

Empfänger: VFK, FM, TL M&I

Weisungscharakter: Ja

**Umsetzung
des beschäftigungsorientierten
Fallmanagements
im
Jobcenter für Arbeitsmarktintegration Alzey-
Worms**



Inhalt

1. Ausgangssituation.....	3
2. Fachlich-inhaltliche / organisatorische Umsetzung und Ausgestaltung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements im JC Alzey- Worms.....	4
2.1. Inhaltliche Kernelemente des bFM.....	5
2.2. Beschäftigungsorientierung und Integration in Beschäftigung.....	5
2.3. Prozessschritte des beschäftigungsorientierten Fallmanagements.....	5
2.4. Prozessschritt Fallzugang.....	6
2.5. Prozessschritt Herstellen eines Arbeitsbündnisses.....	7
2.6. Prozessschritt Assessment.....	8
2.7. Prozessschritt Integrationsplanung und Eingliederungsvereinbarung.....	9
2.8. Prozessschritt Leistungssteuerung.....	10

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

2.9. Prozessschritt Controlling.....	10
2.10. Prozessschritt Fallabgang.....	10
2.11. Betreuungsschlüssel	10
2.12. Stellen.....	11
2.13. Betreuungszeitraum.....	11
2.14. Vertretungsregel	11
2.15. IT-Fachverfahren und Dokumentation	11
2.16. Interne Zusammenarbeit im Rahmen des bFM	11
2.17. Aufgabenabgrenzung im Fallmanagement.....	12
2.18. Netzwerkarbeit mit Dritten.....	12
2.19. Qualifizierung und Zertifizierung der Fallmanagerinnen.....	12
3. Qualitäts- und Ergebnissicherung.....	12
4. Aktualisierung der GA.....	13
5. Inkrafttreten der GA.....	13

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

1. Ausgangssituation

Im Jobcenter Alzey-Worms werden, Stand Dezember 2015, insgesamt 3691 erwerbsfähige Leistungsberechtigte betreut, davon 2037 mit komplexer Profillage. Dies entspricht einem Anteil von 55,20 %

Als Ergebnis der Kundendifferenzierung ist festzustellen, dass es eine zunehmend große Anzahl von Personen gibt, bei denen eine Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt wegen persönlicher Defizite, bei denen Schwerpunkte der Handlungsbedarfe in der Leistungsfähigkeit und / oder den Rahmenbedingungen zu verorten sind, nur schwer möglich erscheint.

Speziell für diese Zielgruppe stellt das Jobcenter Alzey-Worms beschäftigungsorientiertes Fallmanagement (bFM) als Angebot zur Verfügung, mit dem Ziel die Lebenssituation der Betroffenen zu stabilisieren und dadurch Voraussetzungen für eine nachhaltige Integration in Arbeit zu schaffen.

Seit 2008 wird im Jobcenter Alzey-Worms beschäftigungsorientiertes Fallmanagement, zunächst als Projekt, als integraler Bestandteil der Arbeitsvermittlung auf Grundlage des Fachkonzeptes der BA und seit 2010 in überarbeiteter Form gemäß der Geschäftsanweisung 01/2010 in der Form von spezialisiertem Fallmanagement durchgeführt.

Nachdem das Fallmanagement auf dieser Grundlage erfolgreich eingeführt wurde, ist der Schwerpunkt künftig darauf zu legen, dass sich alle Fallmanagementprozesse an transparenten, einheitlichen Arbeits- und Qualitätsstandards ausrichten.

In diesem Sinne wird die vorliegende Geschäftsanweisung erlassen, die im Nachfolgenden sowohl die inhaltlichen Aspekte als auch die organisatorischen Rahmenbedingungen für die Umsetzung des bFM im Jobcenter Alzey-Worms regelt.

Sofern im Rahmen von Projekten/Projektkonzepten abweichende Regelungen hinsichtlich einzelner der nachstehenden Aspekte gelten (u.a. Zu-/Abgang, Verweildauer, Betreuungsrelation), sind diese vorrangig. Alle anderen Regelungen bleiben hiervon unberührt.

Alle Beteiligten verpflichten sich, analog des Konzeptes vorzugehen und an einem guten Gelingen mitzuarbeiten.

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

2. Fachlich inhaltliche / organisatorische Umsetzung und Ausgestaltung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements im JC Alzey-Worms

Die nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt durch die Aufnahme einer möglichst Existenz sichernden Beschäftigung ist Ziel der Beratungs- und Unterstützungsangebote im Jobcenter Alzey-Worms.

An diesem Ziel richtet sich die gesamte Arbeit aller Vermittlungsfachkräfte aus.

Die Hilfebedürftigkeit wird zum einen von wenig beeinflussbaren Faktoren wie der konjunkturellen Lage, dem Lohn und einer eingeschränkten Arbeitskräftenachfrage vor allem im Helferbereich bestimmt. Zum anderen gibt es die teilweise beeinflussbare Faktoren der individuellen Rahmenbedingungen, der Qualifikation, das Lebensumfeld, die gesundheitlichen Einschränkungen, Suchterkrankungen und die Schulden Situation.

Das Erreichen deutlicher Integrationsfortschritte soll diese reversiblen Rahmenbedingungen verändern und so die Situation der Kunden/innen und/oder der gesamten Bedarfsgemeinschaft positiv verändern. In vielen Fällen ist es daher notwendig, die Situation der gesamten Bedarfsgemeinschaft in die Überlegungen mit einzubeziehen.

Dabei ergeben sich

arbeitsmarktbezogene Ziele wie

- Vermittlung in Ausbildung und Beschäftigung
- Einstellungs- oder Perspektivenänderung
- Abbau von Beschäftigungshürden z.B. Entschuldung
- Qualifizierung
- Wiedererlangung der Marktfähigkeit , z.B. durch AGH nach § 16d SGB II
- Erlangung/Ausbau von Sprachfähigkeiten
- Individuelle Bausteine zur Verbesserung der Vermittlungsfähigkeit

und

Sozialintegrative Ziele wie

- Entgiftung/Suchtbehandlung
- Psychische Stabilisierung mit allen notwendigen Maßnahmen
- Sicherung der Wohnraumversorgung
- Sicherung einer möglichst passgenauen Kinderbetreuung
- Stabilisierung des Sozialen Umfeldes/keine Ghettobildung
- Verhaltensanpassungen (Anti-Aggressionstraining etc.)
- Individuelle Bausteine

Der spezifische Beitrag des beschäftigungsorientierten Fallmanagements besteht darin, im Rahmen eines intensiven individuellen Beratungs- und Problemlösungsprozesses die systematisch erhobenen und dokumentierten Handlungsbedarfe nach der festgelegten Priorisierung gemeinsam mit den Kunden/innen abzuarbeiten und dadurch Integrationsfortschritte zu erzielen.

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

Es sollte sich hierbei um „behebbar“ Vermittlungshemmnisse handeln, welche die Kooperation der Kunden/innen, ein Problembewusstsein und eine Grundmotivation an der Mitarbeit mit einschließt.

Dies erfolgt ressourcen- und leistungsangepasst an die Zielgruppe dieses Integrationsangebotes (vgl. Fallzugang).

In der Regel werden die Kunden/innen nach dem vereinbarten Zeitrahmen bzw. nach erfolgter Behebung der Handlungsbedarfe und dem damit verbundenen Wegfall der Zugangsvoraussetzungen für das beschäftigungsorientierte Fallmanagement an die jeweils zuständige Vermittlungsfachkraft zurückgegeben.

Die Integrationsarbeit im Rahmen der Arbeitsvermittlung wird anschließend auf der Grundlage eines aktualisierten Profilings fortgesetzt.

Allgemein gültige Hinweise etwa zu Eingliederungsvereinbarung oder Absolventenmanagement sind umzusetzen. Die VerBIS-Arbeitshilfe in der jeweils aktuellen Fassung hat Gültigkeit.

2.1 Inhaltliche Kernelemente des bFM

Orientierung für die fachliche Arbeit im beschäftigungsorientierten Fallmanagement und dessen inhaltlichen Kernelementen gibt das Fachkonzept "[Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II](#)"

Inhaltliche Kernelemente in der Grundsicherung für Arbeitsuchende sind:

- ein systematischer Problemlöseprozess, der die Prozessschritte „Erstberatung“, „Assessment“, „Integrationsplanung / Eingliederungsvereinbarung“ und „Leistungssteuerung“ umfasst;
- eine auf den Einzelfall bezogene Koordinationsleistung, die über einen gewissen Zeitraum hinweg ein bestehendes Angebot an Dienstleistungen aufeinander abstimmt;
- die Interaktion mit den Leistungsberechtigten, die notwendig ist, um Bedarfe erkennen zu können, Ziele zu vereinbaren und Hilfe- bzw. Integrationspläne / Eingliederungsvereinbarungen entwerfen zu können. Die im Fallmanagement erforderliche Intensivbetreuung wird durch ein angemessenes Betreuungsverhältnis gewährleistet. Anhaltspunkte hierzu geben die Empfehlungen des Fachkonzeptes „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement“;
- ein einzelfallübergreifender bedarfsorientierter Auf- und Ausbau von Netzwerken und Maßnahmen, damit die im Einzelfall benötigten Leistungen auch verfügbar sind. Dies erfordert eine enge Zusammenarbeit vor allem mit den kommunalen Partnern.

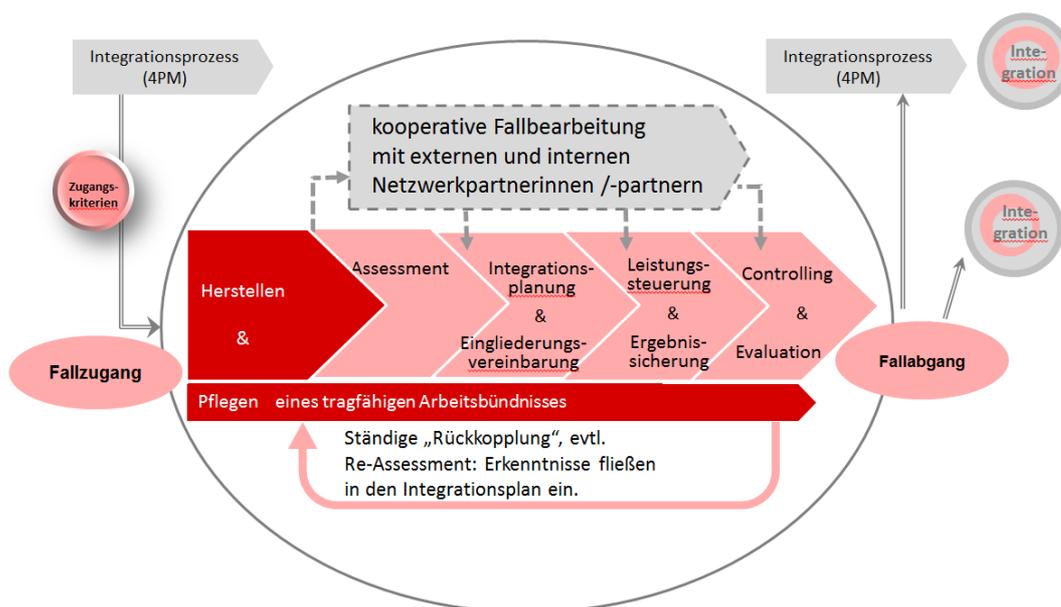
2.2 Beschäftigungsorientierung und Integration in Beschäftigung

Die ethische Ausrichtung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements im JC Alzey-Worms orientiert sich an den [Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management \(DGCC\)](#) und unterscheidet sich von allgemeiner Sozialarbeit durch die konsequente Ausrichtung auf Beschäftigungsförderung.

2.3 Prozessschritte des beschäftigungsorientierten Fallmanagements

Die nachfolgende Übersicht weist den Gesamtprozess aus, der in verschiedene Abschnitte untergliedert wird.

Prozess-Schritte des bFM



2.4. Prozessschritt Fallzugang

Das Fallmanagement ist eine kostenintensive Ressource, die sinnvoll eingesetzt werden muss. Dazu bedarf es bei der Fallzuweisung klarer Regelungen.

Zielgruppe:

Die Festlegungen der Geschäftsanweisung 01/2010 werden vollumfänglich umgesetzt. Für den Zugang in das beschäftigungsorientierte Fallmanagement sind gemäß GA 01/2010 die nachfolgenden Kriterien verbindliche Voraussetzungen:

- **motiviert** und **kooperationsbereite erwerbsfähige Leistungsberechtigte mit komplexer Profillage** (Entwicklungsprofil, Stabilisierungsprofil und Unterstützungsprofil) und **mindestens drei Handlungsbedarfen** in den **Schlüsselgruppen Rahmenbedingungen und/oder Leistungsfähigkeit** und
- die **Einschätzung der Vermittlungsfachkraft**, dass die Betreuung im Fallmanagement zu konkreten **Integrationsfortschritten** mit dem **Ziel der mittel-**

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

bis langfristigen Beseitigung bzw. Verringerung des Hilfebedarfs durch Integration in Beschäftigung führt.

Ergänzend dazu legt das Jobcenter Alzey-Worms fest, dass nur Kunden/innen im Rahmen des bFM betreut werden, bei denen neben multiplen Vermittlungshemmnissen realistische Aussichten bestehen, mit Hilfe des Fallmanagements „deutliche Integrationsfortschritte“, bzw. eine Integration auf dem ersten Arbeitsmarkt zu erreichen.

Da die Anzahl der Kunden/innen, die diese Kriterien erfüllen, die Kapazitäten des Fallmanagements innerhalb des Jobcenters Alzey-Worms um ein Mehrfaches übersteigen, ist es erforderlich, dass die Vermittlungsfachkräfte nach Rücksprache mit den Fallmanagerinnen eine Auswahl geeigneter Kunden/innen vornehmen und dies in VerBIS dokumentieren.

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

Organisatorischer Ablauf:

- Die Identifikation von potenziellen Fallzugängen für das beschäftigungsorientierte Fallmanagement erfolgt grundsätzlich durch die Vermittlungsfachkräfte.
- Der Kunde / die Kundin muss im Gespräch inhaltlich auf Ziele, Ablauf und Inhalte des Fallmanagements vorbereitet werden. Das erleichtert im Nachgang die Herstellung eines erfolgreichen Arbeitsbündnisses.
- Der Unterstützungsbedarf wird im Profiling aktuell dokumentiert.
- Die zuständige Vermittlungsfachkraft entscheidet auf der Grundlage des durchgeführten Profilings und unter Einbeziehung des Kunden / der Kundin.
- Durch die Aktivierung der VerBIS-Funktion „Kunden in das Fallmanagement übergeben“ wird der Kunde / die Kundin in die FM-Vormerkliste eingetragen.
- Bei der Begründung der Vormerkung, ist zwingend eine Aussage zu Nr. 3b der GA 01/2010 zu treffen (**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**).
- Im Anschluss laden die Fallmanagerinnen die vorgemerkten Kunden/innen zu einem Erstgespräch ein.
- Sofern in diesem Gespräch Einigkeit über eine Aufnahme ins bFM besteht, ist dies von der Fallmanagerin unter Zuhilfenahme der entsprechenden VerBIS-Funktionen zu dokumentieren und der Kunden / die Kundin ins Fallmanagement aufzunehmen.
- Fälle, die nicht dem beschäftigungsorientierten Fallmanagement wie beschrieben zugeordnet werden können, sind entweder an die Vermittlungsfachkräfte zurückzugeben oder in entsprechenden Maßnahmen, die eingekauft wurden, vorzumerken.
- Die Zugänge ins Fallmanagement werden über die Software gesteuert, nach HEGA 01/2010 ist bei den genannten Fallgestaltungen eine verbindliche Zuweisung nötig.
- Die Fallmanagerinnen müssen nach Ablauf von jeweils 6 Monaten dokumentieren, warum ein weiterer Verbleib im Fallmanagement aus ihrer Sicht notwendig ist.

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

- Frei werdende Plätze im Fallmanagement sollen gemäß Fallzugang zeitnah bestückt werden.
- Die Integrationsfachkräfte prüfen bei allen Kunden/innen mit komplexer Profillage im 6 Monatsabstand, ob die Voraussetzungen für eine erstmalige oder erneute Vormerkung für das beschäftigungsorientierte Fallmanagement vorliegen und dokumentieren das Ergebnis in VerBIS.
- Sollte dies nach Ermessen der Vermittlungsfachkraft nicht möglich sein (z.B. mangelnde Mitwirkung), muss dies in VerBIS dokumentiert werden.

2.5. Prozessschritt Herstellen eines Arbeitsbündnisses und Einstiegsberatung

Die Kunden/innen werden in der Einstiegsberatung umfassend über die bestehenden Möglichkeiten im Rahmen des Fallmanagements informiert.

Hierbei wird der Beratungsprozess insbesondere auf den Aspekt der proaktiven und kooperativen Zusammenarbeit ausgerichtet. Die Kunden/innen sollen ihre aktive Mitwirkungsbereitschaft als wesentlichen Beitrag zum Gelingen des Gesamtprozesses erkennen und in das Arbeitsbündnis einbringen.

Die Betreuung im Rahmen des bFM Fallmanagements ist freiwillig.

Die Gewinnung eines Kunden/ einer Kundin zur aktiven Mitarbeit, auch bei noch fehlender oder unzureichender Motivation, kann Teil dieses Prozessschrittes sein. Kunden/innen, die im bFM betreut werden, sind nicht von den §§ 31 und 32 SGB II ausgenommen.

Für eine nachhaltig wirkende Arbeitsbeziehung ist eine Vertrauensbasis zwischen Kunde/in und Fallmanagerin unabdingbar. In der Zusammenarbeit nehmen die Fallmanagerinnen die Rolle als Ansprechpartner, Berater, Experten, Prozessbegleiter und Koordinatorinnen für alle Handlungsbedarfe wahr.

Für ein erfolgreiches Arbeitsbündnis ist es unerlässlich, dass Transparenz über diese verschiedenen Rollen besteht.

Die Einstiegsberatung erfüllt eine wesentliche Filterfunktion, die grundsätzlich zu zwei unterschiedlichen Ergebnissen führen kann:

- a) der Fallübernahme durch den Fallmanagerin,
- b) der Abweisung des Falles und die Rücküberweisung an die VFK

Die Herstellung eines Arbeitsbündnisses kann für die Fallmanagerinnen eine erste große Herausforderung bedeuten. Vorausgegangene Erfahrungen mit Behörden und Institutionen haben bei zahlreichen Kunden/innen zu Einschätzungen geführt, die sich im ersten Gesprächskontakt in Widerständen manifestieren können. Andere Personengruppen wünschen weder Betreuung noch Unterstützung beim Zugang zum Arbeitsmarkt, sondern ausschließlich die Gewährung der materiellen Leistungen. In den beschriebenen Fällen kann daher Freiwilligkeit in der Beratung zunächst nicht unterstellt werden. Alle Erfahrungen zeigen, dass Freiwilligkeit zu Beginn des Gespräches nicht unbedingt vorausgesetzt werden kann. Im

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

Fallmanagement müssen daher Anstrengungen unternommen werden, die Kunden/innen für den gemeinsamen Prozess zu gewinnen.

Diese „Einladung“ wird dann erfolgreich sein, wenn es gelingt, den Kunden/innen den Nutzen für sich und die eigene Lebenslage zu verdeutlichen. Im betriebswirtschaftlichen Sinne wäre hier von einer „Win - Win-Situation“ auszugehen, da bei einer Bereitschaft der Kunden/innen zum Gespräch auch für das Jobcenter positive Effekte zu erzielen sind.

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

2.6. Prozessschritt Assessment

In dieser Gesprächsphase werden unter Beachtung der Regelungen des Datenschutzes gezielt Informationen zum Kunden/in erhoben.

Konkret muss es darum gehen,

- die bisherigen Aktivitäten der Kunden/innen herauszufiltern, die in der Vergangenheit von der subjektiven Einschätzung her durch Erfolge gekrönt wurden,
- den bisherigen Umgang mit (beruflichen) Misserfolgen und die hierbei gezeigten Bewältigungsstrategien zu ermitteln,
- begünstigende oder einschränkende Netzwerke zu erheben, auf die die Kunden/innen zurückgreifen,
- die Selbsteinschätzung der Kunden/innen zu zentralen arbeitsmarktintegrativen Fragen einzubeziehen.

Ziel des Assessments ist es vor allem, Informationen und Eindrücke zum Kunden / zur Kundin, seiner / ihrer Bedarfsgemeinschaft, den vorhandenen Ressourcen sowie Kompetenzen und zur Genese von Fehlentwicklungen oder Blockierungen zu gewinnen. Diese sind Grundlage für eine Prognose zur Einmündungswahrscheinlichkeit auf den Arbeitsmarkt und die realistische Planung erforderlicher arbeitsmarktlicher und/oder sozialintegrativer Unterstützungsangebote.

Im Rahmen dieses Arbeitsschrittes sind die maßgeblichen Handlungsfelder zu erkennen, in ihrer Relevanz zur Integration zu unterscheiden und festzulegen, in welcher Reihenfolge und mit welcher Priorität die Bedarfe zu bearbeiten sind.

Hierbei sind alle elementaren Lebensbereiche zu berücksichtigen:

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

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

Die gewonnenen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die kooperative Integrationsplanung mit den Kunden/innen.

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

2.7. Prozessschritt Integrationsplanung und Eingliederungsvereinbarung

Integrationsplanung und Eingliederungsvereinbarung erfüllen zusammen mehrere Funktionen:

1. Zielplanung

In der Zusammenarbeit mit den Kunden/innen werden in der Integrationsplanung in kleinen, überschaubaren Einheiten die einzelnen Schritte zur Rückkehr in den Arbeitsmarkt besprochen und festgelegt. Sie bilden die Grundlage für die abzuschließende Eingliederungsvereinbarung. Damit wird im Integrationsplan das Prinzip „Fördern und Fordern“ umgesetzt und als interaktiver Prozess in einem für beide Seiten verbindlichem Vorgang konkret ausgestaltet.

2. Steuerung

Ein systematischer Integrationsplan liefert, wie die Vereinbarung selbst, eine Reihe von steuerungsrelevanten Daten, beispielsweise zur Dauer und Notwendigkeit integrativer Maßnahmen, die nicht unmittelbar auf die Arbeitsmarktintegration zielen. Daraus ergeben sich Hinweise, inwieweit kommunale Sozialpolitik hieraus Gestaltungsaufgaben ableiten kann.

3. Rückkoppelung

Gerade der letzte Punkt ist von erheblicher Bedeutung, sind doch Integrationsplanung und -vereinbarung einer doppelten Bindung unterworfen. Einerseits wirken sie als wichtiger Baustein an der gesamten Maßnahmenplanung der Institution (Rückkoppelung an Entscheidungsträger) mit, andererseits wirken solche Planungsmechanismen zurück auf die unmittelbaren Absprachen zwischen den Kunden/innen und den Fallmanagerinnen im Sinne von verfügbaren oder fehlenden Angeboten.

Die methodischen und kommunikativen Kompetenzen der Fallmanagerinnen sind in diesem Teilschritt besonders relevant.

Es gilt

- durch aktivierende, lösungsorientierte Gesprächsführung
- unter Nutzung des Empowerment-Ansatzes und
- durch Einsatz von Reframing-Methoden zur Umdeutung
-

die Kunden/innen in den Prozess aktiv einzubinden, Entscheidungen gemeinsam auszuhandeln sowie Selbst- und Fremdeinschätzung zusammenzuführen. Für die gefundenen Lösungen sollen die vorhandenen individuellen und institutionellen Ressourcen zielgerichtet eingesetzt werden. Die Integrationsplanung erfährt durch die Übernahme von Absprachen in die Eingliederungsvereinbarung nach § 15 SGB II ein hohes Maß an Verbindlichkeit für beide Vertragspartner. Die Integrationsplanung bildet den Prozess ab, die Eingliederungsvereinbarung ist das schriftliche Vertragswerk hierzu, der rechtliche Ausdruck für ein Arbeitsbündnis zwischen der Fallmanagerin und dem Kunden / der Kundin. Beide schaffen die notwendige Verbindlichkeit im Arbeitsbündnis und stellen einen Kontrakt dar, der beim Bruch von Vereinbarungen zu Sanktionen führen kann.

Alle zur Verfügung stehenden Eingliederungsleistungen können im Rahmen des Fallmanagements eingesetzt werden. Orientiert an den Ergebnissen der Situationsanalyse wählen die Fallmanagerinnen die geeigneten Angebote aus und beziehen diese in die Zusammenarbeit mit den Kunden/innen ein. Der Einsatz aller Instrumente erfolgt hierbei unter

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

Beachtung der Kriterien Wirtschaftlichkeit, Sparsamkeit und positiver Wirkungserwartung im Hinblick auf die Integration in den Arbeitsmarkt.

Für den gesamten Beratungsprozess ist zu beachten:

Gemeinsam mit den Kunden/innen ist eine Integrationsstrategie zu entwickeln und eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen. Die Eingliederungsvereinbarung ist regelmäßig (spätestens alle 6 Monate) zu überprüfen sowie bei sich verändernder Rahmenbedingungen und bei erreichten Integrationsfortschritten entsprechend anzupassen.

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

2.8. Prozessschritt Leistungssteuerung

In diesem Prozessschritt muss es gelingen, weitere Akteure aus dem persönlichen Umfeld der Kunden/innen und institutionelle Ressourcen, die den Integrationsprozess nachhaltig unterstützen, aktiv einzubinden. Aus dieser Schwerpunktsetzung geht deutlich hervor, dass das Fallmanagement nicht für die Lösung aller Problemlagen verantwortlich sein kann.

In Anerkennung der eigenen professionellen Grenzen müssen die Fallmanagerinnen jedoch in der Lage sein, die notwendigen Hilfestellungen und Unterstützungsangebote für die Kunden/innen bei anderen Leistungsanbietern abzurufen und zu koordinieren.

Wenn bisher keine Angebote vorhanden sind, sind diese anzuregen.

Die Fallmanagerinnen bringen insbesondere ihre Aushandlungs- und Netzwerkkompetenz ein. Die Handlungsautonomie der Fallmanagerinnen soll in einem umfassenden Sinne gewährleistet und Teil des Steuerungskonzeptes sein.

Aufgabe der Führungskraft mit Blick auf diesen Prozessschritt ist es, im Fallmanagement erkannte Bedarfe aufzunehmen und die erforderlichen Aktivitäten einzuleiten. Ziel ist ein leistungsfähiges Netzwerk, das die Bedarfe abdeckt und verbindliche Absprachen zur Kooperation beinhaltet.

2.9. Prozessschritt Controlling

Zu diesem Prozessschritt gibt es derzeit weder aus dem Fachkonzept, noch aus der GA 01/2010 Festlegungen und Bestimmungen für das bFM.

Die Ausrichtung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements im JC Alzey-Worms orientiert sich an den

- gesetzlich vorgegebenen Zielen
- geschäftspolitischen Schwerpunkten
- individuell ausgehandelte Ziele mit dem Kunden / der Kundin.

2.10. Prozessschritt Fallabgang

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

Der Abgang der Kunden/innen aus dem Fallmanagement erfolgt immer über die Fallmanagerin. Die erzielten Integrationsfortschritte werden dokumentiert und in einem persönlichen Gespräch der Vermittlungsfachkraft kommuniziert.

Im Fallgespräch werden alle vermittlungsrelevanten Informationen mitgeteilt und Handlungsempfehlungen gegeben.

Zur Fallrückgabe laden die Fallmanagerinnen die Kunden/innen zu einem Rückgabegespräch ein. Erscheint der Kunde / die Kundin nicht zum Gespräch, erfolgt der Fallabgang dennoch.

Die Vermittlungsfachkraft übernimmt die Betreuung und richtet die Integrationsarbeit an den besprochenen Handlungsempfehlungen aus.

2.11. Betreuungsschlüssel

Für ein wirkungsvolles Fallmanagement ist eine Schlüsselzahl von **1: 75**, bezogen auf eine Vollzeitstelle, zielführend.

Sofern absehbar ist, dass die gesamtheitliche Betrachtung der Bedarfsgemeinschaft wichtig für den Prozess im beschäftigungsorientierten Fallmanagement ist wird die gesamte BG von den Fallmanagerinnen in die Betreuung (Hauptbetreuerin) übernommen.

Die Mitglieder der BG werden nicht beim Betreuungsschlüssel berücksichtigt.

2.12. Stellen

Für das Fallmanagement ergeben sich für das Jobcenter Alzey-Worms folgende Stellen:

Alzey:	Frau Schöffner	1,0	U25 und Ü25
Worms:	Frau Köppler-Illig	1,0	U25 und Ü25

2.13. Betreuungszeitraum

Im Regelfall wird der Kunde / die Kundin **mindestens sechs Monate** im Fallmanagement betreut, in begründeten Einzelfällen kann der Zeitraum bis zu **24** Monaten verlängert werden. Die Befristung soll vermeiden, dass Kapazitäten gebunden werden, ohne dass in dem Fall nennenswerte Fortschritte erzielt werden konnten.

Mit Ablauf von sechs Monaten nach Übernahme in das bFM sind die Gründe für die Fortführung, sowie die prognostizierbaren Erfolgsaussichten durch die Fallmanagerin zu dokumentieren. Die Überprüfung der Fortführung soll im Anschluss alle sechs Monate wiederholt werden. Die Betreuung im Fallmanagement soll beendet werden, wenn die genannten Voraussetzungen nicht mehr vorliegen und eingeschätzt werden kann, dass der Kunde / die Kundin auch ohne Betreuung im Fallmanagement Integrationsfortschritte erzielt bzw. in Beschäftigung integriert werden kann.

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

Sofern die Betreuung im Fallmanagement über einen Zeitraum von 24 Monaten hinaus fortgesetzt werden soll, erstellt die Fallmanagerin einen ausführlichen Vermerk über die Gründe der Fortführung sowie eine Prognose hinsichtlich der Erfolgsaussichten.

2.14. Vertretungsregel

Die Vertretungsregelung erfolgt in Verantwortung der zuständigen Teamleitung M+I Ü25. Die Care + Case Managerinnen vertreten sich bei Abwesenheit gegenseitig.

2.15. IT-Fachverfahren und Dokumentation

Jede Fallmanagerin erhält auf Grundlage des Berechtigungskonzeptes im IT-Fachverfahren VerBIS die Rolle „MA Integration SGB II“, sowie die Rolle „Zusatzberechtigung Fallmanagement SGB II“. Teamleitungen, die Fallmanagerinnen in ihren Teams haben, erhalten ergänzend die Rolle „Zusatzberechtigung FM Betreuer SGB II“.

Im Jobcenter Alzey-Worms wird VerBIS zur Vormerkung und Übernahme, für Assessment, Integrationsplan, Fallsteuerung und Fallabgang bei allen Kunden/innen genutzt. Beratungsniederschriften werden im Fallmanagement-Vermerktyp erfasst.

2.16. Interne Zusammenarbeit im Rahmen des bFM

Interne Kommunikationsebenen

Der Austausch der Fallmanagerinnen mit allen anderen Mitarbeiter/innen der regionalen und der spezialisierten Einheiten des Jobcenters wird über die zuständige Teamleitung durch Teilnahme an den Dienstbesprechungen sichergestellt, z.B. durch einen eigenen Tagesordnungspunkt.

2.17. Aufgabenabgrenzung im Fallmanagement

Die Fallmanagerinnen sind aufgrund ihrer qualifizierten und zertifizierten Ausbildung die Fachexpertinnen für die Umsetzung des bFM nach den Vorgaben des Fachkonzepts und der GA 01/2010.

2.18. Netzwerkarbeit mit Dritten

Sofern sich 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 Angebote Dritter in den Beratungsprozess einbezogen werden.

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

Die Fallmanagerinnen bauen die Netzwerke hinsichtlich der Qualität und der Quantität weiter aus und agieren hierbei eng mit internen und externen Partnern wie Jugendamt, Jugendgerichtshilfe und Beratungsstellen.

Bestehende Kooperationsvereinbarungen sind in der JC- Ablage abzuspeichern. Dabei sind fachliche Schwerpunktbildungen durch die Teamleitung möglich.

Das Netzwerk in Alzey wird durch Frau Schöffner betreut.

Für den Standort Worms ist Frau Köppler-Illig zuständig.

Im Jobcenter Alzey-Worms ist geplant, in einem Netzwerktool in einer übersichtlichen und benutzerfreundlichen Form alle verfügbaren Informationen (Kontaktdaten, Leistungsspektrum, Erfahrungen in der Zusammenarbeit) zu den Netzwerkpartnern zusammenzutragen, nach Themengebieten zu sortieren und allen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

2.19. Qualifizierung und Zertifizierung der Fallmanagerinnen

Die zertifizierten Care + Case Managerinnen ([DGCC](#)) des Jobcenter Alzey-Worms sind in allen relevanten IT-Programmen geschult. Sie nehmen laufend an internen und externen Qualifizierungsmaßnahmen teil und bringen somit alle Voraussetzungen mit, die Aufgabe professionell zu bewältigen.

3. Qualitäts- und Ergebnissicherung

Die Fallmanagerinnen sind Teil des Teams M + I Ü25 und leisten ihren spezifischen Beitrag zu den geschäftspolitischen Zielen.

Sie unterstehen, wie die Vermittlungsfachkräfte, der Fach- und Dienstaufsicht der Teamleitung Ü25 und der Geschäftsführung.

Entsprechend ist durch die Teamleitung (TL) die fachliche und organisatorische Einbindung sicher zu stellen.

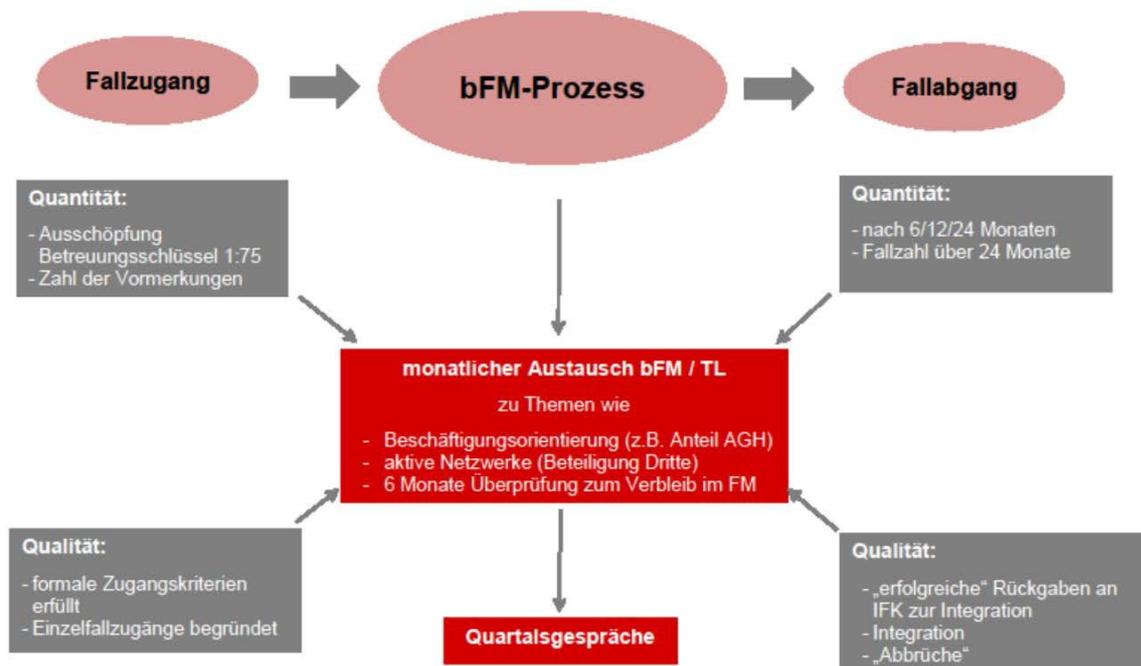
Die Qualität der Beratungsarbeit, die Nachhaltung der Qualitätsstandards sowie weitere Aspekte (Fallzahlen, Betreuungsdauer, Beratungsintensität, Einsatz der Eingliederungsleistungen und flankierender Hilfen) sind durch die Fallmanagerinnen sicherzustellen und zu gewährleisten.

Die TL leistet dazu im Rahmen der fachlichen Führung Unterstützung.

Hierzu findet monatlich zwischen der TL und den Fallmanagerinnen ein fachlicher Dialog statt (siehe Abbildung).

Der fachliche Dialog umfasst neben den quantitativ erfassbaren Größen vor allem qualitative Elemente.

Prozess- und Ergebnisqualität



4. Aktualisierung der GA

Das Jobcenter Alzey-Worms sieht sich in der Verantwortung, ihre Aufgabenerfüllung an sich verändernde gesetzliche Anforderungen und die damit verbundenen Rahmenbedingungen anzupassen.

Diese Geschäftsanweisung ist daher regelmäßig (spätestens alle 24 Monate) auf ihre Gültigkeit und Wirksamkeit hin zu überprüfen.

Die fachliche Verantwortung liegt hierfür in der Fachlichen Steuerung M&I Ü25.

5. Inkrafttreten

Die Geschäftsanweisung 01/2016 tritt mit Wirkung vom 01.02.2016 in Kraft. Zugleich wird die GA 05/2013 in der Fassung vom 01.12.2013 außer Kraft gesetzt.

Geschäftsanweisung Nr. 01/2016

Ilka Huber
(Geschäftsführerin des Jobcenters für Arbeitsmarktintegration Alzey-Worms)