

Arbeitsversuch Schadensachbearbeitung im Versicherungswesen

Frau D. (42) berichtet über ihre Erfahrungen während ihres Arbeitsversuches als Schadensachbearbeiterin bei einer Versicherung.

Was ist Ihr beruflicher Hintergrund?

Ich habe eine KV-Lehre mit dem EFZ Diplom abgeschlossen. Seither habe ich als Sachbearbeiterin in verschiedenen Betrieben, mehrheitlich aber in der Versicherungsbranche gearbeitet.

Welche Trainingsmassnahmen haben Sie in der Minira vor dem Arbeitsversuch absolviert?

Zuerst habe ich mit dem Belastbarkeitstraining gestartet. Dieses musste ich jedoch aufgrund der instabilen gesundheitlichen Situation nach kurzer Zeit wieder abbrechen. Ein paar Monate später ging es mir deutlich besser und ich konnte in der Zwischenzeit eine Stabilität erlangen. Ich startete deshalb erneut mit dem dreimonatigen Belastbarkeitstraining und daraufhin folgte ein sechsmonatiges Aufbautraining. So konnte ich die Präsenzzeit von 2 Stunden auf 6 Stunden täglich steigern.

Wie haben Sie sich auf den Wiedereinstieg in den ersten Arbeitsmarkt vorbereitet?

Durch den Bewerbungsprozess in der Minira habe ich mir das erste Mal überlegt, was mir bei vorherigen Arbeitsstellen nicht gefallen hat. So konnte ich eingrenzen, was ich in Zukunft nicht mehr möchte. Darüber habe ich vorher gar nie nachgedacht und das hat mir bei der Auswahl des Arbeitsversuches Sicherheit gegeben und mich motiviert dort zu starten. Ausserdem konnte ich während der neunmonatigen Trainingszeit eine Tagesstruktur aufbauen und Stabilität erlangen. Es war mir wieder möglich im privaten Bereich Termine wahrzunehmen und Haushaltsarbeiten zu meiner Zufriedenheit zu erledigen. Das hat mir Energie gegeben und mich sehr motiviert, wieder im ersten Arbeitsmarkt tätig zu sein.

Wie kamen Sie zu Ihrem Einsatzplatz? Was hat Ihnen bei der Suche geholfen?

Zum Einsatzplatz kam ich durch die Stellensuche auf verschiedenen Kanälen im Internet und durch Spontanbewerbungen bei Firmen, die ich gut fand. Bei der Suche hat mir geholfen, dass ich mich mit anderen Teilnehmenden ausgetauscht habe. Diese hatten teilweise gute Ideen für Firmen oder sogar Kontakte. Nebst den Ideen hat es mich auch motiviert weiter zu suchen, wenn ich von anderen und deren Erfolgen gehört habe. Des Weiteren hat es mir Sicherheit gegeben, dass meine Motivations schreiben von meiner Bezugsperson angeschaut wurden.

Was umfasste Ihr Stellenprofil im Arbeitsversuch, was gehörte zu Ihren Aufgaben?

Zu meinen Aufgaben gehörten: Die Zuteilung eingehender E-Mails an die entsprechenden Abteilungen, die Erfassung neuer Schadensfälle und deren Administration, hauptsächlich in Deutsch und Italienisch, die Rechnungsprüfung und -erfassung im System, die schriftliche Kommunikation mit verschiedenen Personen (Kundschaft, Garagen, Brokern, Behörden) und die Kontrolle sowie der Versand der Drittmahnungen.

Was waren positive Erfahrungen im Arbeitsversuch?

Positiv war, dass ich sehr schnell ins Team integriert wurde. Ich habe mich sofort wohlgeföhlt. Ausserdem hat es mir gutgetan, wieder etwas leisten zu dürfen und es auch zu können. Den Kundenkontakt hatte ich in der Minira bereits an der Telefonzentrale geübt, aber im Arbeitsversuch war es noch intensiver, das habe ich sehr geschätzt. Ich habe es während meiner gesundheitlichen Auszeit auch vermisst, die Fremdsprachen nutzen zu können und das war sehr schön, diese wieder anwenden zu können.

Was waren Ihre grössten Erfolgserlebnisse oder Entwicklungsschritte? Auf was sind Sie besonders stolz?

Das grösste Erfolgserlebnis ist der Abschluss des Arbeitsversuches mit einem Arbeitspensum von 100%. Ausserdem gab es eine sehr strenge Zeit aufgrund diverser Hagelschäden und ich habe diese Phase sehr gut gemeistert. Einerseits habe ich die Arbeit zeitgerecht erledigt und andererseits konnte ich trotz des Stresses auf mich und meine Bedürfnisse achten. Ich bin stolz, dass ich an meine alten Ressourcen anknüpfen und diese auch ausbauen konnte. Ausserdem nehme ich meine Ressourcen nun bewusster wahr und konnte auch Ferien bewusst geniessen, darauf bin ich stolz.

Was waren die grössten Herausforderungen und wie haben Sie diese gemeistert? Was hat Sie dabei unterstützt?

In diesem Betrieb waren alle Abläufe und Dokumentationen digital, das war eine Herausforderung. Bei vorherigen Stellen war noch vieles auf Papier. Ich habe das gemeistert, indem ich mir immer viele Notizen oder «Print Screens» zu den Prozessen gemacht habe. Dann konnte ich dies meist relativ schnell selbständig umsetzen. Eine andere Herausforderung war der Umgang mit vielen belastenden Gedanken, wie zum Beispiel: «Schaffe ich es, oder nicht? Bin ich gut genug?». Dabei hat mir geholfen, dass ich mir immer wieder bewusst gemacht habe, dass ich mein Bestes gebe und dass ich alles, was ich beeinflussen kann, beeinflussen werde.

Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Arbeitgeberin und weiteren Stellen erlebt?

Ich habe die Zusammenarbeit mit allen Parteien als sehr gut erlebt. Allgemein war es ein sehr offener Austausch. Ich hatte auch einen kurzen wöchentlichen «Coffee Break», d.h. Austausch mit dem Vorgesetzten, das habe ich sehr geschätzt.

Was war wichtig für ein erfolgreiches Gelingen des Arbeitsversuchs?

Wichtig für das Gelingen des Arbeitsversuches war das Aufbautraining vorher. Dabei habe ich sehr viel Stabilität erlangt und das hat mir dann geholfen. Das Job Coaching war auch sehr hilfreich. Ich wusste immer, ich bin nicht alleine und kann mich an meinen Coach wenden. Ich habe mich für das Gespräch auch immer gut vorbereitet und alle Punkte aufgeschrieben, das hat mir bei der Selbstreflexion geholfen.

Was möchten Sie anderen Personen in der gleichen Situation mitgeben?

Schnuppern zu gehen, damit man einen Eindruck hat, wie die Leute und die Arbeit sind. Es ist wichtig, die Chance des Arbeitsversuches und des langsamen dafür nachhaltigen Einstieges zu nutzen und mitzumachen. Wenn man einmal ein Tief hat, soll man trotzdem an seinen Zielen dranbleiben. Es ist manchmal wichtig, sich bewusst zu machen, dass man privilegiert ist, dass es solche Massnahmen und

Institutionen gibt. Sonst soll man einfach versuchen, so viel wie möglich für sich selber vom Aufbau-training, vom Bewerbungsprozess und dem ganzen Prozess mitzunehmen.

Wie ging es für Sie weiter?

Im Anschluss an den Arbeitsversuch war ich befristet zu einem Pensum von 60% bei dieser Firma an-gestellt und parallel dazu erfolgte die Anmeldung beim RAV und ich war auf der Suche nach einer 100%- Stelle.

Wo stehen Sie heute?

Beruflich gesehen bin ich immer noch auf Stellensuche. Psychisch bin ich stabil und gestärkt. Vor der Zeit in der Minira konnte ich mich über fast nichts mehr freuen und jetzt ist das komplett anders. Stol-persteine oder negative Dinge kann ich viel leichter nehmen und diese viel mehr relativieren.

Welche Ziele und Wünsche haben Sie für Ihre Zukunft?

Ich hoffe, dass vieles so bleibt wie jetzt und ich weiterhin auf meine Ressourcen zurückgreifen kann. Ich möchte so motiviert und gestärkt bleiben wie ich mich jetzt fühle. Schön wäre noch eine Festan-stellung, aber ich bin guter Dinge. Es ist nicht so, dass mich alles kalt lässt, aber ich kann viel besser damit umgehen und ich hoffe, das bleibt so.

Gibt es sonst noch etwas, das Sie erwähnen möchten?

Ich bin so froh, dass ich in der Minira sein konnte. Ich habe eine ganz gute Zeit erlebt und bin der Bezugsperson sehr dankbar. Irgendwie habe ich aktuell das Gefühl, es musste alles so kommen, wie es gekommen ist und es macht rückwirkend betrachtet alles Sinn. Ich werde diese Zeit in bester Erinne-rung behalten in dem Sinne, dass ich in einer schwierigen Zeit abgeholt, betreut, begleitet und aufge-muntert worden bin. Ich möchte die Zeit in der Minira und im Arbeitsversuch nicht missen.