

BEISPIELE AUS DEN PROJEKTKOMMUNEN

Die hier im Anhang wiedergegebenen Dokumente stellen Beispiele für interessante Varianten des Handlungskonzepts Case Management unter den Gegebenheiten des Feldes der Zuwanderung dar.

Der Zugang ins Case Management ist an den vier Standorten sehr unterschiedlich geregelt.

- In Dormagen sind die Mitarbeitenden im Case Management für den Erstkontakt mit allen Zugewanderten zuständig, der eventuell auch in Form eines Hausbesuchs stattfinden kann. Sie entscheiden dann selbst, wie intensiv die Zusammenarbeit erfolgen soll, d. h., ob Case Management durchgeführt wird oder nicht. Diese Vorgehensweise birgt das Problem in sich, dass die Entscheidungskriterien im Einzelfall im Dunkeln bleiben, es sei denn, es wird ein Reflexions- und Kontrollverfahren (z. B. in Form kollegialer Beratung) implementiert (Anlage 1).
- In Köln erfolgt der Zugang über Meldungen verschiedener mit Zugewanderten arbeitenden Akteure (einschließlich Ehrenamt) an die Case Management-Steuerstelle bei der Kommune, die dann das weitere Verfahren einleitet. In diesen beiden Fällen existiert eine Schnittstelle zwischen dem Erstkontakt und dem Case Management, die eine Quelle für Konflikte sein kann, wenn es keine eindeutigen, für beide Stellen nachvollziehbaren Kriterien für den Übergang gibt. Eine entsprechende Qualifizierung des Personals in einer Anlaufstelle hinsichtlich der Inhalte von Case Management ist absolut sinnvoll, um Reibungsverluste zu vermeiden (Anlage 3).
- Moers hat im Vergleich zu Dormagen den entgegengesetzten Weg beschritten und eine Servicestelle als Anlaufstelle für alle Zugewanderten eingerichtet (Anlage 5). Im Zuge der Neuaufnahme erfolgt eine ausführliche Klärung in Form eines offenen Gesprächs über die Lebenssituation einer Klientin bzw. eines Klienten. Die erhobenen Daten und Informationen dienen den Mitarbeitenden der Servicestelle, eine Entscheidung über weitere Unterstützungsformen zu treffen. Dazu gehören sowohl das eigene kommunale wie auch das Case Management-Angebot der Verbände, aber auch möglichst zeitgleiche niederschwellige Beratungs- und Unterstützungsangebote durch die Mitarbeitenden der Servicestelle.
- In Mülheim/Ruhr ist der Intake hochkomplex gestaltet, die (zukünftigen) Case Manager sind beteiligt. Bereits im „Vorverfahren“ werden Daten erhoben und Beratungsangebote unterbreitet, die auch genutzt werden können, wenn kein förmliches Case Management angeboten wird (Anlage 6).

An den vier Standorten ist das Verhältnis des kommunalen Case Managements zu analogen Angeboten freier Träger sehr unterschiedlich.

- Diese Angebote spielen in den Konzepten der Stadt Mülheim/Ruhr und der Stadt Dormagen keine besondere Rolle, Case Management für Zugewanderte findet hier fast ausschließlich im kommunalen Kontext statt.
- Komplette anders stellt sich die Situation in Köln dar. Dort spielen die Verbände der freien Wohlfahrtspflege traditionell eine große Rolle. Die Stadt hat sich deshalb dafür entschieden, das gesamte operative Geschäft den Verbänden zu überlassen und hierzu kein eigenes Personal einzusetzen. Allerdings bleibt die strategische Steuerung bei der Kommune. Die jeweiligen Zuständigkeiten und Schnittstellen werden über entsprechende Vereinbarungen geregelt (Anlage 4).
- Moers beschreitet hier einen Mittelweg. Analog zu Köln sind zunächst die Verbände am Zug; ist deren Case Management-Angebot jedoch ausgelastet, tritt das kommunale Case Management als „Deckungsreserve“ ein.
- Beide Lösungen, das Kölner wie das Moerser Konzept erfordern klare Absprachen und eine flexible Steuerungseinheit bei der Kommune.

Der Rechtskreiswechsel ins SGB II stellt eine Herausforderung für alle Case Management-Konzepte dar. Gesetzlich ist das Fallmanagement nach § 14 SGB II zuständig; allerdings können Aufgaben – ggf. im Kontext des § 16a SGB II – an die Kommune übertragen werden. Köln und Moers setzen auf Absprachen mit dem Job Center, damit das einmal begonnene Case Management ggf. auch über den Rechtskreiswechsel hinaus weitergeführt werden kann – z. B. im Rahmen des § 16a SGB II. Mülheim ist dabei, diese Schnittstelle zu bearbeiten, es liegen aber zurzeit (31.12.2019) noch keine Ergebnisse vor. Die Stadt Dormagen hat ein „Schnittstellenpapier“ erarbeitet, in dem die Zuständigkeiten geklärt werden (Anlage 2).

In allen vier Fällen handelt es sich um Projekte bzw. Konzepte – praktische Erfahrungen liegen nur in sehr begrenztem Umfang vor.

Case Management

*Beratungskonzept des Fachbereich Integration
für Neuzugewanderte in Dormagen*



Inhalt

Einleitung.....	3
Zielgruppe Case Management	4
Zielgruppe Einzelfallberatung.....	4
Der Zugang	5
Die Rolle des Case Managers	5
Case Management als Angebot.....	6
Die Umsetzung	6
Profiling	7
Integrations- oder Hilfeplanung	7
Das Beratungsangebot	7
Der Rückkoppelungsmechanismus	8
Das Netzwerk.....	8
Die Fallsteuerung.....	9
Qualitätsstandards	9
Evaluation/ Controlling.....	10
Ausblick	11

Einleitung

Nach erfolgreicher Bewerbung auf das Modellprojekt „Einwanderung gestalten NRW“ hat die Stadt Dormagen sich auf den Weg gemacht, eine rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit systematisiert ins Leben zu rufen und inhaltlich qualitativ auszugestalten.

Hierzu wurde im ersten Schritt eine Lenkungsgruppe ins Leben gerufen, die sich aus weitreichend entscheidungsbefugten Führungskräften der verschiedenen Rechtskreise zusammensetzt. Mitglieder der Lenkungsgruppe sind die Agentur für Arbeit, das Jobcenter, der Rhein-Kreis-Neuss, ein Vertreter der Träger und verschiedene Fachbereiche der Stadt Dormagen. Die Leitung obliegt dem 1. Beigeordneten der Stadt Dormagen.

Die Stadt Dormagen verfolgt das Ziel eines ganzheitlichen Ansatzes, um den Integrationsprozess zu fördern.

Ganzheitlich bedeutet Orientierung und Informationen zu vermitteln, die nicht nur auf ein Thema bezogen sind, sondern die Gesamtsituation berücksichtigen. Hilfe zur Selbsthilfe soll durch aktive Einbeziehung des Hilfesuchenden gefördert werden. Die Beratung von Neuzuwanderern soll unabhängig vom Rechtskreis und bedarfsorientiert ausgerichtet werden. Handlungsgrundlage soll die tatsächliche und individuelle Lebenswirklichkeit sein.

Die Stadt Dormagen möchte das neue Beratungsangebot im Sinne eines Case Managements einführen. Case Management als Beratungsangebot für Neuzugewanderte wird nicht als sozialpädagogische Methode, sondern als Handlungskonzept verstanden, mit dem Ziel Prozesse und Inhalte zu koordinieren, zu steuern, zu überwachen und zu evaluieren. Da Lebenswirklichkeiten sich verändern, soll und muss die Umsetzung des Case Management Ansatzes in gleichem Maße flexibel und realitätskonform reagieren. Das neue Konzept ist daher ein lebendiges Konzept, was Veränderungen und Umsteuerung ausdrücklich begrüßt. Die Einführung von Case Management berührt nicht die Kernzuständigkeit der unterschiedlichen Rechtskreise. Die individuellen Zuständigkeiten bleiben unberührt erhalten, es geht ausschließlich um eine Steuerung und Bündelung von Prozessen und Hilfen.

Da Case Management im Integrationsprozess bei der Stadt Dormagen ein völlig neues Konzept darstellt, wird es mit Unterstützung des Verwaltungsvorstandes und der Politik zunächst im Rahmen einer Pilotphase seit dem 01.03.2019 für die Dauer von 12 Monaten erprobt.

Zielgruppe Case Management

Um Case Management wirksam als Unterstützungs- und Steuerungsinstrument einsetzen zu können, müssen die Zielgruppe, die Form und die Intensität der Ansprache definiert werden.

Case Management soll sich in erster Linie an alle ab dem 01.03.2019 neu nach Dormagen eingereisten Migranten und Migrantinnen richten, die nicht länger als 5 Jahre in Deutschland leben. Die Stadt Dormagen sieht gerade die erste Zeit als DEN entscheidenden Zeitpunkt an, wo Orientierung erforderlich ist und Hilfestellung effizient eingesetzt werden kann, um gut in Deutschland und in Dormagen anzukommen.

Flüchtlingen mit Duldungsstatus soll ein an den individuellen Rahmenbedingungen orientiertes Beratungsangebot zur Verfügung stehen. Grundsätzlich steht bei Personen mit Duldungsstatus nicht die Integration im Vordergrund. Die Realität hat aber gezeigt, dass ein nicht unerheblicher Anteil an Flüchtlingen mit Duldungsstatus aus unterschiedlichsten Gründen für längere Zeit in Deutschland lebt und nicht zeitnah ausreist. Eine aktuelle Gesetzesänderung zum 01.01.2020 zielt darauf ab, besondere Fallgruppen der Duldungen aus dem allgemeinen Duldungstatbestand des § 60a des Aufenthaltsgesetzes (AufenthG) in eigene Vorschriften zu überführen. Betroffen sind langfristige Duldungen, aus persönlichen Gründen nach § 60a Absatz 2 Satz 3 AufenthG, die für Ausländerinnen oder Ausländer, die eine qualifizierte Berufsausbildung aufnehmen (Ausbildungsduldung), oder die durch eine nachhaltige Beschäftigung ihren Lebensunterhalt selbst sichern und gut integriert sind (Beschäftigungsduldung). Es soll ein rechtssicherer Aufenthalt ermöglicht und eine Bleibeperspektive aufgezeigt werden. Diese Zielgruppe wird zukünftig analog zu den Neuzugewanderten ebenfalls ein Beratungsangebot durch das Case Management erhalten. Die Neuausrichtung der Bundesregierung wird auch in einigen Landesinitiativen sichtbar, wie z.B. am Projekt „Gemeinsam klappt's“. Auch hier wird die Stadt Dormagen sich aktiv einbringen und der neuen Zielgruppe mit dem Handlungskonzept i.S.d. Case Managements begegnen.

Zielgruppe Einzelfallberatung

Neben den Neuzugewanderten sollen auch die „Altzugewanderten“ mit Migrationshintergrund ein Beratungsangebot erhalten, sofern nach vielen Jahren eine Integration noch nicht vollständig gelungen ist. Hier wird aber i.d.R. keine intensive Begleitung im Sinne eines Case Managements erforderlich sein und aller Voraussicht nach, eine Anbindung an das Regelsystem ausreichend sein.

Der Zugang

Die Erfahrung hat gezeigt, dass Menschen aus dem nichteuropäischen Ausland, Rumänen, Bulgaren, Alleinerziehende und Familien mit mehr als 2 Kindern einen erhöhten Beratungs- und Unterstützungsbedarf haben. Diesem Bedarf soll angemessen begegnet werden, indem dieser Zielgruppe mit der Neuanmeldung ein Beratungsangebot in Form eines Hausbesuches unterbreitet wird. Alle anderen Neubürger erhalten das Beratungsangebot postalisch (siehe auch Seite 7 „Beratungsangebot“). Die Inhalte der Angebote sind identisch. Lediglich der Zugang zur Nutzung ist unterschiedlich. Im Wesentlichen geht es mit der Neuausrichtung darum, ein Beratungsangebot zu schaffen, das den Integrationsprozess vereinfachen und beschleunigen soll.

Im Grundsatz richtet sich die Implementierung von Case Management wie unter „Zielgruppe“ beschrieben, an die ab 01.03.2019 neu nach Dormagen eingereisten Migranten und Migrantinnen, da die Stadt Dormagen hier den potenziell größten Beratungs- und Unterstützungsbedarf vermutet.

Die Neuzugewanderten sollen ein schriftliches Beratungsangebot erhalten. Inhaltlich geht es um die alltäglichen Kernelemente von Integration und Teilhabe, wie z.B. Kinderbetreuung, Bildung, Finanzen, Gesundheit, Freizeit, Sprache, Arbeit etc.

Darüber hinaus sind aber noch folgende Zugänge ins Case Management möglich.

1. Alle Personen, die in den städtischen Unterkünften leben, werden regelmäßig besucht und erhalten kontinuierlich ein Beratungs- und Unterstützungsangebot. Sollte sich ein Bedarf und Interesse an Case Management abzeichnen, ist auch für diesen Personenkreis eine engmaschige Betreuung und Begleitung möglich.
2. Institutionen erkennen den Bedarf einer Begleitung und Betreuung über das Case Management und stellen den Kontakt her.
3. Ein Migrant oder eine Migrantin sucht eigeninitiativ den Kontakt zur Stadt Dormagen und bittet um Unterstützung eines Case Managers.

Es sollte aber stets der Grundsatz gelten, dass Case Management sich an Migranten und Migrantinnen richtet, die nicht länger als 5 Jahre in Deutschland leben.

Die Rolle des Case Managers

Die Rolle des Case Managers bedeutet Ansprechpartner und Lotse zu sein für die Themenfelder Gesundheit, Existenzsicherung, Kinder (Betreuung), Bildung, Arbeit und Ausbildung, Wohnen, Sprache, Kultur, Alltag und soziale Integration.

Um den Integrationsprozess erfolgreich steuern zu können, müssen die individuellen Problemlagen und Bedürfnisse der neu zugewanderten Menschen berücksichtigt werden. Zunächst gilt es daher, nach einem Erstgespräch Problemlagen und Ressourcen zu erkennen und das konkrete Anliegen des Neuzugewanderten in seiner Umsetzung zu unterstützen. Das Angebot basiert auf Freiwilligkeit und es obliegt dem Neuzugewanderten, ob er das Beratungsangebot und die damit verbundene engmaschige Betreuung annehmen möchte.

Case Management als Angebot

Case Management kann zum einen für eine ganzheitliche Integrationsplanung genutzt werden, zum anderen für eine Beratung eines individuellen Anliegens, mit dem Ziel Integration durch ein niedrigschwelliges Beratungsangebot zu fördern und einen Zugang ins Regelsystem zu schaffen.

Ziel ist es, Familien frühzeitig Hilfe zukommen zu lassen, die erforderlich ist, um Chancengleichheit zu ermöglichen. Einem dauerhaften Bezug von Sozialleistungen könnte so vorgebeugt werden. Dem Fachkräftemangel kann (u.a.) durch gezielte Förderung frühzeitig begegnet werden. Kriminalisierung und Radikalisierung entstehen häufig durch Ausgrenzung, Perspektiv- und Orientierungslosigkeit und dem Wunsch nach Zugehörigkeit. Nur wenn Hilfebedarf frühzeitig erkannt wird, kann dieser Entwicklung vorgebeugt werden. Durch die Einführung eines Case Managements kann es gelingen, Integrationsbedarfe frühzeitig aufzugreifen und der Entstehung einer Parallelgesellschaft vorzubeugen. Es ist eine große Herausforderung, Case Management als Handlungsinstrument zielführend und gewinnbringend einzuführen.

Die Umsetzung

Ein Ziel ist es, Interesse vorausgesetzt, in ein bis zwei Gesprächen ein umfangreiches *Profiling* zu erstellen. Das Profiling bildet die Grundlage für die spätere Integrations- oder Hilfeplanung (siehe Anlage 1)

Gemeinsam mit dem Neuzugewanderten ist eine *Vereinbarung* in Form eines *Integrationsplanes* zu treffen. Der Integrationsplan soll neben dem *Hauptziel* auch die *Teilziele* beschreiben, Verantwortlichkeiten festlegen und einen Zeitplan enthalten. Übergeordnetes Ziel ist immer die Integration.

Der Case Manager steuert den Integrationsprozess, indem er, gemeinsam mit dem Neuzugewanderten festlegt, welche Netzwerkpartner vom Neuzugewanderten genutzt werden können, um die eruierten Problemlagen zu bewältigen. Die vorhandenen Ressourcen und die geäußerten Bedürfnisse sind dabei zu berücksichtigen. Der Case Manager wird insbesondere in der ersten Zeit nicht nur ein Türöffner in das Regelsystem sein, sondern auch ein Begleiter.

Profiling

Um eine ganzheitliche Betrachtung der Lebenswirklichkeit unter Erhebung von Ressourcen und Unterstützungsbedarf sicherzustellen, wird von mehreren Beratungsgesprächen ausgegangen.

Ein aussagekräftiges Profiling kann bei vorhandener Sprachbarriere nur durch die Unterstützung eines **Dolmetschers** erfolgen. Auch kann es im Einzelfall angezeigt sein, dass Profiling nicht im Büro, sondern im Zuge eines Hausbesuches durchzuführen. Ein standardisierter Profilingbogen sichert ein einheitliches Verfahren. Die Inhalte des Bogens orientieren sich an den Profilingbögen der Agentur für Arbeit, so dass die erfassten Daten mit Einwilligungserklärung (Anlage 2) des Betroffenen an die Agentur für Arbeit zur Verwendung weitergeleitet werden können.

Integrations- oder Hilfeplanung

Der Integrationsplan umfasst neben der Erfassung von langfristigen Zielen auch die vielen kurz- und mittelfristigen Teilziele, die auf dem Weg zur Integration wichtig sind. In der Integrationsplanung sind die im Integrationskonzept der Stadt Dormagen aufgeführten Integrationsziele konkret zu beschreiben und zu dokumentieren. Folgende Überschriften sind die tragenden Säulen der Integrationsplanung:

1. Sprachliche Integration
2. Bildungsintegration
3. Berufliche Integration
4. Soziale Integration
5. Kulturelle/ politische Integration

Für Personen ohne Bleibeperspektive geht es im Case Management nicht um eine Integrationsplanung analog zu den SGB II Kunden und Kundinnen. Vielmehr geht es um die Versorgung mit Informationen, Unterstützung bei der Rückführungsplanung, Weitervermittlung an Fachstellen (z.B. Verbraucherzentrale), Unterstützung bei tagesstrukturierenden Maßnahmen wie z.B. der Verweis an Ehrenamtsangebote und um die Unterstützung bei der Anbindung an soziale Netzwerke (z.B. Sportvereine) als präventiven Ansatz zur Abwehr von Radikalisierung und Kriminalisierung.

Das Beratungsangebot

Zusätzlich bzw. neben einem ausführlichen *Profiling* soll auch ein *niedrigschwelliges Beratungsangebot* geschaffen werden, um einen einfachen Zugang zum Regelsystem zu ermöglichen und zielgerichtet und effizient beraten zu können. Hierzu dient das schriftliche Beratungsangebot, was allen Neubürgern und -Bürgerinnen mit Anmeldung in Dormagen postalisch zukommt. Um möglichst viele Menschen zu erreichen, wird das Beratungsangebot in den Sprachen Bulgarisch, Rumänisch, Englisch, Französisch, Polnisch, Arabisch, Farsi, Russisch, Türkisch und Deutsch unterbreitet.

Der Rückkoppelungsmechanismus

Um die Fallsteuerung und Koordinierung gewährleisten zu können, bedarf es eines Rückkoppelungsmechanismus mit dem Neuzugewanderten und mit anderen Institutionen. Doppelarbeit und Mehrfachzuständigkeiten sollen vermieden und eine kundenorientierte Steuerung soll ermöglicht werden. Eine Rückkoppelung kann nur mit einer Einverständniserklärung des Neuzugewanderten erfolgen, um die Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung nicht zu missachten. Ziel ist es, dass alle Schritte auf dem Weg zur Integration beim Case Manager zusammenlaufen und dieser als zentrales Steuerungsorgan von allen Institutionen und Dritten anerkannt und genutzt wird. Hierfür bedarf es einer Entbindung der Schweigepflicht, siehe Anlage 3.

Eine konkrete Ausgestaltung der Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Schnittstellen ist zwingend erforderlich und wird von allen Institutionen ausdrücklich gewünscht und unterstützt.

Das Netzwerk

Case Management kann nur mit einem guten Netzwerk gelingen, was nicht nur die Information über die Existenz erhalten hat, sondern auch aktiv am Gelingen mitwirkt und so eine fallorientierte Zusammenarbeit gewährleistet. Hierzu sind die Schnittstellen auf **System- und Fallebene** und der Informationsaustausch konkret zu definieren.

Zentrale Netzwerkpartner werden dabei folgende Institutionen sein:

1. Jobcenter Rhein-Kreis Neuss
2. Agentur für Arbeit
3. Jugendamt und Familienhebammen
4. Schuldnerberatung
5. Psychosoziale Beratung
6. Erziehungsberatung
7. Migrations- und Flüchtlingsberatung
8. Jugendmigrationsdienst
9. Religionsgemeinschaften
10. Ausländeramt
11. Standesamt
12. VHS
13. Kommunales Integrationszentrum
14. Gesundheitsamt und Ärzteschaft
15. Kitas
16. Grund- und weiterführende Schulen
17. Verbraucherzentrale
18. Vereine
19. Ehrenamtler/innen
20. Wohnungsgeber
21. Sonstige

Eine Definition der Zusammenarbeit wird mit Einführung von Case Management unter Beteiligung der verschiedenen Rechtskreise erarbeitet. Die Zusammenarbeit wird wachsen müssen, bis von einer Etablierung gesprochen werden kann. Ab dem 01.03.2019 wird es eine fallorientierte Zusammenarbeit geben. Die übergeordneten Kommunikationswege werden noch festgeschrieben und prozesshaft erarbeitet. Als wichtigste Schnittstellen gelten das Jugendamt, die Agentur für Arbeit und das Jobcenter. Die Implementierung von Case Management bringt keine veränderte Zuständigkeit mit sich. Diese bleibt unberührt.

Die Fallsteuerung

Die Umsetzung der in der Integrations- oder Hilfeplanung beschriebenen Ziele und Teilziele ist entscheidend, wenn Integration gelingen soll. Es gilt daher die vereinbarten Schritte zu begleiten, zu korrigieren und Hilfestellung anzubieten. Grundlage für die Begleitung und Steuerung durch einen Case Manager ist das bereits dargestellte ausführliche Profiling.

Der Kontaktdichte zwischen Case Manager und Neuzugewandertem kommt damit eine große Bedeutung zu. Es muss eine Balance gefunden werden, zwischen engmaschiger Begleitung und Hilfe zur Selbsthilfe. Case Management versteht sich im Grundsatz nicht als dauerhafte und unendliche Betreuungsform. Ab Beginn eines Beratungsprozesses sieht Case Management sich bei Neuzugewanderten in den ersten 24 Monaten mit einer intensiveren Betreuung, die im Laufe der Zeit an Intensität verliert. Es ist davon auszugehen, dass nach Ablauf von 5 Jahren kein weiterer Bedarf an Case Management besteht, da das Regelsystem weitreichend bekannt ist und ohne Steuerung eigenständig genutzt werden kann.

Qualitätsstandards

Um die Grundlagen, die Philosophie und die Methoden von Case Management zu verstehen und anwenden zu können, durchlaufen alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Integrationsteams die Basisschulung „Case Management“ nach den Vorgaben der deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (DGCC e.V.).

4 Mitarbeiter streben zusätzlich zur Basisschulung die Zertifizierung an.

Der Fachbereich Integration wird, orientiert an den Empfehlungen der DGCC e.V., Inhalte und Methoden anwenden, wie z.B. das Instrument der kollegialen Fallberatung und rechtskreisübergreifende Fallberatungen. Das Instrument der kollegialen Fallberatung soll bei Vorlage folgender Kriterien genutzt werden:

1. Überschuldungssituationen, die zu Haftantritt führen
2. Innere Unsicherheit – wie kann der weitere „richtige“ Weg sein?
3. Ich komme nicht mehr weiter!
4. Grenzüberschreitung (Triggerträger)
5. Klienten/innen, die keine Hilfe möchten

In der Zukunft werden weitere Vorgaben eingeführt werden müssen, um Qualität in die Arbeit des Case Managements zu bekommen. Der Ansatz von Case Management muss regelmäßig überprüft werden. Es muss eine Klarheit darüber herrschen, wann ein Fall ein Case Management Fall ist und wann Case Management nicht angezeigt ist. Die Entscheidung darüber ob und wie lange ein Fall vom Case Manager/ von der Case Managerin begleitet wird, muss kritisch hinterfragt werden. Die Qualitätsstandards werden daher mit den ersten Erfahrungswerten ausgebaut werden müssen.

Evaluation/ Controlling

Die Messbarkeit von erfolgreicher Arbeit ist nicht immer einfach. Umso wichtiger ist es, Kriterien zu entwickeln, die für ein erfolgreiches Arbeiten im Case Management stehen.

Die reine Integration in den Arbeitsmarkt, in eine eigene Wohnung oder in einen Sprachkurs sind kein Garant für eine gelungene, nachhaltige Integration.

Die Stadt Dormagen definiert eine gelungene Integration nicht nur anhand von Arbeitsmarktintegration und vorhandenen Sprachkenntnissen. Vielmehr geht es um die Annahme der Werte und einer Identifikation mit Deutschland, die Akzeptanz von Traditionen und Bräuchen, sowie um Partizipation. Integration ist dann gelungen, wenn eine Gleichstellung zu anderen Einwohnern in Dormagen hergestellt wurde, was Rechte, Pflichten und Chancen betrifft. Aber auch die bestehende Gesellschaft muss die Neuzugewanderten akzeptieren und die neuen Nachbarn offen und ohne Vorbehalte annehmen können. Hierzu bedarf es eines Raums für Begegnung, um auch Gelegenheit zu haben, die neuen Nachbarn als Gewinn und Bereicherung zu erkennen und nicht als Gefahr zu bewerten.

Aber wie kann gelungene Integration gemessen werden? Der Fachbereich Integration hat Erfolgskriterien definiert, die sich an den oben bereits genannten Säulen inhaltlich orientieren, siehe Anlage 4. Kriterien könnten z.B. die Zeitspanne zur Integration in eine Kindertagesstätte, eine Vereinsmitgliedschaft, Spracherwerb, Arbeitsaufnahme oder die Nutzung des bestehenden Regelsystems sein. Um nach Ende der Pilotphase messen zu können, ob die Implementierung von Case Management erfolgreich war, wird es aus dem Jahr 2018 eine Vergleichsgruppe von Familien und Alleinstehenden geben, die anhand einer Auswahl der entwickelten Kriterien eine Vergleichbarkeit ermöglichen sollen, siehe Anlage 5.

Veränderungen, die sich mit Einführung eines Case Managements ergeben, sowie das Erreichen von Teilzielen und Endzielen sollen dokumentiert werden, so dass in regelmäßigen Abständen ein Überblick über die erzielten Erfolge gegeben werden kann.

Ausblick

Case Management ist ein neuartiges Handlungskonzept, das das vorhandene Hilfsangebot effizient und bedarfsgerecht koordiniert, sowie einen Zugang zum vorhandenen Unterstützungssystem für alle Neuzugewanderten, die einen Unterstützungsbedarf haben, eröffnet.

Dabei spielen der proaktive/ präventive Handlungsansatz sowie eine tiefgründige Analyse der Potenziale und der Handlungsbedarfe der Betroffenen und eine darauf aufbauende, verbindliche Integrationsplanung die entscheidende Rolle. Das Case Management ist als Ergänzung zu dem Integrationskonzept der Stadt Dormagen zu sehen. Seine koordinierende und steuernde Funktion ersetzt weder bereits etablierte und funktionierende Maßnahmen, die im Integrationskonzept beschrieben wurden, noch schafft es Doppelstrukturen, die es zu vermeiden gilt. Wiederum können die im Integrationskonzept beschriebenen Maßnahmen ein rechtskreisübergreifendes Case Management in keinsten Weise ersetzen, da sie sich an eng umrissene Zielgruppen richten, oft einen niederschweligen Charakter tragen und sich aufgrund ihrer Organisationsform kaum valide evaluieren lassen.

Dennoch wird die Stadt Dormagen die Pilotphase mit Unterstützung einer neuen Software umsetzen. Nur so kann eine zeitgemäße Integrationsplanung, Steuerung und Überwachung der Prozesse gelingen.

Mit der Einführung von Case Management verbindet die Stadt Dormagen die Erwartung, dass sich der Integrationsprozess durch eine passgenaue Integrationsplanung, die Koordination von Hilfeleistungen und eine rechtskreisübergreifende vernetzte Arbeitsweise spürbar verkürzt. Die positiven Folgen davon wären nicht allein ein fiskalischer Vorteil auf Bundesebene, sondern auch und insbesondere die positiven Auswirkungen auf das gesamtgesellschaftliche Miteinander der Bürgerinnen und Bürger, eine Verbesserung der sozialen Struktur, eine Sicherung des sozialen Friedens und die Eröffnung von deutlich besseren Zukunftschancen insbesondere der zugezogenen Kinder und Jugendlichen.

Die im Jahre 2017 gegründete Lenkungsgruppe wird in der Pilotphase weiterhin tagen. Die im Rahmen des Modellprojektes entstandenen Projektgruppen sind nicht weiter erforderlich, da ein fallorientierter Austausch die Projektgruppenarbeit ersetzt. Die Steuerung der Systemebene wird mit Beginn der Pilotphase über feste Ansprechpartner und einen inhaltlichen Austausch sichergestellt. Schnittstellen werden in ihrer Zusammenarbeit definiert werden unter Berücksichtigung und Erhalt der aktuellen Zuständigkeiten.



**Schnittstellenpapier zwischen den Akteuren
Stadt Dormagen,
Agentur für Arbeit und
Jobcenter Rhein-Kreis Neuss,
zur Umsetzung des Konzeptes
Case Management**

Inhalt

<u>Einleitung</u>	3
<u>Das Jugendamt</u>	3
<u>Case Management mit Familien</u>	3
<u>Aufgaben des Jugendamtes</u>	4
<u>Zugangssteuerung</u>	4
<u>Fallverantwortung</u>	5
<u>Zielsetzung und Qualitätssicherung Fachbereich Integration – Jugendamt</u>	5
<u>Kinderschutz</u>	5
<u>Die Agentur für Arbeit</u>	6
<u>Zusammenarbeit Agentur für Arbeit/ Case Management</u>	6
<u>Qualitätssicherung Agentur für Arbeit/ Case Management</u>	7
<u>Das Jobcenter Rhein-Kreis Neuss, Standort Dormagen</u>	7
<u>Die Rolle des Case Managements</u>	8
<u>Qualitätssicherung Jobcenter/ Case Management</u>	8
<u>Zuständigkeit Case Management</u>	9
<u>Abgrenzung zum Fallmanagement</u>	9
<u>Rechtskreiswechsel Asylbewerberleistung/ Sozialgesetzbuch II</u>	10
<u>Datenschutz und Datenübermittlung</u>	10
<u>Informationsfluss/ Schnittstellentreffen</u>	11
<u>Qualitätssicherung Case Management</u>	11
<u>Koordination Case Management</u>	12
<u>Die Lenkungsgruppe</u>	12
<u>Resümee</u>	12

Einleitung

Zum 01.03.2019 wurde Case Management als neues Handlungskonzept im Fachbereich Integration bei der Stadt Dormagen eingeführt.

Der Ansatz wird gleichermaßen auf der Fall- und auf der Strukturebene verfolgt. Ziel der Stadt Dormagen ist es, unabhängig vom Modellcharakter Case Management zu verstetigen.

Eine Verstetigung kann nur dann gelingen, wenn Strukturen verbindlich geschaffen worden sind und es unter Berücksichtigung des Datenschutzes eine Vereinbarung über die Zusammenarbeit, die Kommunikationswege und die Zuständigkeiten gibt. Gemeinsam erarbeitete Regelungen bieten Orientierung und Klarheit und sollen ein Zusammenwirken nachhaltig positiv unterstützen. Im ersten Schritt werden daher die zentralsten Schnittstellen Jugendamt, Agentur für Arbeit und Jobcenter in der Zusammenarbeit beschrieben. Aber auch die zwingend erforderliche Lenkungsgruppe und die Koordination wird durch eine Aufgabenbeschreibung am Ende konkretisiert.

Das Jugendamt

Das Jugendamt der Stadt Dormagen arbeitet ganzheitlich und präventiv. Die Angebote des Jugendamtes richten sich grundsätzlich an alle Familien im Stadtgebiet Dormagen, unabhängig von Staatsangehörigkeit oder Status. Es sieht sich nicht in der reinen Rolle eines Wächteramtes, sondern kommt dem Auftrag aus dem Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII) nach und versteht sich als Anlaufstelle für Familien mit Beratungsbedarf.

Das Jugendamt der Stadt Dormagen bietet Familien beispielsweise Beratung in Überschuldungssituationen, Konflikten, Familien- und Erziehungsberatung, und bei Fragen zum Betreuungsbedarf etc. an. Darüber hinaus vermitteln die Fachkräfte des Jugendamtes Hilfen zur Erziehung nach §27 ff SGB VIII.

Der Zugang zu den Familien findet über unterschiedliche Kanäle statt, häufig über Alltagsfragestellungen, die nicht zwangsläufig einen erzieherischen Bedarf abbilden. Ein proaktiver Zugang zu den Familien findet zum einen durch die Überreichung des Babybegrüßungspaketes statt, und zum anderen durch ein Begrüßungsschreiben, das den neuzugezogenen Familien über das Bürgeramt bei der Anmeldung überreicht wird. Durch positive Erfahrung in der Zusammenarbeit mit den Bezirkssozialarbeitern/innen kann eine Hilfe zur Erziehung sichtbar und das Implementieren von Unterstützungsleistungen möglich werden.

Case Management mit Familien

Das Case Management im Fachbereich Integration arbeitet ebenfalls präventiv und geht proaktiv mit einem Beratungsangebot auf alle neu nach Dormagen zugewanderten Menschen mit Migrationshintergrund zu, auch auf Familien mit Kindern.

Das Case Management bietet Beratung zu allen Lebensbereichen an und versteht sich als steuernde und koordinierende Stelle. Ziel ist es, den Integrationsprozess zu verkürzen und einen schnellen Zugang ins Regelsystem sicherzustellen.

Das Case Management der Stadt Dormagen macht allen Flüchtlingen und allen neu nach Dormagen eingereisten Personen mit Migrationshintergrund ein freiwilliges Beratungsangebot im Sinne des §1 Abs. 1 und 2 SGB VIII. Auch finden die Vorgaben des vierten Abschnittes des SGB VIII „Schutz von Sozialdaten“ analog Anwendung.

Aufgaben des Jugendamtes

Um Doppelarbeit zu vermeiden und keine Parallelstruktur aufzubauen, ist eine enge Abstimmung der beiden Fachbereiche wichtig.

Der Fachbereich Integration (FB57) soll mit seinem Angebot sicherstellen, dass eine breite Masse schnell erreicht wird und Hilfestellung schnell und unkompliziert angeboten werden kann. Im Vordergrund der Angebote steht immer der Integrationscharakter, eine Erstorientierung und das Aufzeigen von Wegen.

Der Fachbereich Kinder, Jugend, Familien, Schule und Soziales (FB51) bietet alle Leistungen an, die im SGB VIII verortet sind.

Zugangssteuerung

Die Zugangssteuerung spielt eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, Doppelarbeit zu vermeiden. Vor der Implementierung von Case Management war für Schulsozialarbeit, Schule, Kindergarten etc. klar, dass das Jugendamt Ansprechpartner ist, wenn es um Anliegen rund um das Thema Familie und Kinder geht.

Durch die breite Vernetzung des Case Managements wird inzwischen auch verstärkt der Kontakt zu den Case Managerinnen und Case Managern gesucht, teils parallel in beiden Fachbereichen. Für die Netzwerkpartner (Schule, Kita etc.) der Stadt Dormagen ist nicht immer eindeutig, welcher Fachbereich zuständig ist.

Um keine Doppelstruktur aufzubauen, ist eine klare Zugangssteuerung und Zuständigkeitsregelung wichtig. Im Grundsatz muss sichergestellt sein, dass jedes Anliegen, was an die Stadt Dormagen herangetragen wird, an die zuständige Stelle weitergeleitet wird. Es gilt der Grundsatz, dass die Zuständigkeit in **dem** Fachbereich liegt, wo der Erstkontakt stattgefunden hat, unabhängig ob es eine Meldung von Dritten, oder der Person/ Familie selber gab. Die Mitarbeiterin/ der Mitarbeiter, zu der/ dem Kontakt aufgenommen wurde, nimmt umgehend Kontakt zum anderen Fachbereich auf, um nachzufragen, ob die Person/ Familie dort bereits bekannt ist. Nach Prüfung des Sachverhaltes welche Aufgaben/ Aufträge sich aus dem Fall ergeben, wechselt die Zuständigkeit gegebenenfalls.

Fallverantwortung

Wichtig ist, dass es eine klare Zuständigkeitsregelung und damit auch eine klare Festschreibung der Fallverantwortung gibt. Diese liegt **immer** bei der Stelle des Erstkontaktes. Grundsätzlich wird die Familie/ Person auch nur von einem Fachbereich ganzheitlich betreut. Dennoch wird es im Einzelfall sinnvoll sein, in Abstimmung mit dem anderen Fachbereich eine Aufgabenverteilung vorzunehmen und gemeinsam zu arbeiten. Diese Zusammenarbeit versteht sich aber als Kooperation und als eine aufeinander abgestimmte Zusammenarbeit, nicht als Doppelarbeit.

Sollte es zwischen den beiden Kollegen/ Kolleginnen Uneinigkeit in der Frage der Fallverantwortung geben, oder die Komplexität des Sachverhalts es erforderlich machen und eine Aufgabenverteilung sinnvoll erscheinen, ist eine kollegiale Fallberatung unter Beteiligung beider Fachbereiche durchzuführen. Ziel ist die Festschreibung einer konkreten Auftragsklärung.

Über die kollegiale Fallberatung ist ein vereinfachter Hilfeplan/ ein Ergebnisprotokoll zu fertigen.

Zielsetzung und Qualitätssicherung Fachbereich Integration – Jugendamt

1. Austausch alle 4 Wochen zur Zusammenarbeit – Betrachtung unklarer Fälle
2. Ggfs. Teilnahme an der kollegialen Fallberatung zur Klärung der Zuständigkeit
3. Weiterentwicklung der Zusammenarbeit über 2x jährliche Treffen in Form einer Qualitätswerkstatt und verstärkte Nutzung einer gemeinsamen kollegialen Fallberatung
4. Entwicklung einer gemeinsamen Haltung zur sozialen Arbeit innerhalb der Stadt Dormagen
5. Weiterentwicklung und Ausbau der notwendigen (Infra)Strukturen

Kinderschutz

Die Case Managerinnen und Case Manager im Fachbereich Integration arbeiten im Kinderschutz nach §4 Bundeskinderschutzgesetz. Die in der Jugendhilfe tätigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Fachbereich 51 arbeiten im Kinderschutz gem. § 8a SGB VIII.

Die beiden Fachbereiche stehen im Kinderschutz im engen Austausch. Handelt es sich um einen möglichen Kinderschutzfall bei Familien mit Migrationshintergrund, wird eine Einschätzung unter Beteiligung beider Fachbereiche angestrebt, insbesondere dann, wenn die Familie im Fachbereich Integration bekannt ist.

Die Vorgehensweise gem. §4 Bundeskinderschutzgesetz und §8a SGB VIII finden für beide Fachbereiche gemäß der kommunalen Präventionskette und dem Kinderschutzverfahren der Stadt Dormagen statt.

Die Agentur für Arbeit

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) unterstützt Menschen bei der **beruflichen Orientierung** sowohl im Hinblick auf eine Ausbildung oder ein Studium wie auch bei der Arbeitsplatzsuche und zu Fragen der beruflichen Qualifizierung bei Arbeitslosigkeit oder auch im bestehenden Beschäftigungsverhältnis.

Die Mitarbeiter der BA beraten und geben Hinweise zur weiterführenden Informationsangeboten, vermitteln in Ausbildung oder Arbeit und informieren über die jeweiligen finanziellen Fördermöglichkeiten.

Personen, die Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz beziehen, erhalten berufsorientierende Beratung insbesondere über den „**IntegrationPoint**“ bei der Agentur für Arbeit mit **Sitz in Neuss**. Hier wird auch jeweils individuell geprüft, welche Qualifizierungs- und Fördermöglichkeiten angeboten werden können.

Arbeitsuchende mit gesichertem Aufenthalt und einem Sprachniveau ab B2 werden von den Beratern der Dienststelle **in Dormagen** betreut.

Die Anmeldung zur terminierten Beratung erfolgt generell über die örtliche Dienststelle der Agentur für Arbeit in Dormagen. Bei größeren Gruppen kann auch eine Gruppen-Information zwischen den beteiligten Häusern abgestimmt werden.

Junge Menschen im Schulbesuch werden an allen Schulen im jeweiligen Klassenverband i.d.R. ab der 8. Klasse über das Angebot der Berufsberatung informiert und können diese Beratung und ggfs. auch Förderangebote individuell in Anspruch nehmen.

Die Anmeldung zur terminierten Beratung erfolgt direkt in der Schule bei dem jeweiligen Berufsberater oder über die örtliche Dienststelle der Agentur für Arbeit in Dormagen.

Zusammenarbeit Agentur für Arbeit/ Case Management

Der Austausch zwischen der Agentur für Arbeit Integration Point (IP) und Berufsberatung (BB) und der Stadt Dormagen findet wechselseitig und bedarfsorientiert statt.

Vor Kontaktaufnahme zu konkreten Einzelfällen ist jeweils eine Einwilligungserklärung und eine Schweigepflichtsentbindung aufzunehmen, (siehe Anlagen 2 und 3).

Stellt der Berater/ die Beraterin der Agentur für Arbeit im individuellen Gespräch fest, dass bei einem/r Kundin / Kunden eine multiple Problemlage vorliegt, die eine Integration in den Ausbildungs- oder Arbeitsmarkt verhindert oder erschwert, nimmt die Agentur für Arbeit, (Einverständnis des Betroffenen vorausgesetzt) zur flankierenden Unterstützung den Kontakt mit dem Case Management der Stadt Dormagen auf.

Es kann entweder umgehend ein Termin, oder eine Absprache zur Kontaktaufnahme vereinbart werden. Der Case Manger oder die Case Managerin wird nach Profiling und Assessment eine Hilfeplanung anstoßen, die der Milderung oder Beseitigung der integrationshinderlichen Schwierigkeiten dient.

Die Kontaktaufnahme soll entweder telefonisch, oder über folgende Teampostfächer laufen:

- integrationsteam@stadt-dormagen.de
- Moenchengladbach.Case-Management-Dormagen@arbeitsagentur.de

Qualitätssicherung Agentur für Arbeit/ Case Management

Das Case Management gibt der Agentur für Arbeit (IP oder Berufsberatung) **umgehend** nach **Erstkontakt** und im weiteren Verlauf, **spätestens alle 6 Monate** eine Rückmeldung zum aktuellen Stand.

Kontaktabbrüche werden wechselseitig **unmittelbar** nach Eintritt der jeweils anderen Behörde gemeldet, um zeitnah Hilfestellung anbieten zu können. Die enge Abstimmung dient einer schnellen und reaktiven Intervention bei vorliegendem Unterstützungsbedarf in Ergänzung der Angebote der BA.

Die **Zusammenarbeit endet**, sobald der Kunde kein Interesse (mehr) daran hat, vom Case Management weiter beraten und begleitet zu werden. Die Beendigung teilt das Case Management der Agentur für Arbeit mit.

Eine **Fallkonferenz** zur gemeinsamen Abstimmung während der Betreuungsphase ist mit und ohne den Kunden möglich, sofern die Verhältnismäßigkeit gewahrt bleibt. Die Fallkonferenz ist zu dokumentieren und soll neben einer kurzen Problem- und Zielbeschreibung die vereinbarten Schritte enthalten.

Zur Qualitätssicherung soll es 2x jährlich einen Austausch über potenzielle Zielgruppen und die Entwicklung der Zielgruppen geben. Sich daraus ableitende Maßnahmen werden im Rahmen der Schnittstellentreffen konkretisiert und ggfs. der Lenkungsgruppe vorgetragen.

Das Jobcenter Rhein-Kreis Neuss, Standort Dormagen

Viele der als "Flüchtling" nach Deutschland eingereisten Personen haben inzwischen einen Aufenthaltstitel und stehen im Leistungsbezug nach dem Sozialgesetzbuch II (SGB II). Aber auch viele Migranten und Migrantinnen, die nicht mit Fluchthintergrund nach Deutschland gekommen sind, sind auf staatliche Unterstützung angewiesen und stehen im Leistungsbezug.

Neben vielen Parallelen zu Leistungsbeziehern mit deutscher Staatsangehörigkeit, gibt es bei dem Personenkreis der "Neuzugewanderten" mit Migrationshintergrund einige Besonderheiten.

Sprachliche Barrieren, ausländische Abschlüsse oder ein anderes kulturelles Grundverständnis sind nur einige Beispiele dafür.

Diesen Besonderheiten muss auch besonders begegnet werden. Integrationshemmnisse müssen abgebaut werden, was ohne Unterstützung durch Fachkräfte schwierig und langwierig sein kann.

Zwar ist die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit ein zentraler Baustein auf dem Weg zur Integration, aber eben nicht ein Alleinstellungsmerkmal für gelungene Integration.

Nicht ausreichende Sprachkompetenz oder unterschiedliche Vorstellungen können zu Schwierigkeiten bis hin zu einem Arbeitsplatzverlust führen.

Auch die bürokratischen Hürden führen nicht selten zu Versorgungslücken, wenn Anträge nicht rechtzeitig oder unvollständig gestellt werden. SGB II und/ oder Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabegesetz werden eingestellt.

Dies kann Schamgefühl, Verschuldung und psychische Verstimmungen auslösen. Der persönliche Focus liegt nicht auf Integration, sondern auf Versorgung.

Die Rolle des Case Managements

Das Case Management versteht sich als koordinierende, personenzentrierte Instanz, mit dem übergeordneten Ziel der Integration.

Es soll nicht die primäre Aufgabe des Case Managements sein, Leistungsanträge auszufüllen, oder unkoordiniert ins Regelsystem zu verweisen.

Im Case Management soll es darum gehen, eine koordinierende Hilfestellung bei einer multiplen Problemlage anzubieten. Dient das Ausfüllen von Anträgen beispielsweise der akuten Krisenabwendung, so kann dies ein wunderbarer Zugang in eine Zusammenarbeit mit einem Kunden bedeuten.

Das Case Management versteht sich nicht als verweisende, sondern als eine steuernde Institution. Es geht darum, mit Kunden gemeinsam an einer Perspektive zu arbeiten und zur Zielerreichung Orientierung zu bieten und Abhilfe bei der multiplen Problemlage zu erwirken.

Qualitätssicherung Jobcenter/ Case Management

Der Zugang ins Case Management kann über das Jobcenter, den Kunden oder Dritte angestoßen werden.

Meldet sich der Kunde, das Jobcenter oder ein Dritter im Case Management und formuliert einen Unterstützungsbedarf, oder lässt einen Unterstützungsbedarf erkennen, so bietet das Case Management **innerhalb von 14 Tagen** einen persönlichen Beratungstermin an und begleitet das Anliegen inhaltlich und/ oder persönlich im Austausch mit dem Jobcenter.

Meldet sich der Kunde oder ein Dritter mit Jobcenterspezifischen Anliegen, so nimmt das Case Management **umgehend** Kontakt zum Ansprechpartner beim Jobcenter auf (Einverständniserklärung vorausgesetzt) und informiert über die Begleitung durch das Case Management. Eine erste Abstimmung kann so stattfinden und ermöglicht eine Koordination durch das Case Management.

Der **wechselseitige** Austausch soll ein Standard sein, so dass bei Kontaktaufnahme ein Rückruf/ eine Antwort verbindlich sicherzustellen ist.

Auf Wunsch ist eine Empfangsbestätigung auszustellen, wenn es der Fallsteuerung dienlich ist.

In strittigen Fällen (Nichteinhaltung von Terminen, Nichteinreichen von Unterlagen, Nichtnachvollziehbarkeit von Bescheiden usw.) wird zur Klärung/Korrektur sowohl beim Jobcenter, als auch im Case Management im Sinne des Klienten nach einer Lösung gesucht, die sich (un)mittelbar positiv auf den Integrationsprozess auswirken soll.

Bei komplexen Sachverhalten, ist das Jobcenter an der kollegialen Fallberatung zu beteiligen, ggfs. auch in anonymisierter Form.

Einzelberatungen, die eine Begleitung durch das Case Management nicht erforderlich erscheinen lassen, werden dem Jobcenter **nicht** gemeldet.

Die Kontaktaufnahme soll entweder telefonisch, oder über folgende Teampostfächer laufen:

- **Jobcenter/ Arbeitsvermittlung:** Jobcenter-Rhein-Kreis-Neuss.Team-88@jobcenter-ge.de
- **Jobcenter/ Leistungsgewährung:** Jobcenter-Rhein-Kreis-Neuss.Team-831@jobcenter-ge.de
- **Stadt Dormagen/ Integration:** integrationsteam@stadt-dormagen.de

Zuständigkeit Case Management

Die Zuständigkeiten der jeweiligen Rechtskreise bleiben unberührt. Das Case Management bietet sich als orientierungsbietender, steuernder und übergeordneter Ansprechpartner für integrationsspezifische Anliegen an. Diese Anliegen können beispielsweise sein:

- Fehlende Kinderbetreuung
- Spracherwerb
- Erwerbsleben
- Versorgungslücken
- Ausländerrechtliche Anliegen
- Wohnraumproblematik
- Schule
- Gesundheit
- Freizeit
- Konflikte
- etc.

Abgrenzung zum Fallmanagement

Das Case Management ersetzt nicht das Fallmanagement des Jobcenters. Es steht auch nicht in Konkurrenz zum Fallmanagement. Die Aufgabe des Fallmanagements ist es, Vermittlungshemmnisse abzubauen, die der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit im Wege stehen. Es handelt sich daher um ein rein beschäftigungsorientiertes Fallmanagement. Case Management hat den Focus auf Integration gerichtet, wobei Erwerbstätigkeit nur ein Baustein ist. Im Case Management geht es um soziale Teilhabe, Werte und Orientierung. Ein ganzheitlicher Ansatz steht im Mittelpunkt, ist personenzentriert ausgerichtet und hat Integration zum Ziel.

Rechtskreiswechsel Asylbewerberleistung/ Sozialgesetzbuch II

Erhält ein Flüchtling einen Aufenthaltstitel oder wurde ein Antrag auf Familienzusammenführung gestellt, ist häufig absehbar, dass ein Antrag auf Leistungen nach dem SGB II gestellt werden und ausreichend Wohnraum vorhanden sein sollte.

Das Case Management bieten sich als Begleiter an, indem es in seiner steuernden Funktion die verschiedenen Lebensbereiche im Blick hält. Die Antragsunterlagen für das Jobcenter werden (teils noch vor Einreise der Familie) gemeinsam mit dem hier lebenden Menschen ausgefüllt, geeigneter Wohnraum wird gesucht und auch die Ausstattung und eine Erstversorgung muss sichergestellt sein.

Bei Einreise von Kindern wird Unterstützung bei der Suche nach einem Kindergartenplatz angeboten oder Hilfestellung bei der Anmeldung auf einen Schulplatz (z.B. durch Terminanfrage beim Kommunalen Integrationszentrum und Informationsweitergabe zu den erforderlichen Unterlagen und dem Verfahren) gegeben.

Um soziale Teilhabe zu unterstützen wird auf Wunsch nach Sportvereinen etc. gesucht und auch eine Sprachkursteilnahme angestrebt.

Die o.g. Vorgehensweise ist im Case Management Standard, setzt aber Unterstützungs- und Beratungsbedarf und das Einverständnis des Betroffenen/ der betroffenen Familie voraus.

Sofern der/ die Rechtskreiswechsler/in vorher Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz bezogen hat, hat das Jobcenter Dormagen sich bereit erklärt, im Rahmen einer vorgezogenen Sachbearbeitung die Anträge zeitnah zu bearbeiten, um Zahlungslücken zu vermeiden. Das Case Management bietet auf Wunsch Begleitung und Unterstützung an, um einen reibungslosen Rechtskreiswechsel sicherzustellen.

Datenschutz und Datenübermittlung

Die Regelungen zur Datenerfassung und Datenübermittlung sind in der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) geregelt.

Für viele Flüchtlinge und Neuzugewanderte ist es nicht nachvollziehbar, dass sie ihre Unterlagen und Papiere jeder Behörde erneut vorlegen müssen. Die bürokratischen Hürden sind groß und mit fehlenden Sprachkompetenzen sehr häufig ohne Hilfe von Dritten nicht zu bewältigen.

Informationen, die einer Behörde vorliegen, können nicht automatisiert an eine andere Behörde übermittelt werden. Auch dann nicht, wenn sie im Sinne des Kunden und als Hilfestellung gedacht sind. Die Integrationsfachkräfte, aber auch die Fachkräfte von Jugendamt, Agentur für Arbeit und Jobcenter können oft erkennen, dass die Kunden mit dem Ausfüllen und der Beschaffung von geforderten Papieren und mit der fristgerechten Weitergabe von Informationen überfordert sind.

Um kundenorientiert eine Unterstützung anbieten zu können, wurde ein gemeinsamer Vordruck zur Datenübermittlung und zur Entbindung der Schweigepflicht entwickelt.

Gemeinsames Ziel von der Agentur für Arbeit, dem Jobcenter und der Stadt Dormagen ist es, **kundenorientiert und vorausschauend** eine Datenübermittlung und Informationsweitergabe anzubieten. Die o.g. Vordrucke sollen dies ermöglichen. Es ist ausdrücklich nicht das Ziel eine Datenübermittlung oder Informationsweitergabe anzustoßen, die sich nachteilig auf einen Kunden auswirken kann. Das erklärte Ziel ist ein Dienstleistungscharakter, der nicht als Abgabe von Verantwortung zu verstehen ist. Es ist lediglich gewünscht sich an Realitäten zu orientieren und eine rechtskreisübergreifende Unterstützung anbieten zu können, die Rahmenbedingungen schafft, Integration zu fördern und Zeiträume zu verkürzen.

Gesetztes Ziel ist es, dass die Fachkräfte aller Institutionen **pro aktiv** diesem Leitbild folgen und kundenorientiert einen Informationsfluss anstoßen.

Informationsfluss/ Schnittstellentreffen

- Um einen regelmäßigen Austausch zu gewährleisten haben sich die Mitglieder der Lenkungsgruppe darauf geeinigt, dass es über das Modellprojekt hinaus Lenkungsgruppensitzungen nach Bedarf, mindestens aber 1-2 Treffen jährlich geben soll
- Die Schnittstellentreffen zwischen der Stadt Dormagen, der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter sollen nach Bedarf, mindestens aber 2x jährlich stattfinden. Das Gremium besteht aus einer Mitarbeiterin/ einem Mitarbeiter der Stadt Dormagen, einer Mitarbeiterin/ einem Mitarbeiter des Jobcenters und einer Mitarbeiterin/ einem Mitarbeiter der Agentur für Arbeit
- Schnittstellentreffen zu den Themengebieten Grundversorgung, Schule, Sprache, Kinder und Gesundheit sollen bedarfsorientiert stattfinden
- Schnittstellentreffen mit dem Jugendamt finden 1x monatlich statt, sollen aber bedarfsorientiert reduziert werden

Qualitätssicherung Case Management

- Über getroffene Vereinbarungen ist von Seiten der Stadt Dormagen ein **Protokoll** zu fertigen und den Teilnehmenden zukommen zu lassen.
- Gewünschte Änderungen, die die Entscheidungsfähigkeit der Teilnehmenden überschreitet, sind über den Fachbereich Integration der **Lenkungsgruppe** als Entscheidungsgrundlage zukommen zu lassen

Koordination Case Management

Das Modellprojekt "Einwanderung gestalten NRW" hat mit Beginn 1,5 Stellen zur Koordination und Umsetzung der Zielvorgaben vorgesehen. Die Koordinatoren waren zunächst verantwortlich für die Vorbereitung, die Organisation und die Moderation von Projektgruppen.

Die Ergebnisse wurden der Lenkungsgruppe vorgetragen und dienten ihr als Entscheidungsgrundlage. Die Projektgruppenarbeit wurde von Schnittstellentreffen abgelöst.

Mit Beendigung des Modellprojektes entfällt die Rolle des Koordinators. Die Aufgaben, die der Koordination zugeordnet waren, sollen aber erhalten bleiben, da sie sich als Motor und unerlässliches Steuerungsinstrument herauskristallisiert hat. Da die Fäden der Integrationsspezifischen Themen bei der Kommune zusammenlaufen, werden diese Aufgaben über das Modellprojekt hinaus bei der Stadt Dormagen im Fachbereich Integration angesiedelt.

Sie sollen weiterhin folgende Aufgaben umfassen:

- Vor- und Nachbereitung der Lenkungsgruppensitzungen
- Einladung, Organisation und Nacharbeit von Schnittstellentreffen zu den Themengebieten Grundversorgung, Arbeit, Qualifizierung, Schule, Sprache, Kinder und Gesundheit
- Evaluation Case Management
 - Fallorientiert
 - Systemorientiert
- Berichterstattung an die Öffentlichkeit, den Verwaltungsvorstand und die Politik
- Qualitative Weiterentwicklung von Case Management
- Terminierung der o.g. verbindlich geregelten Sitzungen

Die Lenkungsgruppe

Die Moderation und Steuerung der Lenkungsgruppe obliegt dem 1. Beigeordneten der Stadt Dormagen. Das Gremium setzt sich zusammen aus Mitgliedern mit weitreichenden Entscheidungskompetenzen aus der Agentur für Arbeit, dem Jobcenter, dem Rhein-Kreis Neuss, Träger(n) und der Stadt Dormagen.

Die Lenkungsgruppe soll rechtskreisübergreifende Themen diskutieren, beschließen und eine Umsetzung in die jeweiligen Institutionen anstoßen.

Die Lenkungsgruppenmitglieder tragen Sorge dafür, dass die Vereinbarungen in ihren Häusern umgesetzt werden.

Resümee

Die Implementierung von Case Management als neues Handlungskonzept ist ein Gewinn für die Steuerung und Integration von Neuzugewanderten. Die Vernetzung und Zusammenarbeit mit den verschiedenen Netzwerkpartnern ist erfolgreich umgesetzt worden.

Der Grundstein für eine Verstetigung ist gelegt. Es bleibt abzuwarten, ob das Erfolgskonzept über den Modellcharakter hinaus nachhaltig finanziert wird. Ohne Finanzierung und die Möglichkeit die erforderliche Personalressource einzusetzen wird Case Management nicht wie oben beschrieben fortgeführt werden können.

Steuerung eines rechtskreisübergreifenden Casemanagements für geflüchtete Men- schen in Köln

KOKIR – Koordinierungsstelle (Kooperation) zur Klärung rechtskreisübergreifender Integrationsprozesse



Stadt Köln
Die Oberbürgermeisterin
16 – Amt für Integration und Vielfalt

Stand

Auskunft erteilen:

Kathryn Meier

Tel.: 0221 - 221 30892

Kathryn.meier@stadt-koeln.de

Andrea Böhnke

Tel.: 0221 - 221 36004

andrea.boehnke@stadt-koeln.de



Ministerium für Kinder, Familie,
Flüchtlinge und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



Gefördert aus Mitteln des MKFFI

Präambel

Ein geflüchteter Mensch durchläuft in den ersten Jahren seiner Integration vom Asylverfahren bis hin zur möglichen Niederlassungserlaubnis/ Daueraufenthalt die vielfältigen Facetten des deutschen Sozialgesetzbuches (SGB) und seiner kommunalen, landes- sowie bundesbezogenen behördlichen Ausdrucksformen. Ob SGB VIII, oder SGB II, jedes dieser Sozialgesetzbücher hat in den subsidiär ausgestalteten Hilfsstrukturen der freien Träger wiederum seinen Nachhall mit einer eigenen Förderlogik und Zuständigkeit gefunden. Der Integrationsprozess junger Geflüchteter zwischen 18 und 27 Jahren ist insofern geprägt durch die Relevanz und Beteiligung zahlreicher öffentlicher Einrichtungen und freier Träger, die deren Integrationschancen (und Risiken) durch teils verpflichtende, teils freiwillige Leistungen mit beeinflussen.

Im besten Fall ist der Übergang zwischen den gesetzlichen Regularien und den Hilfsangeboten für die Zielgruppe kaum zu bemerken. Bis heute existieren jedoch Lücken in den Stationen des vorgesehenen Integrationsprozesses, die dessen Effektivität wiederum schmälern. Auch die vielfältigen Hilfsstrukturen der freien Trägerlandschaft setzen in der Regel jeweils am temporär betroffenen Rechtsgebiet an. Es sind zumeist multiple Problemlagen, die dazu führen, mit unterschiedlichen Einrichtungen, Behörden in Kontakt zu treten. Hierbei werden oft Versorgungslücken bzw. strukturelle Schwierigkeiten, die eine gesellschaftliche Teilhabe erschweren, sichtbar.

Die rechtskreisübergreifenden Schwierigkeiten einzelfallbezogen zu identifizieren und konkrete Maßnahmen zu deren Beseitigung zu initiieren, aber auch (und vor allem) strukturelle Erkenntnisse über Integrationsverläufe in die Stadtverwaltung zu transportieren, ist Aufgabe der KOKIR (Koordinierungsstelle (Kooperation) zur Klärung rechtskreisübergreifender Integrationsprozesse).

INHALTSVERZEICHNIS

1	BEGRIFFSBESTIMMUNG	3
2	ZIELE DES RECHTSKREISÜBERGREIFENDEN CASEMANAGEMENTS.....	3
3	AUFBAU DES MODELLPROJEKTES	4
3.1	ZIELGRUPPE	4
3.2	STRUKTURELLE/ORGANISATORISCHE VORAUSSETZUNGEN.....	4
3.2.1	Ablauf und Schnittstellen	5
3.2.2	Berichtswesen	7
3.2.3	Aufgaben der Träger, die im CM mit jungen Geflüchteten erfahren sind (Träger der Jugendmigrationsdienste Köln).....	8
3.2.4	Aufgaben der CM Steuerungsstelle im Amt für Integration und Vielfalt.....	8
4	RESSOURCEN.....	9
5	DATENSCHUTZ	9
6	AUSBLICK	9
7	ANLAGEN	10

1 Begriffsbestimmung

Unter dem Begriff Casemanagement wird in Anlehnung an die Definition der „Case Management Society of America“ aus dem Jahre 1995 ein kooperativer Prozess verstanden, in dem Versorgungsleistungen und Dienstleistungen erhoben, geplant, implementiert, überwacht und evaluiert werden, um den individuellen Hilfe- und Versorgungsbedarf eines/r Klienten/in mittels Kommunikation und verfügbarer Ressourcen abzudecken.

Diese Definition verdeutlicht die beiden Ebenen des Casemanagements:

Auf der Einzelfallebene orientiert sich das Casemanagement am individuellen Bedarf der Klient*innen. Hierbei geht es über die Beratung hinaus nicht um direkte Hilfeleistung, sondern um die Koordination der in Frage kommenden Versorgungsleistungen.

Die Systemebene hingegen beinhaltet die Planung, Steuerung, Überprüfung und Fortschreibung des Angebots. Diese Ebene bezeichnet die Initiierung, die Entwicklung, den Aufbau sowie die Vernetzung von Unterstützungsangeboten entsprechend der im Rahmen der Einzelfallbetreuung festgestellten systemischen Bedarfe.

Um Kontinuität im Integrationsprozess zu gewährleisten, erfolgt das Casemanagement rechtskreisübergreifend. Dieses bedeutet, dass ein „Säulendenken“ in Rechtskreisen aufgegeben wird und auch bei Rechtskreiswechsel (z.B. vom Asylbewerberleistungsgesetz zum SGB II) oder Rechtskreisüberlappung (z.B. Ausländerrecht und SGB II) eine durchgängige Aktivierung und Betreuung durch eine*n Casemanager*in erfolgt.

2 Ziele des rechtskreisübergreifenden Casemanagements

Für geflüchtete Menschen bestehen in Abhängigkeit von ihrem Aufenthaltsstatus unterschiedliche Zugangsmöglichkeiten zu Arbeitsmarkt, Bildungs- und Teilhabeangeboten, die in den Zuständigkeitsbereich unterschiedlicher Institutionen fallen. Neben den Akteuren im öffentlichen Bereich wie die Bundesagentur für Arbeit, das Jobcenter, die unterschiedlichen Bereiche der städtischen Verwaltung (z.B. Ausländer-, Sozial-, Jugendhilfe-, Gesundheitsbehörde), nehmen auch die Wohlfahrtsverbände, die Industrie- und Handelskammer, Unternehmen und private Initiativen und engagierte Ehrenämter eine wichtige Rolle im Integrationsprozess ein. An vielen Stellen in der Kölner Verwaltung sowie im Kölner Hilfesystem finden Einzelberatungen und Fallmanagement statt. Häufig verhindern jedoch die schwer nachvollziehbaren Zuständigkeiten und administrativen Hürden sowie die häufig nur schwer leistbare Synchronisation der notwendigen Leistungen, die individuell passenden Unterstützungssysteme zu finden und in Anspruch zu nehmen.

Mit der Einführung eines rechtskreisübergreifenden Casemanagements für geflüchtete Menschen soll eine Verbindung der vorhandenen Unterstützungssysteme mit Blick auf alle Lebenslagen des Menschen hergestellt werden. Dies soll ohne Aufbau eines Parallelsystems durch Ergänzung der bisherigen guten Einzelfallberatung an vielen Stellen in der Kölner Verwaltung und im Kölner Hilfesystem erfolgen.

Der Mensch steht im Mittelpunkt! Mit der Einführung des rechtskreisübergreifenden Casemanagements werden konkret folgende Ziele verfolgt:

- Der geflüchtete Mensch kann infolge der Einzelfallberatung seine Lebenslage und Perspektiven realistisch einschätzen, eine Entscheidung über den weiteren Weg treffen und die Angebote des Regelsystems eigenständig für sich nutzen. Es erfolgt eine aktivierende Hilfe zur Selbsthilfe; die individuellen Teilhabechancen der Betroffenen werden gestärkt.

- Durch die kompetente Steuerung und Vermittlung der richtigen Angebote durch den/die Casemanager*in mit dem Ziel, passgenaue Hilfen zu gewähren, wird die soziale und berufliche Integration erreicht und kann nachhaltiger ausgerichtet werden.
- Die Erfahrungen des/der Casemanagers*in werden zur Identifizierung von strukturellen Defiziten und Versorgungslücken sowie zur Analyse, wie bedarfsgerecht die bestehenden Strukturen und Angebote sind, genutzt. Somit wird eine Grundlage für die Entwicklung und Implementierung neuer Angebote sowie für die Entscheidung über die Anpassung bestehender Angebote geschaffen (Systemebene). Durch die Vermeidung von Doppelangeboten wird zudem eine ressourcenschonende Angebotsplanung erreicht.
- Durch die Implementierung einer Anlaufstelle werden Akteure bei schwierigen Einzelfällen – beispielsweise aufgrund vielfältiger, rechtskreisübergreifender Problemlagen – unterstützt.

Das in diesem Konzept beschriebene Pilotmodell dient im Wesentlichen dem Erkenntnisgewinn zur Funktionalität eines rechtskreisübergreifenden Casemanagements in Köln.

3 Aufbau des Modellprojektes

3.1 Zielgruppe

Das rechtskreisübergreifende Casemanagement wird für die nachfolgend beschriebene Zielgruppe angeboten. Dabei müssen die genannten Kriterien kumulativ vorliegen:

- Junge Erwachsene mit Fluchterfahrung im Alter von 18 – 27 Jahren. Inwieweit eine sichere oder ungünstige Bleibeperspektive vorliegt, ist dabei unerheblich. In begründeten Einzelfällen kann von der Alterseinschränkung abgewichen werden.
- Es liegen bei den jungen Erwachsenen multiple Problemlagen vor, die insbesondere aufgrund struktureller Schwierigkeiten nicht von einer Stelle gelöst werden können. Es sind mehrere Lebensbereiche betroffen.
- Es besteht eine hohe Akteursdichte. Das bedeutet, dass für die erfolgreiche Fallbearbeitung mehrere Leistungsanbieter und Leistungen bzw. Dienstleistungen notwendig sind und aufeinander abgestimmt werden müssen. Die erfolgreiche Fallbearbeitung wird insbesondere aufgrund struktureller und organisatorischer Rahmenbedingungen erschwert.
- Aufgrund der Komplexität können die Betroffenen die bestehenden Angebote nicht nutzen.
- Die Betroffenen nehmen das Angebot des rechtskreisübergreifenden Casemanagements freiwillig an.

Die Festlegung der Zielgruppe gilt zunächst für die pilotierte Einführung des rechtskreisübergreifenden Casemanagements. Eine Ausweitung der Zielgruppe wird im Rahmen der Evaluation und der vorgesehenen Weiterentwicklung des Pilotmodells geprüft.

3.2 Strukturelle/Organisatorische Voraussetzungen

Für den Erfolg des Pilotprojektes ist eine enge Verzahnung der städtischen Verwaltungsstrukturen und des Kölner Hilfesystems erforderlich. Ein erfolgreiches Schnittstellenmanagement und die Steuerung auf Systemebene können nur gelingen, wenn Erfahrungen aus der Einzel-fallhilfe, die durch eine operative Fallsteuerung nach den Kriterien des Casemanagements gewonnen werden, genutzt werden können.

Grundlage des Erfolges ist damit eine bestmögliche, individuelle Begleitung der jungen Erwachsenen im Rahmen des Casemanagements, welche die notwendigen Erkenntnisse für Handlungsbedarfe auf der Systemebene liefert.

Die hierfür einzubindenden Akteure des Kölner Hilfesystems müssen sich durch folgende Merkmale auszeichnen:

Die beteiligten Träger

- stehen in vielfältigen Kontakten zu Geflüchteten zwischen 18 und 27 Jahren und haben eine hohe Sensibilität für die Bedarfslagen der hier genannten Zielgruppe;
- verfügen über spezifische Fachkenntnisse rechtskreisübergreifenden Case-Managements und kennen Inhalte wie Methodiken etablierter Formen der einzelfallbezogenen, sozialarbeiterischen Integrationsberatung;
- erfüllen sämtliche Anforderungen an regelmäßige Monitoring- und Berichtspflichten der Stadt Köln, hinsichtlich fachlicher, administrativer sowie finanzieller Vorgaben;
- kennen die notwendigen kommunalen Netzwerke der Integrationsarbeit und sind in der Lage, Erkenntnisse bezüglich der die Zielgruppe betreffenden Integrationsverläufe an die Stadtverwaltung/ Amt für Integration und Vielfalt weiter zu transportieren;
- stehen in direkten Kooperationsbezügen zu für die oben benannte Zielgruppe relevanten sozialen und bildungsbezogenen Einrichtungen, sowie die im Integrationsprozess Geflüchteter platzierten Ämter und Behörden;

In Köln haben insbesondere die vier Träger Caritasverband, Internationaler Bund, Arbeiterwohlfahrt, Katholische Jugendagentur umfassende Erfahrungen in der Begleitung junger geflüchteter Menschen. Sie haben seit vielen Jahren ein Casemanagementverfahren für diese Gruppe aufgebaut und besitzen großen Zugang zur Zielgruppe. Mit diesem Angebot heben sie sich wesentlich von den weiteren Akteuren in der Integrationslandschaft ab. Insofern ist eine Verknüpfung der Steuerung eines rechtskreisübergreifenden Casemanagements im Amt für Integration und Vielfalt mit dem vorhandenen fachlichen Wissen der genannten Träger der Wohlfahrtsverbände in Köln folgerichtig und eine entsprechende Zusammenarbeit auf der Basis einer zu schließenden Kooperationsvereinbarung zielführend.

Im Folgenden werden die Aufgaben, Abläufe, Schnittstellen und der kalkulierte Ressourcenumfang beschrieben.

3.2.1 Ablauf und Schnittstellen

Einzelfallebene



Der Zugang (Intake) für die/den Ratsuchende*n in das Casemanagement kann zu jedem Zeit-

punkt stattfinden. Dieser erfolgt durch ein spezielles Verfahren: So kann eine Meldung bei Vorliegen der unter Punkt 3.1 genannten Kriterien durch alle prozessbeteiligten Akteure erfolgen. Dies können beispielsweise kommunale Fachämter, das Jobcenter, das Ehrenamt, oder Beratungsstellen sein. Die Meldung erfolgt zunächst an die Casemanagement-Steuerungsstelle im Amt für Integration und Vielfalt unter Verwendung einer abgestimmten Checkliste (siehe Anlage). Insbesondere wird dadurch das Verfahren strukturiert und datenschutzrechtliche Bestimmungen werden eingehalten. Der Casemanagement-Steuerungsstelle obliegt in Abstimmung mit den Casemanagern*innen der Kooperationspartner die Entscheidung, ob ein/e Ratsuchende*r in das Verfahren aufgenommen wird. Im Bedarfsfall erfolgt eine „warme Übergabe“ bzw. eine Übergabekonferenz mit der meldenden Institution zur Fallklärung und Kontaktaufnahme zur Klientin/zum Klienten. Die Teilnahme am rechtskreisübergreifenden Casemanagement ist freiwillig.

Im Assessment, werden von den Casemanager*innen im Zusammenwirken mit dem/den Klient*innen die Daten und Informationen zusammengetragen, die die Grundlage für eine individuelle bedarfsorientierte Integrationsvereinbarung bilden, welche schriftlich fixiert wird. Dabei kommt es im Wesentlichen darauf an, dass die Stärken und Ressourcen des/der Ratsuchenden gemeinsam hinsichtlich der Potentiale und Möglichkeiten interpretiert und festgehalten werden. Wenn erforderlich, erfolgt die Zielbestimmung im Rahmen einer Fallkonferenz mit den maßgeblichen Akteuren. Die Fallkonferenz wird inhaltlich von dem/der Casemanager*in vorbereitet und von der Casemanagement-Steuerungsstelle moderiert und dokumentiert.

Die konkrete Fallsteuerung erfolgt durch die Casemanager*innen der Kooperationspartner. Die in der Integrationsvereinbarung festgelegten Schritte werden sukzessiv umgesetzt. Wesentlich ist die Zusammenarbeit aller Akteure, um die mit der/dem Klientin/ Klienten vereinbarten Ziele zu erreichen. Der/die Casemanager*in hat die Fallverantwortung, verhandelt mit den Leistungsanbietern, vermittelt und steuert die richtigen Angebote, koordiniert das Leistungsgeschehen und befähigt seine Klient*innen im Sinne von Empowerment selbst Hilfen zu aktivieren. Im Bedarfsfall werden für die Abstimmung der fallbezogene Netzwerkarbeit weitere Fallkonferenzen mit den maßgeblichen Akteuren unter Beteiligung der Casemanagement-Steuerungsstelle durchgeführt. Grundsätzlich soll die beste Lösung für die/den Klientin*en bestimmt und erreicht werden. Sofern ein entsprechendes Angebot nicht vorhanden ist, ist die zweitbeste Lösung (usw.) zu planen. Diese Netzwerksteuerung auf der Einzelfallebene dient unter anderem der Analyse gleichgelagerter Fälle, um strukturelle Ablaufschwierigkeiten oder Versorgungslücken aufzuzeigen.

Das Casemanagement im Einzelfall beinhaltet weiter ein systematisches Monitoring, also eine Überprüfung der im Rahmen des Casemanagementprozesses eingeleiteten Hilfen und des vereinbarten Vorgehens, um Fehlentwicklungen und einen Maßnahmenabbruch frühzeitig zu entdecken bzw. zu verhindern.

Schließlich findet nach Abschluss des Casemanagementsverfahrens eine Evaluation des Gesamtprozesses statt. Hierdurch können sich Rückschlüsse für eine Optimierung der Angebotslandschaft ergeben. Die Basis hierfür ist ein abgestimmtes Berichtswesen.

In dem beschriebenen Verfahren verbleiben die inhaltlichen Einzelzuständigkeiten bei den jeweils fachlich zuständigen Stellen und vorhandene Casemanagement-Systeme, beispielsweise beim Jobcenter Köln, bleiben unberührt. Ziel ist die konsensuale Abstimmung des Vorgehens.

Während die Zielrichtung der beim Jobcenter Köln durchgeführten Casemanagement-Verfahren in erster Linie die Arbeitsmarktintegration betrifft, sollen durch die Einführung des rechtskreisübergreifenden Casemanagement gemäß diesem Konzept darüber hinausgehende

Bedarflagen abgedeckt werden. So steht hierbei neben der Förderung der sozialen Integration insbesondere eine nachhaltige Optimierung der Strukturen bei der Zusammenarbeit im Integrationsprozess im Fokus. Gleichwohl kommt dem Jobcenter im Bereich der beruflichen Integration eine wichtige Rolle zu: Neben der Meldung von möglichen Klienten*innen in das rechtskreisübergreifende Casemanagement findet eine anlassbezogene Zusammenarbeit in Fallkonferenzen sowie in regelmäßigen Austauschtreffen, beispielsweise Netzwerktreffen oder Qualitätsdialogen, statt.

Auch die städtischen Fachämter haben weiterhin die inhaltliche Einzelzuständigkeit für ihren fachlichen Verantwortungsbereich, werden aber über die Meldung von Klienten und die anlassbezogene Mitarbeit in Fallkonferenzen sowie Austauschtreffen ebenso an dem rechtsübergreifenden Casemanagement beteiligt.

Systemebene

Die Erkenntnisse aus der operativen Fallarbeit im Hinblick auf das Versorgungsangebot sowie das Zusammenwirken der Akteure werden genutzt, um die Hilfslandschaft im Sinne der Zielgruppe zu verbessern. Neben der fallbezogenen Netzwerkarbeit ist eine fallübergreifende Zusammenarbeit in Netzwerken erforderlich, damit strukturelle Ablaufschwierigkeiten im Integrationsprozess behoben und eine Optimierung der Angebotsebene erreicht werden können.

Auf der Prozess- und Angebotsebene sollen diesbezüglich insbesondere folgende Maßnahmen durchgeführt werden:

- Regelmäßiger fallübergreifender Austausch mit den Fallbeteiligten, z.B. Analyseworkshops mit dem Ziel, in ähnlich gelagerten Fällen strukturelle Ablaufschwierigkeiten, Versorgungslücken oder Überangebote zu identifizieren
- Regelmäßige Qualitätsdialoge mit Leistungsanbietern
- Planungskonferenzen zur Schließung von Versorgungslücken (in Zusammenarbeit mit städtischen Fachämtern und der Fachkoordination im Amt für Integration und Vielfalt)

Diese Maßnahmen werden im Wesentlichen von der Casemanagement-Steuerung im Amt für Integration und Vielfalt initiiert und koordiniert.

3.2.2 Berichtswesen

Die Basis für die Evaluation des Pilotprojektes sowie der Etablierung eines (dauerhaften) Monitorings ist ein abgestimmtes umfassendes Berichtswesen.

Eckdaten für das Berichtswesen sind u.a. die Anzahl der Klienten*innen, die Anzahl der Verfahrenseinstellungen, differenziert nach Abschlussgründen sowie Angaben dazu, ob jeweils ein bedarfsgerechtes Angebot vorhanden und zielführend war oder ob auf die nächstbeste Lösung zurückgegriffen werden musste. Auch durch gemeinsame Fallauswertungen zur Wirkungsanalyse und regelmäßige Qualitätsdialoge mit den Leistungsanbietern lassen sich zudem Informationen und Daten zu strukturellen Brüchen und Angebotslücken gewinnen.

Auf diese Weise können valide Daten zur Beurteilung der Angebotsstruktur sowie zu erforderlichen Prozessanpassungen gewonnen werden.

Das Berichtswesen wird im Verlauf der Pilotphase (weiter-)entwickelt und abgestimmt.

3.2.3 Aufgaben der Träger, die in der Beratung junger Geflüchteter erfahren sind

Im Rahmen des rechtskreisübergreifenden Casemanagements nehmen die genannten Träger der Wohlfahrtsverbände folgende Aufgaben wahr:

- Prüfung von Zuweisungen auf Eignung für ein rechtskreisübergreifendes Casemanagement entsprechend den unter Punkt 3.1. genannten Kriterien;
- Einladung potentieller Klient*innen sowie ggf. die (sozialarbeiterische) Begleitung
- Vorbereitung der anstehenden Fallkonferenz (spezifische Problemlagen, Fragestellung(en) und Zielsetzung);
- Vorbereitung der teilnehmenden Klienten*innen in der Einzelfallbegleitung auf das Verfahren (Klärung Bereitschaft zur Mitwirkung und nimmt Entgegennahme von Bedarfslagen);
- Inhaltliche Gestaltung der Fallkonferenzen und Protokollierung der Ergebnisse im Einvernehmen mit den beteiligten Institutionen;
- Weitergabe der Ergebnisse der Fallkonferenz an potentielle/n Klient*in und anwaltschaftliche Vertretung dessen/ deren Interesse im Laufe des Gespräches;
- Gewährleistung und Überprüfung der Umsetzung der Ergebnisse und vereinbarten Schritte aus der Fallkonferenz (Klientin*ten bezogen und Struktur bezogen);
- vereinbartes Berichtswesen und Controlling im Rahmen der Einzelfalldokumentation, sowie der allgemeinen Berichtspflichten (Träger tragen damit wesentlich zur Weitergabe von Erkenntnissen in die Stadtverwaltung bei);
- Teilnahme an regelmäßigen übergreifenden Austauschtreffen (Netzwerktreffen, Qualitätsdialoge etc.) und Vorbereitung der oben benannten Berichtspflichten.

3.2.4 Aufgaben der Casemanagement- Steuerungsstelle im Amt für Integration und Vielfalt

Die Casemanagement-Steuerungsstelle im Amt für Integration und Vielfalt wird im Rahmen des Pilotprojektes insbesondere die folgenden Aufgaben wahrnehmen:

- Prüfung von Zuweisungen auf Eignung für ein rechtskreisübergreifendes Casemanagement entsprechend den unter Punkt 3.1. genannten Kriterien;
- Initiierung und organisatorische Vorbereitung von Fallkonferenzen; Koordinierung des Prozesses in enger Abstimmung mit Kooperationspartner;
- Organisation von Fallkonferenzen;
- Erarbeitung eines abgestimmten Berichtswesens (Monitoring- und Rückmeldesysteme);
- Planung, Moderation und Dokumentation regelmäßiger übergreifender Austauschtreffen (Netzwerktreffen, Qualitätsdialoge etc.);
- Netzwerksteuerung.
- Initiierung der Optimierung von bestehenden Angeboten sowie Planung und Implementierung von neuen Angeboten in der Versorgungslandschaft (in Zusammenarbeit mit städtischen Fachdienststellen und der Fachkoordination im Amt für Integration und Vielfalt)

4 Ressourcen

Mit Blick auf die angestrebte erfolgreiche Integration der Zielgruppe und ausweislich der Erfahrungen aus dem Projekt „Einwanderung gestalten NRW“ wird eine Casemanagement-Steuerung sowie die Vernetzung der vorhandenen Unterstützungssysteme als sehr relevant eingeschätzt. Eine valide Schätzung der zu erwartenden Fallzahlen ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich, insbesondere hinsichtlich der Frage, wie viele potentielle Klienten*innen festgestellt werden und wie diese das Angebot annehmen (Freiwilligkeit). Dieses Pilotmodell dient auch in dieser Frage dem Erkenntnisgewinn.

Im Rahmen der pilotierten Startaufstellung sind daher folgende personellen Ressourcen erforderlich:

- 2,0 Vollzeitstellen Casemanager*innen, angebunden bei den genannten Trägern
- 0,5 Stelle Casemanagement – Steuerungsstelle im Amt für Integration und Vielfalt, angebunden bei 160/3

Für einen gelingenden, zielführenden Austausch zwischen Casemanager*in und Klient*in ist im Einzelfall der Einsatz von Dolmetschern bzw. Sprach- und Kulturmittlern notwendig. Entsprechende Mittel werden aus städtischen Mitteln zur Verfügung gestellt.

Zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben erhalten die vier Kooperationspartner entsprechende städtische Mittelzuweisungen, die in der zu schließenden Kooperationsvereinbarung dezidiert aufgeführt werden.

5 Datenschutz

Aus datenschutzrechtlichen Gründen erfolgt ein Datenaustausch nur mit Zustimmung der/des Klienten*in. Eine entsprechende Schweigepflichtentbindung wird daher bereits vor der Meldung an die Casemanagement-Steuerungsstelle aufgenommen und mit der Meldung übersandt (s. Anlage XXX).

Grundsätzlich sind die Vertragspartner verpflichtet, die technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung einer richtigen, vollständigen, sicheren und zeitnahen Datenübermittlung vorzuhalten.

6 Schlussbemerkung

Das Pilotprojekt zur Steuerung eines rechtskreisübergreifenden Casemanagements für geflüchtete Menschen ist ein Ergebnis aus dem landesgeförderten Projekt „Einwanderung gestalten NRW“. Herauszustellen ist die sehr breite, gute und produktive Zusammenarbeit aller Beteiligten während der Durchführung des Förderprojektes Einwanderung gestalten.NRW. Zu nennen sind hier unter anderem die Träger der Wohlfahrtsverbände, das Ehrenamt, Jobcenter Köln, die Ämter für Kinder, Jugend und Familie, für Soziales und Senioren, für Wohnungswesen, für Schulentwicklung, für Integration und Vielfalt, Ausländer- und Gesundheitsamt, das Kommunale Integrationszentrum, und Frankfurt university of applied sciences.

Das Pilotprojekt dient vor allem dem Erkenntnisgewinn und wird für die Dauer von zwei Jahren, beginnend ab dem 01.01.2020 durchgeführt. Die in diesem Zeitraum gewonnenen praktischen Erfahrungen und Informationen werden bereits in der Pilotphase dazu genutzt, notwendige Veränderungen in die laufende Arbeit einzubringen.

Nach Abschluss des Projektes wird auf der Grundlage von validen Daten sowie einer Auswertung der praktischen Erfahrungen über eine dauerhafte Implementierung des rechtskreisübergreifenden Casemanagements und über eine Ausweitung der Zielgruppe entschieden.

Kooperations- und Weiterleitungsvertrag

Zwischen

Stadt Köln

Amt für Integration und Vielfalt

Gülichplatz 3

50667 Köln

.....

und

Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Mittelrhein e.V., Rhonstr. 2a, 50765 Köln

Caritasverband für die Stadt Köln e.V., Bartholomäus-Schink-Str. 6, 50825 Köln

Internationaler Bund West gmbH, Pfälzischer Ring 100-102, 51063 Köln

Katholische Jugendagentur Köln gmbH, An St. Katharinen 5, 50678 Köln

- nachfolgend Projektpartner genannt –

wird folgender

Kooperations- und Weiterleitungsvertrag

geschlossen:

§ 1

Kooperationszweck

Die Stadt Köln kooperiert mit den Projektpartnern zum Zweck der Umsetzung des Teilhabemanagements im Rahmen der Initiativen „Gemeinsam klappt's“ des Ministeriums für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration und „Durchstarten in Ausbildung und Arbeit“ der Ministerien für Arbeit, Gesundheit und Soziales sowie für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration.

§ 2

Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand der Kooperationsvereinbarung ist die Umsetzung des Teilhabemanagements auf der Grundlage des Konzeptes „KOKIP -Teilhabemanagement für geflüchtete Menschen in Köln“.

- (2) Gegenstand des Weiterleitungsvertrages ist die Weitergabe von Zuwendungen des Landes Nordrhein-Westfalen für die Förderung von Personalausgaben für Teilhabemanager*innen auf Grundlage der Initiativen „Gemeinsam klappt's“ des Ministeriums für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration und „Durchstarten in Ausbildung und Arbeit“ der Ministerien für Arbeit, Gesundheit und Soziales sowie für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration (Baustein: Teilhabemanagement) und des Zuwendungsbescheids der Bezirksregierung Arnsberg vom 13.11.2019, Az. 36.4-6-3-Stadt Köln/2019 an die Kooperationspartner. Die Mittel sind zweckgebunden und ausschließlich für die Förderung von Personalausgaben für Teilhabemanager*innen bestimmt.
- (3) Die Stadt Köln (Zuwendungsempfänger) leitet die bewilligten Mittel nach Maßgabe der Nr. 5 der Nebenbestimmungen des Zuwendungsbescheides der Bezirksregierung Arnsberg vom 13.11.2019 sowie nach Nr. 7.6 ANBest-G an die Projektpartner weiter.
- (4) Verbindliche Bestandteile dieses Vertrages sind
- der Zuwendungsbescheid der Bezirksregierung Arnsberg vom 13.11.2019, Az. 36.4-6-3-Stadt Köln/2019 und
 - die Allgemeinen Nebenbestimmungen für Zuwendungen zur Projektförderung an Gemeinden (ANBest-G)
 - die sonstigen Nebenbestimmungen des Zuwendungsbescheides
 - die Allgemeinen Nebenbestimmungen für Zuwendungen zur Projektförderung (ANBest-P)
 - das Konzept KOKIP -Teilhabemanagement für geflüchtete Menschen in Köln

Folgebescheide der Bezirksregierung Arnsberg werden Anlage des Vertrages.

§ 3

Aufgaben und Ziele der Vertragsparteien

- (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, ihre Aufgaben und Ziele in dem durch den Förderaufruf festgesetzten Zeitrahmen vom 01.12.2019 bis 31.12.2022 zu erbringen. Die tatsächliche Durchführung steht unter dem Vorbehalt positiver Förderantragsbescheidung und eines entsprechenden Zuwendungsbescheides für die Jahre 2019, 2020, 2021 und 2022. Mit der Einführung eines rechtskreisübergreifenden Teilhabemanagements für geflüchtete Menschen soll eine Verbindung der vorhandenen Unterstützungssysteme mit Blick auf alle Lebenslagen des Menschen hergestellt werden. Der Mensch steht im Mittelpunkt! Die nachhaltige soziale und berufliche Integration soll insbesondere durch die Vermittlung von passgenauen Hilfen erreicht werden.
- (2) Die Zielerreichung wird insbesondere durch die folgenden Aufgabenschwerpunkte erreicht (siehe auch Konzept KOKIP):
- a) Projektpartner
- Individuelle Einzelfallberatung auf der Grundlage des Handlungskonzeptes Case-management
 - Erstmalige Kontaktaufnahme zu Klienten*innen innerhalb von 1 Woche nach Meldung durch die Steuerungsstelle im Amt für Integration und Vielfalt

- Inhaltliche Gestaltung der Fallkonferenzen und Protokollierung der Ergebnisse im Einvernehmen mit den beteiligten Institutionen
- Aufsuchende Sozialarbeit bei Klienten*innen, die von einer Komm-Struktur nicht angesprochen werden
- Teilnahme an regelmäßigen Besprechungen, die durch die Steuerungsstelle - Teilhabemanagement im Amt für Integration und Vielfalt einberufen werden
- Teilnahme an regelmäßigen übergreifenden Austauschtreffen (Netzwerktreffen, Qualitätsdialoge etc.)
- Rotierende Besetzung eines Servicebüros im Ausländeramt, sofern räumlich realisierbar
- Mitwirkung bei der Gestaltung von Abläufen und Schnittstellen
- Berichtswesen und Controlling im Rahmen der Einzelfalldokumentation sowie allgemeine Berichtspflichten. Details werden im Rahmen der Gestaltung von Abläufen abgestimmt und festgelegt.
- Die Teilprojektpartner legen der Stadt Köln einen Verwendungsnachweis vor. Die in §7 des Vertrages festgelegte Frist wird angepasst, sofern in den Folgebescheiden der Bezirksregierung Arnsberg veränderte Stichtage festgesetzt werden. Der Verwendungsnachweis enthält einen Sachbericht, in dem der zahlenmäßige Nachweis zu erläutern und der Projektverlauf darzustellen ist.

b) Steuerungsstelle – Teilhabemanagement

- Koordinierung und Gestaltung des Prozesses in enger Abstimmung mit den Kooperationspartnern
- Bearbeitung und gegebenenfalls Weiterleitung von Neumeldungen innerhalb 1 Woche
- Erarbeitung eines abgestimmten Berichtswesens (Monitoring- und Rückmeldesysteme)
- Planung, Moderation und Dokumentation regelmäßiger Besprechungen und übergreifender Austauschtreffen (Netzwerktreffen, Qualitätsdialoge etc.)
- Bedarfs- und Angebotsanalyse für die Zielgruppe im Hinblick auf Integration in Qualifizierung, Ausbildung und Beschäftigung auf der Basis der Erfahrungen aus KOKIP
- Initiierung der Optimierung von bestehenden Angeboten sowie Planung und Implementierung von neuen Angeboten in der Versorgungslandschaft (in Zusammenarbeit mit städtischen Fachdienststellen und den Fachbereichen im Amt für Integration und Vielfalt)
- Ggf. rotierende Besetzung eines Servicebüros im Ausländeramt, sofern räumlich realisierbar

Die Verantwortung für die inhaltliche Ausgestaltung des Modellprojektes liegt bei der Steuerungsstelle.

§ 4

Räumliche und personelle Ausstattung

(1) Räumliche Ausstattung

Die Kooperationspartner stellen für die Teilhabemanager*innen geeignete Räumlichkeiten mit der erforderlichen technischen Ausstattung zur Verfügung.

Im Bedarfsfall wird ein Besprechungsraum für fallübergreifende Besprechungen und Fallkonferenzen im Amt für Integration und Vielfalt bereitgestellt.

Darüber hinaus wird angestrebt, im Ausländeramt während der Öffnungszeiten ein Servicebüro bereit zu stellen.

(2) Personelle Ausstattung

Die Vertragspartner stellen für die Aufgabenwahrnehmung geeignetes Personal in folgendem Umfang zur Verfügung:

- Stadt Köln, Amt für Integration und Vielfalt: 1,0 Steuerung Teilhabemanagement
- Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Mittelrhein e.V.: 1,0 Teilhabemanager*in
- Caritasverband für die Stadt Köln e.V.: 1,0 Teilhabemanager*in
- Internationaler Bund: 1,0 Teilhabemanager*in
- Katholische Jugendagentur Köln gGmbH: 1,0 Teilhabemanager*in

Die Teilhabemanager*innen verfügen über eine Zertifizierung als Casemanager*in beziehungsweise erwerben sie berufsbegleitend im Rahmen ihrer Tätigkeit.

§ 5

Höhe und Auszahlung der Zuwendung

(1) Die Zuwendung setzt sich wie folgt zusammen:

	2019	2020	2021	2022
Zuwendungen				
AWO Bezirksverband Mittelrhein e.V.				
Caritasverband für die Stadt Köln e.V.				
Internationaler Bund				
Katholische Jugendagentur Köln gGmbH				
Summe Zuwendungen				
Hiervon Weiterleitung von Landesmitteln				

Darüber hinaus steht ein Budget in Höhe von jährlich insgesamt X € für Dolmetscherleistungen zur Verfügung.

(2) Die Mittel werden vorbehaltlich eines Zuwendungsbescheides des Landes NRW für das jeweilige Jahr auf Anforderung der Projektpartner von der Stadt Köln (Zuwendungsempfänger) an die Projektpartner ausgezahlt. Sofern die Förderung des Landes NRW gekürzt oder gestrichen wird, besteht kein Anspruch gegenüber der Stadt Köln auf die Zahlung der Differenz zu der Festlegung in Absatz 1.

§ 6

Bindung der Projektpartner

Die Projektpartner verpflichten sich, die Maßnahme nach den Bedingungen des Zuwendungsbescheids, den ANBest-P / ANBest-G nebst eventueller Anlagen zu erbringen. Die Stadt Köln verpflichtet sich, den Projektpartnern die entsprechenden Unterlagen vor Maßnahmebeginn zur Verfügung zu stellen.

§ 7

Vorlage des Verwendungsnachweises

Der Verwendungsnachweis inkl. Sachbericht und zahlenmäßigem Nachweis ist bis zum 15.03. des auf den im Zuwendungsbescheid genannten Durchführungszeitraum folgenden Jahres einzureichen. Die Frist wird angepasst, sofern in Folgebescheiden der Bezirksregierung Arnsberg veränderte Stichtage festgesetzt werden. Dabei muss eine Abrechnung nach tatsächlichen Ausgaben erfolgen.

§ 8

Prüfungsrechte

- (1) Mögliche Vor-Ort-Prüfungen des Landesrechnungshofes Nordrhein-Westfalen, der zuständigen Ministerien, der Bewilligungsbehörde oder von diesen Stellen Beauftragte sind von den Projektpartnern zu gewährleisten.
- (2) Die Stadt Köln ist berechtigt, Bücher, Belege und sonstige Geschäftsunterlagen anzufordern sowie die Verwendung der Zuwendung durch örtliche Erhebungen zu prüfen.
- (3) Den prüfenden Stellen und Personen ist Akteneinsicht zu gewähren und die Beantwortung von Fragen durch Anwesenheit einer für das Projekt verantwortlichen Person zu ermöglichen.

§ 9

Informationspflichten

Die Stadt Köln und die Projektpartner verpflichten sich gegenseitig, umgehend Informationen, die den Fortgang des Projektes beeinflussen könnten, weiter zu geben (insbesondere, wenn erkennbar wird, dass die Durchführung der Maßnahmen nicht möglich oder gefährdet ist bzw. der Zuwendungszweck nicht erreicht werden kann). Die Kooperationspartner benachrichtigen sich schriftlich.

§ 10

Rückforderung

Sofern die Bewilligungsbehörden gegenüber der Stadt Köln (Zuwendungsempfänger) Rückforderungen geltend machen, ist die Stadt Köln berechtigt, die Rückforderungen an die Projektpartner weiterzuleiten, wenn die Rückforderung den Bereich – gemäß des vorliegenden Vertrages – des jeweiligen Projektpartners betrifft und die Förderung zurückzufordern.

§ 11

Nutzungsrechte

Die Kooperationspartner bringen ihre Erfahrungen und Kenntnisse in die Kooperation ein. Sie sind berechtigt, die im Rahmen der Kooperation entstandenen Ergebnisse zu nutzen, unter Beachtung der Förderbedingungen.

§ 12

Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Die Kooperationspartner haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen - auch nach Beendigung des Modellprojektes - streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes fallen. Diese sind zum frühestmöglichen Zeitpunkt zu pseudonymisieren.
- (2) Die Kooperationspartner verpflichten sich, Informationen, Unterlagen oder Daten ausschließlich zur Erfüllung der in diesem Vertrag enthaltenen Pflichten zu nutzen oder zu verwerten. Die Teilprojektpartner verpflichten sich, ihr Personal entsprechend zu unterweisen und die geltenden Bestimmungen des Datenschutzes einzuhalten.

§ 13

Nebenabreden und Vertragsänderung

- (1) Nebenabsprachen bedürfen der Schriftform.
- (2) Die Stadt Köln behält sich vor, weitere vertragliche Ergänzungen vorzunehmen, falls während des Durchführungszeitraums Änderungen der Förderungsmodalitäten eintreten sollten. Änderungen bzw. Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

§ 14

Laufzeit des Vertrages

Vorstehende Regelungen gelten für die Zeit vom 01.12.2019 bis zum 31.12.2022 (Durchführungszeitraum), soweit sich die Regelungen nicht ausdrücklich auf die Zeit nach Ende des Durchführungszeitraums beziehen und keiner der Vertragspartner von seinem Kündigungsrecht nach § 15 Gebrauch macht.

§ 15

Rücktritt und Kündigung

- (1) Innerhalb der Laufzeit kann das Vertragsverhältnis durch eine der Vertragsparteien 4 Wochen vor Ende eines Quartals zum Quartalsende gekündigt werden. Der Rücktritt oder die Kündigung von diesem Vertrag sind nur aus wichtigem Grunde möglich.
- (2) Ein wichtiger Grund für einen Rücktritt ist insbesondere dann gegeben, wenn
 - a) die Voraussetzungen für den Abschluss des Vertrages nachträglich entfallen sind,
 - b) der Abschluss der Vereinbarung durch Angaben zustande gekommen ist, die in wesentlicher Beziehung unrichtig oder unvollständig waren,
 - c) den Verpflichtungen entsprechend dieses Vertrages nicht nachgekommen wird,

d) die Förderung durch die Fördermittelgeber gemäß § 1 des Vertrages – unabhängig vom Grund - eingestellt wird.

Der Rücktritt und die Kündigung müssen schriftlich erfolgen. Beim Rücktritt wird die Auszahlung bzw. Weiterleitung der Zuwendung eingestellt. Bereits geleistete Zahlungen werden zurückgefordert. Der Rückforderungsanspruch (sowohl nach als auch ohne Rücktritt) ist ab dem Zeitpunkt der Auszahlung an den Projektpartner mit fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz nach § 247 BGB jährlich zu verzinsen. Es gelten die Bestimmungen der Fördermittelgeber nach § 2 (4) des Vertrages.

(3) Die Projektpartner verpflichten sich nach der Kündigung, dem Zuwendungsempfänger einen Verwendungsnachweis über den abgelaufenen Projektzeitraum innerhalb von 4 Wochen nach dem jeweiligen Quartalsende vorzulegen. Dies gilt auch im Falle des Rücktritts.

§ 16

Ausscheidens eines Projektpartners

Im Falle des Ausscheidens eines Projektpartners

- a) bleibt er weiterhin zur vertraglichen Vertraulichkeit verpflichtet,
- b) bleiben die den anderen Projektpartnern durch den vorliegenden Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte unberührt. Projektpartner, die vor Beendigung des Projektes das Projekt verlassen, sind verpflichtet, den verbleibenden Projektpartnern die vertraglich vereinbarten Nutzungsrechte an im Projekt bereits erarbeiteten Arbeitsergebnissen einzuräumen, zu denen sie verpflichtet wären, wenn sie bis zur Beendigung des Projektes im Projekt verblieben wären. Sie werden den verbleibenden Projektpartnern unentgeltlich zur Verfügung gestellt.
- c) können die nicht erfüllten Aufgaben des ausscheidenden Projektpartners durch einen neuen Projektpartner im Einvernehmen der Kooperationspartner mit dem Zuwendungsgeber übernommen werden.

§ 17

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder nichtig sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht.

Die Parteien verpflichten sich, unwirksame oder nichtige Bestimmungen durch neue Bestimmungen zu ersetzen, die dem in den unwirksamen oder nichtigen Bestimmungen enthaltenen wirtschaftlichen Regelungsgehalt in rechtlich zulässiger Weise gerecht werden. Entsprechendes gilt, wenn sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen sollte. Zur Ausfüllung der Lücke verpflichten sich die Parteien auf die Etablierung angemessener Regelungen in diesem Vertrag hinzuwirken, die dem am nächsten kommen, was die Vertragsschließenden nach dem Sinn und Zweck des Vertrages bestimmt hätten, wenn der Punkt von ihnen bedacht worden wäre.

Änderungen, Ergänzungen oder die Kündigung dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Auch eine Vereinbarung, die das Erfordernis der Schriftform aufhebt, hat schriftlich zu erfolgen.

§ 18

Vertragsausfertigung und Gerichtsstand

Jeder Vertragspartner erhält eine Ausfertigung des Vertrages.

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Köln.

§ 19

Inkrafttreten

Der Vertrag tritt am 01.12.2019 in Kraft.

Köln, den 26.11.2019

Unterschrift Stadt Köln

Unterschrift AWO Bezirksverband Mittelrhein e.V.

Unterschrift Caritasverband für die Stadt Köln e.V

Unterschrift Internationaler Bund West gGmbH

Unterschrift Katholische Jugendagentur Köln gGmbH

**Konzept
zur Koordinierung der rechtskreis- und
einrichtungsübergreifenden Zusammenarbeit
im Case Management für Zugewanderte
in der Stadt Moers**

„CM-Konzept für Zugewanderte“

Inhaltsverzeichnis:

- I. Einleitung
- II. Wirkungsbereich des Konzeptes
- III. Rolle der Servicestelle Zuwanderung der Stadt Moers
- IV. Zugang zur Servicestelle
- V. Durchführung einer Bedarfs- und Situationsanalyse
- VI. Kriterien für die Aufnahme ins Case Management
- VII. Übertragung der Fallverantwortung
- VIII. Umsetzung des Case Managements
- IX. Datenschutz
- X. Qualitätssicherung im Case Management System
- XI. Angebotsabstimmung

I. Einleitung

Im Rahmen der Projektarbeit im Modellprojekt „Einwanderung gestalten NRW“ wurde deutlich, dass nach Moers zugewanderte Menschen sowohl unmittelbar nach ihrem Ankommen in Moers als auch nach ihren ersten Integrationsschritten mehr Transparenz hinsichtlich der Gestaltungsmöglichkeiten ihres persönlichen Integrationsprozesses sowie zum Teil ein hohes Maß an Begleitung und Beratung benötigen. Persönliche Ansprechpartner*innen können über einen längeren Zeitraum Bezugspunkte darstellen und die erforderliche Hilfestellung leisten.

Dieses Konzept soll eine rechtskreis- und einrichtungsübergreifende Struktur zur Zuordnung persönlicher Ansprechpartner*innen (Case Manager*in) für Menschen im Integrationsprozess beschreiben.

II. Wirkungsbereich des Konzeptes

Die Regelungen dieses Konzeptes beziehen sich vor allem auf Menschen, die innerhalb eines Zeitraumes von vier Wochen nach ihrer Ankunft in Moers (Richtwert) die Servicestelle Zuwanderung der Stadt Moers aufsuchen, um Grundinformationen und Hilfestellungen hinsichtlich ihrer Lebensgestaltung in Deutschland bzw. in Moers zu erhalten und längerfristig eine hauptamtliche Ansprechperson wünschen.

Personen die bereits über einen längeren Zeitraum in Moers leben und eine/einen Case Manager*in wünschen und benötigen, werden ebenfalls in diesem Konzept berücksichtigt.

Nicht von diesem Konzept erfasst sind:

- Personen mit einem 3-Monats-Visum oder Gesundheitsvisum, da keine dauerhafte Aufenthaltsberechtigung vorhanden ist,
- unbegleitete minderjährige Flüchtlinge, da die Zuständigkeit des Jugendhilfeträgers gegeben ist,
- Studenten, da diese eine Fachberatung an ihrer Universität erhalten.

III. Rolle der Servicestelle Zuwanderung der Stadt Moers

Durch die Servicestelle Zuwanderung soll sichergestellt sein, dass jeder nach Moers zuwandernde Mensch über die Stadt, in der er zukünftig lebt, und über die Möglichkeiten zur Deckung seiner individuellen Bedarfe informiert ist. Weiterhin sollen Zugewanderte auf deren Wunsch und, sofern im Einzelfall angezeigt, auf der Grundlage der Regelungen dieses Konzeptes in umfassendere Beratungsleistungen (Case Management) innerhalb des Moerser Netzwerkes „Einwanderung gestalten NRW“ verwiesen werden.

Die Servicestelle versteht sich zudem generell als Bindeglied zwischen haupt- und ehrenamtlichen Anbietern personenbezogener Beratungsleistungen für Zugewanderte und der Stadtverwaltung Moers. Sofern im Beratungskontext Dritter eine Kooperation mit der Stadtverwaltung erforderlich ist, kann eine Vermittlung kommunaler Leistungen durch die Servicestelle, ggfs. auch Unterstützung für Ratsuchende bei der Inanspruchnahme kommunaler Leistungen, genutzt werden.

Im Einzelnen bietet die Servicestelle Zuwanderung folgende Leistungen an:

- Erteilung von Grundinformationen über Moers und das Leben in der BRD,
- systematische Klärung individueller Bedarfe, Weitergabe umfassender Informationen über mögliche Hilfs- und Beratungsleistungen für Neuzuwandernde innerhalb des Moerser Unterstützungssystems,
- Begleitangebot bei Behördengängen und beim erstmaligen Aufsuchen von Beratungsstellen,
- muttersprachliche Beratungsleistungen nach Möglichkeit,
- Schnittstellenfunktion zu kommunalen Leistungen für alle haupt- und ehrenamtlichen Akteure im Bereich Zuwanderung,
- Vermittlung eines/einer Case Manager*in, sofern von der/dem Ratsuchenden gewünscht und erforderlich.

IV. Zugang zur Servicestelle

Neuzugewanderte werden durch die zuständigen Stellen in der Stadtverwaltung Moers über das Beratungsangebot der Servicestelle Zuwanderung unterrichtet. Die Zugangssteuerung gestaltet sich wie folgt:

- **Zugang zur Servicestelle bei Neuzugewanderten mit Unterbringung in städtischer Unterkunft –**

4

Alle behördlichen Wege, die unmittelbar nach Ankunft in Moers zu absolvieren sind, werden durch die zuständigen Asylbetreuungen begleitet. Nachdem die neu zugewanderten Menschen in den städtischen Unterkünften angekommen sind, setzen sich die Asylbetreuungen mit der Servicestelle in Verbindung (möglichst spätestens am Folgetag) und vereinbaren einen Termin für eine Bedarfs- und Situationsanalyse. Das Erstgespräch erfolgt je nach Bedarf der sprachlichen Unterstützung gemeinsam mit den Neuzugewanderten, der Servicestelle und dem/der Betreuer/in.

Die Zugangssteuerung umfasst daneben auch die Personen einer Bedarfsgemeinschaft, die im Rahmen der Familienzusammenführung nach Moers kommen. Die Servicestelle wird über deren Ankunft über die Unterkunftsverwaltung des zuständigen Fachdienstes der Stadt Moers informiert.

➤ **der Zugang zur Servicestelle für alle weiteren Neuzuwanderinnen und Neuzuwanderer –**

Der Zugang aller anderen Neuzuwander*innen wird über den Bürgerservice gesichert, indem diese im Einvernehmen mit den Menschen bei der Anmeldung telefonisch Kontakt zur Servicestelle aufnehmen. Die Mitarbeiterinnen der Servicestelle holen die Betroffenen beim Bürgerservice ab, informieren über die Beratungsmöglichkeiten im Sinne dieses Konzeptes und vereinbaren auf Wunsch der Neuzugewanderten einen Termin für ein Erstgespräch. Diese Regelung gilt einschließlich der Personen einer Bedarfsgemeinschaft, die im Rahmen der Familienzusammenführung neu nach Moers kommen und nicht in städtischen Unterkünften wohnen.

➤ **offener Zugang zur Servicestelle für alle Menschen mit Migrationshintergrund**

Daneben ist ein offener Zugang zur Servicestelle für alle Menschen mit Migrationshintergrund zur Inanspruchnahme der Leistungen der Servicestelle und der Zuweisung einer/eines Case Manager*in im Sinne dieses Konzeptes möglich.

V. Durchführung einer Bedarfs- und Situationsanalyse

Auf Wunsch und im Einvernehmen mit den Ratsuchenden wird in der Servicestelle eine umfassende Situations- und Bedarfsanalyse nach vorheriger Rücksprache mit dem/der zuständigen Asylbetreuung (sofern im Einsatz) durchgeführt.

5

Die Bedarfs- und Situationsanalyse umfasst die Aufnahme folgender Informationen für jede Person einer Bedarfsgemeinschaft:

- Aufnahme der persönlichen Daten, wie Name, Herkunftsland, Aufenthaltsstatus, Einreisdatum,
- Klärung, ob eine Sprachmittlung benötigt wird,
- Angaben zu bereits involvierten Behörden innerhalb und außerhalb der Stadtverwaltung Moers und zu involvierten Beratungseinrichtungen aller Art,
- Angaben, ob freiwillig Helfende involviert sind,
- Angaben zum Betreuungs- und Schulungsbedarf von im Haushalt lebenden Kindern,
- Angaben, zu einer möglichen Schwerbehinderung,
- Angaben zu einem geplanten/erfolgten Familienzusammenzug,
- Klärung der Sprachkenntnisse, bereits besuchter Deutschsprachkurse bzw. Aufnahme der Bedarfe zum Sprachkenntniserwerb (keine Sprachstandserhebung),
- Klärung der schulischen und beruflichen Ausbildung und möglicher Handlungsbedarfe,
- Klärung der aktuellen Wohnsituation,
- Klärung der gesundheitlichen Situation,
- Darstellung der sozialen Netzwerke, persönlichen Interessen und Ressourcen.

- Die Situations- und Bedarfsanalyse der Servicestelle wird Zug um Zug mit den in Frage kommenden Kooperationspartnern*innen im Netzwerk „Einwanderung gestalten NRW“ insofern abgestimmt, dass aufgrund der Fragestellungen der Situationsanalyse in die passenden Beratungsleistungen der Moerser Beratungseinrichtungen bzw. ein*e persönliche*r Ansprechpartner*in vermittelt werden kann.

Das Gespräch zur Bedarfs- und Situationsanalyse umfasst in der Regel ca. 2 Stunden und wird bei Bedarf unter Hinzuziehung einer/eines Sprachmittler*in durchgeführt. Es schließt, ggfs. nach weiteren Beratungsterminen, mit der Klärung der persönlichen Planungen und Wünsche des Ratsuchenden ab.

Nach Beauftragung der Servicestelle durch die Betroffenen zur Vermittlung eines Beratungsangebotes bzw. eines/einer persönlichen Ansprechpartner*in, findet eine interne Fallbesprechung statt, die der weiteren Klärung der Handlungsbedarfe und Priorisierung der Handlungsfelder dient. Im Anschluss veranlasst die Servicestelle die Deckung kurzfristiger bzw. in kommunaler Zuständigkeit lösbarer Bedarfe, ggfs. in Kooperation mit freiwillig Helfenden, und informiert bei Unterbringung in einer städtischen Unterkunft die städtischen Asylbetreuungen hierüber.

Das Verfahren im Sinne dieses Konzeptes endet mit einer Empfehlung der Mitarbeitenden der Servicestelle, welche Einrichtung(en) zur Übernahme der zukünftigen Fallverantwortung in Frage kommt/kommen, s. hierzu weitere Ausführungen in Kapitel VII.

VI. Kriterien für die Aufnahme ins Case Management

Maßgeblich für die Aufnahme ins Case Management ist zunächst ein Beratungswunsch der betroffenen Personen. Case Management soll als positives auf Freiwilligkeit beruhendes Zusatzangebot der hauptamtlichen Netzwerkanbieter für Zugewanderte verstanden werden. Daran geknüpft ist im Sinne dieses Konzeptes eine Motivation zur Gestaltung der persönlichen Lebenssituation in Deutschland.

Damit ein Vorschlag eines/einer Case Manager*in durch die Servicestelle der Stadt Moers tatsächlich unterbreitet wird, müssen sich neben dem Beratungswunsch der Betroffenen Bedarfslagen abzeichnen, die eine längerfristige Einbindung und Koordinierung mehrerer Netzwerkakteure und eine intensive persönliche Begleitung erforderlich machen. Sprachbarrieren alleine können den Zugang ins Case Management weder rechtfertigen noch verhindern.

VII. Übertragung der Fallverantwortung

Die Fallverantwortung kann folgenden Anbietern übertragen werden:

für Personen im laufenden Asylverfahren

- grundsätzlich für Personen bis zum 27. Lebensjahr dem Jugendmigrationsdienst des Internationalen Bundes,
- der Flüchtlingsberatungsstelle der Arbeiterwohlfahrt für Personen bis zum 27. Lebensjahr sofern Kapazitäten des Internationalen Bundes erfüllt sind und für Personen ab dem 27. Lebensjahr,
- der Servicestelle Zuwanderung der Stadt Moers, sofern bei den v.g. Institutionen keine Kapazitäten für eine Aufnahme vorhanden sind.

für Personen mit einem Bleiberecht

- dem beschäftigungsorientierten Fallmanagement des Jobcenters,
- dem Jugendmigrationsdienst des Internationalen Bundes für Personen bis zum 27. Lebensjahr,
- abwechselnd den Migrationsberatungsstellen der Arbeiterwohlfahrt und des Caritasverbandes sofern die Kapazitäten des Internationalen Bundes erfüllt sind und für Personen ab dem 27. Lebensjahr,
- der Servicestelle Zuwanderung der Stadt Moers, sofern bei den v.g. Institutionen keine Kapazitäten für eine Aufnahme vorhanden sind, mit der unten beschriebenen Einschränkung für Beziehende von Leistungen nach dem SGB II.

7

Bei Personen im Leistungsbezug nach dem SGB II nimmt die Servicestelle telefonisch Kontakt zu den jeweils vom Jobcenter benannten Mitarbeitenden auf, sofern es sich um einen Fall handelt, der nach Einschätzung der Servicestelle in ein Case Management vermittelt werden sollte. Die Servicestelle klärt, ob die Betroffenen dem beschäftigungsorientierten Fallmanagement des Jobcenters zugeordnet sind. Sofern dies nicht der Fall ist, ordnet die Servicestelle im Einvernehmen mit dem Jobcenter entsprechend der oben aufgeführten Hierarchie eine Fallverantwortung zu. Die Migrationsberatungsstellen werden hierbei abwechselnd angefragt. Der Integrationsauftrag des Jobcenters bleibt in allen Fällen von der in diesem Verfahren zugeordneten Fallverantwortung für Leistungsbeziehende nach dem SGB II unberührt. Die Stadtverwaltung Moers übernimmt das Case Management für Leistungsbeziehende nach dem SGB II nach Beauftragung des Jobcenters, sofern ein entsprechender Kooperationsvertrag geschlossen wird.

Die Servicestelle steht allen Kooperationspartnern mit ihren Serviceleistungen hinsichtlich der Inanspruchnahme kommunaler Leistungen zur Verfügung. Bei Personen, die ihren Lebensunterhalt unabhängig von Leistungen nach dem SGB II sicherstellen, entfällt die Einbeziehung des Jobcenters. In diesem Fall übernimmt die Servicestelle die Fallverantwortung nachrangig zu den genannten Einrichtungen.

Sofern bereits vor der Vorsprache von Ratsuchenden in der Servicestelle bei einem anderen Anbieter Beratungsbezüge aufgebaut wurden, wird grundsätzlich an diesen Anbieter zurückverwiesen, es sei denn, die Person wünscht ausdrücklich eine Veränderung.

Bereits beim Profiling der Servicestelle wird geklärt, ob freiwillig Helfende involviert sind. Asylbetreuungen und freiwillig Helfende sollen bei Bedarf eingebunden werden.

Nach Klärung der Fallverantwortung und Rückversicherung bei der/dem Ratsuchenden, erfolgt eine telefonische Kontaktaufnahme der Servicestelle zum zukünftigen Fallverantwortlichen zwecks Vereinbarung eines Übergabegesprächs gemeinsam mit dem Betroffenen, ggfs. unter Einbindung von freiwillig Helfenden, Asylbetreuungen, Sprachmittler*innen.

Unabhängig von der Gestaltung des Verfahrens zur Klärung der Fallverantwortung, wird der Ratsuchende in jedem Fall über die Freiwilligkeit der Nutzung des Beratungsvorschlages und mögliche Alternativen informiert. Einem Informationsaustausch zwischen den Beteiligten hat der/die Ratsuchende immer vorab schriftlich zugestimmt.

VIII. Umsetzung des Case Managements

Zu den Inhalten dieses Konzeptes und zur methodischen Ausgestaltung eines interkulturellen Case Managements in Moers soll ein gemeinsames Verständnis der an der Umsetzung und Qualitätssicherung dieses Konzeptes beteiligten Personen im Rahmen eines Workshops vor Beginn der Konzeptumsetzung erarbeitet werden.

Inhaltliche Grundlage des Workshops bietet hierzu die Handreichung zum rechtskreisübergreifenden Case Management des ISR der Frankfurt University of Applied Sciences.

Bereits jetzt werden daneben folgende Verfahrensweisen festgehalten:

Die Servicestelle Zuwanderung erkundigt sich in einem Zeitraum von 3 Wochen nach Fallabgabe, ob diese geglückt ist und der Kontakt zum/zur zuständigen Case Manager*in aufrechterhalten wurde.

Alle am Beratungsprozess beteiligten Netzwerkpartner*innen werden über die zugeteilte bzw. geänderte Fallverantwortung nach Einverständnis des/der Ratsuchenden durch die Servicestelle und im Fallverlauf durch den/die zuständige*n Case Manager*in informiert.

Der/die zuständige Case Manager*in sichert Rückmeldungen zwischen den Beteiligten ab.

Eine durch den/die zuständige/n Case Manager*in einberufene Fallkonferenz mit allen am Fall beteiligten Akteuren bietet die Möglichkeit, den Integrationsprozess der/des Ratsuchenden durch die Einbringung der verschiedenen Kompetenzen von bereits am Fall beteiligten und ggfs. neu einzubeziehenden Akteuren zu fördern. Der/die Fallverantwortliche kann die Option einer Fallkonferenz nutzen, wenn sich im Beratungsprozess Probleme ergeben, die er/sie alleine schwerlich lösen kann.

IX. Datenschutz

Zur Absicherung der datenschutzrechtlichen Vorschriften im Rahmen der Datenerhebung, –
speicherung in der Servicestelle Zuwanderung und hinsichtlich eines mündlichen und schriftlichen
Datenaustausches mit Netzwerkpartner*innen wird mit jedem/jeder ratsuchenden Zugewanderten
ein Integrationsvertrag abgeschlossen, der die Servicestelle zu den in diesem Konzept beschriebenen
Handlungen ermächtigt.

Hinsichtlich der Fallübergabe in das Case Management der in Kapitel VII dieses Konzeptes benannten
Kooperationspartner wird jeweils ein Kooperationsvertrag mit der Stadt Moers abgeschlossen,
der eine so genannte Auftragsdatenverwaltung, also die Nutzung der fallbezogenen Daten durch die
Kooperationspartner zulässt. Über die Weitergabe der Daten im Rahmen dieser Kooperationsverträge
erhalten die Ratsuchenden eine zusätzliche schriftliche Information. Der Abschluss einer Kooperationsvereinbarung
zwischen der Stadt Moers und dem Jobcenter Kreis Wesel gemäß Kapitel VII dieses Konzeptes bleibt
hiervon unberührt.

X. Qualitätssicherung im Case Management System

Im Sinne der Qualitätssicherung finden halbjährlich, im ersten Halbjahr nach Einführung des Konzeptes
quartalsmäßig, ein Treffen aller für die Konzeptumsetzung verantwortlichen hauptamtlichen
Führungskräfte der beteiligten Organisationen statt. Die Treffen dienen der Revision der bisherigen
Umsetzung.

9

Die Treffen werden vom Planungsbereich Zuwanderung der Stadt Moers einberufen und koordiniert.

Standardmäßig sollten folgende Themen innerhalb des Qualitätszirkels aufgerufen werden:

- Analyse beispielhafter Fälle, die Probleme in der Netzwerkarbeit aufzeigen,
- Anzahl und Adressaten der Verweise der Servicestelle innerhalb des Netzwerkes,
- Passgenauigkeit der Zuweisungskriterien und Zuweisungen ins Case Management,
- Wirkungsanalyse und ggfs. Nachsteuerung hinsichtlich der Funktionsweise des beschriebenen
Verfahrens zur Klärung und Veränderung der Fallverantwortung, der Fallübergaben,
Verweise und Rückmeldungen im Fallverlauf,
- Wirkungsanalyse der Ausgestaltung der Beiträge der jeweiligen Netzwerkakteure bei der
Umsetzung des Case Management Konzeptes.

Alle beteiligten Akteure haben ein Vorschlagsrecht zur Tagesordnung des Qualitätszirkels und zur
Auswahl von Beispielfällen.

IX. Angebotsabstimmung

Eine rechtskreis- und einrichtungsübergreifende Angebotsabstimmung befindet sich derzeit im Aufbau. Grundlage bildet zukünftig eine Bedarfserhebung bei den zugewanderten Menschen durch den Bereich Zuwanderung bei der Stadt Moers. Auf der Grundlage der Bedarfserhebungen und der Rückmeldungen der an der Angebotsabstimmung beteiligten Kooperationspartner soll zukünftig je Handlungsfeld eine gemeinsame Abstimmung der in Moers zur Verfügung stehenden Integrationsangebote erfolgen.

Die Abstimmung der Angebote im Bereich Zuwanderung in der Stadt Moers obliegt dem Lenkungskreis „Einwanderung gestalten NRW“. Der Lenkungskreis soll vorbehaltlich eines Abstimmungsbedarfes 1 – 2mal jährlich tagen.

Implementation von Case Management im Sozialdienst für ausländische Flüchtlinge der Stadt Mülheim a. d. R. (Konzept)¹

Hinnerkott, Nadine/ Mangoyo, Gabriele/ Reuschel, Andrea

1 DER SOZIALDIENST FÜR AUSLÄNDISCHE FLÜCHTLINGE (SAF)

Im Jahr 2013 wurde in Mülheim an der Ruhr ein Integrationskonzept verabschiedet, das im Jahr 2016/2017 angesichts der steigenden Zuzugszahlen fortgeschrieben wurde. Dabei wurde insbesondere die Lage der Geflüchteten neu betrachtet. Organisatorisch sind die geltenden Rechtsbereiche des SGB II, VIII und XII beim Sozialamt verortet. Der SAF wurde bereits im Jahre...eingerrichtet und übernimmt im Rechtskreis des AsylbLG in der Regel ab der Ankunft eines Geflüchteten in Mülheim an der Ruhr die Betreuung so lange, bis der Rechtskreiswechsel im SGB II ansteht. Durch das Case Management des SAF ergibt sich im Besonderen die Möglichkeit, sich um die Zielgruppe derjenigen zu kümmern, die noch im Asylverfahren sind oder eine Duldung bzw. Ausbildungsduldung erhalten haben. Oftmals sind die Asylverfahren sehr langwierig und mit langen Wartezeiten durch Klagen verbunden. Diese Wartezeiten sollten sinnvoll genutzt werden.

Menschen mit einer guten Bleibeperspektive können direkt im Integrationsprozess begleitet und unterstützt werden. Sprachkurse können begonnen und Zeugnisse und Abschlüsse übersetzt und anerkannt werden. Somit findet keine Zeitverzögerung statt und beim wahrscheinlichen Übertritt ins SGB II sind die ersten Schritte schon gemacht. Im Bereich des SGB II (Sozialagentur = Jobcenter) wird das Instrument des Case Managements bereits seit 2005 umgesetzt. Insofern ist es naheliegend und sinnvoll, das Instrument auch schon vor dem Rechtskreiswechsel zu nutzen. Das Jobcenter/ Sozialagentur der Stadt Mülheim an der Ruhr könnte so auf bereits vorliegende Arbeitsprozesse zurückgreifen. Dabei muss die Schnittstelle zum SGB II und der Übergang und Zuständigkeitswechsel noch näher beschrieben werden.

Die andere Zielgruppe sind die Geduldeten. Oftmals erhalten Geflüchtete eine Ausbildungsduldung oder die Duldung über andere Gründe. Viele von ihnen bleiben langfristig in Deutschland und sollten in dieser Zeit eine Perspektive für sich entwickeln können.

¹ Der vorliegende Text ist die stark gekürzte Fassung der Abschlussarbeit, die die Autorinnen im Rahmen ihrer CM-Ausbildung vorgelegt haben. Die vollständige Arbeit sowie die zahlreichen Anhänge, die wichtige Instrumente für die Durchführung der beschriebenen Prozesse enthalten, können bei den Autorinnen angefordert werden.

Das Angebot des SAF an den Geflüchteten, den Integrationsprozess durch Case Management zu unterstützen, basiert auf Freiwilligkeit und dem Wunsch und Wille des Geflüchteten. Der SAF wählt aus der Gesamtheit der Geflüchteten im AsylbLG selbstständig nach einem festgelegten Standard die Personen für die intensive Betreuung aus.

Wie Case Management in Mülheim an der Ruhr mit den bereits gegebenen Rahmenbedingungen durchgeführt werden soll, wird im Folgenden weiter ausgeführt und beschrieben.

2 ABLÄUFE ZUM INTAKE IN MÜLHEIM AN DER RUHR

Vor Beginn der eigentlichen CM-Arbeit mit der Klientin bzw. dem Klienten steht die Klärungsphase. Hier wird entschieden, welcher Fall ins Case Management aufgenommen wird. Im Folgenden wird die geplante praktische Umsetzung des Intake auf die konkret geplante Anwendung von Case Management in Mülheim an der Ruhr erläutert.

Die Neuaufnahme der Geflüchteten, die der Stadt Mülheim zugewiesen werden, erfolgt im Rahmen des Projektes „Einwanderung gestalten NRW“ in der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung. Vor Ort arbeiten Beschäftigte aus den Fachbereichen der Leistungsgewährung, des Sozialdienstes für ausländische Flüchtlinge und Integrationsfachkräfte des Sozialamtes sowie dem Ausländeramt zusammen. Der Sozialdienst ausländischer Flüchtlinge führt mit jedem Menschen kurz nach seiner Ankunft in der Einrichtung ein Erstgespräch anhand des im Sozialamt entwickelten **Profilingbogens** durch. Dies läuft unabhängig vom Herkunftsland und der Bleibeperspektive der Person. In diesem Gespräch werden der persönliche Bildungshintergrund sowie die familiäre Situation thematisiert, es werden Informationen über den Gesundheitszustand und über soziale Bindungen zusammengetragen, wodurch der Beratende einen ersten Einblick in die individuelle Situation der Menschen und deren Unterstützungsbedarf erhält. Entsprechend der daraus gewonnenen Erkenntnisse werden bereits im Rahmen der Sozialberatung erste Hilfen zur Bewältigung des Alltags angeboten und bei Bedarf eingeleitet. Die Integrationsfachkräfte beraten daran anschließend ihrerseits die Geflüchteten entsprechend der persönlichen und aufenthaltsrechtlichen Möglichkeiten u. a. über den Besuch eines Integrationssprachkurses und Beschäftigungs- bzw. Arbeitsmaßnahmen. Hierfür nutzen sie einen eigens für ihren Bereich entwickelten **Profiling-2-Bogen**. Die Beratenden erheben hier tieferegehende Informationen zu den Themen Bildungshintergrund und Arbeitserfahrungen sowie zu den Sprachkenntnissen der Klienten. Die Beratungsangebote in der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung sind niederschwellig und für jeden Geflüchteten dort zugänglich. Die Inhalte der Beratung werden dokumentiert und stehen hilfreich für das zu einem späteren Zeitpunkt ggfls. einsetzende Case Management zur Verfügung. Die Stadt Mülheim verfügt mit dem EDV-Programm SoPart über ein Dokumentationssystem, das von unterschiedlichen Abteilungen des Sozialamtes genutzt wird. Der Zugang zur Eingabe und zum Abruf der Informationen wird durch entsprechende Berechtigungen ermöglicht. Die geschilderte Beratungstätigkeit aller Beteiligten in der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung in Mülheim beschreibt eine Vorphase zu den eigentlichen Phasen des Case Management. Aufgrund der zeitlichen Nähe zwischen Ankunft und dem ersten Gespräch mit dem SAF bzw. mit den Integrationsfachkräften können die Menschen schon unverzüglich, je nach Bedarf z.B. zum Thema Gesundheit, Schulbesuch, Integrationssprachkurs etc., beraten und weitervermittelt werden. Aufgrund der kurzen Verweildauer der Personen in der ersten Einrichtung beginnt die Auswahl bzw. die eigentliche Klärungsphase nach dem Umzug der Geflüchteten

in eine Gemeinschaftsunterkunft oder in eine vom Sozialamt gestellte Wohnung. Die Zuständigkeit für die Beratung und für die weiteren Schritte zur Aufnahme einer möglichen CM-Arbeit liegt nach dem Umzug aus der Erstaufnahmeeinrichtung nun bei der entsprechenden Mitarbeiterin des SAF im Stadtteil. In jeder kommunalen Einrichtung für Geflüchtete arbeitet ein Sozialarbeiter zu festgelegten Zeiten vor Ort. Innerhalb einer Woche nach dem Auszug aus der Erstaufnahmeeinrichtung und dem Einzug in die Gemeinschaftsunterkunft nimmt die SAF-Mitarbeiterin Kontakt zu der bzw. zu dem Geflüchteten auf und es findet ein erstes Gespräch zum gegenseitigen Kennenlernen in der zugewiesenen Unterkunft statt, bei dem die umfangreiche Beratungstätigkeit des Sozialdienstes für ausländische Flüchtlinge vorgestellt wird. Dies ist der erste Schritt im Outreach. Die potentiellen Klienten für das Case Management leben größtenteils in den Einrichtungen der Stadt und erhalten niederschweligen und offenen Zugang zum Büro der Sozialberatung in der Unterkunft bzw. im Stadtteil, in dem sie wohnen. Hier erhalten sie generell Unterstützung bei Problemen und Fragen ihres Alltags. Nach weiteren drei Wochen, in denen die Person in der neuen Unterkunft angekommen ist und erste Orientierung im Stadtteil erhalten hat, wird sie zum Gespräch eingeladen und angeleitet, anhand einer **Situationseinschätzung des Klienten** Informationen bezüglich der persönlichen Situation zu geben. Dies geschieht in einem Gesprächstermin mit dem Sozialberater, nachdem dieser den Erhebungsbogen erläutert hat und Fragen des Klienten (ggfls. mit einem Sprachmittler) geklärt wurden. Damit beginnt der Schritt des Case-Finding. Die Informationen aus diesem Selbsteinschätzungsbogen liefern der Fachkraft Informationen darüber, in welchen Bereichen des täglichen Lebens die Person selbst Probleme sieht.

Die im Selbsteinschätzungsbogen aufgelisteten Handlungsfelder tauchen gleichermaßen in weiteren Arbeitsbögen auf. So lassen sich die Erkenntnisse leicht vergleichen und auswerten. Der Gebrauch dieses Situationseinschätzungsbogens bereits vor der Phase des Assessments erschien für die Abläufe in der Kommune Mülheim sinnvoll, da sich der Klient hiermit selbst reflektiert und ggfls. vorhandene Problembereiche, in denen professionell angeleitete Unterstützung angeraten sein könnte, aufgedeckt werden. So hat der Berater konkretere Angaben der Person selbst, die zur Entscheidung über die Aufnahme ins Case Management herangezogen werden. Für den Fall der Überforderung der Person beim Ausfüllen des Bogens, leistet die Fachkraft Hilfestellung, bei Bedarf auch durch die Anwesenheit eines Übersetzers.

Im nächsten Arbeitsschritt des Case-Finding bündelt der Case Manager nun die bisher gewonnenen Daten und Informationen. Er bedient sich dafür der Angaben aus den in der kommunalen Erstaufnahme stattgefundenen Profilinggesprächen, zieht die Erkenntnisse aus der Situationseinschätzung des Klienten hinzu und betrachtet die eigenen Beobachtungen bezüglich des Alltagsverhaltens der Person. Hierfür nutzt er den Erhebungsbogen **Fachliche Situationseinschätzung des SAF**. Dieser Arbeitsbogen wurde durch SAF-Mitarbeiterinnen selbst für die Arbeit in der Kommune Mülheim an der Ruhr entwickelt. Er liefert eine Übersicht über die bisher gewonnenen Informationen zur Situation und den Problemlagen der zu beratenden Person. Aufgelistet sind hier dieselben Handlungsfelder wie in der Situationseinschätzung des Klienten. Die Informationen, die der Case Manager in den verschiedenen Arbeitsphasen gewonnen hat, trägt er in den Bogen ein, vergleicht die Angaben und schätzt den Hilfebedarf des Klienten in den unterschiedlichen Handlungsfeldern ein. Er findet eine Tendenz für oder gegen die Aufnahme des Klienten in das Case Management.

Das Case-Finding wird abgeschlossen durch einen weiteren Schritt – die standardisierte **Fallklärung**. Ausgehend von den vorliegenden Problematiken in den unterschiedlichen Handlungsfeldern und den allgemeinen Kriterien der DGCC bezüglich der Auswahl eines Falls für das Case Management, erfolgt die endgültige Auswertung der gesammelten Informationen und die Entscheidung über die Eröffnung eines Case Management-Falls. Es kommt zur Aufnahme des Falls, wenn die Kriterien hierfür erfüllt sind. Ergänzt wird die Einschätzung der Fachkraft über den Hilfebedarf in den verschiedenen Handlungsfeldern durch ihre Einschätzung über die Motivation und Mitwirkungsbereitschaft des Klienten.

Fällt die Beurteilung negativ aus und es erfolgt keine Aufnahme ins Case Management, steht der Person weiterhin die Sozialberatung der SAF-Fachkraft als offenes Angebot zur Verfügung. Die während der Klärungsphase umfangreich erhobenen Daten und gewonnenen Informationen können unterstützend für die Einzelfallberatung genutzt werden. Bei der Entscheidung für eine Aufnahme der Klientin bzw. des Klienten in das Case Management folgen ausführliche Erläuterungen bezüglich der Zusammenarbeit und der Rechte und Pflichten der beteiligten Personen. Der Ratsuchende erhält in einem Gespräch mit dem Case Manager umfassende Informationen über die nun folgenden Arbeitsschritte und Abläufe der Zusammenarbeit. Das Case-Finding gestaltet sich recht umfangreich. Es sind mehrere Gesprächskontakte mit den potentiellen Klienten geplant, bis über eine Aufnahme ins Case Management entschieden wird, um eine schrittweise Annäherung zwischen Case Manager und der zu beratenden Person zu gewährleisten und die Auswahl zum Case Management-Fall präzise und im Hinblick auf zeitliche und personelle Ressourcen effizient treffen zu können. Dies unterstreicht die Bedeutung des Case-Findings innerhalb der Klärungsphase. Mit der Unterzeichnung der **Beratungsvereinbarung** wird der Intake vollzogen. In der Vereinbarung wird auf eine Schweigepflichtentbindung hingewiesen, die an entsprechende Stelle und bei gegebener Notwendigkeit erlassen wird. Die Klientin bzw. der Klient und der Beratende erklären sich durch die Unterzeichnung der Vereinbarung mit den Aufgaben und Verpflichtungen im Rahmen der konstruktiven Zusammenarbeit einverstanden. Es besteht nun ein Arbeitsbündnis und die Klärungsphase ist abgeschlossen.

3 ASSESSMENT

Nachdem eine Beratungsvereinbarung mit dem Klienten getroffen und dieser umfangreich über Zweck und Ablauf des Case Managements aufgeklärt wurde, beginnt nun die nächste Phase im Ablauf, das Assessment. Die Arbeit im Case Management mit der Zielgruppe Asylbewerber orientiert sich in Mülheim an der Ruhr am „Stärkenorientierten“ Case Management (Ehlers/Müller/Schuster 2017).

Inhaltlich bedeutet dies die Einschätzung von Problemen und Ressourcen und die Klärung des Bedarfes der Klienten. Die Einschätzung erfolgt durch den dialogischen Austausch mit den Klienten. Es ist eine Anamnese bzw. Ist-Analyse zu erheben und eine Diagnose zu stellen. Daraus ergeben sich dann die Zielklärung und die Zielplanung, bevor die Unterstützungsvereinbarung geschlossen werden kann. Die Durchführung des Assessment basiert auf einer:

1. Netzwerkanalyse. Um die definierten Ziele zu erreichen, sollte ein Helfernetzwerk gebildet werden. Zunächst wird abgeklärt, was bereits als Netzwerk vorhanden ist und genutzt werden kann. Eine Netzwerkkarte dient hier als wichtiges diagnostisches In-

strument zur besseren Veranschaulichung. Hier wird sichtbar, welche Kontakte bereits bestehen und wie diese Beziehungen aus der Sicht des Klienten bewertet werden bzw. welche Netzwerke bereits im System des Klienten existieren und wer welche Funktion hat. Es wird zwischen familiären, sozialen, informellen und formellen Kontakten differenziert.

2. Problemanalyse. Aufgabe im stärkenorientierten Case Management ist es, die Klienten bei der Definition des Problemfeldes einzubeziehen. Hier bietet sich das sogenannte PELZ-Modell als hilfreiches Instrument an. Es wurde vom NIK (Norddeutsches Institut für Kurzzeittherapie) für Beratungen entwickelt und ist ein simples, aber effektives Problemlösungsmodell. Der Vorteil des Einsatzes besteht darin, dass es gleichzeitig Stärken und Ressourcen aktiviert und die Klienten nicht immer tiefer in die Probleme führt. (Vgl. Ehlers, Müller Schuster 2017, S. 95, siehe Anhang 8) Der Case Manager erhält so wichtige Informationen über das individuelle System des Klienten, der zugleich bereits erste Lösungsideen formuliert. Es gibt somit nicht nur die Möglichkeit über das Problem zu sprechen, entsprechend der lösungsorientierten Beratung ist der Raum für das Problem begrenzt und führt durch das „PELZ Modell“ automatisch von der Vergangenheit (Wie ist es entstanden?) zum Ziel (Was ist das Ziel?) (Ehlers/Müller/Schuster 2017, S. 97).
3. Stärken und Ressourcenanalyse. Die Erfassung von Stärken und Ressourcen der Klienten ist ein wichtiger Ausgangspunkt in der Zusammenarbeit. Aus sozialarbeiterischer Sicht existiert häufig ein Zustand der Hoffnungslosig- und Perspektivlosigkeit. Eigene Fähigkeiten und Möglichkeiten der Problemlösung und Selbstwirksamkeit können die Betroffenen nicht selbst erkennen. Die Klienten sollen befähigt werden, diese Fähigkeiten zu reaktivieren. Zunächst wird in der Ressourcenanalyse der Fokus auf positiv bewertete Eigenschaften, Beziehungen und materielle Gegebenheiten gelenkt. Hier ist die Arbeit mit einer Stärken /Ressourcenkarte (vgl. Ehlers/Müller/Schuster, 2017, S.106) hilfreich.

Die wahren oder tatsächlichen Gründe eines beschriebenen Problems zu ermitteln, ist nicht möglich. Alle Beteiligten im Case Management beobachten anders und urteilen aus ihrer eigenen Perspektive. Deshalb werden Hypothesen, also Annahmen zur Fallkonstellation aufgestellt. Die Aufstellung von Hypothesen erfolgt vor der Zieldefinition und Formulierung der Ziele. Die Bildung von Hypothesen, die im Gespräch mit den KlientInnen erfolgt, soll dabei helfen, Eindrücke und Beobachtungen zusammenzufassen. Durch die Beteiligung weiterer Akteure, erhält man eine „multiperspektivische Hypothesenbildung“. Aus unterschiedlichen Blickwinkeln entstehen verschiedene Einschätzungen. Diese gilt es auszuwerten, denn es erhöht die Anzahl und Qualität der Situationseinschätzung und der sinnvollen Möglichkeiten. Ziel ist es, zu gemeinsamen Einschätzungen zu gelangen, bei denen die Sicht und der Wille des Klienten Vorrang hat. Die Hypothesen können anhand eines „Hypothesenstraußes“ visualisiert werden (Ehlers/Müller/Schuster 2017, S. 230).

Für die Arbeit mit der Zielgruppe „Geflüchtete“ sind seitens des Case Managers neben kommunikativen Fertigkeiten wie aktives Zuhören und die Vermittlung von Grundwerten wie Akzeptanz und Verstehen zusätzliche Kompetenzen in der kultursensiblen Kommunikation erforderlich. Akzeptanz bedeutet in diesem Kontext die Wertschätzung des Klienten und Anerkennen seiner Individualität und das Respektieren von Unterschieden. Die Begegnung von

Menschen unterschiedlicher Herkunft stellt an die Beteiligten höhere Anforderungen als die Interaktion zwischen Menschen aus derselben Kultur. Verhaltensweisen von für uns Fremden werden vor dem Hintergrund der eigenen Kulturstandards schnell falsch interpretiert. Die Beratenden sollten aufmerksam sein für Diskriminierungserfahrungen, das eigene und das fremde Wertesystem sollte reflektiert werden. Die Offenheit für mögliche kulturelle Differenzen ist ebenso wichtig. Die nonverbale Kommunikation wie Gestik, Mimik, Körperhaltung und Blickkontakt ist ebenfalls wichtig, um Missverständnissen entgegenzutreten.

4 ZIELVEREINBARUNG

Nach der Hypothesenbildung sollen nun die weiteren Ziele formuliert werden. Hier ist die Arbeit anhand einer „Zielpyramide“ mit mehreren hierarchischen Zielebenen effektiv (vgl. Neuffer 2013,111ff). Die Handlungsschritte werden hier in einzelne Zielebenen (Grundsatz-Rahmen -und Handlungsziele) strukturiert.

In Mülheim an der Ruhr wird die Zielformulierung und Aushandlung so gestaltet werden, wie im Folgenden dargestellt wird. Die Klienten werden gemeinsam mit den Case Managern eine individuelle Gesamtzielplanung anhand eines hierzu entwickelten Bogens ausfüllen. Der Bogen entstand in Anlehnung an den in den in den Basiskursen der Paritätischen Akademie NRW vorgestellten Materialien. Er wurde dann an die Zielgruppe angepasst, und um Handlungsfelder ergänzt. Der Plan enthält zum einen die Legende bzw. die einzelnen Handlungsfelder, denen jeweils eine Nummer zugeordnet ist, das aktuelle Datum sowie die Namen des Case Managers und des Klienten. Der Plan orientiert sich an den Bedürfnissen der Klienten. Es werden hier zunächst grundsätzlich alle vom Klienten benannten Ziele aufgenommen. Dieses Vorgehen drückt dem Klienten gegenüber große Wertschätzung aus, er wird ernstgenommen. Das nächste Feld enthält die „Unterstützungspotentiale und Ressourcen“, dann folgt der „Verlauf, die einzelnen Schritte“. Zum Schluss wird die Terminierung im Feld „Zuständigkeit/geplanter Zeitraum“ definiert. Der Bogen wird anschließend von beiden Personen unterschrieben und bringt somit noch einmal die Verbindlichkeit zum Ausdruck.

5. DER UNTERSTÜTZUNGSPLAN

Anschließend wird die konkrete Zielformulierung und Unterstützungsplanung erstellt. Es wird festgelegt, wer was wann mit wem tun wird. Er wird regelmäßig neuen Situationen angepasst und fortgeschrieben, damit Veränderungen sichtbar werden. Die Verantwortlichen für die einzelnen Schritte müssen einbezogen und beauftragt werden. Das Grundsatzziel wird zunächst aus den in der Zielplanung angegebenen Zielen herausgearbeitet. Die Klienten werden dazu befragt, wo sie in zwei Jahren stehen möchten, bzw. was sie bis dahin erreicht haben möchten oder was sich für sie verändert haben soll. Bei der Zielfindung soll ein weiterer für Mülheim entworfener Bogen unterstützend wirken.

6. LINKING (DURCHFÜHRUNG, VERKNÜPFUNG)

Nachdem die Zielformulierung und Umsetzungsplanung abgeschlossen ist, beginnt nun der Prozess des Linking. Die Zielumsetzung beginnt. Dabei sind alle im Vorfeld erarbeiteten Teilschritte zu berücksichtigen. Auf dem Weg zur Zielformulierung hat sich in der Regel be-

reits abgezeichnet, welche möglichen Akteure beim Erreichen der Ziele zusammenarbeiten sollten.

Die Netzwerkkarte (s.o.) gibt Aufschluss darüber, welche Ansprechpartner schon aktiv sind und welche noch hinzugezogen werden müssen. Es wird genauso klar, ob es bereits mehrerer Akteure gibt, die an der gleichen Sache parallel aneinander vorbei, schlimmstenfalls kontraproduktiv, arbeiten. Oftmals haben die Klienten in ihrer Hilflosigkeit an verschiedenen Stellen bereits Hilfe gesucht und bekommen unterschiedliche, sich widersprechende Informationen, die der Zielsetzung entgegenlaufen. Neben diesen Schwierigkeiten werden durch Doppelbearbeitung Energien und Ressourcen unnötig verbrannt, die an anderer Stelle weitaus effektiver eingesetzt werden könnten.

Die Stärken/Ressourcen-Karte (s.o.) enthält Informationen darüber, was der Klient selbst persönlich mitbringt, um an der Zielsetzung zu arbeiten. Oftmals ist sich der Klient seiner Selbstwirksamkeit und Stärken nicht mehr bewusst, sondern hadert mit sich. Außerdem wird durch die Ressourcen Karte besonders klar, welche informellen Helfer es in seinem System gibt, die ihn bei der Erreichung seiner Ziele unterstützen können.

Mit Blick auf diese Punkte kann nun entschieden werden, welche Akteure „ ins Boot“ geholt werden und wie hoch der Anteil der professionellen Helfer und der der informellen Helfer ist, welcher für die Erreichung der Zielsetzung notwendig erscheint. Auch die Beratungstiefe und Dauer der Hilfe kann so zunächst eingeschätzt werden.

Bei der Bearbeitung von komplexen Fällen, in denen mehrere Akteure involviert sind, kann es notwendig sein, eine Fallkonferenz durchzuführen. Diese haben den Zweck alle relevanten Informationen von allen Beteiligten auszutauschen und den Unterstützungsplan aufeinander abzustimmen. Es soll ein gemeinsames Fallverständnis entwickelt werden.

Der Klient wird bei der Erfüllung seiner Arbeitsaufträge durch das Case Management unterstützt und erhält alle notwendigen Informationen, die das Dienstleistungs- und Hilfesystem betreffen. Es muss dem Klienten zu jeder Zeit klar sein, wie das Hilfesystem funktioniert und welche Arbeitsschritte in welcher Reihenfolge zu absolvieren sind. Nur so wird er in der Lage sein, das System für sich und seine Belange zu nutzen. Oftmals sind die sprachlichen Fähigkeiten der Klienten nicht oder noch nicht so ausgereift, um die anstehenden Aufgaben zu erfüllen. Deshalb wird er bei der Erfüllung seiner Aufgaben durch Laufzettel und Checklisten unterstützt. In Mülheim an der Ruhr hat der SAF dazu eigene Produkte entwickelt, die teilweise auch in die jeweilige Muttersprache übersetzt wurden. Für den Klienten ist es wichtig, dass er bei der bei der Erledigung seiner Aufgaben, nur so viel Unterstützung erhält, wie er benötigt, um ein Angebot in Anspruch nehmen zu können. Der Klient soll seine Selbstwirksamkeit wieder erfahren. Das Erfolgserlebnis, einen Arbeitsschritt ohne Hilfe von Dritten erledigt zu haben, motiviert und stärkt den Klienten für weitere Aufgaben.

7. MONITORING (PROZESSBEOBACHTUNG)

Nachdem durch das Linking die Umsetzung der Unterstützungsplanung begonnen hat, geht der Prozess ins Monitoring über. Das Monitoring basiert auf einer sorgfältigen Dokumentation. Deren Grundlage bleibt die Zielformulierung und Unterstützungsplanung, die in regelmäßigen Abständen wie abgesprochen fortgeschrieben wird. Bei der Überprüfung des Prozess-

standes wird der Unterstützungsplan auf den neusten Sachstand gebracht, die Zielerreichung überprüft und bei Bedarf neu ausgerichtet.

Um den Verlauf der Unterstützungsplanung optimal im Auge zu behalten, erscheint es sinnvoll, einen Zeitrahmen vorzugeben und die Monitoringzeitpunkte im Groben festzuhalten. So können die einzelnen Zeitpunkte im Kalender des Case Managers festgehalten und auf Wiedervorlage gelegt werden.

Im Verlauf des Case Managements kann es immer zu Abweichungen des geplanten Prozesses kommen. In diesem Fall ist es notwendig, dass der zuständige Case Manager die Möglichkeit erhält, auf das Wissen und die Ideen anderer Fachkräfte im Rahmen kollegialer Fallberatung zurückzugreifen zu können.

8. EVALUATION (AUSWERTUNG)

Die Evaluation steht am Ende eines jeden Case Management-Prozesses. Zum einen wird die Arbeitsbeziehung zum Klienten mit der Entkontraktierung und Entpflichtung gelöst. Es soll zum anderen zu einer abschließenden Bewertung des Gesamtprozesses durch den Klienten kommen.

Beim Abschluss des Case Management soll ein Verabschiedungsprozess in Gang gesetzt werden, der aus der Reflexion, Auswertung und tatsächlicher Verabschiedung besteht. Dieser Prozess sollte bewusst gestaltet werden. Sofern notwendig, sollten auch weiterführende Maßnahmen besprochen und eingeleitet werden, die jedoch mit der Durchführung in der Eigenverantwortung des Klienten liegen sollten. Eventuell erscheint es in einigen Fällen auch notwendig, eine Art Notfallplan zu erarbeiten, falls es die Ablösung vom Case Management erleichtert.

9. AUSBLICK

Die Arbeit mit dem Thema "Implementierung von Case Management im Rechtskreis des Asylbewerberleistungsgesetzes mit dem Ziel der Kenntnis und eigenständigen Nutzung des Dienstleistungs- und Versorgungssystems", die diesem Beitrag zu Grunde liegt, ist zunächst die erste Grundlage für die Einführung von Case Management beim Sozialdienst für ausländische Flüchtlinge. Sie wurde auf der operativen Ebene von vier Mitarbeiterinnen des Teams und Vertretern der Führungsebene (zwei Projektkoordinatoren und einer Systemkoordinatorin des Projektes Einwanderung gestalten NRW) und der Amtsleitung des Sozialamtes (Projektleitung) entwickelt.

Alle Mitarbeiter des SAF befinden sich zurzeit in verschiedenen Gruppen der Ausbildung zum zertifizierten Case Manager, die durch die Paritätische angeboten wird. Wenn alle SAF-Teammitglieder ihre Zertifizierung erhalten haben, beginnt der SAF mit der Einführung des Case Management. Dieser Prozess wird schrittweise verlaufen. Nach und nach werden Case Management Fälle eröffnet und nach den hier erarbeiteten Richtlinien eingeführt. Insgesamt wird sich die bisherige Arbeitsweise des SAF durch die Einführung von Case Management verändern. Die Gewichtung der einzelnen Arbeitsschwerpunkte wird sich verändern müssen, um die nötige Arbeitszeit für das Case Management freizugeben. Bislang zeichnet sich die Arbeit des SAF durch „Komm-Strukturen“ und Einzelfallhilfen aus. Case

Management verändert diese Strukturen. Es wird zu einem Abwägen des Erhalts der alten Strukturen und des neuen Arbeitsansatzes kommen. Dabei ist auch die Personaldichte des SAF in den Blick zu nehmen.

Insgesamt ist es von größter Wichtigkeit, dass das Team die Möglichkeit erhält, die Arbeit einzuüben und immer wieder zu reflektieren. Es werden zusätzliche Teamzeiten zur Kollegialen Beratung eingeführt. So kann das Case Management und der hier erarbeitete Prozess immer wieder beleuchtet und gegebenenfalls angepasst werden. Sicher ist, dass Case Management sich immer weiter entwickeln muss, bis es in seiner besten Form durchgeführt werden kann.

Literatur:

Ehlers, C. Müller, Matthias; Schuster, Frank : Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten. Verlag Barbara Budrich. Opladen, Berlin, Toronto 2017.

Neuffer, Manfred: Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. 5. Auflage. Beltz Juventa. Weinheim und Basel 2013.