

# **Evaluation von support – Dienstleistungsnetzwerk für sächsische Unternehmen**

---

Endbericht

Vorgelegt vom: ZEP – Zentrum für Evaluation und Politikberatung

Autorinnen und Autor: Frank Oschmiansky, Sandra Popp, Petra Kaps, Dr. Renate Reiter, Julia Berthold

28. März 2023

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	5
2	Zielstellung der Evaluation .....	6
3	Methodisches Vorgehen und Stand der Umsetzung.....	8
3.1	Explorationsphase.....	9
3.2	Befragung der Geschäftsstellen .....	9
3.3	Befragung der Netzwerkpartner .....	9
3.4	Befragung der Kundinnen und Kunden von support .....	11
3.5	Befragung der Unternehmen, die bislang noch keine Support-Kunden sind .....	13
4	Ergebnisse .....	15
4.1	Rahmenbedingungen .....	15
4.2	Aufgabenbereiche .....	16
4.3	Öffentlichkeitsarbeit und Zugangswege.....	20
4.4	Zusammenarbeit im Netzwerk.....	22
4.4.1	Zusammenarbeit im Netzwerk aus Sicht der Geschäftsstellen .....	23
4.4.2	Zusammenarbeit im Netzwerk aus Sicht der Netzwerkpartner der support-Geschäftsstellen.....	29
4.4.3	Intensität der Kooperationsbeziehungen aus Sicht der Geschäftsstellen.....	35
4.5	Erreichte Betriebe und deren Beratungs- und Unterstützungsbedarfe.....	40
4.6	Bislang nicht erreichte Betriebe und deren Beratungs- und Unterstützungsbedarfe .....	48
4.7	Bekanntheit und Wirkungen .....	53
5	Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen.....	60
5.1	Bekanntheit und Wirkungen .....	61
5.2	Strukturen, Prozesse und Zusammenarbeit im Netzwerk .....	62
5.3	Anbindung des Angebotes an die Träger von Integrationsfachdiensten und Erkenntnisse hinsichtlich der künftigen Umsetzung der Vorgaben des § 185a SGB IX .....	65
6	Literaturverzeichnis .....	67

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Häufigkeit aufgelisteter Tätigkeiten in den Aufgabenbereichen Netzwerkarbeit und Beratung/Unterstützung von Unternehmen .....	17
Tabelle 2: Ausgestaltung Netzwerkbeziehungen .....	25
Tabelle 3: Bewertung der gemeinsamen Fallarbeit.....	26
Tabelle 4: Zufriedenheit Zusammenarbeit .....	28

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Befragungsteilnehmer der Netzwerkbefragung nach Akteursgruppen.....	9
Abbildung 2: Zusammenarbeit der Netzwerkpartner mit den support Geschäftsstellen .....	10
Abbildung 3: Zusammenarbeit der Netzwerkpartner mit der Koordinierungsstelle support.....	11
Abbildung 4: Branchenschwerpunkte der an der Kundenbefragung teilgenommenen Betriebe.....	12
Abbildung 5: Betriebsgrößen der an der Kundenbefragung teilgenommenen Betriebe .....	12
Abbildung 6: Branchenschwerpunkte der an der Befragung teilgenommenen Betriebe .....	13
Abbildung 7: Betriebsgrößen der an der Befragung teilgenommenen Betriebe.....	14
Abbildung 8: Bewertung der internen Zusammenarbeit und der Rahmenbedingungen im Dienstleistungsnetzwerk support .....	16
Abbildung 9: Nutzung der support Datenbank seitens der Netzwerkpartner .....	18
Abbildung 10: Zielführende Aktivitäten, um support als Dienstleistungsnetzwerk rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung bekannt zu machen.....	20
Abbildung 11: Zugangswege der Unternehmen zu support .....	21
Abbildung 12: Gestaltung der Zusammenarbeit aus Sicht der Netzwerkpartner .....	29
Abbildung 13: Zusammenarbeit der Netzwerkpartner mit dem Dienstleistungsnetzwerk support.....	31
Abbildung 14: Positive Bewertung der Zusammenarbeit mit der jeweiligen Geschäftsstelle aus Sicht der Netzwerkpartner in Prozent .....	32
Abbildung 15: Bewertung der gemeinsamen Fallarbeit aus Sicht der Netzwerkpartner .....	33
Abbildung 16: Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit aus Sicht der Netzwerkpartner .....	34
Abbildung 17: Bewertung der Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit differenziert nach Geschäftsstellen in Prozent.....	35
Abbildung 18: Geschäftsstellen: Intensität der Kooperation mit Partnerorganisationen .....	37
Abbildung 19: Geschäftsstellen: Zufriedenheit der Geschäftsstelle mit der Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen.....	39
Abbildung 20: Unternehmenskontakte.....	40
Abbildung 21: Kontaktquellen.....	41
Abbildung 22: Bedarfe Unternehmen.....	42

Abbildung 23: Erreichte Betriebe unabhängig von der Bedarfszahl .....	43
Abbildung 24: Typische Beratungs- und Unterstützungsbedarfe von Unternehmen, zu denen support bislang Kontakt hatte .....	45
Abbildung 25: Anlass für die Inanspruchnahme der Beratung und/oder Unterstützung durch support seitens der Kundinnen und Kunden .....	46
Abbildung 26: Einschaltung verschiedener Akteure bei Fragen rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung .....	47
Abbildung 27: Deckung der Personalbedarfe der Betriebe .....	48
Abbildung 28: Einsatz unterschiedlicher Instrumente zur Vermeidung bzw. Verringerung von Personalengpässen.....	49
Abbildung 29: Informationsstand zum Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung.....	50
Abbildung 30: Unterstützungs- und Informationsbedarfe der Unternehmen.....	51
Abbildung 31: Unterstützungs- und Informationsbedarfe der Unternehmen (alternative Akteure) .....	52
Abbildung 32: Wahrgenommene Bekanntheit und Wirkungen auf Unternehmensseite .....	54
Abbildung 33: Bewertung der Ergebnisse und Wirkungen der Beratung/Unterstützung durch die Mitarbeitenden von support seitens der Kundinnen und Kunden.....	56
Abbildung 34: Bekanntheitsgrad bei Netzwerkpartnern und wahrgenommene Wirkungen aus Sicht der Geschäftsstellen .....	57
Abbildung 35: Bekanntheitsgrad bei Netzwerkpartnern und wahrgenommene Wirkungen aus Sicht der Netzwerkpartner.....	58
Abbildung 36: Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Beratung/Unterstützung durch die Mitarbeitenden von support.....	59
Abbildung 37: Zufriedenheit mit der Beratung und Unterstützung bei der Klärung des Anliegens .....	60

# 1 Einleitung

Das Dienstleistungsnetzwerk support berät und unterstützt mit einem konsequent unternehmenszentrierten Ansatz Unternehmen bei der Eingliederung und Weiterbeschäftigung von Arbeitnehmenden mit (Schwer-)Behinderung. Das Dienstleistungsnetzwerk support soll eine passgenaue Beratung zur Einstellung bzw. Beschäftigung von Menschen mit Behinderung oder von Behinderung bedrohter Menschen erbringen. Dazu gehören beispielsweise Fragen zu Zusatzurlaub und Kündigungsschutz für Menschen mit Behinderung, Fragen zur Gleichstellung und zur Ausgleichsabgabe. Support soll den Weg zu allen erforderlichen und möglichen Unterstützungsleistungen weisen und Bedenken vor einem „Paragraphendschungel“ auflösen. Und es sollte die Unternehmen von Bürokratie und Verwaltungsaufwand entlasten. Von wesentlicher Bedeutung ist dabei die Zusammenarbeit im Netzwerk. Im Jahr 2010 in einer ersten Projektphase als kleines Projekt der Arbeitgeberberatung gestartet, entwickelte sich support über eine zweite Projektphase von 2013 bis 2014 weiter und wurde 2015 als Regelleistung etabliert. Support wird seither über die Mittel der Ausgleichsabgabe finanziert. Über die ursprüngliche Zielgruppe der kleinen und mittleren Unternehmen hinaus wird support auch zunehmend von größeren Betrieben angefragt und etabliert sich auch hier als träger- und schnittstellenübergreifender Ansprechpartner. Seit Anfang 2015 setzen drei Träger für die Regionen Dresden, Leipzig und Chemnitz support als reguläres und kostenfreies Dienstleistungsangebot für alle Unternehmen des Freistaates Sachsen um. Support selbst ist dabei kein Leistungsträger; die Aufgabe von support besteht in der Organisation und Koordination der Fallarbeit im Netzwerk. Netzwerkpartner sind die Leistungsträger und -erbringer, die im Einzelfall bei der Deckung eines konkreten betrieblichen Bedarfs einbezogen werden sollen. Die Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartnern ist überwiegend in konkreten Kooperationsvereinbarungen geregelt. Sie wurden auf der Ebene der Geschäftsführungen des zuständigen Trägers der support-Geschäftsstelle und des Netzwerkpartners abgeschlossen. Die Vereinbarungen enthalten gemeinsame Standards und Verfahrensweisen.

Mit dem Integrationsamt schließen die support-Geschäftsstellen jährliche Zielvereinbarungen, die Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit, die Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber und weiteren Partnern, die Netzwerkarbeit, die Dokumentation und anvisierte Fallzahlen beinhalten.

Unterstützung erhalten die drei Geschäftsstellen durch eine support-Koordinierungsstelle, die bei einem der drei umsetzenden Träger (mit) angesiedelt ist sowie durch eine Marketingfirma, die seit 2021 damit beauftragt ist, einen umsetzungsorientierten Plan für die Steigerung der Bekanntheit und Attraktivität des Dienstleistungsnetzwerkes zu erarbeiten und im Juni 2021 ein Marketingkonzept vorgelegt hat.

Auf Basis der in der Modellphase gemachten Erfahrungen wurde eine support-Datenbank entwickelt, die die Fallbearbeitung abbildet. Wichtige Netzwerkpartner haben Zugriff auf die Datenbank und können auch eigene Eintragungen vornehmen. Die Datenbank ist browserbasiert und auf den Servern der support-Geschäftsstellen aufgespielt. Die Netzwerkpartner müssen kein Programm installieren, sondern benötigen lediglich eine Web-Adresse und einen vom Administrator eingerichteten Account mit den dazugehörigen Login-Daten (KSV 2016).

Das Gesetz zur Stärkung der Teilhabe von Menschen mit Behinderungen sowie zur landesrechtlichen Bestimmung der Träger von Leistungen für Bildung und Teilhabe in der Sozialhilfe (Teilhabestärkungsgesetz) vom 2. Juni 2021 (BGBl. I vom 09.06.2021, S. 1387) überträgt den Integrationsämtern ab dem 01.01.2022 als neue Aufgabe der begleitenden Hilfe im Arbeitsleben die flächendeckende Errichtung von Einheitlichen Ansprechstellen für Arbeitgeber gemäß § 185a Neuntes Buch Sozialgesetz (SGB IX) in Verbindung mit §§ 14 Absatz 1 Nummer 2, 27 Buchstabe a Absatz 2, 36 Satz 1 Schwerbehinderten-Ausgleichsverordnung

(SchwbAV). Die Einheitlichen Ansprechstellen für Arbeitgeber haben die Aufgabe an Arbeitgeber heranzutreten und diese für die Ausbildung, Einstellung und Beschäftigung von Menschen mit Schwerbehinderung zu sensibilisieren, Arbeitgebern als trägerunabhängiger Lotse bei Fragen zur Ausbildung, Einstellung, Berufsbegleitung und Beschäftigungssicherung von Menschen mit Schwerbehinderung zur Verfügung zu stehen und Arbeitgeber bei der Antragsstellung bei den zuständigen Leistungsträgern zu unterstützen (§ 185a Nummer 2 SGB IX). Die Integrationsämter beauftragen die Integrationsfachdienste (IFD) oder andere geeignete Träger, als einheitliche Ansprechstellen für Arbeitgeber tätig zu werden (§ 185a Absatz 5 Satz 1 SGB IX). Die Träger der support-Geschäftsstellen sind zugleich auch Träger der Integrationsfachdienste der Regionen Bautzen, Chemnitz, Dresden, Leipzig und Meißen. Daher gibt es im Freistaat Sachsen mit dem Dienstleistungsnetzwerk support bereits ein Angebot, um die inhaltlichen Zielstellungen des § 185a SGB IX zu erfüllen. Auch wenn support momentan für Sachsen die Aufgaben nach § 185a SGB IX wahrnimmt, ist eine Entscheidung, ob support oder andere Akteure letztendlich die Einheitlichen Anlaufstellen nach § 185a SGB IX werden, noch nicht erfolgt.

## 2 Zielstellung der Evaluation

Die Evaluation soll dazu beitragen, die Struktur des Dienstleistungsnetzwerkes support sowie die Effekte der Anbindung seines Angebotes an die Träger von Integrationsfachdiensten nachvollziehbar zu machen und Informationen über die Wirksamkeit von support als einheitliches Beratungs- und Unterstützungsangebot an sächsische Unternehmen im Zusammenhang der beruflichen Ausbildung und Beschäftigung von Menschen mit Behinderung zu gewinnen. Zugleich soll die Bekanntheit des Netzwerkes unter sächsischen Unternehmen überprüft werden und der Nutzen und Mehrwert von support, auch im Vergleich mit anderen, möglicherweise alternativen Angeboten (anderer Akteure) hinterfragt werden, um Erkenntnisse hinsichtlich der Voraussetzungen zur Umsetzung der Vorgaben des § 185a SGB IX in Sachsen zu gewinnen. Der sowohl prozessbegleitende als auch summativ-ergebnisbewertende und auf Optimierungsvorschläge abzielende Evaluationsauftrag ist deshalb mehrdimensional angelegt. Er umfasst insbesondere:

- die Untersuchung der Struktur, Ressourcen, Arbeitsabläufe und Arbeit der support Geschäftsstellen und der Koordinierungsstelle sowie das Sichtbarmachen der Steuerungsbeziehungen zwischen diesen (Organisationsanalyse);
- die Untersuchung der Kooperationsstruktur von support auf Grundlage der Kooperationsvereinbarungen zwischen den Partnern und den support Geschäftsstellen sowie der Koordinierungsstelle (Strukturanalyse);
- die Untersuchung der Intensität und Qualität der Zusammenarbeit im support Netzwerk anhand prozessbezogener sowie ergebnisbezogener Indikatoren (Netzwerkanalyse);
- Analyse der Arbeitsabläufe im Austausch der Partner mit den support Standorten, der Kommunikation und wechselseitigen Informationsflüsse zwischen den Partnern und der Zusammenarbeit von support mit dem Integrationsamt, der Arbeitsverwaltung, der Rentenversicherung, den Integrationsfachdiensten, den Kammern und anderen Netzwerkpartnern sowie Analyse der Aktivitäten zur Gewinnung neuer Partner (prozessbegleitende Netzwerkanalyse);
- Analyse der Bewertung von support durch die Netzwerkpartner (ergebnisorientierte Netzwerkanalyse);
- das Sichtbarmachen der Aktivitäten des Dienstleistungsnetzwerkes und seines Angebots nach außen (Wirksamkeitsanalyse auf der Angebotsseite);

- die Untersuchung der Bewertung der Arbeit von support durch die Partner, insbesondere die zentralen kollektiven Partnerakteure Integrationsfachdienste, Kammern und Arbeitsverwaltung (Wirkungsanalyse bei Partnern und kollektiven Akteuren);
- die Untersuchung der Bewertung des Dienstleistungsangebotes von support durch die adressierten Unternehmen, einschließlich der Untersuchung der Wahrnehmung der Trägeranbindung von support an die Integrationsfachdienste (Wirkungsanalyse auf der Nachfrageseite);
- das Sichtbarmachen der Bekanntheit von support als „Marke“ unter den sächsischen Unternehmen als potentiellen Dienstleistungskunden (Wirkungsanalyse auf der Marketing-Ebene);
- die Erarbeitung von Optimierungsvorschlägen in Bezug auf die interne Arbeitsweise von support, die Ausgestaltung sowie das Funktionieren der Kooperationsbeziehungen innerhalb des Netzwerkes und die Gestaltung der Trägerschaft bzw. Anbindung von support an die Träger der Integrationsfachdienste (Empfehlungen zur Netzwerkgestaltung);
- die Erarbeitung von Vorschlägen zur Optimierung des Dienstleistungsangebotes von support an die sächsischen Unternehmen (Empfehlungen zur angebotsorientierten Netzwerkarbeit);
- die Erarbeitung von Vorschlägen zur Optimierung der Marketing-Aktivitäten von support (Empfehlungen zum Netzwerk-Marketing);
- die Erarbeitung von Handlungsempfehlungen zur Umsetzung der Vorgaben des § 185a SGB IX sowie – übergreifend – von Empfehlungen in Bezug auf die Erforderlichkeit des Dienstleistungsnetzwerkes support und seine Anbindung an die Träger von Integrationsfachdiensten (Empfehlungen zur Policy-Umsetzung).

Der Evaluationsauftrag zielt also im Kern der Struktur-, Netzwerk- und Wirkungsanalyse auf einen Soll-Ist-Vergleich von Strukturen, Prozessen, Kooperationsbeziehungen und Ergebnissen in Verbindung mit den Beratungs- und Unterstützungsleistungen, die das Dienstleistungsnetzwerk support für Unternehmen im Freistaat Sachsen erbringt.

Wesentlich für einen erfolgreichen Soll-Ist-Vergleich ist eine gründliche Analyse des gewünschten Soll-Zustandes auf Basis klarer, aus gesetzlichen Vorgaben sowie aus dem Auftrag abgeleiteter Maßstäbe.

- Maßstab für die Organisations- und Strukturanalyse sind die von den Partnern im Dienstleistungsnetzwerk support selbst formulierten Ansprüche in Bezug auf interne Organisation und Strukturierung des Netzwerkes sowie die in den Kooperationsvereinbarungen niedergelegten, strukturbezogenen Anforderungen und die sich aus dem künftig geltenden, gesetzlichen Rahmen ergebenden Strukturanforderungen.
- Maßstab der Netzwerkanalyse sind einerseits die vom support Netzwerk selbst, z.B. in den Kooperationsvereinbarungen zwischen den Partnern oder mit der Selbstbeschreibung des Netzwerkes im Rahmen seines Internetauftrittes formulierten Anforderungen bezüglich der Prozesse und Verfahren der Zusammenarbeit, der wechselseitigen Kommunikation und des Austausches von Informationen. Andererseits sind Maßstab der Netzwerkanalyse Theorien zur Steuerung, zum Management und zur Performanz komplexer (öffentlicher) Netzwerke aus der Fachliteratur.
- Maßstab für die Wirkungsanalyse sind die von support selbst, etwa im Rahmen seines Internetauftrittes oder in seinem Informationsflyer, formulierten Ziele und Maßstäbe hinsichtlich der Leistungserbringung zugunsten der Unternehmen, aber auch die von

der Allianz Arbeit + Behinderung formulierten Ziele und Vorhaben (vgl. die Schwerpunkte für die künftige Arbeit der Allianz Arbeit + Behinderung 2015<sup>1</sup>) bezüglich der Koordination und Kooperation der Allianzpartner, die zugleich Netzwerkpartner von support sind, mit den sächsischen Unternehmen.

- Maßstab für die Handlungsempfehlungen zur Optimierung der Organisation und ihrer Arbeitsweisen, des Angebotes, der Marketing-Aktivitäten und der Bekanntheit des support Netzwerkes sind einerseits theoretische Ansätze bezüglich der Ressourcennutzung, Steuerung und Koordination in Netzwerken sowie andererseits Theorien des Managements von Organisationen aus der Fachliteratur.

Die Ergebnisse der Evaluation sollen dazu beitragen, die Effektivität des Beratungs- und Unterstützungsangebotes des Dienstleistungsnetzwerkes support an sächsische Unternehmen in Bezug auf die berufliche Ausbildung und Beschäftigung von Menschen mit (Schwer-)Behinderung zu verbessern. Zugleich sollen die Evaluationsergebnisse aber auch dazu beitragen zu überprüfen, inwieweit die Anbindung dieses Angebotes an die Träger von Integrationsfachdiensten erforderlich ist bzw. wo Optimierungspotenziale bezüglich der Organisation des Angebotes bestehen.

### **3 Methodisches Vorgehen und Stand der Umsetzung**

Das Evaluationsdesign sah verschiedene quantitative und qualitative Erhebungen vor. Im Einzelnen wurden folgende Evaluationsschritte durchgeführt:

- Explorative Auftaktgespräche mit dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt (SMS), dem Integrationsamt/KSV, der Koordinierungsstelle und den drei support Geschäftsstellen;
- ein qualitatives Interview mit der Koordinierungsstelle;
- eine Online-Befragung bei den drei support Geschäftsstellen;
- Qualitative Nachbefragungen bei den drei support Geschäftsstellen in Form leitfadengestützter Interviews unter Berücksichtigung der Angaben in der Online-Befragung;
- Auswertungen von Daten und Dokumenten, die uns vom SMS, dem Integrationsamt, den support Geschäftsstellen und der Koordinierungsstelle zur Verfügung gestellt wurden;
- eine Online-Befragung bei den Kooperationspartnern der drei support Geschäftsstellen;
- eine Online-Befragung bei Kundinnen und Kunden (Unternehmen) der drei support Geschäftsstellen;
- eine Online-Befragung bei Unternehmen, die bislang nicht mit support zusammenarbeiten;
- Qualitative Interviews mit Unternehmen (Unternehmen mit und ohne Kontakt zu support).

Auch wenn im Rahmen der Evaluation alle geplanten Untersuchungsschritte auch durchgeführt werden konnten, sei bereits angemerkt, dass die Beteiligung bei einzelnen Erhebungen gering ausfiel.

---

<sup>1</sup> <https://www.behindern.verhindern.sachsen.de/arbeit-plus-behinderung.html>

### 3.1 Explorationsphase

Zu Beginn der Evaluation fanden 2022 verschiedene Auftaktgespräche unter Beteiligung des SMS, des Integrationsamtes, der Koordinierungsstelle und der drei Geschäftsstellen in den Kalenderwochen 2 bis 4 statt. Im Anschluss wurde ein exploratives Auftaktinterview mit der Koordinierungsstelle in der KW 5 durchgeführt. Darüber hinaus fand im Rahmen der Explorationsphase eine Daten- und Dokumentensichtung beim Integrationsamt in Chemnitz statt. Weitere Daten und Dokumente wurden der Evaluation vom SMS, der Koordinierungsstelle und den Geschäftsstellen zur Verfügung gestellt und ausgewertet.

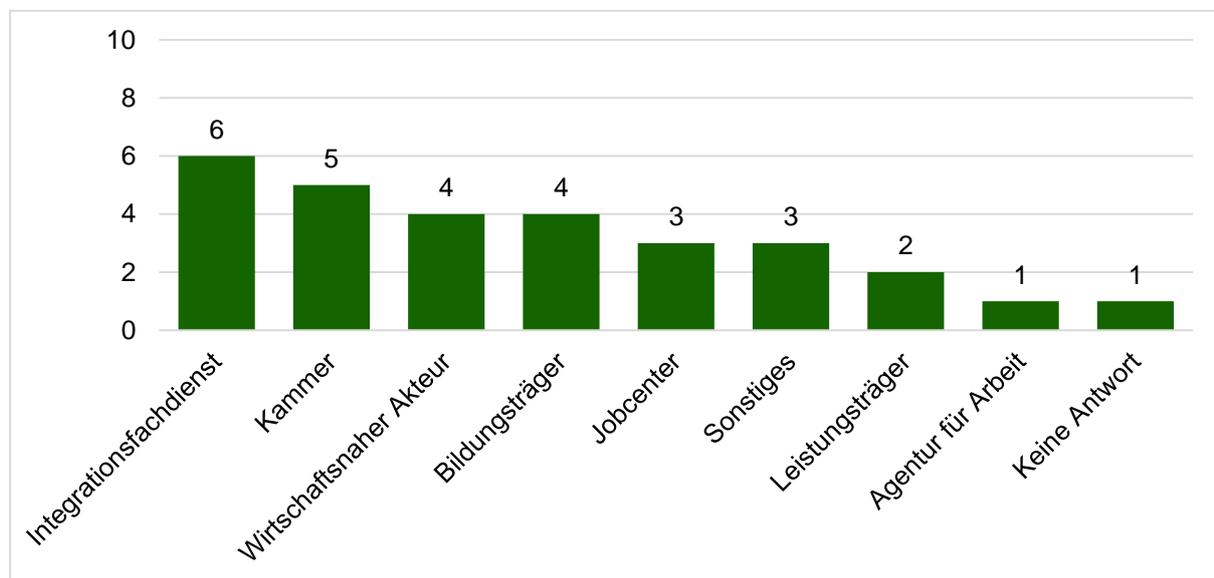
### 3.2 Befragung der Geschäftsstellen

Die Online-Befragung bei den Geschäftsstellen fand in den Kalenderwochen 7 bis 9 statt. Alle drei Geschäftsstellen haben sich hieran beteiligt. In den Kalenderwochen 10 und 11 fanden die qualitativen Nachbefragungen bei den Geschäftsstellen statt. Einbezogen werden konnten alle Mitarbeitenden der support Geschäftsstellen.

### 3.3 Befragung der Netzwerkpartner

Die Online-Befragung der Netzwerkpartner startete in der 14. Kalenderwoche und war vier Wochen geöffnet. Die Befragung fand über die Koordinierungsstelle statt, d.h. die Koordinierungsstelle leitete den Befragungslink an alle Netzwerkpartner weiter. Insgesamt beteiligten sich 29 Netzwerkpartner an der Befragung und damit knapp jeder zweite angeschriebene Netzwerkpartner. Innerhalb der Akteursgruppen unterschied sich die Beteiligung. So nahmen zwar sechs Integrationsfachdienste und fünf Kammern (Handwerkskammer (HWK) und IHK (Industrie- und Handelskammer)) an der Befragung teil, aber nur drei Jobcenter und nur eine Agentur für Arbeit (vgl. Abbildung 1).

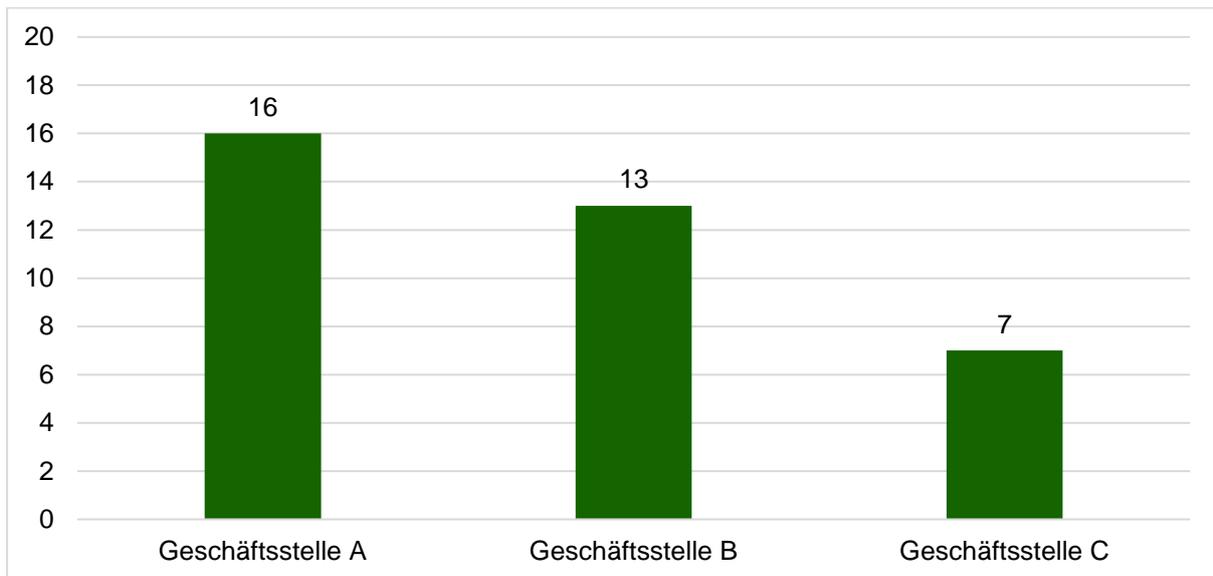
Abbildung 1: Befragungsteilnehmer der Netzwerkbefragung nach Akteursgruppen



Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: Bitte geben Sie an, zu welcher Akteursgruppe Sie gehören. N=29.

Hinsichtlich der Frage, mit welcher der Geschäftsstellen die befragten Netzwerkpartner zusammenarbeiten, zeigte sich, dass die antwortenden Netzwerkpartner insbesondere in Beziehung zu der Geschäftsstelle A stehen. Am seltensten wurden Netzwerkkontakte mit der Geschäftsstelle C aufgezeigt. Bei dem Ergebnis ist zu berücksichtigen, dass die Geschäftsstelle A auch die meisten Kontaktdaten zu Netzwerkpartner für die Online-Erhebung zur Verfügung gestellt hatte und hierdurch das Ergebnis mitbeeinflusst ist. Ebenfalls zu berücksichtigen ist die unterschiedliche personelle Ausstattung der Geschäftsstellen. So arbeitet in der Geschäftsstelle C nur eine Person (1 Vollzeitäquivalent - VZÄ), während die Geschäftsstelle A mit zwei Mitarbeitenden (1,25 VZÄ) ausgestattet ist und die Geschäftsstelle B (inkl. Koordinierungsstelle) mit drei Mitarbeitenden (1,75 VZÄ) agiert.

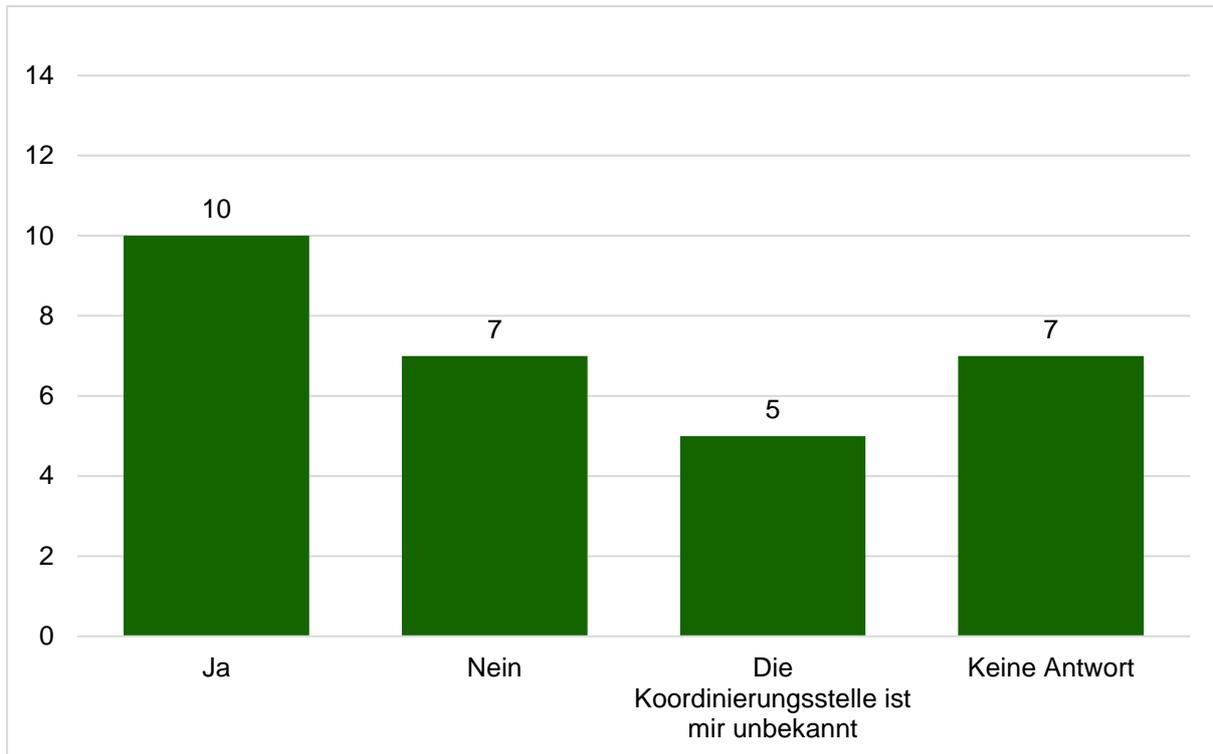
**Abbildung 2: Zusammenarbeit der Netzwerkpartner mit den support Geschäftsstellen**



Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner (Mehrfachantworten möglich). Fragestellung: Bitte geben Sie an, mit welchen Geschäftsstellen des Dienstleistungsnetzwerkes support Sie bislang zusammengearbeitet haben. N=29.

Neben den Geschäftsstellen wird auch eine Koordinierungsstelle finanziert. Zehn der befragten Netzwerkpartner gaben an, auch mit der Koordinierungsstelle zusammen zu arbeiten, fünf Netzwerkpartner gaben an, dass Ihnen die Koordinierungsstelle nicht bekannt sei.

**Abbildung 3: Zusammenarbeit der Netzwerkpartner mit der Koordinierungsstelle support**

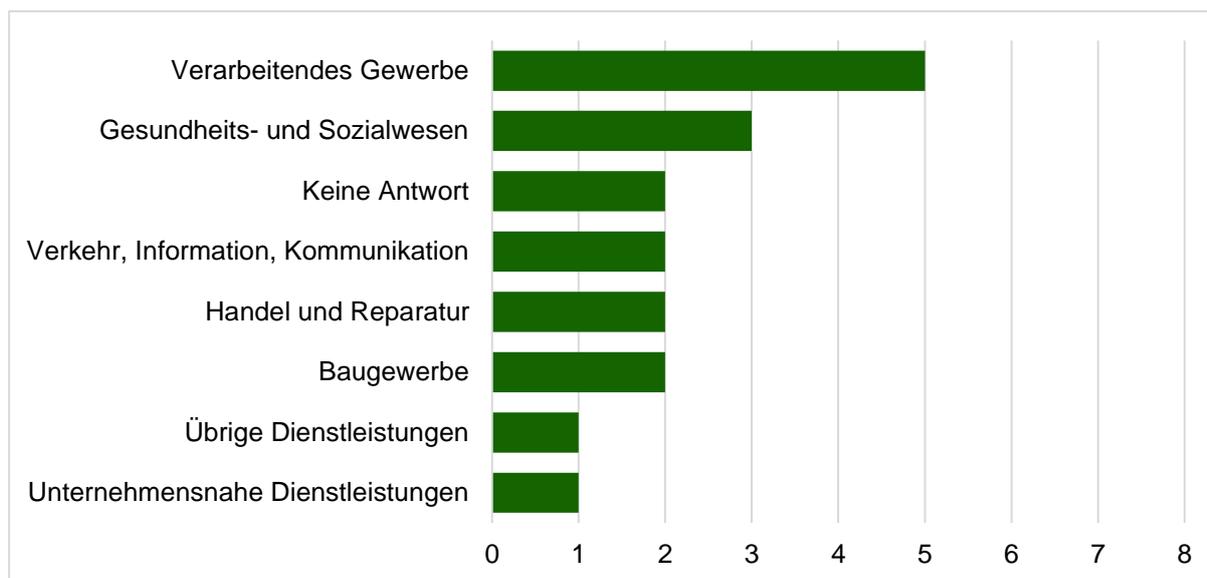


Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: Arbeiten Sie auch mit der Koordinierungsstelle support zusammen? N=29.

### **3.4 Befragung der Kundinnen und Kunden von support**

Die Online Befragung der Kundinnen und Kunden von support startete in der ersten Maiwoche und war insgesamt vier Wochen geöffnet. Auch diese Befragung fand organisatorisch durch Versendung des Einladungslinks über die Koordinierungsstelle statt. Insgesamt beteiligten sich von über 600 angeschriebenen Kundinnen und Kunden (alle Kundinnen und Kunden seit 2017) lediglich 18 an der Befragung. Die folgende Abbildung zeigt, in welchen Branchen die Unternehmen tätig sind, die sich an der Befragung beteiligt haben.

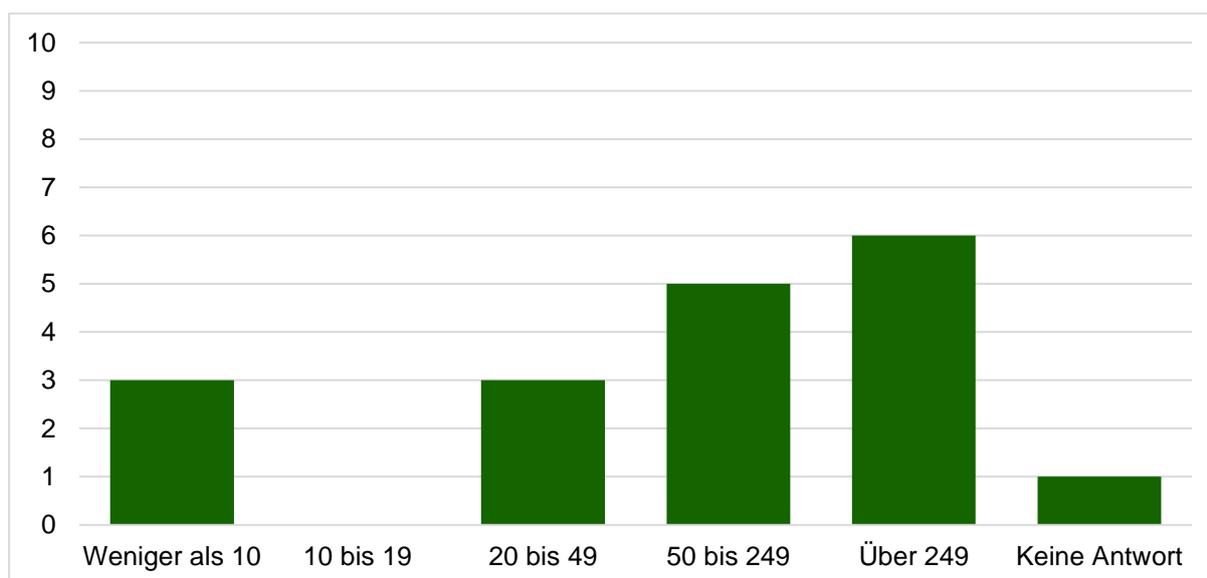
**Abbildung 4: Branchenschwerpunkte der an der Kundenbefragung teilgenommenen Betriebe**



Quelle: Online-Erhebung Kundinnen und Kunden. Fragestellung: Bitte geben Sie zunächst an, in welcher Branche Ihr Unternehmen tätig ist. Falls Ihr Unternehmen in mehreren Branchen tätig ist, geben Sie bitte die Branche an, in welcher der Schwerpunkt der betrieblichen Tätigkeit liegt. N=18.

An der Befragung beteiligten sich nur wenige kleinere Unternehmen. Lediglich drei der Unternehmen, die sich an der Befragung beteiligt haben, beschäftigen weniger als 20 Mitarbeitende und wären damit von der Pflicht der Arbeitgeber zur Beschäftigung schwerbehinderter Menschen (§ 154 SGB IX) und von Zahlungen der Ausgleichsabgabe (§ 160 SGB IX) ausgenommen. Ein Drittel der Unternehmen, die sich an der Befragung beteiligten, gehört zur Gruppe der Großunternehmen und beschäftigt mehr als 249 Mitarbeitende.

**Abbildung 5: Betriebsgrößen der an der Kundenbefragung teilgenommenen Betriebe**



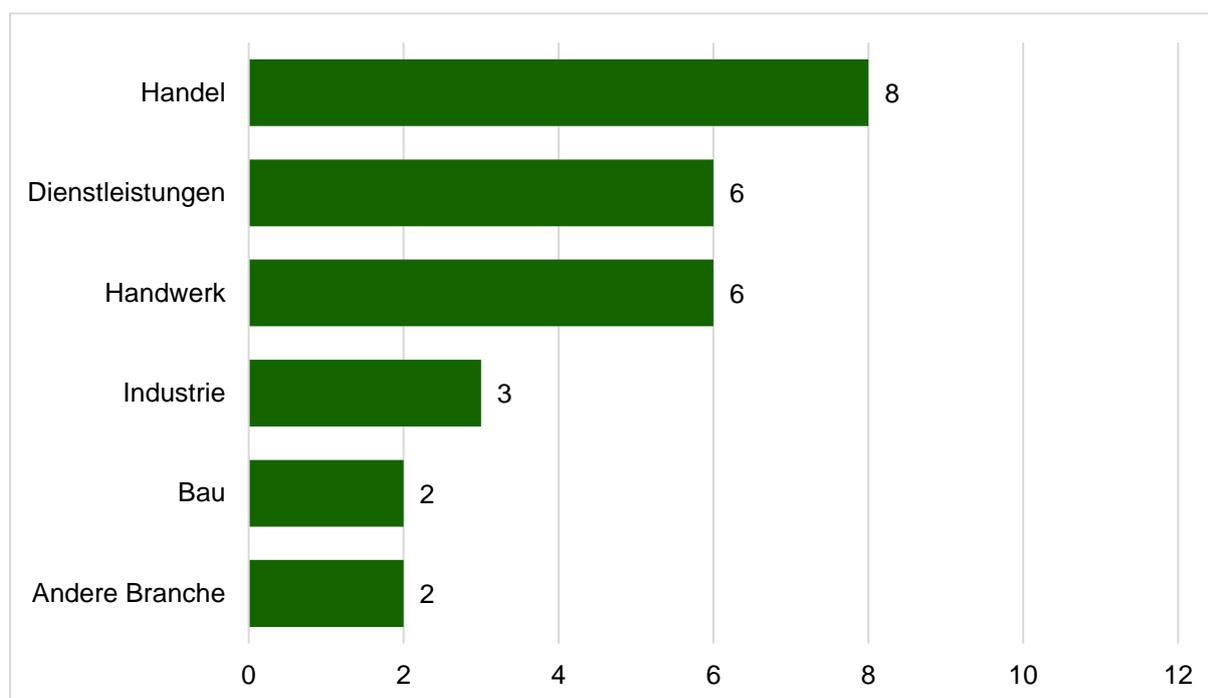
Quelle: Online-Erhebung Kundinnen und Kunden. Fragestellung: Wie viele Personen sind derzeit in Ihrem Unternehmen beschäftigt? (Praktikanten, freie Mitarbeiter, Leiharbeitnehmer und ehrenamtliche Tätige sind hier nicht gemeint). Teilzeitbeschäftigte zählen Sie bitte als ganze Person mit. N=18.

Innerhalb der Online Befragung wurde die Frage an die Kundinnen und Kunden adressiert, ob sie ergänzend an einem qualitativen Interview teilnehmen würden. Sechs der 18 Unternehmen erklärten hierfür ihre grundsätzliche Bereitschaft. Allerdings nahmen aus unterschiedlichen Gründen drei der sechs im Verlauf ihre Bereitschaft zurück, so dass letztlich drei Interviews geführt werden konnten. Hier zeigte sich im Rahmen der Interviews, dass eines der drei Unternehmen support gar nicht kannte und entsprechend auch noch keinen Kontakt zu support hatte. Der befragte Prokurist des Unternehmens vermutete, dass seine Kontaktdaten durch seine Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit oder dem Integrationsamt bei support gelandet sein könnten.

### 3.5 Befragung der Unternehmen, die bislang noch keine Support-Kunden sind

Die Befragung derjenigen Unternehmen, die bislang noch keine Kundinnen und Kunden von support sind, startete in der zweiten Junihälfte. Der Befragungslink wurde über die regelmäßigen E-Mail-Newsletter der Handwerkskammern sowie der Industrie- und Handelskammern versendet. Insgesamt beteiligten sich 27 Unternehmen, davon acht aus dem Bereich Handel und je sechs aus den Bereichen Dienstleistungen sowie Handwerk.

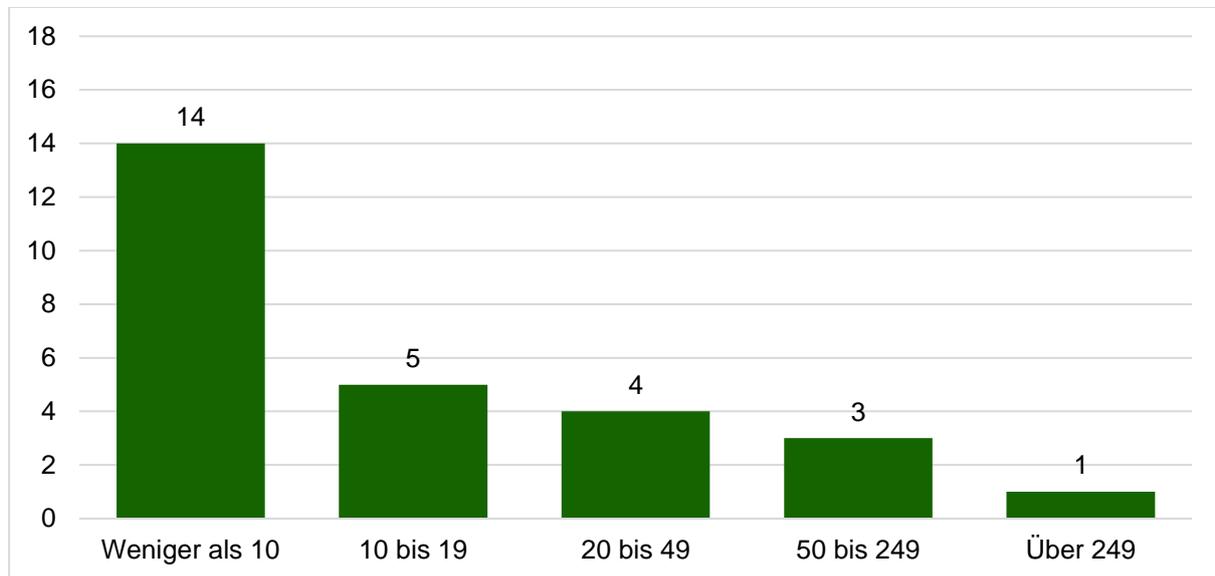
Abbildung 6: Branchenschwerpunkte der an der Befragung teilgenommenen Betriebe



Quelle: Online-Erhebung Unternehmen. Fragestellung: „Bitte geben Sie zunächst an, in welcher Branche Ihr Unternehmen tätig ist. Falls Ihr Unternehmen in mehreren Branchen tätig ist, geben Sie bitte die Branche an, in welcher der Schwerpunkt der betrieblichen Tätigkeit liegt.“ N=27

Mehrheitlich haben kleinere Betriebe an der Befragung teilgenommen. Knapp über die Hälfte der Betriebe, die sich an der Befragung beteiligten, haben weniger als 10 Beschäftigte.

**Abbildung 7: Betriebsgrößen der an der Befragung teilgenommenen Betriebe**



Quelle: Online-Erhebung Unternehmen. Fragestellung: „Wie viele Personen sind derzeit in Ihrem Unternehmen beschäftigt? (Praktikanten, freie Mitarbeiter, Leiharbeitnehmer und ehrenamtliche Tätige sind hier nicht gemeint). Teilzeitbeschäftigte zählen Sie bitte als ganze Personen mit.“ N=27

Auch hier wurden die an der Befragung teilnehmenden Unternehmen gefragt, ob sie bereit wären, zusätzlich ein qualitatives Interview mit uns zu führen. Insgesamt acht Unternehmen hatten hier im Rahmen der Online-Befragung ihre Bereitschaft signalisiert. Alle acht Unternehmen beteiligten sich dann auch an dieser Befragung.

Teilgenommen an den qualitativen Interviews haben vier Kleinunternehmen, zwei Kleinunternehmen und zwei mittelgroße Unternehmen. Vier kommen aus dem Bereich des Handels, zwei sind Dienstleistungsunternehmen, eines ist aus der Industrie und das achte Unternehmen aus einer anderen Branche (Körperschaft des öffentlichen Rechts). Die Interviews wurden überwiegend mit Inhaberinnen bzw. Inhabern oder den Geschäftsführungen der Unternehmen geführt. Sechs der acht Unternehmen haben aktuell oder in jüngerer Vergangenheit einen Menschen mit Behinderung beschäftigt.

## 4 Ergebnisse

Im Folgenden werden zunächst grundlegende Rahmenbedingungen (Abschnitt 4.1), anschließend die Aufgabenbereiche der support-Geschäftsstellen (Abschnitt 4.2), die Öffentlichkeitsarbeit und Zugangswege zu Unternehmen (Abschnitt 4.3), die Zusammenarbeit im Netzwerk (Abschnitt 4.4), erreichte bzw. bisher nicht erreichte Betriebe und deren Beratungs- und Unterstützungsbedarfe (Abschnitte 4.5 und 4.6) sowie Bekanntheit und Wirkungen (Abschnitt 4.7) beschrieben. Kapitel 5 bietet ein abschließendes Fazit und Empfehlungen zur Weiterentwicklung.

### 4.1 Rahmenbedingungen

In den support Geschäftsstellen sind sechs Mitarbeitende mit insgesamt vier Vollzeitäquivalenten (VZÄ) tätig (jeweils inklusive der Koordinierungsstelle), die aus Mitteln der Ausgleichsabgabe durch das Integrationsamt beim Kommunalen Sozialverband Sachsen finanziert werden. Die vorhandenen Personalkapazitäten werden von zwei der drei Geschäftsstellen als dem Aufgabenspektrum angemessen eingeschätzt, eine Geschäftsstelle sieht zusätzlichen Personalbedarf. Alle Geschäftsstellen wiesen allerdings darauf hin, dass vor dem Hintergrund des Paragraphen 185a SGB IX ein zusätzlicher Personalbedarf gesehen wird.

Die sechs support-Mitarbeitenden sind unterschiedlich lange bei support aktiv. Einzelne Mitarbeitende waren bereits in der ersten Projektphase (ab 2010) dabei, andere sind beim support umsetzenden Träger schon lange angestellt, während in einer Geschäftsstelle die beiden Mitarbeitenden vergleichsweise erst kurz dabei sind (Ende 2018 sowie Anfang 2022). Die beruflichen Hintergründe sind vielfältig (z.B. Betriebswirtschaftslehre-, Sozialpädagogik- oder Jura-studium, Ausbildung im Bereich der Physiotherapie). In einer der support-Geschäftsstellen ist nur eine Person tätig, entsprechend gibt es keine Vertretung in Krankheits- oder Urlaubsfällen.

Neben den Personalmitteln stehen den support Geschäftsstellen Sachmittel zur Verfügung, über deren Höhe in der Befragung der Mitarbeitenden teils keine Aussagen gemacht werden konnten. Gleichwohl gaben alle Befragten an, dass ein höherer Umfang an Sachmitteln von Nöten wäre.

Darüber hinaus konnte support auf Dienstleistungen einer Marketingfirma zurückgreifen, die u.a. ein Marketingkonzept für das Dienstleistungsnetzwerk support entwickelt hat (vgl. P3N Marketing 2021).

Die „Bürozeiten“ der drei Geschäftsstellen differieren leicht, der Beginn ist um 7 Uhr 30 oder um 8 Uhr, das Ende schwankt von mindestens 15 Uhr bis 16 Uhr 30. Die Mitarbeitenden stellen das Bürotelefon bei Abwesenheit bzw. bei Verlassen des Büros auf ihr Handy um, so dass eine Erreichbarkeit auch bei Betriebsbesuchen und außerhalb der „Büroöffnungszeiten“ gewährleistet ist. Durch oft lange Anfahrtswege bei Betriebsbesuchen oder zu Veranstaltungen ist die Herstellung einer Erreichbarkeit über Handy auch notwendig.

Pandemiebedingt arbeiten die support-Mitarbeitenden seit März 2020 viel im Home Office, Außentermine sind reduziert, die Kommunikationskanäle haben sich Richtung Telefon und zum Teil auch Richtung Online-Beratung verschoben. Insbesondere der Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und die Teilnahme an Veranstaltungen haben zunächst stark abgenommen, bis Veranstaltungen auf digitale Formate umgestellt waren. Bei digitalen Formaten fehle aber beispielsweise der direkte Austausch mit Unternehmen in den Pausen der Veranstaltungen, der nach Angaben der Mitarbeitenden von support wichtig sei.

Gezeigt hätte sich pandemiebedingt aber auch, dass ein Außentermin nicht immer notwendig sei und einige Anliegen telefonisch und damit auch zeitsparend geklärt werden können. Wenn

es allerdings relevant ist, sich im Rahmen der Beratung ein Bild von einem konkreten Arbeitsplatz zu machen, dann bleiben Betriebsbesuche notwendig.

Aufgabe der Koordinierungsstelle ist insbesondere die Koordinierung der drei Geschäftsstellen, die Initiierung von Arbeits- und Austauschtreffen, die Kommunikation mit dem Integrationsamt und anderen Leistungsträgern bei überregionalen Themen sowie die Weiterentwicklung und Administrierung der support-Datenbank. Mit der inhaltlichen Begleitung und Koordinierung durch die Koordinierungsstelle sind zwei der drei support Geschäftsstellen weniger zufrieden (vgl. Abb. 1). In den qualitativen Interviews wurde hier insbesondere der Wunsch geäußert, dass Informationen besser transportiert werden sollten und die Zusammenarbeit der Koordinierungsstelle mit dem Integrationsamt intensiviert werden müsste.

**Abbildung 8: Bewertung der internen Zusammenarbeit und der Rahmenbedingungen im Dienstleistungsnetzwerk support**



Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Bitte bewerten Sie die interne Zusammenarbeit und die Rahmenbedingungen im Dienstleistungsnetzwerk support. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?“  
Legende: 4=sehr zufrieden; 3=zufrieden; 2=weniger zufrieden; 1=nicht zufrieden, Durchschnittswerte, N=3.

Mit der Zusammenarbeit und dem Austausch untereinander sind die Geschäftsstellen sehr zufrieden. Zufrieden sind sie mit der inhaltlichen Begleitung durch das Integrationsamt, mit dem Datenbanksystem und dem administrativen Aufwand.

## 4.2 Aufgabenbereiche

In der Online-Befragung wurden die Geschäftsstellen detailliert dazu befragt, wie häufig verschiedene Tätigkeiten sowohl in den Aufgabenbereichen Netzwerkarbeit und Beratung/Unterstützung, als auch in den Aufgabenbereichen Öffentlichkeitsarbeit und Verwaltung anfallen.

Hinsichtlich der Aufgabenbereiche Netzwerkarbeit und Beratung und Unterstützung von Unternehmen gaben alle Geschäftsstellen an, dass die Fallbegleitung, die Nachbereitung von Unternehmensbesuchen und die Pflege der support Datenbank zu ihren täglichen Aufgaben gehören (vgl. Tabelle 1). Die Einschaltung von Netzwerkpartnern bzw. die Weitergabe von

Informationen zu Unternehmensanfragen an Netzwerkpartner erfolgt bei zwei der Geschäftsstellen mindestens wöchentlich, bei einer Geschäftsstelle eher täglich. Zu den mindestens wöchentlich anfallenden Aufgaben gehören der Erstbesuch von Unternehmen und die Bearbeitung von telefonischen oder schriftlichen Anfragen von Unternehmen. Unterschiedliche Angaben gab es hinsichtlich der Führung der Netzwerkstatistik zur Zusammenarbeit. Während eine Geschäftsstelle angab, dass dies täglich geschehe, ordneten die anderen beiden Geschäftsstellen dies als weniger häufig ein (etwa einmal monatlich). Monatlich erfolgt nach den Angaben in der Befragung auch die Organisation von Arbeitstreffen und Gremiensitzungen sowie die Teilnahme an weiteren Veranstaltungen der Netzwerkpartner. Jeweils eine Geschäftsstelle gab bei den Aufgabenbereichen „Strategische und konzeptionelle Weiterentwicklung der Netzwerkarbeit“, „Teilnahme an Unternehmertreffen bzw. Unternehmensstammtischen Dritter“ sowie „Folgebesuch bei Unternehmen“ an, dass dies ebenfalls etwa monatlich erfolge, während die anderen beiden Geschäftsstellen angaben, dass dies seltener als monatlich erfolge. In allen Geschäftsstellen seltener als monatlich gehört Gremienarbeit bei Multiplikatoren, die Organisation und Durchführung von gemeinsamen Gesprächen mit mehreren Unternehmen und die Kaltakquise zu den durchgeführten Aktivitäten.

**Tabelle 1: Häufigkeit aufgelisteter Tätigkeiten in den Aufgabenbereichen Netzwerkarbeit und Beratung/Unterstützung von Unternehmen**

Tätigkeiten	Häufigkeiten (Durchschnittswerte)
Datenbank pflegen	5,0
Fallbegleitung Unternehmen (Unterstützung bei Anträgen etc.)	5,0
Nachbereitung von Unternehmensbesuchen (Aufbereitung von Informationen, Recherche etc.)	5,0
Weitergabe von Informationen zu Unternehmensanfragen an Netzwerkpartner / Einschaltung von Netzwerkpartnern	4,3
Erstbesuch bei Unternehmen	4,0
Bearbeitung von telefonischen oder schriftlichen Anfragen von Unternehmen	4,0
Netzwerkstatistik zur Zusammenarbeit führen	3,7
Organisation von Arbeitstreffen / Gremiensitzungen des support-Netzwerkes	3,0
Teilnahme an weiteren / anderen Veranstaltungen der Netzwerkpartner	3,0
Strategische und konzeptionelle Weiterentwicklung der Netzwerkarbeit support	2,3
Teilnahme an Unternehmertreffen / Unternehmensstammtische Dritter	2,3
Folgebesuch bei Unternehmen	2,3
Teilnahme an Messen	2,0
Gremienarbeit bei Multiplikatoren (Ausschüsse, Verbände, etc.)	2,0
Organisation und Durchführung von gemeinsamen Gesprächen mit mehreren Unternehmen (selbst organisierte Treffen / Stammtische)	2,0
Telefonische oder schriftliche Erstansprache von ausgewählten Unternehmen (Kaltakquise)	2,0

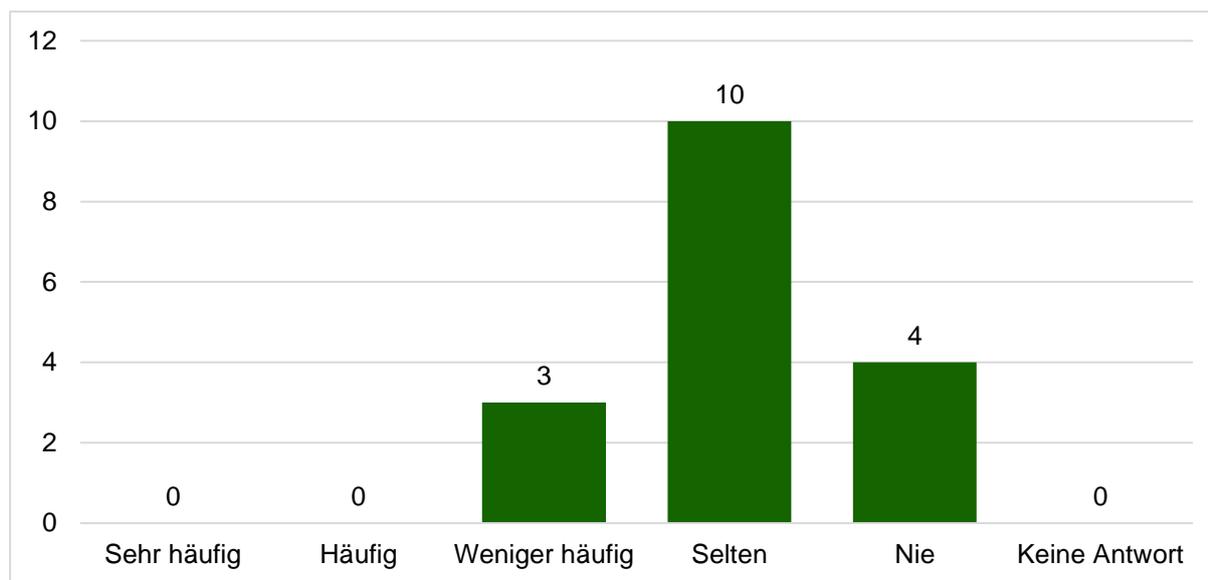
Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Im Folgenden interessieren uns die Aufgabenbereiche Netzwerkarbeit und Beratung/Unterstützung von Unternehmen in Ihrer Geschäftsstelle. Wie häufig gehören die aufgelisteten Tätigkeiten zu Ihren Aufgaben.“ Legende: 5=Sehr häufig (täglich); 4=Häufig (ca. 1x mal in der Woche); 3=Weniger häufig (ca. 1x mal im Monat); 2=Selten (seltener als 1x mal im Monat); 1=Nie. Durchschnittswerte, N=3.

Die Nutzung und der Mehrwert der support Datenbank wurde auch in den qualitativen Interviews mit den Mitarbeitenden der Geschäftsstellen und der Koordinierungsstelle diskutiert. Dabei wurde die Datenbank für die eigene Arbeit als zweckmäßig und funktional bewertet, da sie eine gute Übersicht zur Fallbearbeitung biete. Gleichfalls wurde betont, dass der ursprüngliche Gedanke, dass die Datenbank auch gemeinsam mit den Netzwerkpartnern genutzt wird, in der

Praxis nicht funktioniere. Die Netzwerkpartner haben eigene Datenbanken bzw. Dokumentationssysteme und befüllen nicht noch ergänzend die support Datenbank. Einzelne Netzwerkpartner schauen zumindest partiell in die Datenbank, eigene Einträge nehmen sie aber nicht oder nur sporadisch vor (vgl. auch Abschnitt 4.4).

Dies spiegelt sich auch in der Befragung der Netzwerkpartner. Keiner der befragten Netzwerkpartner gab an, die Datenbank häufig oder sehr häufig zu nutzen.

**Abbildung 9: Nutzung der support Datenbank seitens der Netzwerkpartner**



Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: „Wie häufig nutzen Sie aktiv die gemeinsame Datenbank des Dienstleistungsnetzwerkes support?“ N=17.

Diejenigen Netzwerkpartner, die in der Online-Befragung angegeben hatten, die Datenbank weniger häufig, selten oder nie zu nutzen, wurden im Rahmen der Online Befragung gebeten, dies zu erläutern. Mehrfach als Grund angegeben wurde, dass die Datenbank in der Handhabung schwierig und aufwändig und die Aktualität nicht immer gegeben sei. Darüber hinaus wurde beispielsweise zurückgemeldet, dass die Nutzung einer weiteren Datenbank nicht zweckmäßig oder die Datenbank gar nicht bekannt sei.

Hinsichtlich der Fallbearbeitung erläuterten die Geschäftsstellen in den qualitativen Interviews, dass der Einbezug von Netzwerkpartnern eher die Regel denn die Ausnahme sei. In den qualitativen Interviews baten wir die Mitarbeitenden der Geschäftsführungen um einen „typischen“ Ablauf zu schildern. Eine Mitarbeitende der Geschäftsstellen schilderte wie folgt:

*„Ich bekomme früh eine Mail von einem Netzwerkpartner, zum Beispiel von der Handwerkskammer. Die haben ein Unternehmen, die brauchen unsere Hilfe. Dann nehme ich Kontakt mit dem auf und wir machen einen Termin vor Ort, natürlich nicht am gleichen Tag, aber zum Beispiel in der gleichen Woche würden wir das mal versuchen. Dann würden wir halt dorthin fahren (...) und dann setzen wir uns meistens mit dem Geschäftsführer oder mit dem Personalverantwortlichen in einen Beratungsraum und dann wird erstmal der Fall geschildert und wir überlegen dann, wie können wir helfen? Wir schauen uns dann manchmal auch den Arbeitsplatz von dem Mitarbeiter, um den es geht, an und dann können wir meistens schon erste Aussagen machen „Ja, hier können wir vielleicht mit der Förderung helfen, mit der Unterstützung“ und würden dann Kontakte zu den jeweiligen Netzwerkpartnern aufnehmen. Das machen wir dann meistens hinterher, also wenn wir wieder im Büro sind, und dann werden halt*

*die Netzwerkpartner entweder per Mail oder telefonisch kontaktiert und ich habe ja nun wirklich auch gute Kontakte lange schon aufgebaut zum Beispiel zu den Agenturen. Da reicht ein Anruf oder eine kurze Mail, ich frage „Hier, wir haben das und das Unternehmen. Die haben einen Mitarbeiter“. Idealerweise habe ich da eine Kundennummer, die gebe ich durch und dann sagen die mir meistens auf kurzem Weg „Okay, hier ist die und die Förderung möglich“. Das Unternehmen wird natürlich auch hinsichtlich Datenschutz von uns belehrt. Die bekommen dann auch ein Informationsblatt, dass wir die Daten einpflegen dürfen in unsere Datenbank. Also das ist dann so dieser Prozess in der Nacharbeit: Netzwerkpartner kontaktieren und das Einpflegen in die Datenbank, das Dokumentieren quasi der ganzen Geschichte. Dann wird der Prozess begleitet. Dann sagt die Agentur zum Beispiel „Okay, hier würde es einen Eingliederungszuschuss geben“ und dann würde ich die E-Mail-Adresse entweder dem Arbeitgeber weiterleiten, dass der das anfordert, oder die Agentur schickt direkt das Formular an den Arbeitgeber und der füllt das aus und beantragt das. Da gibt es noch ganz viele andere Förder- und Unterstützungsleistungen, die eventuell beantragt werden können beim KSV parallel oder irgendwelche Assistenzleistungen, wie auch immer, und das läuft dann alles parallel. Wir begleiten die ganze Zeit diesen Prozess, fragen nach, haben Fristen, die wir uns eintragen. Da wird halt immer geguckt, ist das jetzt auf dem Weg, ist die Förderung ausgezahlt, gibt es hier schon irgendeine Antwort und erst, wenn das komplett abgeschlossen ist, dann legen wir uns das nochmal auf eine Frist und fragen halt nochmal in einem Jahr nach, wenn die Förderung ausgelaufen ist, ob wir weiterhelfen können. Dann geht es manchmal noch weiter zur weiterführenden Förderung.“*

In einem weiteren Fragenblock im Rahmen der Online-Erhebung bei den Geschäftsstellen wurden diese zu den Aufgabenbereichen Öffentlichkeitsarbeit und Verwaltung<sup>2</sup> befragt. Hier gibt es keine Tätigkeiten, die von allen Geschäftsstellen den täglichen Aufgaben zugeordnet wurden. Eine Geschäftsstelle gab an, dass administrative und Verwaltungsaufgaben täglich anfallen, die beiden anderen Geschäftsstellen ordneten diesen Aufgabenbereich bei wöchentlich bzw. monatlich anfallenden Aufgaben ein. Alle Geschäftsstellen gaben an, dass mindestens wöchentlich ein Austausch mit der Koordinierungsstelle stattfindet. Zwei Geschäftsstellen gaben an, dass der Austausch der Geschäftsstellen untereinander ebenfalls mindestens wöchentlich stattfindet, eine Geschäftsstelle gab hier an, ein solcher Austausch findet etwa monatlich statt.

Eine Reihe von Aufgabenbereichen wurde von den drei Geschäftsstellen gleichermaßen als eher seltene Tätigkeiten (seltener als einmal im Monat) angegeben. Dies betrifft:

- Material zur Öffentlichkeitsarbeit entwickeln (z.B. Flyer, Poster)
- Newsletter für verschiedene Gruppen (Unternehmen, Netzwerkpartner) erstellen
- Beiträge für die Homepage verfassen
- Artikel für Publikationen der Multiplikatoren und Netzwerkpartner verfassen
- Anzeigen in Presse etc. schalten

Bei weiteren Befragungsaspekten unterschieden sich die Antworten. So hatten wir verschiedene Fragen zu Social Media Aktivitäten gestellt.<sup>3</sup> Während eine Geschäftsstelle hier mindestens wöchentlich aktiv ist, gab eine andere Geschäftsstelle an, hier seltener als monatlich aktiv zu sein. Die dritte Geschäftsstelle ließ diese Fragenaspekte offen und erläuterte im qualitativen

---

<sup>2</sup> Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: Im Folgenden interessieren uns die Aufgabenbereiche Öffentlichkeitsarbeit und Verwaltung in Ihrer Geschäftsstelle. Wie häufig gehören die aufgelisteten Tätigkeiten zu Ihren Aufgaben. Antwortmöglichkeiten: 5=sehr häufig (täglich); 4=häufig (ca. 1x mal in der Woche); 3=Weniger häufig (ca. 1x mal im Monat); 2=selten (seltener als 1x mal im Monat); 1=nie.

<sup>3</sup> Informationen zu support tweeten, Account in LinkedIn pflegen, Sonstige Social Media Aktivitäten.

Interview, dass sie diese Aufgabenbereiche bei der Marketingfirma (vgl. Abschnitt 4.1) verortet sieht.

### 4.3 Öffentlichkeitsarbeit und Zugangswege

Im Rahmen der Online-Erhebung bei den support Geschäftsstellen haben wir diese danach befragt, welche Aktivitäten aus Ihrer Sicht zielführend seien, um support als Dienstleistungsnetzwerk rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung bekannt zu machen. Dabei zeigten sich überwiegend homogene Rückmeldungen. Von allen Geschäftsstellen wurde die Teilnahme an Unternehmertreffen und Unternehmensstammtischen als sehr zielführend bewertet. Insgesamt zeigte sich, dass alle Aktivitäten, bei denen direkt Kontakt zu Unternehmen aufgenommen werden kann (Veranstaltungen, Messen, Podiumsdiskussionen, Teilnahme an Gremien), als sehr zielführend bewertet wurden. Reine Informationswege ohne direkten Kontakt, wie die eigene Homepage, Artikel in Publikationen, Social Media Aktivitäten, Anzeigen in Presse oder Newsletter wurden entweder als zielführend oder weniger zielführend bewertet. Differierende Rückmeldungen gab es zum Mehrwert von Kaltakquise. Zwei Geschäftsstellen stufen dies als nicht zielführend ein, eine Geschäftsstelle als zielführend.

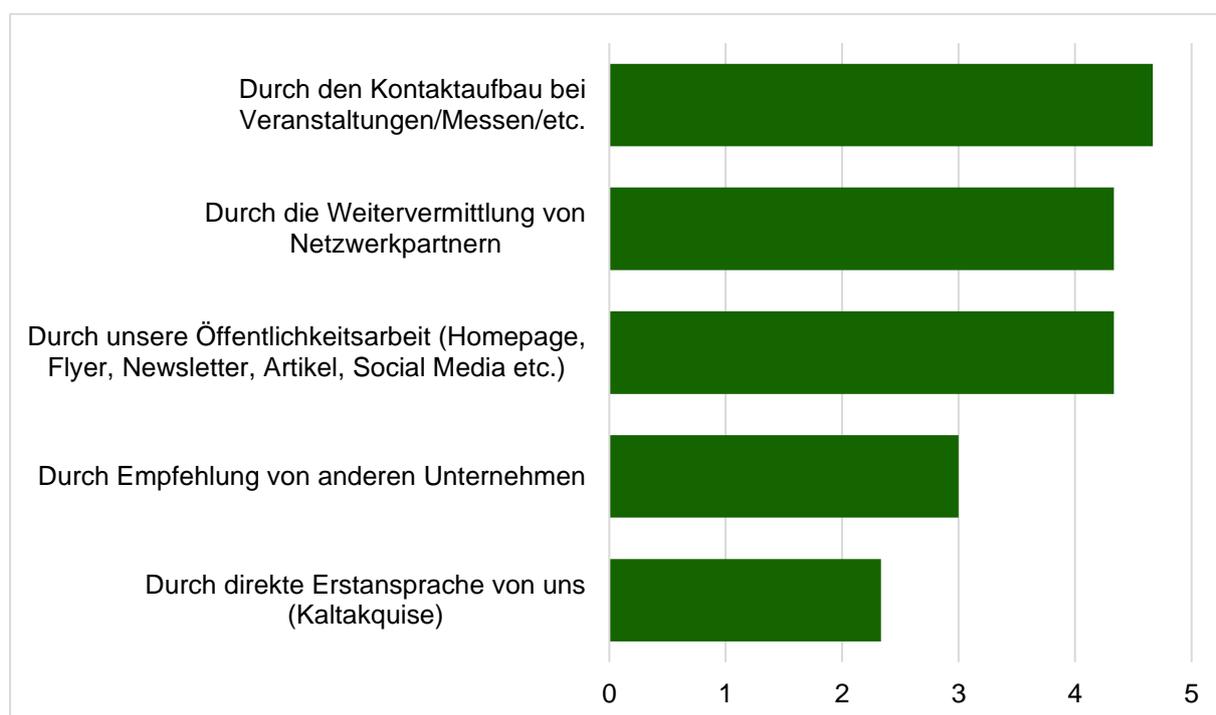
**Abbildung 10: Zielführende Aktivitäten, um support als Dienstleistungsnetzwerk rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung bekannt zu machen**



Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Bitte geben Sie an, wie zielführend die folgenden Aktivitäten Ihrer Erfahrung nach sind, um support als Dienstleistungsnetzwerk rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung bekannt zu machen. Legende: 4=sehr zielführend; 3=zielführend, 2=weniger zielführend; 1=nicht zielführend.“ Durchschnittswerte, N=3.

Auch bei der Frage, auf welchem Zugangsweg die beratenen Unternehmen zu support gefunden haben, wurde in der Online-Befragung die Kaltakquise als seltenster Zugangsweg genannt (vgl. Abbildung 11). Zwei Geschäftsstellen gaben an, dass auf diesem Weg Unternehmen nie zu support Kundinnen und Kunden werden, eine Geschäftsstelle gab dagegen an, dass dieser Zugangsweg sehr häufig funktioniert. Auch bei anderen Unterfragen zu diesem Fragenblock differierten die Antworten vergleichsweise stärker, als bei anderen Fragen. Lediglich die Wege über Veranstaltungen und Messen sowie durch Weitervermittlung von Netzwerkpartnern wurden von allen Geschäftsstellen zumindest als häufiger Zugangsweg eingestuft. Der Weg durch Öffentlichkeitsarbeit (Homepage, Flyer, Newsletter, Artikel, Social Media etc.) wurde von zwei der Geschäftsstellen als sehr häufiger Zugangsweg, von einer Geschäftsstelle dagegen als wenig häufiger Zugangsweg bezeichnet.

**Abbildung 11: Zugangswege der Unternehmen zu support**



Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Über welche Zugangswege haben Unternehmen, die von Ihnen beraten worden sind, besonders häufig zu Ihnen gefunden. Legende: 5=sehr häufig; 4=häufig; 3=weniger häufig; 2=selten; 1=nie.“ Durchschnittswerte, N=3.

Die Kundinnen und Kunden von support wurden analog gefragt, auf welchem Weg sie erstmals von support gehört haben und über welchen Weg die konkrete Beratung / Unterstützung seitens der Mitarbeitenden des Dienstleistungsnetzwerkes support zustande kam. Dabei zeigt sich, dass die erstmalige Kenntnisnahme des Dienstleistungsnetzwerkes am häufigsten über die direkte Kontaktierung seitens der support-Mitarbeitenden erfolgte. Gleichauf am zweithäufigsten wurden Informationen im Internet / Newsletter / Flyer / Presseartikel sowie der Kontakt auf Veranstaltungen / Tagungen / Messen / Unternehmensstammtischen genannt. Nur in einem Einzelfall wurde angegeben, dass dies durch Information eines anderen Akteurs (z.B. Agentur für Arbeit, Jobcenter, Kammer, Integrationsfachdienst, Rentenversicherung) erfolgte. Dagegen erfolgte der Weg zur konkreten Beratung und Unterstützung seitens der Mitarbeiten-

den des Dienstleistungsnetzwerkes support häufig durch eine Weitervermittlung dieser genannten Akteure.<sup>4</sup> Zusammen mit der direkten Ansprache durch Mitarbeitende von support war dies der häufigste Weg, der zu einer Beratung bzw. Unterstützung führte.

Der von den support Mitarbeitenden als der am wenigsten erfolgreiche Zugangsweg beschriebene Weg, die Kaltakquise, scheint in der Praxis durchaus zu Erfolgen zu führen. Gleichwohl ist die aufgrund der geringen Teilnahme der Kundinnen und Kunden an der Online Befragung (vgl. Abschnitt 3.4) eingeschränkte Aussagekraft zu berücksichtigen. Nichts desto trotz ist auffällig, dass von den Kundinnen und Kunden, die sich an der Online-Befragung beteiligt haben, fünf den Weg über Kaltakquise zur Beratung durch support gefunden haben, dagegen nur zwei durch den Kontaktaufbau bei Veranstaltungen oder Messen, einen Weg, den die Mitarbeitenden von support als häufigeren Zugangsweg einschätzen.

#### **4.4 Zusammenarbeit im Netzwerk**

Eines der Hauptziele von support besteht darin, sich als „Servicestelle“ für KMU zu etablieren und dabei die Zusammenarbeit aller Netzwerkpartner, die im Prozess zur Bedarfsdeckung eines Betriebes beteiligt sind, zu koordinieren. Hierfür sind der Aufbau von Netzwerkstrukturen sowie die Einbindung der Netzwerkpartner in den jeweiligen Einzelfällen unerlässlich. Darüber hinaus können gemeinsame Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit dazu beitragen, dass das Dienstleistungsnetzwerk bei den sächsischen Unternehmen bekannt gemacht wird. Die Allianz Arbeit + Behinderung, in der sich 21 Partner zusammengeschlossen haben, begleitet die Arbeit des Dienstleistungsnetzwerkes. Support hat eine Vielzahl von Kooperationsvereinbarungen mit zentralen Akteuren der Allianz Arbeit + Behinderung abgeschlossen.

Um die Funktionsweise des Dienstleistungsnetzwerkes support bewerten zu können, bedarf es auch einer Analyse der Netzwerkzusammenarbeit. Im Rahmen der Online-Erhebung der Geschäftsstellen wurden für alle Netzwerkpartner<sup>5</sup> verschiedene Frageblöcke zu den jeweiligen Netzwerkbeziehungen abgefragt. In der Befragung der Netzwerkpartner wurden diese Fragen häufig gespiegelt, so dass es teils möglich ist, die jeweiligen Antworten aufeinander zu beziehen.

Im Folgenden (Abschnitt 4.4.1) wird zunächst ein deskriptiver Überblick über die Netzwerkbeziehungen aus Sicht der Geschäftsstellen gegeben. Abgefragt wurden Beziehungen zu Netzwerkpartnern, welche die Geschäftsstellen im Vorfeld der Befragung als wichtige Netzwerkakteure jeweils benannt haben. Insofern unterscheiden sich auch die abgefragten Netzwerkakteure über die drei Geschäftsstellen. Aus Gründen der Anonymisierung wurden die einzelnen Netzwerkpartner zu Akteursgruppen<sup>6</sup> zusammengefasst und für die Angaben der Geschäftsstellen Durchschnittswerte berechnet.

---

<sup>4</sup> Durch eine Filterfrage wurden die Unternehmen, die angaben, dass die Beratung durch support über eine Weitervermittlung von einem anderen Akteur zu Stande kam, nach dem konkreten Akteur gefragt. Hier wurde dreimal der Integrationsfachdienst und je einmal die Agentur für Arbeit und das Jobcenter genannt.

<sup>5</sup> Im Vorfeld der Befragung wurden die drei Geschäftsstellen um eine Liste ihrer jeweiligen Netzwerkpartner gebeten. In der Online-Erhebung haben die Geschäftsstellen für jeden der genannten Netzwerkpartner die einzelnen Fragen beantwortet.

<sup>6</sup> Zusammengefasst wurden die verschiedenen regionalen Jobcenter, die verschiedenen Agenturen für Arbeit, weitere Rehabilitations- und anderweitige Leistungsträger (z.B. Deutsche Rentenversicherung, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Knappschaft Bahn See, Integrationsamt; in den Tabellen und Abbildungen als „Leistungsträger“ zusammengefasst), die verschiedenen Kammern (HWK, IHK), die verschiedenen Integrationsfachdienste, Bildungsträger (Einrichtungen der beruflichen Aus- und Fortbil-

Anschließend werden in Abschnitt 4.4.2 die Netzwerkbeziehungen aus Sicht der Netzwerkpartner der support-Geschäftsstellen beschrieben. Wenn die Netzwerkpartner mit mehreren Geschäftsstellen bereits kooperiert haben, dann wurde jeweils für jede Geschäftsstelle die Netzwerkbeziehung abgefragt. In Abschnitt 4.4.3 werden die Kooperationsbeziehungen innerhalb des support-Netzwerkes mit Hilfe der Methodik der Sozialen Netzwerkanalyse vertiefend analysiert.

#### **4.4.1 Zusammenarbeit im Netzwerk aus Sicht der Geschäftsstellen**

Zu den meisten Netzwerkpartnern der Geschäftsstellen besteht bereits eine langjährige Zusammenarbeit, viele der Kooperationsvereinbarungen wurden in den Anfangsjahren des Dienstleistungsnetzwerkes geschlossen. Am intensivsten arbeiten die Geschäftsstellen nach eigenen Angaben mit den Agenturen für Arbeit und Jobcentern, den Kammern, den Integrationsfachdiensten sowie dem Integrationsamt zusammen. Einzelne Geschäftsstellen gaben bei der Frage nach den fünf engsten Netzwerkpartnern darüber hinaus noch weitere Partner an, wie beispielsweise die Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung. Während mit manchen Netzwerkpartnern ein kontinuierlicher Austausch und enge Zusammenarbeit gelebt wird, gibt es auch Netzwerkpartner, mit denen nur in sporadischen Abständen Kontakt besteht. Vorteilhaft sei es, wenn feste Ansprechpersonen bei den Netzwerkpartnern benannt wurden, die über ausreichend Zeitkontingente für das Themenfeld „Arbeit und Behinderung“ verfügen.

Im ersten Frageblock der Online-Erhebung zum Thema Zusammenarbeit im Netzwerk sollten die Geschäftsstellen Angaben zu der Ausgestaltung der jeweiligen Netzwerkbeziehungen geben, in Tabelle 2 sind die Durchschnittswerte für die jeweiligen Akteursgruppen abgetragen. Es wird ersichtlich, dass die support-Geschäftsstellen mit allen Akteursgruppen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten geklärt haben und insbesondere hohe Zustimmungswerte diesbezüglich im Hinblick auf die Kammern und die als „weitere Leistungsträger“ (Rentenversicherung, Integrationsamt, Unfallversicherung, Knappschaft) zusammengefassten Akteure vergeben wurden. Bezüglich der Öffentlichkeitsarbeit arbeiten die Geschäftsstellen nach eigenen Aussagen besonders eng mit den Kammern, den IFD sowie wirtschaftsnahen Akteuren zusammen. Ein Faktor für eine funktionierende Zusammenarbeit ist ein guter Informationsfluss zwischen den Akteuren. Hierbei zeigt sich, dass sich die Geschäftsstellen insbesondere über die Arbeit der IFD, der Agenturen für Arbeit sowie der Jobcenter gut informiert fühlen. Sie selbst informieren insbesondere die IFD, andere Träger sowie die Kammern, Agenturen für Arbeit und Jobcenter regelmäßig über ihre Arbeit.

Bei konkreten Unternehmensanfragen binden die Geschäftsstellen häufig die Agenturen für Arbeit ein, die als Rehabilitationsträger u.a. ein zentraler Ansprechpartner für Fördermöglichkeiten und Zuschüsse sind. Ähnlich häufig wird der Kontakt zu Jobcentern oder auch den Integrationsfachdiensten aufgenommen. Hinsichtlich der schnellen Beantwortung von Anfragen oder auch Rückfragen zu einzelnen Fällen zeigten sich hohe Zufriedenheitswerte für die Jobcenter, Agenturen für Arbeit, Kammern und die Integrationsfachdienste. Etwas schwieriger gestaltet sich dies mit wirtschaftsnahen sowie den unter „Sonstigen“ zusammengefassten Akteuren.

Des Weiteren interessierte, durch welche Akteure die Geschäftsstellen Kontakte zu Unternehmen vermittelt bekommen. Hierbei zeigt sich, dass sich Zugänge zu Unternehmen insbesondere über die Kammern, den IFD sowie den Agenturen für Arbeit ergeben. Insbesondere das Ergebnis, dass die Kammern häufig Kontakte zu Unternehmen herstellen, lässt sich aus der

---

dung), „wirtschaftsnahe“ Akteure (z.B. Wirtschaftsförderung, Unternehmens- und Handelsverband) sowie Sonstige Akteure (z.B. Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung, Behindertenbeauftragte, Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe e.V.).

Statistik der Datenbank (vgl. Abbildung 21), bei der ebenfalls aufgeführt wird, durch wen Erstkontakte zustande kamen, nicht in gleicher Weise ablesen.

Angesprochen auf mögliche Konkurrenzsituationen wurde einzig für Bildungsträger hohe Zustimmungswerte vergeben. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass lediglich eine Geschäftsstelle Bildungsträger als Kooperationspartner angegeben hatte. Des Weiteren gaben einige Geschäftsstellen an, dass es mit einzelnen Integrationsfachdiensten gelegentlich zu Konflikten und Konkurrenzsituationen komme. Dies wurde auch im Rahmen der vertiefenden Interviews thematisiert. So gab eine Geschäftsstelle an, dass eine klarere Abgrenzung zum Integrationsfachdienst wünschenswert wäre.

**Tabelle 2: Ausgestaltung Netzwerkbeziehungen**

	AA	JC	Leistungsträger	Kammern	IFD	Träger	Wirtschaftsnahe Akteure	Sonstige
Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind zwischen uns und dem Netzwerkpartner klar definiert.	4,7	4,8	4,9	5,0	4,3	4,0	4,2	4,5
Wir unterstützen uns gegenseitig durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit und Publikation in Medien, Foren und geeigneten Veranstaltungen.	2,5	2,6	3,0	4,3	3,9	3,3	3,8	3,5
Wir fühlen uns sehr gut über die Arbeit des Netzwerkpartners informiert.	4,2	4,3	3,7	4,0	4,6	3,0	3,3	4,0
Wir informieren den Netzwerkpartner regelmäßig über unsere Arbeit.	4,0	3,9	4,0	4,3	5,0	5,0	3,9	3,5
Wir binden den Netzwerkpartner häufig bei konkreten Unternehmensanfragen ein.	4,8	4,7	3,8	3,0	4,3	2,7	2,0	2,5
Anfragen/Rückfragen von uns (zu Leistungen des Kooperationspartners, Unterstützung bei der Fallarbeit) werden in der Regel schnell beantwortet.	4,8	5,0	4,2	4,8	4,6	3,7	2,8	3,0
Über den Netzwerkpartner wurden bereits viele Unternehmenskontakte hergestellt.	3,1	2,4	2,2	4,0	3,6	2,0	2,7	2,2
Im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Netzwerkpartner treten immer wieder Konkurrenzsituationen bzw. Konflikte auf.	1,2	1,0	1,0	1,0	1,8	5,0	1,0	1,0

Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Im Folgenden interessiert uns, wie Sie mit Ihren zentralen Netzwerkpartnern zusammenarbeiten. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (Trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (Trifft voll und ganz zu)“. In der Tabelle sind die Durchschnittswerte der Angaben der Geschäftsstellen für die jeweiligen Akteursgruppen abgebildet. Eingefärbt sind die jeweils drei höchsten Durchschnittswerte (von dunkel nach hell), N=3.

Neben der allgemeinen Ausgestaltung der Zusammenarbeit war von Interesse, wie die Geschäftsstellen mit zentralen Netzwerkpartnern die gemeinsame Fallarbeit organisieren und bewerten. Dieser Frageblock wurde für die Akteursgruppen Agenturen für Arbeit, weitere Leistungsträger, Jobcenter, Kammern und Integrationsfachdienste abgefragt. In Tabelle 3 sind die Ergebnisse zur Übersicht dargestellt.

**Tabelle 3: Bewertung der gemeinsamen Fallarbeit**

	AA	JC	Leistungs-träger	Kammern	IFD
Es wurden verbindliche Abläufe und Standards in der gemeinsamen Fallarbeit definiert	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Häufig sind wir bei der Fallbearbeitung auf die Unterstützung und Zusammenarbeit dieses Netzwerkpartners angewiesen	4,5	4,3	3,3	2,0	4,0
Der Netzwerkpartner nutzt aktiv die gemeinsame Datenbank	2,5	2,4	1,8	2,6	2,0
Der Netzwerkpartner dokumentiert bei einer konkreten Fallbearbeitung zeitnah seine Aktivitäten, so dass wir immer gut über den aktuellen Stand informiert sind	1,5	1,6	1,5	2,6	1,0
Es finden regelmäßig Beratungsgespräche mit Unternehmen statt, bei der auch ein Vertreter / eine Vertreterin des Netzwerkpartners anwesend ist	1,9	1,7	2,0	1,8	2,8

Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Des Weiteren interessieren wir uns für die gemeinsame Fallarbeit mit diesen Netzwerkpartnern. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen auf einer Skala von 1 (Trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (Trifft voll und ganz zu).“ In der Tabelle sind die Durchschnittswerte für die jeweiligen Akteursgruppen abgebildet, N=3.

Verbindliche Abläufe und Standards in der gemeinsamen Fallarbeit wurden mit allen genannten Akteursgruppen definiert. In der Regel liegen Kooperationsvereinbarungen vor, die die gemeinsame Zusammenarbeit regeln, wenngleich schriftliche Ablaufpläne über das konkrete Vorgehen die Ausnahme sind. Es überwiegen diesbezüglich mündliche Absprachen. Die Geschäftsstellen sind nach eigenen Aussagen insbesondere auf die Zusammenarbeit mit den Agenturen für Arbeit und den Jobcentern bei der konkreten Bearbeitung von Unternehmensanfragen und -bedarfen angewiesen. In den qualitativen Interviews wurde darauf hingewiesen, dass es oftmals mehrere Ansprechpartner gebe und es teilweise Zeit in Anspruch nehmen kann, die richtigen Ansprechpartner für eine konkrete Anfrage zu identifizieren.

Für die Dokumentation der Fallbearbeitung gibt es eine gemeinsame Datenbank, zu der auch die aufgeführten Netzwerkpartner Zugang haben. Wie die Antworten der Geschäftsstellen verdeutlichen und wie bereits in Abschnitt 4.2 ausgeführt, wird diese von den Netzwerkpartnern jedoch nicht sehr aktiv genutzt. Am häufigsten greifen nach Auskunft der Geschäftsstellen noch die Kammern, die Agenturen für Arbeit sowie die Jobcenter auf die Datenbank zu. Die zeitnahe Dokumentation der Aktivitäten der Netzwerkpartner scheint ebenfalls eher die Ausnahme zu sein. Einzig die Kammern scheinen die eigene Arbeit bei einer gemeinsamen Fallbearbeitung häufiger an die Geschäftsstellen zu kommunizieren, so dass sich diese über den aktuellen Stand informiert fühlen. Auch im Rahmen der qualitativen Nachinterviews wurde verdeutlicht, dass die Geschäftsstellen in den meisten Fällen aktiv nachfragen müssen, wie der Stand der aktuellen Fallbearbeitung ist. Oftmals wird hierbei auch der Weg über die Unternehmen gegangen. Beratungsgespräche mit Unternehmen und einem Vertreter bzw. einer Vertreterin der jeweiligen Netzwerkpartner scheinen nicht die Regel zu sein. Am häufigsten finden entsprechende Beratungsgespräche gemeinsam mit den Integrationsfachdiensten statt.

Neben der Ausgestaltung der generellen Zusammenarbeit und der gemeinsamen Fallarbeit wurden Fragen zur Zufriedenheit mit den Kooperationsbeziehungen gestellt. Wie in Tabelle 4 ersichtlich wird, zeigten sich die Geschäftsstellen hinsichtlich der Klarheit der Zuständigkeitsbereiche bei allen Netzwerkpartnern (sehr) zufrieden. Insbesondere mit den Kammern, Jobcentern, Agenturen für Arbeit und weiteren Leistungsträgern scheint es keine Optimierungsbedarfe mehr zu geben. Hohe Zufriedenheitswerte wurden auch bezüglich der Verbindlichkeit der Absprachen mit den Netzwerkpartnern vergeben.

Hinsichtlich des Informations- und Wissensaustauschs fallen die Antworten diverser aus. Mit den Integrationsfachdiensten und den Kammern scheint der gegenseitige Austausch gut zu funktionieren, wohingegen für die anderen Akteursgruppen durchschnittlich eher mittlere Zufriedenheitswerte vergeben wurden.

Hohe Zufriedenheit zeigten die Geschäftsstellen insbesondere auch mit der Unterstützung der Kammern beim Zugang zu Unternehmen und der Bekanntmachung von support. Die Agenturen für Arbeit sowie die Integrationsfachdienste scheinen diesbezüglich ebenfalls wichtige Partner für die Geschäftsstellen zu sein. Die Geschäftsstellen zeigen sich überwiegend auch (sehr) zufrieden mit der Erschließung von Leistungen diverser Netzwerkpartner für ihre beratenen Unternehmen.

Der Kooperationsaufwand, der aus der Zusammenarbeit entsteht, scheint aus Sicht der Geschäftsstellen in den meisten Fällen angemessen zu sein. Zufrieden zeigten sie sich diesbezüglich insbesondere im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit den Kammern, den Agenturen für Arbeit sowie den Integrationsfachdiensten.

**Tabelle 4: Zufriedenheit Zusammenarbeit**

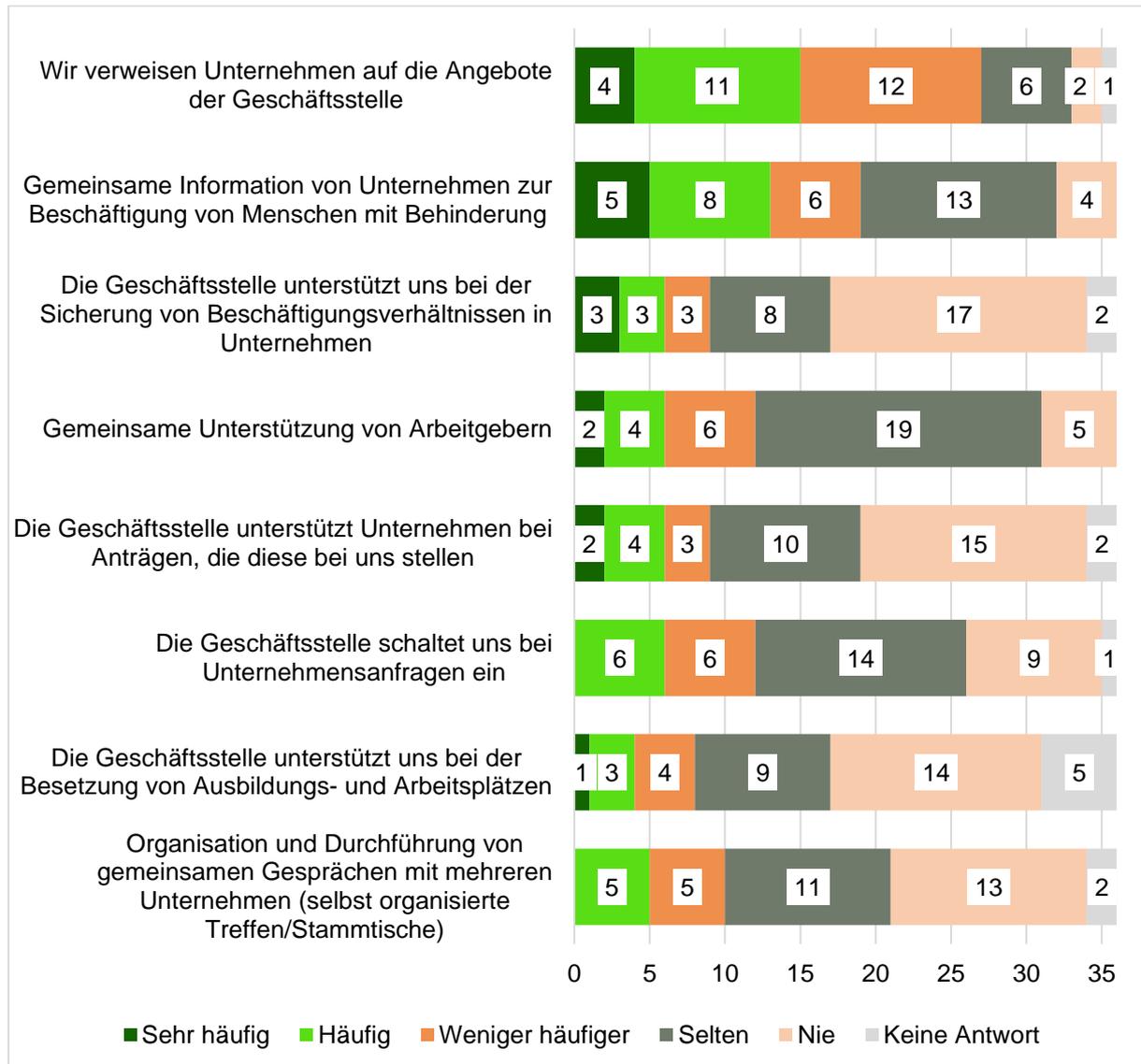
	AA	JC	Leistungs-träger	Kammern	IFD	Träger	Wirtschafts-nahe Akteure	Sonstige
Klarheit der Zuständigkeitsbereiche	4,7	5,0	4,6	5,0	4,2	4,3	4,1	5,0
Genereller Informations- und Wissensaustausch	3,2	3,1	3,3	4,0	4,6	3,0	3,2	3,0
Unterstützung beim Zugang zu Unternehmen	3,7	2,8	2,5	4,3	3,4	2,5	3,1	2,3
Unterstützung bei der Bekanntmachung und Öffentlichkeitsarbeit von support	3,5	2,8	3,0	4,5	3,5	3,3	3,4	3,0
Verbindlichkeit der Absprachen	4,9	5,0	4,6	4,8	4,8	4,6	4,2	5,0
Erschließung der Leistungen des Netzwerkpartners für von uns beratene Unternehmen	4,8	5,0	4,5	4,8	4,8	3,8	3,1	2,3
Kooperationsaufwand, der aus der Zusammenarbeit entsteht	4,2	3,9	3,8	4,7	4,2	3,8	3,7	4,0

Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit den genannten Netzwerkpartnern? Bitte bewerten Sie dies im Hinblick auf die folgenden Aspekte von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden).“ In der Tabelle sind die Durchschnittswerte der Angaben der Geschäftsstellen für die jeweiligen Akteursgruppen abgebildet. Eingefärbt sind die jeweils drei höchsten Durchschnittswerte (von dunkel nach hell), N=3.

#### 4.4.2 Zusammenarbeit im Netzwerk aus Sicht der Netzwerkpartner der support-Geschäftsstellen

Die Netzwerkpartner sollten im Rahmen der Befragung zunächst angeben, wie Ihre Zusammenarbeit gestaltet ist und wie häufig sie in verschiedenen Bereichen mit der jeweiligen Geschäftsstelle zusammenarbeiten bzw. bereits zusammengearbeitet haben.

Abbildung 12: Gestaltung der Zusammenarbeit aus Sicht der Netzwerkpartner



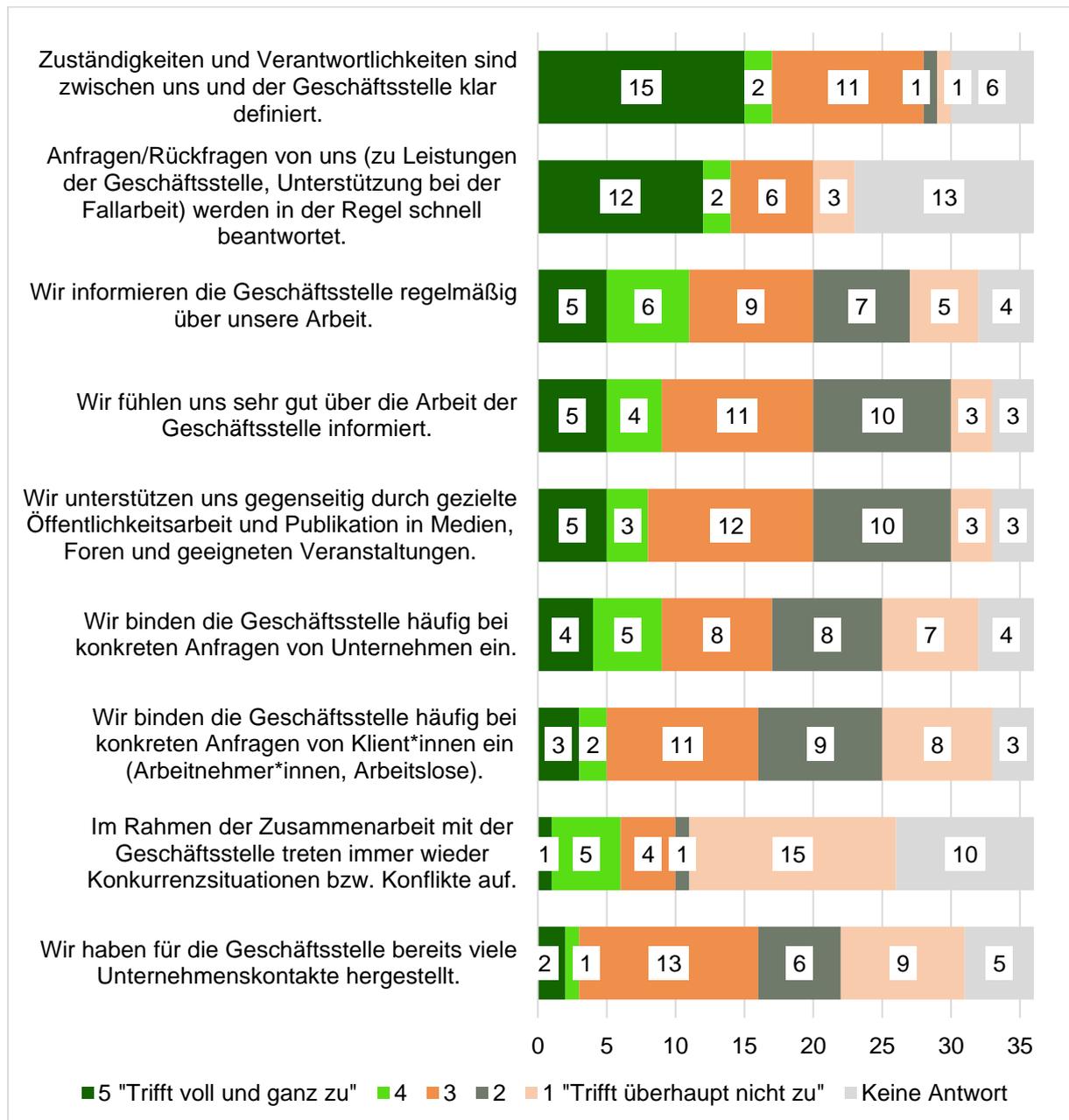
Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: „Im Folgenden interessiert uns, wie Ihre Zusammenarbeit gestaltet ist. Bitte geben Sie an, wie häufig Sie in den genannten Bereichen mit der Geschäftsstelle X zusammenarbeiten bzw. bereits zusammengearbeitet haben.“ N=36.

Vergleichsweise häufig verweisen die Netzwerkpartner Unternehmen auf die Angebote der Geschäftsstellen und informieren Unternehmen gemeinsam mit der jeweiligen Geschäftsstelle zur Beschäftigung von Menschen mit Behinderung. Nur sehr selten unterstützen die Geschäftsstellen die Netzwerkpartner bei der Besetzung von Ausbildungs- und Arbeitsplätzen sowie bei der Organisation und Durchführung von gemeinsamen Gesprächen mit mehreren

Unternehmen. Einschränkend sei angefügt, dass angesichts der geringen personellen Ressourcenausstattung der Geschäftsstellen und der großen Anzahl von Unternehmen in Sachsen Häufigkeiten relativ zu betrachten sind. Auffällig ist dennoch, dass – und dies zeigt sich auch bei allen anderen Fragen zur Zusammenarbeit – ein klares Ranking zwischen den Geschäftsstellen zu erkennen ist. Die Netzwerkpartner einer Geschäftsstelle arbeiten mit dieser deutlich häufiger intensiv zusammen. Am anderen Ende gibt es eine Geschäftsstelle, mit denen die Netzwerkpartner bei der Mehrzahl der abgefragten Items in keinem Fall häufig oder sehr häufig zusammenarbeiten.

Neben der Häufigkeit stellte sich die Frage, in welcher Form die Netzwerkpartner mit dem Dienstleistungsnetzwerk support zusammenarbeiten. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind zwischen den Netzwerkpartnern und den jeweiligen Geschäftsstellen vergleichsweise klar definiert. Auch werden Anfragen oder Rückfragen der Netzwerkpartner von den Geschäftsstellen vergleichsweise schnell von den Geschäftsstellen beantwortet. Eher selten binden die Netzwerkpartner die Geschäftsstellen bei konkreten Anfragen von Klienten und Klientinnen (Arbeitnehmer, Arbeitslose) ein oder stellen die Netzwerkpartner Unternehmenskontakte für die Geschäftsstellen her.

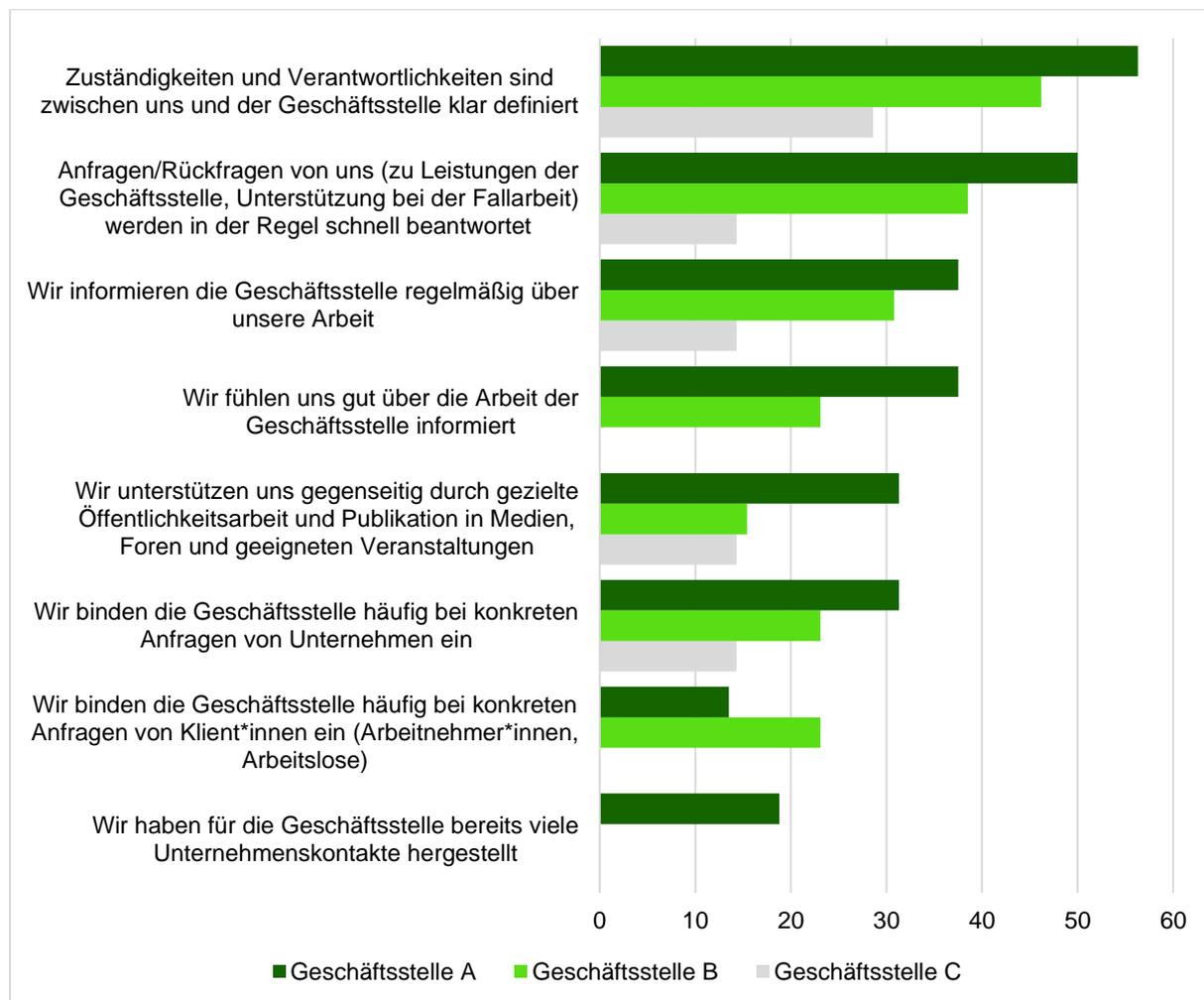
**Abbildung 13: Zusammenarbeit der Netzwerkpartner mit dem Dienstleistungsnetzwerk support**



Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: „Im Folgenden interessiert uns, wie Sie mit dem Dienstleistungsnetzwerk support zusammenarbeiten. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen für die Geschäftsstelle X auf einer Skala von 1 (Trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (Trifft voll und ganz zu).“ N=36.

Die bereits oben beschriebene differierende Bewertung der einzelnen drei Geschäftsstellen, die sich, wie bereits angemerkt, durch alle Fragensets zieht, soll anhand dieser Frage verdeutlicht werden. Dabei wurden die Angaben 4 und 5 („Trifft voll und ganz zu“) zusammengefasst in der Graphik abgebildet.

**Abbildung 14: Positive Bewertung der Zusammenarbeit mit der jeweiligen Geschäftsstelle aus Sicht der Netzwerkpartner in Prozent**

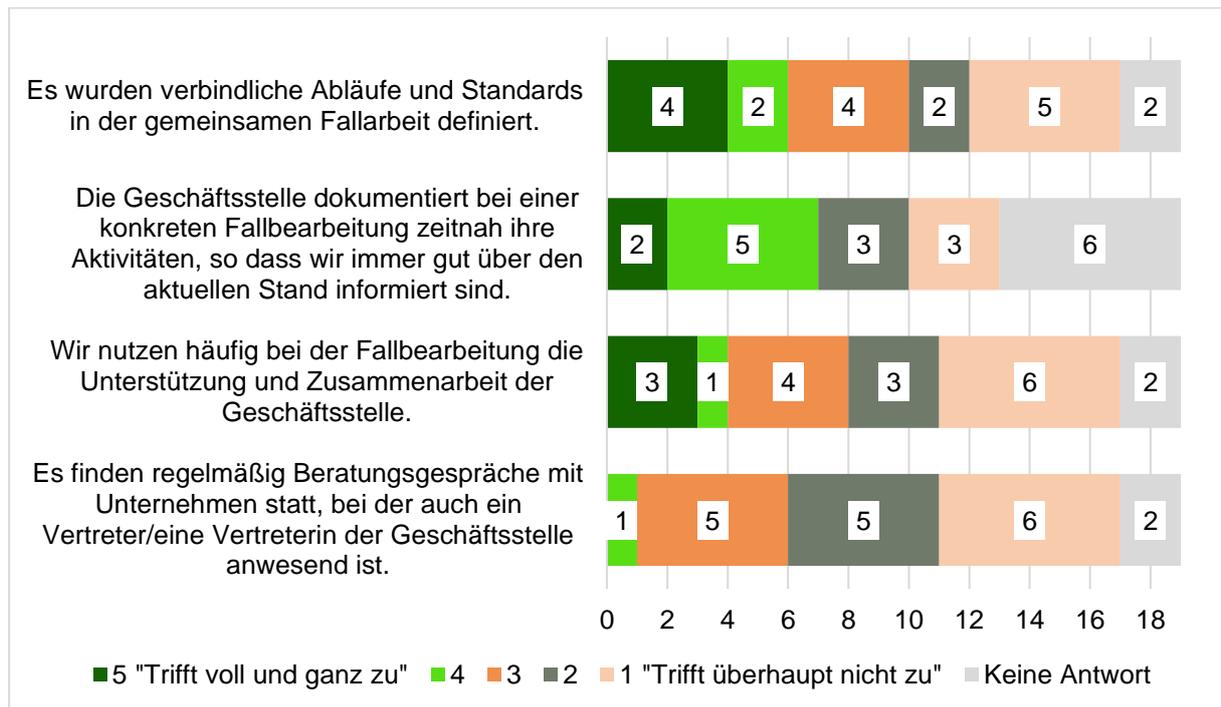


Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: „Im Folgenden interessiert uns, wie Sie mit dem Dienstleistungsnetzwerk support zusammenarbeiten. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen für die Geschäftsstelle X auf einer Skala von 1 (Trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (Trifft voll und ganz zu).“ Auswertung nach Geschäftsstellen. Zusammengefasst sind die Angaben 4 und 5, N=36.

Herauszuheben ist, dass sich nur die Minderheit der Netzwerkpartner gut über die Arbeit der support Geschäftsstellen informiert fühlt. Hinsichtlich der Arbeit einer Geschäftsstelle (Geschäftsstelle C) fühlt sich kein einziger Netzwerkpartner gut informiert.

Kommt es zur konkreten gemeinsamen Fallarbeit, fällt die Bewertung hinsichtlich der Definierung verbindlicher Abläufe und Standards in der gemeinsamen Fallarbeit sowie der zeitnahen Dokumentation und Information seitens der Geschäftsstellen gemischt aus. Nur eine Minderheit der Netzwerkpartner nutzt häufig bei der Fallbearbeitung die Unterstützung und Zusammenarbeit mit support. Regelmäßige gemeinsame Beratungsgespräche mit Unternehmen sind die Ausnahme.

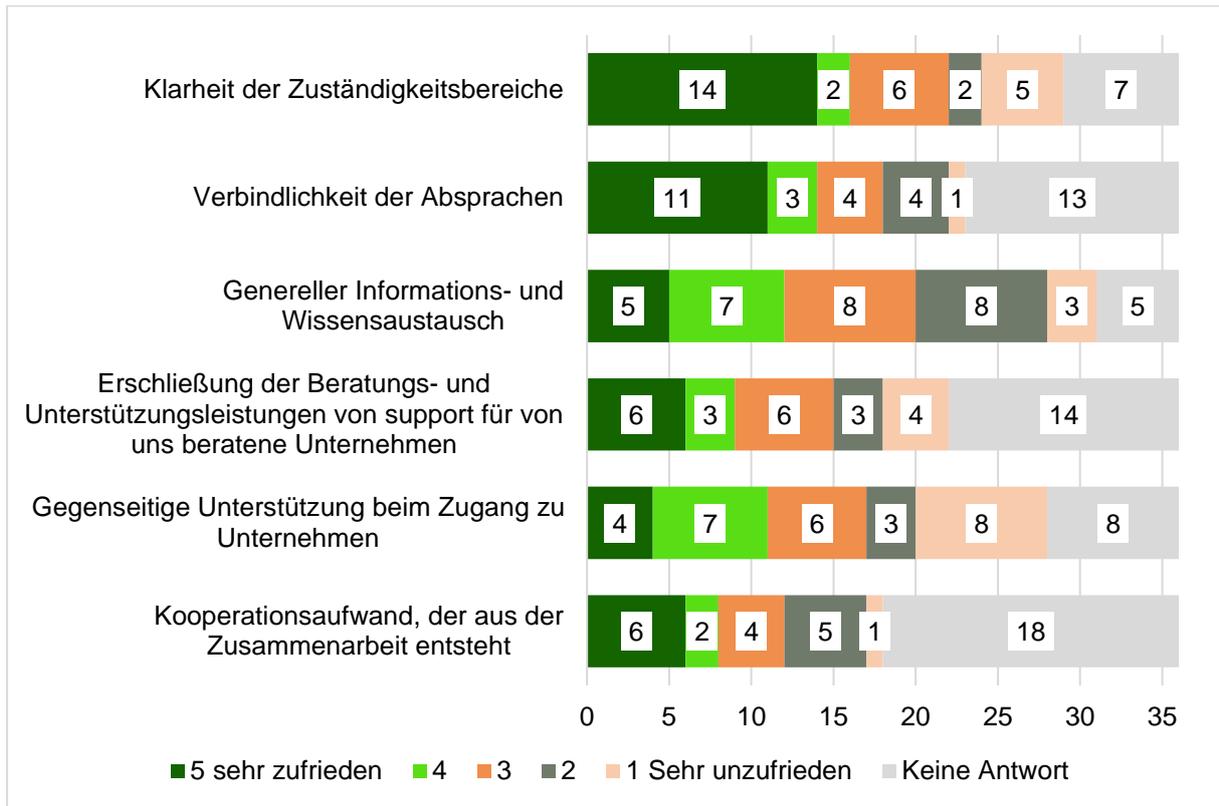
**Abbildung 15: Bewertung der gemeinsamen Fallarbeit aus Sicht der Netzwerkpartner**



Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: „Des Weiteren interessieren wir uns für die gemeinsame Fallarbeit. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen für die Geschäftsstelle X auf einer Skala von 1 (Trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (Trifft voll und ganz zu)“. N=19.

Die Gesamtbewertung der Netzwerkpartner zur Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit den support-Geschäftsstellen zeigt entsprechend der bisherigen Ausführungen auch ein gemischtes Bild. Die Klärung der Zuständigkeitsbereiche und die Verbindlichkeit der Absprachen werden eher positiv bewertet. Dagegen fallen alle anderen Bewertungen ambivalenter aus. Bedenklich ist, dass acht Netzwerkpartner mit der gegenseitigen Unterstützung beim Zugang zu Unternehmen sehr unzufrieden sind (vgl. Abbildung 16).

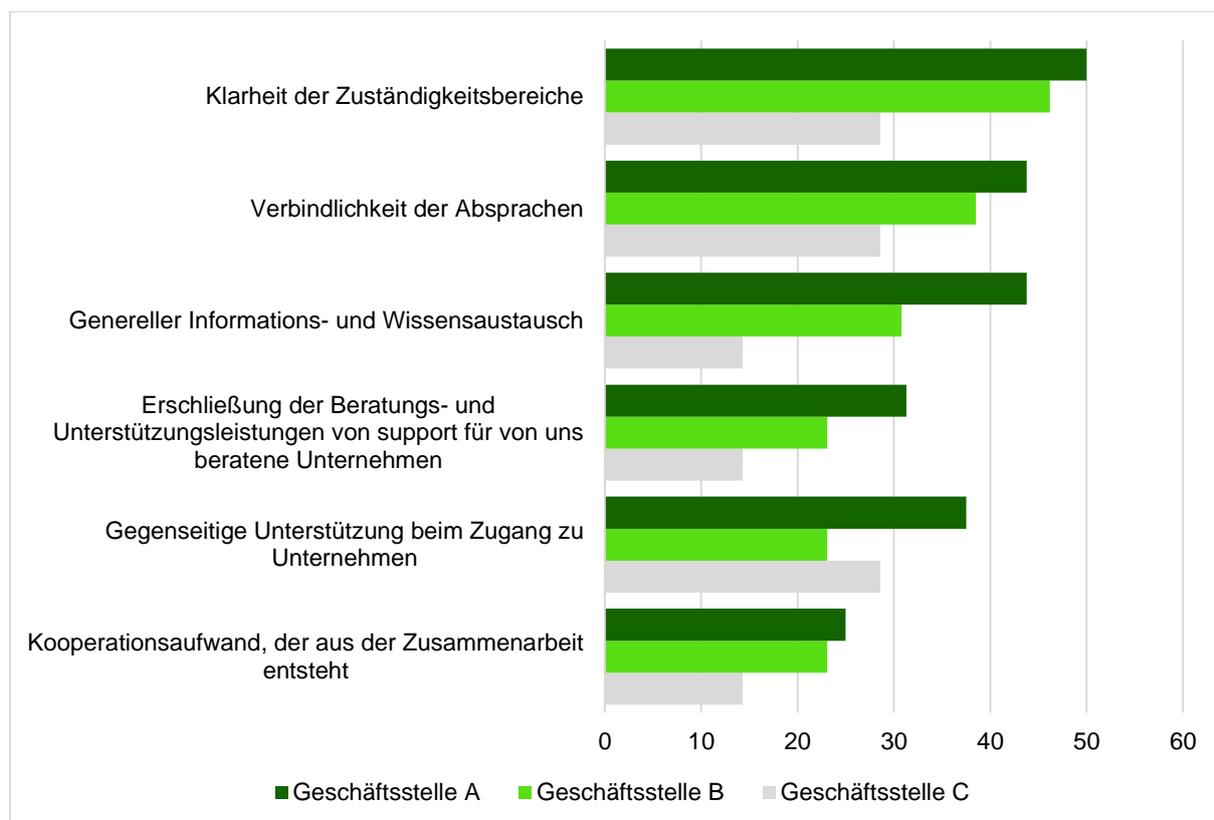
**Abbildung 16: Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit aus Sicht der Netzwerkpartner**



Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle x? Bitte bewerten Sie dies im Hinblick auf die folgenden Aspekte von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden)“. N= 36.

Dabei fallen auch hier (vgl. bereits Abb. 14) die Bewertungen für die drei Geschäftsstellen sehr unterschiedlich aus, wie die folgende Abb. 17, die die Antwortkategorien 4 und 5 zusammenfassen, zeigt.

**Abbildung 17: Bewertung der Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit differenziert nach Geschäftsstellen in Prozent**



Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit der Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle x? Bitte bewerten Sie dies im Hinblick auf die folgenden Aspekte von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden).“ Hier: Prozentuale Addierung der Antwortkategorien 4 und 5. N= 36.

### 4.4.3 Intensität der Kooperationsbeziehungen aus Sicht der Geschäftsstellen

Zur Untersuchung der Kooperationsbeziehungen innerhalb des support-Netzwerks und damit zur Beantwortung der Fragen zur Strukturanalyse des support-Netzwerkes wurde auch die Methodik der Sozialen Netzwerkanalyse (SNA) angewendet. Sie dient der Auswertung von relationalen Daten, die aus Einheiten (hier den Akteuren des support-Netzwerks) und deren Beziehungen bestehen (Serdült 2002). Die Methodik ist zur Strukturanalyse des support-Netzwerkes geeignet, weil sich das zu untersuchende soziale Netzwerk als klar abgrenzbare Menge von Akteuren erfassen lässt, die spezifische Beziehungen miteinander pflegen.

Zur Bestimmung der Intensität der Kooperationen der Geschäftsstellen wurde - wie bereits in Kapitel 4.4.1 ersichtlich wurde - jeder Geschäftsstelle eine Fragebatterie zu acht verschiedenen Aktivitäten gestellt, die jeweils kategorial beantwortet werden konnten (1= trifft überhaupt nicht zu bis 5= trifft voll und ganz zu). Diese Fragen wurden für die Partner Arbeitsagenturen, Jobcenter, andere Sozialversicherungen als Reha-Träger, Kammern, IFD, Bildungsträger, wirtschaftsnahe Akteure und Akteure der Selbsthilfe gestellt, wobei jeweils vor der Erstellung des Fragebogens bei den Geschäftsstellen erfragt wurde, mit wem sie grundsätzlich kooperieren. Die Fragen umfassen Aussagen zur Klarheit der Definition von Zuständigkeiten und

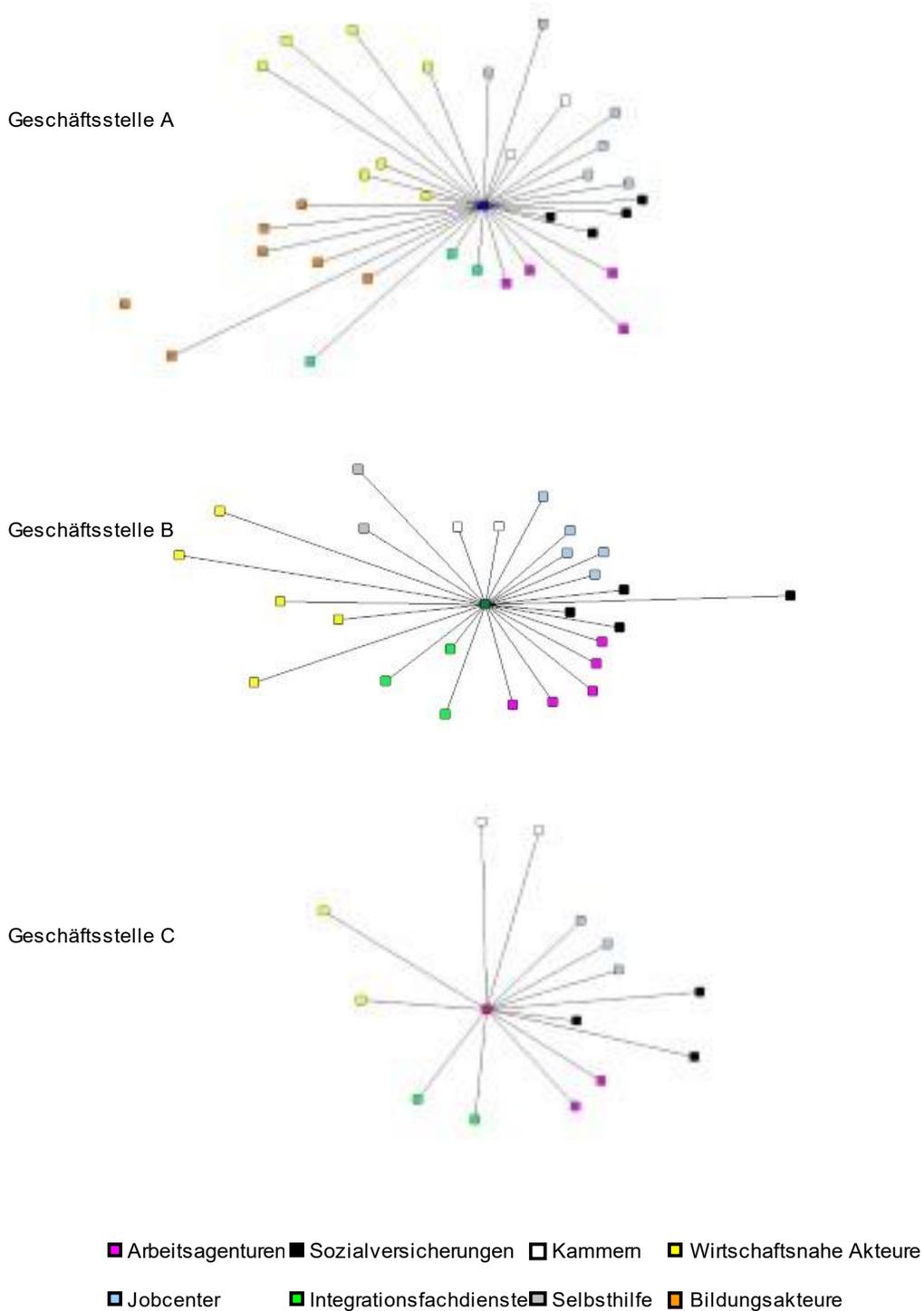
Verantwortlichkeiten zwischen den Partnern, zur gegenseitigen Unterstützung bei der Öffentlichkeitsarbeit, zur gegenseitigen Information über die je eigene Arbeit, zur Einbindung bei konkreten Unternehmensanfragen, zur Schnelligkeit, mit der Partner auf Rückfragen der Geschäftsstelle antwortet und zur Herstellung von Unternehmenskontakten über den Partner.

Aus den Antworten der Geschäftsstelle wurde je ein Summenwert für jeden Partner gebildet. Dieser Wert ist ein Maß für die Intensität der Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Akteur. Die gleichen Fragen wurden auch den Partnern gestellt, um die Gegenseitigkeit der Kooperationsbeziehung zu erfragen. Da sich aber nur 36 Partner an der Befragung beteiligt haben und sich der Rücklauf zwischen den einzelnen Akteursgruppen stark variierte, haben wir entschieden, deren Antworten nicht in die Analyse aufzunehmen. Insofern bilden die Ergebnisse nur die Sicht der Geschäftsstellen ab. Die Daten wurden mit der Software (UCINet) mit der Methodik der Sozialen Netzwerkanalyse ausgewertet. Dabei steht die visuelle Darstellung der Netzwerkstrukturen und Kooperationsprozesse zwischen den Akteuren im Mittelpunkt.

In Abbildung 18 sind die Ergebnisse für die drei Geschäftsstellen dargestellt. Je höher der Summenwert für die Kooperation der Geschäftsstelle mit dem jeweiligen Partner ist (je intensiver also die Kooperation ist), desto näher steht dieser Akteur in der Grafik zur Geschäftsstelle (die das Zentrum des Netzwerkes bildet).

Betrachtet man zunächst die Netzwerkgrafik der Geschäftsstelle A, wird ersichtlich, dass sich die Netzwerkintensität zu den Partnern teils stark unterscheidet.

Abbildung 18: Geschäftsstellen: Intensität der Kooperation mit Partnerorganisationen<sup>7</sup>



Quelle: Online-Erhebung der Geschäftsstellen, N=3

<sup>7</sup> Die Geschäftsstelle A hat für einen Bildungsakteur keine Angaben gemacht, weshalb dieser ohne Verbindungslinie aufgeführt ist.

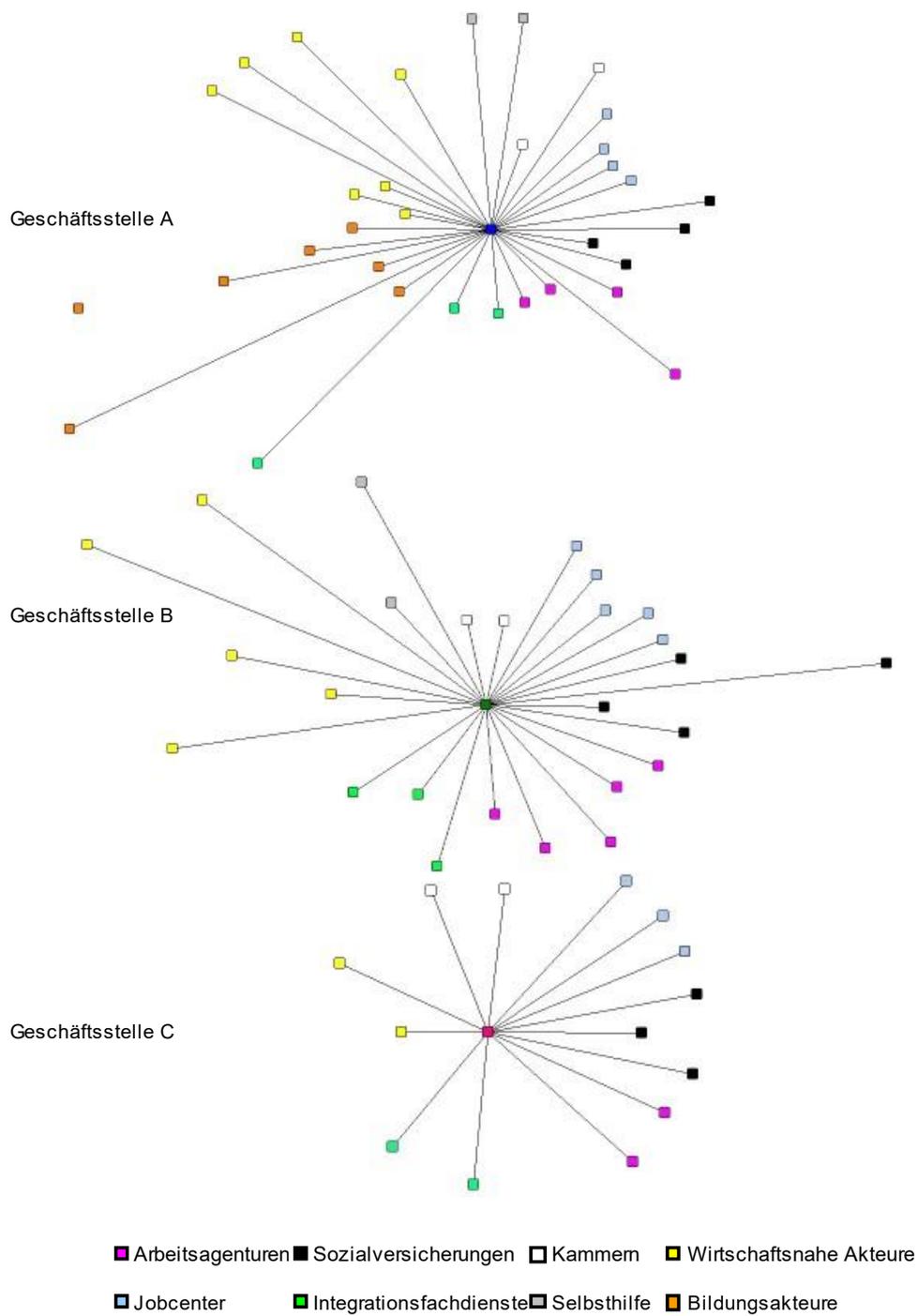
Dies ist jedoch nicht stark abhängig von der Akteursgruppe des Partners, in jeder Gruppe von Akteuren finden sich einzelne, mit denen die Geschäftsstellen eine intensivere Zusammenarbeit praktizieren und solche, mit denen die Zusammenarbeit wenig intensiv ist.

Dieses Bild zeigt sich auch bei den Geschäftsstellen B und C. Entscheidend für die Intensität der Zusammenarbeit scheinen weniger die Zuständigkeiten und Arbeitsbereiche der jeweiligen Kooperationspartner zu sein, sondern vielmehr andere Faktoren. Hierbei könnten Aspekte, wie beispielsweise die Dauer der Kooperationsbeziehung, das Vorhandensein von persönlichen und kontinuierlichen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner beim jeweiligen Partner, aber auch zwischenmenschliche Faktoren, eine Rolle spielen.

Grundsätzlich lässt sich dennoch beispielsweise die Tendenz feststellen, dass aus Sicht der Geschäftsstellen mit der Mehrheit der wirtschaftsnahen Akteure eine eher weniger intensive Zusammenarbeit gepflegt wird als beispielsweise mit der Mehrheit der Arbeitsagenturen oder auch den Integrationsfachdiensten. Darüber hinaus fällt auf, dass die Geschäftsstelle C grundsätzlich über die wenigsten Netzwerkpartner verfügt und diese Beziehungen auch etwas weniger intensiv zu sein scheinen als bei den anderen beiden Geschäftsstellen. Dies könnte damit zusammenhängen, dass die Geschäftsstelle über die geringsten personellen Ressourcen verfügt und hierdurch auch weniger Zeit für Netzwerkarbeit zur Verfügung steht. Auffällig ist auch, dass nur die Geschäftsstelle A angegeben hatte, dass sie zu verschiedenen Bildungsträgern Netzwerkkontakte pflegt, die eine gewisse Intensität besitzen.

Neben der Betrachtung der Intensität der Netzwerkbeziehungen wurde gleichermaßen vorgegangen, um die Zufriedenheit der Geschäftsstellen mit dem jeweiligen Kooperationspartner zu erheben. Hierzu wurde jeder Geschäftsstelle eine Fragebatterie mit sieben Fragen gestellt, die jeweils kategorial beantwortet werden konnten (1= trifft überhaupt nicht zu bis 5= trifft voll und ganz zu). Auch diese Fragen wurden für die gleichen Partner (Arbeitsagenturen, Jobcenter, andere Sozialversicherungen als Reha-Träger, Kammern, IFD; Bildungsträger, wirtschaftsnahen Akteure und Akteure der Selbsthilfe) gestellt wie die Fragen zur Kooperation. Die Fragen umfassen Aussagen zur Zufriedenheit mit der Klarheit der Zuständigkeitsbereiche, mit dem generellen Informations- und Wissensaustausch, mit der Unterstützung beim Zugang zu Unternehmen, der Unterstützung bei der Bekanntmachung und Öffentlichkeitsarbeit von support, der Verbindlichkeit der Absprachen, der Erschließung der Leistungen des Netzwerkpartners für von der Geschäftsstelle beratene Unternehmen und mit dem Kooperationsaufwand, der aus der Zusammenarbeit entsteht. In Abbildung 19 sind die Ergebnisse für die drei Geschäftsstellen dargestellt. Je höher die Zufriedenheit der Geschäftsstelle mit der Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Partner ist, desto näher steht dieser Akteur in der Grafik zur Geschäftsstelle (die das Zentrum des Netzwerkes bildet).

**Abbildung 19: Geschäftsstellen: Zufriedenheit der Geschäftsstelle mit der Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen<sup>8</sup>**



Quelle: Online-Erhebung der Geschäftsstellen

<sup>8</sup> Die Geschäftsstelle A hat für einen Bildungsakteur keine Angaben gemacht, weshalb dieser ohne Verbindungslinie aufgeführt ist.

Wenn man zunächst wieder erst die Grafik zu der Netzwerkkonstellation der Geschäftsstelle A betrachtet, wird erneut ersichtlich, dass die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit den angegebenen Partnern stark streut. Die Intensität der Zufriedenheit ist zu einzelnen Partnern aus den Akteursgruppen Jobcenter, Integrationsfachdiensten, Arbeitsagenturen, Bildungs- und wirtschaftsnahen Akteuren am größten, wenngleich auch hier wieder deutlich wird, dass es Partner aus den jeweiligen Gruppen gibt, die sich sehr weit am Rand des Netzwerkes der Geschäftsstelle A bewegen.

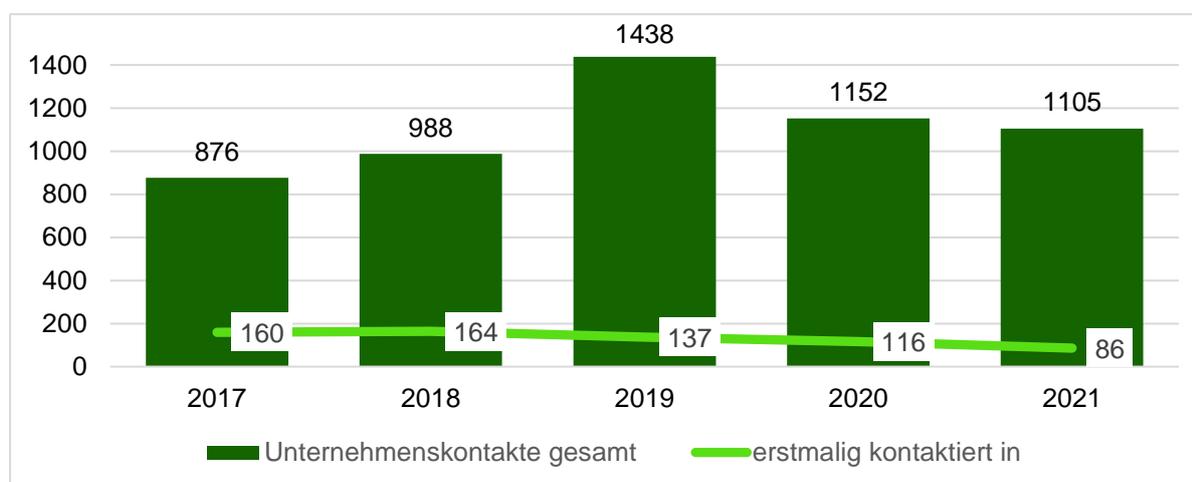
Auch die Netzwerk-Grafik der Geschäftsstelle B zeigt diese grundsätzliche Tendenz auf, wenngleich auch Unterschiede ersichtlich werden. So zeigt sich beispielsweise, dass sich die beiden Kammern im Vergleich zu den beiden anderen Geschäftsstellen eher im Kern des Netzwerkes der Geschäftsstelle B bewegen. Die Zufriedenheitswerte der Geschäftsstelle C mit dem eigenen Netzwerk sind grundsätzlich niedriger als die der Geschäftsstellen A und B. Dies dürfte (auch) damit zusammenhängen, dass die Intensität der Netzwerkbeziehungen geringer zu sein scheint als bei den anderen beiden Geschäftsstellen.

#### 4.5 Erreichte Betriebe und deren Beratungs- und Unterstützungsbedarfe

Die Geschäftsstellen dokumentieren ihre Arbeit in einer gemeinsamen Statistik. Ziel ist es, die Anzahl der Unternehmenskontakte, Unternehmensbedarfe sowie die Kontaktquellen für die Unternehmenskontakte festzuhalten. Die Statistiken wurden der Evaluation zur Verfügung gestellt und analysiert. Darüber hinaus liegen der Evaluation Zielvereinbarungen mit den Geschäftsstellen vor, die Auskunft darüber geben, dass pro Geschäftsstelle in jedem Berichtsjahr 150 Unternehmenskontakte realisiert werden sollen. Zusätzlich sollen zwanzig neue Unternehmen von einer support-Geschäftsstelle beraten werden.

Laut der Statistik haben die drei Geschäftsstellen im Jahr 2021 1.105 Unternehmenskontakte gezählt, hiervon waren 86 Erstkontakte. Betrachtet man die Entwicklungen im Zeitverlauf zeigt sich zum einen, dass von 2017 bis 2019 ein Anstieg an Unternehmenskontakten zu verzeichnen war, während für die Jahre 2020 und 2021 ein Rückgang ersichtlich wird. Noch deutlicher wird dies im Hinblick auf die Erstkontakte. So gab es im Jahr 2021 im Vergleich zu den Jahren 2017 und 2018 nur etwa die Hälfte an Erstkontakten.

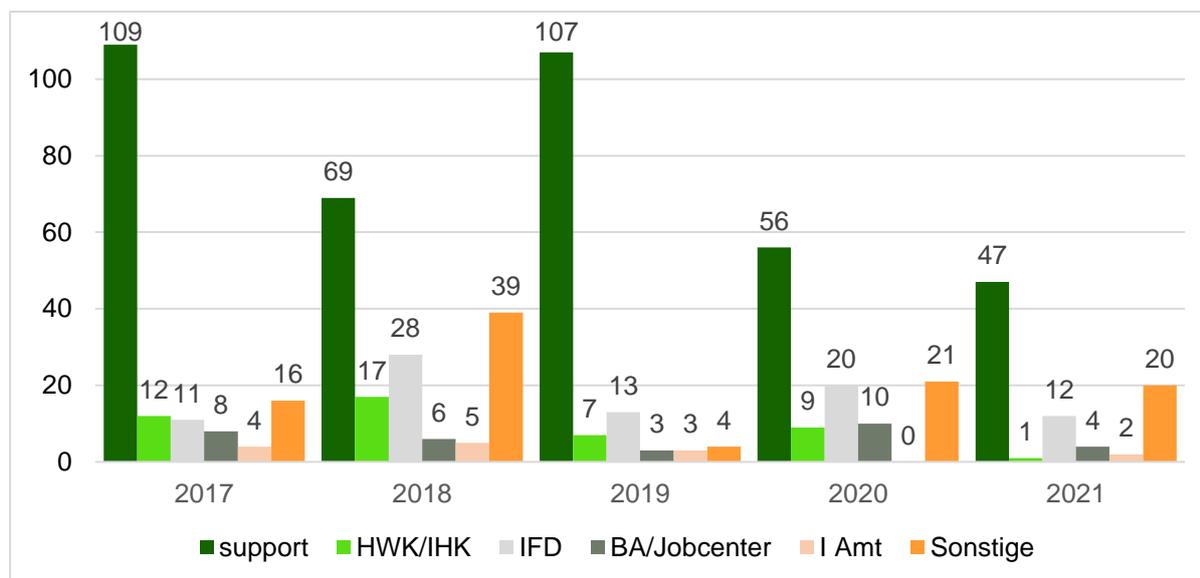
Abbildung 20: Unternehmenskontakte



Quelle: support Statistik; eigene Darstellung, N=3.

Ebenfalls dokumentiert werden die Kontaktquellen für Unternehmen, mit denen erstmalig ein Unternehmenskontakt hergestellt wurde. Hierbei wird zunächst ersichtlich, dass mit Ausnahme der Jahre 2018 und 2020 in weniger als der Hälfte der Fälle der Erstkontakt zu den Unternehmen über einen Netzwerkpartner hergestellt wurde. Im Jahr 2021 kamen 46 Prozent der erstmaligen Unternehmenskontakte über einen Netzwerkpartner zustande, im Vergleich zu nur 32 Prozent im Jahr 2017.

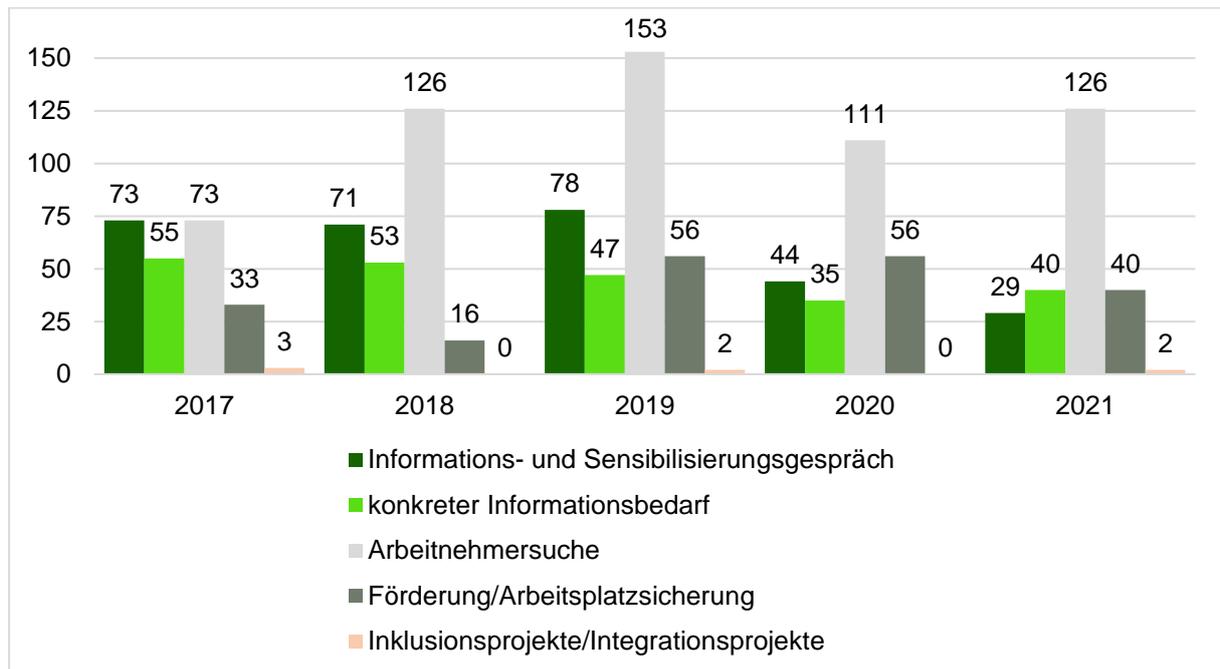
**Abbildung 21: Kontaktquellen**



Quelle: support Statistik; eigene Darstellung, N=3.

Im Rahmen der Dokumentationsstatistik werden auch die Bedarfe der Unternehmen festgehalten. Abbildung 22 zeigt, dass es sich bei vielen Unternehmensanfragen um die Suche nach Arbeitnehmern handelt. Dies ist über die Jahre hinweg ein relativ stabiler Unternehmensbedarf. Demgegenüber wurden in den ersten drei Jahren relativ häufig Informations- und Sensibilisierungsgespräche geführt, während diese Form der Beratung und Unterstützung im Jahr 2020 und 2021 einen Rückgang erfährt. Im Vergleich zu den ersten beiden Jahren haben hingegen Unternehmensbedarfe zugenommen, die eine Förderung bzw. Arbeitsplatzsicherung zum Inhalt haben.

**Abbildung 22: Bedarfe Unternehmen**



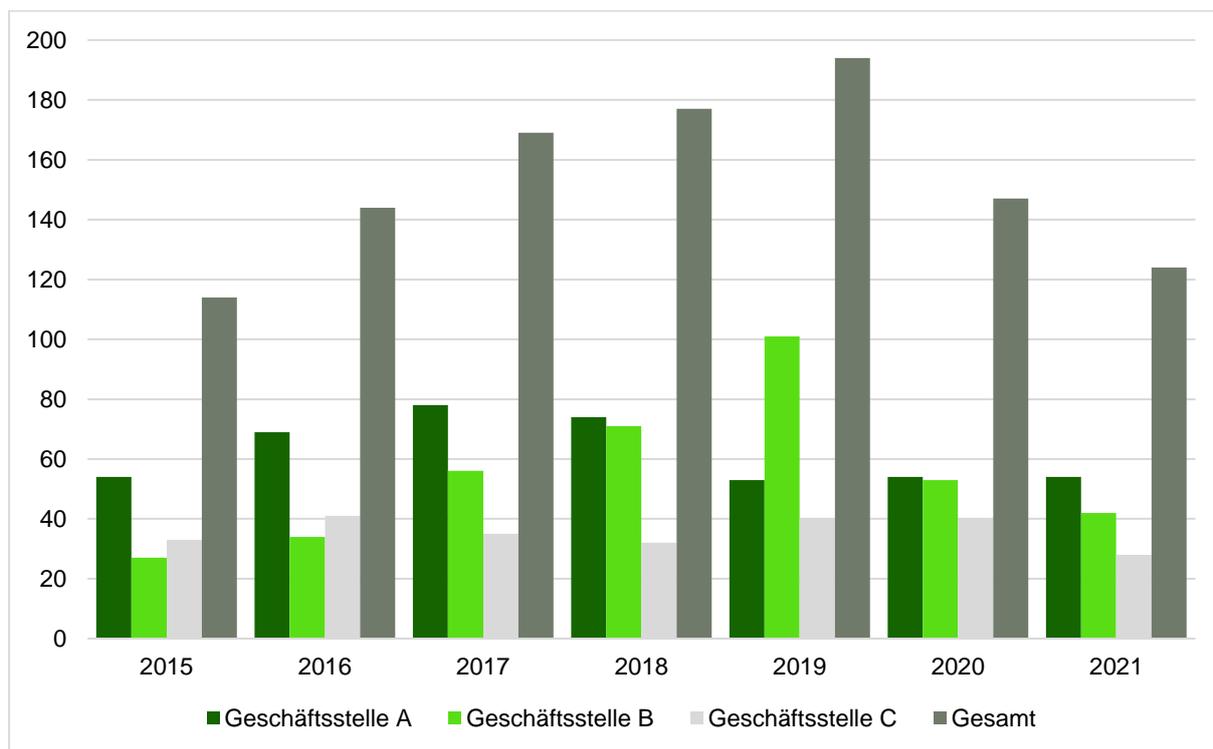
Quelle: support Statistik; eigene Darstellung, N=3.

Im Rahmen der Analyse stellte sich für das Evaluationsteam die Frage, weshalb die Anzahl der Unternehmensbedarfe weit unterhalb der Anzahl der realisierten Unternehmenskontakte liegt. Durch Informationen der Geschäftsstellen und der Koordinierungsstelle wurde ersichtlich, dass dies mit der besonderen Berechnungsgrundlage der Unternehmenskontakte zusammenhängt. So wird jedem Unternehmensbedarf ein spezifischer Faktor zugewiesen, der sich nach dem angenommenen Arbeitsaufwand für die Geschäftsstellen richtet und hiermit die Unternehmenskontakte gewichtet hochrechnet. Es wird damit Rechnung getragen, dass etwa ein Informations- und Sensibilisierungsgespräch weniger Zeit in Anspruch nimmt als die Unterstützung bei einer Arbeitsplatzsicherung. Ein Informations- und Sensibilisierungsgespräch wird in der Statistik beispielsweise als ein Unternehmenskontakt gezählt, während eine Förderung/Arbeitsplatzsicherung als acht Unternehmenskontakte in die Statistik einfließt.

Diese Berechnungsgrundlage hat zur Konsequenz, dass die Anzahl der Unternehmenskontakte keinen Rückschluss darauf zulässt, wie viele Unternehmen von Seiten der Geschäftsstellen beraten und unterstützt wurden. Die Unternehmensbedarfe können ebenfalls nur als näherungsweise Wert herangezogen werden, weil es theoretisch möglich ist, dass ein Unternehmen mit mehreren Bedarfen in die Statistik einfließt.

Daher wurde die Koordinierungsstelle gebeten, aus den laufenden Statistiken herauszufiltern, wie viele Unternehmen je Geschäftsstelle jährlich unabhängig von der gewichteten Bedarfszahl beraten bzw. unterstützt wurden. Die folgende Abbildung 23 zeigt, wie viele Betriebe die jeweiligen Geschäftsstellen unabhängig von der Bedarfszahl jährlich erreichen, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Geschäftsstellen sowie addiert für alle drei Geschäftsstellen insgesamt.

Abbildung 23: Erreichte Betriebe unabhängig von der Bedarfszahl



Quelle: Datenübermittlung der Koordinierungsstelle support; eigene Darstellung, N=3.

Über alle drei Geschäftsstellen hinweg wurden demnach im Jahr 2019 194 Betriebe beraten bzw. unterstützt (Maximum) bzw. 114 Unternehmen im Jahr 2015 (Minimum). Mit Ausnahme des Jahres 2019 erreichte die Geschäftsstelle A in jedem Jahr die meisten Unternehmen.<sup>9</sup> Es zeigt sich auch, dass die jährlich steigende Tendenz an erreichten Betrieben mit Einsetzen der Corona-Pandemie abrupt abbrach. Die Zahl der im Jahr 2021 erreichten Betriebe sank fast auf das Niveau des Jahres 2015.

Wie oben bereits angedeutet, ist in den Zielvereinbarungen jeweils vereinbart, dass jede Geschäftsstelle jährlich 150 Betriebe über persönliche oder telefonische Kontakte erreichen soll. Zusätzlich sollen 20 neue Unternehmen durch jede Geschäftsstelle beraten werden. Insgesamt sind für alle Geschäftsstellen in 2021 in Summe 510 Unternehmenskontakte vereinbart. Unter Berücksichtigung der Gewichtungsfaktoren wurde diese Vereinbarung mit 1.105 statistisch ausgewiesenen Kontakte um das Doppelte übererfüllt. Ohne Gewichtungsfaktoren wurden mit 124 Unternehmenskontakten nur 24 Prozent der in den Vereinbarungen ausgewiesenen Unternehmenskontakte erreicht.

Für jede der drei Geschäftsstellen wird in der Statistik auch aufgeführt, wie sich die Erstkontakte auf die Agenturbezirke verteilen. Für alle drei Geschäftsstellen lässt sich im Zeitverlauf ein verstärkter regionaler Fokus auf ihre eigene Stadt erkennen. Verteilten sich im Jahr 2017 in der Geschäftsstelle C 47 Prozent der erstmaligen Unternehmenskontakte auf den Agenturbezirk, an dem die Geschäftsstelle ansässig ist, betrug dieser Anteil im Jahr 2021 bereits 65 Prozent. Im Jahr 2017 wurden in der Geschäftsstelle A 33 Prozent der Erstkontakte dem

<sup>9</sup> Zu berücksichtigen ist hierbei die unterschiedliche Personalausstattung der Geschäftsstellen. Die Geschäftsstelle B ist mit 1,75 VZÄ ausgestattet, die Geschäftsstelle A mit 1,25 und die Geschäftsstelle C mit 1,0 VZÄ; vgl. auch Abschnitt 4.1.

„zugehörigen“ Agenturbezirk zugerechnet, während der Anteil im Jahr 2021 bei 54 Prozent lag. Für die Geschäftsstelle B ist dieser Trend am stärksten zu beobachten. So entfielen im Jahr 2017 nur 13 Prozent der Erstkontakte auf den „heimischen“ Agenturbezirk, während der Wert im Jahr 2021 bei 55 Prozent lag.

Um Informationen über die Verteilung der Unternehmenskontakte auf Unternehmensgrößen und -branchen zu erhalten, wurden in der Onlinebefragung Fragen hierzu gestellt. Alle drei Geschäftsstellen gaben an, dass keine Branchenschwerpunkte festzustellen seien. Die Frage zu den Unternehmensgrößen blieb unbeantwortet. In der qualitativen Nachbefragung wurde dies noch einmal erörtert und seitens der Geschäftsstellen erläutert, dass sich Unternehmen jeder Größe an sie wenden würden und auch hier keine Schwerpunkte festzustellen seien.

Neben den Informationen aus der support-internen Statistik zu den Bedarfen der Unternehmen, haben wir die Geschäftsstellen auch im Rahmen der Online-Befragung hierzu befragt. Dabei zeigt sich, dass Unterstützung bei der Klärung von Fördermöglichkeiten und Zuschüssen sowie allgemeine Informationen zur Beschäftigung von Menschen mit Behinderung bei allen drei Geschäftsstellen sehr häufige Beratungsthemen sind. Auch zu Fragen der Sicherung von Arbeitsverhältnissen, der Herstellung von Kontakten zu Ämtern und der passgenauen Besetzung von offenen Arbeitsplätzen besteht großer Beratungsbedarf. Jeweils zwei der drei Geschäftsstellen ordneten diese Aspekte dem sehr hohen Beratungs- und Unterstützungsbedarf zu. Von den angeführten potenziellen Bedarfen wurden nur Informationsbedarfe zur barrierefreien Gestaltung von Arbeitsplätzen und Informationsbedarfe zu Behinderungsarten und chronischen Krankheitsbildern als weniger häufige Beratungs- und Unterstützungsbedarfe der Unternehmen angeführt (vgl. Abbildung 24).

**Abbildung 24: Typische Beratungs- und Unterstützungsbedarfe von Unternehmen, zu denen support bislang Kontakt hatte**



Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Was sind typische Beratungs- und Unterstützungsbedarfe von Unternehmen, mit denen Sie bislang Kontakt hatten? Bitte geben Sie im Folgenden an, wie häufig Sie die genannten Beratungs- und Unterstützungsbedarfe bei den Unternehmen feststellen.“ Legende: 5=sehr häufig; 4=häufig, 3=weniger häufig; 2=selten, 1=nie. Durchschnittswerte, N=3.

Die Kundinnen und Kunden von support wurden mit überwiegend gleich lautenden Fragen konfrontiert. Gefragt wurden Sie, was der konkrete Anlass war, dass sie die Beratung und/oder Unterstützung durch support in Anspruch genommen haben.

**Abbildung 25: Anlass für die Inanspruchnahme der Beratung und/oder Unterstützung durch support seitens der Kundinnen und Kunden**



Quelle: Online-Erhebung KundInnen. Fragestellung: „Sie wurden uns als Kunde bzw. Kundin von support benannt. Was war der konkrete Anlass, dass Sie die Beratung und/oder Unterstützung durch support in Anspruch genommen haben (Mehrfachantworten möglich)“. N=18.

Häufigste Anlässe für die Inanspruchnahme von support waren mit deutlichem Abstand Unterstützungsbedarfe bei der Klärung von Fördermöglichkeiten und Zuschüssen sowie Informationsbedarfe zur Beschäftigung von Menschen mit Behinderung. Alle anderen potenziellen Anlässe wurden höchstens viermal benannt. Dies zeigt auf, dass sich die typischen Beratungs- und Unterstützungsbedarfe, die auch die support Geschäftsstellen als häufigste Bedarfe benannt haben, auch in der Kundenbefragung widerspiegelt werden.

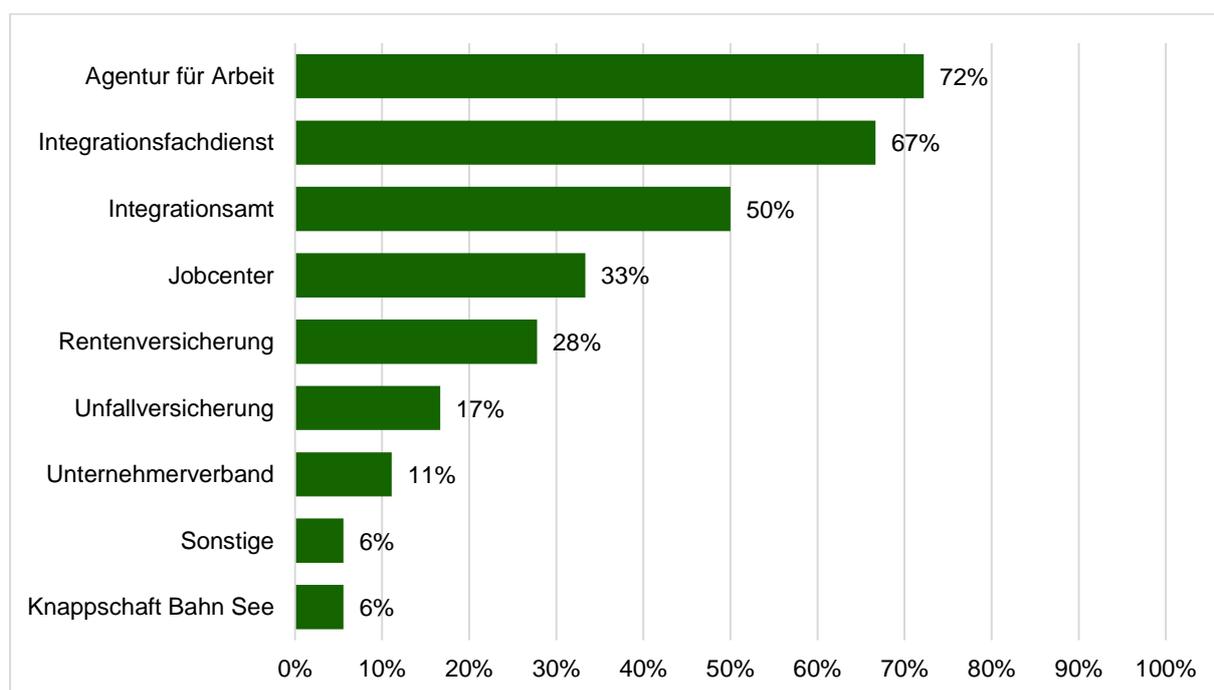
Für die beiden Unternehmen, die sich an einem qualitativen Interview beteiligt haben, stehen im Rahmen der Beratung durch die support-Mitarbeitenden auch Fragen der finanziellen Unterstützung bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen im Fokus. Gleichwohl hat

eines der Unternehmen bereits vielfältige Unterstützungsleistungen erhalten, die auch Fragen der Arbeitsplatzausstattung, die Vermittlung von weiteren begleitenden Hilfen für Mitarbeitende mit Autismus oder die Vermittlung von Schulungskräften beinhalteten. Hier besteht zwischen der support Mitarbeitenden und dem Unternehmen bereits langjähriger Kontakt, der bereits vor der Etablierung des Dienstleistungsnetzwerkes support einsetzte. Für dieses Unternehmen, das zwölf Menschen mit Behinderung aktuell beschäftigt, ist support grundsätzlich die Erstanlaufstelle bei allen Fragen rund um das Thema „Menschen mit Behinderung“. Ist es notwendig, andere Akteure einzubeziehen, so vermittelt die support-Mitarbeiterin die entsprechenden Kontakte.

Die im Rahmen der Online-Erhebung befragten Kundinnen und Kunden von support fühlen sich insgesamt ausreichend informiert, wenn es um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung geht. Ein Drittel der Befragten gab sogar an, sich sehr gut informiert zu fühlen. Lediglich ein Unternehmen gab an, sich nicht gut informiert zu fühlen.

Die Unternehmen wenden sich an verschiedenste Akteure bei Fragen rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung. Fast drei Viertel der befragten Kundinnen und Kunden von support hat sich bereits an die Agentur für Arbeit gewendet, zwei Drittel an einen Integrationsfachdienst. Mit 50 Prozent folgt das Integrationsamt auf dem dritten Platz, während alle anderen Akteure eher seltener eingeschaltet werden.

**Abbildung 26: Einschaltung verschiedener Akteure bei Fragen rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung**



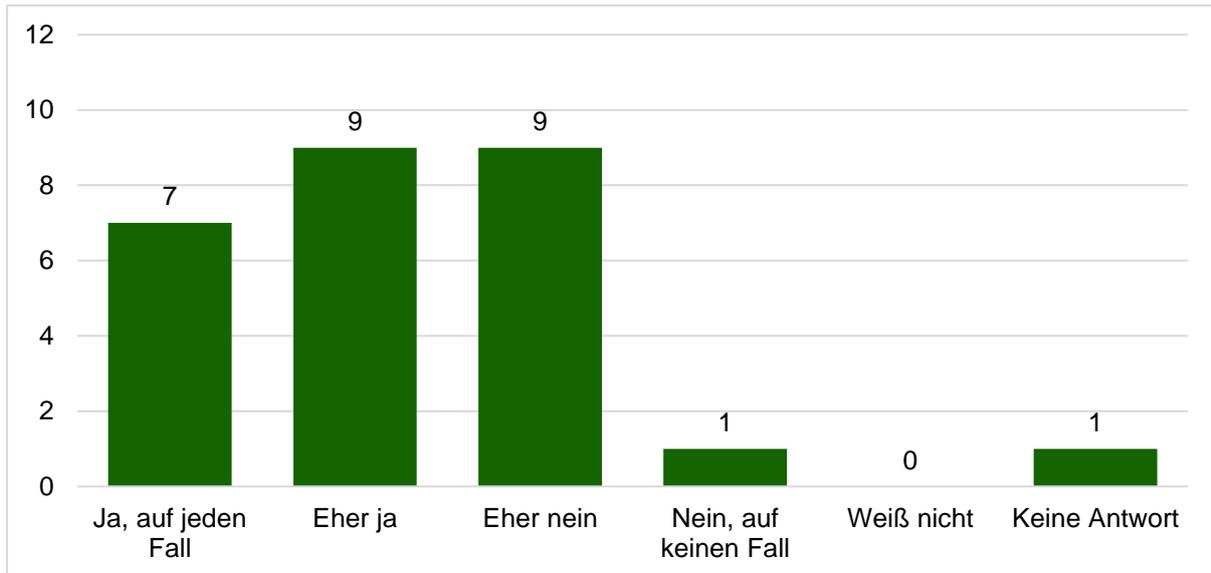
Quelle: Online-Erhebung KundInnen. Fragestellung: „An welche Akteure haben Sie sich neben support bislang bei Fragen rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung gewendet?“ N=18; Mehrfachantworten möglich.

Gefragt wurde auch, wie hilfreich die Unterstützung der in Abbildung 26 aufgeführten Akteure jeweils war. Von allen Akteuren, die mehr als fünfmal genannt wurden, verzeichnete die Unterstützung durch das Integrationsamt die beste Bewertung, gefolgt vom Integrationsfachdienst. Die Bewertung der Unterstützung durch die Agenturen für Arbeit fiel ambivalent aus, die Bewertungen zur Unterstützung durch die Jobcenter überwiegend negativ.

## 4.6 Bislang nicht erreichte Betriebe und deren Beratungs- und Unterstützungsbedarfe

Von den Unternehmen, die sich an der Befragung beteiligt hatten, die wir über die Newsletter der Kammern platziert hatten (vgl. Abschnitt 3.3), kannten lediglich drei Unternehmen das Dienstleistungsnetzwerk support und eines dieser Unternehmen hatte auch bereits einmal Kontakt zu einem Mitarbeitenden von support. Ein Teil dieser Unternehmen bekundete Schwierigkeiten, in den nächsten 12 Monaten ihren Personalbedarf auch decken zu können.

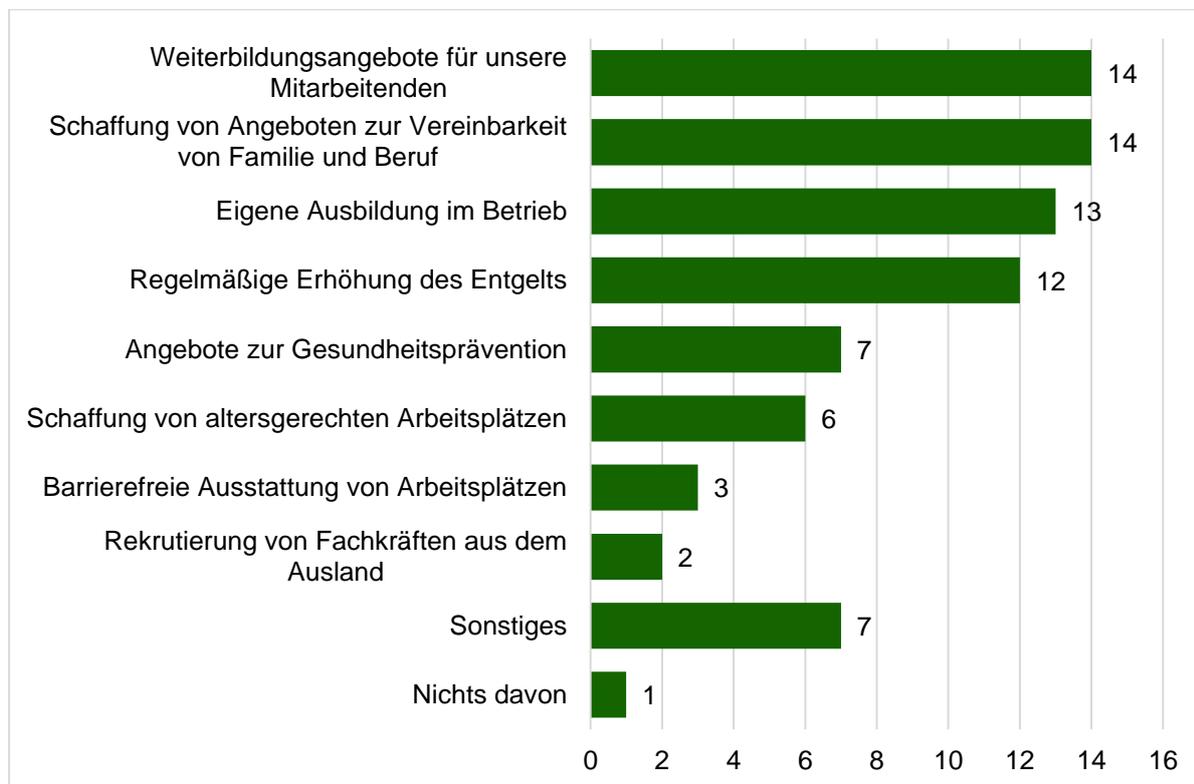
Abbildung 27: Deckung der Personalbedarfe der Betriebe



Quelle: Online-Erhebung Unternehmen. Fragestellung: „Können Sie Ihren Personalbedarf in den nächsten 12 Monaten decken?“ N=27

Um Personalbedarfe in ihrem Unternehmen aktiv zu vermeiden bzw. zu verringern nutzen die Unternehmen unterschiedlichste Instrumente.

**Abbildung 28: Einsatz unterschiedlicher Instrumente zur Vermeidung bzw. Verringerung von Personalengpässen**

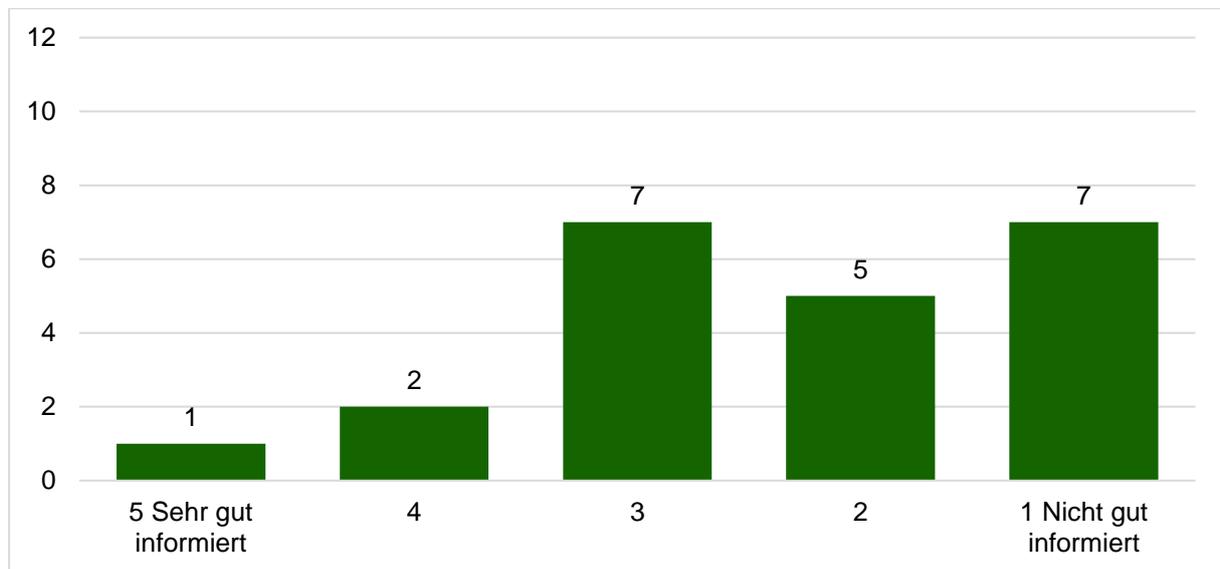


Quelle: Online-Erhebung Unternehmen. Fragestellung: „Welche dieser Instrumente nutzen Sie grundsätzlich, um Personalengpässe in Ihrem Unternehmen aktiv zu vermeiden bzw. zu verringern? (Mehrfachantworten möglich)“ N=27

Häufigste Instrumente sind Weiterbildungsangebote für die Mitarbeitenden, die Schaffung von Angeboten zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf, die Ausbildung im Betrieb sowie eine regelmäßige Erhöhung des Entgelts.

21 der 27 Unternehmen, die sich an dieser Befragung beteiligt hatten, gaben an, sich bereits schon einmal mit dem Thema „Beschäftigung von Menschen mit Behinderung“ näher befasst zu haben. Bei 15 dieser Unternehmen war der Anlass dafür, dass im Unternehmen aktuell oder in der Vergangenheit Menschen mit Behinderung beschäftigt sind bzw. waren. 10 Unternehmen gaben an, sich mit dem Thema beschäftigt zu haben, weil sie bereits einmal einen Menschen mit Behinderung einstellen wollten oder dies in naher Zukunft beabsichtigen. Gleichwohl gaben nur drei Unternehmen an, sich beim Thema „Beschäftigung von Menschen mit Behinderung“ gut oder sehr gut informiert zu fühlen. Dagegen gaben 12 Unternehmen an, sich bei der Thematik nicht gut oder weniger gut informiert zu fühlen.

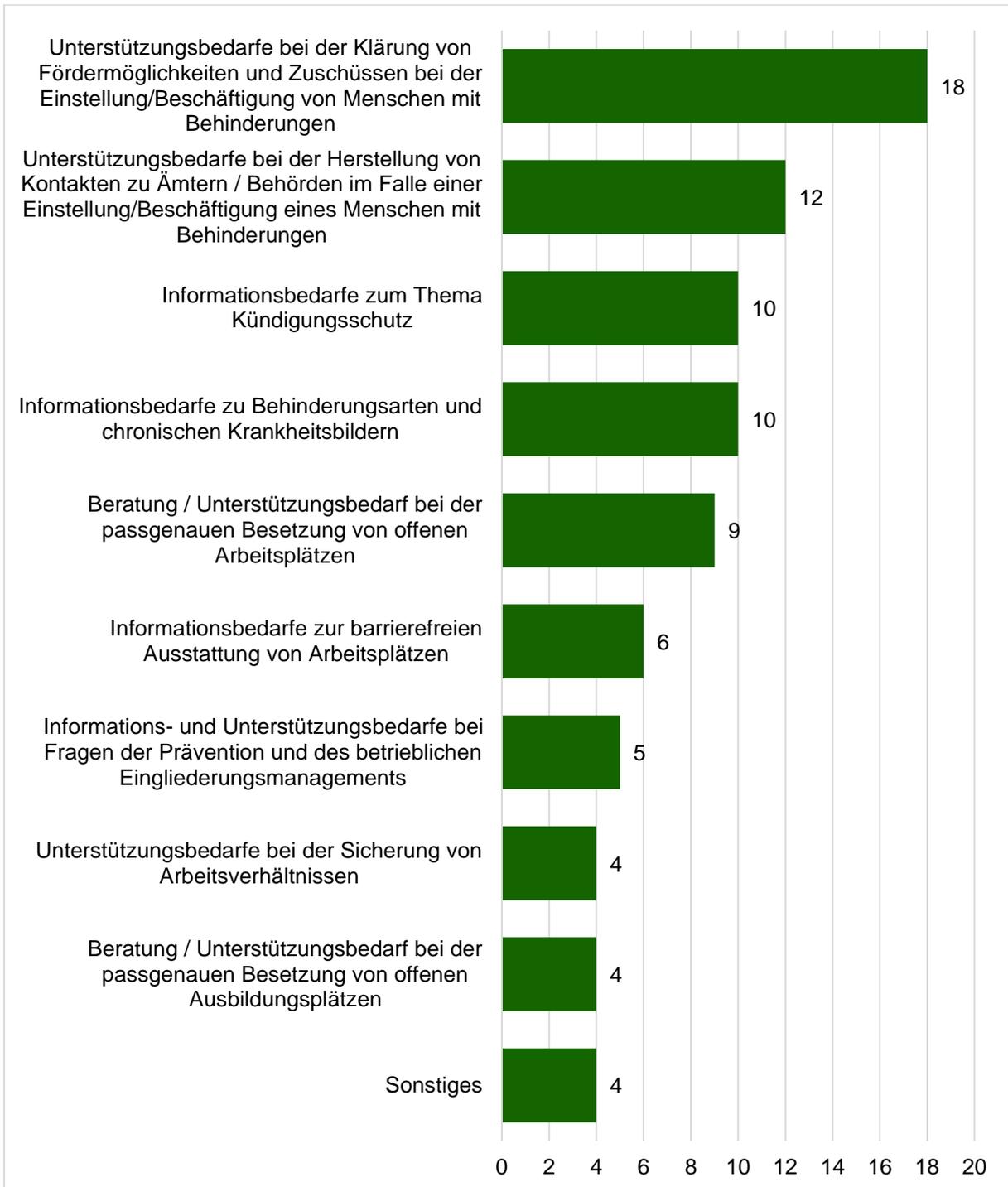
**Abbildung 29: Informationsstand zum Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung**



Quelle: Online-Erhebung Unternehmen. Fragestellung: „Wie gut fühlen Sie sich insgesamt informiert, wenn es um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung geht? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 1 (nicht gut informiert) bis 5 (sehr gut informiert) an.“ N=22

Gefragt nach den Unterstützungs- und Informationsbedarfen stand mit deutlichem Abstand die Klärung von Fördermöglichkeiten und Zuschüssen bei der Einstellung bzw. Beschäftigung von Menschen mit Behinderung an erster Stelle gefolgt von grundsätzlichen Unterstützungsbedarfen bei der Herstellung von Kontakten zu Ämtern / Behörden im Falle der Einstellung / Beschäftigung eines Menschen mit Behinderungen.

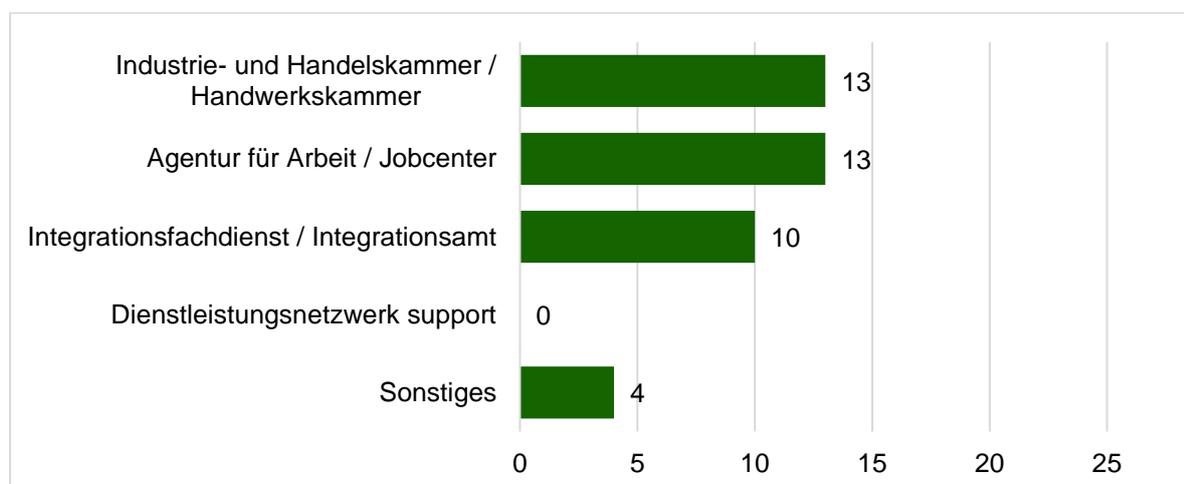
**Abbildung 30: Unterstützungs- und Informationsbedarfe der Unternehmen**



Quelle: Online-Erhebung Unternehmen. Fragestellung: „Welche der folgenden Unterstützungs- und Informationsbedarfe sehen Sie für eine Beschäftigung von Menschen mit Behinderung in Ihrem Unternehmen? (Mehrfachantworten möglich)“ N=27

Gefragt danach, an wen sich die Unternehmen wenden würden, wenn sie bei der Einstellung / Beschäftigung von Menschen mit Behinderung Unterstützung bräuchten, wurden gleichhäufig die Kammern und die Arbeitsverwaltung genannt. Dahinter folgt der Integrationsfachdienst bzw. das Integrationsamt.

**Abbildung 31: Unterstützungs- und Informationsbedarfe der Unternehmen (alternative Akteure)**



Quelle: Online-Erhebung Unternehmen. Fragestellung: „An welche Akteure würden Sie sich bei der Einstellung/ Beschäftigung von Menschen mit Behinderung wenden, wenn Sie Unterstützung oder Beratung bräuchten? (Mehrfachantworten möglich)“ N=27

Die Unternehmen, die sich an den qualitativen Interviews beteiligt haben, gaben auf die Frage, an wen Sie sich bei Fragen rund um das Thema „Menschen mit Behinderung“ wenden bzw. wenden würden, ganz unterschiedliche Akteure bzw. Institutionen an. Am häufigsten genannt wurde hier die Agentur für Arbeit (viermal). An zweiter Stelle mit zwei Nennungen folgten hier Werkstätten für Menschen mit Behinderung, da diese zwei Unternehmen aus verschiedenen Gründen mit Werkstätten kooperieren. Je einmal genannt wurden das Integrationsamt, der Integrationsfachdienst, die Handwerkskammer, das Landratsamt, das Berufsförderungswerk, die Minijob-Zentrale und das Steuerbüro. Fast alle Befragte machten deutlich, dass es ihnen sehr schwerfalle, den jeweils passenden Ansprechpartner ausfindig zu machen, einen Überblick über Unterstützungsmöglichkeiten und sonstige zu beachtende Rahmenbedingungen bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderung und Unterstützung im „*Paragraphen- und Behördenschungel*“ zu erhalten.

*„Wer wofür zuständig ist, bleibt mir ein Rätsel. Was fehlt wäre ein genereller Überblick über Fördermöglichkeiten und was man bei einer Einstellung alles beachten muss. (...) der offene Fragen klärt, zu Arbeitsplatzausstattungen, Arbeitsverträgen, Urlaubsregelungen.“ (U2-02)*

*„Ich würde mir wünschen, dass bei Einstellung eines Behinderten jemand dann auf mich zukommt und informiert. „Herzlichen Glückwunsch, sie haben eine Person mit Behinderung eingestellt. Wir klären Sie jetzt auf, was das für Sie heißt.“ (U2-06)*

*„Das es eine Organisation gibt, die sagt, dass und das können wir, nehmen wir ihnen ab, diesen Rest müssen sie noch machen. Das jemand halt mithilft, gegenliest. (...) Dass sich jemand um Behörden, Ämter etc. kümmert, dass man das alles vorbereitet bekommt. (...) Ein Ansprechpartner, der weitervermittelt und sich kümmert. Das wäre das Beste. Der sagt ich kümmere mich, ich informiere mich und gebe Ihnen dann Bescheid.“ (U2-08).*

Sechs der acht im Rahmen der qualitativen Interviews befragten Unternehmen bekundeten großes Interesse an einem einheitlichen zentralen Ansprechpartner für alle Fragen rund um das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen<sup>10</sup> und waren im Rahmen der

<sup>10</sup> Ein Interviewpartner wendet sich bei allen Fragen an die Agentur für Arbeit und ist mit dieser Zusammenarbeit so zufrieden, dass es aus seiner Sicht keinen weiteren zentralen Ansprechpartner braucht.

Interviews überrascht, dass es ein solches Angebot prinzipiell gibt. Einzelne Befragte sahen daher einen Mangel an Sichtbarkeit, da sie beispielsweise regelmäßig Newsletter und Publikation der Kammern oder die „Zeitung des IFD“ lesen, hier aber noch nie Notiz von support genommen haben.

*„da fehlen wohl Werbekampagnen oder auch Soziale Medien, die sich dem annehmen. (...) An den Stellen wo Gründungsberatung stattfindet, müssten Flyer ausliegen. Beim Willkommenspaket vom Handelsverband bekommt man viele Infos, z.B. zur GEMA, GEZ, zu Feuerlöschern etc., aber nicht zu solchen Themen, da könnte auch immer gleich ein Flyer verteilt werden.“ (U2-07)*

Mit einer offenen Frage wurden die Unternehmen in der Online-Befragung zudem danach gefragt, was aus ihrer Sicht erforderlich war bzw. ist, um Menschen mit Behinderung in ihrem Unternehmen zu beschäftigen. 17 Unternehmen machten hier Angaben. Auch hier dominierte das Themenfeld finanzielle Unterstützung / Lohnkostenzuschüsse. Dahinter folgten aber bereits Ausführungen, die sich dem Themenfeld „mehr und bessere Beratung“ zuordnen lassen. An dritter Stelle stand der Wunsch nach einer besseren Unterstützung bei der Arbeitsvermittlung von Menschen mit Behinderung.

Die bislang erhaltenen Beratungen und Unterstützungen von denjenigen Akteuren, die die befragten Unternehmen bislang zu Rate gezogen haben, wurden sehr heterogen bewertet. Insbesondere die Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit bzw. dem Arbeitgeber-Service (AG-S) wurde teils sehr positiv („AG-S, der kriegt von mir eine 1+“; U2-01), teils sehr negativ („die haben wochenlang mit der Entscheidung für eine Förderung gebraucht, unterdessen habe ich der Mitarbeiterin gekündigt“; U2-04) und teils abhängig von der jeweiligen Person in der Agentur für Arbeit bewertet.

Einzelne Befragte hatten auch gar keine Kenntnis, dass es für die Einstellung von Menschen mit Behinderungen spezielle Fördermöglichkeiten gibt. Andere monierten, dass eine temporäre finanzielle Kompensation nicht ausreiche, da die „Minderleistung dauerhaft ausgeglichen werden“ (U2-08) müsse.

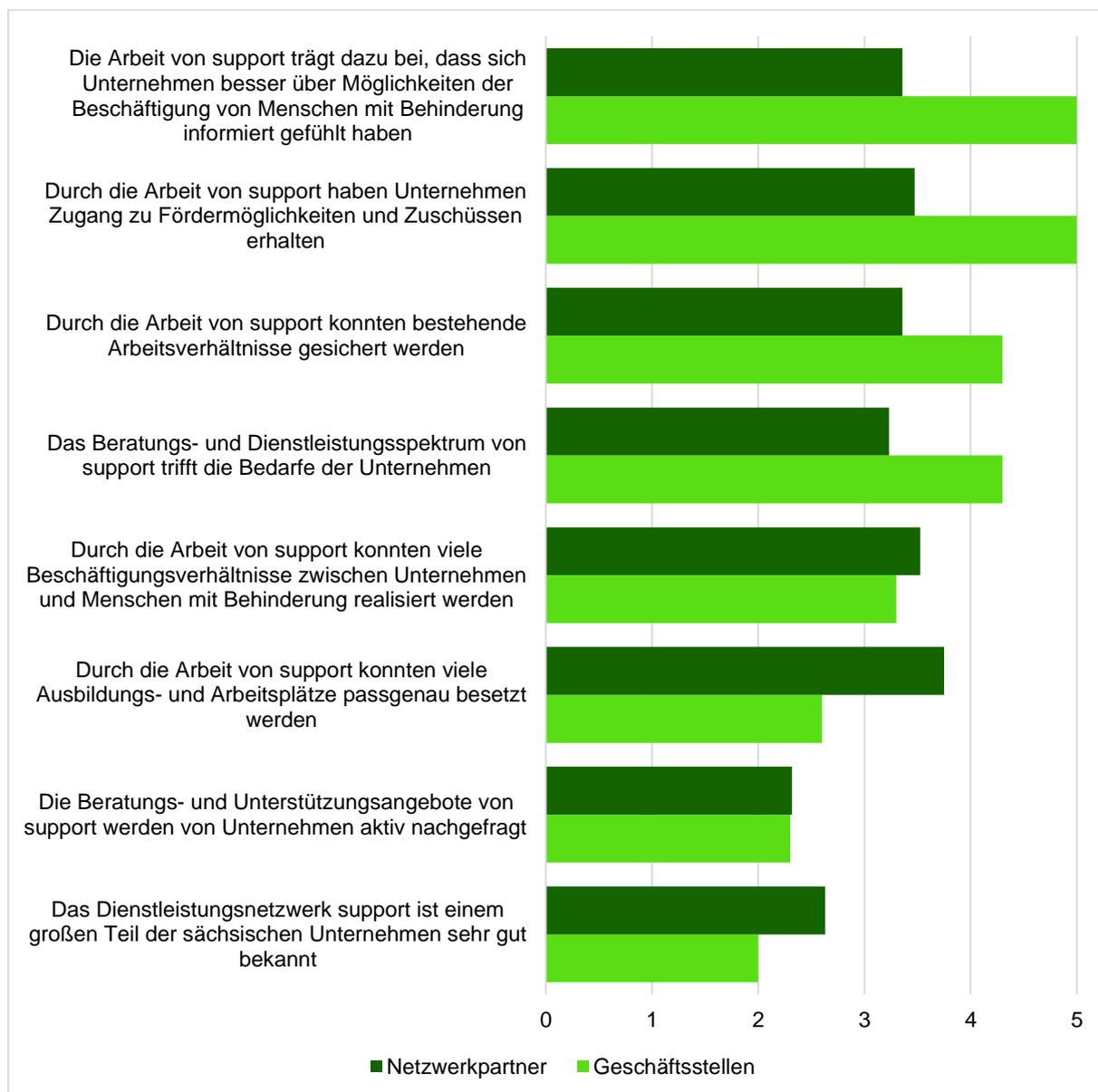
## **4.7 Bekanntheit und Wirkungen**

Im Rahmen der Onlinebefragung wurden die drei Geschäftsstellen sowie gleichlautend die Netzwerkpartner um ihre Einschätzung zu dem Bekanntheitsgrad des support-Dienstleistungsnetzwerkes bei sächsischen Unternehmen sowie den Wirkungen der Arbeit des Dienstleistungsnetzwerkes befragt. Die folgende Abbildung 32 zeigt die Durchschnittswerte der Angaben der drei Geschäftsstellen sowie der Netzwerkpartner zu verschiedenen Aussagen zum Bekanntheitsgrad und den Wirkungen von support. Die drei Geschäftsstellen sowie die Netzwerkpartner waren aufgefordert, auf einer Skala von 1 (Trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (Trifft voll und ganz zu) anzugeben, inwieweit sie den Aussagen zustimmen.

---

Das andere Unternehmen sieht für sich keinen Bedarf an einem Ansprechpartner für dieses Thema, da dieses Unternehmen keine Menschen mit Behinderung beschäftigt und auch nicht beschäftigen möchte, da es für Menschen mit Behinderungen „zu viele Sonderrechte“ gäbe und das „Lohn-Leistung Verhältnis“ (U2-03) nicht passe.

**Abbildung 32: Wahrgenommene Bekanntheit und Wirkungen auf Unternehmensseite**



Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen (N=3) sowie Online Erhebung Netzwerkpartner (N=29). Fragestellung: „Wie schätzen Sie die Wirkungen und den Bekanntheitsgrad des Dienstleistungsnetzwerkes support bei den Unternehmen ein? Bitte bewerten Sie dies auf einer Skala von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).“ In der Graphik sind die Mittelwerte aufgeführt.

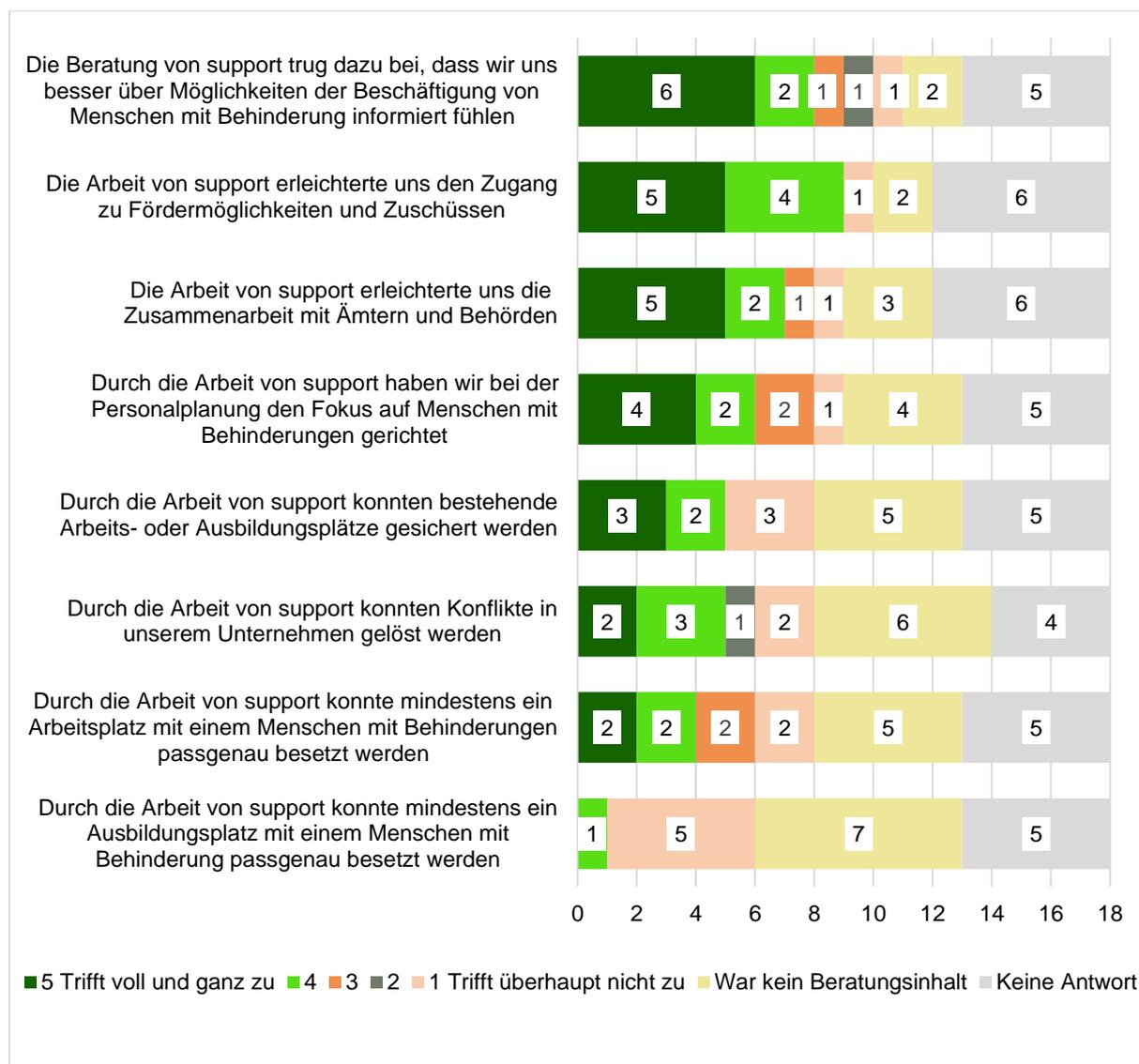
Es wird ersichtlich, dass die Geschäftsstellen die größten Wirkungen ihrer Arbeit darin sehen, dass sich Unternehmen besser über Möglichkeiten der Beschäftigung von Menschen mit Behinderung informiert gefühlt haben und sie dazu beigetragen haben, dass Unternehmen Zugang zu Fördermöglichkeiten und Zuschüssen erhalten haben. Hohe Zustimmungswerte haben zudem die Aussagen erhalten, dass durch die Beratungs- und Unterstützungsangebote von support bestehende Arbeitsverhältnisse gesichert werden konnten und das eigene Beratungs- und Dienstleistungsspektrum die Bedarfe der Unternehmen trifft.

Etwas verhaltener bewerteten die drei Geschäftsstellen die Wirkungen ihrer Arbeit auf die Realisierung von Beschäftigungsverhältnissen zwischen Unternehmen und Menschen mit Behinderung sowie der passgenauen Besetzung von Ausbildungs- und Arbeitsplätzen. Den Bekanntheitsgrad des support-Dienstleistungsnetzwerkes bei sächsischen Unternehmen schätzen die drei Geschäftsstellen als nicht sehr hoch ein. Dies dürfte ein Grund dafür sein, dass auch die Aussage, dass die eigenen Beratungs- und Unterstützungsangebote von Unternehmen aktiv nachgefragt wurden, relativ selten von den drei Geschäftsstellen geteilt wurde.

Die Netzwerkpartner schätzen die Aspekte, dass die Arbeit von support dazu beiträgt, dass sich Unternehmen besser über Möglichkeiten der Beschäftigung von Menschen mit Behinderung informiert fühlen sowie dass durch die Arbeit von support Unternehmen Zugang zu Fördermöglichkeiten und Zuschüssen erhalten haben, verhaltener ein. Positiver als die Geschäftsstellen selber bewerten sie insbesondere den Aspekt, dass durch die Arbeit von support viele Ausbildungs- und Arbeitsplätze passgenau besetzt werden können. Auch der Bekanntheitsgrad des Dienstleistungsnetzwerkes support wird von den Netzwerkpartnern höher eingeschätzt als von den Geschäftsstellen.

Auch die Kundinnen und Kunden von support wurden gebeten verschiedene Aussagen zu den Ergebnissen und Wirkungen der erfolgten Beratungen/Unterstützungen durch die Mitarbeitenden von support zu bewerten. Hierbei zeigte sich (vgl. Abb. 33), dass die Beratung der support Mitarbeitenden vergleichsweise häufig dazu beitrug, dass die Kundinnen und Kunden sich anschließend besser über die Möglichkeiten der Beschäftigung von Menschen mit Behinderung informiert fühlen. Überwiegend zugestimmt wurde auch, dass die Arbeit von support den Zugang zu Fördermöglichkeiten und Zuschüssen sowie die Zusammenarbeit mit Ämtern und Behörden erleichterte. Die Bewertungen zu weiteren Aspekten fiel ambivalenter aus und war häufiger auch kein Inhalt der Beratungen der support Mitarbeitenden.

**Abbildung 33: Bewertung der Ergebnisse und Wirkungen der Beratung/Unterstützung durch die Mitarbeitenden von support seitens der Kundinnen und Kunden**



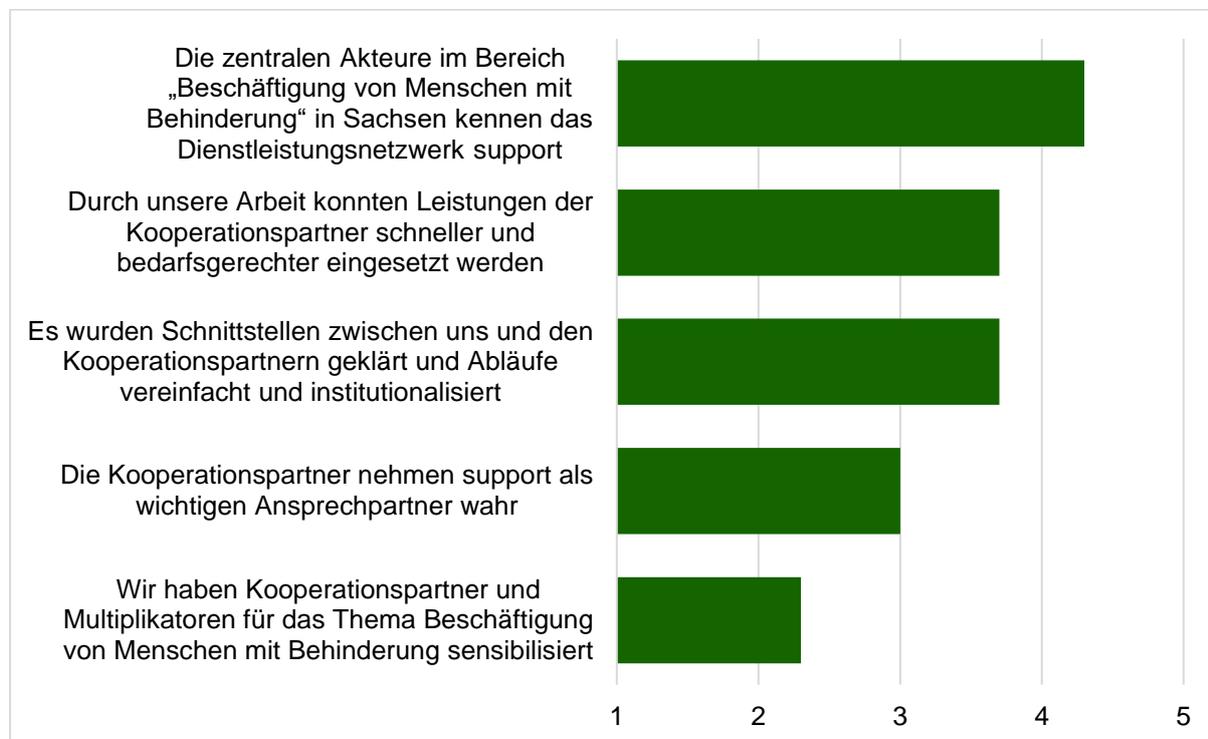
Quelle: Online-Erhebung KundInnen. Fragestellung: „Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu den Ergebnissen und Wirkungen der Beratung/Unterstützung durch die Mitarbeitenden von support? Bitte bewerten Sie die folgenden Aspekte von 1 (Trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (Trifft voll und ganz zu).“ N=18

Neben der Ebene der Kundinnen und Kunden ist zudem von Interesse, wie das Dienstleistungsnetzwerk support bei den zentralen Akteuren und Netzwerkpartnern im Themenfeld „Arbeit und Behinderung“ angenommen wird und inwieweit sich durch die Arbeit der Geschäftsstellen Strukturen der Zusammenarbeit verbessern ließen. Auch hierzu wurden die drei Geschäftsstellen gebeten, Einschätzungen im Rahmen der Onlineerhebung abzugeben.

Hohe Zustimmungswerte erhielt die Aussage, dass die zentralen Akteure im Bereich „Beschäftigung von Menschen mit Behinderung“ in Sachsen das Dienstleistungsnetzwerk support kennen. Weitgehende Übereinstimmung fanden auch die Bewertungen, dass durch die Arbeit von support Leistungen der Kooperationspartner schneller und bedarfsgerechter eingesetzt werden konnten, was zu den Einschätzungen der Wirkungen auf Unternehmensebene passt, dass Betriebe durch die Beratungs- und Unterstützungsangebote Zugang zu Fördermöglichkeiten und Zuschüssen erhalten haben. Weitgehende Zufriedenheit lässt sich auch hinsichtlich der

Abstimmungsprozesse zu den Schnittstellen und Abläufen mit den Kooperationspartnern feststellen.

**Abbildung 34: Bekanntheitsgrad bei Netzwerkpartnern und wahrgenommene Wirkungen aus Sicht der Geschäftsstellen**



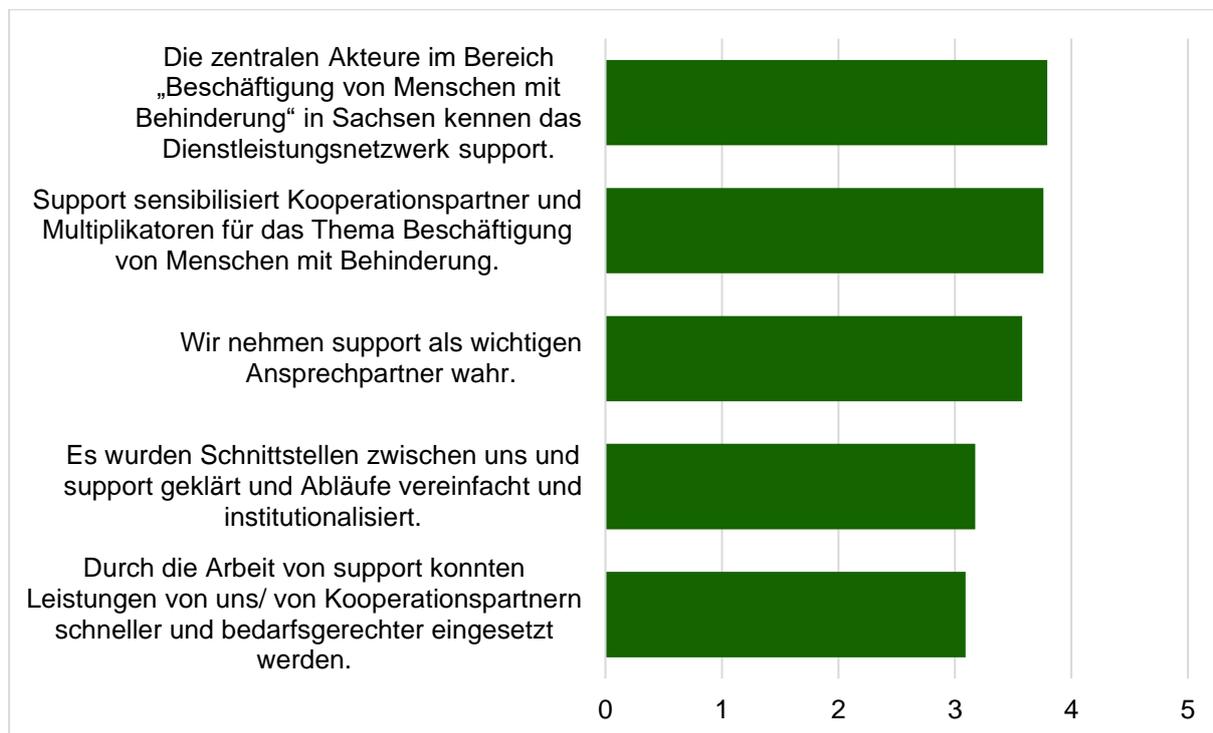
Quelle: Online-Erhebung Geschäftsstellen. Fragestellung: „Wie schätzen Sie die Wirkungen und den Bekanntheitsgrad des Dienstleistungsnetzwerkes support bei Kooperationspartnern und Multiplikatoren ein und wie bewerten Sie den Einfluss von support auf die Arbeit anderer Akteure? Bitte bewerten Sie dies auf einer Skala von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).“ In der Graphik sind die Mittelwerte aufgeführt, N=3.

Zurückhaltender bewerteten die Geschäftsstellen die Aussage, dass die Kooperationspartner support als wichtigen Ansprechpartner wahrnehmen. Auch im Rahmen der qualitativen Nachinterviews wurde angesprochen, dass es wünschenswert wäre, wenn einzelne Netzwerkpartner die Geschäftsstellen bei Anfragen und Anliegen von Unternehmen früher und stärker einbinden würden.

Am wenigsten Zustimmung fand die Einschätzung, dass die Arbeit des Dienstleistungsnetzwerkes dazu beigetragen hat, dass Kooperationspartner und Multiplikatoren für das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung sensibilisiert wurden.

Dieser den Geschäftsstellen gestellte Fragenkomplex wurde in ähnlicher Form auch den Netzwerkpartner von support gestellt (vgl. Abbildung 35). Auffällig ist hier, dass die Netzwerkpartner den Aspekt der Sensibilisierung für das Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung seitens support deutlich positiver einschätzen, als die support Mitarbeitenden in der Selbsteinschätzung.

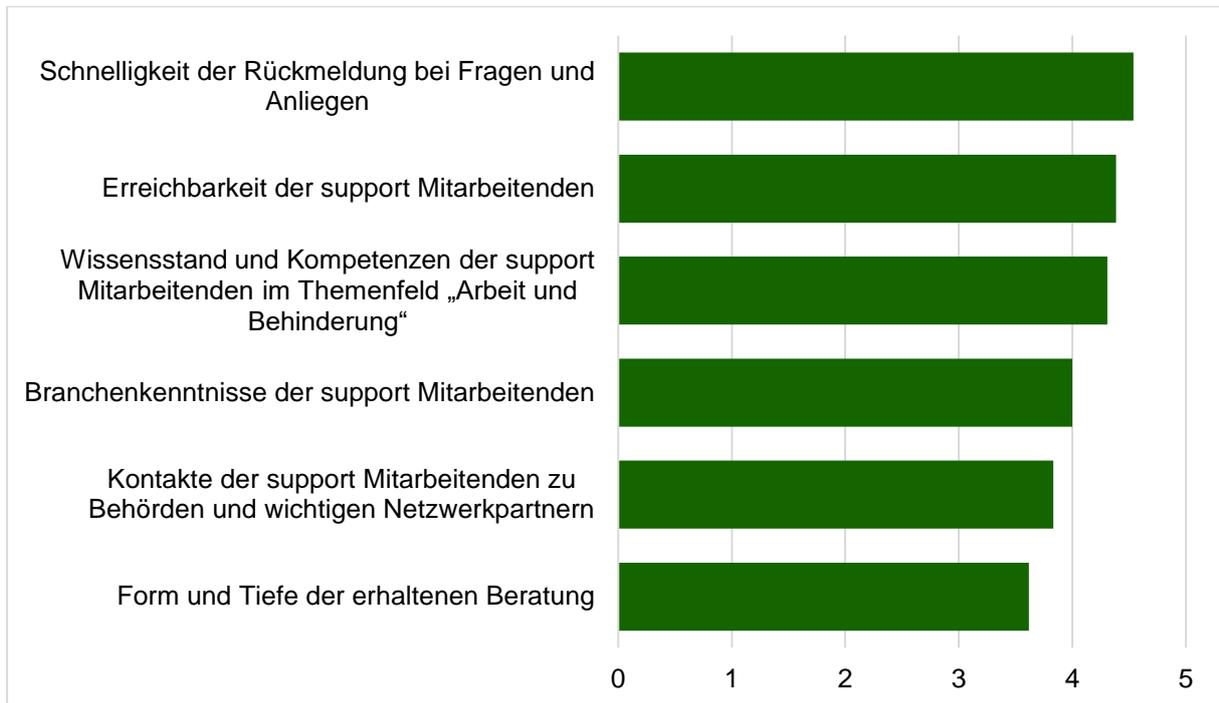
**Abbildung 35: Bekanntheitsgrad bei Netzwerkpartnern und wahrgenommene Wirkungen aus Sicht der Netzwerkpartner**



Quelle: Online-Erhebung Netzwerkpartner. Fragestellung: „Wie schätzen Sie die Bekanntheit des Dienstleistungsnetzwerkes support bei Kooperationspartnern und Multiplikatoren ein und wie bewerten Sie den Einfluss von support auf die Arbeit anderer Akteure? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 1 (Trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (Trifft voll und ganz zu), inwieweit die folgenden Aussagen Ihrer Einschätzung nach zutreffen.“ N=29.

Ein wichtiger Aspekt der Wirkungsebene ist die Zufriedenheit auf Seiten der Beratenen. Daher wurden die Kundinnen und Kunden gefragt, wie zufrieden Sie mit verschiedenen Aspekten der Beratung/Unterstützung durch die Mitarbeitenden von support waren.

**Abbildung 36: Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Beratung/Unterstützung durch die Mitarbeitenden von support**

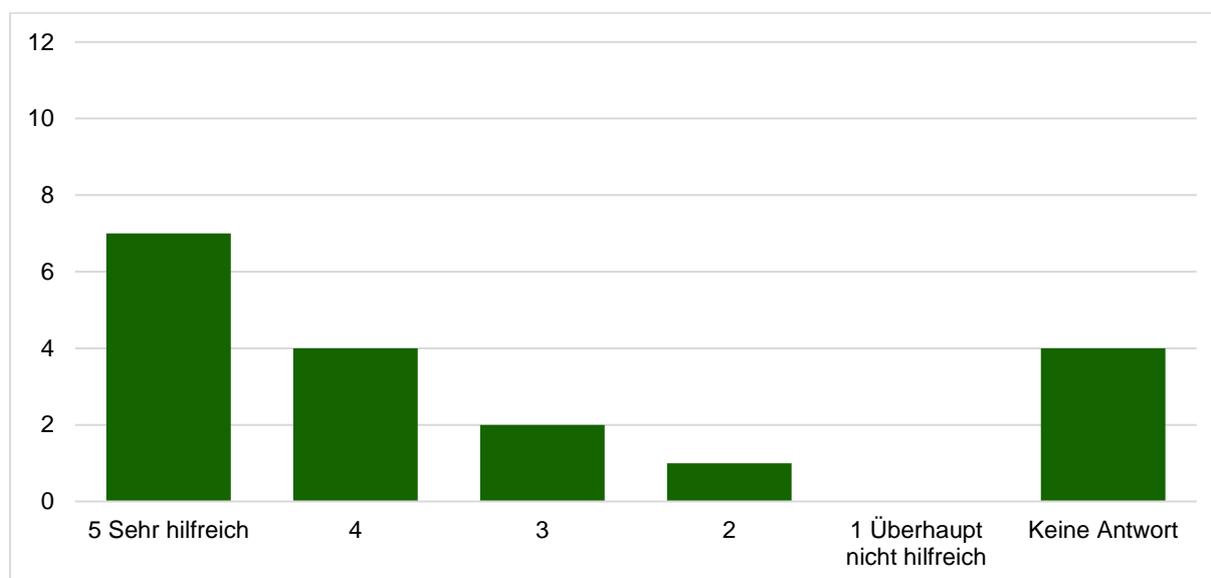


Quelle: Online-Erhebung Kundinnen und Kunden. Fragestellung: Wie zufrieden waren Sie mit folgenden Aspekten des Beratungs- und Unterstützungsprozesses? Bitte bewerten Sie von 1 (nicht zufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Durchschnittswerte, N=18.

Hier zeigt sich, dass sich die beratenen Unternehmen durchschnittlich durchaus zufrieden mit den verschiedenen abgefragten Beratungsaspekten zeigen. Neben der Schnelligkeit der Rückmeldung und der Erreichbarkeit wird auch der Wissensstand und die Kompetenzen der support Mitarbeitenden positiv eingeschätzt.

Darüber hinaus wurden die Kundinnen und Kunden gebeten zu benennen, wie hilfreich die Beratung und Unterstützung von support bei der Klärung ihres Anliegens war.

Abbildung 37: Zufriedenheit mit der Beratung und Unterstützung bei der Klärung des Anliegens



Quelle: Online-Erhebung Kundinnen und Kunden. Fragestellung: Wie hilfreich war die Beratung und Unterstützung von support bei der Klärung Ihres Anliegens? Bitte geben Sie dies auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht hilfreich) bis 5 (sehr hilfreich) an. N=18.

Hier zeigt sich, dass trotz vielfältiger Detailkritik der Kundinnen und Kunden die Gesamtbilanz mehrheitlich positiv ausfiel.

## 5 Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

Support ist ein Dienstleistungsnetzwerk für sächsische Unternehmen, das vielfältige Unterstützungsangebote rund um die Beschäftigung von Menschen mit (Schwer-) Behinderung und von Behinderung bedrohter Menschen bietet. Support unterhält in Sachsen drei Geschäftsstellen mit persönlichen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern für Unternehmen und Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber an Standorten in Chemnitz, Dresden und Leipzig. Die Träger der drei support-Geschäftsstellen sind zugleich auch Träger der Integrationsfachdienste der Regionen Bautzen, Chemnitz, Dresden, Leipzig und Meißen. Die Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber erhalten in den Geschäftsstellen einen persönlichen Ansprechpartner bzw. eine persönliche Ansprechpartnerin für die Lösung ihrer individuellen Fragen rund um die Beschäftigung und Ausbildung von Menschen mit Behinderung. Die support-Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner koordinieren nach den Prinzipien des Fallmanagements die Lösung des jeweiligen Arbeitgeberbedarfs über die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Dienstleistungsnetzwerkes. Den Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern soll dadurch Zeit- und Bürokratieaufwand mit einer Vielzahl von beteiligten Leistungsträgern erspart werden, z.B. bei der Vorbereitung einer Personaleinstellung oder zur Sicherung eines bestehenden Arbeitsverhältnisses. Darüber hinaus ist ein grundsätzlicher Arbeitsauftrag an support, Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber für die Thematik der Beschäftigung von Menschen mit Behinderung zu informieren und zu sensibilisieren. Die Evaluation untersuchte sowohl die Funktionsweise des Netzwerkes support als auch die Zielerreichung, insbesondere die Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden und die Marktetablierung. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die teilweise geringe Teilnahme an einzelnen Befragungen der Evaluation die Aussagekraft der Ergebnisse zu verschiedenen Teilbereichen einschränkt.

## 5.1 Bekanntheit und Wirkungen

Grundsätzlich trifft das Dienstleistungsangebot von support auf eine große potenzielle Nachfrage auf Seiten der Unternehmen. Der Informationsstand der Unternehmen zum Thema Beschäftigung von Menschen mit Behinderung ist überwiegend gering. Gerade die qualitativen Interviews mit den Nichtkundinnen und Nichtkunden von support zeigten erhebliche Unsicherheiten hinsichtlich rechtlicher Regelungen, passender Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sowie potenzieller Fördermöglichkeiten. Gleichwohl scheint nur wenigen sächsischen Unternehmen das Angebot von support, als Ansprechpartner bei all diesen Fragen und Aspekten unternehmenszentriert unterstützen zu können, bekannt zu sein. Die Öffentlichkeitsarbeit von support - insbesondere durch Teilnahme an Messen, Unternehmensstammtischen etc. - scheint nur einen eingegrenzten Teil der Unternehmen zu erreichen. Um die Bekanntheit von support zu steigern, wurde 2021 eine Marketingfirma beauftragt, ein Marketingkonzept zu entwickeln. Dieses war nicht Bestandteil der Evaluation und es bleibt abzuwarten, inwieweit hierdurch die Bekanntheit von support vergrößert werden kann. Die Implementierung des § 185a SGB IX wird in allen Bundesländern die Frage aufwerfen, wie das Angebot des § 185a SGB IX jeweils hinreichend bekannt gemacht werden kann. Ein (regelmäßiger) bundesländerübergreifender Austausch zu dieser Frage seitens der von den jeweiligen Integrationsämtern beauftragten Träger zur Umsetzung des § 185a SGB IX kann hier zielführend sein.

Von Seiten der interviewten Betriebe wurden vereinzelt Vorschläge gemacht, wie der Bekanntheitsgrad von support erhöht werden könne. So verwiesen einige der interviewten Betriebe darauf, dass sie durch die Befragung im Rahmen der Evaluation, die über die Newsletter der Kammern transportiert wurde, erstmals von support gehört zu haben. Entsprechend schlussfolgerten sie, dass regelmäßige Informationen über die Kammernewsletter zu support hilfreich sein könnten. Eine Unternehmensinhaberin machte beispielsweise den Vorschlag, dass Flyer von support dort ausliegen müssten, wo Gründungsberatung stattfindet.

Eng verbunden mit der Bekanntheit des Angebotes sind Aspekte der Akquirierung von Kundinnen und Kunden. In der Online Befragung gaben die Geschäftsstellen die telefonische oder schriftliche Erstansprache von Unternehmen (Kaltakquise) als diejenige Aktivität an, die am wenigsten zielführend sei, um support bei Unternehmen bekannt zu machen. Die Kaltakquise bewerteten sie auch als seltensten Zugangsweg der Unternehmen zu support. Dagegen zeigte die Befragung der Kundinnen und Kunden, dass die erstmalige Kenntnisnahme des Dienstleistungsnetzwerkes am häufigsten über die direkte Kontaktierung seitens der support-Mitarbeitenden erfolgte. Eine bundesländerübergreifende Recherche auf den jeweiligen Internetseiten, die das Angebot des § 185a SGB IX bewerben, zeigt, dass einige Bundesländer (z.B. Sachsen-Anhalt, Bayern, Berlin) hier den Ansatz des § 185a SGB IX als proaktive Unterstützung der Unternehmen interpretieren und dies mithin einen Auftrag zur Kaltakquise beinhaltet. Auch die Gesetzesbegründung (BT-Drucksache 19/28834: 58) verweist explizit darauf, dass neben der Beratung und Unterstützung die Einheitlichen Ansprechstellen Arbeitgeber auch proaktiv ansprechen und diese für die Beschäftigung von schwerbehinderten Menschen sensibilisieren sollen.

### Vorschläge zur Optimierung

- Zur Steigerung des Bekanntheitsgrades der Angebote von support sind weitere Anstrengungen zu unternehmen. So könnten regelmäßiger Informationen zum Angebot über die Newsletter der Kammern transportiert werden. Auch verschiedene Jobcenter bieten Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern regelmäßige Bewerberzeitschriften oder ähnliche Formate an, in denen auf das Angebot hingewiesen werden kann.

Auch der Vorschlag einer Arbeitgeberin in einem der qualitativen Interviews, Informationen zum Angebot dort zu hinterlegen, wo Gründungsberatung stattfindet, könnte aufgegriffen werden.

- Darüber hinaus sollte mit anderen Bundesländern, die beim Aufbau der Strukturen zum § 185a SGB IX ebenfalls vor der Frage stehen, wie das Angebot in der Unternehmerlandschaft bekannt gemacht werden kann, ein intensiver Austausch zu diesem Aspekt initiiert werden. Die Ergebnisse eines solchen Austausches sollten im Anschluss in die Praxis überführt werden.
- Kaltakquise kann nicht nur zur direkten Gewinnung von neuen Kundinnen und Kunden für support führen. Sie trägt implizit auch dazu bei, dass durch die Direktansprache Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber von dem Angebot Notiz nehmen und sich ggf. mit der Thematik der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen stärker auseinandersetzen. Die Kaltakquise sollte daher stärker von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von support genutzt werden. Wenn sich die Mitarbeitenden von support unwohl mit dem Instrument der Kaltakquise fühlen, sollten entsprechende Schulungen oder Fortbildungen durchgeführt werden.

## 5.2 Strukturen, Prozesse und Zusammenarbeit im Netzwerk

Die drei Geschäftsstellen sind hinsichtlich ihrer personellen Kapazitäten unterschiedlich aufgestellt. Das Spektrum reicht von einer bis zu drei Mitarbeitenden bzw. von einem Vollzeitäquivalent bis zu 1,75 Vollzeitäquivalenten. Die operative Umsetzung durch nur eine Person hat zur Folge, dass die Vertretung in Krankheits- und Urlaubsfällen in einer Geschäftsstelle nicht abgesichert ist und damit in diesen Zeiten keine direkte Ansprechperson für Unternehmen zur Verfügung steht.

Die Auswertungen zur inhaltlichen Arbeit der Geschäftsstellen von support zeigten, dass anteilig die Informations- und Sensibilisierungsgespräche immer mehr abgenommen und die „Arbeitnehmersuche“ anteilig immer mehr zugenommen hat. Letzteres ist Kerngeschäft der Arbeitsverwaltung. Im Sinne der Aufgabenerledigung durch einen Ansprechpartner kann es sinnvoll sein, dass die support-Geschäftsstellen auch die Stellenbesetzung mit übernehmen. Ist aber die Besetzung einer offenen Stelle das einzige Anliegen des Unternehmens, sollte eine schnelle Übergabe bzw. Einbindung der Arbeitsverwaltung erfolgen. Gleiches gilt auch in anderen Fällen, sprich immer dann, wenn ein Leistungsträger vollumfänglich die Bedarfe des Unternehmens befriedigen kann. Die Ergebnisse der Evaluation zeigten, dass hierbei noch Optimierungspotenziale bestehen. Die Fachberaterinnen der support-Geschäftsstellen wollen häufig vollumfänglich die Bedarfe der Betriebe befriedigen und sehen sich dabei zu selten in der Rolle der Fallmanagerin, die den „Fall“ dann abgibt, wenn ein anderer zuständiger Akteur alle Bedarfe des Unternehmens klären kann. Ihre Beratung und Betreuung gehen oftmals zu sehr in die Tiefe. Dies hat zum einen zur Konsequenz, dass teilweise zu spät an andere Akteure weitervermittelt wird. Zum anderen geht dieser Ansatz insgesamt zu Lasten einer möglichst breiten Erreichung von Unternehmen.

Die Zielvereinbarungen sind momentan jährlich gleichlautende Vereinbarungen, die zwischen dem Integrationsamt und den Trägern der Geschäftsstellen abgeschlossen werden. Sie unterscheiden sich trotz unterschiedlicher personeller Kapazitäten weder für die drei Regionen, noch nehmen sie aktuelle Entwicklungen oder den Zielerreichungsgrad der letzten Zielvereinbarung auf. Grundvoraussetzung für eine quantifizierte Zielvereinbarung ist eine transparente Erfassung von statistischen Daten und Kennziffern. Die bisherige support Statistik weist jedem

Unternehmensbedarf einen Gewichtungsfaktor zu, der sich nach dem angenommenen Arbeitsaufwand für die Geschäftsstellen richtet und die Unternehmenskontakte gewichtet hochrechnet. Eine Aussage über die tatsächlich kontaktierten Unternehmen ist damit nicht möglich. Die Zielvereinbarungen lassen hinsichtlich der Unternehmenskontakte einen divergierenden Interpretationsspielraum zu. Während die support-Statistik eine Übererfüllung der (gewichteten) Unternehmenskontakte ausweist, wurden im Jahr 2021 ungewichtet insgesamt nur 24 Prozent der in den Zielvereinbarungen ausgewiesenen Anzahl der Unternehmen tatsächlich kontaktiert.

Wenn das Verfahren der Zielvereinbarungen beibehalten werden soll, müssen die Ziele für alle Beteiligten konkret und nachprüfbar vereinbart werden und es muss entsprechend auch jährlich die Zielerreichung nachgehalten und besprochen werden. Klar definierte Kennziffern und deren transparente Erfassung müssen daher als Grundlage für das Monitoring und für die Zielvereinbarungen erarbeitet werden. Auf dieser Basis kann eine neue individuelle Zielvereinbarung für das Folgejahr erstellt werden.

Die Befragung der Netzwerkpartner der drei Geschäftsstellen zeigte, dass diese sehr unterschiedlich bewertet werden. Bei nahezu allen Aspekten kristallisierte sich eine Geschäftsstelle heraus, die am besten bewertet wurde und eine andere, die nahezu durchgängig am schlechtesten bewertet wurde. Obwohl die Geschäftsstellen mit dem Austausch untereinander sehr zufrieden sind, scheint dieser bislang nicht zu einer qualitativen Annäherung zu führen. Hier wäre die Koordinierungsstelle gefordert, einen solchen Austausch und ein „Lernen vom Besten“ stärker zu forcieren. Da aber nicht alle Geschäftsstellen mit der Arbeit der Koordinierungsstelle zufrieden sind, scheint es hier insgesamt Optimierungsbedarfe zu geben. Es ist fraglich, ob es sinnvoll ist, die Koordinierungsstelle bei einer der drei Geschäftsstellen anzusiedeln. Die unterschiedlichen Bewertungen seitens der Netzwerkpartner lassen es angebracht erscheinen, dass Austauschformate zwischen den Geschäftsstellen entweder extern moderiert werden oder die Koordinierungsstelle an einen Akteur vergeben wird, der nicht zusätzlich noch support-Geschäftsstelle ist, um das „Lernen vom Besten“ entsprechend umzusetzen.

Die Befragung der Netzwerkpartner zeigte, dass diese sich oftmals nicht gut über die Arbeit der support-Geschäftsstellen informiert fühlen. Hinsichtlich der Arbeit einer Geschäftsstelle fühlte sich kein einziger Netzwerkakteur, der an der Befragung teilgenommen hat, gut über die Arbeit der Geschäftsstelle informiert. Bedenklich ist, dass in der Netzwerkbefragung einige Netzwerkpartner mit der gegenseitigen Unterstützung beim Zugang zu Unternehmen sehr unzufrieden sind. Dies betrifft – in unterschiedlichem Ausmaß – alle drei Geschäftsstellen. Dabei bemängeln dies Netzwerkakteure unterschiedlichster Institutionen. Ähnliches gilt für die Informationspolitik der Geschäftsstellen, die von verschiedenen Netzwerkpartnern kritisch gesehen wird. Bei beiden Aspekten (Information zur eigenen Arbeit; gegenseitige Unterstützung beim Zugang zu Unternehmen) gibt es entsprechend viel Optimierungspotenzial.

Kritisch äußerten sich die Netzwerkpartner auch zur Zweckmäßigkeit der gemeinsamen Datenbank. Die Netzwerkpartner haben eigene Datenbanken bzw. Dokumentationssysteme und befüllen nicht noch ergänzend die support Datenbank. Auch die Geschäftsstellen selbst äußerten, dass der ursprüngliche Gedanke, dass die Datenbank auch gemeinsam mit den Netzwerkpartnern genutzt wird, in der Praxis nicht funktioniert. Daher wäre es zweckmäßig, die Datenbank nur noch als support-interne Datenbank zu nutzen und den Netzwerkpartnern keinen oder nur noch lesenden Zugriff zu ermöglichen.

## Vorschläge zur Optimierung

- Unabhängig von der künftigen regionalen Gliederung (vgl. Abschnitt 5.3) des Angebotes nach § 185a SGB IX im Freistaat sollte jeder Standort mit mindestens zwei Personen ausgestattet werden, um eine bessere Erreichbarkeit des Standortes zu gewährleisten.
- Inhaltlich geht die Arbeit der Mitarbeitenden von support oft sehr in die Tiefe, was sich zu Lasten des Ziels eine entsprechende Anzahl von Unternehmen zu erreichen, auswirkt. Oftmals dürfte es möglich sein, frühzeitiger einen „Fall“ an andere Akteure abzugeben. Festlegungen hierzu bei der Beauftragung von support und den EAA nach § 185a SGB IX werden empfohlen. Hierdurch können Ressourcen freigesetzt werden, die es ermöglichen, eine höhere Anzahl an Arbeitgebern insgesamt zu erreichen.
- Die in den Zielvereinbarungen zwischen dem Integrationsamt und den Trägern festgelegte Anzahl der zu erreichenden Betriebe ist individueller zu vereinbaren. Hierbei müssen die unterschiedliche personelle Ausstattung und weitere spezifische regionale Rahmenbedingungen berücksichtigt werden. Die Zielerreichung sollte jährlich nachgehalten werden und in individuellen Zielnachhaltegesprächen diskutiert werden. Die Ergebnisse dieser Zielnachhaltegespräche sollten wiederum Eingang in die kommende Zielvereinbarung finden.
- Ein Zielvereinbarungssystem benötigt ein verlässliches Ziel-Controlling. Die verwendeten Ziel-Kennzahlen und Ziel-Kennziffern müssen klar definiert sein, hohe Aussagekraft haben und einheitlich erfasst werden. Ein solches Ziel-Controlling oder Monitoringsystem muss Kennzahlen klar definieren, eine hohe Aussagekraft haben und einheitlich erfasst werden.
- Nicht alle support-Geschäftsstellen sind mit der Arbeit der Koordinierungsstelle zufrieden. Die Evaluation zeigt auch, dass die drei Geschäftsstellen von den Netzwerkpartnern sehr unterschiedlich bewertet werden. Aufgabe einer Koordinierungsstelle wäre es aber, durch Initiierung eines stetigen fachlichen Austausches ein Benchlearning, also das Lernen von den Besten, zu befördern. Aus Sicht der Evaluation kann es hier hilfreich sein, die Koordinierungsstelle an einen „neutralen“ Akteur zu vergeben, also an einen Akteur, der nicht gleichsam eine support-Geschäftsstelle umsetzt. Die genaue Aufgabenstellung einer solchen Koordinierungsstelle müsste erarbeitet werden. Denkbar wäre auch, in den neuen Strukturen des § 185a SGB IX auf eine Koordinierungsstelle zu verzichten und die notwendigen koordinierenden Aufgaben vom Integrationsamt durchführen zu lassen. Hierfür müsste das Integrationsamt entsprechende personelle Ressourcen erhalten.
- Die support-Datenbank sollte auf den Zweck eines support-internen Datenbanksystems rückgeführt werden. Die Erwartungen, dass die einschlägigen Netzwerkpartner die Datenbank entsprechend nutzen, haben sich nicht erfüllt.

### 5.3 Anbindung des Angebotes an die Träger von Integrationsfachdiensten und Erkenntnisse hinsichtlich der künftigen Umsetzung der Vorgaben des § 185a SGB IX

Die Träger der drei support-Geschäftsstellen sind zugleich auch Träger von Integrationsfachdiensten. Die fachliche Abgrenzung innerhalb der Träger zum jeweiligen IFD scheint nicht in jedem Fall reibungslos zu funktionieren. Interessanterweise äußerten sich aber gerade auch die Integrationsfachdienste, die keine support-Geschäftsstelle sind, im Rahmen der Online-Befragung bei vielen Aspekten besonders kritisch.

Mit dem Inkrafttreten des § 185a SGB IX stellen sich für den Freistaat Sachsen u.a. die Fragen der zu beauftragenden Träger sowie der personellen Kapazitäten. Hinsichtlich der personellen Kapazitäten verwiesen die Mitarbeitenden der Geschäftsstellen darauf, dass sie zusätzlichen Personalbedarf sehen, wenn die Aufgabe des § 185a SGB IX auf die support-Geschäftsstellen übertragen werden. Betrachtet man die bisherigen Planungsstände der 16 Bundesländer, so zeigt sich, dass die Bundesländer stark divergierende Personalkapazitäten und regionale Gliederungen des Angebotes vorsehen. Während beispielsweise Hessen in jedem Landkreis bzw. jeder kreisfreien Stadt eine EAA nach § 185a SGB IX einrichtet, will Niedersachsen nur einen Träger beauftragen. Auch die Anzahl der vorgesehenen Fachberaterinnen und Fachberater in den EAA differieren stark (vgl. BIH 2022). Mehrheitlich planen die Bundesländer Integrationsfachdienste zu beauftragen. Dazu kommen aber auch Kammern und Bildungsträger (vgl. ebd.).

Hinsichtlich der geeigneten regionalen Verteilung der künftigen EAA können aus der Evaluation von support wichtige Hinweise generiert werden. Die Auswertung der support-Statistik zeigte, dass sich bei den Unternehmenskontakten ein verstärkter regionaler Fokus auf die eigene Stadt erkennen ließ. Gerade Außentermine in ländlichen Regionen in größerer Entfernung vom Trägerstandort werden aufgrund des Aufwandes nur sporadisch durchgeführt. Eine Erweiterung der Anzahl der Fachberaterinnen und Fachberater sollte daher mit einer Erweiterung der Anzahl der Anlaufstellen erfolgen. Eine geeignete Anzahl an Anlaufstellen lässt sich aus den Ergebnissen der Evaluation nicht ableiten. Gleichwohl sollte sie so gewählt werden, dass aus den Geschäftsstellen eine Erreichbarkeit aller Unternehmen in der zu betreuenden Region gewährleistet ist.

Die Erweiterung der Anzahl der beauftragten Träger ermöglicht zudem, einerseits die bisherigen Strukturen von support weiterhin zu nutzen und andererseits durch neue Träger neue Impulse zu erhalten. Denkbar wäre beispielsweise die erweiterte Umsetzung des § 185a SGB IX zeitlich befristet (z.B. für zunächst fünf Jahre) auszuschreiben, sowie über die IFD hinaus auch andere (insbesondere unternehmensbezogene) Träger einzubinden, um vergleichende Erfahrungen zu generieren.

#### Vorschläge zur Optimierung

- Aus Sicht der Evaluation könnten die Erfahrungen, die die support Geschäftsstellen gesammelt haben, für die künftige Umsetzung der Einheitlichen Ansprechstellen für Arbeitgeber nach § 185a SGB IX genutzt werden.
- Gleichwohl reichen die Kapazitäten der Geschäftsstellen für die sachsenweite Umsetzung des § 185a SGB IX nicht aus. Die Evaluation empfiehlt neben einer Mindestausstattung von zwei Personen je umsetzender Ansprechstelle bzw. je umsetzenden Trägers (vgl. Abschnitt 5.2) die Einrichtung zusätzlicher Ansprechstellen. Diese sollten so gewählt werden, dass eine regionale Verbreiterung des Angebotes stattfindet.

- Um Erfahrungen jenseits der Umsetzung durch Träger von Integrationsfachdiensten gewinnen zu können, empfiehlt sich für die zusätzlichen Ansprechstellen insbesondere auch wirtschaftsnahe Träger bzw. Akteure zu gewinnen bzw. zu beauftragen, die nicht Träger von Integrationsfachdiensten sind. Hierdurch lassen sich Erkenntnisse durch ggf. unterschiedliche Herangehensweisen und Umsetzungsprozesse gewinnen, die für die langfristige Umsetzung des § 185a SGB IX relevant sind.

## 6 Literaturverzeichnis

- Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) (2021): Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft und Hauptfürsorgestellen (BIH) zu den Einheitlichen Ansprechstellen für Arbeitgeber nach § 185a SGB IX in Verbindung mit §§ 14 Abs. 1 Nr. 2, 27a Abs. 2, 36 Satz 1 Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung (SchwbAV) vom 23. November 2021.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) (2022): Abfrage zu den Einheitlichen Ansprechstellen für Arbeitgeber vom 20. Juli 2022.
- Deutscher Bundestag (2021): Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Arbeit und Soziales. Drucksache 19/28834. <https://dserver.bundestag.de/btd/19/288/1928834.pdf>
- Kommunaler Sozialverband Sachsen (Hrsg.) (2016): Handlungsempfehlung Dienstleistungsnetzwerk support. Stand 07.06.2016. Verfasser: Gabriele Hofmann-Hunger / Wolfgang Degner / Claudia Teuchert.
- P3N Marketing (2021): Dienstleistungsnetzwerk support. Marketingkonzept. Stand 03.06.2021; internes Dokument siehe auch: [www.p3n-marketing.de/projekte/detail/support-arbeitgeberberatung-zur-beschaeftigung-von-menschen-mit-behinderung.html](http://www.p3n-marketing.de/projekte/detail/support-arbeitgeberberatung-zur-beschaeftigung-von-menschen-mit-behinderung.html) .
- Serdült U. (2002): Soziale Netzwerkanalyse: eine Methode zur Untersuchung von Beziehungen zwischen sozialen Akteuren. In: Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft 31 (2): 127-141.