORT Beratung setzt inhaltlich als auch methodisch breit an:

Methodisch wird darauf geachtet, Klient:innen aktiv in den Lösungsprozess einzubeziehen und damit erste Schritte in Richtung Selbstbestimmung und Selbstwirksamkeit einzuleiten. Der Beratungsprozess versetzt Menschen mit Behinderungen in die Lage, für sich selbst passende Entscheidungen zu treffen bzw. ihre Orientierung zu finden.

Dafür braucht es einen raschen Vertrauensaufbau in der Berater:innen und Klient:innen Beziehung. Absolute Freiwilligkeit, die eigenen Themen im Zentrum des Geschehens und Peer-Beratung stellen die wesentlichen Schlüssel dar, um das nötige Vertrauen rasch zu erreichen.

SUPPORT Beratung verfolgt einen ganzheitlichen, systemischen Beratungsansatz, indem konkrete lebens- und situationsbedingte Fragestellungen bearbeitet werden und ein hohes Augenmerk auf zusätzliche (prozesshafte) Unterstützungsmöglichkeiten gelegt wird. An einem konkreten Beispiel festgemacht: Wie wirkt sich z.B. ein Feststellbescheid auf meine aktuelle Lebenssituation aus? Genau diese Frage steht für viele Menschen im Zentrum einer Entscheidungsfindung.

### **5.2 SUPPORT Coaching**

SUPPORT Coaching läuft nach einem individuellen, ganzheitlichen und persönlichkeitszentrierten Betreuungsprozess ab, der bei der Eigenkompetenz der betreuten Personen ansetzt. Die Werkzeuge stammen sowohl aus NLP als auch systemisch fokussierten Schulen.

#### **Die Bedeutung von Zielen im Coaching-Prozess:**

Die oben genannten Angebotsziele werden im Zuge der prozesshaften Coaching-Begleitung schrittweise erreicht, indem der SUPPORT Coach jeder betreuten Person zur Verwirklichung ihrer persönlichen Ziele möglichst große, individuell

gestaltbare Freiräume lässt. Ziele werden nicht vorgegeben, sondern von den Klienten und Klientinnen selbst gesetzt. Aufgabe des Coaches ist es dabei durch gezieltes Hinterfragen jene Klarheit und Verbindlichkeit zu schaffen, die für eine tatsächliche Zielerreichung notwendig ist. Wesentlich dabei ist von Beginn an, dass im Prozess nicht der Coach, sondern die betreute Person selbst die größtmögliche Handlungsverantwortung übernimmt.

Bereits die Tatsache, dass konkrete Ziele vereinbart werden und die betreuten Personen mit hoher Verbindlichkeit und Eigeneinsatz an deren Verwirklichung arbeiten, setzt die gewünschte Prozessdynamik in Gang. Dabei können im Einzelfall beliebig viele Prozessziele kombiniert werden.

### **Ganzheitlicher Ansatz:**

Um Menschen aus ihrer aktuellen Lebenssituation „abholen“ zu können, muss im Coaching-Prozess Raum für unterschiedlichste Themenfelder sein. Vor allem auch solche, die für Menschen mit Behinderungen von Relevanz sind. Dem entsprechend müssen verschiedene Lebens- und Wirkungsbereiche der Zielgruppe in die Coaching-Prozesse mit einbezogen werden. Nur unter Beachtung des gesamten Lebensumfeldes kann im Coaching der gewünschte arbeitsmarktpolitische Erfolg erzielt werden.

Die Kernelemente des Coaching-Prozesses bilden Selbsterfahrung und Persönlichkeitsentwicklung. Diese Arbeit kann erst nach dem Ausräumen dringlicher Primärprobleme begonnen werden. Deshalb ist es auch nötig den individuellen Coaching-Prozessen genügend Zeit einzuräumen.

### **Lerneffekt:**

Coaching-Klientinnen und Klienten sollen lernen sich selbstbestimmt Ziele zu setzen und diese unter Einsatz ihrer eigenen Ressourcen zu erreichen. Die Erfahrungen im Coaching-Prozess sollen dazu beitragen, dass diese Fähigkeiten langfristig verankert bleiben (=Erfahrungslernen). Menschen mit Behinderungen profitieren somit nachhaltig und für unterschiedlichste Lebenssituationen.

### **Gruppenansätze:**

Da es vorkommen kann, dass zur gleichen Zeit Personen mit ähnlichen Problemlagen betreut werden, kann der Lösungsprozess durch die Einflechtung von Gruppen-Elementen qualitativ verbessert werden. Das methodische Element „Kleingruppen-Coaching“ versteht sich als mögliches Teilelement von individuellen Coaching-Prozessen, das von einzelnen SUPPORT Coaches oder mehreren SUPPORT Coaches eines Teams gezielt im Sinne der Zielsetzungen ihrer Klienten und Klientinnen eingesetzt werden kann.

## **6 DURCHFÜHRUNGSPRINZIPIEN**

### **6.1 Inklusive Teams**

In den regionalen Teams soll ein wesentlicher Teil der Schlüsselpositionen mit „Peers“ – also Menschen, die erhebliche individuelle persönliche (mittelbare oder unmittelbare) Erfahrungen und Anknüpfungspunkte mit dem Thema Behinderungen haben – besetzt werden.

Der Einsatz von „Peers“ erweist sich im Coaching-Prozess selbst vor allem beim raschen Aufbau des unabdingbaren Vertrauensverhältnisses zwischen betreuter Person und Schlüsselkraft als hilfreich. Darüber hinaus stellt eine Schlüsselkraft mit Behinderungen eine wichtige Vorbildfunktion dar, die zur Steigerung der Motivation im Problemlösungsprozess führt.

Der Arbeit in „inkluisiven Teams“ wird in diesem Zusammenhang eine ebenso wertvolle Rolle beigemessen. Eine gut abgestimmte Zusammensetzung der regionalen Teams aus Menschen mit und ohne Behinderungen, Frauen und Männern, alten und jungen Kolleg:innen, trägt dazu bei, möglichst viele Perspektiven und Realitäten des gesellschaftlichen Zusammenlebens zu integrieren.

Ganz im Sinne der UN-Konvention für Menschen mit Behinderungen soll auf diesem Weg ein inklusives Teammodell der selbstverständlichen professionellen Kooperation von Menschen mit und ohne Behinderungen geschaffen werden. Durch die Vielfalt der Teammitglieder sowie den intensiven Austausch untereinander (Supervision, Intervision, etc.) wird ein deutlicher Mehrwert für die betreuten Klientinnen und Klienten erzeugt.

Aus diesem Kontext und unter Berücksichtigung der heterogenen Zielgruppe gilt es den „Peer-Begriff“ bei den SUPPORT Angeboten wie folgt zu definieren:

Als Peers kommen für SUPPORT Beratung & Coaching Personen in Frage, die erhebliche individuelle persönliche Erfahrungen und Anknüpfungspunkte mit dem Thema Behinderungen (mittelbare oder unmittelbare Erfahrungen) haben und diese gut reflektiert auf positive Weise in ihrer Persönlichkeitsstruktur verinnerlicht haben (reine Berufserfahrung reicht dafür nicht aus).

Der Begriff wird in diesem Kontext nicht auf den GdB abgestellt: Persönliche Erfahrungswerte und die Haltung der jeweiligen Person stehen im Mittelpunkt.

Im Sinne des Diversity Ansatzes sind Teams mit möglichst vielfältigen Persönlichkeiten anzustreben. Wichtigstes Merkmal der Schlüsselkräfte ist es, am Austausch und der Reflexion interessiert zu sein und das Thema „voneinander lernen“ an oberste Stelle zu stellen.

Die Menge der Peer-Schlüsselkräfte im Sinne der obigen Definition in der direkten Klient:innenbetreuung soll pro Bundesland nicht unter 50% liegen und ist nach eingesetzten Personen (nicht Vollzeitäquivalenten) zu berechnen. Bei der Besetzung der Peer-Schlüsselkräfte sind Personen mit eigener Behinderung (mindestens 30 % GdB) bei gleicher Qualifikation Personen ohne Behinderung vorzuziehen.

Ausnahmen von dieser Regelung können nur dann geltend gemacht werden, wenn auf Basis einer intensiven Personalsuche nachweislich glaubhaft gemacht werden kann, dass keine Kandidat:innen mit entsprechender Basisqualifikation zur Verfügung stehen, die auch den genannten Peer-Kriterien entsprechen und damit der Fortbestand des Angebotes in der betreffenden Region nachhaltig beeinträchtigt wäre.

## **6.2 Empowerment**

Das Erteilen von „Ratschlägen“ stellt einen grundsätzlichen Widerspruch zu dem Grundsatz des SUPPORT Angebots dar. Im Beratungs- sowie Coaching-Prozess geht es darum, den Eigenanteil der Klientinnen und Klienten an der Zielfindung, Problemlösung, und Zielerreichung zu maximieren. Dieser Ansatz verhindert von Beginn an das Entstehen eines Abhängigkeitsverhältnisses zwischen betreuter Person und der ÖZIV SUPPORT Schlüsselkraft, trägt massiv zur Stärkung der Eigenverantwortung und Prävention bei und eröffnet für Menschen mit Behinderungen eigenständige Wege zu einem selbstbestimmten Leben sowie neue Perspektiven am Arbeitsmarkt.

## **6.3 Regionalität**

ÖZIV SUPPORT setzt sein Angebot mit regionalen Teams in ganz Österreich um. Mit seinen Beratungs- & Coachingsstellen in allen 9 Bundesländern ist das Angebot einerseits regional vertreten. Andererseits kommen die Schlüsselkräfte ebenfalls (meist) aus dem Bundesland, in dem sie für ÖZIV SUPPORT tätig sind. Sie kennen sich mit den regionalen Akteuren, Begebenheiten, fallweise Herausforderungen gut aus bzw. haben sie selbst erfahren. Hier wird der Grundsatz der Regionalität mit dem der Inklusiven Teams in der Personalentwicklung kombiniert, um bestmöglich in der Region aufgestellt zu sein. Regionale Kooperationen erhöhen den Bekanntheitsgrad der ÖZIV SUPPORT Angebote, macht Menschen auf das Beratungsangebot aufmerksam und führt zu Weiterverweisungen zu den SUPPORT Angeboten.

## **6.4 Vernetzung**

ÖZIV SUPPORT agiert als Brückenbauer und Vermittler, der authentisch für die Anliegen von Menschen mit Behinderungen eintritt. Mit einem geschärften Verständnis für relevante Akteure und Angebote im Umfeld des Angebotes entsteht der Blick auf mögliche Synergien, fachlichen Austausch und das Von-Einander-Lernen zum Vorteil der Klient:innen. Dafür pflegen Mitarbeiter:innen des ÖZIV SUPPORT persönliche Kontakte zu unterschiedlichen Akteuren und Anbieter:innen vor Ort und betreiben intensive interne sowie externe Vernetzungsarbeit.

Der ÖZIV ist österreichweit präsent und hinsichtlich seines Angebots regional und bundesweit in der „Szene“ vernetzt. Das Bekenntnis, ein kompetenter und vertrauenswürdiger Partner zu bleiben, bildet eine Basis, die geschätzt wird. Diese Stellung gilt es weiter auszubauen.

## **6.5 Niederschwelligkeit**

ÖZIV SUPPORT ist als niederschwelliges Angebot für Menschen mit jeglichen Formen von Behinderungen oder chronischen Erkrankungen im arbeitsfähigen Alter. Deklariertes Ziel ist es, einen möglichst niederschweligen Zugang zu den Leistungen des Angebotes zu erreichen. Daher wird die Zielgruppe bewusst sehr breit definiert. Aufgabe ist es Menschen mit Behinderungen anzusprechen, die bislang keinen Zugang zu einer Angebotskette des Sozialministeriumservice gefunden haben oder drohen, diese nicht mehr in Anspruch nehmen zu können.

Das Verständnis leicht zugängliche Leistungen anzubieten, zeigt sich wie folgt:

- Flexible Termingestaltung mit verbindlichem Charakter

- Online-Beratung/Coaching, um Mobilitäts- und individuelle gesundheitliche Probleme zu kompensieren. Das persönliche Gespräch ist nach Möglichkeit für das Coachingsetting zu bevorzugen. Im Beratungskontext kann die Schlüsselkraft je nach Bedarf das Setting wählen.
- Dort wo notwendig aufsuchende Beratungen, mobile Dienste
- Regionale Standorte, um Beratungstermine rasch und flexibel zu ermöglichen.
- in allen Angebots-Regionen präsent und gut erreichbar sein (zentral gelegene und gut erreichbare Standorte)

### **6.6 Individualität**

Bei den ÖZIV SUPPORT Angeboten steht jede einzelne Person im Mittelpunkt. In einem auf die individuelle Lebenssituation maßgeschneiderten Prozess werden je nach individueller Bedarfslage, individuelle Lösungswege erarbeitet, die eine Verbesserung der individuellen Lebenssituation bewirkt. Persönliche Ressourcen, Entwicklungsmöglichkeiten, Freiheiten, individuelle Ziele sowie persönliche Ängste und Sorgen bestimmen den individuellen Beratungs- & Coachingprozess bis hin zur Betreuungsfrequenz, Setting und Betreuungsdauer. SUPPORT Schlüsselkräfte begegnen ihren Klient:innen mit einer personenzentrierten Haltung.

### **6.7 Barrierefreiheit**

Umfassende Barrierefreiheit ist eine Grundvoraussetzung bei allen Angeboten für Menschen mit Behinderungen. Das SUPPORT Angebot muss daher

- über barrierefrei zugängliche und nutzbare Beratungsstellen verfügen,
- auch die für Beratungszwecke mitgenutzten Standorte nach diesen Kriterien auswählen - für barrierefreie Kommunikation (einfache Sprache) und einen für alle Menschen zugänglichen Internetauftritt sorgen,
- Kooperationspartner:innen auf die Wichtigkeit von umfassender Barrierefreiheit sowie allfällig fehlender bzw. mangelhafter Zugänglichkeit hinweisen.

### **6.8 Bedarfsorientiertheit**

Bedarfsorientiertheit stellt den zentralen Grundsatz des Beratungs- und Coachingansatzes dar. Das SUPPORT Angebot muss demnach

- Menschen dort abholen, wo sie gerade stehen und den Prozessen eine umfangreiche „Anamnese“ voranstellen,
- Die Anliegen und Probleme der Klient:innen alle ernst nehmen und das Ziel der Selbstbefähigung von Anfang an klarstellen,
- Entscheidungen, die aus dem Prozess resultieren, liegen im Verantwortungsbereich der Klient:innen,
- Klient:innen werden unterschiedliche Lösungswege aufgezeigt,
- Weiterverweisungen werden im Einverständnis mit den betreffenden Klient:innen durchgeführt.

## **7 AKQUISE UND ZUWEISUNG**

Beide SUPPORT Angebote bauen bei der Akquise und Zuweisung auf einem 3 Säulenmodell auf:

## **7.1 Kurzberatung**

Den SUPPORT Angeboten vorgeschaltet sind die Kurzberatungen. Daraus ergibt sich in der Folge der Prozess der SUPPORT Angebote, die ab dem dritten Termin beginnt. Dabei stehen die Vermittlung von Information und Wissen zum Beratungsgegenstand sowie das Auffinden von Lösungswegen und Handlungsmöglichkeiten für die Klient:innen im Vordergrund. Dies kann im Bedarfsfall auch schon begleitend zu anderen Angeboten (NEBA oder SUPPORT Coaching oder Qualifizierungsprojekte) stattfinden. Um den durch Kurzberatungen erzeugten Aufwand transparent zu machen, werden diese dokumentiert und im Rahmen der Berichterstattung hinsichtlich der Anzahl der Kurzberatungsfälle dargestellt. Eine Eingabe ins WABA ist nicht vorgesehen.

## **7.2 Vernetzungen mit anderen Einrichtungen**

Überwiegend docken Interessent:innen auf Empfehlung oder durch Zuweisung aus dem Netzwerk aufgrund einer konkreten Fragestellung bei ÖZIV SUPPORT an, in den beiden ersten Terminen wird die Sachlage und gegebenenfalls ein unmittelbarer Handlungsbedarf geklärt.

Die Vernetzungsarbeit bei beiden SUPPORT Angeboten ist daher ebenso wichtig, wie die Brückenfunktion von insbesondere SUPPORT Beratung zu anderen Angeboten. Klient:innen werden häufig von Partnerorganisationen zu ÖZIV SUPPORT zugewiesen. Diese Schnittstellen und Brückenfunktion ermöglicht es, dass Fragen umfassend und qualifiziert beantwortet werden und möglichst zeitnah eine Lösung komplexer, vielschichtiger Problemlagen in Varianten reflektiert/gelöst werden können und ein weiterführender Weg in Richtung Arbeitsmarkt aufgezeigt werden kann.

Zu Partnerorganisationen zählen unter anderem:

- Arbeitsassistentz: Übernahme von Klienten und Klientinnen, die von der Arbeitsassistentz als schwer- oder aktuell nicht vermittelbar eingestuft werden
- Alle anderen NEBA-Angebote inklusive dem NEBA-Betriebsservice: Bedarfsorientierte Zusammenarbeit sowie Übernahme von Klienten und Klient:innen, bei denen Coaching- oder Beratungsbedarf festgestellt wurde. Im Zuge der Zusammenarbeit mit dem NEBA-Betriebsservice können Betriebe in Hinblick auf das arbeitsplatzerhaltende Beratungs- und Coachingangebot informiert werden bzw. SUPPORT-Klient:innen vom erweiterten Stellenangebot des NEBA-BS profitieren.
- AMS: Übernahme von Klienten und Klientinnen, bei denen von der betreuenden AMS-Fachkraft Coachingbedarf festgestellt wurde
- fit2work: Übernahme von Klienten und Klientinnen, bei denen von der betreuenden fit2work-Fachkraft Coachingbedarf festgestellt wurde.
- Gesundheitskassen, Reha-Einrichtungen, Selbsthilfegruppen, Ärzte / Ärztinnen, etc.

## **7.3 Öffentlichkeitsarbeit**

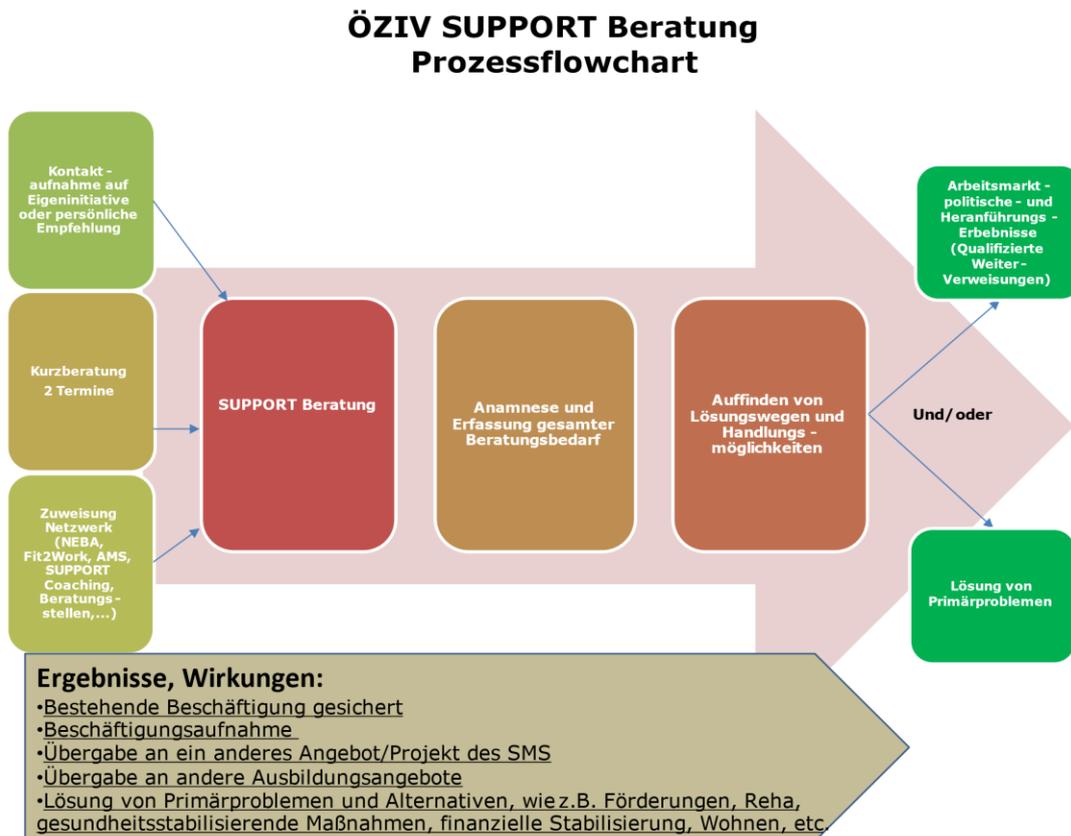
Angebotsbezogene Öffentlichkeitsarbeit auf regionaler Ebene sowie österreichweit steigert laufend den Bekanntheitsgrad der ÖZIV-Familie sowie der beiden Angebotsschienen SUPPORT Beratung sowie SUPPORT Coaching. Wobei in der PR-Strategie in der Herangehensweise differenziert wird, nachdem es eine besondere Herausforderung darstellt, systemferne Personen zu erreichen. Hier kommen den

Social-Media-Kanälen genauso, wie der Community vor Ort bzw. Grätzel-Arbeit immer mehr Bedeutung zu. Dies wird begleitet durch klassische Medien-Tools wie Inserate, PR-Berichte, Folder und Ähnliches.

## 8 BETREUUNGSZYKLUS

### 8.1 SUPPORT Beratung

Zur Illustration werden mögliche schematische Ablaufvarianten im Rahmen der SUPPORT Beratung abgebildet:



#### 8.1.1 Mindestvoraussetzungen

Eine Mindestvoraussetzung ist die Zugehörigkeit zur Zielgruppe siehe 3.1.

Die zweite Mindestvoraussetzung ist, dass mindestens 3 Beratungsgespräche in einem ÖZIV SUPPORT Beratungsprozess geführt werden. In diesen Fällen werden die beiden ersten Gesprächstermine zum gesamten SUPPORT Beratungsprozess dazugezählt. Kurzberatungen, die nach maximal zwei Beratungsgesprächen enden, zählen nicht als ÖZIV SUPPORT Beratungen.

#### 8.1.2 Betreuungsfrequenz

Die Betreuungsfrequenz wird individuell bedarfsorientiert mit dem/der Klient:in vereinbart.

#### 8.1.3 Betreuungsdauer

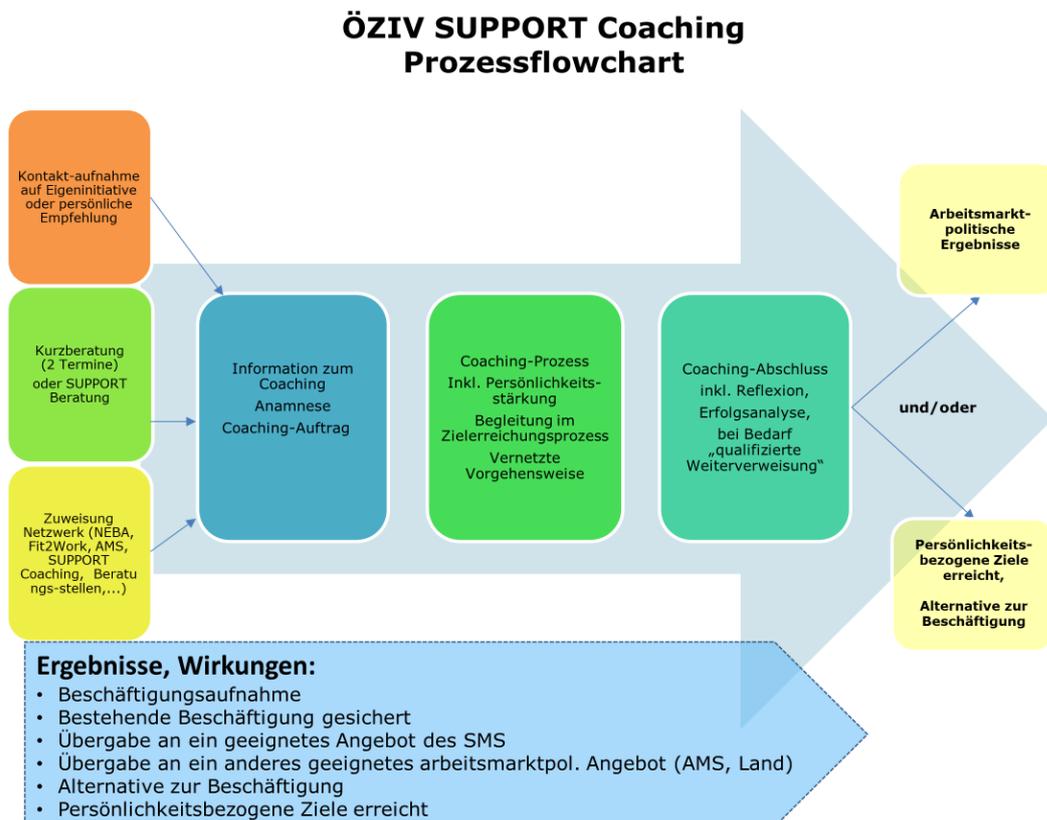
Die Beratungsdauer ist abhängig von Beratungsinhalt sowie von der Komplexität der Problemlagen der Klient:innen. Der systemische Zugang des Angebots SUPPORT Beratung würdigt Fragestellungen in allen Lebensbereichen, da insbesondere bei langanhaltender Dauer oftmals Wechselwirkungen entstehen. Die Betreuungsdauer und -Intensität folgt der Beratungsmaterie und dem allfällig damit verbundenen administrativen/behördlichen Prozess.

### 8.1.4 Wiederaufnahme

Für Klient:innen, die in der Vergangenheit SUPPORT Beratung in Anspruch genommen haben und zu einem späteren Zeitpunkt für die Klärung weiterer Anliegen Beratung benötigen, kann ein neuer Beratungsprozess eröffnet werden. Die Wirkungs-Ergebnisse der Beratung werden fallbezogen dokumentiert.

## 8.2 SUPPORT Coaching

Zur Illustration werden mögliche schematische Ablaufvarianten im Rahmen des SUPPORT Coachings abgebildet:



### Der Coaching-Prozess selbst lässt sich exemplarisch wie folgt zusammenfassen:

- Aufklärung über Sinn, Ziel und Methode des Coachings. (Anliegen, Ziel, Auftrag)
- Durchführung einer umfangreichen Anamnese.
- Aufbau und Bewahrung eines Verbindlichkeits- und Vertrauensverhältnisses zur betreuten Person.
- Einholen eines konkreten Auftrages des Klienten oder der Klientin.
- Erarbeiten des Ziels
- Auftragserteilung
- Begleitung der betreuten Personen bei der Entwicklung ihrer Ziele sowie umfangreichen Problemlösungs- und Zielerreichungsstrategien.
- Begleitung im Problemlösungsprozess: Beim Einstieg in den Coaching-Kernabschnitt geht es vor allem um das Ausräumen von Primärproblemen (finanzieller-, familiärer-, mobilitätsbezogener-, gesundheitlicher-, sozialer-,

... Natur). So kann einerseits über erste Erfolgserlebnisse Selbstvertrauen aufgebaut und andererseits ablenkender Problemdruck verringert werden.

- Begleitung im Persönlichkeitsstärkungsprozess: Während des Kernabschnittes des Coaching-Prozesses arbeitet der Coach mit seinen Klientinnen und Klienten inhaltsfrei und personenzentriert. Es geht darum verschüttete Ressourcen aufzufinden und nutzbar zu machen, Neuorientierung zu gewinnen, Motivation zur Veränderung zu stärken, Selbstsicherheit aufzubauen und Selbstbestimmung zu erlangen.
- Begleitung im Zielerreichungsprozess: in dieser Phase wird auf Basis positiver Problemlösungserfahrungen sowie neu entdeckter oder gestärkter Persönlichkeitselemente der Weg zur Zielerreichung (z.B. erhöhte Arbeitsfähigkeit, Wiedereinstieg in den AM, ...) geebnet.
- Bei Bedarf werden die betreuten Personen im Zuge ihrer Coaching-Prozesse mit Informationsleistungen in rechtlicher, förderungsspezifischer, Hilfsmittel bezogener, steuerlicher, sozialer, arbeitsmarkt- und arbeitsplatzbezogener Hinsicht unterstützt.
- Bei Bedarf werden, mit Einverständnis der Klient:innen, Personen, Behörden und Organisationen, etc. mit Bezug zum konkreten Coaching-Prozess in die strukturierte Problemlösung im Sinne einer „vernetzten Vorgangsweise“ einbezogen.
- Bei Bedarf finden „qualifizierte Weiterverweisungen“ an Unterstützungsträger (z.B., Beratungsangebote, Aus- und Weiterbildungsträger, Einrichtungen zur Integration am Arbeitsmarkt, Schuldnerberatung, Reha-Einrichtungen, etc.) statt, die für den Coaching-Prozess zweckdienlich sind. Z.B. werden Teilnehmer:innen an die Arbeitsassistenten übergeben, wenn diese von Support Coaching als „Job Ready“ und vermittlungsbereit eingestuft werden.
- Abschluss in Form einer reflektierten Abschlussbesprechung inklusive einer transparenten Erfolgsanalyse und der Formulierung zukunftsweisender Zielbilder zur Stärkung der Nachhaltigkeit der Prozessergebnisse.

### 8.2.1 Mindestvoraussetzungen

Ein Coaching-Prozess benötigt mindestens 3 persönliche Coaching-Sitzungen, in welchem auf die Bedürfnisse des Teilnehmers/der Teilnehmerin eingegangen und dessen/deren Probleme bearbeitet werden. Finden nur ein oder zwei persönliche Coaching-Gespräche statt, muss im WABA abgebrochen werden.

### 8.2.2 Betreuungsfrequenz

Die Betreuungsfrequenz muss individuell mit jeder einzelnen betreuten Person vereinbart sein, um flexibel auf die persönlichen Bedürfnisse eingehen sowie die darauf abgestimmten Coaching-Instrumente einsetzen zu können. Es ist zu berücksichtigen, dass immer wieder auch längere Pausen zwischen einzelnen Coaching-Sitzungen eingeräumt werden müssen, um den Teilnehmer:innen Zeit zum Ausprobieren einzuräumen bzw. für die Festigung von Veränderungen im realen Leben oder als Wartezeit für extern bedingte Entscheidungen (z.B. Bescheide, Behördenentscheidungen, etc.) zu geben.

### 8.2.3 Betreuungsdauer

Ein Coaching-Prozess soll nach maximal 9 Monaten abgeschlossen sein. Nach vorheriger Genehmigung des Fördergebers können die Coaching-Prozesse auf 12 Monate ausgedehnt werden. Notwendige einzelne Reflexionsgespräche (Nachbetreuung) können auch nach Abschluss eines Coaching-Prozesses stattfinden und werden dokumentiert.

### 8.2.4 Wiederaufnahme

Die Wiederaufnahme von Personen, die bereits eine Teilnahme bei Support Coaching hatten, ist möglich, wenn

- (i) seit Abschluss des Falles mindestens 3 Monate vergangen sind
- (ii) für die neuerliche Teilnahme eine schriftliche Begründung dokumentiert ist

Im Zuge der Projektbegleitung kann der Fördergeber Wiederaufnahmen stichprobenweise prüfen.

## **8.3 Formen der Parallelbetreuung**

Im Bedarfsfall kann SUPPORT Beratung und SUPPORT Coaching zueinander begleitend stattfinden (interne Parallelbetreuung) beziehungsweise gleichzeitig zu anderen (externen) Angeboten (NEBA oder Qualifizierungsprojekte) stattfinden.

### 8.3.1 Interne Parallelbetreuung

SUPPORT Beratung // SUPPORT Coaching: Während in der SUPPORT Beratung konkrete Fragen beantwortet und komplexe Problemlagen gelöst werden, bedeutet Coaching Hilfe zur Selbsthilfe. Klient:innen werden dazu angeleitet selbst Lösungen zu erarbeiten, seine/ihre eigenen Haltungen zu hinterfragen, neue Handlungsmuster auszuprobieren, neue Perspektiven zu entwickeln. Es kann je nach Fragestellungen sein, dass ein Coachingprozess parallel zu einer Beratung geführt wird oder SUPPORT Coaching als nächster Schritt nach einer SUPPORT Beratung gesetzt wird (oder umgekehrt). SUPPORT Coaching kann gut auf gelungenen Problemlösungsprozessen aus dem Beratungsbereich aufsetzen (bzw. daran anschließen). SUPPORT Coaching kann hilfreich sein, um Beratungsanliegen selbständig zu bewerkstelligen.

SUPPORT Beratung und SUPPORT Coaching können daher hintereinander oder parallel stattfinden. Dies kann unterschiedliche Gründe haben. Beispielsweise sind Beratungsfragen vorab zu klären, Klient:innen sind eventuell zu Beginn nicht coachingfähig oder nicht bereit für ein Coaching, da existentielle Fragen im Vordergrund stehen.

### 8.3.2 Externe Parallelbetreuung

Um parallel behinderungsspezifische Fragen zu klären, kann von Extern (beispielsweise über Zuweisung durch einen ÖZIV Kooperationspartner) eine Weitervermittlung oder Parallelbetreuung stattfinden. Vielleicht gilt es Dinge vorab oder während der Inanspruchnahme eines anderen Angebots zu klären oder behördlich feststellen zu lassen. Hier können die ÖZIV SUPPORT Angebote beispielsweise eine Etappe in Richtung „Job Readiness“ abdecken. In dem Sinn ist eine Parallelbetreuung auch mit anderen vom Sozialministeriumservice finanzierten Angeboten möglich, sofern das als zweckdienlich erscheint und die o.a. Voraussetzungen dabei eingehalten werden.

Parallelbetreuung von Coaching-Fällen gemeinsam mit einer Schlüsselkraft der Arbeitsassistenz ist unter Einhaltung folgender Voraussetzungen möglich:

- Arbeitsassistenz-Schlüsselkraft, SUPPORT Coach und die betreute Person befürworten die Parallelbetreuung nachweislich.
- Die Parallelbetreuung verspricht wesentliche Vorteile für die betreute Person (z.B. raschere Integration in den Arbeitsmarkt).
- Die Parallelbetreuung wird vom betreuenden SUPPORT Coach und von der Arbeitsassistenz-Schlüsselkraft – versehen mit einer nachvollziehbaren Begründung – schriftlich festgehalten und in der jeweiligen Falldokumentation abgelegt.
- Die Dokumentation der Betreuung im WABA wird von beiden betreuenden Schlüsselkräften getrennt und in vollem Umfang durchgeführt.
- Im Zuge der Berichterstattung an den Fördergeber ist die Anzahl aller Parallelbetreuungen darzustellen und die Einzelbegründungen im Zuge der Projektbegleitung verfügbar zu machen.

Parallelbetreuung ist auch mit anderen vom Sozialministeriumservice finanzierten Angeboten möglich, sofern das als zweckdienlich erscheint.

| <b>EXTERNE PARALLEL BETREUUNGEN SUPPORT ANGEBOTE<br/>SC/SB</b> |      |                           |  |
|--|------|---------------------------|--|
| <b>Akteure</b>   |      | <b>Parallelbetreuung</b>  | <b>Bewertung / Kommentar</b>   |
| SC/SB  | JU   | Parallelbetreuung möglich | Bei Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit, sowie Einverständnis der Klient:innen und Einigung bei den Schlüsselkräften, wird eine diesbezügliche Vereinbarung in der Doku festgehalten. |
| SC/SB  | AFit | Parallelbetreuung möglich | Bei Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit, sowie Einverständnis der Klient:innen und Einigung bei den Schlüsselkräften, wird eine diesbezügliche Vereinbarung in der Doku festgehalten. |
| SC/SB  | BAS  | Parallelbetreuung möglich | Bei Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit, sowie Einverständnis der Klient:innen und Einigung bei den Schlüsselkräften, wird eine diesbezügliche Vereinbarung in der Doku festgehalten. |
| SC/SB  | AASS | Parallelbetreuung möglich | Bei Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit, sowie Einverständnis der Klient:innen und Einigung bei den Schlüsselkräften, wird eine diesbezügliche Vereinbarung in der Doku festgehalten. |
| SC/SB  | JC   | Parallelbetreuung möglich | Bei Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit, sowie Einverständnis der Klient:innen und Einigung bei den Schlüsselkräften, wird eine diesbezügliche Vereinbarung in der Doku festgehalten. |
| SC/SB  | BAus | Parallelbetreuung möglich | Bei Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit, sowie Einverständnis der Klient:innen und Einigung bei den Schlüsselkräften, wird eine diesbezügliche Vereinbarung in der Doku festgehalten. |
| SC/SB  | SQ   | Parallelbetreuung möglich | Bei Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit, sowie Einverständnis der Klient:innen und Einigung bei den Schlüsselkräften, wird eine diesbezügliche Vereinbarung in der Doku festgehalten. |

Legende:

|       |                            |
|-------|----------------------------|
| JU:   | Jugendcoaching             |
| AFit: | AusbildungsFit             |
| BAS:  | Berufsausbildungsassistenz |
| AASS: | Arbeitsassistenz           |
| JC:   | Jobcoaching                |
| BAus: | Barrierefreie Ausbildung   |
| SQ:   | Qualifizierungsangebot     |
| SC:   | ÖZIV SUPPORT Coaching      |
| SB:   | ÖZIV SUPPORT Beratung      |

## 9 WIRKUNGSDEFINITIONEN

### 9.1 SUPPORT Beratung<sup>1</sup>

Als Abschluss mit arbeitsmarktpolitischer Wirkung sind folgende Szenarien<sup>2</sup> möglich:

- Bestehende Beschäftigung gesichert
- Beschäftigungsaufnahme
- Übergabe an ein anderes Angebot/Projekt des SMS
- Übergabe an andere Ausbildungsangebote (inkl. AMS- und Landesangebote) z.B. fachliche/berufliche Qualifizierungen, Stiftungen, Anlehre

Als Alternative sind folgende Szenarien möglich:

- tagesstrukturierende Maßnahmen für Menschen mit Behinderungen
- gesundheitsstabilisierende Maßnahmen
- wegen Präsenz- / Zivildienst / Elternschaft / (Pflege-)Karenz
- Pension / Reha-Geld
- Anliegen/Fragen konnten beantwortet werden
- Übergabe an ein anderes Projekt des gleichen Angebots

Im Anschluss an die SUPPORT Beratung kann eine qualifizierte Weiterverweisung ins SUPPORT Coaching bzw. an andere passende Folgeangebote, wie NEBA, Qualifizierungsprojekte, Fachberatungsstellen wie Schuldner:innenberatung etc. stehen. Diese Angebote stellen für die Klient:innen den Eintritt in das arbeitsmarktpolitische Unterstützungssystem dar. Weiterverweisungen finden überall dort statt, wo sie aus dem Beratungskontext sinnvoll erscheinen, dem individuellen Bedarf entsprechen, weitere Schritte einer arbeitsmarktpolitischen Heranführung unterstützen, Einverständnis der beratenen Person vorliegt und die übernehmende Schlüsselkraft im Folgeangebot zustimmt.

Um den Verweisungsprozess in entsprechender Qualität durchführen zu können, bedarf es eines direkten Kontaktes zur Folgemaßnahme und entsprechender Nachvollziehbarkeit. Dies kann nur nach Einverständnis der Klient:innen zur Weiterverweisung selbst, sowie zur Verarbeitung und Weitergabe persönlicher Daten erfolgen.

---

<sup>1</sup> Begriffe aus dem WABA genommen

<sup>2</sup> Szenarien sind in der Folge im Abschnitt SUPPORT Coaching ausformuliert.

Es kann beispielsweise zu Handlungsbedarf in folgenden Bereichen kommen:

- Mobilität, Gesundheit, Freizeit/Erholung, Finanzen, Wohnen, Familie, Arbeit
- Um den Ausgang eines möglichen Feststellungsverfahrens und damit weitere Entscheidungsmöglichkeiten besser abschätzen zu können, wird unter Heranziehung von ärztlichen Gutachten und schriftlichen Diagnosen auf Basis der geltenden rechtlichen Bestimmungen im Rahmen der SUPPORT Beratung über eine mögliche Höhe des GdBs beraten.
- Kommunikation: Einen immer wieder auftretenden Beratungsgegenstand stellt die Aufgabe dar, Gutachten oder Bescheide gegenüber Klienten:innen verständlich zu machen und damit eigene Handlungsoptionen zu erkennen bzw. allfällige Irrwege zu vermeiden. Dazu gehört auch die Unterstützung bei Fragen der richtigen Zuständigkeiten und Ansprechpartner: innen.

## 9.2 SUPPORT Coaching

- **Beschäftigungsaufnahme:** Erlangung eines Arbeitsplatzes. Ein Erfolg liegt vor, wenn der Mensch mit Behinderungen innerhalb von sechs Monaten nach Beendigung der Maßnahme mindestens 3 Monate in einem voll sozialversicherungspflichtigen Dienstverhältnis beschäftigt ist. Geringfügige Beschäftigungsverhältnisse sind in der Anzahl der abgeschlossenen Fälle enthalten, werden jedoch zusätzlich gesondert angeführt. (z.B. 5 der abgeschlossenen Fälle haben einen Arbeitsplatz erlangt, davon 3 mit geringfügiger Beschäftigung)

Messbar: ÖZIV SUPPORT: TN-Befragung am Coaching-Ende und 3 Monate nach Coaching-Ende sowie Sozialministeriumservice: Hauptverbandsabfrage

- **Bestehende Beschäftigung gesichert:** Eine erfolgreiche Sicherung eines aufrechten Dienstverhältnisses liegt dann vor, wenn es zumindest 6 Monate nach Beginn der Intervention weiter besteht. Geringfügige Beschäftigungsverhältnisse sind in der Anzahl der abgeschlossenen Fälle enthalten, werden jedoch gesondert angeführt.

Messbar: ÖZIV SUPPORT: TN-Befragung am Coaching-Ende und 3 Monate nach Coaching-Ende sowie Sozialministeriumservice: Hauptverbandsabfrage

- **Übergabe an ein geeignetes Angebot des Sozialministeriumservice ohne sozialversicherungspflichtiges Dienstverhältnis (z.B. AA, JC, SQ, BP):** Anzahl der Menschen mit Behinderungen deren Hemmnisse der Erwerbstätigkeit identifiziert und beseitigt sind oder deren Schlüsselqualifikationen gefördert und erhöht sind, um ein geeignetes weiterführendes bzw. integrationsunterstützendes Angebot des Sozialministeriumservice in Anspruch zu nehmen.

Messbar: Anmeldung bei einem geeigneten Angebot des Sozialministeriumservice (Aktivitätsindex).

Beschreibbar: durch gemeinsame Reflexion am Coaching-Ende oder Nachvollziehbarkeit aus der Falldokumentation.

- **Übergabe an andere Ausbildungsangebote (inkl. AMS- und Landesangebote) z.B. fachliche/berufliche Qualifizierungen,**

**Stiftungen, Anlehre:** Anzahl der Menschen mit Behinderungen deren Hemmnisse der Erwerbstätigkeit identifiziert und beseitigt sind oder deren Schlüsselqualifikationen gefördert und erhöht sind, um ein geeignetes berufsintegratives Angebot des AMS oder des Landes in Anspruch zu nehmen.

Messbar: Anmeldung bei einem geeigneten Angebot des AMS oder des Landes (Aktivitätsindex).

Beschreibbar: durch gemeinsame Reflexion am Coaching-Ende oder Nachvollziehbarkeit aus der Falldokumentation.

- **Alternative zur Beschäftigung (z.B. Tagesstruktur, Pensionsantrag):** Anzahl der Menschen mit Behinderungen die selbständig eigenen Ressourcen nutzen, um wichtige Schritte zu mehr Selbstbestimmung und den dafür erforderlichen Voraussetzungen setzen.

Messbar: Aufnahme von Angeboten, bei denen Arbeitsmarktintegration nicht im Mittelpunkt steht. Neben dem Eintritt in eine Tagesstruktur (damit sind Angebote gemeint, bei denen eine Teilnahme mit einem Taschengeldbezug einhergeht), einem Pensionsantrag und Ähnlichem trifft dieses Ergebnis auch für jene TeilnehmerInnen zu, die sich aufgrund gesundheitlicher Probleme in medizinische Betreuung begeben (z.B.: gesundheitliche Rehabilitation, etc.). (Aktivitätsindex)

Beschreibbar: durch gemeinsame Reflexion am Coaching-Ende oder Nachvollziehbarkeit aus der Falldokumentation

- **Persönlichkeitsbezogene Ziele erreicht:**
- Anzahl der Menschen mit Behinderungen, die ihre eigenen Ressourcen, Fähigkeiten und Grenzen, relevante Ansprechpartner:innen und Gruppen kennen und um den eigenen Qualifizierungs- und Weiterbildungsbedarf sowie über die eigenen Optionen am Arbeitsmarkt bzw. über die heranführenden Maßnahmen Bescheid wissen.
  - Anzahl der Menschen mit Behinderungen deren Akzeptanz der eigenen Behinderung und Integration ins Selbstbild erhöht ist, deren Motivation für eine Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt erhöht ist oder deren Ängste und Hemmschwellen zur Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt reduziert sind.

Messbar: Eingangs-Ausgangsfrage zur Erhebung von Motivations- und Entlastungsindex (Skalierung)

Beschreibbar: durch gemeinsame Reflexion am Coaching-Ende oder Nachvollziehbarkeit aus der Falldokumentation

ALLE abgeschlossenen Fälle werden im Zuge des Controllings vom Sozialministeriumservice im Rahmen einer Hauptverbandsabfrage auf arbeitsmarktpolitische Zielerlangung und Nachhaltigkeit überprüft.

## **10 QUANTITATIVE ZIELWERTE**

Die in der Folge dargestellten Werte sind als allgemeine Richtwerte zu verstehen.

### **10.1 SUPPORT Beratung**

#### 10.1.1 Betreuungsquote

Die Zielwerte sind an den Vollzeitäquivalenten (VZÄ) der eingesetzten Schlüsselkräfte (SUPPORT Coaches) bemessen. Die Zielwerte für teilzeitbeschäftigte SUPPORT Coaches werden für alle Bereiche aliquot zum tatsächlichen Beschäftigungsausmaß berechnet. Alle Schlüsselkräfte sind in beiden SUPPORT Angeboten eingesetzt.

Menge der Fälle: 10 Fälle pro VZÄ und Jahr.

#### 10.1.2 Abschlussquote

Abschluss von zumindest 5 Beratungs-Fällen pro VZÄ und Jahr.

#### 10.1.3 Wirkungsquote

Zumindest 25% der Abschlüsse pro Jahr, weisen objektivierbare Ergebnisse pro (tatsächlich im Einsatz stehendem) VZÄ und Jahr bei zumindest einem der folgenden Wirkungsziele vor. Mögliche Wirkungsziele sind:

- Bestehende Beschäftigung gesichert
- Beschäftigungsaufnahme
- Übergabe an ein anderes Angebot/Projekt des SMS
- Übergabe an andere Ausbildungsangebote (inkl. AMS- und Landesangebote) z.B. fachliche/berufliche Qualifizierungen, Stiftungen, Anlehre

Die Zielwerte für teilzeitbeschäftigte SUPPORT Berater:innen werden für alle Vorgaben aliquot zum tatsächlichen Beschäftigungsausmaß berechnet (Teilzeit-Quote).

### **10.2 SUPPORT Coaching**

#### 10.2.1 Betreuungsquote

Begleitung von zumindest 20 Coaching-Fällen pro VZÄ und Jahr (Gesamtsumme der je VZÄ im Jahr begleiteten Coaching-Fälle).

#### 10.2.2 Abschlussquote

Abschluss von zumindest 10 Coaching-Fällen pro VZÄ und Jahr. Die Zielwerte für teilzeitbeschäftigte SUPPORT Coaches werden für alle Vorgaben aliquot zum tatsächlichen Beschäftigungsausmaß berechnet (Teilzeit-Quote).

#### 10.2.3 Wirkungsquote

Zumindest 50% der Abschlüsse pro Jahr, weisen objektivierbar arbeitsmarktpolitisch relevante Ergebnisse pro VZÄ und Jahr in den Wirkungsziele „Beschäftigungsaufnahme“ oder „Bestehende Beschäftigung gesichert“ oder „Übergabe an ein geeignetes Angebot des Sozialministeriumservice“ oder „Übergabe an andere Ausbildungsangebote (inkl. AMS- und Landesangebote) z.B. fachliche/berufliche Qualifizierungen, Stiftungen, Anlehre“ auf.

50% der Abschlüsse pro Jahr weisen nachvollziehbare Ergebnisse in den Wirkungszielen „Alternative zur Beschäftigung“ oder „Persönlichkeitsbezogene Ziele erreicht“ auf.

## **11 ERGEBNISDOKUMENTATION**

Wurde eine Teilnahme beendet, ist das entsprechende Ergebnis im WABA einzugeben. Das Ergebnis darf zu keinem späteren Zeitpunkt im WABA verändert werden. Fehlerkorrekturen sind möglich.

Nach Beendigung einer Teilnahme ist es möglich im WABA eine Nachbetreuung einzutragen, so dies aus der Sicht der Schlüsselkräfte sinnvoll erscheint. Bei der Nachbetreuung handelt es sich um Kontakte (z.B. Telefonat) zur Sicherstellung der Ergebnisse bzw. Vereinbarungen. Stellt sich im Zuge einer Nachbetreuung heraus, dass sich das Ergebnis gegenüber der Eintragung zum Zeitpunkt der Beendigung der Teilnahme geändert hat, darf das Ergebnis im WABA nicht geändert werden, da es sich dabei um eine Momentaufnahme zum Zeitpunkt der Beendigung handelt.

Um für die Trägerorganisation, die Angebotsleiter:innen sowie die SUPPORT Schlüsselkräfte die Möglichkeit des Erfolgsmonitorings und der Nachhaltigkeitsprüfung sicherzustellen, können auch weiterhin Ergebnisüberprüfungen bei abgeschlossenen Coachingfällen, drei Monate nach Prozessabschluss vorgenommen werden. Allfällige Ergebniskorrekturen können in der eigenen Falldokumentation nachvollziehbar erfolgen und im Zuge der angebotsbezogenen Berichterstattung dargestellt werden. Es dürfen jedoch keine Ergebniskorrekturen im WABA durchgeführt werden.

Die Beendigung eines Coachings kann unter folgenden Voraussetzungen aufgehoben und die Teilnahme fortgeführt werden:

- seit der Beendigung ist weniger als 1 Monat vergangen
- die maximale Betreuungsdauer wurde noch nicht ausgeschöpft
- die Fortführung der Teilnahme verspricht wesentliche Vorteile für die betreute Person (z.B. rasche Integration in den Arbeitsmarkt)

Um diese komplexen Beratungs- und Coachingprozesse nachvollziehbar zu halten, kann Beratung oder Coaching nur nach Einverständnis der Klient:innen zur Verarbeitung persönlicher Daten erfolgen. Dokumentiert werden hier die erforderlichen personenbezogenen Daten auf Basis des BEinstG, allfällige vorherige Kurzberatung sowie entsprechende Verlaufs- und Ergebnisinformationen.

## **12 QUALIFIKATION DER SCHLÜSSELKRÄFTE**

Die Einhaltung folgender Qualifikationsvoraussetzungen ist seitens der Trägerorganisation im Zuge der Personalauswahl zu gewährleisten:

- ✓ Basisqualifikation (muss bei der Einstellung gewährleistet sein): Coaching soll durch geeignete Personen erfolgen, die als Basisqualifikation über eine abgeschlossene zertifizierte Coaching-Ausbildung oder über eine abgeschlossene Berufsausbildung im psychosozialen- bzw. sozialpädagogischen Bereich verfügen.

- ✓ Vollqualifikation (muss innerhalb eines mit der neuen Schlüsselkraft zu vereinbarenden Zeitraumes erlangt werden; rund 2 Jahre):
  - Abgeschlossene Coaching-Ausbildung mit Zertifikat (entfällt für Personen, die bereits beim Einstieg eine entsprechend zertifizierte Ausbildung absolviert haben).
  - Besuch von 2 Basisseminaren zum Thema "Recht und Behinderung".
  - 2 Jahre Berufserfahrung im Coaching Bereich.

Schlüsselkräfte in der SUPPORT Beratung müssen demnach ebenfalls methodisch gut ausgebildet sein (z.B. LSB-Ausbildung oder Coaching-Ausbildung), fundierte Kenntnis der potenziellen Beratungsgegenstände mitbringen, über gut organisierte und strukturierte Arbeitsweisen verfügen, in der Betreuungsregion gut vernetzt sein und über gute Kenntnisse der regionalen Angebotelandschaft verfügen, unbedingt Beratungserfahrung (idealerweise mit Menschen mit Behinderungen) haben, laufend Weiterbildungen zu relevanten Beratungsthemen sowie Beratungsmethodik machen. Da der Peer-Ansatz bei den SUPPORT Angeboten ein wichtiges Qualitätsmerkmal darstellt und der ÖZIV in allen Bundesländern mit „inkluisiven Teams“ arbeitet, kommen auch im Beratungsbereich Schlüsselkräfte mit Behinderungen zum Einsatz.

### **13 SUPERVISION**

Die Begleitung persönlicher Veränderungsprozesse mittels Beratung/Coaching stellt nicht nur die betreuten Klientinnen und Klienten vor große Herausforderungen, sondern birgt auch für die betreuende SUPPORT Schlüsselkraft erhebliche Belastungen und psychischen Druck. Um dem entgegenzuwirken, die Qualität der Betreuung auf hohem Niveau zu halten und die Gefahr permanenter Belastungssituationen bis hin zum Burnout hintan zu halten, ist sicherzustellen, dass die Schlüsselkräfte in regelmäßigen Abständen Supervision in Anspruch nehmen können.

Für die Supervision sind externe Fachkräfte mit entsprechendem Qualifikationsnachweis einzusetzen. Supervisionspläne sind auf regionaler Projektebene jährlich zu erstellen und im Zuge der Antragstellung dem Fördergeber zur budgetären Genehmigung vorzulegen.

### **14 BERICHTE**

Der Jahresbericht an den Fördergeber mit allen erforderlichen inhaltlichen und rechnerischen Informationen und Unterlagen ist bis 31.3. des Folgejahres zu übermitteln. Bis zum 31.1. des Folgejahres ist ein inhaltlicher Jahresbericht vorzulegen. Die Aufforderung zur Übermittlung eines Halbjahresberichtes bis 31.7. d.J. liegt im Ermessen der jeweiligen Landesstelle. Persönliche Auskünfte zum Angebotsverlauf und zur Dokumentation können anlässlich der vom Fördergeber durchgeführten Projektbegleitung abgefragt werden.

### **15 ZENTRALES PROJEKTBURO (ZPB)**

Um die Leistungen von ÖZIV SUPPORT österreichweit zu koordinieren, das Angebot kontinuierlich bedarfsorientiert weiterzuentwickeln, relevante Informationen effizient zugänglich zu machen und die Mitarbeiter:innen in den Bundesländern inhaltliche, qualifikationsbezogene, technische sowie

organisatorische Unterstützung zu geben, wurde 2001 in Wien ein Zentrales Projektbüro eingerichtet.

Das Zentrale Projektbüro wird als bundesweites Beratungsprojekt gefördert, Vertragspartner ist das Bundesamt des Sozialministeriumservice.

Die Vertragspartner der SUPPORT Angebote in den Bundesländern sind die jeweiligen Landesstellen des Sozialministeriumservice. Die Förderung dieser Angebote erfolgt unter SUPPORT Beratung und Coaching.

Die Hauptaufgabe dieser Koordinations- und Unterstützungsstelle liegt darin, die Dienstleistung von ÖZIV SUPPORT in qualitativer, dokumentarischer, informationstechnischer und organisatorischer Hinsicht zu unterstützen, abzusichern und weiterzuentwickeln.

### **Schwerpunktsetzung: Unterstützung im operativen Bereich**

Der Aktionsfokus orientiert sich an den operativen Aufgaben der regionalen SUPPORT-Angebote. Folgende Wirkungen sollen erreicht werden:

- Unterstützung: Die Unterstützungsinstrumente des ZPB bringen mehr Spielraum für die regionalen Schlüssel- und Führungskräfte zur Erfüllung der direkt mit der Dienstleistung in Zusammenhang stehenden Aufgaben und führen zu Entlastung im täglichen operativen Geschäft.
- Sicherung: Der regionale Einsatz, der vom ZPB entwickelten Management-Instrumente liefert Ergebnisse und Informationen, die zur Nachhaltigkeit des Angebotes beitragen.
- Entwicklung: Die Nutzung interner Kommunikationsstrukturen und die vom ZPB durchgeführten projektspezifischen Veranstaltungen bewirken Entwicklungsprozesse zur regionalen und überregionalen Optimierung des Angebotes.
- Integration: ÖZIV SUPPORT etabliert sich in allen Bundesländern zu einem festen Bestandteil der regionalen Angebotspalette zur beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen.
- Teilhabe: In allen relevanten Entwicklungsbereichen und angebotsbezogenen Fragen gelingt es, sowohl nach innen als auch nach außen, höchstmögliche Partizipation aller Interessenträger zu gewährleisten.

Das ZPB versteht sich als Ansprechpartner und Dienstleister für alle Mitarbeiter:innen der regionalen SUPPORT Projekte sowie der jeweils verantwortlichen Funktionäre und Funktionärinnen der ÖZIV Trägerorganisationen. Partnerschaftliches Auftreten, Service- und Kundenorientierung sowie lösungsorientiertes antizipatives Agieren sind dabei besonders wichtig.

Mit den in der Folge dargestellten Unterstützungsleistungen im operativen Bereich sowie bei der technischen Abwicklung und im Management werden die Ressourcen des ZPB gezielt zur Effizienz- und Wirkungssteigerung der SUPPORT Angebote in

Bezug auf Angebotsqualität, strukturelle Stabilität, Entwicklung und Sicherheit eingesetzt.

Das Leistungsspektrum des ZPB enthält ausschließlich Aktivitäten, deren Notwendigkeit sich aus der Bedarfslage ergibt oder die seitens des Sozialministeriumservice gefordert wurden:

- Die Zielgruppe des ZPB sind die SUPPORT Schlüsselkräfte sowie Mitarbeiter:innen mit regionaler Projektleitungsfunktion bzw. angebotsverantwortliche Funktionärinnen und Funktionäre der ÖZIV SUPPORT Trägerorganisationen in den Bundesländern. Das sind österreichweit rund 50 Personen.
- Unterstützung im operativen Bereich:
  - Unterstützung im rechtlichen Bereich
  - Akquise-Unterstützung (Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung)
  - Weiterbildung
  - Interne Kommunikation / Wissensmanagement
  - Datenbank und Dokumentation
- Unterstützung bei technischen Projektabwicklung & Management:
  - Ausbildungsplanung
  - Unterstützung bei Personal-Auswahl und Personalentwicklung
  - Unterstützung des regionalen Qualitätsmanagements
  - EDV-Organisation und Netzwerkadministration
  - Finanz- und Personalcontrolling
  - Gesamtkoordination, Steuerung und Unterstützung regionaler Managementaufgaben

Der Standort befindet sich in Wien, in der Hauffgasse Nr. 3-5 im 11. Wiener Gemeindebezirk. Dieser verfügt über eine gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr (U3, Straßenbahn Linie 71) und ist barrierefrei zugänglich.

## **16 GENDER MAINSTREAMING – DIVERSITY MANAGEMENT - GEWALTPRÄVENTION**

Gender Mainstreaming (GM) verfolgt das Ziel, dass in allen gesellschaftspolitischen Bereichen die Bedürfnisse beider Geschlechter bewusst, fair und nachhaltig berücksichtigt sind. Im Ergebnis wird Chancengleichheit zwischen den Geschlechtern angestrebt.

GM hat einen Top-Down Ansatz. Das heißt, dass GM von oben nach unten umgesetzt werden muss. Die Projektleitung bzw. das Entscheidungsgremium ist verantwortlich für die Integration von GM.

GM ist in folgenden Bereichen umzusetzen:

- Das Konzept ist unter Berücksichtigung der verschiedenen Bedürfnisse von Männern und Frauen (ganzheitlicher Coaching-Ansatz) zu erstellen
- Geschlechterspezifisch getrennte statistische Aufarbeitung von projektbezogenen Leistungen und Erfolgen
- Frauen und Männer müssen die gleichen Nutzungsmöglichkeiten haben

- Gemeinsame GM-Schulung der Schlüsselkräfte im Rahmen eines SUPPORT Forums
- Gemeinsame Diversity-Schulung der Schlüsselkräfte im Rahmen eines SUPPORT Forums
- Anwendung des Wording-Konzepts (organisationsinternes des SC) mit besonderer Berücksichtigung einer geschlechtergerechten Schreibweise
- Einarbeitung gleichstellungsorientierter Kriterien ins Leitbild (wo vorhanden)
- Herstellen freundlicher Atmosphäre in den Beratungsräumlichkeiten für deren Benutzer und Benutzerinnen
- Gleichstellungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit
- Erstellen bzw. Kauf gleichstellungsorientierter Materialien

## 17 RAUMKONZEPT

Die SUPPORT Angebote verfügen über, hinsichtlich Raum und Infrastruktur, barrierefrei zugängliche und nutzbare Standorte, die öffentlich gut erreichbar sind. Gespräche finden in einem vertraulichen Setting statt, persönlich oder über computervermittelte Kommunikation (telefonische- oder Onlineberatung), die vor allem dann zur Anwendung kommen sollen, wenn ein direkter Kontakt nicht möglich ist. Die SUPPORT Schlüsselkräfte sind so ausgestattet, dass sie örtlich unabhängig arbeitsfähig sind.

## 18 RECHTLICHE GRUNDLAGEN

- Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG) idgF. Download unter: [RIS - Behinderteneinstellungsgesetz - Bundesrecht konsolidiert, Fassung vom 30.07.2024 \(bka.gv.at\)](#)
- Bundesbehindertengesetz (BBG) idgF. Download unter: [RIS - Bundesbehindertengesetz § 0 - Bundesrecht konsolidiert, tagesaktuelle Fassung \(bka.gv.at\)](#)
- Förderungsgrundlagen Projektförderungen des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz im Bereich der Beruflichen Teilhabe von Menschen mit Behinderungen. (1. Jänner 2022). Zu finden unter: [Sign in to SMS \(apa.net\)](#) Benutzername: sms Passwort: projekte
- Rahmenrichtlinie Berufliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. (1. August 2020). Download unter: [Richtlinien für die Förderungen von Projekten \(sozialministerium.at\)](#)
- UN-Behindertenrechtskonvention. Download unter: <https://www.behindertenrechtskonvention.info/>