

Workshop 3:

Berufliche Integration in der Veränderung – sind unsere Strategien in der KlientInnenarbeit zeitgemäß?

Leitung/Impulsreferat: Mag. Gottfried Jakober

Aufgrund der starken Ausdifferenzierung der Leistungsangebote in der sozialen Landschaft und der sich ständig verändernden gesellschaftlichen Rahmenbedingungen stellt sich die Frage, wie die Leistungserbringung hinsichtlich der verschiedenen Interessensparteien (Klient, Fördergeber, Unternehmer, Mitbewerber, Team) entsprechend aktualisiert und verbessert werden können.

Vernetzung der Dienstleistungen führt zur effizienteren Nutzung der Ressourcen. Wie so eine Vernetzung in Bezug auf die Beziehungen zu den Unternehmen aussehen kann, skizziert Herr Jakober am Beispiel eines neu implementierten *Beratungsmodells* in der Arbeitsassistentenzell am See.

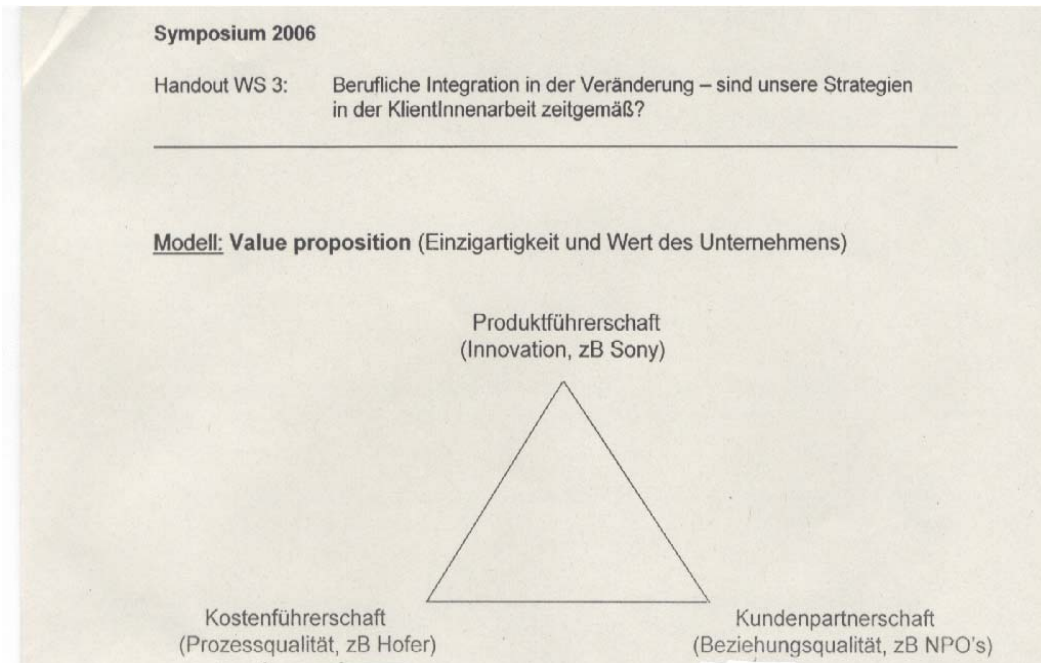
Viele Anbieter der beruflichen Integration greifen auf eine nicht uneingeschränkte Anzahl von Betrieben zurück. Dies führte in der letzten Zeit seitens der Betriebe bereits zur Beschwerden bei der Wirtschaftskammer. Es kommen zu viele Anfragen an und man kenne sich nicht mehr aus.

Bei dem Beratungsmodell in der Arbeitsassistentenzell am See wird der „Kunde“ Unternehmer stärker als bisher als Partner der Arbeitsassistentenzelle und ihrem Anliegen gewonnen und in dessen Folge auch intensiver betreut werden. Für die sog. Unternehmensberatung ist ein Mitarbeiter der Arbeitsassistentenzelle am See verantwortlich. Die Arbeitsassistentenzelle akquiriert also zunächst das Unternehmen und erst im zweiten Schritt geht es um eine konkrete Vermittlung. Die Klienten bleiben zunächst im Hintergrund und sollen erst in der zweiten Phase je nach Anforderungsprofil dem Unternehmen vorgestellt werden. Die Integrationsbegleitung nach einem erfolgtem Vorstellungsgespräch übernimmt der/die jeweilige ArbeitsassistentIn des Klienten.

In weiterer Folge ist der Unternehmerberater erster Ansprechpartner für das Unternehmen und auch für die Pflege des Kontaktes verantwortlich. Ziel ist eine langfristige Bindung der Unternehmen woraus sich neue Integrationsmöglichkeiten ergeben. Da nicht jede/r einzelne/r ArbeitsassistentIn akquiriert, sondern für die Arbeitsassistentenzelle nur eine Person, können die Unternehmen ein Überblick hinsichtlich des Dienstleistungsanbieters und des Angebots bewahren.

Wie kann die Beziehung zum Unternehmen verbessert werden?

Value Proposition Modell



Wie können die Beziehungen unter Berücksichtigung der verschiedenen Rollen intensiviert werden?

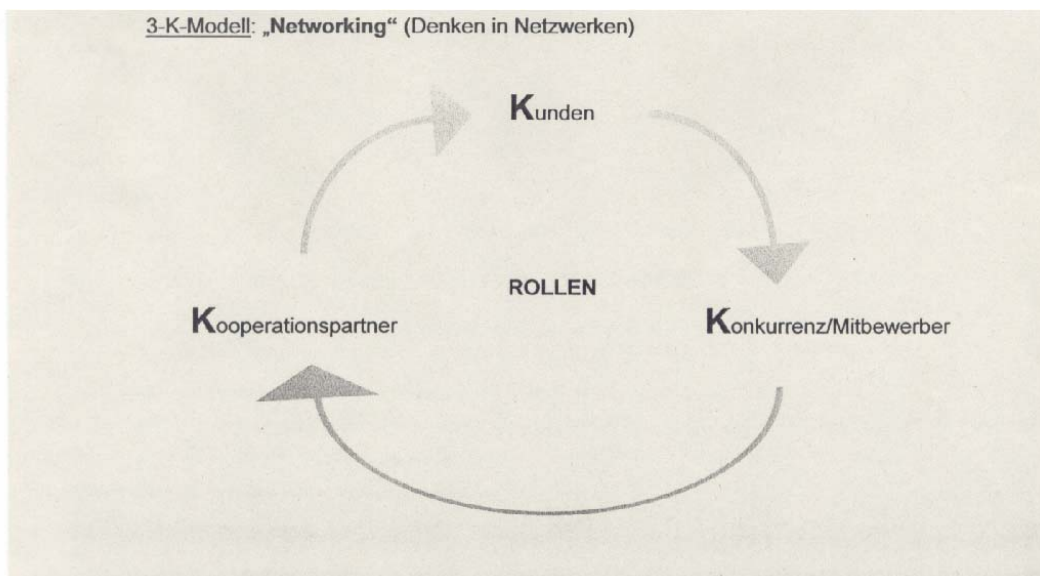
3-K Modell

Den gleichen Personen steht man in unterschiedlichen Rollen entgegen.

Kunde, Klient – Leistungserbringung

Kooperationspartner – Bildung von Kooperationen im Hinblick auf das gemeinsame Ziel

Konkurrenz



Kleingruppenarbeit

Aufgabe:

Welche Strategien verfolgen wir aktuell in der beruflichen Integration? Gibt es neue Ideen für andere Strategien? (Vor- und Nachteile).

Beispiele wie die neuen Strategien hinsichtlich der Zielgruppe (z.B. Klienten, Arbeitgeber, Konkurrent etc.) umgesetzt werden können unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Rollenkonstellationen des „3-K-Modells“

Konstellation Leistungsanbieter → Arbeitgeber

1. Strategien

- Akquise
- Kontakterhaltung (persönlicher Kontakt)
- persönliche / individuelle Arbeitsweise

2. Verbesserungen

- Firmendatenbank
- Transparenz – Standardisierung der Information bzgl. des Dienstleistungsangebots
- Vorzeigefirmen – Platzierung positiver Geschichten im Infomaterial – Konkurrenz als positives Beispiel
- Alternative Finanzierungsmöglichkeiten suchen

3. Konkrete Beispiele

- Öffentlichkeitsarbeit
- Erfahrung weitergeben – z.B. wenn in einer Gemeinde eine Integration gut gelaufen ist, kann man es in der benachbarten Gemeinde besonders hervorheben
- Vernetzung und Synergien gezielter nützen
- um hinderliche Konkurrenz zwischen den Anbietern verringern kann man bei direkten Vorgesetzten gemeinsame Ziele initiieren

Konstellation Leistungsanbieter —> Fördergeber

1. Strategie

- (wünschenswert) Die Beziehung zwischen Träger und Fördergeber in beiden Richtungen als Kundenbeziehung betrachten

2. Verbesserungen

- Positive Bewertung von Fehlern – Fehler ermöglichen Lernprozess
- Rückmeldungen der Leistungsanbieter in Strategien der Fördergeber einfließen lassen um optimale Rahmenbedingungen schaffen und weil Behindertenbetreuung Erfahrungswissen benötigt

Konstellation Leistungsanbieter —> Leistungsanbieter / Konkurrent

1. Strategie

- Fokussiert wird der „Kunde“ und nicht der Mitbewerber. Die Stärken und Ressourcen der Mitbewerber sollen in Hinblick auf das Angebot für den Kunden gemeinsam genutzt werden.

2. Verbesserungen

- Offener Austausch – b. Problemen mit den Mitbewerbern sollte man sich nicht zurückziehen sondern aktiven Austausch und Kommunikation betreiben. Durch kritische Betrachtung gemeinsam überlegen, was und wie anders gemacht werden kann.
- Quote durch andere Regelung ersetzen, da diese als „Hemmschuh“ für Kooperation unter den Mitbewerbern empfunden wird.
- Vorteile der Kooperation sichtbar machen, kommunizieren

Gruppenarbeit – Teamumstrukturierung

1. Strategie

Die Betreuung des Klienten und Akquise wird getrennt. MitarbeiterInnen die für die Akquisition zuständig sind akquirieren nicht nur konkrete Stellen für konkrete Klienten, sondern gewinnen die Betriebe als langfristige Kooperationspartner. Diese MitarbeiterInnen sind für die potentiellen Arbeitgeber die Ansprechpersonen innerhalb eines Dienstleistungsanbieters.

2. Vor- und Nachteile

Vorteile

- Erreichung einer höheren Quote

- Intensivierung der Teamarbeit, da weniger Konkurrenz unter den einzelnen Mitarbeitern

- intensivere Betreuung der Klienten ist möglich, da jeweils nur eine Aufgabe fokussiert wird, Betreuung oder Akquise

- Klientenpools und Firmenpools stehen allen im Verein zur Verfügung –führt zur effizienteren Vermittlung

Nachteile

- was passiert, wenn die Person, welche für die Akquisition zuständig ist, ausfällt?

- Abwechslungsmöglichkeit zwischen den Tätigkeiten Akquise und Betreuung fällt weg

- das Team muss die personellen Voraussetzungen erfüllen, dh. im Team muss es jemanden geben, dessen Stärke es ist nur zu akquirieren

3. Mögliche Probleme

- Stadt / Land Unterschiede
- Stoßzeiten z.B. bei Lehrstellen
- Schule als Kooperationspartner