

Geschäftsanweisung 01/2021

Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement

Stand: 27.01.2021



Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort.....	- 3 -
2. Bezug.....	- 3 -
3. Analyse und Rahmenbedingungen.....	- 3 -
4. Organisation.....	- 4 -
4.1. Betreuungsschlüssel.....	- 4 -
4.2. Aufgaben im Fallmanagement	- 4 -
4.3. Dienstbesprechung/ Kollegiale Fallberatung	- 4 -
4.4. Qualifizierung.....	- 5 -
5. Kernelemente des Fallmanagements in der Grundsicherung für Arbeitsuchende.....	- 5 -
6. Zielgruppe.....	- 6 -
6.1. Definition.....	- 6 -
6.2. Zugangskriterien (Fallzugang)	- 7 -
6.4. Fristen	- 9 -
6.5. Fallabgang - Abgangssteuerung	- 10 -
6.6. Dokumentation und Datenschutz	- 11 -
7. Schnittstellen.....	- 11 -
7.1. Intern	- 11 -
7.2. Extern	- 12 -
8. Netzwerke.....	- 12 -
9. Fachaufsicht.....	- 13 -
10. Inkrafttreten.....	- 13 -

1. Vorwort

Aufgaben der Grundsicherung für Arbeitssuchende ist es, jeden erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ELB) qualifiziert, umfassend und entsprechend seiner individuellen Bedürfnisse mit dem Ziel der Eingliederung in Arbeit und / oder Ausbildung zu unterstützen. Bei Kunden, die nach dem Ergebnis des Profiling voraussichtlich nicht innerhalb von 12 Monaten in den Arbeitsmarkt integriert werden können, sind zunächst Vermittlungshemmnisse abzubauen bzw. Integrationsfortschritte zu erreichen. Das Jobcenter Cottbus bietet daher auch weiterhin eine besonders intensive Unterstützung in Form eines beschäftigungsorientierten Fallmanagements (bFM) an. Die Qualitätsstandards eines beschäftigungsorientierten Fallmanagements finden Berücksichtigung.

Zur vereinfachten Lesbarkeit wird nur die männliche Form verwendet, dennoch sind alle Geschlechter damit im gleichen Maße angesprochen.

2. Bezug

Die Geschäftsanweisung des Jobcenters Cottbus nimmt Bezug auf die Weisung 201710002 vom 20.10.2017 – Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement und die Fachlichen Weisungen zum „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement“.

<https://www.baintranet.de/011/004/004/010/Seiten/Weisung-201710002.aspx>

3. Analyse und Rahmenbedingungen

Vom Jobcenter Cottbus wurden 2020 durchschnittlich 7.854 erwerbsfähige Leistungsempfänger betreut. Darunter befinden sich 7.854 Leistungsempfänger mit nicht marktnaher und 654 mit marktnaher Integrationsprognose. (Quelle: SGBII-Cockpit Berichtsmonat Dezember 2020)

Mit Stand Dezember 2020 erfüllten 1007 ELB die Zugangskriterien für das Beschäftigungsorientierte Fallmanagement.

Aufgrund diesem gehäuften Vorliegen von verdichteten Problemlagen reagierte das Jobcenter Cottbus mit einer Aufstockung von Mitarbeitenden im Fallmanagement. Mit nunmehr acht Kapazitäten kann diese Klientel besser betreut werden, um langfristig möglichst eine Integration in den Arbeitsmarkt zu erreichen.

4. Organisation

Das Fallmanagement im Jobcenter Cottbus wird als spezialisiertes Fallmanagement durchgeführt, es erfolgt außer der Zuordnung der Kunden im Alter von 15 Jahren bis zum vollendeten 25. Lebensjahr zu den Fallmanagern des Teams U 25 keine weitere Spezialisierung im Fallmanagement.

Die Vertretung erfolgt grundsätzlich im Team.

4.1. Betreuungsschlüssel

Pro Fallmanager wird eine Betreuung von 55 ELB im Bereich U25 und 75 ELB im Bereich Ü25 bei einem Vollzeitäquivalent empfohlen. Dabei soll es sich vorwiegend um Kunden mit dem Status „arbeitslos“ handeln.

Die monatliche Überwachung der Fallzahl im bFM obliegt der jeweiligen TL.

4.2. Aufgaben im Fallmanagement

Zur Aufgabenbeschreibung wird auf die Weisung siehe Punkt 2 verwiesen. In Abgrenzung zu den Aufgaben der Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler stehen eine gesondertes Tätigkeits- und Kompetenzprofil sowie eine Stellenbeschreibung zur Verfügung:

Beschäftigte der Bundesagentur für Arbeit:

[Tätigkeit- und Kompetenzprofil Fallmanager](#)

Beschäftigte der Stadtverwaltung Cottbus:

[Stellenbeschreibung Fallmanager](#)

4.3. Dienstbesprechung/ Kollegiale Fallberatung

Die Fallmanager führen in der Regel monatlich und anlassbezogen Dienstbesprechungen durch. Diese Treffen werden eigenständig organisiert, geleitet und protokolliert. Die Protokolle werden in der Jobcenter-Ablage im Ordner Fallmanagement hinterlegt.

Die Verantwortlichkeiten liegen im 1. Quartal bei Team 721, im 2. Quartal bei Team 722, 3. Quartal bei Team 723 und 4. Quartal bei Team 724.

4.4. Qualifizierung

Für die Qualifizierung der Fallmanager werden die Weiterbildungsangebote der Bundesagentur für Arbeit sowie des Kommunalen Bildungswerkes genutzt. Zur Qualifizierung der Fallmanager wird verpflichtend eine Qualifizierung und Zertifizierung nach den Standards der Deutschen Gesellschaft für Care und Management (DGCC) initiativ angeboten (siehe dazu Dienstvereinbarung zur Zertifizierung im beschäftigungsorientierten Fallmanagement SGB II vom 16.06.2014).

Die Führungskräfte erheben die individuellen Qualifizierungsbedarfe der Fallmanager. Die Geschäftsführung des Jobcenters unterstützt die Teilnahme an den fachspezifischen Qualifikationsmaßnahmen zur weiteren Professionalisierung des Fallmanagements durch verbindliche Kostenübernahme und Freistellung zur Teilnahme an der Qualifikation.

Näheres regelt die nachfolgende Dienstvereinbarung vom 16.06.2014 zur Qualifizierung im bFM im Jobcenter Cottbus: N:\Ablagen\D03502-gEJobcenterCottbus\03_Verwaltung\03_Personal\02_Qualifizierung\DV_zur_Zertifizierung_im_bFM_SGB_II.pdf

5. Kernelemente des Fallmanagements in der Grundsicherung für Arbeitsuchende

- ein systematischer Problemlöseprozess, der die Prozessschritte „Erstberatung“, „Assessment“, Integrationsplanung / Eingliederungsvereinbarung (EinV) und „Leistungssteuerung“ umfasst
- eine auf den Einzelfall bezogene Koordinationsleistung, die über einen gewissen Zeitraum hinweg ein bestehendes Angebot an Dienstleistungen aufeinander abstimmt
- Erarbeitung und Festlegung der erforderlichen Handlungsstrategien sowie einer Integrationsprognose und eines Integrationsplanes
- Abschluss einer individuellen Eingliederungsvereinbarung, ggf. Erlass der Eingliederungsvereinbarung als Verwaltungsakt
- die im Fallmanagement erforderliche Intensivbetreuung wird durch ein angemessenes Betreuungsverhältnis gewährleistet

- ein einzelfallübergreifender bedarfsorientierter Auf- und Ausbau von Netzwerken und Maßnahmen, damit die im Einzelfall benötigten Leistungen auch verfügbar sind; dies erfordert eine enge Zusammenarbeit und Kooperation mit allen externen und internen Netzwerkpartnern und vor allem mit den kommunalen Partnern (kooperative Angebotssteuerung - siehe dazu auch Punkt 7 – Schnittstellen)

6. Zielgruppe

Das beschäftigungsorientierte Fallmanagement (bFM) betreut arbeitsmarktferne Kunden mit komplexen Handlungsbedarfen, die in ihrem beruflichen Werdegang benachteiligt sind, sich in besonders schwierigen sozialen Situationen befinden und / oder in ihren persönlichen Möglichkeiten eingeschränkt sind.

Zudem werden im Einzelfall Kunden durch das bFM betreut, deren Leistungsfähigkeit sich in Abklärung befindet und durch umfassende Betreuung, Unterstützung und konsequenter Netzwerkarbeit gegebenenfalls eine Überleitung in den Rentenbezug oder aber in den Leistungsbezug nach dem SGB XII erfolgt.

6.1. Definition

Das Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung ist ein auf den Kunden ausgerichteter Prozess mit dem Ziel der möglichst nachhaltigen Integration in den Arbeitsmarkt. In diesem kooperativen Prozess werden vorhandene individuelle Ressourcen und multiple Problemlagen methodisch erfasst und gemeinsam Versorgungsangebote und Dienstleistungen geplant, die anschließend vom Fallmanager implementiert, koordiniert, überwacht und evaluiert werden. So wird der individuelle Versorgungsbedarf eines Kunden im Hinblick auf das Ziel der mittel- und/oder unmittelbaren Arbeitsmarktintegration durch Beratung und Bereitstellung der verfügbaren Ressourcen abgedeckt und seine Mitwirkung eingefordert.

Das Fallmanagement erkennt persönliche und soziale Problematiken der Kunden, erschließt ggf. verborgene Potenziale der Kunden und greift diese auf. Es ist auf die Integration in den Arbeitsmarkt ausgerichtet (beschäftigungsorientiert) und keine dauerhaft betreuende Begleitung der Kunden.

6.2. Zugangskriterien (Fallzugang)

Zugangsvoraussetzungen:

Die Übernahme ins beschäftigungsorientierte Fallmanagement erfolgt bei

- a) Vorliegen einer Integrationsprognose "nicht marktnah" mit mindestens drei Handlungsbedarfen in den Schlüsselgruppen „Rahmenbedingungen“ und / oder „Leistungsfähigkeit“ sowie der Prognose, dass eine Integration innerhalb von 12 Monaten voraussichtlich nicht möglich ist
UND
- b) Einschätzung, dass die Betreuung im bFM zu konkreten Integrationsfortschritten mit dem Ziel der mittel- bis langfristigen Beseitigung bzw. Verringerung des Hilfebedarfs durch Integration in Beschäftigung für
UND
- c) der Bereitschaft des ELB, sich im bFM betreuen zu lassen und an seinen Handlungsbedarfen zu arbeiten. Dies erfolgt in einem persönlichen Gespräch und muss in einem Beratungsvermerk dokumentiert werden.

Erfüllt der ELB die unter a) genannten Voraussetzungen, ist von der Integrationsfachkraft (IFK) in VerBIS im Profiling der Punkt „Fallmanagement“ zur weiteren Dokumentation zu nutzen.

Zusätzlich können in begründeten Einzelfällen auch Übernahmen für

- ELB, die die unter a) genannten Kriterien nicht erfüllen, deren Integrationshemmnisse aber der intensiven Betreuungsform des bFM bedürfen
- die Bedarfsgemeinschaft (BG) oder auch einzelne Mitglieder der BG zur Herstellung der Integrationsfähigkeit des ELB
- im Rahmen von Sonderprojekten (z.B. „Next Level“) erfasste ELB erfolgen.

Handlungsbedarfe können zum Beispiel sein (es handelt sich um keine abschließende Aufzählung):

- Häusliche Gewalt
- Verschuldung
- Suchtproblematik
- Schwierige Wohnsituation
- Mangelnde Integrationsfähigkeit aus in der Person liegenden Gründen (psychische Behinderung, betreute Personen, Verhaltensauffälligkeiten)
- Mangelnde Integrationsfähigkeit aufgrund familiärer Überbelastung (z.B. nicht untergebrachte Kinder, verhaltensauffällige Kinder, der Erziehungsaufgabe nicht gewachsen)
- Erscheinungsbild, Hygiene
- Biographiebrüche
- Vorstrafen
- fehlender Schulabschluss
- fehlende Berufsausbildung
- Lernbehinderung
- Alleinerziehung
- Schulverweigerer
- Fehlende Ausbildungsreife

Erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die sich in laufenden beruflichen Reha-Maßnahmen befinden, ELB bei denen die Abgabe ins SGB XII geplant ist und Rentenantragsteller/innen sind nicht in das bFM zu übernehmen. Dennoch kann es zu Einzelfallentscheidungen kommen, wenn Sie sich bereits im laufenden Verfahren in der Betreuung des Fallmanagements befinden.

Zugangssteuerung

- in der Regel erfolgt die Vormerkung des Kunden durch die zuständige IFK nach einer gemeinsamen Fallbesprechung mit dem zuständigen Fallmanager (FM)
- grundsätzlich gehören alle Kunden mit den o. g. Zugangsvoraussetzungen zum beschäftigungsorientierten Fallmanagement
- bei Erfüllung der Zugangsvoraussetzungen zum beschäftigungsorientierten Fallmanagement ist durch die IFK verbindlich in der Kundenhistorie und im Profiling über die Schaltfläche „Kunden für das Fallmanagement vormerken“ zu dokumentieren

- die Aufnahme in das Fallmanagement soll innerhalb von 14 Tagen erfolgen, die Teamleiter prüfen fortlaufend den Ressourceneinsatz. Vorgemerkte Kunden werden bis zur endgültigen Übernahme weiter von der IFK betreut. Die Übernahme in das bFM erfolgt nach Länge der Wartezeit. Eine entsprechende Dokumentation erfolgt in VerBIS und wird monatlich überprüft.
- eine Fallbesprechung zwischen IFK und FM entscheidet über den Wechsel der Betreuung
- die FM erhalten die zu betreuenden Kunden nicht automatisiert über eine Kennung, sondern immer einzelfallbezogen durch die Fallbesprechung
- für die Fallbesprechung werden folgende Standards verbindlich festgelegt:
 - persönlicher Austausch zwischen IFK (nach zwingender Klärung der Bereitschaft des Kunden zur Mitarbeit am bFM) und FM über die Bedarfslagen und die Problematik der/des Kunden
 - gemeinsame Formulierung der Ziele für das beschäftigungsorientierte Fallmanagement
 - Entscheidung über Fallzugang sowie zur Fortführung / Beendigung des beschäftigungsorientierten Fallmanagements liegt beim Fallmanager
 - Bei Unstimmigkeiten in der Fallbesprechung entscheidet die TL über den Zugang zum Fallmanagement

Es gilt der Standard der verbindlichen Zugangssteuerung innerhalb von 14 Tagen ins beschäftigungsorientierte Fallmanagement im Rahmen einer „warmen Übergabe“ durch IFK, FM und dem Kunden.

6.4. Fristen

- die Betreuung im Fallmanagement soll beendet werden, wenn die o.g. Zugangsvoraussetzungen nicht mehr vorliegen, das Potential zur Integration oder Integrationsfortschritte zu erzielen nicht mehr vorhanden ist oder eingeschätzt werden kann, dass der Hilfebedürftige auch ohne Betreuung im Fallmanagement Integrationsfortschritte erzielt bzw. in Beschäftigung integriert werden kann
- das Alter des Hauptantragstellers ist entscheidend für die Zuordnung zum bFM U25 oder Ü25, wenn eine BG-Betreuung notwendig
- sollte eine BG-Betreuung notwendig sein, ohne dass die Zugangskriterien ins bFM eines BG-Mitgliedes erfüllt sind, zählt die Betreuung durch den FM nicht in den Betreuungsschlüssel

- mit Ablauf von sechs Monaten nach Zuweisung in das Fallmanagement sind die Gründe für dessen Fortführung sowie dessen prognostizierbare Erfolgsaussichten vom Fallmanager zu dokumentieren
- die Überprüfung der Fortführung soll danach alle sechs Monate wiederholt werden
- die Betreuung im Fallmanagement soll in der Regel nicht länger als zwei Jahre andauern, eine Verlängerung erfolgt über Rücksprache TL und einen im Anschluss anzufertigenden Vermerk durch TL
- die verlängerte Betreuung soll dabei 20% des Betreuungsschlüssels nicht übersteigen
- die Gründe für die Beendigung sind zu dokumentieren
- Fälle, in denen die Arbeitsmarktintegration als prioritäres Ziel nicht mehr verfolgt wird, werden vom beschäftigungsorientierten Fallmanagement nicht erfasst; davon ausgenommen sind wie im Punkt 6. beschrieben all jene Kunden, die in den Rentenbezug oder aber in den Leistungsbezug nach dem SGB XII begleitet werden
- Kunden mit der Profillage „Z“ und / oder „nicht gesetzt“ (z.B. durch Inanspruchnahme von Elternzeit oder bei Dauererkrankungen) können bei entsprechender Begründung im Fallmanagement verbleiben, um den Verlust von Integrationsfortschritten zu vermeiden. Der Verbleib von Kunden mit dem Status „nicht gesetzt“ kann im Einzelfall sinnvoll sein, da die kontinuierliche Arbeit mit dem Kunden zur optimalen Zielerreichung führt und durch die Weiterführung der Betreuung eine Anbindung an das Hilfesystem gewährleistet wird. Diese ELB zählen nicht zum Betreuungsschlüssel.

6.5. Fallabgang - Abgangssteuerung

Eine Rückführung an die IFK erfolgt, sobald die in der Fallbesprechung formulierten Ziele erreicht wurden oder beim Kunden im Prozess des Fallmanagements kein Potential zur Integration oder zu Integrationsfortschritten erkennbar ist, die Gründe für die Rückführung des Kunden an die IFK sind vom FM zu dokumentieren.

- der FM entscheidet über die Beendigung des Fallmanagements und den Wechsel der Betreuung, bei fehlender Übereinstimmung von IFK und FM entscheidet die TL
- für den Abgang aus dem Fallmanagement ist die Verbis-Funktionalität „Fallabgang“ im Profiling verbindlich zu nutzen
- bei jedem Abgang aus dem bFM wird das Profiling vom abgehenden Fallmanager überarbeitet und gründlich in VerBIS dokumentiert

- durch die IFK ist eine Einladung zur Überwachung und Weiterführung des Integrationsfortschritts innerhalb von 14 Tagen nach Übergabe sicherzustellen

6.6. Dokumentation und Datenschutz

Mit den VerBIS-Funktionalitäten werden die fachlichen Teilprozesse, wie Fallzugang, Assessment, Integrationsplanung, Fallsteuerung und Fallbeendigung unterstützt und bietet dem Anwender eine strukturierte, datenschutzkonforme und prozessorientierte IT-Lösung an. Diese Anwendung trägt dem Recht des Kunden auf Schutz seiner personenbezogenen sensiblen Daten Rechnung, indem dem zuständigen FM in VerBIS ein Zugangs- / Zugriffsbeschränkter Bereich, ausschließlich für Fallmanagementkunden, zur Verfügung gestellt wird.

In diesem Zusammenhang sind alle bFM schutzwürdigen Daten des Kunden unter dem entsprechenden Vermerktyp „Fallmanagement“ abzuspeichern. Wenn im Profiling Handlungsbedarfe angepasst werden, muss ein qualifizierter „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“ generiert werden, um die Kontaktdichte abzubilden.

Das Führen von HANDAKTEN ist nicht zulässig, alle noch vorrätigen Unterlagen sind zu prüfen und bei Notwendigkeit einzuscannen. Die Ablage erfolgt dann in der eAkte im „Ordner Fallmanagement“. Weiterhin können schutzwürdigen Daten / Unterlagen in VerBIS in der Dokumentenverwaltung unter „Fallmanagementdokument hinzufügen“ abgelegt werden.

7. Schnittstellen

Bei Schnittstellen handelt es sich um Themenbereiche, die durch das bFM, aber auch durch andere Institutionen oder Mitarbeitende des Jobcenters bearbeitet werden.

Unterschieden wird dabei in Interne und Externe.

7.1. Intern

Die Übergabe in und aus dem bFM innerhalb des Jobcenters und das Letztentscheidungsrecht in strittigen Fällen ist bereits im Punkt Zugangsvoraussetzungen / Zugangssteuerung geregelt.

Bei einer internen Fallübergabe erfolgt diese über den bisherigen FM, dieser übergibt den Fall durch Zuordnung des zukünftigen FM, und stellt diesen um. Das geht allerdings nur für die eigenen Fälle bzw. die des zugeordneten FM Vertreters in VerBIS. Damit ist sichergestellt, dass es zu keinem Datenverlust kommt. Die erfolgte Umstellung wird per automatisch erstellter Aufgabe an den bisherigen / zukünftigen FM signalisiert.

Ebenso kann es bei leistungsrechtlichen Fragen erforderlich sein den Bereich Leistungsgewährung in den Prozess einzubeziehen.

Bei einer Stabilisierung des Kunden kann es zur Einschaltung von Reha- oder Berufsberatern kommen, um die weiteren berufliche Ziele des Kunden zu bearbeiten.

Weitere Schnittstellen sind im Schnittstellenkonzept des Jobcenters Cottbus geregelt.

7.2. Extern

Es erfolgt keine Übergabe des beschäftigungsorientierten Fallmanagements an Dritte, externe Träger werden im Rahmen der Netzwerkarbeit aktiv einbezogen, bspw. Schuldner- und Suchtberatung oder SPDI.

Die kommunalen Eingliederungsleistungen des § 16a SGB II

- Schuldnerberatung
- Suchtberatung
- psychosoziale Betreuung
- die Betreuung behinderter Kinder oder die häusliche Pflege von Angehörigen

werden in Zusammenarbeit mit den Schuldner- und Suchtberatungsstellen sowie andere Kontakt- und Beratungsstellen gezielt angeboten und bei Inanspruchnahme im Fachverfahren COSACH erfasst.

8. Netzwerke

Ziel der Netzwerkarbeit ist,

- den Anteil der eigenen Arbeit mit dem Kunden effektiver gestalten
- Dritte stärker an der Arbeit zu beteiligen
- soziale Dienstleistungen nicht selbst anzubieten und durchzuführen, sondern die Kompetenzen der Netzwerkpartner im Sinne der Arbeit mit dem Kunden verstärkt zu nutzen.

Von den Fallmanagern des Jobcenter Cottbus wurde ein [Netzwerkatlas](#) erarbeitet, in dem die Angebote aller bereits mit dem Jobcenter zusammen arbeitenden Trägern erfasst und allen Mitarbeitern zugänglich gemacht werden. Der Netzwerkatlas wird laufend ergänzt, damit allen Mitarbeitern des Jobcenters stets aktuelle Angaben zu potentiellen Netzwerkpartnern zur Verfügung stehen. Für die Pflege und Aktualität des Netzwerkatlasses sind alle Fallmanager verantwortlich. Die Fallmanager arbeiten gegenwärtig im Arbeitskreis Sucht der Stadt Cottbus mit, andere Netzwerkpartner wie z.B. der Sozialpsychiatrische Dienst der Stadtverwaltung Cottbus, Schuldner- und Suchtberatungsstellen, Sozialstationen u.a. werden fallbezogen und ergebnisorientiert in die Arbeit mit dem Kunden einbezogen.

Die Übermittlung der für die Arbeit mit den Kunden notwendigen Daten und Informationen erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen ebenfalls fallbezogen.

9. Fachaufsicht

Es ist Aufgabe des zuständigen TL die Fachaufsicht vor Ort, die Einhaltung der Zugangs- und Beendigungsgründe sowie die Betreuung im bFM risikoorientiert zu überprüfen.

Nur für die Aufgabe der Fachaufsicht sind den TL entsprechende Zugriffsrechte zu erteilen.

10. Inkrafttreten

Die Geschäftsanweisung 03/2018 wird hiermit aufgehoben.

Die Geschäftsanweisung 01/2021 tritt mit Ihrer Veröffentlichung in Kraft.

Die Gremien wurden in erforderlichem Maße beteiligt.



Eike Belle

Geschäftsführerin Jobcenter Cottbus