

Fachtagung der DGCC 2006 „Entwicklungen im Case Management“ am 30. und 31.1.2006)

Case Management in der Beschäftigungsförderung

Ralf Holtzwardt

**Leiter des Bildungsinstituts der Bundesagentur für
Arbeit**



Bildungsinstitut



1. Angaben zur Institution
2. Ausgangslage
3. Strategische Ziele des CM- Einsatzes
4. Befähigung der Case Manager/der Case Managerinnen
5. Definition von CM/Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement
6. Prozess des Case Management/Ablauf
7. Fallpensum
8. Zusammenarbeit auf der Systemebene
9. Ethische Leitlinien
10. Qualitätssicherung und- entwicklung
11. Zukunftsziele
12. Bedeutung des Fallmanagement für erfolgreiches Handeln in der ARGE

1. Institution/Einrichtung/Firma



Bildungsinstitut

Das Bildungsinstitut der Bundesagentur für Arbeit versteht sich als Bildungsdienstleister für die gesamte Organisation und für unterschiedlichste Themenstellungen.

- Bildungsangebot abgeleitet aus Kompetenzprofilen
- 5500 Veranstaltungen im Jahr
- 70000 Teilnehmer
- 230000 Teilnehmertage

Qualifizierungsoffensive SGB II

- **Seit dem 5.12.2005 liegt die Zertifizierung durch die Anerkennungskommission** (Deutsche Gesellschaft für Sozialarbeit, Deutscher Berufsverband für soziale Arbeit, Deutscher Berufsverband für Krankenpflegeberufe) **vor.**
- **Grundlage für die Zertifizierung ist ein mit den kommunalen Spitzenverbänden abgestimmtes, modularisiertes Qualifizierungskonzept.**

2. Ausgangslage



Bildungsinstitut

Die Aufgabenfelder der BA

Beitragsfinanziert

Steuer- und umlagefinanziert

I	Integration und Leistungsgewährung	SGB III
---	------------------------------------	---------

II	Integration und Leistungsgewährung	SGB II
----	------------------------------------	--------

III	Markttransparenz Marktordnung	SGB III
-----	----------------------------------	---------

IV	Auftragsleistungen	BKGG
----	--------------------	------

V	Markterschließung für a) Nichtleistungsempfänger b) Berufseinsteiger	SGB III
---	--	---------

VI	Berufliche Rehabilitation	SGB IX SGB III SGB II
----	---------------------------	-----------------------------

2. Ausgangslage



Bildungsinstitut

Bisherige Aufgabenschwerpunkte

- Beratung
- Ausbildungs- und Arbeitsvermittlung
- Leistungsgewährung

Personenkreise:

- Jugendliche
- Erwachsene und
- Arbeitgeber.

Weitere Aufgabenstellungen durch das Sozialgesetzbuch II

- **Erweiterung** durch intensive Betreuung und Fallmanagement
- **Ist mehr als Beratung und Vermittlung**

Personenkreise:

- arbeitsmarktnahe Kunden
- Kunden mit multiplen Vermittlungshemmnissen

3. Ziele des CM- Einsatzes



Bildungsinstitut

- Stärkung der **Eigenverantwortung** von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen und Personen, die mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft leben
- Beitrag dazu, dass genannte Personen ihren **Lebensunterhalt unabhängig von der Grundsicherung** aus eigenen Mitteln bestreiten können
- Menschen mit **multiplen Problemlagen** sollen mit Unterstützung durch das Fallmanagement (wieder) in den **Arbeitsmarkt integriert** werden.
- **Verringerung, Verkürzung oder Beseitigung** der Hilfebedürftigkeit
- **Erhalt** der **Erwerbsfähigkeit** des Hilfebedürftigen
- **geschlechtsspezifischen Nachteilen** entgegenwirken
- **familienspezifische Lebensverhältnisse** berücksichtigen

4. Befähigung der Case Manager



Bildungsinstitut

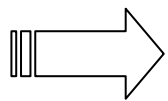
In den Arbeitsgemeinschaften finden sich VertreterInnen unterschiedlichster Ausbildungsgänge:

- **Sozialpädagogen/ Sozialarbeiter**
- **Berufs- und Arbeitsberater mit abgeschlossenem Studium an der unternehmenseigenen Fachhochschule**
- **Vermittler/ Arbeitsvermittler**
- **Leistungssachbearbeiter**
- **„Quereinsteiger“ mit unterschiedlichsten Vorbildungen**

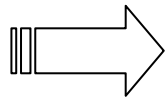
5. Welche Definition wird für den CM- Einsatz zugrunde gelegt?



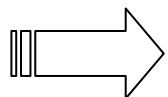
Bildungsinstitut



Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung ist ein **auf den Kunden ausgerichteter Prozess** mit dem Ziel der Beseitigung der Hilfebedürftigkeit, möglichst durch **nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt**.



In diesem **kooperativen Aushandlungsprozess** 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

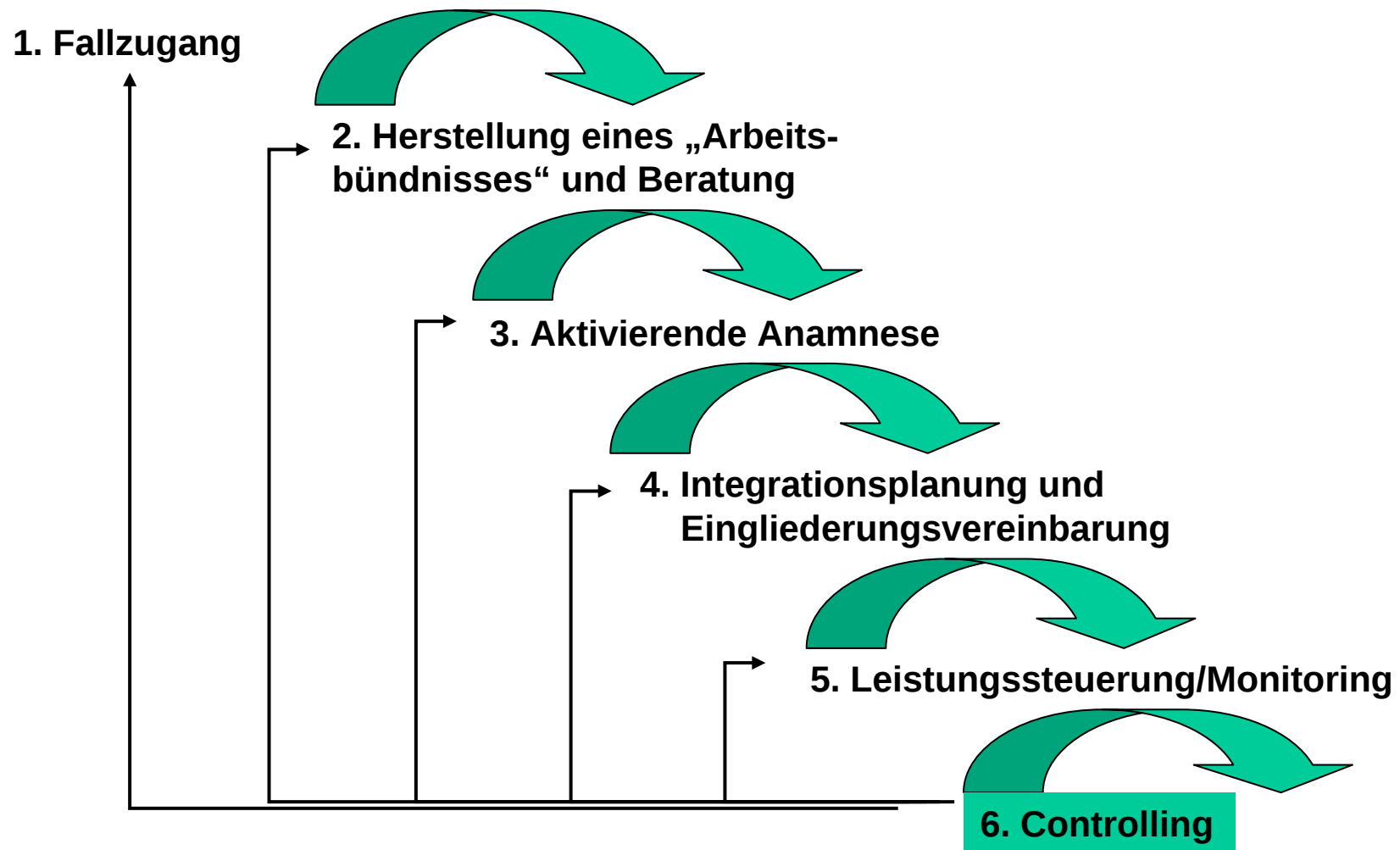


So wird der **individuelle Bedarf eines Kunden** im Hinblick auf das Ziel der mittel- oder unmittelbaren Arbeitsmarktintegration durch **Beratung und Bereitstellung der verfügbaren Ressourcen** abgedeckt und seine Mitwirkung eingefordert.

6. Prozess des CM/Ablauf



Bildungsinstitut



Schritt 1: „Arbeitsbündnis“ und (Eingangs-)Beratung



Bildungsinstitut

Zwei übergreifende Aspekte

Filterfunktion

- Fallübernahme
- Fallzurückweisung
- Fallweiterleitung

Arbeitsgrundlage schaffen für vertrauensvolle Zusammenarbeit

- Gewinnung der „zugewiesenen“ Kunden zur aktiven Mitarbeit
- Herstellung von Transparenz für den Kunden über das Verfahren
- Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben
- Beratungseinstieg: „Problembezogenheit“ und „Ergebnisoffenheit“

Schritt 2: Assessment aktivierende Anamnese



Bildungsinstitut

Die aktivierende Anamnese dient dazu, Informationen, Daten und Eindrücke zur Person/Bedarfsgemeinschaft, den vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen sowie zur Genese von Fehlentwicklungen oder Blockierungen zu gewinnen und daraus eine Ordnung, Würdigung und Beurteilung der sozialen und arbeitsmarktrelevanten (Tiefenprofiling) Situation abzuleiten.

Funktion der aktivierenden Anamnese:

- Daten zur Person sind nur dann zu erheben, wenn sie für die Integrationsplanung erforderlich sind.
- Gleicht Selbsteinschätzung des Kunden mit Fremdeinschätzung des Fallmanagers ab (korrigiert/klärt/informiert)
- Bewertet Hemmnisse, aber auch Ressourcen unter dem Aspekt der Arbeitsmarktintegration (Ausmaß, Schwierigkeitsgrad, individuelle Bedeutung)
- Regt durch aktivierende Gesprächstechniken und Methoden zur Mitarbeit an

Schritt 3: Integrationsplanung und Eingliederungsvereinbarung



Bildungsinstitut

Funktionen der Integrationsplanung:

- Setzt in der Anamnese gewonnenen Erkenntnisse in konkrete Planungen um
- Tantiert das Fordern und Fördern aus
- Fordert die aktive Beteiligung des Kunden ein
- Liefert steuerungsrelevante und statistische Daten

Umsetzungskriterien

- Gestaltet sich sprachlich und in der „Schrittgröße“ nach der Leistungsfähigkeit der Kunden
- Gibt klare Zeiteinheiten vor, in denen die Ziele erreicht sein sollen

Eingliederungsvereinbarung:

- Stellt das „Pflichtenheft“ für die Vertragsparteien dar
 - Umsetzung geltenden Rechts (öffentlich-rechtlicher Vertrag/ gebundenes Ermessen)
 - Basis für Sanktionen bei „Vertragsbruch“
-

Schritt 4: Leistungssteuerung



Bildungsinstitut

Die vom Fallmanager bzw. der unmittelbaren Organisationseinheit nicht selbst zu erbringenden Dienstleistungen sind zu

- **implementieren:** Gewinnung vorhandener Leistungserbringer für die geplante Dienstleistung, Akquirierung neuer Dienstleister, wenn Dienstleistung am Markt nicht vorhanden, Wirtschaftlichkeit der Maßnahme im Hinblick auf Erfolgskorridore prüfen
- **koordinieren:** Rang- und Reihenfolge der Leistungserbringung festlegen, Inhalte der Dienstleistung abstimmen (Fachlichkeit der Dienstleistungserbringer einbeziehen)
- **überwachen:** Werden Dienstleistungen sach- und zeitgerecht erbracht? Aushandeln von gegenseitiger Informations- und Abstimmungsverpflichtung (Monitoring)
- **evaluieren:** Überprüfung der Ergebnisse im Hinblick auf Zielerreichung und Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung

Schritt 5: Controlling



Bildungsinstitut

Controllinggrößen leiten sich ab aus:

- Gesetzlich vorgegebenen Zielen
- Geschäftspolitisch vorgegeben Zielen
- Individuell ausgehandelten Zielen mit den Kunden (Integrationsplanung)

Übergreifende Controllinggrößen für das Fallmanagement (Kennziffern)

Integrative Ziele:

- Erfolgreiche Integration in Arbeit, Ausbildung oder in eine tragfähige Selbständigkeit, ausgedrückt über entsprechende (un-/geförderte) Integrationsquoten.
- Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit (Annäherung an die Anforderungen des Arbeitsmarktes), ausgedrückt in Aktivierungsquoten (A).
- Aktivierung zur Wiedererlangung potenzieller Beschäftigungsfähigkeit insbesondere durch sozialintegrative Maßnahmen (Entschuldung, psychosoziale Stabilisierung,
- Suchtbewältigung), ausgedrückt in Aktivierungs-/Stabilisierungsquoten (S).

Fiskalziele:

- Vermeidung oder Verringerung der Hilfebedürftigkeit
- Angemessenheit der Aktivierungs- und Integrationskosten je eHb/ Bedarfsgemeinschaft

7. Fallpensum



Bildungsinstitut

Für das Sozialgesetzbuch II hat der Gesetzgeber folgende Vorschläge gemacht, um die intensive Betreuung sicherzustellen:

- **U 25 (junge Menschen unter 25 Jahren)**
Betreuungsschlüssel von 1 : 75, was jedoch nicht bedeutet, dass diese Aufgabe ausschließlich von Fallmanagern übernommen werden muss.
- **Ü 25 (Menschen über 25 Jahre)**
Betreuungsschlüssel von 1: 150, was ebenfalls nicht bedeutet, dass hier ausschließlich Fallmanager tätig werden.



Die eher „arbeitsmarktnahen“ Fälle mit einem guten Qualifikationsprofil und entsprechender Motivation können von Persönlichen Ansprechpartnern- Vermittlern betreut werden, die in aller Regel über eine weniger umfangreiche Ausbildung/Fortbildung verfügen.

8. Zusammenarbeit auf der Systemebene



Bildungsinstitut

- **FallmanagerInnen verstehen sich als Systemagenten und Netzwerker**
- **Im Rahmen der Leistungssteuerung arrondieren sie die vorhandenen Marktangebote zum Einzelfall.**
- **Sie diagnostizieren fehlende Angebote und initiieren deren Implementierung in aller Regel über die Führungskräfte.**
- **Sie erstellen Leistungsbeschreibungen und bereiten somit den Abschluss von Leistungsvereinbarungen vor.**
- **Sie verfügen über Budgetkompetenz und nutzen Ermessensspielräume**

9. Ethische Leitlinien



Bildungsinstitut

Orientierung und Ausführung der Dienst- und finanziellen Leistungen richten sich aus

- am SGB II
- der Grundphilosophie des „Fördern und Fordern“
- am humanistischen Menschenbild
- an den Grundlagen des Datenschutzes
- am Gebot der Transparenz
- den gesetzlich festgelegten Mitwirkungspflichten

Jedoch:

Der Gesetzgeber hat Sanktionsbefugnisse definiert, die von den Beschäftigten in den ARGEen wie auch den Optionskommunen verantwortlich wahrgenommen werden müssen. Sie müssen **Fördern und Fordern** zu einem **ausgewogenen Verhältnis** führen.



Im Rahmen der Qualifizierung:

- **Zertifizierbare Qualifizierung als Grundlage**
- **Angemessenes Qualitätsniveau der Trainer/ Ausbilder**
- **Teilnahme an Qualitätszirkeln**

In den Prozessstandards:

- **Controlling- System ist im Aufbau, welches die Prozesse angemessen abbilden muss**
- **Einheitliches Dokumentationssystem**
- **Benchmarking der ARGE n mit annähernd gleicher Struktur (des Arbeitsmarktes, der Organisation)**



Bildungsinstitut

Arbeitsmarktdistanz

Betreuungsaufwand

Kundengruppe A

Direkte
Integration
40% aller
Fälle

30%
nach A

Kundengruppe B

Direkte Integration
25% aller Fälle

20%
nach B

Kundengruppe C

Direkte Integration
15% aller Fälle

10%
nach C

Kunden-
gruppe D

Direkte Integration
5% aller Fälle

10%
nach D

A
R
B
E
I
T
S
M
A
R
K
T

← Nicht betreute Kundengruppe E? →

11. Zukunftsziele



Bildungsinstitut

- **Möglichst schnell eine ausreichende Zahl zertifizierter MitarbeiterInnen sicherstellen**
- **Vereinheitlichung der Auswahlkriterien für einen Ansatz von MitarbeiterInnen im Fallmanagement**
- **Entkoppelung der Fallmanagementfunktion von anderen Aufgabenstellungen (z.B. Leistungsgewährung)**
- **Kriterien für einen zielgerichteten Einsatz von Fallmanagement entwickeln**

12. Bedeutung des Fallmanagement für erfolgreiches Handeln in der ARGE



Bildungsinstitut

- Fallmanagement ist aus Sicht des Gesetzgebers **Kernelement** der neuen Leistung.
- Fallmanagement stellt die erforderliche Interaktion mit den KundenInnen sicher.
- Fallmanagement plant und steuert die maßgeblichen Hilfe- und Eingliederungsprozesse.
- Fallmanagement trägt zur **Sozialintegration von Menschen** essentiell bei.
- Fallmanagement fördert die (Re-) Integration auf dem Arbeitsmarkt.
- Fallmanagement verknüpft Interventionen auf der Einzelfallebene mit der Systemsteuerungsebene und bietet damit Dienstleistungen aus einer Hand.
- Nicht zuletzt leistet beschäftigungsorientiertes Fallmanagement einen Beitrag zum sozialen Frieden in Deutschland.