

Jobcenter Intern

Jobcenter Region Hannover



Ausgabe/Aktenzeichen 08/2018



Handlungsleitlinie für das beschäftigungsorientierte Fallmanagement im Jobcenter Region Hannover

Die Jobcenter Intern 17/2013 wird hiermit aufgehoben!

Inhalt

I.	Einleitung	2
II.	Fallmanagement im Jobcenter Region Hannover	3
III.	Inhaltliche Ausgestaltung	4
	1. Zielsetzung	4
	2. Zielgruppe	5
	3. Prozess und Prozessstufen des Fallmanagements im Jobcenter Region Hannover	6
IV.	Organisatorische Ausgestaltung	9
	1. Fallzahl	9
	2. Fallzugang	9
	3. Fallabgang	10
	4. Verweildauer im Fallmanagement	10
	5. Vertretungsregelungen	11
	6. Fallabgaben innerhalb des Fallmanagements	11
	7. Kommunikationsstrukturen	12
	8. IT-Fachverfahren und Dokumentation	12
V.	Qualität und Ergebnisabbildung	13

I. Einleitung

Die lösungsorientierte Betreuung, Beratung und Vermittlung von Menschen mit multiplen Problemlagen, in schwierigen Lebenssituationen und mit großer Distanz zum Arbeitsmarkt bedarf spezifischer Konzepte und innovativer Handlungsansätze.

Einen zentralen Ansatz im Jobcenter Region Hannover stellt diesbezüglich das Dienstleistungsangebot des „beschäftigungsorientierten Fallmanagements“ (bFM) dar. Im Rahmen der gesamtstrategischen Ausrichtung der Reduzierung und Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit und Langzeitleistungsbezug kommt dem bFM daher eine besondere Bedeutung zu. Als Leitplanke in der Ausrichtung Mul ist das bFM als wichtiger Bestandteil fest installiert. Mit der vorliegenden Handlungsleitlinie unterstreicht das Jobcenter Region Hannover seine strategische Ausrichtung und unterstützt mit einer ziel- und zukunftsorientierten Perspektive die weitere Professionalisierung des bFM.

Neben dem rechtlichen Rahmen des SGB II und dem Fachkonzept der BA, finden im Jobcenter Region Hannover im bFM grundsätzlich auch die Positionen der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) Berücksichtigung, nach deren Standards die BA Fallmanager*innen ausgebildet und zertifiziert.

Aufgabe der Grundsicherung ist es, erwerbsfähige Leistungsberechtigte (eLb)

- 1.) qualifiziert, umfassend und entsprechend ihrer individuellen Bedürfnisse und Voraussetzungen mit dem Ziel der möglichst bedarfsdeckenden und nachhaltigen Eingliederung in Arbeit und/oder Ausbildung zu unterstützen,
- 2.) ihre Eigenverantwortung zu stärken und
- 3.) ein menschenwürdiges Leben zu ermöglichen (vgl. § 1 Sozialgesetzbuch (SGB) II).

Entsprechend des gesetzlichen Auftrages, eLb zu fördern und zu fordern, sind alle Personen einzubeziehen, die den Voraussetzungen nach §§ 7 und 8 SGB II entsprechen. Der Grundsatz des „Förderns“ geht hierbei von einer umfassenden Unterstützung aus. Es werden alle im Einzelfall für die Eingliederung in Arbeit erforderlichen Leistungen erbracht. Für Menschen in besonderen Lebenslagen, steht dazu das Konzept des „beschäftigungsorientierten Fallmanagements“ zur Verfügung.

Das Jobcenter Region Hannover folgt hier den Empfehlungen des Fachkonzepts „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II“ der BA, und orientiert sich grundsätzlich an der dort beschriebenen Definition:

„Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung ist ein auf den Kunden ausgerichteter Prozess mit dem Ziel der möglichst nachhaltigen Integration in den Arbeitsmarkt. In diesem kooperativen Prozess werden vorhandene individuelle Ressourcen und multiple Problemlagen methodisch erfasst und gemeinsam Versorgungsangebote und Dienstleistungen geplant, die anschließend vom Fallmanager implementiert, koordiniert, überwacht und evaluiert werden. So wird der individuelle Versorgungsbedarf eines Kunden im Hinblick auf das Ziel der mittel- und/oder unmittelbaren Arbeitsmarktintegration durch

Beratung und Bereitstellung der verfügbaren Ressourcen abgedeckt und seine Mitwirkung eingefordert.“

(aus BA-Fachkonzept "Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II "Abschlussfassung des Arbeitskreises", Stand, 20.12.2007)

Auf der Basis der vorgenannten Grundsatz-Positionen definieren das bFM folgende Leitlinien:

- Das Fallmanagement ist ein prozessorientierter Beratungskontext
- Der Prozess ist individuell auf den/die Kunden*in ausgerichtet
- Die Beratung basiert auf der kooperativen Zusammenarbeit zwischen Kunde*in und Fallmanager*in und hat die Sicherung der Würde des Menschen, die Ermöglichung sozialer Teilhabe und die Integration in den Arbeitsmarkt zum Ziel

Im Nachfolgenden sind die inhaltlichen Aspekte und die organisatorischen Rahmenbedingungen für die Umsetzung des bFM im Jobcenter Region Hannover geregelt.

II. Fallmanagement im Jobcenter Region Hannover

Dem Fallmanagement wird seitens der Geschäftsführung bei der geschäftspolitischen Ausrichtung eine bedeutende Rolle beigemessen. Durch die intensive individuelle Betreuung von zumeist Personen im Langzeitleistungsbezug, stellt das Fallmanagement eine wirksame und wichtige Unterstützungsleistung bei der Aktivierung und der Integration von arbeitsmarktfernen Kunden*innen dar und ermöglicht ihnen (wieder) die Partizipation an und die Einbringung in die Gesellschaft.

Fallmanager*innen sind Teil ihrer Mul-Teams. Ihre erste Ansprechperson ist ihre Teamleitung bzw. in nächst höherer Ebene ihre Bereichsleitung. Zusätzlich ist in den Bereichen des Jobcenters Region Hannover jeweils eine Teamleitung und übergeordnet eine Bereichsleitung mit dem „Rucksack Fallmanagement“ betraut. Auf der Ebene der Fallmanager*innen werden Bereichsmultiplikatoren*innen benannt. Die fachliche Begleitung durch die Führungskräfte dient der Förderung der Transparenz, der Gewährleistung von kontinuierlicher Präsenz in der Organisationsstruktur und einer verbesserten themenspezifischen Kommunikation innerhalb der Gesamtorganisation. Die Aufgaben der Rucksack-Führungskräfte und der Multiplikatoren*innen sind in einem Kommunikationskonzept festgehalten (Anlage 1).

In dem Bestreben, standortübergreifend möglichst einheitliche Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung des Fallmanagements zu schaffen und damit die Handlungssicherheit bei den beteiligten Akteuren zu unterstützen, sind im Folgenden generelle Leitplanken, inhaltliche und organisatorische Rahmenbedingungen sowie der Qualitätsabbildung beschrieben.

Leitplanken im Fallmanagement des Jobcenters Region Hannover:

Fallmanager*innen:

- sorgen für eine konstante Auslastung ihrer Betreuungsrate und eine engmaschige Kontaktdichte in der Beratung. Die Steuerung und Nachhaltung liegt in der Verantwortung der Teamleitung
- besprechen die Gründe bei Zu- und Abgang in bzw. aus der Betreuung persönlich mit der/dem zuständigen persönlichen Ansprechpartner*in
- bauen sich in ihrem räumlichen und inhaltlichen Tätigkeitsbereich ein Netzwerk mit relevanten Akteuren des Hilfesystems auf
- finden individuelle Lösungen in der Beratungsarbeit und wirken als Impulsgeber
- bieten aktiv Unterstützung im Team an, beispielsweise durch kollegiale Fallbesprechungen oder Multiplikation von spezifischem Fachwissen
- reflektieren ihr Handeln und den Gesamtprozess Fallmanagement kontinuierlich und bringen Ideen und Anregungen in den entsprechenden Kommunikationsformaten ein

Teamleiter*innen:

- stellen die fachliche und organisatorische Einbindung in die Mul-Teams sicher
- sind für die Sicherstellung der Beratungsqualität und die Nachhaltung der organisatorischen Fallmanagement-Standards verantwortlich

III. Inhaltliche Ausgestaltung

1. Zielsetzung

Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement ist ein auf den/die Kunden*in ausgerichteter Prozess, mit dem Ziel der Verbesserung bzw. Wiederherstellung der Beschäftigungsfähigkeit durch Verringerung der Handlungsbedarfe bis hin zur sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung und der Beendigung der Hilfebedürftigkeit. Im Beratungsprozess wird dabei primär das Erzielen von Integrationsfortschritten unter Berücksichtigung der individuellen Ressourcen des/der Kunden*in im Hinblick auf folgende grundsätzliche Ziele verfolgt:

- eLb wieder an den Beratungsprozess des Jobcenters heranzuführen und mit ihnen zu arbeiten (Herstellung der Prozessfähigkeit),
- zur Klärung des Gesundheitszustands beitragen und damit ggf. den Wechsel in andere Hilfesysteme zu veranlassen oder
- eLb mittels intensiver Beratung an den ersten Arbeitsmarkt heranzuführen, sodass eine Vermittlung wahrscheinlich wird.

Als Integrationsfortschritte sind dabei sämtliche sozialintegrativen und beschäftigungsfördernden Maßnahmen zu betrachten, die zur Reduzierung von Handlungsbedarfen und zur Herstellung bzw. zum Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit führen. Art und Umfang der eingesetzten Mittel und Methoden richten sich nach den Handlungsbedarfen des/der Kunden*in.

2. Zielgruppe

Der Zugang zum bFM erfolgt für Bewerber*innen grundsätzlich, wie in der Anlage zur Fachlichen Weisung der BA vom 20.10.2017 beschrieben (formaler Zugang). Darüber hinaus sind begründete Einzelfallentscheidungen möglich. Die hier im Übrigen beschriebenen organisatorischen und inhaltlichen Ausgestaltungen des Fallmanagement-Prozesses sind unabhängig von der Art des Zugangs für alle eLb maßgebend. Voraussetzung für die Zusammenarbeit im bFM ist die Bereitschaft der/des Kunden*in, sich mit ihren/seinen Handlungsbedarfen auseinanderzusetzen, sich auf Veränderung einzulassen und mitzuarbeiten.

Formaler Zugang

Für den Zugang in das bFM sind grundsätzlich die nachfolgenden Kriterien verbindlich:

- (a) Kunden*innen, die mindestens 3 Handlungsbedarfe in den Schlüsselgruppen Leistungsfähigkeit und/oder Rahmenbedingungen haben und die nach dem Ergebnis des Profilings voraussichtlich nicht innerhalb von 12 Monaten in den Arbeitsmarkt integriert werden können
- (b) Einschätzung, dass die Betreuung im Fallmanagement zu konkreten Integrationsfortschritten mit dem Ziel der mittel- bis langfristigen Beseitigung bzw. Verringerung des Hilfebedarfs durch Integration in Beschäftigung führt.

Kunden*innen, bei denen diese Voraussetzungen erfüllt sind, sollen einen Zugang in das beschäftigungsorientierte Fallmanagement erhalten.

Sofern kein Zugang erfolgt, sind die dafür maßgeblichen Gründe in VerBIS zu dokumentieren.

Im laufenden Integrationsprozess soll bei allen eLb, die mindestens 3 Handlungsbedarfe in den Schlüsselgruppen „Leistungsfähigkeit“ und/oder „Rahmenbedingungen“ haben und die nach dem Ergebnis des Profilings voraussichtlich nicht innerhalb von 12 Monaten in den Arbeitsmarkt integriert werden können - spätestens alle sechs Monate - überprüft werden, ob die Voraussetzungen für eine erstmalige oder erneute Zuweisung in das Fallmanagement, insbesondere im Hinblick auf die unter (b) genannte Einschätzung, vorliegen. Das Ergebnis der Prüfung wird in VerBIS dokumentiert.

Einzelfallentscheidung

In begründeten Einzelfällen kann von den formalen Zugangskriterien abgewichen werden. Einzelfallentscheidungen können sich beispielsweise begründen durch

- Ein schwerwiegendes überlagerndes Vermittlungshemmnis
- Akute Problemlagen bei eigentlich marktnahen Kunden*innen

- Gravierende Verhaltensauffälligkeiten

Die Aufnahme in das Fallmanagement erfolgt bei Einzelfallentscheidungen grundsätzlich nur nach Rücksprache mit der Teamleitung und ist in VerBIS zu dokumentieren.

Die organisatorischen Abläufe des Zu- und Abgangs werden in den Abschnitten IV.2 und IV.3 beschrieben.

3. Prozess und Prozessstufen des Fallmanagements im Jobcenter Region Hannover

Fallmanager*innen richten die Beratungsarbeit an den individuellen Bedürfnissen der eLb aus, indem sie sie beispielsweise zu Beratungseinrichtungen begleiten, Hausbesuche durchführen oder die gesamte Bedarfsgemeinschaft berücksichtigen. Darüber hinaus, können und sollen sie in Absprache mit ihrer Führungskraft und mit Blick auf die individuelle Integrationsstrategie innovative Wege in der Beratungsarbeit und der Kundenansprache gehen, solange diese nicht dem Auftrag und der Zielsetzung der Geschäftsführung entgegenstehen. Bewähren sich kundenübergreifend einzelne Strategien, bringen Fallmanager*innen diese als Impulse über ihre Führungskräfte in das Gesamthaus ein.

In einem kooperativen Aushandlungsprozess sollen vorhandene Problemlagen und individuelle Ressourcen methodisch erfasst und der individuelle Beratungs- und Unterstützungsbedarf ermittelt werden. Die erforderlichen Maßnahmen werden zwischen Kunden*in und Fallmanager*in im Rahmen des kooperativen Beratungsprozesses vereinbart. Bei der Auswahl und der Umsetzung bedient sich der/die Fallmanager*in der Unterstützung verschiedener Netzwerkpartner im Hilfesystem. Für den Auf- und Ausbau, sowie die Pflege dieses Netzwerks, trägt jede/r Fallmanager*in eine Mitverantwortung. Sie sind dabei als Repräsentanten*innen des Jobcenters Region Hannover auch für eine positive Außendarstellung und Akzeptanz des Jobcenters mitverantwortlich.

Der gesamte Prozess wird durch den/die Fallmanager*in koordiniert und dokumentiert sowie die Erreichung der Prozessschritte nachgehalten. Bei Abweichungen wird durch den/die Fallmanager*in eine entsprechende Nachsteuerung vorgenommen. Hierdurch wird der individuelle Bedarf der Kunden*innen im Hinblick auf das Ziel der mittel- oder unmittelbaren Arbeitsmarktintegration durch Beratung und Bereitstellung der verfügbaren Ressourcen abgedeckt und seine Mitwirkung eingefordert.

Neben der Kundenausrichtung und der Netzwerkarbeit, wirken Fallmanager*innen als Dienstleister für ihr Team. Sie multiplizieren ihr spezifisches Fachwissen und Informationen in ihrem Team und bieten Unterstützung, etwa durch Fallbesprechungen, an.

Der Beratungsprozess bildet einen systematischen Problemlöseprozess, der die Prozessschritte „Erstberatung/Clearingphase“, „Assessment“, „Integrationsplanung/Eingliederungsvereinbarung“, und „Leistungssteuerung“ umfasst.



a) Herstellen eines kooperativen Arbeitsbündnisses

Der/die Kunde*in wird in der Erstberatung/Clearingphase umfassend über die bestehenden Möglichkeiten im Rahmen des Fallmanagements informiert (vgl. IV.2 Fallzugang). Hierbei wird der Beratungsprozess insbesondere auf den Aspekt der kooperativen Zusammenarbeit (Hilfe zur Selbsthilfe) ausgerichtet, damit der/die Kunde*in eine aktive Mitwirkungsbereitschaft als wesentliche Voraussetzung in das Arbeitsbündnis einbringt. Kann der/die Fallmanager*in mit dem/der Kunden*in trotz verstärkter Bemühungen in einem zeitlich angemessenen Rahmen kein belastbares Arbeitsbündnis herstellen, hat er die Möglichkeit, die Rückgabe an den/die persönliche/n Ansprechpartner*in einzuleiten. In Zweifelsfällen entscheidet die zuständige Teamleitung.

Für eine nachhaltig wirkende Integrationsplanung ist eine Vertrauensbasis zwischen Kunden*innen und Fallmanager*innen unabdingbar. Diese Planung erfolgt auf gemeinsamer und gleichberechtigter Ebene. Der/die Fallmanager*in versteht sich als Partner/in und „Lotse im sozialen System“. Er/Sie koordiniert die erforderlichen Teilschritte. Erfolgswirksame Voraussetzung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements ist die Intensität der Betreuung.

b) Situationsanalyse und Feststellung der multiplen Problemlagen

Im Rahmen dieses Arbeitsschrittes sind die Defizite zu erkennen, in ihrer Relevanz zur Integration zu unterscheiden und festzulegen, in welcher Reihenfolge und mit welcher Priorität die Hemmnisse zu beseitigen sind.

Hierbei sind die elementaren Lebensbereiche zu berücksichtigen:

- Arbeit und Qualifikation
- Wohnen
- Familie und Soziales
- Gesundheit
- Finanzielle Situation

Die gewonnenen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die kooperative Integrationsplanung mit dem/ der Kunden*in.

c) Erschließung individueller Ressourcen der Kunden*innen

Entsprechend der kooperativen Zusammenarbeit sind die Fähigkeiten, Potentiale und Möglichkeiten zu erheben, die seitens der Kunden*innen in den Integrationsprozess eingebracht werden können.

d) Auswahl geeigneter Eingliederungsleistungen

Alle zur Verfügung stehenden Eingliederungsleistungen können im Rahmen des Fallmanagements eingesetzt werden. Orientiert an den Ergebnissen der Situationsanalyse wählt der/ die Fallmanager*in die geeigneten Angebote aus und bezieht diese in die Zusammenarbeit mit dem/ der Kunde*in ein. Der Einsatz arbeitsmarktpolitischer Instrumente erfolgt hierbei unter Beachtung der Kriterien Wirtschaftlichkeit und positiver Wirkungserwartung im Hinblick auf die Integration in den Arbeitsmarkt.

e) Angebot flankierender Hilfen

Sofern sich aus der Situationsanalyse Hilfebedarfe ergeben, denen nicht im Rahmen der Beratung und durch den Einsatz von Leistungen nach dem SGB II und SGB III begegnet werden kann, sollen Dienste Dritter in den Beratungsprozess einbezogen werden.

Hierfür soll eine fallbezogene Kooperation entsprechend initiativ durch den/die jeweils zuständige/n Fallmanager*in erfolgen.

f) Integration in Beschäftigung

Das beschäftigungsorientierte Fallmanagement hat, wie alle Angebote im Jobcenter Region Hannover, kurz- mittel- oder langfristig die nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt und eine möglichst existenzsichernde Beschäftigung zum Ziel.

Alle Angebote und Beratungsleistungen sind daher stets an diesem Ziel auszurichten. Bei komplexen Profillagen kann es dabei zunächst auch darum gehen, Vermittlungshemmnisse abzubauen bzw. Integrationsfortschritte zu erreichen. Eine Zusammenarbeit mit entsprechenden internen und externen Einheiten (u.a. Arbeitgeber-pAp, Beratungsdienste) ist hierfür sicherzustellen.

Für den gesamten Beratungsprozess ist zu beachten:

Gemeinsam mit dem/der Kunden*in ist eine Integrationsstrategie zu entwickeln und gem. § 15 SGB II eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen. Hierdurch wird die Bedeutung und Verbindlichkeit der Zusammenarbeit sichergestellt.

Die Eingliederungsvereinbarung ist regelmäßig (spätestens alle 6 Monate) zu überprüfen sowie bei sich verändernden Rahmenbedingungen und bei erreichten Integrationsfortschritten entsprechend inhaltlich anzupassen.

Sofern zum Beginn des Beratungsprozesses von einer Eingliederungsvereinbarung aus in der Person des/der Kunde*in liegenden Gründen zunächst abgesehen werden soll, ist eine ausführliche Begründung durch den/die Fallmanager*in erforderlich. Im Verlauf des Beratungsprozesses sollte es immer wieder Ziel sein, eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen. Der Prozess ist ebenfalls zu dokumentieren.

Im Rahmen der Informations- und Beratungspflicht besteht die Notwendigkeit, den/die Kunde*in auch bei zu erkennenden Motivationsdefiziten und Verweigerungshaltungen über die Hilfeangebote des Fallmanagements zu informieren und die hierfür erforderliche Beratung, ggf. auch mit Mitteln des § 32 SGB II, einzuleiten.

IV. Organisatorische Ausgestaltung

1. Fallzahl

Die Fallzahl je Fallmanager*in beträgt 75 eLb und ist konstant zu halten. Für Fallmanager*innen in einem Teilzeit-Arbeitsverhältnis, ist die Fallzahl entsprechend des wöchentlichen Stundenumfanges anzupassen.

Sofern mehrere eLb in einer Bedarfsgemeinschaft von einer/einem Fallmanager*in betreut werden, zählt jede/r eLb als ein Fall. Jede/r eLb ist gesondert an das Fallmanagement zu übergeben. eLb in Bedarfsgemeinschaften, die keinen Beratungsbedarf im Sinne des Fallmanagements aufweisen, werden nicht auf die Fallzahl im Fallmanagement angerechnet und verbleiben in der Betreuung durch eine/einen persönliche/n Ansprechpartner*in.

2. Fallzugang

Der Zugang der Kunden*innen zum Fallmanagement erfolgt grundsätzlich über den/die persönliche/n Ansprechpartner*in, der/die einen entsprechenden Unterstützungsbedarf festgestellt hat. Dieser kann sowohl in der Erstberatung als auch im Verlauf der Zusammenarbeit mit dem/der persönlichen

Ansprechpartner*in festgestellt werden. Die Zuständigkeit des Fallmanagements liegt in der Regel vor, wenn die/der Kunde*in die formalen Zugangskriterien erfüllt. Darüber hinaus können Kunden*innen per Einzelfallentscheidung im Fallmanagement berücksichtigt werden (siehe III.2 Zielgruppe).

Der Übergabe in das Fallmanagement muss ein persönliches Gespräch zwischen Fallmanager*in und persönlichem/r Ansprechpartner*in oder ein gemeinsames Kundengespräch vorausgehen. Während des Übergabegesprächs werden die Gründe für die Einschaltung und die Zielerwartung an das Fallmanagement formuliert und erörtert.

Der/die Fallmanager*in übernimmt die Person in eine Clearingphase. Personen in der Clearingphase sind noch keine Fallmanagement-Kunden*innen und zählen nicht zur Fallzahl von 75 dazu. Die Clearingphase ist nach spätestens 2 Monaten abzuschließen und dient der Situationsanalyse und Herstellung eines kooperativen Arbeitsbündnisses. Besteht Einigkeit über die Zusammenarbeit mit dem/der Fallmanager*in ist die Übernahme in das beschäftigungsorientierte Fallmanagement formell über VerBIS umzusetzen.

Kommt es zu keinem Arbeitsbündnis im Rahmen des Fallmanagements ist der/die Kunde*in dem Fallmanagement ebenfalls über VerBIS zuzuweisen und mit einer entsprechenden Begründung (auch wenn aktuell keine Kapazitäten vorhanden sind) von dem/der Fallmanager*in im Verfahren abzulehnen.

Das Ergebnis wird dem/der zuvor zuständigen persönlichen Ansprechpartner*in mitgeteilt. Bei Nichtaufnahme werden die Gründe in einem persönlichen Gespräch zwischen Fallmanager*in und persönlichem/er Ansprechpartner*in erörtert.

Kann hierbei keine Einigung erzielt werden, entscheidet die zuständige Teamleitung, ob eine Aufnahme in das Fallmanagement erfolgt.

3. Fallabgang

Der Abgang des/der Kunden*in aus dem Fallmanagement erfolgt immer über den/die Fallmanager*in durch ein persönliches Gespräch mit dem/der nachfolgend zuständigen persönlichen Ansprechpartner*in. Im Fallgespräch werden alle vermittlungsrelevanten Informationen mitgeteilt.

4. Verweildauer im Fallmanagement

Die Betreuung im Fallmanagement soll in der Regel nicht länger als zwei Jahre dauern.

Mit Ablauf von sechs Monaten nach Zuweisung in das Fallmanagement, sind die Gründe für dessen Fortführung sowie dessen prognostizierbare Erfolgsaussichten durch den/die Fallmanager*in zu dokumentieren. Die Überprüfung der Fortführung wird alle sechs Monate wiederholt. Überschreitet die

Verweildauer im Fallmanagement 12 Monate, ist die Entscheidung über die Fortführung der Teamleitung zur Kenntnis zu geben. Soll eine Betreuung im Fallmanagement auch nach 24 Monaten noch erfolgen, ist dies nur mit Zustimmung der Teamleitung möglich. Sie ist fortan ebenso an der Überprüfung der Fortführung alle sechs Monate zu beteiligen. Nach 36 Monaten durchgehender Betreuung ist eine Verlängerung des Fallmanagements nicht mehr möglich.

Länger als...	6 Monate	12 Monate	18 Monate	24 Monate
	Dokumentation der Gründe und Erfolgsaussichten bei Fortführung im FM	Dokumentation der Gründe und Erfolgsaussichten bei Fortführung im FM + Information an TL	Dokumentation der Gründe und Erfolgsaussichten bei Fortführung im FM +Information an TL	Dokumentation der Gründe und Erfolgsaussichten bei Fortführung im FM + Zustimmung des TL

Nach Beendigung der Betreuung im Fallmanagement ist eine erneute Aufnahme in der Regel frühestens 6 Monate nach Abschluss der vorangegangenen Betreuung möglich. Sofern zwischenzeitlich eine Arbeitsaufnahme erfolgt ist, kann bei erneutem Leistungsbezug auch vor Ablauf der 6 Monate eine erneute Zuweisung in das Fallmanagement erfolgen.

5. Vertretungsregelungen

Fallmanager*innen vertreten sich grundsätzlich gegenseitig. Bei Abwesenheit des/r zuständigen Fallmanagers*in, ist die Fallbetreuung möglichst durch eine/n Fallmanagementkollegen*in sicher zu stellen. Falls nötig und möglich erfolgt die Vertretung in einem Standort auch teamübergreifend.

Die Vertretungsregelung erfolgt im Rahmen der Teamverantwortung der zuständigen Teamleitung. Sofern hierüber eine Sicherstellung der Betreuung der Fallmanagement-Kunden*innen nicht realisiert werden kann, sind die Ressourcen des Bereiches mit einzubeziehen.

6. Fallabgaben innerhalb des Fallmanagements

a) Innerhalb eines Jobcenter-Standortes

Bei Änderung der Teamzuständigkeit, z.B. durch Umzug oder Namensänderung, bleibt grundsätzlich der/die bisherige Fallmanager*in zuständig.

b) Innerhalb des Jobcenters Region Hannover

Die Zuständigkeit im Bereich Markt und Integration liegt bei dem örtlich neu zuständigen Jobcenter und dem/der dortigen Fallmanager*in. Der/Die bisherige Fallmanager*in und der/die neu zuständige

Fallmanager*in vereinbaren die Fallübergabe und führen diese ggf. in einem persönlichen Gespräch durch. Bei Interesse des/der Kunden*in soll ein Gespräch zu Dritt erfolgen, um so einer evtl. Schwellenangst des Kunden vorzubeugen.

In begründeten Einzelfällen ist nach Absprache mit den Teamleitungen eine vorübergehende Weiterbetreuung durch die/den bisherige/n Fallmanager*in möglich. Dieses Verfahren sollte aber die absolute Ausnahme bleiben.

7. Kommunikationsstrukturen

Kommunikation im Rahmen des Fallmanagements muss auf unterschiedlichen Ebenen stattfinden. Neben der einzelfallbezogenen Kommunikation innerhalb des Teams, sind auch standortübergreifende Austauschformate, sowie die Kommunikation mit Dritten (intern und extern) erforderlich. Die Möglichkeit zum Austausch der Fallmanager*innen innerhalb des Teams und Bereichs wird über die zuständige Team-/ bzw. Bereichsleitung sichergestellt. Nach Rücksprache mit den jeweiligen Führungskräften ist auch ein bereichsübergreifender Austausch möglich und ggf. nötig.

Die fach- und fallbezogenen Netzwerkkontakte zu Dritten (z.B. Beratungsstellen, andere Behörden) erfolgen durch die jeweils zuständigen Fallmanager*innen. Diese stellen den verlässlichen Kontakt sowie eine entsprechende Erreichbarkeit sicher. Informationsveranstaltungen mit Netzwerkpartnern können nach Abstimmung mit den jeweiligen Team- und Bereichsleitungen organisiert werden.

Im Kommunikationskonzept Fallmanagement sind die Aufgaben und Inhalte der verschiedenen Formate verbindlich geregelt.

8. IT-Fachverfahren und Dokumentation

Die Festlegung der Rollen für Fallmanager*innen und Teamleiter*innen im IT-Fachverfahren VerBIS erfolgt entsprechend der Übersicht zum Berechtigungskonzept VerBIS in der aktuellsten Version.

- Fallmanager*innen: MA Integration SGB II + Zusatzberechtigung Fallmanagement SGB II
- Teamleiter*innen: Zusatzberechtigung FM Betreuer SGB II

Der Umgang mit dem IT-Fachverfahren VerBIS ist in der jeweils gültigen Fassung der Arbeitshilfe Fallmanagement-Unterlage VerBIS verbindlich und abschließend geregelt.

Unterstützung bei Fragen mit Bezug zum Thema VerBIS erhalten Fallmanager*innen von der/dem zuständigen VerBIS-Fachbetreuer*in.

Die datenschutz- und datensicherheitskonforme Aufgabenerledigung beim Umgang mit personenbezogenen Daten und Sozialdaten ist durch jede/n Mitarbeiter*in selbstverantwortlich

sicherzustellen. Dies gilt umso mehr für besonders schutzwürdige Daten im Fallmanagement. Eine kundenbezogene Dokumentation außerhalb der IT-Fachverfahren ist nicht gestattet. Hinweise zum Thema Datenschutz finden sich unter anderem hier:

Datenschutz in der Bundesagentur für Arbeit

Schulungskonzept - Datenschutz - Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement

Schulungskonzept - Sozialdatenschutz und 4 Phasen-Modell - ein Widerspruch?

V. Qualität und Ergebnisabbildung

Ziel des Fallmanagements im Jobcenter Region Hannover ist die (Wieder-)Herstellung von Beschäftigungsfähigkeit durch Verringerung der Handlungsbedarfe bis hin zur sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung und der Beendigung der Hilfebedürftigkeit bei Kundinnen und Kunden mit erhöhtem Unterstützungsbedarf. Um dieser Aufgabe umfassend gerecht werden zu können, ist die Herstellung und Sicherstellung qualitativer Standards in verschiedenen Dimensionen und auf verschiedenen Ebenen notwendig. Unterschieden werden können dabei grundsätzlich die drei Qualitätsdimensionen Prozessqualität, Strukturqualität und Ergebnisqualität.

Prozessqualität

Die Fallmanager*innen sind Integrationsfachkräfte und Teil ihrer Mul-Teams. Sie orientieren sich bei ihrer Arbeit mit den Kunden*innen an dem in Punkt III.3 beschriebenen kooperativen Beratungsprozess und wirken darüber hinaus auf die Umsetzung der im Vorgang definierten organisatorischen Standards hin (insbesondere IV.1 – IV.4).

Die fachliche und organisatorische Einbindung ins Team, ist durch die Teamleitung sicherzustellen. Gemeinsam stellen Fallmanager*innen und Teamleitung innerhalb ihrer Organisationseinheit Transparenz über den Aufgabenbereich des Fallmanagements her und wirken auf ein effektives internes Schnittstellenmanagement hin.

Der Auf- und Ausbau, sowie die Pflege von Netzwerkkontakten, ist ein zentraler Handlungsschwerpunkt im Fallmanagement und für einen qualifizierten Beratungsprozess unabdingbar. Die Teamleitungen stellen sicher, dass die Fallmanager*innen dieser Aufgabe in angemessenem Rahmen nachkommen können. Die Fallmanager*innen informieren ihrerseits über Ihre Aktivitäten und melden Außentermine bei ihrer Teamleitung gem. der Regelungen zu Dienstreisen in der Jobcenter Intern 03/18 an.

Der Bedarf an Aus- und Fortbildung ist durch bzw. im Austausch mit der Teamleitung zu identifizieren und einzuleiten. Insbesondere die Zertifizierung für Fallmanager*innen im Rahmen der Fortbildungsangebote der Bundesagentur für Arbeit, ist für alle Fallmanager*innen anzustreben und zu fördern.

Strukturqualität

Damit Fallmanager*innen ihre Tätigkeit qualitativ hochwertig und fachlich richtig ausführen können, sind entsprechende Strukturen und einheitliche Rahmenrichtlinien zu schaffen. Die Verantwortung hierfür liegt im zuständigen Geschäftsbereich II. Wichtigstes Element ist dabei das vorliegende Fachkonzept, welches prozessbegleitend und fortlaufend auf Aktualität und Durchführbarkeit geprüft wird. Spätestens 24 Monate nach Inkrafttreten, erfolgt eine umfassende Wirkungsbetrachtung des Prozesses Fallmanagement verbunden mit einer Analyse der Inhalte dieses Handlungskonzepts durch den Geschäftsbereich II.

Der Aufbau einer virtuellen Fallmanagement-Plattform soll allen Kolleginnen und Kollegen im Jobcenter Region Hannover als Informationsportal dienen. Durch die platzierten Inhalte wird die Arbeit der Fallmanager*innen künftig transparent gestaltet sowie ein gemeinsames Verständnis und die Handlungssicherheit der Akteure*innen gefördert.

Ergebnisqualität

Als Integrationsfachkräfte und Mitglieder der Mul-Teams, werden Fallmanager*innen grundsätzlich am Teamergebnis gemessen. Die Sicherstellung der Qualität der Beratungsarbeit und die Nachhaltung der organisatorischen Fallmanagement-Standards (Betreuungsschlüssel, Betreuungsdauer, Zu- und Abgang etc.), obliegen der verantwortlichen Teamleitung. Sofern hier Abweichungen entstehen, ist dem durch die Teamleitungen im Rahmen der operativen Steuerungsaufgabe entgegenzuwirken.

Mit der Betrachtung von Team-, Bereichs- und Gesamtkennzahlen lassen sich jedoch noch keine Aussagen hinsichtlich der Wirksamkeit des Beratungsprozesses Fallmanagement selbst treffen.

Mit Blick auf eine qualitativ gute und durchgängig mitgetragene Fallmanagementarbeit muss es allerdings das Ziel sein, durch die Dokumentation und die Messung von Erfolgen zum einen die Notwendigkeit des Beratungsansatzes aufzuzeigen und zum anderen sich als Beraterin und Berater auch Erfolgserlebnisse zu verschaffen.

Erfolg bezeichnet allgemein das Erreichen gesetzter Ziele. Es bedarf des individuellen Erfolgs der Beraterin und des Beraters (aber auch des/der eLb), um positive Selbstwirksamkeitserfahrungen, Motivation und Bestärkung für das eigene Handeln zu erfahren. Im Beratungshandeln gilt es also gemeinsam SMARTe Ziele zu formulieren, also spezifisch, messbar, aktivierend, realistisch und terminiert. Im einfachsten Sinne besteht ein Erfolg dann, wenn sich die Situation des/der eLb zum Positiven verbessert. Das individuelle Erleben des/der eLb bzw. die Einschätzung durch den/die Fallmanager*in definiert den Erfolg.

Wenn die kleinste Verbesserung der Situation der/des eLb als Erfolg zu werten ist, so ist dies auch ein Erfolg der Beratung im Fallmanagement. Zu beachten ist, dass den klassischen Beratungsprozess im Fallmanagement ein sehr individueller Verlaufsprozess kennzeichnet, der mitunter durch viele Schleifen und Rückschläge (z. B. in Form von „Krankheitsschüben“) geprägt ist und keinesfalls linear verläuft.

Erst wenn die persönliche Situation einigermaßen stabil ist, lässt sich der eigentliche Integrationsprozess angehen, auch wenn anzumerken ist, dass arbeitsmarktpolitische Maßnahmen oder auch die Beratung im Kontext des SGB II eine positive Wirkung in Richtung der notwendigen Stabilität haben können. Grundbedingung ist dabei, dass bei den eLb ein Wunsch zur Änderung der persönlichen Situation besteht.

Ergebnisabbildung und Erfolgsmessung

Bei allen Überlegungen zur Erfolgsbeobachtung und –messung muss beachtet werden, dass jegliche Form der Abbildung immer eine entsprechende qualitative Datenpflege durch die jeweiligen Mitarbeiter*innen voraussetzt. Dies gilt dann umso mehr, wenn das zu pflegende Tool nicht im bestehenden Fachverfahren implementiert ist. Wenn der Nutzen im Verhältnis zum Aufwand der Erfassung der Daten steht, kann jedoch davon ausgegangen werden, dass aufgrund der Motivation zur Sichtbarmachung der eigenen Erfolge ein Interesse an einer hohen Datenqualität aufseiten der Fallmanager*innen wahrscheinlich ist.

Mit einer auf den Beendigungsgründen des Fallmanagements basierenden Wirkungsanalyse wird ein erstes Instrument installiert, das die voran beschriebenen Aspekte im Hinblick auf die unter Punkt III.1 aufgeführten Ziele angemessen berücksichtigt. Die Erfassung erfolgt einmalig am Ende der FM-Betreuung. Wenngleich auch durch diese Betrachtung die Komplexität und die Anstrengung in der Beratung nicht umfassend abgebildet werden kann, so kann doch zumindest die Wirksamkeit auf den Punkt gebracht werden.

Die Wirkungsanalyse erfolgt mittels eines Excel-Tools, das in der zentralen Fallmanagement-Ablage eingestellt ist. Im Dokument ist zur späteren Ergebnisabbildung der Bereich einzutragen. Es erfolgt darüber hinaus keine Übermittlung von spezifischen Kennungsdaten der Kunden*innen (Name, Kundennummer etc.) oder der Mitarbeiter*innen (Name, Org.-Zeichen, Teamkennung). Ein Dokument erfasst einen Datensatz.

Die Daten werden von dem/der Fallmanager*in in eine Eingabemaske eingegeben. Über einen „Senden“-Button werden die Inhalte per E-Mail an ein eigens dafür eingerichtetes Postfach versendet und automatisch in eine auswertbare Excel-Datei eingepflegt. Zugriff auf das Mail-Postfach und die Gesamtdatei haben ausschließlich Mitarbeiter*innen des GB II (VDQM, FUB und FA).

Die Ergebnisse werden monatlich in aggregierter Darstellung der Gesamtzahlen zur Verfügung gestellt (Beispiel: 40 Abgänge aus FM, 10x Integrationen, 15 Einschaltungen Ärztlicher Dienst, 20 Personen mit Handlungsbedarf gesundheitliche Einschränkungen, 30 Handlungsbedarfe abgebaut).

Zusätzlich können Daten aus dem Controlling, wie beispielsweise die Integrationsquote im bFM und die Falldauer zu einer transparenten Ergebnisabbildung beitragen. Inhalt und Form der Ergebnisabbildung unterliegen einem kontinuierlichen Entwicklungsprozess.

Diese Jobcenter Intern tritt mit Veröffentlichung in Kraft. Bisher ergangene interne Weisungen / Arbeitshilfen verlieren damit Ihre Gültigkeit.

_____ Hannover, 16.07.2018
der Geschäftsführer