

## **Geschäftsanweisung vom 20.02.2020 Umsetzung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements im Bereich Ü25**

### **Impressum**

Jobcenter Bremerhaven  
621, 623, 627, 628  
Grimsbystr. 1, 27570 Bremerhaven  
Teamleiter Hans-Olaf Lehmann

## Inhaltsverzeichnis

### Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort.....	3
2. Organisation.....	3
2.1 Organisatorische Zuordnung.....	3
2.2 Vertretungsregelung .....	3
3. Zugang zum Fallmanagement .....	4
3.1. Zielgruppe .....	4
3.2. Zugangssteuerung.....	5
3.2.1 Übernahmegespräch.....	5
3.2.2 Rückgabegespräch.....	5
4. Fristen .....	6
5. Netzwerk & Schwerpunktaufgaben .....	7
5.1. Intern.....	7
5.2. Extern.....	7
5.2.1 Zuständigkeiten.....	8
6. Standards .....	8
6.1. Selbstverständnis.....	8
6.2. Die Prozessphasen.....	9
6.3. Aufgaben .....	9
6.4. Kontaktdichte .....	9
6.5. Dokumentation .....	9
6.6. Qualifizierung.....	10
6.7. Betreuungsschlüssel .....	10
7. Nachhaltung .....	10
7.1. Controlling .....	10
7.2. Fachaufsicht / Hospitation .....	11
8.0. FM Migranten.....	11

## 1. Vorwort

Die Grundsicherung für Arbeitsuchende soll es Leistungsberechtigten ermöglichen, ein Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht.

Vorrangiges Ziel ist in diesem Zusammenhang die Eigenverantwortung von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und Personen, die mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft leben, zu stärken und dazu beizutragen, dass sie ihren Lebensunterhalt unabhängig von der Grundsicherung aus eigenen Mitteln und Kräften bestreiten können.

Beratung ist eine der Leistungen, um dieses Ziel zu erreichen. (vgl. §1 SGB II)

Diese Intention des SGB II ist die Basis für die Beschäftigungsorientierung im Fallmanagement. Die Zertifizierung im Fallmanagement und die konsequente Anwendung von BEKO SGB II sorgt für Beratung auf höchstem Niveau. Die Beratung im Fallmanagement ist dementsprechend professionell, neutral, vorurteilsfrei, ergebnisorientiert, vernetzt und prozessual.

Dieses Konzept regelt sowohl grundlegende Arbeitsabläufe und Schnittstellen, als auch ein gemeinsames Grundverständnis als Basis für Mindeststandards einer hochwertigen Beratung innerhalb des Fallmanagements.

## 2. Organisation

### 2.1 Organisatorische Zuordnung

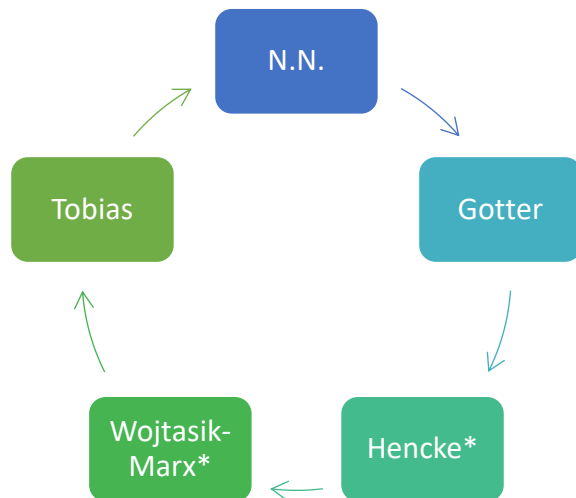
Das Fallmanagement-Team ist organisatorisch an das Beratungs-Team 623 und ABC-Netzwerke 627 angedockt und dem Teamleiter 623 zugeordnet. Es erhält zur statistischen Abgrenzung das Organisationszeichen 621. Übergreifende Informationsweitergabe und -absprachen erfolgen in einer gemeinsamen Teambesprechung mit den Teams 623,627, an die sich eine eigenständige Besprechung für Fallmanagement-Spezifika anschließt.

### 2.2 Vertretungsregelung

Die Vertretungsregelung erfolgt in Form einer Kreisvertretung, d.h. die Vertretungskette springt bei Abwesenheit weiter. Zur Vertretung gehört: Telefon, Postbearbeitung inkl. eAkte, Vertretung bei den Schwerpunktaufgaben.

Generell gilt: **Wir erreichen unsere Ziele als Team!**

Bei Terminabsagen ist in ATV darauf zu achten, ob es sich um Termine mit Begleitpersonen handelt z.B. Betreuer/innen, diesen ist der Terminausfall ebenfalls mitzuteilen (erfolgt i.d.R. nicht über das SC).



## 3. Zugang zum Fallmanagement

### 3.1. Zielgruppe

Das Team 621 betreut erwerbsfähige Hilfebedürftige:

- Ü25
- mit marktferner Profillage
- mit mindestens drei Handlungsbedarfen in den Schlüsselgruppen „Rahmenbedingungen“ und/oder „Leistungsfähigkeit“,
- 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.

Insbesondere bei den folgenden Handlungsfeldern kann durch beschäftigungsorientiertes Fallmanagement (bFM) eine Veränderung erreicht werden:

- Suchterkrankungen
- Schulden/finanzielle Notlagen
- gesundheitliche Einschränkungen, insbesondere psychische Einschränkungen
- fehlende Krankheitseinsicht
- Wohnraumproblematik
- schwieriges soziales/familiäres Umfeld
- häusliche Gewalt
- hohes Aggressionspotential
- Vorstrafen/Geldstrafen-Tilgung
- unrealistische Selbsteinschätzung der eigenen Fähigkeiten
- Unfähigkeit, Handlungsanweisungen und Vereinbarungen folgen zu können.

Die Aufzählung ist nicht abschließend.

## 3.2. Zugangssteuerung

Die Zugangssteuerung erfolgt über die VerBis-Funktionalität, der FM-Kunden-Vormerkung. Als zuständige/r Fallmanager/in (FM) ist durch die persönliche/n Ansprechpartner/innen (pAp) die Teamleitung 623 auszuwählen, damit alle Vormerkungen übersichtlich zu identifizieren sind und nicht zusammengeführt werden müssen.

Die Zuordnung aus dieser Liste der vorgemerkten Kunden/innen zu den jeweiligen FM erfolgt in den wöchentlichen Teambesprechungen 621 anhand der individuellen Betreuungsschlüssel. Durch die zuständigen FM erfolgt eine Kontaktaufnahme zum/zur abgebenden pAp um einen Termin für ein Übernahmegespräch, gemeinsam mit dem/der Bewerber/in abzustimmen.

Bei der Übergabe von Bewerbern/Bewerberinnen aus dem FM U25 erfolgt ebenfalls eine Vormerkung der betroffenen Bewerber/innen an die Teamleitung 623. Die Zuordnung aus dieser Liste der vorgemerkten Fälle zu den FM erfolgt ebenfalls in wöchentlichen Teambesprechungen 621 anhand der individuellen Betreuungsschlüssel. Der/die aufnehmende FM entscheidet in enger Abstimmung mit dem FM U25 abschließend über die Fortführung des bFM. Die Meldung hat mindestens drei Monate vor der Übergabe zu erfolgen, um dem/der aufnehmenden FM eine Entscheidungszeit zu ermöglichen. Die Übergabe des/der Bewerber/in erfolgt dann im letzten Gespräch FM U25. Um den betroffenen Bewerbern/Bewerberinnen den Übergang zu erleichtern ist das Übergabegespräch beim neuen FM Ü25 durchzuführen.

### 3.2.1 Übernahmegespräch

Die Arbeitsbeziehung im bFM beruht unter anderem auf Vertrauen und Transparenz. Das gemeinsame Übernahmegespräch sorgt einerseits für eine nahtlose Beratung und einen vertrauensvollen Start und schafft auf der anderen Seite Transparenz sowohl für den/die Bewerber/in, als auch für den/die abgebende/n pAp. Mit dem/der Bewerber/in sind die Gründe für die vorgesehene Übernahme ins bFM vorab durch den pAp zu erörtern. Die Vorteilsübersetzung für eine Teilnahme am bFM erfolgt, mit Unterstützung durch den/die FM, durch den pAp. Hilfen dazu bietet auch die [Seite 197](#) der Beko-Grundlagen.

### 3.2.2 Rückgabegespräch

Vor dem gemeinsamen Rückgabegespräch ist die aufnehmende Stelle zu klären. Grundsätzlich ist zuerst der/die vormals abgebende pAp zu kontaktieren. Ist hiernach keine Grundlage mehr für eine weitere Zusammenarbeit gegeben, ist die Zuordnung gem. dem DKZ-Tool umzusetzen. Ebenso wie das gemeinsame Übernahmegespräch sorgt auch ein gemeinsames Rückgabegespräch nach Beendigung des bFM für eine nahtlose Beratung und schafft Transparenz sowohl für den/die Bewerber/in als auch für den/die aufnehmende/n pAp. Gemeinsam mit dem/der Bewerber/in ist zu besprechen, welche weiteren Schritte nun gemeinsam mit dem/der pAp auf dem Weg zu Integration besprochen werden sollten.

## 4. Fristen

Im laufenden Integrationsprozess soll regelmäßig, spätestens alle 6 Monate, überprüft werden, ob die Voraussetzungen für eine weitere Zusammenarbeit im bFM weiter vorliegen. Die Überprüfung ist in VerBis zu dokumentieren.

Grundsätzlich soll gem. den fachlichen Weisungen vom 20.10.2017 die Betreuung im bFM nicht länger als zwei Jahre andauern. Nach zwei Jahren ist gemeinsam mit den Bewerbern/innen ein Standortgespräch zu führen, in dem erörtert wird, welche Handlungsbedarfe bereits wie weit gemeinsam bearbeitet worden sind und ob ein Verbleib im bFM aus der Sicht des/der FM und des Bewerbers/der Bewerberin weiter dazu geeignet ist, Handlungsbedarfe zu beenden und die Integrationsfähigkeit signifikant zu steigern, oder ob die Integrationsarbeit und ggf. eine weitere Bearbeitung verbleibender Handlungsbedarfe gemeinsam mit einem/einer pAp erfolgt.

Die Zusammenarbeit mit dem/der Bewerber/in im bFM endet, wenn:

- eine dauerhafte Integration realisiert werden konnte
- die für die Übergabe ins bFM maßgeblichen Handlungsbedarfe abgebaut bzw. reduziert wurden
- Integrationsfortschritte nicht erreicht wurden und eine positive Entwicklung mittel- und langfristig nicht erkennbar ist
- die aktive Mitarbeit des Bewerbers/der Bewerberin dauerhaft ausbleibt (fehlende Mitwirkung)
- mögliche Leistungsangebote ausgeschöpft wurden (Ausnutzung aller Netzwerkangebote)
- der/die Betroffene eine weitere Betreuung im bFM von sich aus ablehnt
- er aus anderen Gründen aus dem System ausscheidet, z.B. wegen fehlender Hilfebedürftigkeit.

Der Fallabgang wird in Verbis dokumentiert. Das Profiling wird angepasst. Es erfolgt eine warme Rückgabe in Form von einer Fallbesprechung mit dem/der künftig zuständigen pAp.

Die Verfahrensregelung [„Anpassung der Aktivierungs- und Beratungsarbeit bei besonderen Fallgestaltungen“](#) vom 05.12.2014, die zur Verdeutlichung nicht zu aktivierender Bewerber/innen dient, ist eine weitere Verfahrensweise hinsichtlich Fallabgängen aus dem bFM: „Beendigung der Betreuung im beschäftigungsorientierten Fallmanagement wegen fehlender Erfolgsaussichten aufgrund bestimmter Ursachen.“

Gründe können sein: Kein Steuerungsvermögen des eigenen Handelns, fehlende Veränderungsmöglichkeiten (auch kein Rechtskreiswechsel, z. B. Überleitung SGB XII möglich), Beschäftigungsunfähigkeit bzw. geringe Belastbarkeit. Die Begründung für die AKH-Kennung (AKH = Aktuell kein Handlungsbedarf) wird im Fallabgang/Beratungsvermerk ausführlich dokumentiert. Die Festlegung der Dauer der „passiven Betreuung“ erfolgt durch die Fallmanager/innen und ist verbindlich.“

## 5. Netzwerk & Schwerpunktaufgaben

### 5.1. Intern

#### Schnittstelle zu den M&I Teams (Ü25)

Durch aktive Netzwerkarbeit gewonnene neue Erkenntnisse werden anlassbezogen in den Teambesprechungen durch die FM vorgestellt. Außerdem soll dadurch die regelmäßige Einschaltung des bFM und damit die Auslastung des Teams 621 sichergestellt werden. Darüber hinaus gibt es für jedes Team eine/n Kontakt-Fallmanager/in, der mindestens einmal pro Halbjahr in die jeweilige Teambesprechung kommt. Der/die FM stimmt sich diesbezüglich mit der jeweiligen Teamleitung ab. Da das Team 621 in die Besprechung 623 eingebunden ist, gibt es hier keine/n gesonderte/n Kontakt-Fallmanager/in.

#### Schnittstelle Jour-Fixe

Wird im Jour-Fixe Gespräch bereits das Vorliegen der Zugangsvoraussetzungen für das bFM erkannt, erfolgt eine Vormerkung bereits aus dem Jour-Fixe heraus. In diesen Fällen versucht der/die Jour-Fixe AV direkt eine/n FM zum Gespräch dazu zu bitten. Ist dies wegen der terminierten Gespräche der FM nicht möglich, wird der/die Bewerber/in im Ausnahmefall dem bFM wie oben beschrieben ohne warme Übergabe zugewiesen.

Zuordnung siehe Punkt 5.2.1

Die FM stehen darüber hinaus den pAp als Ansprechpartner/innen für Fragen und Fallbesprechungen zur Verfügung und/oder regen Übergänge von Bewerbern/Bewerberinnen in das bFM an.

Ein Austausch mit dem Fallmanagement U25, Fallmanagement Migrantinnen (afz) und Fallmanagement im Familiencoaching erfolgt mindestens einmal pro Halbjahr.

### 5.2. Extern

Das Jobcenter kooperiert mit externen Trägern, Institutionen, Gremien und anderen Dienstleistungsträgern, die Unterstützungsangebote für Handlungsbedarfe anbieten. Hierzu zählen professionelle, aber auch informelle Angebote wie z.B. Selbsthilfegruppen. Die FM haben innerhalb dieser Angebote eine Lotsenfunktion, sowohl für die von Ihnen betreuten Bewerber/innen, als auch für Fragestellungen von Kollegen/Kolleginnen. Grundvoraussetzung hierfür sind Kenntnisse über Netzwerkarbeit und ein funktionierendes Netzwerk.

Es bestehen Schnittstellenkonzepte zu:

- Übergabe- und Kooperationskonzept des JC Bremerhaven für die Zusammenarbeit mit dem [Fallmanagement für Personen mit Migrationshintergrund der Stadt Bremerhaven](#)
- Kooperationsvereinbarung über die Zusammenarbeit bei Menschen in Krisen des JC Bremerhaven mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst

## 5.2.1 Zuständigkeiten

Im Bereich FM Ü25 sollen alle Netzwerkschwerpunkte (außer U25-Themen) abgedeckt werden.

Themen (incl. Arbeitskreise)	Kontakt-Team	Verantwortlich
Sucht	671	bFM
Bewährungshilfe		bFM
Anti-Aggressionstraining		bFM
Schulden	672/673/661	Maik Tobias
Migranten (afz-Koordination)		Maik Tobias
Leistungsfähigkeit	624	Lina Hencke
Familie, Efa-Runde		Lina Hencke
Wohnungserhalt u. Wohnungslosigkeit	622	Michael Gotter
iLB, BEKO (z.Z. nicht verfügbar)	623	Hildegard Wojtasik-Marx
Familiäre Probleme (sofern Zugangsvoraussetzungen F.-Coaching vorliegen)		Pierre de Rouw

## 6. Standards

### 6.1. Selbstverständnis

Die Beratung im bFM erfolgt in doppelter Hinsicht ressourcenorientiert. Zum einen erfolgt im bFM eine Konzentration auf die Nutzung, Stärkung und Wiedererlangung von Ressourcen auf der Seite der betreuten Bewerber/innen. Auf der anderen Seite sind sich alle FM bewusst, dass sie einen wichtigen Beitrag zu dem geschäftspolitischen Handlungsfeld „Reduzierung der Langzeitarbeitslosigkeit und Hilfebedürftigkeit (Strategie 2025)“ leisten. Dies gelingt, wenn die eigenen zeitlichen Ressourcen zielgerichtet und selbstreflektiert eingesetzt werden.

Das Team 621 bietet für den Bereich Ü25 folgende Standard-Dienstleistungen an

- „warmes“ Übergabegespräch
- Innerhalb von 14 Tagen ein Erstgespräch
- Nach 3 Monaten „Feedback“
- „warmes“ Rückgabegespräch / „offener“ Abschlussvermerk
- Aufsuchende Beratung
- Kurzfristige Reaktion
- halbjährliche Teilnahme an den Teambesprechungen
- Multiplikatoren hinsichtlich Netzwerkpartner und Themenschwerpunkten



## 6.2. Die Prozessphasen

Die Prozessphasen im bFM

Zur Ablauforganisation des bFM gehören diverse Prozessphasen. Diese setzen sich aus der Abfolge der Phasen zusammen, die der Kunde durchläuft: Fallzugang, Einstiegsberatung und Herstellen eines Arbeitsbündnisses, Assessment, Integrationsplan und Eingliederungsvereinbarung, Fall- und Leistungssteuerung und Fallabgang.

Die einzelnen Prozessschritte sind nicht klar voneinander abgrenzbar, oftmals sind es fließende Übergänge.

## 6.3. Aufgaben

Fallmanagement umfasst die Planung, Steuerung und Durchführung des individuellen Fallmanagementprozesses unter Berücksichtigung der Gesamtsituation der Bedarfsgemeinschaft.

- Beratung und Entscheidung zum individuellen Hilfebedarf (Informationen zu allgemeinen Leistungsfragen)
- Aufbau, Pflege und Weiterentwicklung des Betreuungsnetzwerkes
- Auswahl von / Entscheidung über individuelle Eingliederungsleistungen
- Betreuung von Eingliederungsmaßnahmen (einschl. Planung, Koordination und Qualitätssicherung)
- Integration in Erwerbstätigkeit

## 6.4. Kontaktdichte

Turnus	Fallgestaltung
alle 3-Monate	- Bewerber/innen in Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik
nächster Termin beim Vorliegen der Unterlagen	- Einleitung ärztlicher / psychologischer Gutachten
monatlich	- alle anderen Bewerber/innen in Betreuung

## 6.5. Dokumentation

Die einzelnen Prozessphasen/-schritte werden mithilfe der Verbis-Funktionalitäten dokumentiert, beginnend mit der Vormerkung zum bFM durch den/die pAp bis hin zum Fallabgang.

Dabei werden die Qualitätsrichtlinien DQM und die 4PM Logik beachtet. Die Qualität der Dokumentation zeigt im Rahmen einer verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung einen roten Faden und ist so aussagekräftig, dass im Vertretungsfall ein schneller Überblick über:

- die wesentlichen Handlungsbedarfe (HB)
- die Reihenfolge der Abarbeitung

- vereinbarte Teilziele anhand der 5 W-Regel (**W**er macht **w**as bis **w**ann und **w**eist es ggf. **w**ie nach)
- aktuell zu bearbeitende Handlungsbedarfe finden sich immer in der EGV (4 PM-Logik)
- aktueller Zwischenstand / Hindernisse bei der Umsetzung von Teilzielen.

## 6.6. Qualifizierung

Das stetig vorgehaltene Qualifizierungsangebot ist den Fallmanager/innen zugänglich. Darüber hinaus werden auch themenspezifische Angebote genutzt, ggf. auch bei externen Bildungsträgern. Hier gilt eine vorrangige Schulung anhand der Schwerpunktaufgaben. Erworbenes Wissen und Erkenntnisse werden im Team in geeigneter Weise weitergegeben.

## 6.7. Betreuungsschlüssel

Der Betreuungsschlüssel von durchschnittliche 1:75 bei Vollzeit soll im Jahresdurchschnitt nicht unterschritten werden. Die gleichmäßige Verteilung auf die jeweiligen FM erfolgt im Rahmen der Zugangssteuerung (3.2).

## 7. Nachhaltigkeit

### 7.1. Controlling

Über S2S und DORA 203 wird seitens der Regionaldirektion (RD) regelmäßig erhoben, wie hoch das Potential im bFM ist, anhand folgender Bedingungen:

- zur Arbeitsvermittlung angemeldet
- dem Rechtskreis SGB II zugeordnet und
- mindestens drei Handlungsbedarfe in den Schlüsselgruppen „Leistungsfähigkeit“ und/oder „Rahmenbedingungen“

Dazu gehören auch Fälle, bei denen eine bewusste Entscheidung über Nichtvormerkung zum bFM getroffen wurde. Diese Fälle gehören also weiterhin zum Potential, da auch die Bedingungen weiter vorliegen.

Demgegenüber wird gestellt, wie viele der im bFM betreuten Bewerber/innen diese Formalkriterien erfüllen. Darüber hinaus wird der Verbleib über 6 Monate abgebildet.

Klarstellung: DORA bildet keine Fehler ab, sondern Auffälligkeiten. Die Auffälligkeiten im JC Bremerhaven im Verhältnis zu anderen Jobcentern sind hoch. Dies bedeutet nicht zwangsläufig, dass tatsächlich die „falschen“ Bewerber/innen im bFM betreut werden; es bedeutet aber zwangsläufig, dass hier eine Verpflichtung besteht durch ein Zusammenwirken von FM, Controlling und Teamleitung diese Punkte zu hinterfragen und Transparenz herzustellen, um insbesondere gegenüber der RD sprachfähig zu sein. Hierzu wird ein Controlling-Tool genutzt, das transparent macht, warum Bewerber/innen in das bFM übernommen und ob im Laufe der Beratung weitere Handlungsbedarfe durch das bFM ermittelt wurden. Es bildet außerdem ab, welche Handlungsbedarfe im bFM erfolgreich abgearbeitet werden konnten. Darüber hinaus wird dargestellt warum das bFM beendet wurde oder warum eine Betreuung über 24 Monate notwendig ist, obwohl z.B. ein Handlungsbedarf

abgearbeitet wurde und der/die Bewerber/in somit nicht mehr die o.g. Kriterien für einen Verbleib im bFM erfüllt.

Darüber hinaus liefert dieses Controlling die Basis für einen Best-Practice – Austausch, warum es ggf. manchen Kollegen besser gelingt, bestimmte Handlungsbedarfe abzubauen. Liegt es nur an den unterschiedlichen Ausgangslagen der/die Bewerber/in oder finden verschiedene Instrumente und FM-Techniken Anwendung. Langfristig wird erkennbar sein, welche Handlungsbedarfe durch das bFM besonders effektiv bearbeitet werden können und ggf. auch, wo das bFM gar nicht oder nur in Ausnahmefällen wirkt. Hier sollte im ersten Schritt geprüft werden, ob ggf. ein Schulungsbedarf im Fallmanagement-Team besteht oder es Best-Practice Beispiele anderer Jobcenter zu diesem Problemfeld gibt, die noch ausprobiert werden könnten. Wirken auch diese Mittel nicht, muss in Abstimmung mit der Bereichsleitung festgelegt werden, ob vor dem Hintergrund knapper Fallmanagement-Ressourcen diese Handlungsbedarfe zukünftig im bFM nicht mehr bearbeitet werden.

Das Controlling liefert darüber hinaus die Basis für die Evaluation zum Ergebnisbeitrag des bFM zum Handlungsfeld „Langzeitbezug beenden und vermeiden“. Neben den direkten Abgängen in Arbeit kann anhand der Liste eine Erfolgsbeobachtung durchgeführt werden, d.h. erfolgte eine Arbeitsaufnahme nach erfolgreicher Beendigung des bFM innerhalb von 6, 12 oder 24 Monaten?

## 7.2. Fachaufsicht / Hospitation

Die Fachaufsicht erfolgt in qualitativer Hinsicht durch die verlaufsbezogene Kundenbetrachtung und Hospitation. Die zu prüfenden Fälle der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung werden per Zufallsprinzip ermittelt und der Teamleitung durch den Bereichsleiter vorgegeben.

## 8.0. FM Migranten

Die Geschäftsanweisung zur Umsetzung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements im Bereich Ü25, ist ebenfalls verpflichtend für das beschäftigungsorientierte Fallmanagement für Personen mit Migrationshintergrund der Stadt Bremerhaven.

Die Details dazu sind im [Übergabe- und Kooperationskonzept des Jobcenters Bremerhaven für die Zusammenarbeit mit dem beschäftigungsorientierten Fallmanagement für Personen mit Migrationshintergrund der Stadt Bremerhaven](#) dokumentiert.

gez. Gruhl, Geschäftsführer