

**EUROPEAN  
UNION OF  
SUPPORTED  
EMPLOYMENT  
– EUSE**



**EUROPÄISCHER  
DACHVERBAND  
FÜR  
UNTERSTÜTZTE  
BESCHÄFTIGUNG**

**INFORMATIONSBROSCHÜRE & QUALITÄTSSTANDARDS**

Für weitere Informationen oder zusätzliche Kopien, wenden Sie sich bitte an:

**European Union of Supported Employment  
C/O Northern Ireland Union of Supported Employment  
58 Strand Road  
Derry  
Co. Londonderry  
BT48 7AJ  
Nordirland**

**Telefon: 00 44 (0) 28 7137 7709  
Telefon für Hörgeschädigte: 00 44 (0) 28 7137 2077  
Fax: 00 44 (0) 28 7136 0125  
Email: [info@niuse.org.uk](mailto:info@niuse.org.uk)  
Web: [www.euse.org](http://www.euse.org)**

Herausgeber der englischsprachigen Fassung: EUSE, 2004

Die englische Version dieses Dokuments ist auf Anfrage auch in alternativen Formaten wie Braille, Hörkassette, Diskette oder als PDF erhältlich.

Hinweis:

Herausgeber der deutschsprachigen Fassung:  
Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte Beschäftigung - BAG UB  
[www.bag-ub.de](http://www.bag-ub.de)  
Hamburg 2007

Deutsche Übersetzung: Melanie Cromwell

Die deutsche Fassung war nur möglich, weil der BAG UB über die „Arbeiterwohlfahrt – AWO Neue Arbeit gGmbH“ (Ahrensburg, Deutschland) eine kostenfreie Übersetzung angeboten wurde.

Dafür bedanken wir uns sehr herzlich!

# Inhalt:

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>1. Europäischer Dachverband für Unterstützte Beschäftigung</b>	<b>6</b>
Hintergrund	6
Rolle und Aufgabenbereiche	6
Organisationsstruktur	7
Mitglieder	8
Gründung eines nationalen Verbandes	9
Faktoren, die einzelne nationale Dienste beeinflussen können	10
<b>2. Unterstützte Beschäftigung</b>	<b>11</b>
Hintergrund	11
Definitionen	13
Zugrunde liegende Werte und Prinzipien	14
Prozess	16
Ergebnisse	20
<b>3. Verhaltenskodex für Fachleute der Unterstützten Beschäftigung</b>	<b>21</b>
<b>4. Rahmenbedingungen für Qualitätsstandards für Anbieter der Unterstützten Beschäftigung</b>	<b>26</b>
A. Die Organisation	27
B. Der Prozess	31
C. Die Ergebnisse	39

# Einleitung

**Der Europäische Dachverband für Unterstützte Beschäftigung (EUSE) wurde gegründet, um das Konzept der Unterstützten Beschäftigung in ganz Europa weiterzuentwickeln.**

Diese Broschüre dient den Anbietern der Unterstützten Beschäftigung als Leitfaden, um ihre Dienstleistungen zu optimieren, einheitliche europäische Bezeichnungen bezüglich Unterstützter Beschäftigung zu etablieren und bewährte Praktiken zu propagieren.

Diese Veröffentlichung soll ferner zu einer Vereinheitlichung der Dienstleistungsangebote in ganz Europa beitragen und ein Maßstab für sämtliche Maßnahmen der Unterstützten Beschäftigung sein.

Selbstverständlich gibt es in den einzelnen europäischen Ländern Unterschiede hinsichtlich Kultur, Arbeitsmarktpolitik, Wirtschaft und Gesetzgebung. Jedoch sind die dieser Broschüre zugrunde liegenden Werte und Prinzipien übertragbar und ungeachtet dieser Unterschiede relevant.

Aufgrund von finanziellen und betrieblichen Einschränkungen sind Anbieter oftmals gezwungen, sich mit einem limitierten Modell zufrieden zu geben, statt das vollständige Modell der Unterstützten Beschäftigung umzusetzen. Diese Veröffentlichung fordert uns alle auf, die Stärken und den Nutzen des Gesamtkonzeptes der Unterstützten Beschäftigung umzusetzen.

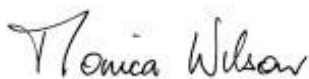
Uns ist bewusst, dass sich die Stellung von behinderten Menschen in der Europäischen Gemeinschaft zu ändern beginnt. Dies resultiert vor allem aus den Forderungen der behinderten Menschen nach Anerkennung ihrer Potentiale und nach Schutz ihrer Rechte als europäische Bürger. Die bisherige Aussonderung von behinderten Menschen hat dazu geführt, dass sie heute zweimal so häufig ohne berufliche Qualifikationen und viermal so häufig arbeitslos sind wie ihre nicht-behinderten Altersgenossen. Die Methoden der Unterstützten Beschäftigung orientieren sich am Leistungsvermögen von Menschen mit schwerer Behinderung und vermitteln sie auf Arbeitsplätze des allgemeinen Arbeitsmarktes.

Die Mitglieder der nationalen Verbände, die über den Vorstand der EUSE am EU Projekt mitgewirkt haben, werden nachstehend aufgeführt. Im Namen des Europäischen Dachverbandes für Unterstützte Beschäftigung möchte ich ihnen sowohl für ihre intensive Arbeit und ihr Engagement bei der Entstehung dieser Publikation als auch für das Design der EUSE Webseite und des Newsletters danken.

- <b>Mike Evans</b>	<b>Schottland</b>
- <b>Isabel Lopes</b>	<b>Portugal*</b>
- <b>Catherine Katsouda</b>	<b>Griechenland*</b>
- <b>Annerieke Diepeveen</b>	<b>Griechenland</b>
- <b>Michael Fleming</b>	<b>Irland*</b>
- <b>Margaret Haddock</b>	<b>Nordirland*</b>
- <b>Teresa Hazzard</b>	<b>Nordirland</b>
- <b>Simone Schuller</b>	<b>Deutschland*</b>
- <b>Milena Johnova</b>	<b>Tschechische Republik</b>
- <b>Pavla Boxava</b>	<b>Tschechische Republik</b>
- <b>Borja Jordan de Urries</b>	<b>Spanien*</b>
- <b>Bengt Eklund</b>	<b>Schweden</b>
- <b>Leena Sariola</b>	<b>Finnland</b>
- <b>Harri Haltunen</b>	<b>Finnland</b>

Besonderer Dank gebührt Edyth Dunlop von der NIUSE, die für die Schriftführung der EUSE verantwortlich ist.

Schließlich möchte ich würdigend anmerken, dass diese wertvolle Arbeit ohne die Förderung durch die Europäische Kommission/Generaldirektion Beschäftigung und Soziales nicht möglich gewesen wäre.



**Monica Wilson**

**Präsident**

**EUSE**

\* Nationale Verbände der Unterstützten Beschäftigung, die vom Europäischen Dachverband im Rahmen dieses Projektes gefördert wurden. Nationale Verbandsmitglieder der EUSE ohne \* haben lediglich teilgenommen.

# 1. Europäischer Dachverband für Unterstützte Beschäftigung

## Hintergrund

Der Europäische Dachverband für Unterstützte Beschäftigung (EUSE) wurde 1993 mit dem Ziel gegründet, die Entwicklung der Unterstützten Beschäftigung in Europa zu erleichtern. Unterstützte Beschäftigung umfasst Hilfen für Menschen mit einer schweren Behinderung (körperlicher, geistiger, psychischer, sensorischer oder verdeckter Natur), einen von ihnen angestrebten Arbeitsplatz auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt in einem integrierten Umfeld mittels der angemessenen dauerhaften Unterstützung zu erlangen, um in ihrem Wohnumfeld ökonomisch und sozial aktiv sein zu können.

EUSE möchte dies durch die Verbreitung des Modells der Unterstützten Beschäftigung, den Austausch von Informationen und Erfahrungswissen und durch die Entwicklung von vorbildlichen Dienstleistungen erreichen. EUSE bietet eine Plattform für den Austausch zwischen Organisationen und Verbänden auf europäischer und internationaler Ebene.

## Rollen und Aufgabenbereiche

Die Hauptaufgaben der EUSE sind folgende:

- Organisation der EUSE Konferenz, die alle zwei Jahre abgehalten wird: Rotterdam, Niederlande 1994; Dublin, Irland 1995; Oslo, Norwegen 1997; Rom, Italien 1999; Edinburgh, Schottland 2001; Helsinki, Finnland 2003 und Barcelona, Spanien 2005; Belfast, Nordirland 2007<sup>1</sup>.
- Austausch von Informationen über Briefsendungen und dank dieses Projektes auch über Newsletter, E-Mails und unsere Webseite ([www.euse.org](http://www.euse.org)).
- Einflussnahme auf die europäische Wirtschafts- und Sozialpolitik.
- Vernetzung mit anderen europäischen Interessensverbänden und Zusammenarbeit mit weltweit vertretenen Organisationen.
- Entwicklung neuer nationaler Verbände - Förderung und Unterstützung von Institutionen bei der Bildung eigener Verbände.
- Einsatz für die Rechte von Menschen mit Behinderungen auf Teilhabe am Arbeitsleben.
- Erforschung und Entwicklung von guten Praxismodellen, Schulung von Personal, Entwicklung von Qualitätsstandards, Handlungskompetenzen, Entwicklung der Fähigkeit, die eigenen Interessen selbst vertreten zu können (self-advocacy) und Gesetzgebung.
- Mitgliederservice und Unterstützung der nationalen Verbände.

EUSE ist ein regierungsunabhängiger Verband und ein Mitglied des Europäischen Behindertenforums (EDF) und der Europaweiten Interessensvertretung von Dienstleistern im Bereich der Behindertenhilfe (EASPD).

---

<sup>1</sup> Ergänzung für deutschsprachige Fassung, Juni 2007

## **Organisationsstruktur**

EUSE verfügt über zwei organisatorische Ebenen:

### **EUSE Vorstand**

Der Vorstand besteht aus 10 Mitgliedern:

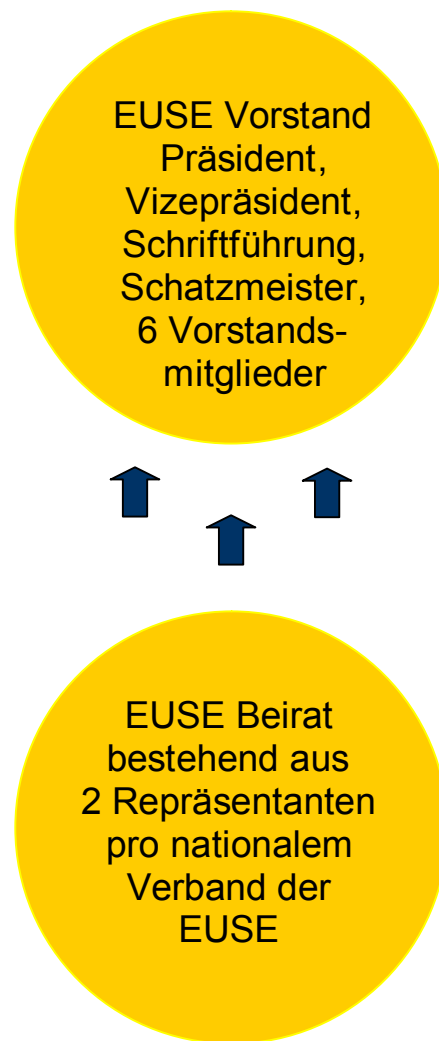
- Präsident
- Vize-Präsident
- Schriftführer
- Schatzmeister
- 6 Vorstandsmitglieder

Der EUSE Vorstand wird vom EUSE Beirat auf einer Generalversammlung gewählt, die während der EUSE Konferenz abgehalten wird. Es kann von jedem nationalen Verband nur ein Repräsentant in den Vorstand gewählt werden. Der Vorstand trifft sich zwischen zwei EUSE Konferenzen mindestens dreimal.

### **EUSE Beirat**

Der EUSE Beirat besteht aus zwei Repräsentanten pro nationalem Verband. Der Beirat trifft sich auf der EUSE Konferenz, wählt den Vorstand und unterbreitet Empfehlungen für den EUSE Arbeitsplan.

# Organisationsstruktur - EUSE



## Mitglieder

Zurzeit sind 16 nationale Verbände Mitglieder der EUSE:

- Deutschland
- England
- Finnland
- Griechenland
- Irland
- Island
- Italien
- Niederlande
- Nordirland
- Norwegen
- Österreich
- Portugal
- Schottland
- Schweden
- Spanien
- Tschechische Republik



## Gründung eines nationalen Verbandes

Der Prozess der Gründung eines nationalen Verbandes unterscheidet sich von Land zu Land und variiert hinsichtlich Struktur und Zeitaufwand, die benötigt werden. Jedoch gibt es eine Reihe von Schritten, die bei der Gründung eines nationalen Verbandes berücksichtigt werden sollten:

### SCHRITTE

- Schritt 1 Regionale Projekte/ Organisationen der Unterstützten Beschäftigung sollten miteinander in Austausch treten.
- Schritt 2 Organisieren Sie ein Treffen dieser Organisationen und aller anderen relevanten Organisationen, z. B. örtliche Einrichtungen der Behinderten(selbst-)hilfe und der beruflichen Rehabilitation. Einladungen sollten auch an Fachleute der Unterstützten Beschäftigung gehen.
- Schritt 3 Diskutieren Sie beim Treffen die Vorteile der Gründung eines nationalen Verbandes und schätzen Sie die benötigte Unterstützung bei der Gründung eines solchen Verbandes ein.
- Schritt 4 Wenn die Gründung eines nationalen Verbandes beschlossen wird, müssen eine Reihe von Punkten angesprochen werden:
- Name des nationalen Verbandes
  - Ziele und Absichten
  - Organisationsstruktur und gesetzliche Anforderungen
  - Mitgliedschaft (einschließlich Mitgliedsbeiträge)

Der Europäische Dachverband für Unterstützte Beschäftigung unterstützt Organisationen bei der Gründung eines Verbandes im eigenen Land, indem sie den Kontakt mit einem schon bestehenden Verbandsmitglied, das Hilfestellung bei der Bildung des nationalen Verbandes leisten kann, herstellt.

## **Faktoren, die einzelne nationale Dienste beeinflussen können**

In den vergangenen zwei Jahrzehnten fand das Konzept der Unterstützten Beschäftigung europaweite Verbreitung. Es ist weithin anerkannt, dass diese Methode es benachteiligten Menschen ermöglicht, durch volle Teilhabe am Arbeitsleben ein erfülltes Leben zu führen. Das Konzept fördert die Bereitstellung von Unterstützung für Menschen mit Behinderungen oder anderen Gruppen mit besonderem Unterstützungsbedarf bei der Erlangung und dem Erhalt von bezahlter Arbeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt. Dies steht im Einklang mit der europäischen Strategie hinsichtlich Zusammenhalt und Entwicklung auf sozialer Ebene.

Trotz der vielen Vorteile für Arbeitnehmer, Arbeitgeber und die Gesellschaft im Allgemeinen, erreicht Unterstützte Beschäftigung in vielen europäischen Ländern noch nicht ihr volles Potential. Dies mag an einer Vielzahl von Faktoren liegen, z. B.:

- Mangelnde Anerkennung und Akzeptanz eines auf Rechte basierenden Ansatzes bei Behindertenfragen.
- Das Fehlen einer gesetzlichen Regelung für Unterstützte Beschäftigung im jeweiligen Land.
- Das Fehlen von speziell ausgewiesenen Geldern zur Implementierung eines gesetzlich geregelten Leistungsanspruchs innerhalb des Landes.
- Komplizierte und starre Sozialversicherungssysteme, die auf Menschen, die vollwertige Beschäftigung anstreben, abschreckend wirken.
- Die politischen, sozialen und wirtschaftlichen Prioritäten und Bedürfnisse eines Landes.
- Generelle Einstellung der Bevölkerung zu Behinderung und Benachteiligung.
- Die Zugänglichkeit zu Beschäftigungsangeboten und die Arbeitslosenquoten.
- Der Mangel an Führung bzw. an einer nationaler Strategie, um Unterstützte Beschäftigung gesellschaftsfähig zu machen.

Aufgrund aller oder einiger der oben erwähnten Faktoren werden Anbieter der Unterstützten Beschäftigung unweigerlich ihren Ansatz und den Umfang, mit dem sie Methoden der Unterstützten Beschäftigung in ihrem Land ausüben können, variieren müssen.

## 2. Unterstützte Beschäftigung

### Hintergrund

Das Konzept der Unterstützten Beschäftigung wurde in den 1970er und 80er Jahren in den USA und Kanada entwickelt. Während die ursprüngliche Absicht darin lag, Menschen mit intellektuellen Einschränkungen zu helfen, einen Arbeitsplatz auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu erlangen, erwies sich das Konzept der Unterstützten Beschäftigung in späteren Jahren zunehmend auch als wirkungsvolle Hilfe für andere Zielgruppen, die traditionellerweise Schwierigkeiten beim Erlangen und Erhalten eines Arbeitsplatzes haben.

Die Grundlage für den Erfolg der Unterstützten Beschäftigung liegt in der Tatsache begründet, dass berufliche Rehabilitation und Ausbildung bis dahin von Organisationen oder staatlichen Einrichtungen dominiert wurden, die Beschäftigung in einem geschützten Rahmen, wie einer Tagesförderstätte oder einer Werkstatt für behinderte Menschen, anboten. Bei den Maßnahmen dieses Rehabilitationssystems musste der Teilnehmer überbetrieblich ausgebildet und vorbereitet werden, um am allgemeinen Berufsleben teilnehmen zu können. Menschen mit einer Behinderung kamen für ein Arbeitsverhältnis erst in Betracht, nachdem sie eine berufliche Ausbildung absolviert hatten („erst trainieren, dann platzieren“).

Gegen Ende der 70er Jahre wurde zunehmend erkannt, dass das traditionelle Rehabilitationsparadigma **„erst trainieren, dann platzieren“** wenig zur beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen beigetragen hat. Es wurde deutlich, dass berufliche Qualifikationen alleine für einen Menschen mit Behinderung nicht ausreichen, um einen Arbeitsplatz zu finden und zu erhalten. Aus diesem Grunde wurde das Konzept des **„Job Coaches“** eingeführt. Der Job Coach hat die Aufgabe, dem Menschen mit Behinderung bei der Ausführung seiner Arbeit strukturierte Unterstützung anzubieten. Die Unterstützung kann „Training on the Job“ (Anleitung am Arbeitsplatz), Training sozialer Kompetenzen, Fahrtraining des Arbeitsweges und andere notwendige Hilfestellungen beinhalten, die zu einer für den Menschen mit Behinderung und seinem Arbeitgeber gleichermaßen erfolgreichen Arbeit führt. Das Modell des Job Coaches stellte etwas durchweg anderes dar als die übliche Rehabilitationspraxis, da Job Coaches während der Arbeit im Betrieb anwesend sind, um bei der Arbeitsplatzanpassung, dem Training und der Ausbildung zu assistieren.

Die Vorstellung war, dass der Teilnehmer zunächst an einen innerbetrieblichen Arbeitsplatz vermittelt und erst dann die konkreten Arbeitsinhalte trainiert werden sollten („**erst platzieren, dann trainieren**“). Die ersten Arbeitseinsätze in nicht-geschützten Arbeitsumgebungen folgten oft einer **„Platzieren und Beten“** Strategie. Aus diesem Grunde wurde eine **„Platzieren-trainieren-erhalten“** Strategie entwickelt. Sobald die nötige Stabilität erreicht worden ist, zog sich der Job Coach zurück und ließ den Arbeitnehmer mit seinen neuen Kollegen zurück (natürliche, kollegiale Unterstützer/ Mitarbeiter).

Während der 90er Jahre wurde Unterstützte Beschäftigung in zunehmendem Maße durch die Idee gekennzeichnet, dass Menschen mit Behinderung selbst-

bestimmt ihre Arbeitsplatzbedingungen beeinflussen und sich verstärkt einbringen. Zusätzlich wurde die Idee des Einsatzes von natürlichen/kollegialen Unterstützern und partnerschaftlicher Arbeit mit wichtigen Beteiligten betont.

Unterstützte Beschäftigung wird zunehmend durch die Prinzipien von Inklusion und Teilhabe am allgemeinen Arbeitsmarkt charakterisiert. Auch wenn es noch großer Anstrengung bedarf, bis das volle Potential der Unterstützten Beschäftigung erreicht ist, besteht jedoch grundsätzlich die Überzeugung, dass Unterstützte Beschäftigung auf dem richtigen Weg ist – die Bildung des Europäischen Dachverbandes für Unterstützte Beschäftigung dokumentiert dies.

### **Einflussfaktoren auf Dienstleistungsangebote in den einzelnen Ländern**

Trotz der zunehmenden Verbreitung des Konzeptes der Unterstützten Beschäftigung und trotz der offensichtlichen Vorteile für den Klienten, den Arbeitgeber und die Gesellschaft im Allgemeinen, erreicht das Konzept in vielen Ländern nicht sein Potential. Dies liegt an einer Reihe von Faktoren, die vom Dienstleister oft nicht beeinflusst werden können, sodass er oftmals eine Abwandlung des ‚reinen Modells‘ der Unterstützten Beschäftigung anbieten muss.

### **Solche Faktoren sind, neben den auf Seite 10 genannten, auch Folgende:**

- Die Finanzierung durch kurzfristige und unangemessene Förderquellen, wie z. B. durch den Europäischen Sozialfond, der für berufliche Trainings- oder Qualifizierungsprogramme gedacht ist.
- Die fehlende Weiterentwicklung der Agenda für Menschenrechte innerhalb der einzelnen Länder.
- Der Einfluss der für die Förderung des Projektes der Unterstützten Beschäftigung zuständigen Ministerien, z. B. Gesundheit, Soziales, Erziehung, Bildung oder Arbeit.

Anbieter der Unterstützten Beschäftigung werden aus dem einen oder anderen Grund unweigerlich ihre Herangehensweise und das Ausmaß, mit dem sie das Ideal der Unterstützten Beschäftigung in ihrem Land umsetzen können, anpassen müssen.

### **Dennoch werden sie sich alle diesen grundlegenden Prämissen verschrieben haben:**

- dass der Arbeitsplatz der beste Ort ist, um einen Beruf zu erlernen,
- dass Unterstützte Beschäftigung sich mit sozialen, politischen, praktischen und Verhaltensbarrieren auseinandersetzen muss, welche bestimmte Personengruppen von vornherein von bezahlter Arbeit ausgrenzen,
- dass es um ‚reale Arbeit‘ auf integrativen Arbeitsplätzen geht.

Trotz der in den einzelnen Ländern vorhandenen Barrieren, die die Umsetzung des Gesamtmodells der Unterstützten Beschäftigung hemmen, bieten die Dienstleister gewöhnlich eine Kombination von Folgendem an:

- **Beauftragung:** Marketing des Anbieters, um mit dem potentiellen Klienten zu einer Vereinbarung zu gelangen.
- **Fähigkeitsprofil:** hilft dem Arbeitssuchenden, berufliche Fähigkeiten und Vorlieben zu identifizieren.
- **Arbeitsplatzentwicklung (job development):** Identifizierung eines vom Arbeitssuchenden bevorzugten Arbeitsplatzes mittels Akquisition von Arbeitgebern.
- **Arbeitsplatzanalyse:** um mehr über den Arbeitsplatz, die Mitarbeiter und den Umfang der notwendigen Unterstützung im Arbeitsumfeld herauszufinden.
- **Unterstützung am Arbeitsplatz:** um das richtige Maß (gerade soviel wie nötig) an kreativer Hilfe, Beratung und Unterstützung für Arbeitgeber und -nehmer zu identifizieren und umzusetzen, damit ein Arbeitserfolg und die Entwicklung zu mehr Unabhängigkeit mit Hilfe natürlicher Unterstützer gewährleistet ist.
- **Unterstützung bei der beruflichen Weiterentwicklung:** um dem Arbeitnehmer und Arbeitgeber zu helfen, mittels strukturierter Mitarbeiter- und Personalentwicklungsgesprächen über einen längerfristigen beruflichen Werdegang nachzudenken.

## Definitionen

Historisch betrachtet wurde Unterstützte Beschäftigung bezeichnet als ‚integrierte Beschäftigung im Gemeinwesen‘, in denen Menschen mit Behinderung die Möglichkeit haben, Seite an Seite mit Menschen ohne Behinderung zu arbeiten, während sie individualisierte Unterstützung bekommen, um einen langfristigen Erfolg zu erzielen.

Diese Definition betont das Ziel, eine reale Beschäftigung mit regulärem Gehalt zu erlangen. Sie impliziert eine Verlagerung vom ‚trainieren-platzieren‘ Modell der traditionellen beruflichen Rehabilitation, in der Individuen in Tageseinrichtungen und Werkstätten ausgebildet wurden, um auf den Konkurrenzkampf im Arbeitsleben vorbereitet zu werden, hin zu einem Ansatz, der in der Unterstützten Beschäftigung als ‚platzieren-trainieren‘ bezeichnet werden kann (Jenaro et al. 2002:6).

Heute ermöglicht Unterstützte Beschäftigung Menschen mit Behinderung und anderen benachteiligten Gruppen, bezahlte Arbeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu erlangen und zu erhalten. Es basiert auf und respektiert die Bedürfnisse des Individuums und seine beruflichen Wünsche und Neigungen.

Deshalb lautet die von der EUSE akzeptierte Definition der Unterstützten Beschäftigung: - **das Unterstützen von Menschen mit Behinderung oder von anderen benachteiligten Gruppen beim Erlangen und Erhalten von bezahlter Arbeit in Betrieben des allgemeinen Arbeitsmarktes.**

## **Zugrunde liegende Werte und Prinzipien**

Unterstützte Beschäftigung steht im Einklang mit den Konzepten des Empowerments und der sozialen Inklusion, sowie der Würde und dem Respekt vor dem Individuum. Diese Konzepte werden in den Rahmbedingungen der Unterstützten Beschäftigung durch folgende Werte und Prinzipien, die während aller Phasen und Maßnahmen der Unterstützten Beschäftigung präsent sind, erweitert:

### **Individualität**

Das Konzept der Unterstützten Beschäftigung betrachtet jeden Menschen mit seinen individuellen Interessen und Vorlieben sowie seiner Verfassung und Lebensgeschichte als einmalig.

### **Respekt**

Die Maßnahmen der Unterstützten Beschäftigung sind stets altersgerecht, respektvoll und fördernd.

### **Selbstbestimmung**

Unterstützte Beschäftigung hilft Menschen dabei, ihre Interessen und Vorlieben zu nutzen, ihre Entscheidung zu äußern und ihren Lebens- und Arbeitsplan entsprechend ihrer persönlichen Verfassung und den Gegebenheiten zu definieren. Sie fördert die Fähigkeit des Einzelnen, für sich und seine Belange einzustehen (self-advocacy).

### **Fundierte Entscheidungen**

Unterstützte Beschäftigung hilft dem Einzelnen dabei, seine Möglichkeiten vollständig zu verstehen, so dass er durchweg im Einklang mit seinen Vorlieben und mit einem Verständnis der Konsequenzen seiner Wahl entscheiden kann.

### **Empowerment**

Unterstützte Beschäftigung assistiert dem Einzelnen bei Entscheidungen hinsichtlich seines Lebensstils und seiner Teilhabe in der Gesellschaft. Bei der Planung, Entwicklung und Auswertung der Angebote spielt der Einzelne die Hauptrolle.

### **Vertraulichkeit**

Der Anbieter der Unterstützten Beschäftigung behandelt die vom Klienten gegebenen Informationen vertraulich. Der Klient hat Zugang zu den vom Anbieter über ihn gesammelten persönlichen Daten. Jede Weitergabe von Daten liegt im Ermessen des Klienten und bedarf seiner Zustimmung.

## **Flexibilität**

Personal- und Organisationsstrukturen können entsprechend der Bedürfnisse des Klienten geändert werden. Dienstleistungen werden flexibel gehandhabt, um auf die Bedürfnisse des Klienten reagieren zu können; sie werden angepasst, um spezifische Anforderungen zu erfüllen.

## **Barrierefreiheit**

Dienstleistungen, Einrichtungen und Auskünfte der Unterstützten Beschäftigung sind für Menschen mit Behinderungen barrierefrei zugänglich.



## **Der Prozess der Unterstützten Beschäftigung**

**Unterstützte Beschäftigung ist ein dynamischer Prozess, der von der zu unterstützenden Person gesteuert wird.**

Ein 5-Phasen-Prozess wurde identifiziert und als Referenzmodell anerkannt. Es dient als Rahmen für die Unterstützte Beschäftigung. Jede dieser fünf Phasen weist eine große Bandbreite von Maßnahmen auf. Einige beziehen sich auf eine bestimmte Behindertengruppe, während andere allgemeiner gehalten sind und somit bei allen benachteiligten Gruppen Anwendung finden. Über alle Phasen und Maßnahmen hinweg sollten die Anbieter ihre Zeitvorgaben als Chance sehen, Verantwortung dafür zu übernehmen, die Lebenszeit des Einzelnen nicht unnütz zu vergeuden.

### **Phase 1 – Orientierung**

Diese Phase beinhaltet vermutlich die größte Bandbreite an Maßnahmen, die in ihrer Einzigartigkeit nicht nur für spezielle Behinderungsgruppen interessant sein dürften, sondern für jede Gruppe von benachteiligten Personen. Die grundlegenden Werte dieser Phase sind, Informationen zugänglich zu machen und in angemessener Weise zur Verfügung zu stellen. Der Einzelne soll dabei unterstützt werden, mit Hilfe dieser Informationen sowie gesammelter Erfahrungen zu einer fundierten Entscheidung zu gelangen. Die Maßnahmen in dieser Phase müssen themenbezogen, personenzentriert und Teil eines vereinbarten Aktionsplanes sein, mit dem der Arbeitsuchende letztendlich auf den allgemeinen Arbeitsmarkt vermittelt werden soll. Am Ende dieser Phase soll der Einzelne darüber fundiert entscheiden können, ob er die Unterstützte Beschäftigung zur Arbeitssuche nutzen und mit welchem Anbieter er dies tun möchte.

### **Phase 2 – Erstellen eines Fähigkeitsprofils**

Die Maßnahmen in dieser Phase ermöglichen einen Einblick in die Fertigkeiten, Fähigkeiten, Stärken und Schwächen des Arbeitsuchenden und ergeben ein detailliertes Profil von arbeitsrelevanten Belangen, die für den weiteren Prozess von Bedeutung sind. Unterstützte Beschäftigung ermöglicht es dem Arbeitsuchenden, aktiv eine Beschäftigung zu wählen, die mit seinen Interessen, Neigungen, Bedürfnissen, seiner Verfassung und seinen Erfahrungen korrespondieren. Dieser Planungsablauf basiert auf dem Ansatz des Empowerments. Dabei werden die Teilnehmer dazu ermuntert, im Einklang mit ihren Interessen und beruflichen Neigungen, eigenständig eine Berufswahl zu treffen und an der Gestaltung ihres Arbeitsprojektes teilzuhaben. Im Rahmen dieser Phase sollte ein personenzentrierter Planungsansatz umgesetzt werden.



### **Phase 3 - Arbeitsplatzsuche**

Die Arbeitsplatzsuche ist eine wichtige Phase, in der die gewählten Maßnahmen den Arbeitgeber überzeugen und den Arbeitssuchenden zu einer Beschäftigung verhelfen können. Es führt nicht nur ein Weg zum passenden Arbeitsplatz. Vielmehr muss der Anbieter der Unterstützten Beschäftigung eine Vielzahl von Maßnahmen in Erwägung ziehen, um diejenige zu finden, die den Bedürfnissen aller beteiligten Parteien gerecht wird.

Der Arbeitssuchende muss dabei zu jeder Zeit die Maßnahmen steuern und muss gut beraten werden, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können. Ungeachtet der Auswirkungen einer Behinderung oder sonstiger Benachteiligung: die Entscheidung muss stets beim Arbeitssuchenden selbst liegen, wobei der Anbieter der Unterstützten Beschäftigung ihm mit detaillierten Ratschlägen und Anleitung zur Seite steht.

Es gibt selbstverständlich eine ganze Reihe von Methoden, die zur Identifizierung eines passenden Arbeitsplatzes oder Arbeitgebers angewandt werden können:

- Erstellen einer Bewerbungsmappe
- Beantworten von Stellenangeboten
- Versenden von Initiativbewerbungen
- Kaltakquise per Telefon
- Schnupperpraktika oder Arbeitserprobungen (jeweils zeitlich begrenzt)
- Aufbau von Arbeitgeberkontakten und Netzwerken
- Schaffen bzw. Gestalten von passenden Arbeitsplätzen durch den Anbieter der Unterstützten Beschäftigung

## **Phase 4 – Arbeitgeberkontakt**

Die Maßnahmen in dieser Phase sind abhängig davon, welches Format das Gespräch mit dem Arbeitgeber annimmt.

Hier nehmen wir einmal an, dass die Fachkraft für Unterstützte Beschäftigung und wahrscheinlich auch der Arbeitsuchende sich mit dem Arbeitgeber treffen. In dieser Phase entscheidet sich möglicherweise, was der Arbeitgeber anbieten wird.

Folgende Bereiche können Inhalt des Gespräches sein:

- Fertigkeiten/ Erfahrungen, die vom Arbeitgeber verlangt werden
- Arbeitszeiten [auch die eines (Schnupper-) Praktikums]
- Arbeitsbedingungen
- Arbeitsplatzkultur
- Unterstützung, die vom Arbeitsuchenden benötigt wird
- Unterstützung, die vom Anbieter der Unterstützten Beschäftigung geleistet werden kann
- Unterstützung, die vom Arbeitgeber/ von Kollegen geleistet werden kann
- Fragen zur Offenlegung der Behinderung und deren Auswirkungen
- Sensibilisierung des Arbeitgebers und der Kollegen
- Gesundheits- und Arbeitssicherheitsanforderungen
- Möglichkeiten der staatlichen Förderung
- Beratung und Unterweisung des Arbeitgebers hinsichtlich seiner gesetzlichen Verpflichtungen und Verantwortung.

## **Phase 5 - Betriebliche und außerbetriebliche Unterstützung**

Niveau, Umfang und Art der Unterstützung sind abhängig von den Bedarfen, Fähigkeiten und der Beschäftigungssituation des Einzelnen. Der Schlüssel zur Unterstützten Beschäftigung ist die Unterstützung selbst. Sie ist von daher in allen Phasen des Prozesses gegenwärtig. Die professionelle Unterstützung sollte nach und nach ausgeblendet und durch die Unterstützung der Mitarbeiter ersetzt werden. Das Ausmaß der Unterstützung und die Rückzugsstrategie sollten gemeinsam mit dem Arbeitgeber, den Kollegen und dem Arbeitnehmer geplant und überprüft werden.

Die Bereitstellung von betrieblicher und außerbetrieblicher Unterstützung ermöglicht es dem Arbeitnehmer, angemessen zu lernen und zu arbeiten, Teil eines Teams zu sein, einen Beitrag zur Firmenkultur zu leisten, als auch sich beruflich weiterzuentwickeln. Zudem wird dem Arbeitgeber ein Unterstützungssystem zur Verfügung gestellt und den Mitarbeitern das nötige Wissen und Verständnis vermittelt. Dies wiederum fördert die Entstehung einer natürlichen Unterstützung am Arbeitsplatz.

Das Maßnahmenpaket sollte personenzentriert und flexibel gestaltet sein. Es könnte Folgendes beinhalten:

### **Unterstützung im Betrieb**

- Training der sozialen Kompetenzen
- Identifizieren eines Mentors/ Kollegen
- Identifizieren der Arbeitsplatzkultur
- Unterstützung bei der Eingewöhnung am Arbeitsplatz
- Hilfestellung für Arbeitgeber und Arbeitskollegen
- Identifizieren der Umgangsformen am Arbeitsplatz
- Identifizieren von Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung

### **Unterstützung außerhalb des Betriebes**

- Lösen praktischer Probleme/ Fragen (Arbeitsweg, Arbeitskleidung etc.)
- Sich über die zwischenmenschlichen kollegialen Kontakte austauschen
- Unterstützen beim Ausfüllen von Anträgen und Formularen
- Pflege von Kontakten zu Sozialarbeitern/ Fachleuten des Gesundheitswesens
- Zuhören und Beraten bei Fragen des Arbeitnehmers.

## **Ergebnisse der Unterstützten Beschäftigung**

Das Hauptziel der Unterstützten Beschäftigung ist, eine Beschäftigung zu finden, die den Bedarfen, Fertigkeiten und Fähigkeiten des Einzelnen entspricht und mit sicheren und gleichberechtigten Arbeitsverhältnissen ausgestattet ist. Die Beschäftigung sollte vom Arbeitnehmer als lohnend und sinnvoll erachtet werden sowie soziale Inklusion und Zufriedenheit ermöglichen.

### **Der Arbeitnehmer findet einen bezahlten Arbeitsplatz:**

- in einem Betrieb des allgemeinen Arbeitsmarktes
- in einem integrativen Arbeitsumfeld
- mit einem von Arbeitgeber- und Arbeitnehmer unterschriebenen Arbeitsvertrag
- der Arbeitnehmer erhält den gleichen Lohn für gleiche Arbeit
- es besteht die gleiche Arbeitsplatzsicherheit wie für andere Arbeitnehmer.

### **Eine passgenaue Beschäftigung wurde gefunden:**

- Die Beschäftigung steht mit den Neigungen und Fähigkeiten des Arbeitnehmers in Einklang.
- Es handelt sich um einen real existierenden Arbeitsplatz mit klar umrissenen Aufgaben und es finden Mitarbeitergespräche statt.
- Der Arbeitsplatz entspricht den individuellen Bedürfnissen des Arbeitnehmers bezüglich Arbeitszufriedenheit sowie soziale und persönliche Entwicklung und erfüllt die Gesundheits- und Arbeitssicherheitsvorschriften.
- Die Beschäftigung bietet Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung.

### **Der Beschäftigte wird als wertvoller Mitarbeiter betrachtet:**

- Der Arbeitgeber und die Kollegen schätzen den Beschäftigten als Teammitglied und der Beschäftigte wird bei allen sozialen Aktivitäten am Arbeitsplatz miteinbezogen.
- Der Arbeitgeber ist mit dem Abgleich von Anforderungen und Fähigkeiten zufrieden und investiert Zeit und Ressourcen, um den Beschäftigten in seine Rolle hineinwachsen zu lassen.
- Der Beschäftigte macht positive Erfahrungen mit den Kollegen und baut gute Beziehungen zu ihnen auf.
- Es kommen natürliche Unterstützungssysteme am Arbeitsplatz zustande, die die Unterstützung von außen ersetzen. Der Beschäftigte kontrolliert die Entscheidungen hinsichtlich der ihm zuteil werdenden Unterstützungsleistungen.

### **3. Verhaltenskodex für Fachleute der Unterstützten Beschäftigung**

Der Europäische Dachverband für Unterstützte Beschäftigung hat einen Verhaltenskodex entwickelt, der die Prinzipien und Verantwortlichkeiten benennt, die von den Fachleuten der Unterstützten Beschäftigung erwartet werden.

Diese Grundsätze sollen als Leitlinie für die auf diesem Gebiet Tätigen dienen. Sie können auch zur Selbstbewertung dienen und als Instrument der Qualitätsoptimierung eingesetzt werden.

Dieser Verhaltenskodex beinhaltet die Werte, auf denen die Unterstützte Beschäftigung beruht und auf die die Fachleute ihre tägliche Arbeit ausrichten. Der Kodex liefert sowohl allgemeine Grundsätze als auch Leitlinien, um berufliche Situationen und Maßnahmen abzudecken, die während der Unterstützten Beschäftigung auftauchen.

#### **Allgemeine Grundsätze**

##### **Fachkompetenz**

Fachleute der Unterstützten Beschäftigung sollten für ihre Arbeit über ein hohes Maß an Fachkompetenz verfügen und die Notwendigkeit erkennen, ihr Wissen in den Schlüsselbereichen der Unterstützten Beschäftigung zu aktualisieren. Sie sollen sich eigenverantwortlich weiterbilden und sich mit anderen Fachleuten beraten, um Informationen und Erfahrungen auszutauschen sowie professionelle und technische Kompetenz zu entwickeln.

##### **Integrität**

Mitarbeiter der Unterstützten Beschäftigung müssen bei ihrer beruflichen Arbeit ehrlich, fair und respektvoll gegenüber anderen sein. Sie sollten ihre Arbeit so ausführen, dass sie stets Vertrauen und Zuversicht erwecken.

##### **Chancengleichheit**

Die Mitarbeiter der Unterstützten Beschäftigung müssen die Rechte, Würde und den Wert aller Beteiligten respektieren. Sie dürfen in keiner Hinsicht aufgrund von Geschlecht, Alter, Religion, ethnischer Herkunft, politischer Meinung, Behinderung, sexuellen Vorlieben, Gesundheitszustand, Familienangehörigen oder sozialem Status diskriminieren.

Sie sollten für kulturelle und individuelle Unterschiede und Bedürfnisse sensibilisiert sein und gleiche Chancen und Ergebnisse für alle ermöglichen.

## **Soziale Verantwortung**

Mitarbeiter der Unterstützten Beschäftigung sollten sich ihres Einflusses auf die Lebensführung eines Menschen und seines Lebens- und Arbeitsumfeldes bewusst sein. Sie sollten Verantwortung übernehmen und ihren Beitrag zu sozialer Inklusion durch Arbeit leisten.

## **Vertraulichkeit**

Die Mitarbeiter der Unterstützten Beschäftigung haben sicherzustellen, dass vertrauliche und sensible Informationen geschützt sind. Einverständniserklärungen bezüglich der Weitergabe von Daten müssen eingeholt werden, und der Mitarbeiter muss stets einen professionellen Umgang mit der unterstützten Person pflegen.

## **Selbstermächtigung und Selbstvertretung (empowerment and self-advocacy)**

Die Mitarbeiter der Unterstützten Beschäftigung sind verpflichtet, eine aktive Mitwirkung, Mitbestimmung und Selbständigkeit der unterstützten Person innerhalb des Prozesses der Unterstützten Beschäftigung zu fördern.

## **Verhaltensrichtlinien**

### **Kompetenzen -**

#### **Generelles Bewusstsein**

Fachleute sollten in der Lage sein, Kenntnisse und ein allgemeines Verständnis der Maßnahmen der Unterstützten Beschäftigung zu demonstrieren.

Dies beinhaltet:

- Faktoren, die zur Aufnahme der Unterstützten Beschäftigung führen und die Unterschiede zwischen Unterstützter Beschäftigung und Sondereinrichtungen sowie anderen Angeboten.
- die Definition und Merkmale der Unterstützten Beschäftigung und die ihr zugrunde liegenden Werte.
- fundierte Entscheidungen, Selbstbestimmung und aktive Mitwirkung während des gesamten Prozesses der Unterstützten Beschäftigung.
- die Funktionen der wichtigsten Beteiligten und ihre Verantwortung, Möglichkeiten zur Unterstützten Beschäftigung zu schaffen und zu erleichtern.
- die Rechte und Pflichten von Klienten der Unterstützten Beschäftigung, um bewährte Praktiken im Prozess der Unterstützten Beschäftigung zu identifizieren.

#### **Berufliches Profiling**

Anbieter der Unterstützten Beschäftigung sollten im Stande sein, ein Berufsprofil zu erstellen, zu bewerten und die individuelle Karriere im Einklang mit den Interessen des Arbeitssuchenden zu planen, einschließlich:

- Erstellen einer effektiven und aussagekräftigen beruflichen Einschätzung gemeinsam mit dem Arbeitssuchenden.
- Anwenden einer personenzentrierten Herangehensweise in allen Bereichen der Unterstützten Beschäftigung einschließlich der Entwicklung eines Fähigkeitsprofils.
- Erleichterungen wie Arbeitserprobungen, Training on the Job, Praktika und Hospitationen in Betracht ziehen.
- Unterstützung des Arbeitssuchenden dabei, persönliche Berufsziele und sinnvolle, realistische Karrierepläne zu entwickeln, damit er sein Potential voll ausschöpfen kann.
- Entwickeln von Kooperationen mit geeigneten Einrichtungen, Organisationen und Netzwerken, um beruflichen Aufstieg zu ermöglichen.

## **Arbeitsplatzsuche und Marketing**

Fachleute müssen über eine große Bandbreite an effektiven Strategien der Arbeitsplatzakquise und des Marketings verfügen, einschließlich:

- Ausarbeitung effektiver Marketingstrategien für die Unterstützte Beschäftigung
- Herstellung von Werbematerial für Arbeitgeber
- Anerkennung und Nutzung von formellen sowie informellen Methoden der Arbeitsplatzakquise
- Einbeziehung des Arbeitssuchenden in den Prozess der Arbeitsplatzakquise
- Kenntnisse des regionalen Arbeitsmarktes und Arbeitsplatzkulturen
- Ermittlung der Bedarfe des Arbeitgebers
- professionelle und sachliche Kontaktaufnahme mit dem Arbeitgeber
- Förderung der Stärken, Fertigkeiten und Fähigkeiten des Arbeitssuchenden, um ihn für den allgemeinen Arbeitsmarkt wettbewerbsfähig zu machen
- Unterstützung beim Aushandeln von Arbeitsbedingungen und Arbeitsverträgen entsprechend der Gesetzgebung
- Kenntnisse und Verständnis der relevanten Gesetzestexte.

## **Inner- und außerbetriebliches Training und Unterstützung**

Fachleute der Unterstützten Beschäftigung sollten in der Lage sein, inner- und außerbetriebliche Unterstützung mittels folgender Maßnahmen zu leisten:

- Individuelle Unterstützungsbedarfe am Arbeitsplatz identifizieren und ansprechen
- Arbeitsplatzanalysen durchführen und Methoden identifizieren, durch die natürliche, kollegiale Unterstützung am Arbeitsplatz hergestellt werden kann
- Unterstützungsmöglichkeiten am Arbeitsplatz erarbeiten sowie Unterstützungsbedarfe des Arbeitgebers und der Kollegen identifizieren und ansprechen
- Maßnahmen der inner- und außerbetrieblichen Unterstützung anbieten
- Beratung und Unterstützung des Arbeitgebers und -nehmers bei der Arbeitsplatzgestaltung einschließlich technischer Hilfen sowie ergonomischer und sonstiger Arbeitsplatzanpassungen
- Den Klienten dabei helfen, kollegiale Umgangsformen und Kultur am Arbeitsplatz zu erkennen und zu übernehmen
- Maximierung der Arbeitsleistung und der sozialen Inklusion.



## **Kontinuierliche Unterstützung**

Fachleute sollten in der Lage sein, bei Bedarf selbst eine langfristige Begleitung am Arbeitsplatz zu gewährleisten oder Wege aufzuzeigen, die dies ermöglichen, einschließlich Folgenden:

- Finanzierungsmöglichkeiten zur Sicherung von langfristiger Unterstützung identifizieren
- Schriftliche Vereinbarungen mit dem Arbeitgeber und Arbeitnehmer bezüglich der zu leistenden Unterstützung treffen
- Gemeinsam mit dem Arbeitnehmer und dem Arbeitgeber die Qualität und Bedeutsamkeit der einzelnen Maßnahmen beurteilen und besprechen
- Ein Unterstützernetzwerk bilden, um den Arbeitnehmer bei persönlichen Bedarfen bezüglich seiner Arbeit zu unterstützen

## **Beratung hinsichtlich Sozialleistungen**

Die Fachleute der Unterstützten Beschäftigung sollten bei folgenden relevanten Leistungs- und Finanzfragen präzise und vertrauliche Angaben machen oder auf die zuständigen Stellen verweisen können, einschließlich:

- den Klienten über mögliche Arbeitgeberleistungen und finanzielle Auswirkungen ihrer Entscheidungen zu informieren
- den Bewerber dabei helfen, eine Berechnung der Sozialleistungen anzufordern, um fundierte Entscheidungen treffen zu können
- sich über aktuelle Regelungen über Sozialleistungen auf dem Laufenden halten
- Vernetzen mit Organisationen, die Beratung und Information über Sozialleistungen anbieten.

## **Organisatorisches Bewusstsein**

Fachleute sollten sich des Auftrages, der Rolle, der Ziele und der Aktivitäten ihrer Organisation bewusst sein.

Dies beinhaltet:

- das Verstehen ihrer Rollen und Verantwortungen innerhalb der Organisation
- das Anerkennen der Grenzen ihrer Organisation bezüglich der Maßnahmen der Unterstützten Beschäftigung
- das Arbeiten als Mitglied eines Teams, das die Organisationsziele erreichen will
- ihren Beitrag zu gesellschaftlichen Systemveränderungen zu leisten
- ihre Verpflichtung, hervorragende Leistung zu erbringen.

## **4. Rahmenbedingungen für Qualitätsstandards für Anbieter der Unterstützten Beschäftigung**

Im Wörterbuch wird ‚Qualität‘ als - Grad der oder Maßstab für Güte - beschrieben. Diese Begriffsbestimmung steht im Einklang mit dem Ziel des Europäischen Dachverbands für Unterstützte Beschäftigung (EUSE), der einen Orientierungsrahmen für Anbieter der Unterstützten Beschäftigung bereitstellen will – einen Rahmen von Mindeststandards für bewährte Praxis und hervorragende Leistungen, die auf die gesamte Europäische Gemeinschaft übertragbar sind.

Mit dem Rahmen wird beabsichtigt, einen Maßstab zur Verfügung zu stellen, der es Dienstleistern ermöglicht, die Qualität ihrer Angebote zu entwickeln und zu optimieren.

Die entwickelten Standards beinhalten nicht nur die bestehende gute Praxis innerhalb der Mitgliedschaft der EUSE, sondern bieten den Dienstleistern eine Möglichkeit zur Selbstbewertung und einen Rahmen, um durch Zielvereinbarungen ihre Angebote fortlaufend zu optimieren. Der Rahmen definiert den Begriff der Unterstützten Beschäftigung sowie die Charakteristika des Modells und identifiziert die Wertmaßstäbe, die von den Anbietern in ganz Europa angestrebt werden sollen.

Das Modell der Unterstützten Beschäftigung ist in den letzten zwanzig Jahren enorm gewachsen. Der EUSE Vorstand glaubt, dass es an der Zeit ist, Standards zu entwickeln, die Qualitätsmaßstäbe setzen und einheitliche Bezeichnungen für ganz Europa schaffen.

## A. DIE ORGANISATION

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Führung und das Management setzen einen hohen Qualitätsstandard.</li> </ul>	<p>Die Organisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfolgt ein Leitbild, das sie zu Integration am Arbeitsplatz und Inklusion in der Gemeinschaft verpflichtet und Aussonderung verhindert.</li> <li>• Verfolgt Grundsätze und Vorgehensweisen, die Chancengleichheit, eine gesunde und sichere Umgebung, sowie den Schutz der Rechte aller zum Inhalt hat.</li> <li>• Setzt eine Strategie mit kurz-, mittel- und langfristigen Zielen zur Entwicklung der Dienstleistung ein.</li> <li>• Setzt ein System ein, mit dem die Leistung in allen Dienstleistungsbereichen fortlaufend ausgewertet und optimiert wird.</li> <li>• Sammelt und analysiert Daten über Arbeitsergebnisse, Mitarbeiterproduktivität, Zufriedenheit der Beteiligten, Kosteneffizienz und andere Prozess- und Ergebnisvariablen.</li> <li>• Fördert eine Lernkultur, in der Kreativität, Innovation und Risikofreudigkeit unterstützt werden und sich Personal und Klienten bestärkt fühlen.</li> <li>• Hat Systeme eingerichtet, um finanzielle Ressourcen zu beziehen, zuzuteilen, zu kontrollieren und zu bewerten. Dies verschafft langfristige organisatorische Sicherheit und erfüllt die individuellen Bedürfnisse aller.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitbild</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Strategieplan</li> <li>• Evaluierung/Prüfberichte, Selbstbewertungen</li> <li>• Management Report</li> <li>• Jährlicher Ausbildungsplan</li> <li>• Sitzungsprotokolle von Mitarbeiter- und Kliententreffen</li> <li>• Finanzberichte</li> <li>• Geschäftsplan / Audit</li> </ul>

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Organisation fördert und schätzt die Einbeziehung der Beteiligten (stakeholder) bei Planung und Entscheidungsfindung auf jeder Organisationsebene</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informiert alle Beteiligten über die ihnen zur Verfügung stehenden Auswahlmöglichkeiten.</li> <li>• Stellt Vertraulichkeit und Datenschutz sicher.</li> <li>• Stellt in allen Dienstleistungsbereichen Chancengleichheit, gleichberechtigte Teilhabe und nicht-diskriminierende Praktiken sicher.</li> <li>• Hält Dienstleistungsvereinbarungen mit allen Klienten vor.</li> <li>• Hält umfassende Arbeitsmarktdaten vor.</li> <li>• Erfasst und berücksichtigt regionale Arbeitsmarkttrends.</li> <li>• Es gibt umfassende Regelungen und Pläne für die Einbeziehung aller Beteiligten, stellvertretend für die unterschiedlichen Partner im Prozess der Unterstützten Beschäftigung und unter Beachtung aller Benachteiligungsformen.</li> <li>• Es werden Stakeholder-Gruppen gebildet, die bei der Teilnahme an Planung und Entscheidungsfindung auf allen Organisationsebenen unterstützt werden.</li> <li>• Von den Klienten wird regelmäßig Feedback über ihre Erfahrungen eingeholt, einschließlich Beanstandungen und Vorschlägen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbematerial</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Regelungen und Pläne der Stakeholder</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Sitzungsprotokolle der Stakeholder-Treffen</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Organisation setzt sich dafür ein, die Rechte von benachteiligten Menschen zu schützen und zu fördern.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Organisation stellt eine für alle zugängliche Grundrechtscharta zur Verfügung.</li> <li>• Der Anbieter hält alle Aspekte der Charta aufrecht.</li> <li>• Persönliche und vertrauliche Daten bleiben durch sichere organisatorische Prozesse während der gesamten Erbringung der Dienstleistung geschützt.</li> <li>• Das Recht des Einzelnen, seine Ansichten und Meinungen zu äußern und Entscheidungen zu treffen sind in allen Dienstleistungsbereichen gewährleistet.</li> <li>• Der Einzelne wird bei der Wahrnehmung seiner Arbeitnehmerrechte unterstützt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Regelungen und Prozesse</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Prüfbericht</li> </ul>

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Professionelles und kompetentes Personal erbringt auf allen Ebenen der Organisation Qualitätsarbeit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Organisation hat eine Personalpolitik, die das Anwerben und Halten von hochqualifiziertem Personal fördert.</li> <li>• Die Organisation verfügt über eine Reihe von Arbeitsstellen, die den Gedanken der integrativen Beschäftigung widerspiegeln, und über damit verbundene gemeindenahe Unterstützung im Sinne der Unterstützten Beschäftigung.</li> <li>• Jede Arbeitsstelle innerhalb der Organisation verfügt über klar definierte Kompetenzen und Verantwortlichkeiten.</li> <li>• Die Organisation sorgt für einen angemessenen Betreuungsschlüssel.</li> <li>• Die Organisation bietet ihrem Personal gute Arbeitsbedingungen.</li> <li>• Die Organisation stellt sicher, dass alle Mitarbeiter regelmäßig eine Leistungsbewertung und angemessene Unterstützung erhalten, um Aufgaben und Zielvorgaben zu erfüllen.</li> <li>• Die Organisation stellt für alle Mitarbeiter den Zugang zu regelmäßigen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sicher.</li> <li>• Das Personal bekommt mit steigender Qualifikation die Möglichkeit, sich beruflich zu verbessern und aufzusteigen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiter- / Klientenbefragungen</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Organigramm</li> <li>• Arbeitsplatzbeschreibungen</li> <li>• Arbeitsplatzbeschreibungen/ Anforderungsprofil</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Mitarbeiterbefragungen</li> <li>• Leistungsbeurteilung, Bericht des direkten Vorgesetzten</li> <li>• Mitarbeiterschulungen &amp; Entwicklungsberichte</li> <li>• Mitarbeiterbefragungen</li> </ul>

## B. DER PROZESS

### Phase 1: Beauftragung

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Person mit Behinderung hat alle nötigen Informationen in der für sie angemessenen Form erhalten, um über die Inanspruchnahme des Anbieters der Unterstützten Beschäftigung entscheiden zu können.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Der Ort der Dienstleistung befindet sich in einem barrierefreien Gebäude in einem zugänglichen Ort, das von der Person würdig benutzt werden kann.</li><li>• Ein Mitarbeiter begrüßt den Arbeitsuchenden in einer freundlichen, positiven, respektvollen und würdigen Weise.</li><li>• Ein Mitarbeiter identifiziert die vom Arbeitsuchenden bevorzugte Kommunikationsmethode und setzt diese ein.</li><li>• Der Arbeitsuchende bestimmt Zeit, Ort, die Teilnehmer und Inhalte der Treffen mit.</li><li>• Der Arbeitsuchende wird darin bestärkt, seine Ansichten und Meinungen zu äußern und Fragen zu stellen.</li><li>• Informationen hinsichtlich des Anbieters und des Prozesses der Unterstützten Beschäftigung und des regionalen Arbeitsmarktes sind vorhanden und zugänglich.</li><li>• Alle Parteien erhalten einen Dienstleistungsvertrag in barrierefreier Sprache.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auditbericht über Zugänglichkeit</li><li>• Klientenbefragung</li><li>• Klientenbefragung</li><li>• Klientenbefragung</li><li>• Klientenbefragung</li><li>• Klientenbefragung</li><li>• Dienstleistungsaudit</li><li>• Dienstleistungsaudit</li></ul>

## Phase 2: Fähigkeitsprofil

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es wird ein personenzentrierter Ansatz zum Erfassen der relevanten Daten über die beruflichen Interessen, Neigungen und Fähigkeiten des Einzelnen angewandt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Treffen finden an zugänglichen Orten und in einem vertraulichen Rahmen statt, um eine entspannte Gesprächsatmosphäre zu ermöglichen.</li> <li>• Gespräche und Feedback-Methoden werden dem Lern- und Kommunikationsstil des Arbeitsuchenden angepasst. Es werden angemessene Hilfen angeboten, um dieses sicher zu stellen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es wird sichergestellt, dass der Arbeitsuchende den Zweck der Datensammlung nachvollziehen kann.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitsuchende wird dabei unterstützt, geeignete Personen zu identifizieren und in den Prozess einzubeziehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungsprotokolle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dem Arbeitsuchenden gehören alle gesammelten Daten. Die Verwendung der Daten geschieht nur mit Einverständnis des Arbeitsuchenden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die gesammelten Daten werden zur Erstellung eines individuellen Fähigkeitsprofils eingesetzt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsuchende werden unterstützt, fundierte und realistische Entscheidungen hinsichtlich ihrer Arbeit und beruflichen Zukunft zu treffen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsuchende erkunden ihre beruflichen Möglichkeiten unter Berücksichtigung ihrer Interessen, Fähigkeiten und Bedürfnisse.</li> <li>• Arbeitsuchende haben Zugang zu einer Reihe von lokalen Beschäftigungsmöglichkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fähigkeitsprofile/ Maßnahmenpläne</li> <li>• Trainingspläne</li> </ul>



Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsuchende werden unterstützt, Verständnis für die Anforderungen einer spezifischen Arbeit zu entwickeln und für ihre Möglichkeiten, eigene Fähigkeiten so zu entwickeln, dass sie diese Arbeiten ausüben können.</li> <li>• Der Arbeitsuchende bekommt Unterstützung und Gelegenheit, an befristeten Hospitationen und Arbeitserprobungen teilzunehmen, um eine fundierte Entscheidung vorzubereiten.</li> <li>• Es wird den Arbeitsuchenden Gelegenheit und Unterstützung gegeben, Selbstbestimmung und Entscheidungsfähigkeit zu entwickeln.</li> <li>• Der Arbeitsuchende wird dabei unterstützt, gesammelte Erfahrungen und Informationen anzuwenden, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trainings-/ Maßnahmenpläne</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein individueller, flexibler Teilhabeplan wird gemeinsam mit jedem Arbeitsuchenden ausgearbeitet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Plan wird entwickelt, mit dem Arbeitsuchenden abgestimmt und in einem zugänglichen Format angefertigt.</li> <li>• Der Arbeitsuchende erhält Unterstützung, um an der Planentwicklung teilzuhaben.</li> <li>• Alle Aspekte des Planes spiegeln die beruflichen Interessen, Neigungen und Fähigkeiten des Arbeitsuchenden wider.</li> <li>• Der Plan enthält eine Zielvereinbarung und Schritte, wie die Ziele zu erreichen sind.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Plan legt die erforderlichen Hilfen und Ressourcen fest, um die Bedarfe des Arbeitssuchenden zu erfüllen und das berufliche Ziel zu erreichen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Plan bestimmt ‚relevante Personen‘, die zur Erreichung der Ziele beitragen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitssuchende wird dabei unterstützt, seinen Plan so weit wie möglich selbst zu steuern.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden angemessene Zeitrahmen gesetzt und Möglichkeiten geboten, den Plan zu bewerten und ggf. abzuändern.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Arbeitssuchenden haben eine unterschriebene Kopie ihres Planes und legen fest, wer zusätzlich eine Kopie erhalten sollte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>

## Phase 3: Job Development - Arbeitsplatzentwicklung

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angemessenes Training und Unterstützung werden zur Verfügung gestellt, um einen Arbeitsplatz zu identifizieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitsuchende lernt Methoden der Arbeitsplatzsuche kennen und wird bei deren Umsetzung unterstützt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitsuchende bestimmt den Umfang seiner Teilnahme am Bewerbungs- und Einstellungsprozess mit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsuchende werden unterstützt, um soweit wie möglich selbst an der Arbeitsplatzentwicklung und an Arbeitgeberkontakten teilzuhaben, unabhängig vom Grad ihrer Behinderung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitsuchende wird befähigt und unterstützt, dem passenden Arbeitgeber gegenüber Wünsche hinsichtlich Beschäftigungsbedingungen zu äußern und zu verhandeln.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit/ Klientenbefragung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitsuchende wird bei der Suche nach dem bestmöglichen Arbeitsplatz unterstützt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Anbieter baut ein Netzwerk mit örtlichen Betrieben, und Arbeitgebervereinigungen und besucht entsprechende Veranstaltungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methoden der Arbeitsplatzsuche werden fortlaufend bewertet und weiterentwickelt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Arbeitsplatzentwicklungs- und Marketingpläne spiegeln lokale und regionale Beschäftigungstendenzen wider und enthalten Pläne für Entwicklungs- und Trainingsmöglichkeiten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zum Abgleich der Anforderungen und Fähigkeiten werden Fähigkeitsprofile und Arbeitsplatzanalysen erstellt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Ergebnisse der Abgleiche werden dem Arbeitsuchenden umgehend mitgeteilt.</li> <li>• Der Arbeitsuchende wird unterstützt, eine fundierte Entscheidung über die vorhandenen Möglichkeiten zu treffen und in die nächste Phase zu gelangen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>

## Phase 4: Arbeitgeberkontakt

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitgeber wird bei der Suche nach dem passenden Arbeitnehmer unterstützt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Anbieter der Unterstützten Beschäftigung erstellt ein Arbeitgeberprofil mit klar definierten Bedürfnissen des Arbeitgebers, Arbeitsplatzanforderungen und klar definiertem Arbeitsumfeld.</li> <li>• Die Rolle des Anbieters der Unterstützten Beschäftigung wird dem Arbeitgeber erläutert und von diesem verstanden.</li> <li>• Der Arbeitgeber erhält Informationen, Beratung und Sensibilitätstraining hinsichtlich Behinderung, Benachteiligung und Antidiskriminierungspraktiken.</li> <li>• Die Kollegen werden beraten und ausgebildet, um dem Arbeitsuchenden mit Behinderung durch den Einsatz natürlicher Unterstützungsstrategien zur Seite zu stehen.</li> <li>• Arbeitsuchende mit Behinderung werden dem Arbeitgeber positiv vorgestellt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmenaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Firmenaudit</li> <li>• Firmenaudit / Arbeitgeberbefragung</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeber werden darin unterstützt, angemessene Arbeitsplätze zu identifizieren, indem sie vorhandene Arbeitsplätze anpassen oder neue schaffen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeberbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsuchende mit Behinderung werden darin ausgebildet und unterstützt, beim Arbeitgeber für Verständnis zu werben und ein Sensibilitätstraining anzubieten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeberbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitgeber hat ständigen Zugang zum Anbieter der Unterstützten Beschäftigung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmenaudit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden Möglichkeiten entwickelt, Arbeitserprobungen, Hospitationen und Arbeitsplatzbesuche anzubieten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeberbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeber-Netzwerke werden gebildet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmenaudit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Anbieter der Unterstützten Beschäftigung arbeitet während des gesamten Prozesses partnerschaftlich mit dem Arbeitgeber zusammen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeberbefragung</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vom Arbeitgeber wird Rückmeldung hinsichtlich seiner Erfahrungen mit Unterstützter Beschäftigung eingeholt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitgeberbefragung</li> </ul>

## Phase 5: Betriebliche und außerbetriebliche Unterstützung

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Einarbeitung und Unterstützung des Arbeitnehmers ist angemessen und effektiv und fördert Unabhängigkeit und Fortschritt am Arbeitsplatz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Anbieter der Unterstützung identifiziert zur Erfüllung der individuellen Bedarfe gemeinsam mit dem Arbeitnehmer dessen bevorzugten Einarbeitungs- und Lernansätze.</li> <li>• Ein barrierefreier Trainings- und Maßnahmenplan wird ausgearbeitet.</li> <li>• Die Mitarbeiter wenden eine Reihe von bevorzugten Lern- und Unterstützungsansätzen an, die unaufdringlich sind und langsam ausgeblendet werden.</li> <li>• Alle eingesetzten technischen und sonstigen Hilfen sind an den jeweiligen Arbeitsplatz angepasst und fördern die Leistung und den Status des Arbeitnehmers.</li> <li>• Unterstützung und Ausbildung werden flexibel eingesetzt und stehen auch zur Entwicklung von Beziehungen innerhalb und außerhalb des Betriebes zur Verfügung.</li> <li>• Es wird Unterstützung und Ausbildung geleistet, um die Teilnahme an betrieblichen, sozialen Veranstaltungen und arbeitgebergesponserten Aktivitäten inner- und außerhalb des Betriebes zu ermöglichen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit/ Evaluation</li> <li>• Audit/ Klienten- und Arbeitgeberbefragung</li> <li>• Klienten- und Arbeitgeberbefragung</li> <li>• Klienten- und Arbeitgeberbefragung</li> </ul>

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitnehmer wird unterstützt, gemeinsam mit seinen nicht-behinderten Kollegen an allen typischen Mitarbeitereinführungen, Probezeiten, Leistungs- und Personalentwicklungsprozessen teilzunehmen.</li> <li>• Arbeitnehmer werden dabei unterstützt, Arbeitsbedingungen entsprechend der individuellen Bedürfnisse auszuhandeln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit/ Klienten- und Arbeitgeberbefragung</li> <li>• Dienstleistungsaudit / Klientenbefragung</li> </ul>

## C. Die ERGEBNISSE

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitsuchende findet und erhält einen bezahlten Arbeitsplatz auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es wird ein gültiger und tragfähiger Arbeitsvertrag zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber abgeschlossen.</li> <li>• Der Arbeitnehmer bleibt für mindestens sechs Monate im Arbeitsverhältnis.</li> <li>• Der Arbeitsvertrag beinhaltet Angaben über die Präferenzen des Arbeitsuchenden bezüglich Arbeitstagen, Arbeitsstunden, Urlaub, Arbeitsweisen, und Gehalt.</li> <li>• Der Arbeitnehmer erhält den gleichen Lohn und gleiche Arbeitgeberleistungen für gleiche Arbeit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> </ul>

Qualitätsstandard	Merkmale	Bewertungsverfahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitnehmer ist ein geschätzter Kollege und ein gleichberechtigtes Mitglied des Teams.</li> <li>• Dem Arbeitnehmer stehen Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung zur Verfügung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Arbeitgeber und die Kollegen stellen eine Anzahl von ‚natürlichen, kollegialen Unterstützern‘ zur Verfügung.</li> <li>• Der Arbeitnehmer hat ein gutes Verhältnis mit den Kollegen.</li> <li>• Der Arbeitnehmer hat die Möglichkeit, mit Kollegen an außerbetrieblichen Aktivitäten teilzunehmen.</li> <li>• Während die Fähigkeiten des Arbeitnehmers sich entwickeln, werden berufliche Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten untersucht.</li> <li>• Der Arbeitnehmer wird dabei unterstützt, interne und externe berufliche Entwicklungsmöglichkeiten abzuwägen.</li> <li>• Unterstützung wird bereitgestellt, damit der Arbeitnehmer Fort- und Weiterbildungs- und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten in Anspruch nehmen kann.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit/ Klienten- und Arbeitgeberbefragung</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Firmenaudit</li> <li>• Klientenbefragung</li> <li>• Dienstleistungsaudit</li> <li>• Klientenbefragung</li> </ul>