

# SYMPOSIUM

Mehr Qualität – bessere Integration?

## **Qualitätsmanagement in der beruflichen Integration**

22. und 23. Juni 2009 | Kardinal König Haus | Wien

**Montag | 22.6.09 Symposium**09:30 **Ankommen und Check In**10:30–11:00 **Eröffnung**

Mag.<sup>a</sup> Marlene Mayrhofer, Geschäftsführerin dabei-austria  
 Mag. Alexander Bodmann, Geschäftsführer Caritas der Erzdiözese Wien  
 Mag. Martin Kaukal, Geschäftsführer PSZ GmbH  
 Mag. Friedrich Schuhböck, Direktor Caritas der Diözese St. Pölten

11:00–12:30 **Key Note 1** | „Qualitätsmanagement: Wirkungen und unerwünschte Nebenwirkungen“  
 Univ. Prof. Dr. Michael Meyer, Abteilung für Nonprofit Management und  
 Forschungsinstitut für Nonprofit Organisationen, Wirtschaftsuniversität Wien

12:30–14:00 **Mittagspause**14:00–15:30 **Workshopsession 1** | Workshops 1 bis 515:30–16:00 **Pause**

16:00–17:00 **Wirtschaftskabarett und Erfolg mit der Kraft des Herzens:** mit Humor & Begeisterung  
 als Qualitätsfaktoren in die beruflichen Integration, Mag. Otmar Kastner,  
 Universitätslektor an der WU-Wien

17:00 **Abschluss Tag 1****Dienstag | 23.6.09 Symposium**

09:00–10:30 **Key Note 2** | „KASSYS – Ein Referenzmodell zur Qualitätssicherung in den  
 Integrationsfachdiensten“, Gert Klüppel, Regionaler Koordinator IFD, Deutschland

10:30–11:00 **Pause**11:00–12:30 **Workshopsession 2** | Workshops 6 bis 1012:30–14:00 **Mittagspause**

14:00–15:30 **Key Note 3** | „Qualitätsmanagement in der beruflichen Integration:  
 Überlegungen und Hinweise aus der Schweiz“ Dr.<sup>in</sup> Annelies Debrunner,  
 Debrunner Sozialforschung und Projekte, Schweiz

15:30 **Abschluss Symposium**

**Moderation:** **Otto Lambauer, Mag.<sup>a</sup> Marlene Mayrhofer**

## Workshopsession 1 | Montag | 14:00–15:30

**1 | Gert Klüppel, Regionaler Koordinator IFD, Deutschland****»Qualitätssicherung in der Praxis (durch das LWL-Integrationsamt Westfalen, Münster)«**

Beispielhaft an der Arbeit der Regionalen Koordinatoren soll die Qualitätssicherung durch einen Leistungsträger dargestellt werden. Die gesetzlichen Aufgaben des LWL-Integrationsamt Westfalen binden die Integrationsfachdienste in die Arbeit mit ein. Je nach Thema werden unterschiedliche Aspekte einer QS relevant. Im ersten Teil des WS werden die Steuerungsinstrumente exemplarisch vorgestellt. Der zweite Teil dient den Fragen und zur Diskussion.

**2 | Mag. Michael Fürnschuß, GID GmbH, Deutschland****»Balanced Scorecard und Qualitätsmanagement«**

Die Balanced Scorecard gilt seit Jahren als wichtiges strategisches Steuerungsinstrument, welches den Nachteil klassischer Konzentration auf reine Finanzzahlen wettmachen soll. Dadurch und durch ihre Flexibilität wird sie häufig als ideal für Nonprofit-Organisationen beschrieben. Der Workshop soll sich folgenden Fragen widmen: Warum wurde die BSC „erfunden“? Was ist die Balanced Scorecard überhaupt? Was kann eine BSC leisten, wo liegen ihre Grenzen? Welche Voraussetzungen müssen für eine erfolgreiche Entwicklung und Umsetzung einer auf die eigene Organisation zugeschnittenen BSC erfüllt sein? Wie fließen Qualitätsaspekte in die BSC ein? Wie kann die berufliche Integration durch einen BSC-Einsatz profitieren.

**3 | Dr.<sup>in</sup> Annelies Debrunner, Debrunner Sozialforschung und Projekte, Schweiz****»Qualitätsmanagement in der Schweiz – abhängig von wirtschaftlichen Höhenflügen und Tiefs?«**

Im Workshop stellt Annelies Debrunner aus Schweizer Sicht verschiedene Einsatzmöglichkeiten von Evaluationsmethoden im Kontext von Qualitätsmanagement vor. Mit den Teilnehmenden wird dies am Beispiel einer Integrationsfirma diskutiert, z.B. Thema Qualitätssicherung: Was ist trotz hoher Arbeitsbelastung notwendig und machbar? Was können wir intern leisten? Wann und in welchem Ausmaß benötigen wir externe Hilfe? Wie abhängig sind solche Prozesse von wirtschaftlichen Höhenflügen und Tiefs? Welche Schlüsse kann man bezüglich Übertragbarkeiten auf Österreich aus diesen Erkenntnissen ziehen?

**4 | Univ.-Ass. Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Helga Fasching, Mag. Oliver Koenig, Mag.<sup>a</sup> Petra Pinetz, Universität Wien  
Institut für Bildungswissenschaft****Qualität aus der Perspektive der NutzerInnen – Ergebnisse aus zwei Forschungsprojekten zu »Partizipationserfahrungen in der beruflichen Biographie von Menschen mit intellektueller Behinderung«**

Im Mittelpunkt des Workshops stehen – analog zu den derzeit an der Universität Wien durchgeführten Projekten – folgende Fragestellungen:

1. Wie erleben Menschen mit einer intellektuellen Beeinträchtigung gesammelte bzw. unterbliebene Partizipationserfahrungen in der Übergangsphase „Schule – Beruf“ sowie in der Phase „Arbeitsleben“?
2. Besteht ein Zusammenhang zwischen Partizipationserfahrungen sowie der Wahrnehmung einer individuellen und selbstbestimmten Lebensgestaltung?
3. Welcher Unterstützungsbedarf lässt sich im Prozess der beruflichen Integration und für eine nachhaltige berufliche Teilhabe aus Perspektive der NutzerInnen feststellen?

Erste Ergebnisse aus den Forschungsprojekten zu den oben genannten Forschungsfragen können einen qualitativen Beitrag zur Diskussion um die Weiterentwicklung und Verbesserung von Qualitätsmanagementsystemen in der beruflichen Integration aus der NutzerInnenperspektive liefern.

**5 | Mag. Peter Milbradt, Easy Entrance, BAN, Graz****»Barrierefreiheit über ein Qualitätsmanagementsystem in den Griff bekommen – wie geht denn das?«**

Das ee. Managementsystem unterstützt Betriebe bei der Umsetzung einer nachhaltigen Barrierefreiestrategie. Mit einheitlichen und allgemein anerkannten Richtlinien und Standards für zugängliche Arbeitsplätze für ältere Menschen und Menschen mit Behinderung bekommen Unternehmen ein Werkzeug in die Hand, um gezielt menschengerecht gestaltete Arbeitsstrukturen (weiter)entwickeln zu können. Damit können Betriebe und Organisationen ihr Mitarbeiter/innenpotential optimal ausschöpfen. Durch die Anlehnung an die Struktur der ISO 9001 ist es auch leichter möglich, dieses Managementsystem in den betrieblichen Alltag zu integrieren. Der Workshop bietet eine Übersicht über das ee. Managementsystem, erörtert Verbindungen zur ISO 9001, stellt das Kriteriensystem (Mindest- und Punktekriterien) vor und stellt praktische Beispiele sowie den Nutzen für Betriebe zur Diskussion.

**Workshopsession 2 | Dienstag | 11:00–12:30****6 | Mag.<sup>a</sup> Daniela Spindler und Otto Lambauer, Caritas Wien, Österreich****»Fördervereinbarung oder Leistungsvertrag? Chancen und Risiken«**

Immer wieder flammt die Diskussion auf, inwieweit Fördervereinbarungen mit Einzelkostennachweis im Rahmen der Finanzierung von Projekten zur beruflichen Integration durch Leistungsvereinbarungen ersetzt werden können. Mag.<sup>a</sup> Daniela Spindler hat sich aufbauend auf ihrer langjährigen Erfahrung in der Abrechnung von Projekten zur beruflichen Integration in ihrer Diplomarbeit „Möglichkeiten und Grenzen des Kontraktmanagements zwischen öffentlichen Verwaltungseinheiten und NPOs“ intensiv mit dem Thema des Leistungsvertrages und damit einhergehend mit Fragen der Leistungsbeschreibung auseinandergesetzt. Im Workshop werden die Erkenntnisse der Arbeit vorgestellt, wobei ein Hauptaugenmerk auf eine kritische Gegenüberstellung von Fördervereinbarung und Leistungsvertrag gelegt wird. Es soll auch anhand eines Beispiels aus der konkreten Arbeit ein Ansatz zu einer Leistungsbeschreibung im Feld der Arbeitsassistentz dargestellt werden. Es werden Indikatoren vorgestellt, die die komplexen Zusammenhänge im Rahmen der Dienstleistungserbringung versuchen darzustellen und vor allem auch qualitative Kriterien guter Leistungserbringung berücksichtigen. Über Fragen und Probleme in diesem Zusammenhang soll im Workshop diskutiert werden.

**7 | Dr.<sup>in</sup> Karin Rossi, Leitung Arbeitsassistentz Wien, PSZ GmbH (ibi Institut zur beruflichen Integration)****Max Stimpfl, Organisations- und Personalentwicklung, EFQM/QAP Verantwortlicher, PSZ GmbH****»Qualitätsentwicklung und Benchmarking am Beispiel der Arbeitsassistentz«**

Die Caritas St. Pölten, Caritas Wien und die PSZ GmbH wenden seit einigen Jahren QAP (Qualität als Prozess) eine EFQM (European Foundation for Quality Management) Branchenversion zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung an. In einem gemeinsamen Arbeitskreis haben sich diese Träger in den letzten Jahren auf die Entwicklung von Qualitätsstandards (EFQM/QAP Fachspezifikationen) im Rahmen der Arbeitsassistentz konzentriert und reges Benchmarking – auch mit anderen Trägern der beruflichen Integration – betrieben.

Ziel des Workshops ist:

- Kennenlernen des Qualitätsentwicklungsinstruments EFQM/QAP verbunden mit einem kleinen Training in praktischer (praxisnaher) Anwendung
  - Präsentation und Diskussion von Ergebnissen aus der gängigen Praxis in der Entwicklung und Anwendung von EFQM/QAP der 3 Träger
1. EFQM/QAP Spezifikationen der Arbeitsassistentz
  2. Benchmarking
  3. EFQM/QAP Spezifikationen und Wirkungsziele (in Arbeit)

**8 | Mag. Michael Fürnschuß, GID GmbH, Deutschland; DSA<sup>in</sup> Susanne Wiedenhofer, Bundessozialamt Österreich; Mag.<sup>a</sup> Doris Rath RMP Sozialforschung, Österreich**

### »Wirkungsorientierung und Wirkungsmessung in komplexen Aufgabenbereichen«

Beratungs- und Sensibilisierungsprojekte zur beruflichen Integration konnten in den vergangenen Jahren ihre Erfolge und Wirkungen nur bedingt transparent machen. Die erreichten Erfolge und die Erfolgsmessung und –steuerung der Geld- und Auftraggeber waren nur zum Teil miteinander kompatibel. Die Anforderung, dass bis 2010 alle BSB-geförderten Projekte belegbare unmittelbare arbeitsmarktpolitische Relevanz haben müssen, hat den Druck noch erhöht. 2008 wurde für die Beratungs- und Sensibilisierungsprojekte ein neues System zur Wirkungsorientierung und –messung entwickelt, welches den neuen, erhöhten Ansprüchen gerecht wird. Im laufenden Jahr wird dieses System erstmals umgesetzt. Im Workshop werden Hintergründe, Entstehungsprozess, kritische Erfolgsfaktoren und das System selbst als Beispiel vorgestellt, wie in komplexen Themenbereichen Wirkungsorientierung und Wirkungsmessung erreicht werden kann.

**9 | Dr. Marco Nicolussi, Geschäftsführer ARBAS Tirol; Mag.<sup>a</sup> (FH) Pamela Aichelburg, AutarK Kärnten**

### »Wie Beginnen ...? – Ein Praxisbericht über Entscheidungsprozess und Einführung eines QMS zur Diskussion«

Im Workshop stehen Erfahrungsberichte aus der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems bei ARBAS Tirol im Mittelpunkt. Die ReferentInnen konzentrieren sich dabei auf den Entscheidungsfindungsprozess, die Etappen der Umsetzung, die beteiligten AkteurInnen und stellen auch Erfahrungen zur Diskussion. Geplant ist die Überführung des Berichts in eine Diskussion über die Iststände in den Organisationen der Teilnehmenden. Aktuelle Fragen und Umsetzungsmöglichkeiten in den Organisationen können diskutiert werden.

**10 | Mag.<sup>a</sup> Sabine Unterweger, Nico Sowa, AutarK Kärnten**

### »Der/die ExpertIn bin ich ...«: Ermittlung der KundInnenzufriedenheit bzw. Lebensqualität von Menschen mit Behinderung im Kontext von Dienstleistungen zur beruflichen Integration/Rehabilitation.

Qualitätssicherung für die Angebote in der Behindertenhilfe ist in den 90er Jahren immer mehr zu einer gängigen Forderung geworden. Die Zeiten, als die bloße Behauptung der Wirksamkeit und des Nutzens der Angebote für Menschen mit Behinderung ausreichte, gehen dem Ende entgegen. Daher zeigt sich die Notwendigkeit sich mit folgenden Themenschwerpunkten auseinander zusetzen – die gleichzeitig die Workshop Ziele sind:

- Kennenlernen von verschiedenen Theorien, Konzeptionen, Methoden und Instrumentarien zum Thema KundInnenzufriedenheit / Lebensqualität.
- Kritische Hinterfragung von Qualität – könnte es zu einer Ausrichtung am Mittelmaß kommen?

### Anmeldung

Die Anmeldung ist im Tagungsbüro bis zum 1. Juni 2009 möglich. Frau Bogner betreut unter [office@dabei-austria.at](mailto:office@dabei-austria.at) bzw. 0650/2070111 gerne Ihre Anfrage bzw. Ihre Anmeldung. Die Anmeldung ist per E-Mail, per Post oder Online **[www.dabei-austria.at](http://www.dabei-austria.at)** möglich. Die TeilnehmerInnenanzahl ist mit 150 beschränkt, danach wird eine Warteliste geführt.

### Workshops

Bitte geben Sie bei Ihrer Anmeldung die Nummer der Workshops an, die Sie besuchen wollen. Die Workshops 1 bis 5 finden parallel am Nachmittag des 22. Juni 2009 statt, die Workshops 6 bis 10 am Vormittag des 23. Juni 2009. Die TeilnehmerInnenanzahl in den Workshops ist begrenzt. Die Reihung erfolgt nach Einlangen der Anmeldungen. Bitte geben Sie daher auch jeweils eine Alternative an, falls der gewünschte Workshop bereits ausgebucht ist.

### Teilnahmegebühr

Die Tagungsgebühr beträgt € 100,-. Eine reduzierte Teilnahmegebühr von € 70,- gilt für MitarbeiterInnen von Mitgliedsprojekten des Dachverbands berufliche Integration. Bitte überweisen Sie die Teilnahmegebühr auf das Konto bei der Hypo-Alpe-Adria, lautend auf Dachverband berufliche Integration, Kontonummer: 4020200, BLZ: 52000 mit dem Verwendungszweck „Qualitätsmanagement 09 und Name TeilnehmerIn“. Die Anmeldung wird nach Erhalt der Tagungsgebühr bestätigt und wirksam. Eine Rückerstattung der Teilnahmegebühr ist im Falle einer Stornierung nicht möglich, es kann jedoch ein/e ErsatzteilnehmerIn nominiert werden. In der Tagungsgebühr sind neben den Tagungsunterlagen jeweils 2 Kaffeepausen sowie das Mittagessen an beiden Tagen enthalten.

### Sprachen

Deutsch – Österreichische Gebärdensprache  
Die Veranstaltung findet grundsätzlich in deutscher Sprache statt. Bitte informieren Sie uns im Zuge Ihrer Anmeldung, falls Sie eine Dolmetschung in ÖGS benötigen.

### Veranstaltungsort

Kardinal König Haus  
Kardinal König Platz 3  
1130 Wien

### Barrierefreiheit

Der Veranstaltungsort ist barrierefrei zugänglich. Eine Induktionsanlage ist vorhanden. Bitte informieren Sie uns im Zuge Ihrer Anmeldung, falls wir weitere Vorkehrungen für Ihre barrierefreie Teilnahme treffen dürfen.

### Anreise und Unterkunft

Anreise zum Tagungsort und die Unterkunft in Wien ist von den TeilnehmerInnen selbst zu organisieren und zu bezahlen. Eine Liste mit Hotels in der Nähe des Tagungsortes finden Sie auf der Homepage des Dachverbands **[www.dabei-austria.at](http://www.dabei-austria.at)**