

# Solingen

## Handlungskonzept „Case Management“ im Rahmen des Kommunalen Integrationsmanagements in Solingen



Caritasverband  
Wuppertal/Solingen e.V.



# Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort.....	1
2.	Das Case Management.....	1
2.1	Definitionen und Umsetzung des Case Managements in Solingen .....	1
2.2	Erstberatung.....	2
2.3	Assessment .....	3
2.4	Zielvereinbarung .....	3
2.5	Bedarfsplanung .....	4
2.6	Leistungssteuerung.....	4
2.7	Monitoring der Leistungserbringung.....	5
2.8	Abschluss und Auswertung .....	6
3.	Fallzugänge im sozialräumlichen Konzept und die Vermeidung von Doppelstrukturen .....	6
4.	Angebotsdatenbank .....	8
5.	Aufgaben des Case Managements auf der Systemebene .....	8
6.	Fortbildungen und Sicherstellen eines Nachfolgemanagements .....	8
7.	Die Struktur des Kommunalen Integrationsmanagements .....	9
7.1	Entwicklung von generativen Themen zur Anreicherung der Nutzer*innen Perspektive ...	9
7.2	Fachgruppen zur Entwicklung von Maßnahmen auf einer Zwischenebene .....	9
7.3.	Zusammenarbeit mit dem Baustein 3: Ausländer- und Einbürgerungsbehörde .....	11
8.	Fachaufsicht .....	11
9.	Sicherheitskonzept und Datenschutz .....	11
10.	Salvatorische Klausel .....	11
11.	Gültigkeit .....	12

# 1. Vorwort

Das nordrhein-westfälische Landesprogramm „Kommunales Integrationsmanagement“ (KIM) bietet für Solingen die Chance, die Beratungssituation für Ratsuchende mit Fluchtgeschichte und/oder Einwanderungsgeschichte zu verbessern.

Das Handlungskonzept für das Case Management (CM), dient hierbei als Leitfaden für die Case Manager\*innen. Es beschreibt den Weg der Ratsuchenden zu den KIM-CM-Angeboten, sowie die Durchführung eines KIM-CM Prozesses.

Darüber hinaus wird festgelegt, wie Informationen unter Berücksichtigung der Nutzer\*innenperspektive aus dem CM zu den KIM-Koordinationsstellen weitergeleitet und bedarfsgerecht berücksichtigt werden. Mit diesen Informationen sollen die Rahmenbedingungen für Menschen mit Einwanderungsgeschichte verbessert werden, damit sie am gesellschaftlichen Leben teilhaben und sich mit all ihren Fähigkeiten in Solingen selbstverantwortlich einbringen und entwickeln können. In den Fachgruppen und der Lenkungsgruppe werden mit Hilfe dieser Informationen Maßnahmen entwickelt und deren Umsetzung vorangetrieben.

An allen Stellen wird das CM zum Impulsgeber für die Weiterentwicklungen des Unterstützungssystems. Schnittstellen und Übergänge, die nicht oder nicht ausreichend funktionieren, werden angesprochen, sowie Bereiche, in denen Angebote fehlen oder noch nicht entwickelt wurden. Ziel ist ein gut funktionierendes Produktionsnetzwerk<sup>1</sup>, das nicht nur ein Verwaltungshandeln, sondern auch ein abgestimmtes und verzahntes Handeln aller Beteiligten des Hilfesystems „aus einer Hand“ umfasst.

Als Grundlage für dieses Handlungskonzept dient die theoretische Überlegung von Prof. Dr. Claus Reis (Kommunales Integrationsmanagement – Leitfaden für die Praxis), sowie die Handreichung zum KIM-CM des Ministeriums für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen.

Die vertretenen Akteure – Arbeiterwohlfahrt, Caritasverband, Diakonisches Werk Solingen, Internationaler Bund West gGmbH, KOMPASS Gemeinnützige Gesellschaft für Kommunale Paritätische Alten- und Sozialhilfe Solingen mbH, Kommunales Integrationszentrum – mit ihren CM-Stellen besitzen eine lange, teils jahrzehntelange Erfahrung in der Beratung und Begleitung von geflüchteten und zugewanderten Menschen und arbeiten aktiv in den Netzwerken mit. Sie haben einen seit vielen Jahren gewachsenen Zugang zur Zielgruppe, wodurch ein erfolgreiches CM für die Solinger\*innen sichergestellt wird.

## 2. Das Case Management

### 2.1 Definition und Umsetzung des Case Managements in Solingen

In Solingen wird die Zielgruppe bewusst offengehalten, um alle Personen in das KIM-CM aufnehmen zu können, die eine Flucht- oder Einwanderungsgeschichte haben. Das CM ist freiwillig und soll eine am Menschen orientierte Beratung anbieten, die unterstützt und möglichst eine Hilfe zur Selbsthilfe bietet. Daher wird im CM von "Ratsuchenden Personen" gesprochen.

Die von Prof. Dr. Claus Reis verwendete Definition des CM geht auf die Überlegungen von Prof. Dr. Wendt zurück:

„CM ist ein Prozess der Zusammenarbeit, in dem eingeschätzt, geplant, umgesetzt, koordiniert und

---

<sup>1</sup> **Produktionsnetzwerk:** Ein Begriff des KIM, welcher das Zusammenwirken von Akteuren beschreibt. Hier wird besonders hervorgehoben, dass alle Akteure gut miteinander kooperieren müssen, um ein optimales Ergebnis zu erlangen.

überwacht wird und Optionen und Dienstleistungen evaluiert werden, um dem Bedarf eines Individuums mittels Kommunikation und mit den verfügbaren Ressourcen auf qualitätsvolle und kostenwirksame Ergebnisse hin nachzukommen.“ (Wendt 2001)

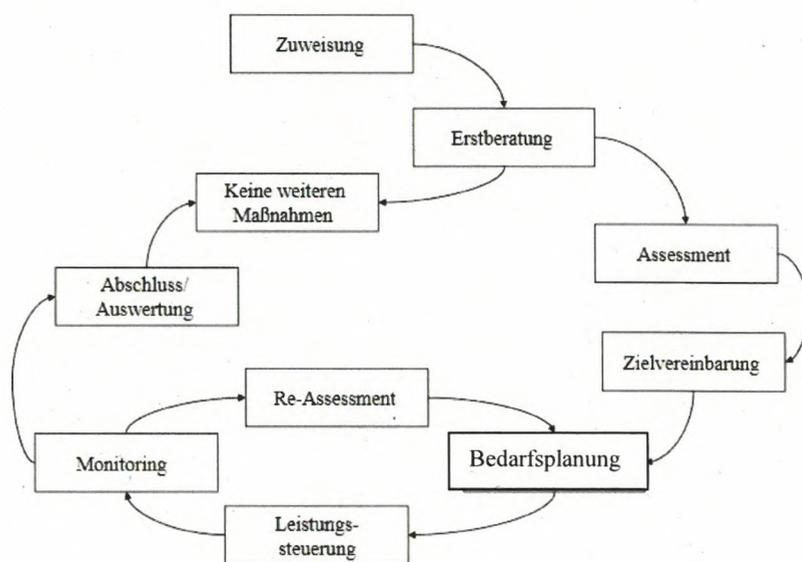
In seinen theoretischen Überlegungen unterscheidet Prof. Dr. Claus Reis zwei Ebenen des CMs: die kundenorientierte Ebene und die Ebene der Kontrolle des Hilfesystems.

➤ *Die Umsetzung der kundenorientierten Ebene in Solingen:*

Die handelnden Akteure bieten Beratungen in Form von Sprechstunden in der Beratungsstelle oder am Telefon an. Der Kontakt kann auch aufsuchend oder elektronisch erfolgen.

Die Beratung der Ratsuchenden findet idealtypisch<sup>2</sup> nach dem CM Konzept von Claus Reis statt. Die Beratungsschritte werden individuell auf die Bedürfnisse der ratsuchenden Person zugeschnitten und es können mehrere Termine für die verschiedenen Beratungsschritte vereinbart werden, die nicht zwangsläufig in einer festen Reihenfolge stattfinden müssen. In Solingen wird bewusst ein bedarfsorientierter Ansatz verfolgt<sup>3</sup>.

Es sind folgende Schritte idealtypisch vorgesehen:



Quelle: C.Reis 2020

## 2.2 Erstberatung – Entscheidung über den Einstieg in das Case Management und den Aufbau einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung:

Die Case Manager\*innen verschaffen sich in diesem Schritt ein erstes Bild von der Grundproblematik, der Motivation und den Fähigkeiten der ratsuchenden Person. Ob die ratsuchende Person bereits bei

<sup>2</sup> Idealtypisch: Ein Idealtypus (auch: Idealtyp) ist in der Wissenschaftstheorie ein zielgerichteter konstruierter Begriff, der Ausschnitte der sozialen Wirklichkeit ordnet und erfasst, indem er die wesentlichen Aspekte der sozialen Realität heraushebt und oft mit Absicht überzeichnet.

<sup>3</sup> Bedarfsorientierter Ansatz: Beratungs- oder Handlungsansatz, welcher auf einen bestimmten Bedarf der ratsuchenden Person ausgerichtet ist.

anderen Beratungseinrichtungen vorstellig war oder angebunden ist, wird ebenfalls erfragt. Aufgrund der gesammelten Informationen und der persönlichen Intention der ratsuchenden Person erfolgt eine Aufnahme in das CM.

Die ratsuchende Person erhält eine erste Aufklärung über die Chancen, die das KIM-CM bieten kann. Ihr werden die möglichen Schritte erläutert, sowohl diejenigen, die unternommen werden können, als auch jene, die nicht möglich sind. Ebenso wird ihr vermittelt, welche Aufgaben das Case Management übernehmen kann und welche nicht. In diesem Gespräch können erste Aufgaben zwischen der ratsuchenden Person und der/dem Case Manager\*in vereinbart werden.

## 2.3 Assessment<sup>4</sup> – Erkennen und Dokumentieren von Ressourcen und Unterstützungsbedarfen:

Die Voraussetzung für die Aufnahme der personenbezogenen Daten und die damit verbundene Aufnahme ins KIM-CM setzt die unterschriebene Einverständniserklärung der ratsuchenden Person voraus.

Mit Hilfe des Bedarfserhebungsbogens – der sich im Anhang befindet – werden erste Daten erfasst. Es sollen zunächst nur die Daten erfasst werden, die in der Beratung gerade benötigt werden und sich nach den Ressourcen und Bedarfen der ratsuchenden Person orientieren.

Dem systemischen Ansatz<sup>5</sup> folgend, können auch relevante Daten von Angehörigen und weiteren Fallbeteiligten erhoben werden.

Die Datenerhebung soll im ganzen Beratungsprozess fortgeschrieben werden. Wichtig ist eine Dokumentation in verständlicher Form.

Alle Schritte der Beratung sollen sich an den gesammelten Daten orientieren, damit die Schritte erklärbar und objektiv sind. Sollte hiervon abgewichen werden, soll die Abweichung dokumentiert und begründet werden. Die Schritte sollen mit der ratsuchenden Person anschließend besprochen werden. Weitere Fallbeteiligte und Angehörige können in dem Prozess mit einbezogen werden, um die jeweilige bedarfsorientierte Handlungsstrategie zu entwickeln. So soll ein gemeinsames Vorgehen abgestimmt werden.

## 2.4 Zielvereinbarung – Gemeinsame Festlegung von Zielen, die von den Ratsuchenden und dem/der Case Manager\*in beeinflussbar und realisierbar sind:

In diesem Beratungsschritt sollen mit den Ratsuchenden gemeinsam konkrete Ziele vereinbart werden. Auch hier können weitere Fallbeteiligte hinzugezogen werden. Die Ziele werden möglichst nach Wichtigkeit und Dringlichkeit geordnet.

Es sollen jeweilige realistische Lösungswege und Zeitrahmen gemeinsam entwickelt und dokumentiert werden. Die zu erwartenden Resultate sollen messbar sein und ebenfalls dokumentiert werden.

Die Zielvorstellungen aller Beteiligten können erfahrungsgemäß auseinandergesprochen werden. Dies wird bewusst akzeptiert und in der Zielvereinbarung formuliert. Die Realisierbarkeit der Ziele soll aus Sicht der Case Manager\*innen mit den Ratsuchenden und ggf. mit anderen Fallbeteiligten besprochen werden. Die Case Manager\*innen machen auch hier transparent, was das CM leisten kann und was nicht.

---

<sup>4</sup> Assessment: Übersetzt ins Deutsche bedeutet Assessment „Bewertung“ oder „Beurteilung“. Im Rahmen des KIM CM's ist mit Assessment eine Methode gemeint, die es den Case Manager\*innen ermöglicht, Einschätzungen hinsichtlich der Integration, Kompetenzen, Ressourcen etc. zu bekommen. Problembereiche können so identifiziert und gemeinsam bearbeitet werden.

<sup>5</sup> Systemischer Ansatz: Beratungs- und Handlungsansatz, bei dem das Individuum nicht isoliert, sondern im Zusammenhang und in Wechselwirkung des sozialen Umfelds betrachtet wird. Auch Umweltfaktoren, die nicht im sozialen Umfeld einer Person liegen, werden bei diesem Ansatz mitgedacht und berücksichtigt.

## 2.5 Bedarfsplanung<sup>6</sup> – Planung von Unterstützungsangeboten

In diesem Planungsschritt sollen die Case Manager\*innen einen Bedarfsplan ausarbeiten. Hierzu werten sie die aus vorherigen Schritten gesammelten Ziele, Lösungswege und Vereinbarungen aus und bringen sie mit den zielorientierten Unterstützungsangeboten zusammen. Hieraus soll ein Entwurf eines individuellen Hilfeplans auf Basis von vorhandenen Angeboten aus dem KIM-Case-Management und weiteren verfügbaren Angeboten entwickelt werden. Im Entwurf sollen Maßnahmen, Anbieter, Rollen, Aufgaben, Verantwortungsbereiche und Zeitrahmen verständlich beschrieben werden. Eine Vorlage hierzu befindet sich im Anhang und sollte verwendet werden.

Dieser Vorschlag wird zusammen mit der ratsuchenden Person besprochen. Es können weitere Fallbeteiligte hinzugezogen werden und eine Bedarfskonferenz mit oder ohne ratsuchende Person einberufen werden. Die ratsuchende Person gibt hierzu ein schriftliches Einverständnis und kann Einschränkungen in Bezug auf Daten und Besetzung der Bedarfskonferenz vornehmen. Nun kann der Bedarfsplan angepasst werden und letztlich kommt es zu einer Vereinbarung zwischen allen Beteiligten und ggf. zu einer weiteren Bedarfskonferenz. Abweichende Positionen werden an jeder Stelle vermerkt und möglichst berücksichtigt. Kommt es zu keiner Einigung, soll das CM ganz individuell mit den vorliegenden Problematiken oder Dringlichkeiten ohne Bedarfsplan fortgeführt werden. Es soll möglichst zu einem späteren Zeitpunkt ein neuer Bedarfsplan erarbeitet werden.

Alternative Wege, die gegangen werden müssen, weil geeignete Angebote und Maßnahmen für den besten Weg fehlen, sollen als solche markiert werden. Die nicht vorhandenen Angebote und Maßnahmen sollen dann beschrieben und an die KIM-Koordination über die Monitoringbögen als zukünftiger Bedarf gemeldet werden. Hier verknüpfen sich einzelfallbezogene Hilfeplanung und einzelfallübergreifende Angebotsplanung. Die entsprechende Vorlage aus dem Anhang wird dazu verwendet.

Der Bedarfsplan bleibt immer freiwillig.

## 2.6 Leistungssteuerung – Eigene Leistungen und Leistungen Dritter werden gesteuert

Auch wenn Ratsuchende an Dritte (seien es Beratungsstellen oder Beschäftigungsträger) weiterverwiesen werden, haben die Case Manager\*innen weiterhin die Fallverantwortung (nicht Verantwortung für den Menschen!). Dies bedeutet, dass sie nicht nur wissen sollen, „wo“ die Ratsuchenden sich befinden, sondern auch stets (unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften) über den Stand der Beratung oder Maßnahme informiert sein sollen.

Die Case Manager\*innen suchen den Kontakt zu den beteiligten Fachkräften bei den Leistungserbringern und bringen diese mit den Ratsuchenden zusammen.

Die Case Manager\*innen sollen einen kontinuierlichen fallspezifischen Austausch aller (potenziell) Fallbeteiligten etablieren.

Die Case Manager\*innen übernehmen je nach Fall unterschiedliche Rollen zur Steuerung. Keine dieser vier folgenden anwaltliche-, vermittelnde-, selektierende- oder unterstützende Rollen kann in der Praxis in Reinkultur angewendet werden. Vielmehr agieren die Case Manager\*innen mit einer Mischung aus allen Vieren. Ziel bleibt jedoch in jedem Beratungsprozess das empowern der Ratsuchenden. Hilfestellungen sollten so sparsam wie möglich und so viel wie nötig gegeben werden. Die anwaltliche Rolle sollte während des Beratungsprozesses möglichst immer mehr zugunsten der unterstützenden Rolle abgelöst werden (=empowern), bis auch diese nicht mehr nötig ist (Hilfe zur Selbsthilfe).

---

<sup>6</sup> Bedarfsplan: In Abgrenzung zum Begriff „Hilfeplan“ der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet Bedarfsplan ein Verfahren, wie fallbezogene Hilfen in der Einzelberatung bedarfsorientiert ausgewählt, installiert und geplant werden. Dabei steht im Vordergrund, ein möglichst gutes Ergebnis für die ratsuchenden Personen herzustellen. Der Bedarfsplan wird nicht durch das CM vorgegeben, sondern durch spezielle Methodiken mit den ratsuchenden Personen erarbeitet. Er wird durch das CM verschriftlicht und kann ggf. als eine Art Vertrag von der ratsuchenden Person gegengezeichnet werden. Der Bedarfsplan sollte regelmäßig auf seine Wirksamkeit überprüft und ggf. angepasst werden.

### **Anwaltliche Rolle:**

Die anwaltliche Rolle wird dann eingenommen, wenn die ratsuchende Person aufgrund ihrer „konfliktträchtigen Lebenssituationen (zum Beispiel Armut, mangelnde Bildung, Behinderung) oder unvorhergesehener biographischer Lebenskrisen (zum Beispiel Unfall, Arbeitslosigkeit, schwere Erkrankung) nicht in der Lage ist, ihre persönlichen Interessen aufgrund von kurz-, mittel- oder langfristiger individueller Hilfsbedürftigkeit und/oder gesellschaftlicher Machtlosigkeit geltend zu machen“ (Ewers 2000b: S. 63).

### **Vermittelnde Rolle**

Hierbei geht es darum, ein „individuelles Versorgungspaket“ zu schnüren (vgl. Ewers 2000b: S. 63). Leistungen Dritter werden vermittelt und es wird überwacht, welchen Erfolg diese bei der individuellen Zielerreichung haben.

### **Selektierende Rolle**

Der Zugang zu den Ressourcen des Versorgungssystems ist durch rechtliche und/oder administrative Regeln begrenzt. Daher selektieren die Case Manager\*innen, welche Hilfen und Dienstleistungen kostenwirksam eingesetzt werden und welche nicht.

### **Unterstützende Rolle**

Bei dieser Rolle unterstützen die Case Manager\*innen die ratsuchende Person bei der Zielerreichung. Diese Rolle kommt dann ins Spiel, wenn die ratsuchende Person weitestgehend über die Kompetenzen verfügt, die nötigen Schritte selber zu gehen und hierbei lediglich noch eine Unterstützung benötigt.

## **2.7 Monitoring der Leistungserbringung – Überprüfung des Prozesses**

In diesem Schritt wird die Begleitung reflektiert. Dieses ist Teil des Unterstützungsprozesses im Einzelfall. Ziel des Monitorings ist es, mögliche Fehleinschätzungen oder Fehlentwicklungen frühzeitig zu entdecken. Es sollen Lücken im Produktionsnetzwerk auf der Systemebene entdeckt werden und an die Koordination weitergeleitet werden. Diese Entwicklungen werden dann von der Koordination aufgenommen und können in Fallrekonstruktionen behandelt werden und/oder in die Fachgruppen gegeben werden. Die Koordination kann auf kurzem Weg Lösungen suchen und Lücken dadurch schließen.

Die folgenden Schritte beleuchten den Beratungsprozess:

- Systematische und kontinuierliche Beurteilung der Fortschritte der ratsuchenden Personen.
- Bewertung der organisationsübergreifenden Effektivität der einzelnen Interventionen (u. a. spezielle Hilfsangebote) im Hinblick auf die gewünschten Resultate.
- Nutzung der rückblickenden Erkenntnisse, um das Assessment, Zielsetzungen und der Bedarfsplanung kontinuierlich zu überprüfen und fortzuschreiben.
- Festhalten der Modifikationen im Assessment, in Zielsetzungen und im Hilfeplan.
- Ratsuchende Personen sollen nach Möglichkeit mit eingebunden werden, wenn dies für den Beratungsprozess hilfreich ist.
- Die Erfahrungen der Case Manager\*innen soll in die fallübergreifenden und –unspezifischen

Aktivitäten der Organisation mit eingebracht werden (Angebotsplanung und -entwicklung etc.).

Sollten Lücken im System aufgedeckt werden, können bei Bedarf Zwischenstandbögen an die Koordination geschickt werden. So kann das einzelfallbezogene Monitoring nicht nur für die einzelfallbezogene Evaluation, sondern auch für das gesamte CM-Konzept und die Netzwerkarbeit genutzt werden. Außerdem kann aus dem Monitoring ein Wiedereinstieg in das Assessment (Re-Assessment) resultieren.

## 2.8 Abschluss und Auswertung

CM-Prozesse haben ein festgelegtes und dokumentiertes Ende, das aus verschiedenen Gründen erfolgen kann, darunter:

- Ein Ende wird gemeinsam vereinbart, weil die Ziele erreicht wurden und die ratsuchende Person kein CM mehr benötigt.
- Ein Ende wird gemeinsam vereinbart, weil die ratsuchende Person in eine andere Betreuung übergeben wird.
- Die ratsuchende Person aus Solingen verzogen ist.
- Die ratsuchende Person lehnt länger als drei Monate einen Kontakt ab oder reagiert nicht mehr auf Kontaktforderungen.
- Sonstiger dokumentierter Grund

Idealtypisch tritt dieser Zeitpunkt ein, wenn die ratsuchende Person befähigt ist, ihr Netzwerk von professionellen oder ehrenamtlichen Unterstützer\*innen themenspezifisch und eigenständig aufzusuchen. Der Abschluss eines CM-Prozesses bedeutet nicht zwingend die komplette Unabhängigkeit von institutioneller oder persönlicher Unterstützung, vielmehr kann die Selbstorganisation benötigter Unterstützung am Ende eines CM-Falls stehen. Diese Blickweise ist elementarer Bestandteil von Empowerment, Ziel- und Ressourcenorientierung.

Der Abschluss des CMs 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 CM geht es in einer abschließenden Auswertung aber auch um die Verknüpfung zwischen der Reflexion der Einzelfallarbeit und der Weiterentwicklung der Angebotsstruktur.

Hierzu wird der ausgefüllte Abschlussbogen an die Koordination weitergeleitet.

## 3. Fallzugänge im sozialräumlichen Konzept und die Vermeidung von Doppelstrukturen

Ratsuchende sollten Unterstützung durch die Case Manager\*innen in den Stadtteilen erhalten. So sind die Wege der Ratsuchenden möglichst kurzgehalten und die Case Manager\*innen können die Leistungen innerhalb des Stadtteiles zielgerichtet organisieren, da die Quartierssozialarbeit ebenfalls dort verortet ist.

Die Stadtteilaufteilung mit entsprechender Vertretung der Freien Wohlfahrtspflege und des

Internationalen Bundes sind:

**Solingen Mitte** - AWO Arbeit und Qualifizierung gGmbH und Internationaler Bund West gGmbH (IB)

**Merscheid – Ohligs – Aufderhöhe** - Caritasverband Wuppertal/ Solingen e.V.

**Höhscheid – Krahenhöhe – Burg** - Diakonisches Werk Solingen

**Wald – Gräfrath** – KOMPASS Gemeinnützige Gesellschaft für Kommunale Paritätische Alten- und Sozialhilfe Solingen mbH

*Der Zugang von ratsuchenden Personen zu den Case Manager\*innen der Freien Wohlfahrtspflege und dem Internationalen Bund kann wie beschrieben erfolgen:*

1. Falls die mitarbeitende Person in der Quartierssozialarbeit mehrere Problembereiche bei einer ratsuchenden Person identifiziert, ist es ratsam, Kontakt zu den KIM-Case Manager\*innen im Quartier aufzunehmen, indem sie den Screeningbogen verwendet. Die Case Manager\*innen entscheiden über eine Aufnahme in das KIM-CM.
2. Sollte sich eine ratsuchende Person direkt an ein/e Case Manager\*in wenden und es werden multiple Handlungsbedarfe sowie die Bereitschaft für einen längerfristigen Case Managementprozess festgestellt, erfolgt eine Aufnahme ins KIM-CM. Anderenfalls erfolgt eine Verweisberatung an eine geeignete Beratungsstelle.

*Der Zugang von ratsuchenden Personen zu den Case Manager\*innen des Kommunalen Integrationszentrums kann wie folgend beschrieben erfolgen:*

1. Ratsuchende Personen werden vom Baustein 3 des KIM (Ausländer- und Integrationsbüro) vorgeschlagen und die Case Manager\*innen entscheiden über eine Aufnahme in das KIM.
2. Ratsuchende Personen, die Unterstützung im Handlungsfeld Rechtskreiswechsel oder behördliche Bedarfe benötigen, werden von Stadtdiensten oder Beratungsstellen mithilfe des Screeningbogens vorgeschlagen. Die Case Manager\*innen entscheiden dann über eine Aufnahme in das KIM.
3. Eine ratsuchende Person wendet sich direkt an die Case Manager\*innen. Sollten multiple Handlungsbedarfe und die Bereitschaft für einen längerfristigen Case Managementprozess festgestellt werden, erfolgt eine Aufnahme ins CM. Anderenfalls sollte eine Verweisberatung an eine geeignete Beratungsstelle erfolgen.

Eine Fallübergabe unter den Kolleg\*innen aus dem CM ist dann möglich, wenn nicht genügend eigene zeitliche Ressourcen zur Verfügung stehen. Dabei orientieren sich die Case Manager\*innen an einen Fallschlüssel von um die 50 Personen von unterschiedlicher Beratungsintensität pro Vollzeitstelle. Gezählt werden alle Personen, die mindestens das Erstgespräch durchlaufen haben.

Darüber hinaus werden alle Fälle gezählt, bei denen innerhalb der letzten drei Monate ein Beratungsgespräch stattfand, was über eine kurze Verweisberatung hinausging. Die Fallübergabe erfolgt über die koordinierende Stelle. Sollte der Fallschlüssel unter- oder überschritten werden, sollten die Case Manager\*innen Kontakt zur koordinierenden Stelle aufnehmen. Falls im Case Management niemand freie Ressourcen hat, verwaltet die koordinierende Stelle hierzu eine Warteliste.

Es soll pro ratsuchender Person nur ein\*e Case Manager\*in zugewiesen werden, um Doppelberatungen auszuschließen. Das Jobcenter verfügt ebenfalls über ein Fallmanagement mit einem ganzheitlichen Ansatz. SGB II-Beziehende, die dort im Fallmanagement angesiedelt sind, sollen begleitend an dieses zurückverwiesen werden. Personen, die an eine andere ganzheitliche soziale Beratung angliedert sind, sollen weiterhin dort betreut werden.

Bei strukturellen Unklarheiten soll die koordinierende Stelle eingebunden werden und eine zielgerichtete Lösung erarbeiten.

## 4. Angebotsdatenbank

Um Doppelstrukturen entgegenzuwirken und die Beratungsqualität zu steigern, wird eine Angebotsdatenbank erstellt, die das gesamte Produktionsnetzwerk umfassen soll. Diese gilt als Grundlage für das Sichtbarmachen der Angebotsvielfalt auf der Systemebene. Lücken, Doppelangebote oder nicht bedarfsorientierte Angebote können so identifiziert werden.

Das Erstellen der Angebotsdatenbank soll vom Baustein 1 Koordination koordiniert werden.

## 5. Aufgaben der Case Manager\*innen auf Systemebene

Die Aufgabe der Case Manager\*innen besteht darin, Erkenntnisse der Systemstrukturen aus ihrer Fallarbeit und die Erfahrungen aus der Arbeit im Produktionsnetzwerk zu sammeln und an die Koordination weiterzuleiten. Um den Informationsaustausch zu gewährleisten, wurde ein regelmäßiger Besprechungsrythmus eingerichtet, an denen das CM zusammen mit der Koordination teilnimmt.

Die Case Manager\*innen nehmen zwei Mal im Monat an CM Treffen teil, werden zu den 14 tägig stattfindenden Fallrekonstruktionen eingeladen und nehmen an Fachgruppensitzungen inkl. der dazugehörigen Projektarbeitsgruppen teil.

Zusätzlich nutzen sie ihre Fachkenntnisse in Fachtreffen und Arbeitsgruppen von Verwaltungen und Trägern. Dadurch gewinnen sie Einblicke in bestehende Strukturen und können aktiv dazu beitragen, die Idee eines einheitlichen Verwaltungshandelns zu fördern.

Die Koordination organisiert darüber hinaus regelmäßige und anlassbezogene Vernetzungstreffen der KIM Bausteine und zu relevanten Stadtdiensten und Akteuren an denen die Case Manager\*innen ebenfalls teilnehmen.

Den Case Manager\*innen werden hierzu von den Vorgesetzten genügend Zeitressourcen zur Verfügung gestellt.

## 6. Fortbildungen und Sicherstellen eines Nachfolgemangement

Die Case Manager\*innen nehmen an den Pflichtschulungen des Landes teil. Darüber hinaus sollen Sie an überregionalen CM-Austauschtreffen teilnehmen.

Fortbildungen, Informationsveranstaltungen, Workshops u.Ä. werden von den Dienstvorgesetzten und dem Baustein 1 Koordination an die Case Manager\*innen herangetragen und nach Absprache mit den Dienstvorgesetzten von den Case Manager\*innen wahrgenommen.

Die Einarbeitung neuer Case Manager\*innen erfolgt über die dokumentierte Fallübergabe und Informationen zum Produktionsnetzwerk durch die Arbeitsgebenden, sowie ergänzend durch die Koordination. Bei den regelmäßigen CM-Treffen werden neue Case Manager\*innen schnell über den Entwicklungsstand des Produktionsnetzwerkes informiert.

## 7. Die Struktur des Kommunalen Integrationsmanagements

### 7.1 Entwicklung von generativen Themen zur Anreicherung der Nutzer\*innen Perspektive

Es werden mindestens 12 Fallrekonstruktionen pro Jahr geplant, um generative Themen zu entwickeln. Generative Themen sind ein oder mehrere zentrale Problemlagen, die aus dem jeweiligen Fall abgeleitet werden. Sollten sich diese Problemlagen durch weitere Fälle bestätigen lassen, so kann davon ausgegangen werden, dass es sich um ein grundlegendes und strukturelles Problem handelt. Die Fallrekonstruktionen dienen dazu, einen tieferen Einblick in die individuellen Integrationsprozesse zu bekommen.

Dadurch wird gewährleistet, dass die Nutzer\*innenperspektive als Grundlage der Verbesserungsmaßnahmen der Fachgruppen und Lenkungsgruppe dient. Die Methode lehnt sich an die Überlegungen von Claus Reis an (Reis, Claus 2020, S. 123 ff.). Praktische Erfahrungen bei der Anwendung der Methode werden reflektiert und führen zu einer stetigen Weiterentwicklung der Methode in Solingen.

Besetzt werden die Fallrekonstruktionen durch die KIM-Case Manager\*innen, sowie relevante Akteure aus Verwaltung, Trägern der freien Wohlfahrt und Zivilgesellschaft. Die Falleingabe geschieht üblicherweise über die Case Manager\*innen. Falleinbringende aus der MBE, JMD, der Flüchtlingssozialarbeit etc. sind ebenfalls möglich.

Die Verantwortung für die Durchführung liegt bei Baustein 1 Koordination. Bei der Zusammenstellung der einzelnen Fallrekonstruktionen sollte Baustein 1 darauf achten, dass die Akteure über begrenzte Zeitressourcen verfügen. Deshalb sollten möglichst unterschiedliche Personen eingeladen werden, um die verfügbaren Zeitressourcen optimal zu verteilen.

### 7.2 Fachgruppen zur Entwicklung von Maßnahmen auf einer Zwischenebene

Durch eine lange Historie der Integrationsarbeit in Solingen bestehen bereits viele Erkenntnisse über die Bedarfe der Zielgruppe. Daher wurde für den Aufbau des KIM auf bereits bestehende und funktionierende Strukturen in Solingen zurückgegriffen. Auf Grundlage des in Solingen bestehenden Integrationskonzeptes gab es bereits sechs handlungsspezifische Fachgruppen (siehe Abbildung 2):

1. Fachgruppe Arbeit und wirtschaftliche Entwicklung
2. Fachgruppe Sprache und Bildung
3. Fachgruppe Gesundheit und Pflege
4. Fachgruppe Wohnen und Stadtentwicklung
5. Fachgruppe Zusammenhalt und Begegnung
6. Fachgruppe Antirassismus und interkulturelle Öffnung der Verwaltung

Um Doppelstrukturen zu vermeiden, wird die Fachgruppe „Antirassismus und interkulturelle Öffnung der Verwaltung“ in das Programm NRWeltoffen integriert. Die Koordination der Fachgruppe übernehmen die Projektverantwortlichen von NRWeltoffen.

Die Fachgruppen sollen einmal pro Quartal tagen. Folgende Akteure sollen zu den Fachgruppentreffen eingeladen werden:

- KIM Bausteine 1 - 3

- Relevante Akteure der Träger auf operativer Ebene und Leitende auf mittlere Führungsebene
- Relevante Akteure der Verwaltung auf operativer Ebene und Leitende auf mittlerer Führungsebene
- Vertretungen der Vereine, Verbände, Migrantenselbstorganisationen und weitere Akteure der Zivilgesellschaft
- Der Zuwanderer- und Integrationsrat
- Interessierte

Die Fachgruppen sind öffentlich und offen für alle Interessierte. Dennoch soll eine arbeitsfähige und relativ verbindliche Zusammensetzung für eine erfolgreiche Arbeit erreicht werden. Dies wird von Baustein 1 Koordination koordiniert.

Damit aus den generativen Themen die richtigen Maßnahmen abgeleitet und initiiert werden können, gibt der Baustein 1 die Themen in die Fachgruppen. Die Maßnahmen können entweder von den Fachgruppenmitgliedern selber umgesetzt werden, oder falls dies nicht möglich ist, an die Lenkungsgruppe weitergegeben werden. Auch können Projektarbeitsgruppen gebildet werden, die nur einen Teil der Fachgruppenmitglieder umfasst und bei Themenüberschneidungen auch Mitglieder der anderen Fachgruppen miteinbezieht. Diese Projektarbeitsgruppen sind, genau wie die Fachgruppen, offen für weitere interessierte Personen.

Die genaue Arbeitsweise entwickeln die Fachgruppen selber. Für eine strukturiertere Arbeitsweise kann eine Geschäftsordnung beschlossen werden.

Verantwortlich für die Durchführung der Fachgruppen und Projektarbeitsgruppen ist Baustein 1 Koordination.

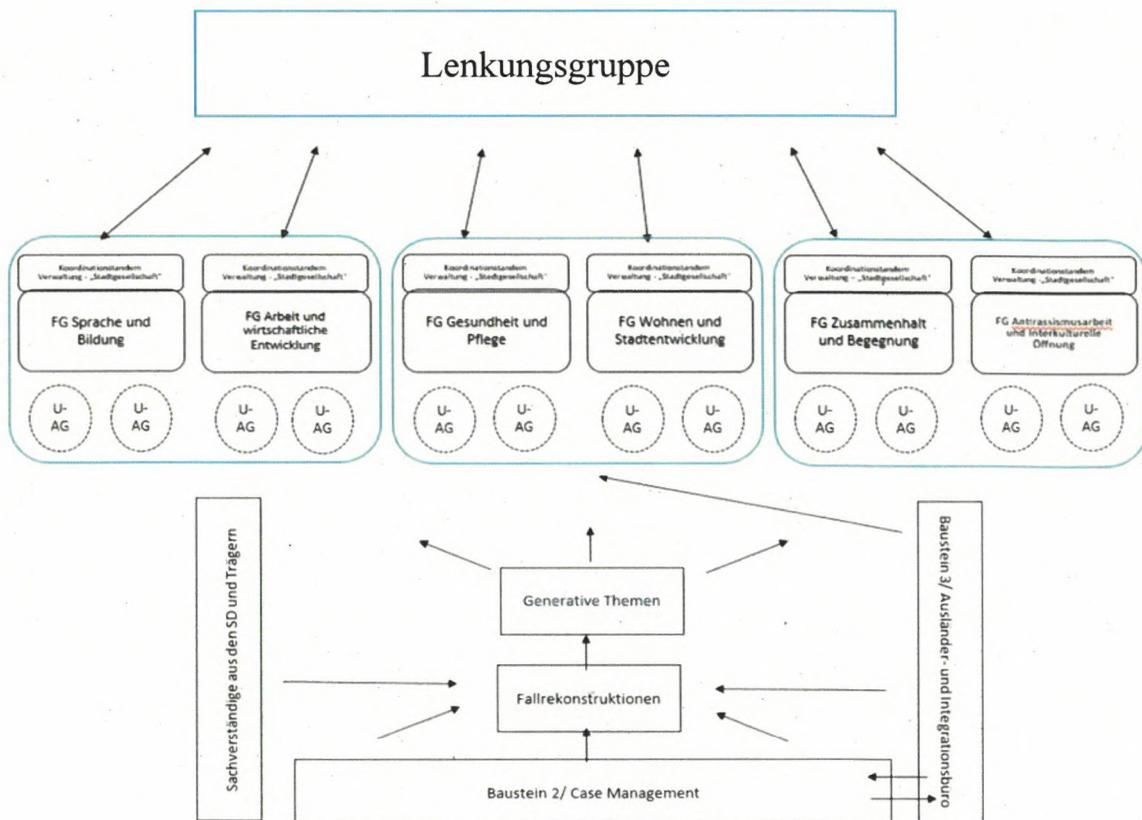


Abb. 2 KIM-Prozess

Oberstes Ziel jeder Gruppe ist es, ein funktionierendes Produktionsnetzwerk zu erstellen. Dazu werden Stellen im Netzwerk identifiziert (Fallrekonstruktionen aus Nutzer\*innenperspektive, Fachgruppen aus Expertenperspektive), Maßnahmen entwickelt und umgesetzt (Fachgruppen, Projektarbeitsgruppen, Lenkungsgruppe).

### 7.3. Zusammenarbeit mit dem Baustein 3 Ausländer- und Integrationsbehörde

Der Baustein 3, das Ausländer- und Integrationsbüro, ist ein wichtiger Akteur bei der Arbeit des Case Managements, um die nachhaltige Integration und Einbürgerung der Zielgruppe voranzutreiben. Deshalb erhält der Baustein 3 alle Einladungen zu den Fach- und Projektarbeitsgruppen, ist Mitglied der Lenkungsgruppe und nimmt regelmäßig an den Fallrekonstruktionen teil.

Der Baustein 3 benennt Ansprechpartner\*innen für das Case Management und nimmt nach Bedarf an den Case Managementrunden teil. Weitere Austausche erfolgen ebenfalls nach Bedarf.

## 8. Fachaufsicht

In Solingen wird die Fachaufsicht als fachliche Steuerung verstanden. Die fachliche Steuerung liegt beim Baustein 1 Koordination und steht in Abgrenzung zur Dienstaufsicht. Sie ist hier als Qualitätsmanagement zu verstehen. Die Koordination kommuniziert mit dem Baustein 2 und trägt dafür Sorge, dass die in diesem Konzept festgelegten Vereinbarungen im Sinne des KIM umgesetzt werden. Dafür werden die regelmäßigen Austauschrunden verwendet. Zudem besucht die Koordination die Case Manager\*innen in regelmäßigen Abständen an ihren Arbeitsplätzen. Ziel der fachlichen Steuerung ist es, dass die gesetzten Standards bei allen KIM- Case Manager\*innen umgesetzt werden.

## 9. Sicherheitskonzept und Datenschutz

Es gelten die Sicherheitskonzepte der jeweiligen Arbeitgeber. Es gilt der Grundsatz, dass Sicherheit der Mitarbeitenden immer an erster Stelle steht. Beratungssituationen sollten immer so gestaltet werden, dass in einer schwierigen Situation eine zweite Person eingreifen kann.

Die Datenschutzkonzepte der jeweiligen Arbeitgeber sind maßgeblich.

Der Datenschutz für die in der Entwicklung befindenden Datenbank für ratsuchenden Personen ist seitens des Landes geregelt.

## 10. Salvatorische Klausel

Soweit einzelne Regelungen dieses Konzeptes aufgrund anderer rechtlicher oder vertraglicher Regelungen unwirksam sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit des gesamten Case Managements-Konzeptes hierdurch nicht berührt. Dies gilt auch bei geänderten Förderbedingungen seitens des zuständigen Zuwendungsgebers. Die Koordination verpflichtet sich in diesem Fall zur sofortigen Verhandlungsaufnahme mit dem Ziel, die unwirksame Regelung durch eine ihr im Erfolg möglichst gleichkommende wirksame Regelung zu ersetzen.

Literatur:

Wendt, Wolf Rainer 2001: Case Management im Sozial-und Gesundheitswesen. 3. Aufl., Lambertus

Reis, Claus 2020: Kommunales Integrationsmanagement, Leitfaden für die Praxis; Nomos

Anlagen:

Screeningbogen

Aktenblatt

Assessmentbögen

Zielerreichungsbogen

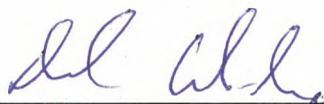
Zwischenstandsbogen

Abschlussbogen

## 11. Gültigkeit

Die Gültigkeit des Konzeptes richtet sich an der Legislaturperiode des Landes NRW aus. Einvernehmliche Änderungen, Ergänzungen oder die Kündigung dieses Konzeptes bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Weil das KIM ein dynamischer Prozess ist, wird die Aktualität alle zwei Jahre von Baustein 1 Koordination überprüft. Sollte hier ein Änderungsbedarf festgestellt werden, sollen die Unterzeichnenden informiert werden.

Solingen, 03.06.2024



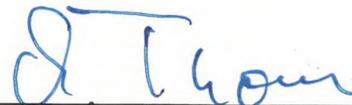
AWO – Arbeit & Qualifizierung



Caritasverband  
Wuppertal/Solingen e.V.



Diakonisches Werk Solingen



IB West gGmbH



Kommunales Integrationszentrum



KOMPASS Gemeinnützige  
Gesellschaft für Kommunale  
Paritätische Alten- und  
Sozialhilfe Solingen mbH

## Case Management: Screening

Datum: \_\_\_\_\_

Case Manager\*in: \_\_\_\_\_

Ratsuchende Person: \_\_\_\_\_

Kontakt: \_\_\_\_\_

### 1. Komplexe Probleme im Bereich:

Wohnsituation: schwierig \_\_\_\_\_

familiäre Situation: \_\_\_\_\_

soziale Situation und Freizeit: \_\_\_\_\_

Bildung/Sprache/Ausbildung/Arbeit: \_\_\_\_\_

finanzielle Situation: \_\_\_\_\_

Gesundheit: \_\_\_\_\_

Aufenthaltsstatus/Rechtliches: \_\_\_\_\_

Migration/Integration: \_\_\_\_\_

anderes: \_\_\_\_\_

### 2. Beteiligte Dienste/Hilfen/Personen:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 3. Vordringliches Anliegen:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. Case Management erforderlich?

- ja       nein       weitere Informationen nötig

## Case Management: Aktendeckblatt

Case Manager\*in: \_\_\_\_\_

Datum der Aufnahme: \_\_\_\_\_

Ratsuchende Person (Name, Vorname, ggf. Geburtsname): \_\_\_\_\_

Geburtsdatum: \_\_\_\_\_ Geburtsort: \_\_\_\_\_ Alter: \_\_\_\_\_

Staatsangehörigkeit(en): \_\_\_\_\_ Aufenthaltstitel: \_\_\_\_\_ Geschlecht: \_\_\_\_\_

Herkunftsland: \_\_\_\_\_

Familienstand: \_\_\_\_\_ Haushaltsform: \_\_\_\_\_ Kinder im Haushalt: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_ Wohnort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

auch erreichbar bei: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

**Adressen, Ansprechpartner\*innen, Telefon, E-Mail, Aktenzeichen etc.:**

Partner\*in/Eltern/Kinder: \_\_\_\_\_

Rechtsberatung/gesetzl. Betreuung/: \_\_\_\_\_

bisherige oder installierte Beratung o. ä.: \_\_\_\_\_

sonst. Bezugsperson: \_\_\_\_\_

SD Soziales (AsylbLG) \_\_\_\_\_ Ansprechpartner\*in: \_\_\_\_\_

SD Soziales (Grusi/ SGB XII) \_\_\_\_\_ Aktenzeichen: \_\_\_\_\_

SD Jugend (ASD): \_\_\_\_\_ Ansprechpartner\*in.: \_\_\_\_\_

Jobcenter: \_\_\_\_\_ Aktenzeichen: \_\_\_\_\_

Bundesagentur für Arbeit: \_\_\_\_\_ Aktenzeichen: \_\_\_\_\_

AiB: \_\_\_\_\_ Ansprechpartner\*in.: \_\_\_\_\_

Arbeitgeber\*in: \_\_\_\_\_ Ansprechpartner\*in.: \_\_\_\_\_

Ärzte: \_\_\_\_\_ Ansprechpartner\*in.: \_\_\_\_\_

Krankenkasse/ Rentenversicherung o.Ä.: \_\_\_\_\_ Aktenzeichen: \_\_\_\_\_

Weitere: \_\_\_\_\_

# Case Management: Zielerreichungsbogen

Datum: \_\_\_\_\_

Ratsuchende Person: \_\_\_\_\_

Case Manager\*in: \_\_\_\_\_

Die drei wichtigsten CM-Ziele (nach Wichtigkeit geordnet).

1. Ziel: \_\_\_\_\_

2. Ziel: \_\_\_\_\_

3. Ziel: \_\_\_\_\_

Erläuterung/Begründung: \_\_\_\_\_

<b>Ziel 1: Teilziele, Handlungsziele, Aktivitäten</b>	<b>Zeitraumen und Zuständigkeit</b>
<p>Was wird als nächstes angegangen – „der nächste Schritt“?</p>	
<b>Ziel 2: Teilziele, Handlungsziele, Aktivitäten</b>	<b>Zeitraumen und Zuständigkeit</b>
<p>Was wird als nächstes angegangen – „der nächste Schritt“?</p>	
<b>Ziel 3: Teilziele, Handlungsziele, Aktivitäten</b>	<b>Zeitraumen und Zuständigkeit</b>
<p>Was wird als nächstes angegangen – „der nächste Schritt“?</p>	

Nächste Fortschreibung bzw. Zielüberprüfung  
spätestens am: \_\_\_\_\_

Diese Planung wurde vereinbart zwischen:

Ratsuchende Person

weitere Beteiligte:

Case Manager\*in:

**Es besteht Einigkeit zwischen CM und der Ratsuchenden Person hinsichtlich der Unterstützung:**

ja  nein

Falls es Abweichungen gibt, bitte beschreiben:

---

---

## Überprüfung der Planung

Datum: \_\_\_\_\_

Inwiefern wurden die in diesem Hilfeplan definierten CM-Ziele erreicht?

		ganz erreicht	teilweise	kaum	gar nicht
<b>1. Ziel:</b>	Erreichungsgrad:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Erläuterung/Begründung:

---

<b>2. Ziel:</b>	Erreichungsgrad:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------	------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Erläuterung/Begründung:

---

<b>3. Ziel:</b>	Erreichungsgrad:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------	------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Erläuterung/Begründung:

---

---

---

---

---

---

---

---

# Case Management: Zwischenstandsbogen

Datum: \_\_\_\_\_

Ratsuchende Person: \_\_\_\_\_ Case Manager\*in: \_\_\_\_\_

Thema: \_\_\_\_\_

Dauer des Unterstützungsprozesses insgesamt: ..... (Monate/Jahre)

Die Situation sich aus Sicht der Ratsuchenden Person insgesamt hat sich insgesamt betrachtet:

<input type="radio"/>					
deutlich verbessert	verbessert	stabilisiert	stagniert	verschlechtert	sehr verschlechtert

In welchem Maß konnten die gesetzten Ziele in den verschiedenen Bereichen realisiert werden (vorwiegend), bezogen auf die Sicht der ratsuchenden Person (bitte nur bearbeitete Themen ankreuzen)?

	voll und ganz	zum guten Teil	kaum	überhaupt nicht
Wohnsituation:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
familiäre Situation:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
soziale Situation und Freizeit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bildung/Ausbildung/Arbeit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
finanzielle Situation:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
psychische Gesundheit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
körperliche Gesundheit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aufenthaltsstatus/Rechtliches:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Migration/Integration:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inanspruchnahme von Hilfen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt zu MSO, ehrenamtlicher Unterstützung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie bewerten Sie die Kooperation mit externen Beteiligten (Austausch, Aufgabenverteilung, Verbindlichkeit, Unterstützungsplanung und Fallkonferenzen etc.)? Was wäre aus Ihrer Sicht (noch) erforderlich gewesen, um Kooperationen zu verbessern/ein Netzwerk zu knüpfen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

War Case Management aus Ihrer Sicht die geeignete Methode für die Unterstützung dieses/dieser Klient\*in? Warum?  
Welche Elemente waren besonders wichtig? Was wäre ggf. besser gewesen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wenn Sie die Unterstützung der Ratsuchenden Person resümierend betrachten: Was war besonders hilfreich? Was hätte anders sein sollen? Was würden Sie anders machen, wenn Sie heute noch einmal von vorn beginnen könnten, mit dieser Ratsuchenden Person zu arbeiten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Case Management: Abschlussbogen

Datum: \_\_\_\_\_

Ratsuchende Person: \_\_\_\_\_ Case Manager\*in: \_\_\_\_\_

Art des Betreuungsabschlusses (bitte ankreuzen)

- gemeinsam vereinbart, Ratsuchende Person braucht keine Unterstützung mehr
- gemeinsam vereinbart, Ratsuchende Person wird weiterbetreut durch:
- beendet wegen Umzug der Ratsuchenden Person
- beendet wegen Abschiebung der Ratsuchenden Person
- beendet, weil die Ratsuchende Person länger als drei Monate Kontakt ablehnte
- sonstiges, und zwar (bitte erläutern).

Dauer des Unterstützungsprozesses insgesamt: ..... (Monate/Jahre)

Die Situation sich aus Sicht der Ratsuchenden Person insgesamt hat sich insgesamt betrachtet:

- |                        |                       |                       |                       |                       |                        |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| deutlich<br>verbessert | verbessert            | stabilisiert          | stagniert             | verschlechtert        | sehr<br>verschlechtert |

In welchem Maß konnten die gesetzten Ziele in den verschiedenen Bereichen realisiert werden (vorwiegend)?

	voll und ganz	zum guten Teil	kaum	überhaupt nicht
Wohnsituation:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
familiäre Situation:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
soziale Situation und Freizeit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bildung/Ausbildung/Arbeit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
finanzielle Situation:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
psychische Gesundheit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
körperliche Gesundheit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aufenthaltsstatus/Rechtliches:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Migration/Integration:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inanspruchnahme von Hilfen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontakt zu MSO, ehrenamtlicher Unterstützung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie bewerten Sie die Kooperation mit externen Beteiligten (Austausch, Aufgabenverteilung, Verbindlichkeit, Unterstützungsplanung und Fallkonferenzen etc.)? Was wäre aus Ihrer Sicht (noch) erforderlich gewesen, um Kooperationen zu verbessern/ein Netzwerk zu knüpfen?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

War Case Management aus Ihrer Sicht die geeignete Methode für die Unterstützung dieses/dieser Klient\*in? Warum? Welche Elemente waren besonders wichtig? Was wäre ggf. besser gewesen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wenn Sie die Unterstützung der Ratsuchenden Person resümierend betrachten: Was war besonders hilfreich? Was hätte anders sein sollen? Was würden Sie anders machen, wenn Sie heute noch einmal von vorn beginnen könnten, mit dieser Ratsuchenden Person zu arbeiten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Case Management: Assessment Aufenthaltsstatus/Rechtliches

Erstes Assessment

Re-Assessment

Datum: \_\_\_\_\_

Wer wirkt an der Bestandsaufnahme in diesem Bereich mit?

---



---

Aufenthaltsrechtlicher Status:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Deutsche Staatsbürgerschaft                            | <input type="radio"/> Fiktionsbescheinigung        |
| <input type="radio"/> Europäische Staatsbürgerschaft, und zwar:              | <input type="radio"/> Aufenthaltsgestattung        |
| <input type="radio"/> (Unbefristete) Erlaubnis zum Daueraufenthalt in der EU |  |
| <input type="radio"/> (Unbefristete) Niederlassungserlaubnis                 | <input type="radio"/> Duldung nach § 60a           |
|  | <input type="radio"/> Duldung nach § 60b           |
| <input type="radio"/> (befristete) Blaue Karte EU                            | <input type="radio"/> Duldung nach § 60c           |
| <input type="radio"/> (befristete) Aufenthaltserlaubnis                      | <input type="radio"/> Duldung nach § 60d           |
| <input type="radio"/> (befristetes) Visum                                    |  |
|  | <input type="radio"/> Grenzübertrittsbescheinigung |
| <input type="radio"/> Sonstiges:   |  |

Erläuterungen, Ergänzungen: Aktuelle Situation/Problematik? Leistungsbezug nach AsylbLG? Strafverfahren

---



---



---



---



---



---



---



---

Ressourcen, Fähigkeiten, Unterstützung?

---



---



---



---



---

Anliegen/Wünsche Klient\*in?

---



---



---



---

Einschätzung ...	Klient*in	Bemerkung CM
der aufenthaltsrechtlichen Situation	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
der Inanspruchnahme rechtl. Hilfen, Dienste, Rechte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

1 = extreme Schwierigkeiten bis 10 = kein Problem

## Case Management: Assessment Bildung/Sprache/Ausbildung/Arbeit

Erstes Assessment

Re-Assessment

Datum: \_\_\_\_\_

Wer wirkt an der Bestandsaufnahme in diesem Bereich mit?

---

---

Sprachenkenntnisse (Deutsch und weitere Sprachen), Kommunikation, ggf. Unterstützung? Niveau der Deutschkenntnisse? Sprachkursträger?

---

---

---

Schulbildung? Begonnen oder abgeschlossen? Anzahl der Schuljahre? In Deutschland – andernorts? In Deutschland anerkannt/Anerkennung möglich?

---

---

---

Berufsausbildung? Andere Qualifikation(en) bzw. festgestellte Kompetenzen? Begonnen oder abgeschlossen? In Deutschland – andernorts? In Deutschland anerkannt/Anerkennung möglich?

---

---

---

Derzeitig beschäftigt? Als was? Wo? Arbeitsplatz sicher? Über- oder Unterforderung? Bezahlung? Anerkennung? Erfahrungen mit Arbeitsprojekten/Trainingsmaßnahmen?

---

---

---

Teilnahmeberechtigung für Integrationsmaßnahmen? Bereits genutzte Maßnahmen? Welche? Wann? Erfahrungen?

---

---

---

Ressourcen, Fähigkeiten, Interessen, Unterstützung, sonstige (non-formale) Kompetenzen (z. B. abgeschlossene Ausbildung, Verlässlichkeit, verständnisvoller Betrieb etc.)?

---

---

---

Anliegen/Wünsche Klient\*in?

---

---

---

Einschätzung der Situation bzgl. ...	Klient*in	Bemerkung CM
im Bereich Bildung	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Im Bereich Sprache	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
im Bereich Ausbildung/Arbeit	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
der Inanspruchnahme arbeits-/bildungsbez. Hilfen, Rechte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

1 = extreme Schwierigkeiten/keine Ausbildung/Arbeit bis 10 = Ausbildung/Arbeit vorhanden und kein Problem bzw. bedarfsgemäße Nutzung von Hilfen

## Case Management: Assessment familiäre Situation

Erstes Assessment

Re-Assessment

Datum: \_\_\_\_\_

Wer wirkt an der Bestandsaufnahme in diesem Bereich mit?

---



---

Partner\*in? Kinder? Eltern? Weitere familiäre Situation? Aufenthaltsort der Familienmitglieder/Bezugspersonen?

---



---



---



---

Rolle/Aufgaben für die/in der Familie?

---



---



---



---

Unterstützungsbedarf bei (abhängigen) Familienmitgliedern, Kindern (in D. oder im Herkunftsland)?

---



---



---



---

Sofern Kinder im Haushalt: Situation, Teilhabe, Bedarfe der (einzelnen) Kinder?

---



---



---



---

Ressourcen, Fähigkeiten, Unterstützung (z. B. informelle Unterstützung, Nähe etc.)?

---



---



---



---

Anliegen/Wünsche Klient\*in?

---



---



---



---

Einschätzung der Situation ...	Ratsuchende Person	Bemerkung CM
in Partnerschaft/Ehe	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Teilhabe der Kinder	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
in and. familiären Beziehungen (Eltern, Geschwister etc.)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
der Inanspruchnahme familialer Hilfen, Dienste, Rechte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

1 = extreme Schwierigkeiten bis 10 = Beziehungen vorhanden bzw. kein Problem

## Case Management: Assessment finanzielle Situation

Erstes Assessment

Re-Assessment

Datum: \_\_\_\_\_

Wer wirkt an der Bestandsaufnahme in diesem Bereich mit?

---



---

Wie wird der Lebensunterhalt finanziert? Selbst/durch Arbeit? Durch Angehörige? Durch Unterstützungsleistungen? Nach welchem Gesetz? In welcher Höhe? Bestehen (weitere/sonstige) Ansprüche?

---



---



---



---



---

Für wen muss gesorgt werden? Für wen wird gesorgt?

---



---



---



---



---

Bestehen Schulden, ungünstige Verträge, (problematische) Ratenkäufe? Welcher Art? Wie hoch? Bei wem?

---



---



---



---



---

Ressourcen, Fähigkeiten (z. B. Umgang mit Geld), Unterstützung (z. B. durch Angehörige)?

---



---



---



---



---

Anliegen/Wünsche Klient\*in?

---



---



---



---

Einschätzung der Situation bzgl. ...	Klient*in	Bemerkung CM
Einkommen	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Verschuldung/finanz. Probleme	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
der Inanspruchnahme finanz. Hilfen, Dienste, Rechte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

1 = extreme Schwierigkeiten/kein Einkommen/keine Nutzung entsprechender Hilfen bis 10 = kein Problem bzw. bedarfsgemäße Nutzung von Hilfen

## Case Management: Assessment Gesundheit

Erstes Assessment

Re-Assessment

Datum: \_\_\_\_\_

Wer wirkt an der Bestandsaufnahme in diesem Bereich mit?

---



---

Situations- und Problemeinschätzung Krankheiten/gesundheitsliche Probleme: Liegen gesundheitsliche Probleme vor, wenn ja, welche? Ernährung? Behinderung? Gesundheitsliche Probleme in der Familie?

---



---



---



---

Psychische Verfassung? Selbstwertgefühl? Selbstkontrolle? Traumata (im Kontext von Flucht)? Sonstiges? Was belastete Klient\*in früher und aktuell?

---



---



---



---

Bisherige Behandlungen? Ärztliche/psychotherapeutische Versorgung? Wann? Wo? Wie oft? Inanspruchnahmeverhalten?

---



---



---



---

Erfahrungen mit den Behandlungen? Bewertung?

---



---



---



---

Ressourcen, Fähigkeiten (auch in/durch Familie) (z.B. gute Gesundheit, Arztbesuche etc.)? Welche Unterstützungsressourcen sind vorhanden? Und werden von Klient\*in genutzt? Bewertung Klient\*in?

---



---



---



---

Anliegen/Wünsche Klient\*in?

---



---



---

Einschätzung ...	Ratsuchende Person	Bemerkung CM
der körperlichen Gesundheit	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
der psychischen Gesundheit	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
der Inanspruchnahme med./psych. Hilfen, Dienste, Rechte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

1 = extrem krank, beeinträchtigt u. ä. bzw. große Schwierigkeiten, medizinische Hilfe zu nutzen bis 10 = Gesundheit unproblematisch bzw. zweckgemäße Inanspruchnahme von Hilfen

## Case Management: Assessment Migration/Integration

Erstes Assessment

Re-Assessment

Datum: \_\_\_\_\_

Wer wirkt an der Bestandsaufnahme in diesem Bereich mit?

---



---

Einwanderungsgeschichte, Grund der Flucht/des Herkommens? Migrationsprozess, Fluchtverlauf? Wie wurde das Leben dadurch geprägt?

---



---



---



---

Soziale Teilhabe im Heimatland und in D.?

---



---



---

Bezug zu einer Community?

---



---



---



---

Rassismuserfahrungen?

---



---



---



---

Anliegen/Wünsche Klient\*in? Bedürfnisse?

---



---



---

Einschätzung der Situation bzgl. ...	Klient*in	Bemerkung CM
gesellschaftliche Teilhabe	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Communitybezug	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Rassismuserfahrungen	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Inanspruchnahme migrations-/integrationsbez. Hilfen, Dienste, Rechte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

1 = extreme Schwierigkeiten bis 10 = Keine Probleme

## Case Management: Assessment soziale Situation und Freizeit

Erstes Assessment

Re-Assessment

Datum: \_\_\_\_\_

Wer wirkt an der Bestandsaufnahme in diesem Bereich mit?

---



---

Soziale Einbindung? Kontakt zu Peergroups? Situation im weiteren sozialen Umfeld? Sonstige Bezugspersonen? Sonstige Kontakte?

---



---



---



---



---



---

Kontakte zu MSO/Ehrenamt?

---



---



---



---



---

Allg. Tagesgestaltung? Freizeit?

---



---



---



---



---

Ressourcen, Fähigkeiten (z. B. Interessen, Neigungen, Religionsbezug etc.), Unterstützung? Soziale Netzwerke?

---



---



---



---



---

Anliegen/Wünsche Klient\*in?

---



---



---

Einschätzung der Situation bzgl. ...	Klient*in	Bemerkung CM
soziale Einbindung, Kontakt zu Peergroups	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Kontakt zu MSO/ehrenamtlicher Unterstützung	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
der allg. Tagesgestaltung, Freizeit	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

1 = extreme Schwierigkeiten bis 10 = kein Problem

## Case Management: Assessment Wohnsituation

Erstes Assessment

Re-Assessment

Datum: \_\_\_\_\_

Wer wirkt an der Bestandsaufnahme in diesem Bereich mit?

---



---

Wohnsituation? Wo? Mit wem? Probleme bei Mitbewohner\*innen? Gesicherte Wohnung? Eigenes Zimmer?

---



---



---



---



---

Mobilität? Räumliche Lage? Verfügbarkeit von Verkehrsmittel?

---



---



---



---



---

Zugang zu Kommunikationsmitteln (Internet/Telefon/Social Media etc.)?

---



---



---



---



---

Ressourcen, Fähigkeiten, Unterstützung?

---



---



---



---



---

Anliegen/Wünsche ratsuchende Person?

---



---



---



---



---

Einschätzung ...	Klient*in	Bemerkung CM
der Wohnsituation	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
zu Mobilität	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
des Zugangs zu Kommunikationsmitteln	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
der Inanspruchnahme wohnungsbez. Hilfen, Dienste, Rechte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

1 = extreme Schwierigkeiten/keine oder sehr verfallene Wohnung bis 10 = Wohnung vorhanden und Zustand kein Problem