



Kommunales
INTEGRATIONS | NRW
Management

IM KREIS VIERSEN

CASE MANAGEMENT KONZEPT

Inhaltsverzeichnis

I.	Abkürzungsverzeichnis	II
II.	Tabellenverzeichnis.....	II
	Vorwort zum Case Management des KIM im Kreis Viersen.....	1
1	Definition Case Management	2
1.1	Begriffsdefinition „Case“ und „Case Management“	2
1.2	Unterschied Case Management und Case Work	3
2	Die Zielgruppe.....	4
2.1	Definition der Zielgruppe.....	4
2.2	Zugang der Zielgruppe zum KIM/CM.....	4
2.3	Indikation von CM	4
3	Die Funktionen und Aufgaben der Case Managerin – des Case Managers.....	5
4	Der Case Management Prozess	6
5	Der KIM-Rückkoppelungsmechanismus	10
6	Netzwerk	10
7	Qualitätsstandards und Evaluation	11
III.	Literaturverzeichnis	III

I. Abkürzungsverzeichnis

BR	Bezirksregierung
CM	Case Management
DGCC	Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management
Ebd.	Ebenda (für gleiche aufeinanderfolgende Quellenangaben)
IA	Integrationsakteur
KI	Kommunales Integrationszentrum
KIM	Kommunales Integrationsmanagement
MKFFI NRW	Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration des Landes Nordrhein-Westfalens
TIntG NRW	Teilhabe- und Integrationsgesetz des Landes Nordrhein-Westfalen

II. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Der Case Management Prozess
-----------	-----------------------------

Vorwort zum Case Management des KIM im Kreis Viersen

Das vorliegende Case Management (CM) Konzept des Kommunalen Integrationsmanagements (KIM) für den Kreis Viersen versteht sich als fortschreibendes Konzept, welches im Zeitverlauf und durch die Dynamik des Handlungsfeldes geschärft und weiteres Profil gewinnen wird, sodass mit diesem Konzept ein professioneller Qualitätsstandard des rechtskreisübergreifenden CM des KIM im Kreis Viersen erreicht wird. Dabei unterstützend hat das CM feste Rahmenbedingungen, die im Folgenden dieses Konzeptes erläutert werden.

Rechtsgrundlage

Das geänderte Teilhabe- und Integrationsgesetz des Landes Nordrhein-Westfalens (TIntG NRW) ist am 01.01.2022 in Kraft getreten. Mit § 9 TIntG NRW wurde das KIM nun fest im Gesetz verankert, was die Integration nachhaltig stärkt und die Finanzierung des KIM dauerhaft sichert. Dem vorausgegangen ist der einstimmige Grundsatzbeschluss zur Umsetzung des Kommunalen Integrationsmanagements (KIM) durch den Kreisausschuss (pandemiebedingt stellvertretend für den Kreistag) am 10.12.2020. Damit konnte das KIM zum 01.01.2021 seine Arbeit aufnehmen. Die Landesförderung richtet sich an die Kreise und kreisfreien Städte, die ein Kommunales Integrationszentrum nach § 8 TIntG NRW eingerichtet haben (§ 9 Abs.1 TIntG NRW). Unter Absatz 2 des § 9 TIntG NRW ist festgesetzt, dass das KIM des Kreises Viersen die Einbeziehung der kreisangehörigen Städte und Gemeinden besonders zu berücksichtigen hat und festzulegen ist, wie der Kreis Viersen zur Stärkung der interkommunalen Zusammenarbeit mit seinen kreisangehörigen Städten und Gemeinden zusammenwirkt.

Landesförderung

Ausgehend von der vorgenannten Rechtsgrundlage orientiert sich das CM Konzept inhaltlich an den Zuwendungsbescheiden der Bezirksregierung Arnsberg vom 03.02.2021 sowie vom 27.01.2022 bezüglich der fachbezogenen Pauschale zur Implementierung und Durchführung eines rechtskreisübergreifenden individuellen CM als operative Basis des KIM. Im entsprechenden Zuwendungsbescheid wird beschrieben, dass das „Integrationsmanagement auf individueller Ebene [...] dabei eine entsprechend qualifizierte Einzelfallberatung [darstellt], die rechtskreisübergreifend unter Berücksichtigung der individuellen Lebenslage und Bedarfe die Integration der zugewanderten Menschen“ (Zuwendungsbescheid BR Arnsberg vom 03.02.2021: 4) unterstützt. Um diese Ausrichtung zu gewährleisten, ist ein Konzept zur kooperativen Ausrichtung der Beratungsansätze im Kreis Viersen „[im] Sinne einer strategischen Partnerschaft [...]“ (Zuwendungsbescheid 2021: 4) zu erarbeiten, um Doppelförderungen und Doppelberatungen zu vermeiden und Synergieeffekte zu nutzen (Zuwendungsbescheid BR Arnsberg vom 03.02.2021: 4 ff.). Darüber hinaus dient die Handreichung des MKFFI (2020) zum kommunalen Einwanderungsmanagement / Integrationsmanagement als Grundlage für die Umsetzung des KIM im Baustein 2 (Zuwendungsbescheid BR Arnsberg vom 03.02.2021: 5).

1 Definition Case Management

1.1 Begriffsdefinition „Case“ und „Case Management“

Zur Definition von rechtskreisübergreifendem Case Management (CM), muss vorab der Begriff ‚Case‘ bzw. ‚Fall‘ näher bestimmt werden. Im Allgemeinen entsteht ein Fall, „wenn Einzelnen, Gruppen oder Gemeinschaften aus ihrer eigenen Perspektive heraus oder aber aus der Perspektive der Gesellschaft heraus ein Problem angeheftet wird, das es zu lösen gilt“ (Giebeler et al. 2007: 11). „Ein ‚Fall‘ ist somit stets eine soziale Konstruktion“ und keine Person (Reis 2020: 97). Um die Person, an der die Problemlage haftet, zu berücksichtigen, „muss deshalb die Nutzerperspektive [zusätzlich eingenommen] werden – entweder direkt (durch die unmittelbar Betroffenen) oder indirekt durch Rekonstruktion von Sinnzusammenhängen“ (Reis 2020: 101).

Auf der zuvor genannten Grundlage des Cases und der eingenommenen Nutzendenperspektive werden nun verschiedene Definitionen des Case Managements aufgeführt, die maßgeblich das CM des KIMs beschreiben. Zum einen von der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC), zum anderen aus dem Fachlexikon der Sozialen Arbeit sowie aus dem Leitfaden zur Praxis des kommunalen Integrationsmanagements von Claus Reis (2020):

„Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen. Das Handlungskonzept ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können“ (DGCC 2012).

Case Management ist ein „Handlungsansatz, der Menschen mit mehreren Problemlagen unterstützt und durch einen komplexen Hilfeprozess begleitet (Fallarbeit), zugleich aber auch die Kooperation und Koordination von Humandiensten fokussiert und steuert (Systemmanagement). [...] Gegenstand von CM ist eine bedarfsorientierte Versorgung für Menschen in Mehrfachproblemlagen. CM verfolgt dabei das Ziel, Ressourcen der Klientel und der Umwelt zu aktivieren und zur Problembewältigung nutzbar zu machen.“ (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (DV) (Hrsg.) 2017: 147)

„Case Management unterscheidet sich von der klassischen sozialarbeiterischen Einzelfallhilfe („case work“) dadurch, dass die Bearbeitung und ggf. Lösung erkannter Probleme nicht von den Fachkräften im Case Management selbst in Angriff genommen werden, sondern diese hierzu Leistungen „Dritter“ in Anspruch nehmen, d. h. den Fokus ihrer Arbeit in der kompetenten Vermittlung und Steuerung des richtigen Angebots sehen. Die Qualität von Case Management bemisst sich damit an der Kompetenz, Hilfsangebote so zu vermitteln, dass sie auf die besondere Bedarfslage des Einzelfalls zugeschnitten sind. In [...] [manchen] Fällen werden Case Manager entsprechende Beratungsleistungen erbringen müssen, die sie nicht an „Dritte“ delegieren können. (Reis 2020: 233 ff.)

Die Synthese dieser Definitionen beinhaltet, dass das CM im KIM die Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund entsprechend ihren komplexen Bedarfsangelegenheiten unterstützt, indem es in erster Linie externe Ressourcen im Kreis Viersen vermittelt, dabei die in der Person liegenden Ressourcen aktiviert und diese Ressourcen dann effizienz- und effektivitätsorientiert steuert und koordiniert.

1.2 Unterschied Case Management und Case Work

Um das CM des KIM und die daraus resultierenden Aufgaben und operativen Arbeiten zu verstehen, ist es notwendig den Unterschied zwischen indiziertem Case Management (Punkt 3.3) und Case Work, wie es bspw. manche freie Träger in der Flüchtlingssozialarbeit durchführen (Formulare ausfüllen, Post bearbeiten, Bewerbungen schreiben und dergleichen), zu kennen. Prof. Dr. Claus Reis (Frankfurt University of Applied Sciences, ISR), der das KIM mit seinen Arbeiten methodisch maßgeblich mitgestaltet hat (vgl. MKFFI NRW 2020: 9), gibt einen klaren Handlungsrahmen des CM vor, damit es ihre Funktionen und Aufgaben unter Punkt 4 des vorliegenden Konzeptes adäquat ausführen kann:

„Der Verwechslung von Case Management und Case Work, d. h. dem planenden und steuernden Management eines Falls und der auf den Einzelfall bezogenen Sozialen Arbeit. Diese Verwechslung kann dazu führen, dass die sozialpädagogischen Anteile von Maßnahmen für die Zielgruppe mit dem Hinweis auf die Existenz von Case Management reduziert oder gar gestrichen werden. Demgegenüber ist darauf zu insistieren, dass die konzeptionelle Aufgabe von Case Management darin besteht, Probleme der adressierten Person zu identifizieren (was nur gelingt, wenn eine Beratungsbeziehung aufgebaut wird) und dann zu deren Bearbeitung an einen Fachdienst zu verweisen. – Dem Irrglauben, die Identifikation von Problemen sei vergleichsweise einfach, so dass die Aufgabe von Case Management in der Verweisung an Fachdienste liege. Hier ist daran zu erinnern, dass sich die Notwendigkeit von Case Management aus der Komplexität von Problemlagen ergibt, die häufig so miteinander verschränkt sind, dass ein einzelnes Angebot oder ein einzelner Fachdienst nicht ausreicht, sondern ‚Dienstleistungsbündel‘ geschnürt werden müssen. Um dies zu tun, ist es notwendig, nicht nur Probleme zu erkennen, sondern auch sinnvolle Bearbeitungswege zu entwerfen. Auch hier zeigt sich wieder die Notwendigkeit der Verknüpfung der Steuerung des Einzelfalls mit der Steuerung der Angebotsebene.“ (Reis 2020: 210f)

Um den Unterschied zwischen CM und Case Work zu verdeutlichen, wird an dieser Stelle nochmals das Zitat aus der Definition unter Punkt 1.1 angeführt:

„Case Management unterscheidet sich von der klassischen sozialarbeiterischen Einzelfallhilfe („case work“) dadurch, dass die Bearbeitung und ggf. Lösung erkannter Probleme nicht von den Fachkräften im Case Management selbst in Angriff genommen werden, sondern diese hierzu Leistungen ‚Dritter‘ in Anspruch nehmen, d. h. den Fokus ihrer Arbeit in der kompetenten Vermittlung und Steuerung des richtigen Angebots sehen. Die Qualität von Case Management bemisst sich damit an der Kompetenz, Hilfsangebote so zu vermitteln, dass sie auf die besondere Bedarfslage des Einzelfalls zugeschnitten sind.“ (Reis 2020: 233f)

Dabei steht beim CM im Vordergrund, nicht nur zu wissen, „wo“ die [...] [Nutzenden] sich befinden, sondern auch stets (unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften) über den Stand der Beratung oder Maßnahme informiert“ zu sein (Reis 2020: 234). Gemäß der Synthese aus dem Punkt 1.1, den oben genannten Hinweisen Reis' (2020) und der Konzeption des CM im KIM ergibt sich, dass das CM im Unterschied zum oben beschriebenen Case Work, die Funktionen und Aufgaben unter Punkt 3 wahrnimmt.

2 Die Zielgruppe

Ausgehend von den Voraussetzungen der Landesförderung und der CM Definition wird im Folgenden die Zielgruppe des CM im Sinne des KIM definiert, auf die Indikation von CM und den Zugang der Zielgruppe zum CM eingegangen.

2.1 Definition der Zielgruppe

Die Zielgruppe des KIM und damit potenziell für das CM sind alle im Kreis Viersen lebenden Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund (vgl. MKFFI 2020: 14).

2.2 Zugang der Zielgruppe zum KIM/CM

Der Erstkontakt zum KIM und damit zu indiziertem CM kann über verschiedene Kanäle hergestellt werden. Diese Kanäle können beispielsweise folgende sein, wobei andere Zugangskanäle nicht ausgeschlossen sind:

- Anfragen durch das Integrationsnetzwerk für ratsuchende Personen an das KIM (Einverständnis der ratsuchenden Person vorausgesetzt)
- Anfragen seitens der ratsuchenden Personen
- Kontaktaufnahme durch das KIM (Einverständnis der ratsuchenden Person vorausgesetzt)
- usw.

2.3 Indikation von CM

Wenn eine ratsuchende Person der oben genannten Zielgruppe angehört, muss geprüft werden, ob CM indiziert ist oder ob es sich um eine allgemeine, kurzfristige Verweisberatung handelt – das sogenannte „case finding“. Die Prüfung auf Indikation von CM nimmt eine wichtige Rolle ein, da anhand des Ergebnisses der Prüfung die Leistungstiefe bestimmt werden kann.

Die Kriterien zur Indikation von rechtskreisübergreifendem CM lauten wie folgt (vgl. Reis 2020: 204, Ehlers et al. 2017: 71):

- Vorliegen von multidimensionalen Bedarfslagen
- Involvierung einer Mehrzahl von Integrationsakteuren (IA)
- Regelversorgungspfade greifen teilweise nicht oder sind nicht ausreichend
- Ressourcen der ratsuchenden Personen sind nicht ausreichend zur Problembewältigung

Über den Erstkontakt (persönlich oder digital) mit einer ratsuchenden Person wird eine erste Einschätzung getroffen, woraufhin ein Termin zum Erstgespräch (s. Kapitel 4) vereinbart wird, in dem mittels eines Erstgesprächsbogen u.a. eruiert wird, ob CM indiziert ist. Wenn CM indiziert ist, wird die ratsuchende Person –ihr Einverständnis vorausgesetzt– in das CM des KIM aufgenommen und wird somit zu einem Case Management Fall bzw. zur/zum Nutzenden des CM (vgl. Ehlers et al. 2017: 73).

Ist kein CM indiziert, werden die ratsuchenden Personen hinsichtlich ihrer alleinstehenden, einfachen Fragestellung kurzfristig im Sinne von Informationsweitergabe und Vermittlung an Integrationsakteure beraten.

Sollte sich während dieser kurzfristigen Beratung zeigen, dass die zunächst als alleinstehende und einfach betrachtete Fragestellung nur eine Teilproblematik innerhalb multidimensionaler Bedarfe der ratsuchenden

Person ist, wird Rücksprache mit dieser Person gehalten und nochmals geprüft, ob CM aufgrund der neuen Erkenntnisse indiziert ist (vgl. ebd. 2017: 73).

3 Die Funktionen und Aufgaben der Case Managerin – des Case Managers

Auf Grundlage der DGCC (vgl. 2016) und der vom MKFFI NRW geförderten CM-Fortbildung durch die Paritätische Akademie NRW, die an die DGCC Ausbildung angelehnt ist, werden im Folgenden die Funktion und Aufgaben der Case Managerin bzw. des Case Managers festgestellt.

Die Case Managerinnen und Case Manager nehmen bestimmte Funktionen hinsichtlich der einzelfallbezogenen- und einzelfallübergreifenden Ebene sowie auf der Systemebene als Akteure im Integrationsnetzwerk ein. Case Managerinnen und Case Manager nehmen die Funktion als Bindeglied zwischen der/dem Nutzenden und

- deren / dessen Umfeld
- dem professionellen System
- den Kostenträgern
- dem Gemeinwesen

in einem hochgradig arbeitsteiligen und komplexen Gesundheits-, Sozial- und Versicherungswesen ein. Außerdem fungieren sie in den komplexen Systemen als Bezugspersonen für alle Beteiligten, Prozessbegleitung, Lotsin/Lotse, eine Person, die informiert, berät, begleitet und unterstützt, die interveniert, korrigiert, auswertet und die kommuniziert, motiviert und aushandelt.

„Case Managerinnen und Case Manager arbeiten mit und in kollaborativen sektorenübergreifenden Netzwerken zum Wohle der Adressaten und Adressatinnen. Sie können dabei situationsabhängig verschiedene Funktionen (Gatekeeper, Broker, Advocat, Social Support) fokussieren bzw. verknüpfen“ (DGCC 2016: 5):

- Gatekeeper – selektierende Funktion:
 - Steuerung des Zugangs zu Leistungen
 - Verpflichtung zur angemessenen Verwendung von Ressourcen
 - Überprüfung von Effizienz und Effektivität
- Broker – vermittelnde Funktion:
 - Vermittler zwischen Nutzende / Nutzendem und Unterstützungssystem
 - CM nimmt eine unabhängige und allparteiliche Position ein
- Advocat – begleitende Funktion:
 - Information der Nutzenden / des Nutzendem über sein Recht auf Unterstützung
 - CM übernimmt Aufgaben, welche die / der Nutzende für einen begrenzten Zeitraum nicht selbst übernehmen kann
- Social Supporter – unterstützende Funktion:
 - CM unterstützt die Nutzende / den Nutzenden im Sinne des Empowerments
 - CM unterstützt die Nutzende / den Nutzenden bei der Findung und Nutzung vorhandener Ressourcen

Ist eine ratsuchende Person ins CM aufgenommen worden und somit zur/zum Nutzenden geworden, nimmt das CM gemäß des unter Punkt 4 Nr. 2 und 3 neben den zuvor beschriebenen Funktionen und Aufgaben,

eine ihrer maßgeblichen Aufgaben auf: Die Koordination des CM-Falls innerhalb der Nutzung der Unterstützungsangebote, die Anbindung an weitere oder erstmalige, erforderliche Anbindung an Unterstützungsangebote sowie die Fallverantwortung. Die Fallverantwortung bedeutet hier nicht nur zu wissen „wo“ die [...] [Nutzenden] sich befinden, sondern auch stets (unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften) über den Stand der Beratung oder Maßnahme informiert sein müssen“ (Reis 2020: 234), sodass der CM-Fall im Sinne des Empowerments mittels Stärkung der Eigeninitiative zielführend unterstützt werden kann. Im Sinne dieser maßgeblichen Aufgaben ist das CM „als Kombination von Einzelfall- und Netzwerkarbeit“ (ebd. 2020: 235) zu verstehen.

Vom Vorgenannten ausgehend sowie auf Grundlage und aus Erkenntnissen der einzelfallbezogenen Arbeit beteiligt sich das CM durch einzelfallübergreifende (Bedarfs-) Analysen an der systematischen Optimierung und Ausbau der Unterstützungsangebote in Absprache und Kooperation mit dem Integrationsnetzwerk (Reis 2020: 218). Dies wird durch den Rückkopplungsmechanismus zwischen der Koordination (Baustein 1) und des CM (Baustein 2) des KIM (s. Punkt 6) erreicht.

4 Der Case Management Prozess

Die folgende Tabelle behandelt den Prozess des CM, den sogenannten Regelkreis des CM – vom Erstgespräch bis hin zum Fallabschluss und zur Evaluation des CM-Prozesses auf Einzelfallebene. Der Verlauf des gesamten CM Prozesses wird einzelfallbezogen dokumentiert.

Prozessschritt	Inhalt	Ziel
1. Erstgespräch	„Die Erstberatung als Prozessschritt eines Case Managements erfüllt insgesamt komplexe Aufgaben. Zunächst geht es für die Case Manager darum, einen ersten Eindruck von der Problemlage der/des Ratsuchenden zu bekommen und deren/dessen Motivation zu klären sowie ggf. aufzubauen. Auf der Basis dieser Informationen kann dann eine Entscheidung über das weitere Vorgehen getroffen werden. Hierzu gehört die Entscheidung, ob angesichts von Problem- und Lebenslage überhaupt der aufwendige Weg eines Case Managements beschritten werden soll, denn nicht in allen Fällen ist dies nötig oder sinnvoll. Die Motivation der Klientinnen und Klienten für einen aufwendigen Unterstützungsprozess muss geklärt werden“ (MKFFI NRW 2020: 80 f.). Ist wie in Punkt 3.3 kein CM indiziert, werden die ratsuchenden Personen hinsichtlich ihrer einfachen Fragestellung kurzfristig beraten, im Sinne von Informationsweitergabe und Vermittlung an Integrationsakteure.	Schaffung von Transparenz zum CM Aufzeigen der Chancen und Möglichkeiten Erfassen von Daten & motivationalen Lage der Person Prüfung auf Indikation von CM

	Ein Erstgesprächsbogen zur Erfassung von personenbezogenen und integrationsrelevanten Daten findet statt.	
2. Assessment & Teilhabevereinbarung	<p>In diesem Prozessschritt wird entsprechend der Bedarfslage der Case ganzheitlich rekonstruiert, „[...] um aus dieser Rekonstruktion Probleme erkennen und über deren Lösung[sansätze mit der ratsuchenden Person beraten] zu können“ (MKFFI NRW 2020: 81). Dabei wird im umfassenden Gespräch mit der ratsuchenden Person über „Versorgungsdefizite und -wünsche ebenso gesprochen wie über eventuell vorhandene Bewältigungsressourcen“ (MKFFI NRW 2020: 81). Der damit zusammenhängende Kernpunkt des Assessments ist, dass das CM sowohl die Nutzendensperspektive einnimmt als auch die systemseitigen Aufträge erkennt und „all diese Informationen [...] [gemeinsam mit den Ratsuchenden] zusammengefasst werden“ (vgl. ebd.).</p> <p>Sind diese Informationen zusammengefasst, werden sie innerhalb der Teilhabevereinbarung gemeinsam mit der ratsuchenden Person in Ziele nach dem SMART-Prinzip¹ übersetzt, sodass für beide Seiten einsehbar ist, welche Ziele erreicht werden sollen und wie sie im Unterstützungsprozess priorisiert werden.</p> <p>Daraufhin erfolgt die Aufnahme in das CM des KIM und es kann aktiv mit der konkreten Zielerreichung mittels der passgenauen Vermittlung und Steuerung von Unterstützungsangeboten („Linking“) begonnen werden – damit ist die ratsuchende Person zu einem CM-Fall / zum Nutzenden geworden.</p>	<p>Betrachtung der Bedarfe aus Nutzendensperspektive und aus Systemsicht</p> <p>Aufstellung und Transparenz von bedarfsbefriedigenden Zielen</p> <p>Aufnahme ins CM des KIM</p> <p>Start der Vermittlung in Unterstützungssysteme („Linking“)</p>

¹ SMART: S = Spezifisch, M = Messbar, A = Attraktiv, R = Realistisch, T = Terminiert (Heinrich-Böll-Stiftung (Hrsg.) 2021)

<p>3. Leistungsvermittlung und -Steuerung („Linking“)</p>	<p>Sind die Bedarfe offengelegt, die Ziele im CM-Fall transparent festgehalten sowie die Schritte zur Zielerreichung geplant, wird mit der Zielerreichung -dem Unterstützungsprozess- begonnen. „Die Qualität von Case Management [...] [ist es,] Hilfsangebote so zu vermitteln, dass sie auf die besondere Bedarfslage des Einzelfalls zugeschnitten sind“ (MKFFI NRW 2020: 82). Damit die Unterstützungs- und Hilfsangebote effizient und effektiv eingesetzt werden, „haben die Case Manager die Fallverantwortung“ (ebd. 2020: 82), indem sie den genauen Überblick über den aktuellen Stand der Beratungen und Maßnahmen halten. Der Überblick wird dadurch gehalten, dass die Träger der einzelnen Unterstützungsangebote vor Leistungsbeginn bzw. in der laufenden Leistungserbringung vom CM erfahren und damit in den CM-Prozess eingebunden werden (vgl. ebd. 2020: 82)</p>	<p>Zeitnahe Bedarfsdeckung</p> <p>Koordination des CM-Falls innerhalb der Nutzung der Unterstützungsangebote</p> <p>Fallverantwortung beim CM</p>
<p>4. Monitoring</p>	<p>Der Prozessschritt des Monitorings ist ein wichtiges Instrument des Unterstützungsprozesses hinsichtlich der Fallverantwortung und der damit verbundenen Leistungssteuerung. Mit diesem Instrument ist gewährleistet, dass das CM zu jederzeit die Übersicht über den Case hat und diesen mit dem entsprechenden Blick begleitet. Im Detail ist damit gemeint, dass durch das Monitoring der Case „systematisch reflektiert wird“ (MKFFI NRW 2020: 82) und mit dem Nutzenden das im Assessment und in der Teilhabevereinbarung festgehaltenen Vorgehen nachhält und überprüft. Außerdem bietet dieses Instrument die Funktion, „mögliche Fehleinschätzungen oder Fehlentwicklungen frühzeitig zu entdecken, um diese dann zu korrigieren“ (ebd. 2020). Die Laufzeit des Monitorings entspricht dem Zeitverlauf bis zu Zielerreichung und bis zum Abschluss des Cases. Die systematische Reflexion setzt eine Dokumentation des Cases voraus, welche von Mitarbeitenden im CM durchgeführt wird.</p>	<p>Stets aktuelle Übersicht zum Case</p> <p>Adäquate, zielgerichtete Fallführung und Leistungssteuerung</p> <p>Dokumentation des Vorgehens</p>

<p>5. Re-Assessment</p>	<p>In regelmäßigen Abständen –während des Monitorings- finden Re-Assessments im Stil des Assessments unter Punkt 2 der Prozessschritte mit der bzw. dem Nutzenden statt, um unter anderem mögliche, neu entstandene Bedarfe offenzulegen. Die Re-Assessments werden im Dokumentationssystem erfasst.</p> <p>Ergeben sich aus dem Re-Assessment neue Bedarfe, beginnt der CM-Prozess ab Prozessschritt 2 wieder von vorne, was in einer neuen Teilhabevereinbarung mündet.</p> <p>Stellt sich im Re-Assessment heraus, dass alle Bedarfe gedeckt und entsprechend die Ziele erreicht sind, kann der Case, wie in Punkt 6 beschrieben evaluiert und abgeschlossen werden.</p>	<p>Regelmäßige Überprüfung des Case-Fortschritts</p> <p>Regelmäßige Überprüfung des Fortschritts der Zielerreichung mit der bzw. dem Nutzenden</p> <p>Offenlegung von möglichen, neuen Bedarfen</p>
<p>6. <i>Evaluation / Fallabschluss</i></p>	<p>Sind die Bedarfe der Person gedeckt bzw. die gesetzten Ziele erreicht und keine neuen Bedarfe offengelegt worden oder ist die/der Nutzende in der Lage das Versorgungsnetzwerk Selbstorganisation selbst zu steuern, kann der Case evaluiert und abgeschlossen werden (Reis 2020: 239f)</p> <p>„Der Abschluss des Case Managements beinhaltet die Auswertung (Evaluation) des Gesamtprozesses. Grundsätzlich gehören die Bewertung der eigenen Arbeit und ihre Überprüfung auf Effektivität und Effizienz sowie die Suche nach Verbesserungspotenzial zu einer professionellen Arbeitshaltung. Im Case Management geht es in einer abschließenden Auswertung aber auch um die Verknüpfung zwischen der Reflexion der Einzelfallarbeit und der Weiterentwicklung der Angebotsstruktur“ (MKFFI NRW 2020: 83).</p> <p>Abgesehen von der Evaluation am Ende des Unterstützungsprozesses, wird die Evaluation der Arbeit der Case Managerinnen und der Case Manager fortlaufend innerhalb der CM-Teamsitzungen durchgeführt, sodass zu jeder Zeit die Qualität, Effizienz und Effektivität im CM-Prozess und dessen Optimierung gewährleistet ist.</p>	<p>Qualitätssicherung</p> <p>Prüfung auf Effektivität und Effizienz der durchgeführten Arbeit</p> <p>Optimierung des CM-Prozesses</p>

Tabelle 1: Der Case Management Prozess. Eigene Darstellung.

5 Der KIM-Rückkoppelungsmechanismus

In diesem Punkt geht es um den Rückkopplungsmechanismus zwischen der Koordination (Baustein 1) und dem CM (Baustein 2) des KIM.

Damit das CM seiner Funktion und Aufgabe gerecht werden kann, sich auf Grundlage einzelfallübergreifender Analysen an der systematischen Optimierung und dem Ausbau der Versorgungsangebote zu beteiligen (s. Punkt 4), nimmt die Koordination (Baustein 1) des KIM ihre Arbeit auf. Dies geschieht, indem die Erkenntnisse, die das CM aus seiner operativen Arbeit und durch einzelfallübergreifende Analysen hinsichtlich des Grades der Deckung von Bedarfen durch das Versorgungssystem (Bedarf gedeckt - unzureichend gedeckt - nicht gedeckt) als auch Hindernisse an Schnittstellen zur (rechtskreis-) übergreifenden Zusammenarbeit erfährt, in regelmäßigen Austauschformaten mit der Koordination des KIM geteilt bzw. rückgekoppelt werden.

Die Koordination nimmt diese Erkenntnisse auf und verarbeitet sie im Sinne ihrer Aufgabe zur „Koordination des Gesamtprozesses“ (MKFFI NRW 2020: 11) des KIM, indem es auf das Versorgungssystem zugeht, Bedarfsdeckungslücken bespricht, versucht gemeinsame Lösungen zu finden, in Absprache und Kooperation vorhandene Schnittstellen zu optimieren, neue Schnittstellen zu designen sowie neue Produktionsnetzwerke aufzustellen. Darüber hinaus kann die Koordination diese Erkenntnisse und auch Lösungsvorschläge über die Lenkungsgruppe bis in den politischen Entscheidungsprozess tragen (vgl. ebd.: 11f).

6 Netzwerk

Ein gut funktionierendes Integrationsnetzwerk ist Voraussetzung für ein gut funktionierendes, rechtskreisübergreifendes CM. Aus diesem Grund wird im KIM der Fokus auf den Auf- und Ausbau sowie auf ein optimiertes Schnittstellendesign gelegt. Hier profitiert das KIM bereits in seiner Aufbauphase von existierenden Kontakten und Schnittstellen zum Integrationsnetzwerk, welche das KI seit 2017 aufgebaut hat.

Dies sind zentrale Integrationsnetzwerkpartner im Kreis Viersen für das KIM und damit auch für das CM:

- Agentur für Arbeit
- Arbeitslosenzentrum
- Ausländer- und Einbürgerungsbehörden
- Bildungsträger (VHS, freie Träger)
- Ehrenamtler/innen & Ehrenamtliche Organisationen
- Erziehungsberatungen
- Freie Wohlfahrtverbände
- Gesundheitsamt und Ärzteschaft
- Grund- und weiterführende Schulen
- Jobcenter
- Jugendämter
- Jugendmigrationsdienst (JMD)
- KiTas und Beratungsstellen
- Kommunales Integrationszentrum
- Migrations- und Flüchtlingsberatungen
- Psychosoziale Beratungen
- Religionsgemeinschaften
- Schuldnerberatung
- Schwangerenberatungsstellen
- Standesämter
- Verbraucherzentrale
- Vereine
- ...

7 Qualitätsstandards und Evaluation

Das vorliegende Konzept stellt die Qualitätsstandards im CM des KIM dar, welche durch Definitionen der Gegenstandsbereiche erreicht wird. Im Verlauf der Etablierung des KIM im Kreis Viersen werden die Qualitätsstandards stetig optimiert, sodass den ratsuchenden Personen und Nutzenden des CM die qualitativ hochwertige Dienstleistung zuteilwird.

Die Optimierung der vorliegenden Qualitätsstandards des CM wird durch eine stetige Evaluation der einzelnen Handlungsfelder als auch des Gesamtprozesses gewährleistet. Dies geschieht durch regelmäßige Austauschformate mit der Koordination (Baustein 1) des KIM, mit der Leitung des Kommunalen Integrationszentrums (KI) als auch mit vertretenden Personen der Städte und Gemeinden sowie weiteren IA. Die Ergebnisse dieser Evaluationsgespräche werden hinsichtlich der Qualitätssicherung und -Optimierung in die operative Arbeit des CM zur Verbesserung der Integrations- und Teilhabechancen der Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund im Kreis Viersen umgesetzt.

III. Literaturverzeichnis

- Bezirksregierung Arnsberg (2022): *Bescheid über fachbezogene Pauschalen gem. §29 Haushaltsgesetz 2022 - HHG 2022*, Aktenzeichen 36.3.6-2-80/22.
- Bezirksregierung Arnsberg (2021): *Bescheid über fachbezogene Pauschalen gem. §29 Haushaltsgesetz 2021 HHG 2021*, Aktenzeichen 36.3.6-2-80/21.
- Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (Hrsg.) (2016): *Positionspapier Qualifikationsrahmen zertifizierter Case Manager und Case Managerinnen(DGCC)*,
https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2017/02/DQR_Positionspapier_FG_WB_DGCC.pdf
[aufgerufen am 12.07.2022]
- Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (Hrsg.) (2012): *Was ist Case Management?*,
<https://www.dgcc.de/case-management> [aufgerufen am 15.12.2021].
- Deutscher Verein für Öffentliche und Private Fürsorge (Hrsg.)(2017): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*,
8. Auflage, Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Ehlers, C., Müller, M. Schuster, F. (2017): *Stärkeorientiertes Case Management – Komplexe Fälle in fünf Schritten bearbeiten*, 1. Auflage, Berlin & Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Giebeler, C. (2007): *Perspektivenwechsel in der Fallarbeit und Fallanalyse*, in: Giebeler, C. / Fischer, W. / Goblirsch, M. / Miethe, I. / Riemann, G. (Hrsg.): *Fallverstehen und Fallstudien. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung*, 2. Auflage, Opladen & Farmington: Verlag Barbara Budrich Hills, S. 9 – 22.
- Heinrich-Böll-Stiftung (Hrsg.) (2021): *SMART-Ziele*, <https://kommunalwiki.boell.de/index.php/SMART-Ziele> [aufgerufen am 19.01.2022].
- Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration NRW (Hrsg.) (2020): *Handreichung zum kommunalen Einwanderungsmanagement / Integrationsmanagement*, 1. Auflage, Düsseldorf: MKFFI NRW.
- Reis, C. (2020): *Kommunales Integrationsmanagement – Leitfaden für die Praxis*, 1. Auflage, Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaftsmart.

Kreis Viersen

Sozialamt – Kommunales Integrationszentrum

Rathausmarkt 3 | 41747 Viersen

www.kreis-viersen.de

Gefördert durch:

Ministerium für Kinder, Jugend, Familie,
Gleichstellung, Flucht und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



Impressum

Herausgeber: Kreis Viersen – Der Landrat

Redaktion: Kommunales Integrationszentrum

Gestaltung: Pressestelle

Druck: Druckzentrum Kreis Viersen

Stand: September 2022

Fotos: © Kreis Viersen, sofern nicht anders vermerkt

