



# **Profil des KIM-Case Managements im Kreis Gütersloh**

**zur Umsetzung des zweiten Bausteins des  
Kommunalen Integrationsmanagements NRW  
(KIM NRW)**

Gütersloh, im Juli 2023



## Inhalt

Einleitung .....	2
Das KIM-Case Management .....	3
Aufgaben und Pflichten des KIM-Case Managements im Kreis Gütersloh .....	4
Welcher Fall ist ein KIM-Case Management-Fall? Gibt es einen Fallschlüssel? .....	6
Zugang zum KIM-Case Management .....	7
Die Schritte des KIM-Case Managements .....	7
Intake .....	8
Assessment .....	8
Zielvereinbarung .....	9
Hilfeplanung .....	9
Linking .....	9
Monitoring .....	10
Re-Assessment .....	11
Abschluss und Evaluation .....	11
Dokumentation .....	12
Die Rollen im KIM-Case Management .....	12
Türöffner (gate-keeper) .....	13
Vermittler*in (broker) .....	13
Klient*innen-Anwaltschaft (advocacy) .....	13
Die sieben Kriterien des CM .....	14
Over time .....	14
Across services .....	14
Ganzheitliche Sichtweise .....	14
Dynamischer Prozess .....	14
Integriertes Hilfesystem .....	15
Zielorientierung .....	15
Qualitätsentwicklung und -sicherung .....	15
Die Handlungsformen, Methoden und Techniken/Instrumente .....	15
Fallkonferenz .....	16
Planungskonferenz .....	17
Die Schnittstellen im KIM-Case Management .....	18
Schnittstellen KIM-Case Management und koordinierende Steuerung .....	18
Schnittstellen generative Themen/System und KIM-Case Management (Fallrekonstruktionen und Arbeitsgruppen) .....	19
Schnittstellen Entscheider*innen-Ebene (Lenkungsgruppe) .....	19
Fachaufsichtliche Aufgaben der koordinierenden Stellen .....	21
Aufgaben und Umsetzung .....	21
Glossar .....	22
Literaturverzeichnis .....	23



## Einleitung

Das Landesprogramm Kommunales Integrationsmanagement NRW (KIM) wird im Kreis Gütersloh seit dem 16.08.2021 mit der Einrichtung der im Baustein 1 verorteten koordinierenden Stellen offiziell umgesetzt. Zusammen mit den fünf Modellkommunen Gütersloh, Halle (Westf.), Langenberg, Rheda-Wiedenbrück und Rietberg ist das Kommunale Integrationsmanagement in die Pilotphase gestartet. Die Pilotphase des KIM erstreckte sich über den Zeitraum von August 2021 bis Dezember 2022. Seit Anfang 2023 wird der flächendeckende Rollout durchgeführt, im Ergebnis wird in mind. 10 von 13 kreisangehörigen Kommunen das rechtskreisübergreifende KIM-Case Management angeboten (Stand: Juli 2023).

Das Ziel von KIM ist es, Menschen mit Einwanderungsgeschichte, neuzugewanderten Menschen, oder Menschen, die zukünftig in das Kreisgebiet einreisen, eine bedarfsgerechte Angebotslandschaft zu bieten, um ihre Integration zu erleichtern. Zudem soll die für diesen Zweck so wichtige rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit verwaltungsintern wie -extern gestärkt werden. Da das KIM langfristig angelegt ist und u.a. zur Aufgabe hat, strukturelle Lücken im Integrationsprozess zu identifizieren und zu schließen, ist ein sukzessiver Aufbau sinnvoll. Vor dem Hintergrund des Modellprojektes Einwanderung gestalten NRW wurde KIM konzipiert und stellt die in KIM tätigen Akteur\*innen vor einige Herausforderungen. Als fünf zentrale Ausgangsfragen lassen sich die folgenden formulieren:

- Vor welchen Herausforderungen stehen Menschen in Integrationsprozessen?
- Welche Unterstützungssysteme braucht es?
- Wo gibt es Diskriminierung in Integrationsprozessen? Wie lässt sie sich überwinden?
- Wie lassen sich Strukturen nachhaltig verändern?
- Wie kann eine gute Zusammenarbeit aussehen?

Und folgend aus diesen Fragen: *Welche konkreten Handlungsbedarfe bestehen?*

Für die Beantwortung dieser Fragen spielt das KIM-Case Management (KIM-CM) eine zentrale Rolle. Neben den bereits erlangten Erkenntnissen, die vor allem durch die bestehende intensive Unterstützung für zugewanderte Menschen gewonnen werden konnten, soll durch KIM eine systematische Analyse der IST-Situation vor Ort erfolgen, um so evidenzbasiert Lösungsvorschläge und Handlungsempfehlungen zu erarbeiten. Das KIM-Case Management setzt sich durch seine Analysefunktion von anderen Case Management-Profilen ab und hat spezifische Aufgaben, auf die im Folgenden eingegangen werden soll, um das Verständnis für die Besonderheiten des KIM-Case Managements und somit ebenso für das komplexe und umfangreiche Landesprogramm KIM zu vereinfachen.

Die Fortschreibung bzw. Aktualisierung des vorliegenden Profils hält sich die KIM-Geschäftsstelle im Kreis Gütersloh nach Bedarfslage vor.



## Das KIM-Case Management

Das KIM-Case Management bildet das Herzstück des KIMs. Hier entstehen Schnittstellen, die **Einzelfallebenen** werden betrachtet und die Analysen der Problemlagen sowie der Bedarfe vorgenommen. Dem KIM-Case Management liegt das Buch *Kommunales Integrationsmanagement – Leitfaden für die Praxis* von Claus Reis zugrunde.

Das Handlungskonzept *Kommunales Integrationsmanagement Nordrhein-Westfalen (KIM)* ist verpflichtend umzusetzen.

Das KIM-CM soll neben der beratenden Funktion auch die Etablierung einer effektiven, rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit fördern. Zu dem **KIM-Netzwerk** zählen die kommunalen Ämter und Behörden, die Beratungsdienste, die Integrationsdienstleistungen erbringen – im speziellen die MBE (Migrationsberatung für Erwachsene) und JMD (Jugendmigrationsdienst) sowie die Sprachkursträger, das Ehrenamt, die MSO (Migrantenselbstorganisationen) und weitere Akteur\*innen der lokalen Integrationsarbeit. Neben der Netzwerkarbeit soll das KIM-Case Management auch **bedarfsgerechte, lebensweltbezogene Beratungs- und Begleitungsangebote** umsetzen. Von besonderer Relevanz ist die **Doppelrolle**, die die KIM-CM einnehmen. Während sie einerseits auf der Einzelfallebene Menschen bedarfsgerecht begleiten und beraten, kommt ihnen andererseits die Rolle als **Impulsgebende für die Weiterentwicklung** der integrationsrelevanten Strukturen zu. Durch regionale Planungskonferenzen identifizieren die CM in Zusammenarbeit mit dem regionalen Netzwerk generative Problemstellungen, die sie durch die koordinierenden Stellen des KIMs in die (Verwaltungs-)Strukturen spiegeln (zum besseren Nachvollzug siehe Abb. 2, S.5). Hier können nun Aufträge, Lösungsvorschläge und Handlungsempfehlungen erarbeitet werden. Daher ist das KIM-CM essenziell für den gesamten KIM-Prozess.

## Aufgaben und Pflichten des KIM-Case Managements im Kreis Gütersloh

Die KIM-Case Manager\*innen haben vielfältige Aufgaben. Wie der kurzen Einleitung zu entnehmen ist, kommt ihnen per Landesauftrag eine Doppelrolle zu. Die kreisangehörigen Kommunen haben vor dem Start des Landesprogrammes für ihre Kommune eine Definition der Zielgruppen und teilweise eine Schwerpunktlegung in den Aufträgen des KIM-CM vorgenommen, die von den CM jederzeit zu beachten sind und als regionale Ziele die Arbeit rahmen. Diese lokal leicht divergierenden Aufgabenschwerpunkte finden sich perspektivisch in allen zukünftigen KIM-Kommunen, haben jedoch in Einklang mit den Landesvorgaben und in Abstimmung mit der koordinierenden Stelle beim Kreis zu erfolgen.



Abbildung 1: Doppelrolle des KIM-Case Managements, Eigene Darstellung (KI Kreis Gütersloh)

Die CM begleiten und beraten ihre Klient\*innen, indem sie vorzugsweise über Verweisberatung an das häufig bereits etablierte bestehende Unterstützungsnetzwerk verweisen. Somit sind sie einerseits **Expert\*innen des Netzwerkes** vor Ort und andererseits **Lots\*innen** in den vielfältigen Dienstleistungsangeboten, den behördlichen Zuständigkeiten und den rechtlichen Rahmenbedingungen. Diese Expertise auszubilden, benötigt in erster Linie viel Zeit und Kommunikation mit den bereits etablierten und erfahrenen Akteur\*innen der regionalen Integrationslandschaft. Damit die Klient\*innen des KIM-CM den oftmals steinig und herausfordernden Weg der Integration erfolgreich beschreiten können, haben die KIM-CM die Möglichkeit, ihre Klient\*innen im Prozess auch physisch zu begleiten, sodass – wenn nötig – eine Unterstützung bei den vielen, oftmals parallel erforderlichen Wegen und Aufgaben gegeben ist – bspw. beim Gang zum Jobcenter, zu Ärzten oder zu den Ausländerbehörden.

Neben der **Verweisberatung** ist es originäre Aufgabe der KIM-Case Manager\*innen, die im weiteren Verlauf beschriebenen **Phasen des Case Managements** jederzeit sicher anzuwenden und die **Fallsteuerung** bei den ihnen anvertrauten Fällen zu übernehmen. Das bedeutet zum einen, dass alle Schnittstellen und Ergebnisse bei den KIM-CM zusammenlaufen, zum anderen, dass die individuellen Ziele eines Beratungsprozesses, unabhängig von der kommunalen Rahmung und den übergeordneten Zielen



len, immer von den Klient\*innen ausgehen. Dabei sind die im weiteren Verlauf beschriebenen Rollen des Case Managements einzunehmen und zum Wohl der Klient\*innen zu vertreten. Neben dem individuellen Beratungs- und Begleitangebot, sowie der Netzwerkarbeit und der Verweisberatung, kommt den KIM-CM also die Aufgabe der **Vermittlung** zu. Sie vermitteln zwischen Systemanforderung und Bedürfnissen, zwischen Dienstleistungsangeboten und Bedarfen, zwischen den nicht immer deckungsgleichen Werteorientierungen, Kulturen und Lebenswelten. Diese Kompetenz und Aufgabe erfordern ein hohes Maß an Soft Skills sowie gute, fundierte Kenntnisse des Case Management-Prozesses. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, nehmen alle KIM-CM an der durch das Land NRW organisierten Qualifizierung teil. Die letzte originäre Funktion des KIM-CM ist die **der Impulsgeber\*in für die Weiterentwicklung der inter- und intrakommunalen Zusammenarbeit**. Die KIM-CM erleben durch den direkten Klient\*innenkontakt die Problemlagen, Herausforderungen und Bedarfe und können durch dieses Wissen Impulse für die Weiterentwicklung auf struktureller Ebene geben. Daher ist das KIM-CM kein **rein klient\*innenbasiertes und – fokussiertes CM, sondern ein systemorientiertes CM**.

Diese Systemorientierung ist nicht mit dem von Claus Reis beschriebenen „*System-driven Case Management*“ zu vergleichen, da es hier um das Einbringen von Bedarfen in das System geht und nicht – wie bei Reis – um das Beschränken der Angebote oder der Begleitung durch die Orientierung an dem System. Die Teilnahme an strukturelevanten Formaten, wie den kreisweiten Treffen der KIM-CM, oder die Organisation von Fall- und Planungskonferenzen sowie die Netzwerkarbeit schlagen sich auch in der Arbeitszeit der KIM-CM nieder, sodass die Stellen nicht mit reinen Beratungs- und oder Sachbearbeitungsstellen zu vergleichen sind. Sie müssen zusätzlich zu bestehenden Personaltableaus eingerichtet werden und die Aufgaben unterscheiden sich – auch bei Ansiedlung in bestehenden Strukturen – von bereits vorhandenen Stellen. Das KIM-Case Management kann bei kreisangehörigen Kommunen oder bei Trägern der Freien Wohlfahrtspflege angesiedelt werden.



Zur besseren Nachvollziehbarkeit findet sich nachfolgend die Programmarchitektur des KIMs im Kreis Gütersloh:

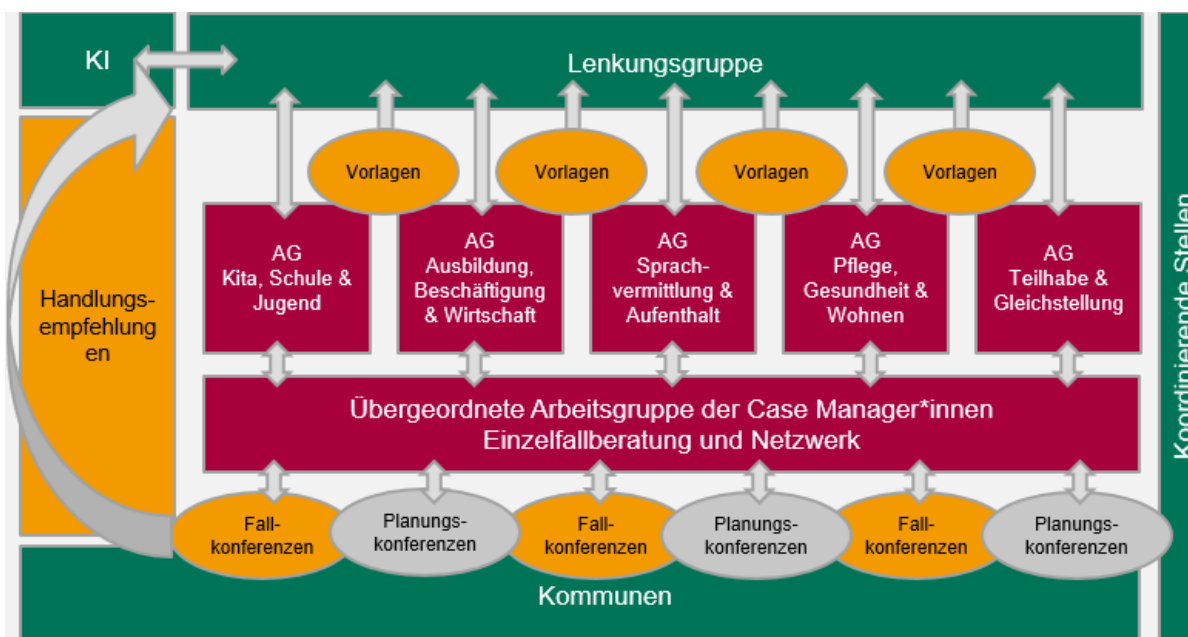


Abbildung 2: Programmarchitektur des Kommunales Integrationsmanagements im Kreis Gütersloh, Eigene Darstellung (KI Kreis Gütersloh)

### Welcher Fall ist ein KIM-Case Management-Fall? Gibt es einen Fallschlüssel?

Laut dem Handlungskonzept des KIM sollen im KIM-CM komplexe Fälle begleitet werden. Das Wort komplex lässt viel Spielraum für Interpretation und bedarf daher einer genaueren Betrachtung und Ausführung. Mit der Integration in ein neues Land und eine neue Region gehen diverse Herausforderungen und Pflichten für alle Seiten einher, die – wie bereits erwähnt – teilweise parallel bewältigt werden müssen. Für die Begleitung im KIM-CM sollten potentielle Klient\*innen Herausforderungen in mindestens drei Lebensbereichen zu bewältigen haben (sog. multiple Herausforderungen).

Das KIM-CM ist keine punktuelle (Fach-)Beratung, sondern eine begleitende Hilfe, die Klient\*innen bei der Erreichung ihrer Ziele unterstützt. Dazu müssen Klient\*innen auch in der Lage sein, ihre eigenen Ziele formulieren und reflektieren zu können. Sind Probleme so dringlich, dass sie die Lösung anderer Herausforderungen behindern oder es den potenziellen Klient\*innen unmöglich machen, eigene Ziele und Möglichkeiten zu reflektieren, bedarf es zunächst einer schnellen Lösung. Diese erfolgt meist nicht durch die Klient\*in selbst, sondern direkt durch das Unterstützungssystem – bspw. bei akuten gesundheitlichen Bedarfen, prekären Lebensbedingungen, o.ä. In diesem Fall kann das KIM-CM erst nach der Lösung der akuten Problemlage starten, da es Klient\*innen auf ihrem Weg begleitet und nicht selbst/eigenständig Probleme löst. Die Übergänge zwischen diesen Kategorisierungsversuchen sind fließend und können ineinander übergehen. Es muss also sowohl auf die Sinnhaftigkeit der Verwendung der Resource Case Management als auch auf die Möglichkeit der Durchführung geachtet werden.



Da die Fälle im KIM-CM unterschiedlich komplex sein können und die Möglichkeiten der Begleitung breit angelegt sind, gibt es zunächst keinen vorgegebenen Fallschlüssel. Es ist nicht auszuschließen, dass perspektivisch auf Grundlage der Erfahrungen bzgl. der Dauer/des Umfangs des KIM-CM landesseitig ein Fallschlüssel in die Förderbedingungen aufgenommen wird. Zum jetzigen Zeitpunkt können die KIM-CM bedarfs- und ressourcengerecht Fälle aufnehmen und lösen. Neben diesen theoretischen und landesseitigen Vorgaben definieren auch die in den kreisangehörigen Kommunen gewählten Schwerpunkte des KIM-CM die KIM-CM-Fälle. Einige Kommunen haben zunächst den Schwerpunkt auf eine spezifische Zielgruppe gelegt – wie bspw. Mittel- und Südosteuropa. In diesen Fällen schließt das KIM-CM zunächst nur die definierten Zielgruppen ein. Eine Änderung oder Ausweitung der Zielgruppen sind im weiteren Verlauf möglich, somit können sich auch Zielgruppen verändern oder an die jeweiligen kommunalen Bedarfe anpassen. Die KIM-CM sind verpflichtet, sich mit den Vorgaben und Zielen der jeweiligen kreisangehörigen Kommunen auseinanderzusetzen.

Die sieben Kriterien des KIM-Case Managements sollten zudem erfüllt sein (siehe Kapitel *Die sieben Kriterien des Case Managements*).

### Zugang zum KIM-Case Management

Der Zugang zum KIM-Case Management wird von den teilnehmenden Kommunen sowie in das KIM-CM involvierten Trägern der Freien Wohlfahrtspflege in Zusammenarbeit mit den KIM-CM erarbeitet. Es kann sich sowohl um ein sehr offenes Angebot handeln, das im Sinne einer öffentlichen Anlaufstelle für alle Menschen mit internationaler Familiengeschichte geöffnet ist, als auch um eine nachgeschaltete Stelle, die durch bereits existierende oder eingerichtete Strukturen KIM-CM-Fälle zugeleitet bekommt. Im Falle eines sehr offenen Angebots muss vorab geregelt werden, für welche Fälle das KIM-CM zuständig ist (siehe *Welcher Fall ist ein KIM-Case Management-Fall*) und welche Unterstützungsmechanismen für Menschen greifen, die entweder anders gelagerten Unterstützungsbedarf haben, ggf. nicht der vordefinierten Zielgruppe entsprechen, oder wer bei Erreichung der Kapazitätsgrenzen zuständig ist. Das Angebot des KIM-CM muss grundsätzlich niedrighschwellig gestaltet sein, das bedeutet, dass die zukünftigen Klient\*innen schnell und unkompliziert den Zugang zum KIM-CM finden und eine hohe Transparenz zu KIM und den Zugängen in der jeweiligen Kommune herrscht.

### Die Schritte des KIM-Case Managements

In diesem Kapitel soll es um den idealtypischen Ablauf des KIM-Case Managements gehen. Dieser orientiert sich an dem von Claus Reis beschriebenen *Regelkreislauf des Case Managements*. Wichtig sind der integrationsbezogene Fokus des KIM-Case Managements und das Linking, dem durch die Doppelrolle der Case Manager\*innen und die Vermeidung von Doppelstrukturen per Auftrag eine besondere Rolle zukommt. Für die einzelnen Arbeitsschritte wurden in Abstimmung mit den KIM-Case Manager\*innen





der Modellkommunen entsprechende Dokumentationsinstrumente entwickelt, die genutzt werden können, um eine Orientierung und Unterstützung in den einzelnen Schritten zu erlangen und um den Qualitätsstandard des KIM-Case Managements einzuhalten.

### Intake

Im Intake-Gespräch entscheidet sich, ob eine Person in das KIM-CM startet oder nicht. Das erste Gespräch dient der Einschätzung darüber, wie komplex die jeweiligen Problemlagen sind, wie geeignet das Case Management für Klient\*innen ist, wie das Interesse ausgeprägt oder die Klient\*in zur Teilnahme motiviert ist. Gelangt eine Person durch Verweisberatung oder per Auftrag durch eine andere Stelle in das KIM-Case Management, muss ggf. Motivation aufgebaut werden, eigene Ziele erkannt und formuliert werden. Da das KIM-CM ein umfangreiches und komplexes System ist, kann es auch vorkommen, dass es für bestimmte Problemlagen und Herausforderungen (noch) nicht geeignet ist (bspw. wie oben beschrieben: Krisensituation, prekäre Lagen, Bleibeperspektiven, etc.). Inhaltlich sollte neben der Klärung von Möglichkeiten und Zielen des CM auch Transparenz über den Ablauf, die Anforderungen und Gelingensbedingungen hergestellt werden. Je transparenter der CM-Prozess abläuft, umso mehr können Klient\*innen ihn zu ihrem Vorteil nutzen und aktiv mitgestalten. Zur Transparenz gehört es auch, Grenzen aufzuzeigen und somit bspw. rechtliche Rahmenbedingungen, Begrenzungen durch Ressourcen oder Eigenverantwortung zu verdeutlichen. Sollte ein Intake-Gespräch zum Assessment führen, müssen Datenschutzhinweise und Einverständniserklärungen unterschrieben werden. Hierzu müssen die CM dafür sorgen, dass die Klient\*innen die Formulare und damit verbundenen Rechte, Pflichten und Erlaubnisse verstehen (mithilfe von Übersetzung, Sprach- und Kulturmittlung).

### Assessment

Wird im Intake beidseitig entschieden, dass das KIM-CM aufgenommen wird, folgt zunächst eine Bestandsaufnahme der Situation und aller relevanten Informationen. Hierfür verwenden die KIM-CM einen entsprechend entwickelten Assessmentbogen<sup>1</sup>. Zu den relevanten Informationen können bspw. Angaben zum Aufenthaltsstatus, zu der Bildungs- oder Berufsbiografie, zu Sprachkenntnissen oder zu anders gelagerten Vorerfahrungen zählen. Im Assessment soll der Fall soweit rekonstruiert werden, dass Problemlagen benannt, Lösungsideen und Ressourcen der Klient\*innen gesammelt werden können. Das Assessment ist für den gesamten Prozess von großer Bedeutung und muss sorgfältig durchgeführt werden, damit die dem weiteren Prozess zugrundeliegenden Daten, Ressourcen und Ziele eine gute Basis für den weiteren CM-Prozess bieten können. Ein nicht mit Sorgfalt durchgeführtes Assessment kann im weiteren Prozess zu Problemen führen, da bspw. vorhandene Ressourcen nicht genutzt werden oder prozessrelevante Daten fehlen.

---

<sup>1</sup> Die Entwicklung der Assessmentbögen war Teil der Modellphase und konnte in der ersten Zeit des Case Managements fortwährend flexibel angepasst werden.



## Zielvereinbarung

Nach der Bestandsaufnahme folgt die Vereinbarung von Zielen des KIM-CM. Hierbei ist es die Aufgabe der CM, mit gezielten Fragetechniken und ressourcenorientiertem Zuhören die Ziele der Klient\*innen zu erkennen und von ihnen selbst formulieren zu lassen. Auch hier gilt es, die Ziele der Menschen soweit zu rahmen, dass keine falschen Erwartungen oder Hoffnungen entstehen, da hiermit die Gefahr der Demotivation im weiteren Prozessverlauf einhergehen könnte. Für jedes einzelne Problem gilt es, Ziele zu formulieren und somit gehbare nächste Schritte zu ermöglichen. Die Formulierung der Ziele soll SMART erfolgen – Spezifisch, Messbar, Attraktiv (daher aus Klient\*innensicht), Realistisch (Frustration vermeiden, Rahmenbedingungen achtend), Terminiert (→ bspw.: „es wurde bis XY eine Wohnung gefunden“, „Person XY hat zu Zeitpunkt XY einen Ausbildungsplatz“, etc.). Die Ziele werden gemeinsam vereinbart und können beidseitig unterschrieben werden, so wird nochmal deutlich, dass es eine Verabredung zur gemeinsamen Erreichung der Ziele gibt.

## Hilfeplanung

In der Hilfeplanung geht es nun darum, den Weg zur Erreichung der formulierten Ziele zu definieren. Welche Schritte sind als notwendig, innerhalb welches Zeitfensters müssen Schritte erfolgen, welche Rollen werden durch welche\*n Akteur\*in im Hilfesystem wahrgenommen, wo liegt welche Verantwortung, wo liegt die Eigenverantwortung der/des Klient\*in, etc. Hierfür müssen die CM die Wege, Notwendigkeiten und Rahmenbedingungen sehr gut kennen. Die Hilfeplanung und die Zielvereinbarung sind eng miteinander verknüpft und müssen übereinander passen. Lassen sich Ziele in der Hilfeplanung nicht abbilden, müssen sie ggf. nochmals geschärft oder realistisch angepasst werden.

## Linking

Im Linking oder der Leistungssteuerung werden die in der Hilfeplanung definierten Wege nun unter Einbeziehung des relevanten Netzwerkes geplant und gegangen. Um das regionale Netzwerk so einbinden zu können, dass kurze, passgenaue Wege entstehen, müssen die KIM-Case Manager\*innen eine gute Kenntnis über die integrationsrelevanten Akteur\*innen besitzen und den jeweiligen Fall sehr gut kennen. Hier schließt sich der Kreis zum ausführlichen Assessment. Zudem liegt im Linking ein großer Unterschied zu den bereits bestehenden Beratungsangeboten und der klassischen Sozialarbeit. Die KIM-Case Manager\*innen begleiten die Klient\*innen durch den Prozess der Inanspruchnahme von Hilfsangeboten. Sie lösen den Fall primär nicht selbst und der Fokus ihrer Arbeit liegt auch nicht auf der Einzelfallberatung. Im Gegenteil, der Einbezug Dritter (Anbietender) ist fester Bestandteil des KIM-CM (sog. Verweisberatung). Die Fallverantwortung und die Verantwortung für den Gesamtprozess des KIM-Case Managements liegen allerdings jederzeit bei den KIM-CM. Diese Prozessbegleitung soll Abbrüchen im Integrationsprozess vorbeugen. Hierfür ist es relevant, dass die KIM-CM jederzeit über den Stand der „externen“ Beratung oder der ggf. initiierten



Maßnahmen informiert sein müssen, um Bedarfe auf Klient\*innen-Seite möglichst frühzeitig zu erkennen und Dopplungen im Prozess zu vermeiden. Dabei ist der Datenschutz stets zu beachten. Damit sich die KIM-CM mit den fallbezogenen Akteur\*innen zu den jeweiligen Fällen austauschen können, lassen sie zu Beginn eines jeden KIM-CM-Prozesses eine Schweigepflichtentbindung unterzeichnen, in der alle fallrelevanten Akteur\*innen aufgeführt sind. Es ist sicherzustellen, dass die Klient\*innen diese verstehen und den Mehrwert des Austausches erkennen (siehe Abschnitte Intake). Die Schweigepflichtentbindung liegt in übersetzter Form vor.

Neben dem Netzwerk der fallrelevanten Akteur\*innen sollte auch ein gutes Wissen insbesondere über die regionalen Angebotsstrukturen bestehen. Hierzu kann unter anderem die intensive Auseinandersetzung mit dem *Wegweiser-Integration* helfen. Zudem sollten die kreisweiten Treffen der KIM-Case Manager\*innen dazu genutzt werden, in den Austausch über interessante, neue oder etablierte Angebote zu kommen. Regelmäßige Treffen mit dem Netzwerk vor Ort sind ebenfalls hilfreich und somit empfohlen. Nach dem jeweiligen Linking sollte beiden Seiten klar sein, was die nächsten Schritte für die Klient\*innen sind, wann das nächste Treffen stattfindet, welche Netzwerk-Akteure eingebunden werden und warum. Zudem sollte definiert sein, wo die Schnittstellen auf System- und Fallebene liegen und wo genau der Informationsaustausch zum Fall konkret stattfindet. Die Dokumentation sollte ausführlich erfolgt und das Monitoring vorbereitet sein. Das Linking setzt eine aktive Netzwerkarbeit und aktives Bekanntmachen des KIM-CM voraus, da neben dem Linking auch die Fallverantwortung und somit das Vertrauensverhältnis von Klient\*in zu KIM-CM eine zentrale Rolle spielen. Um dieses zu gewährleisten, werden die KIM-CM Beratungsdienstleistungen erbringen müssen, die nicht an „Dritte“ delegiert werden können. Wichtig ist es, insbesondere die Fachberatung über das bestehende Hilfesystem abzubilden.

### Monitoring

Die Begleitung und Beratung, die im KIM-CM-Prozess erbracht werden, sollen im Monitoring systematisch reflektiert werden. Hierfür ist die vorherige dezidierte und lückenlose Dokumentation von äußerster Wichtigkeit, um Erfolge oder Misserfolge im Integrationsprozess frühzeitig erkennen zu können. Die Überprüfung des Prozesses findet gemeinsam mit den Ratsuchenden statt, da sie diejenigen sind, die die einzelnen Schritte gegangen sind - oder eben nicht – und am besten einschätzen können, warum vereinbarte Ziele ggf. nicht erreicht werden konnten. Das Monitoring dient dazu, Fehleinschätzungen frühzeitig zu erkennen und zu korrigieren. Entdeckt man nicht früh genug, dass Schritte bspw. nicht niedrighschwellig genug sind oder nicht zu den Ressourcen der Klient\*innen passen, kann es zu Abbrüchen im Integrationsprozess kommen. Im schlimmsten Fall kann es auf Seite der Klient\*innen zu einer so hohen Frustration kommen, dass der Prozess nicht nochmal gestartet werden kann.

Daher soll das Monitoring im KIM-Case Management einen festen Platz einnehmen und regelmäßig durchgeführt werden. Zudem ist es für einen gelingenden Prozess und ein gelingendes Monitoring von äußerster Bedeutung, dass neben der Dokumentation



Transparenz über das Verfahren des Case Managements und insbesondere des Monitorings herrscht. Ohne ein tieferes Verständnis können die Klient\*innen nicht aktiv mitwirken. Alle Termine und Kontaktaufnahmen sollten im Vorfeld vereinbart und die nächsten Schritte transparent gemacht werden. Das KIM-Case Management sollte keinen reinen „Komm-Charakter“ haben, sondern die Möglichkeit eines verbindlichen Prozesses bieten.

Neben der Analyse aus der Fallebene dient das Monitoring auch dazu, Angebotslücken vor Ort zu identifizieren. Sind Ziele formuliert worden, für die noch keine Angebote im Hilfenetzwerk vorhanden sind, kann dies ein erster Anhaltspunkt für Angebotslücken im System sein. In diesem Fall sollte die Einzelfallebene dazu genutzt werden, um im kreisweiten Treffen der KIM-Case Manager\*innen oder in der Kommunikation mit den koordinierenden Stellen Lücken anzuzeigen.

### Re-Assessment

Im Re-Assessment wird eine erneute Bewertung der aktuellen Situation der Klient\*innen vorgenommen, um zu überprüfen, welche Bedarfe bzw. Problemlagen nach wie vor oder zusätzlich vorliegen. Unter zur Hilfenahme der bereits im Assessment genutzten Vorlagen wird eine erneute Ist-Situations-Beschreibung erreicht und diese mit dem Assessment abgeglichen. Zudem wird – wenn notwendig – eine neue Ziel- und Hilfeplanung vorgenommen. Da im Prozess Anliegen und Bedarfe priorisiert werden müssen, um sie möglichst effizient zu lösen, kann es zu mehreren Schleifen im Beratungsprozess kommen, in denen nach und nach alle Themen der Klient\*innen systematisch und gemeinsam bearbeitet werden. Wird im Re-Assessment festgestellt, dass alle Probleme gelöst und Bedarfe gedeckt worden sind, wird der Case Management-Prozess zum Abschluss gebracht. Dies kann durch die Zielerreichung, den Wunsch der Klient\*innen oder eine gemeinsame Entscheidung geschehen.

### Abschluss und Evaluation

Im Case Management gibt es, wie bereits im letzten Absatz erwähnt, ein definiertes Ende des Prozesses. Dies ist der Zeitpunkt der Zielerreichung und somit der Moment, in dem sich Problemlagen, Herausforderungen oder Bedarfe, die die Klient\*innen zum KIM-Case Management geführt haben, lösen. Die Klient\*innen sollten zu diesem Zeitpunkt in der Lage sein, ihre weiteren Anliegen und ihren weiteren Integrationsprozess aktiv selbstständig zu steuern. Eine weitere Möglichkeit für ein definiertes Ende des KIM-Case Managements ist der Wunsch der Klient\*innen, nicht weiter am Case Management teilnehmen zu wollen. Der Abschluss des KIM-Case Managements umfasst die Evaluation des Gesamtprozesses. Wenn der Prozess auf Klient\*innen-Wunsch abgebrochen wird, ist er vom Beginn bis zur Beendigung zu bewerten. Dabei steht die eigene Arbeit der KIM-Case Manager\*innen im Fokus der Bewertung. Diese sollte einerseits anhand einer Reflexion mit dem begleiteten Menschen, der kritischen Selbstreflexion sowie dem Blick auf mögliche Weiterentwicklungspotenziale der Angebotsstruktur erfolgen. Die eigene Arbeit ist dabei insbesondere auf Effizienz, Effektivität und Arbeitshaltung zu überprüfen.

## Dokumentation

Solange das vom Land NRW angekündigte Datenerfassungssystem noch nicht zur Verfügung steht, wurde sich auf eine individuell zugeschnittene Einzelfalldokumentation geeinigt, die entweder aus bereits bestehenden Dokumentationssystemen oder eigens entwickelten Vorlagen (bspw. Excel) besteht. Damit die koordinierenden Stellen ihren fachaufsichtlichen Aufgaben und der Gestaltung des Gesamtprozesses KIM nachkommen können, wird zudem monatlich ein pseudonymisiertes Gesamtdokument in Excel ausgefüllt, das einen Überblick über die getätigten Termine und Themen sowie relevante Eckdaten enthält.

Sobald das Datenerfassungssystem des Landes zur Verfügung gestellt wird, ist dieses verpflichtend zu nutzen. Dies ist auch in den entsprechenden Weiterleitungs- und Vergabeverträgen schriftlich festgehalten.

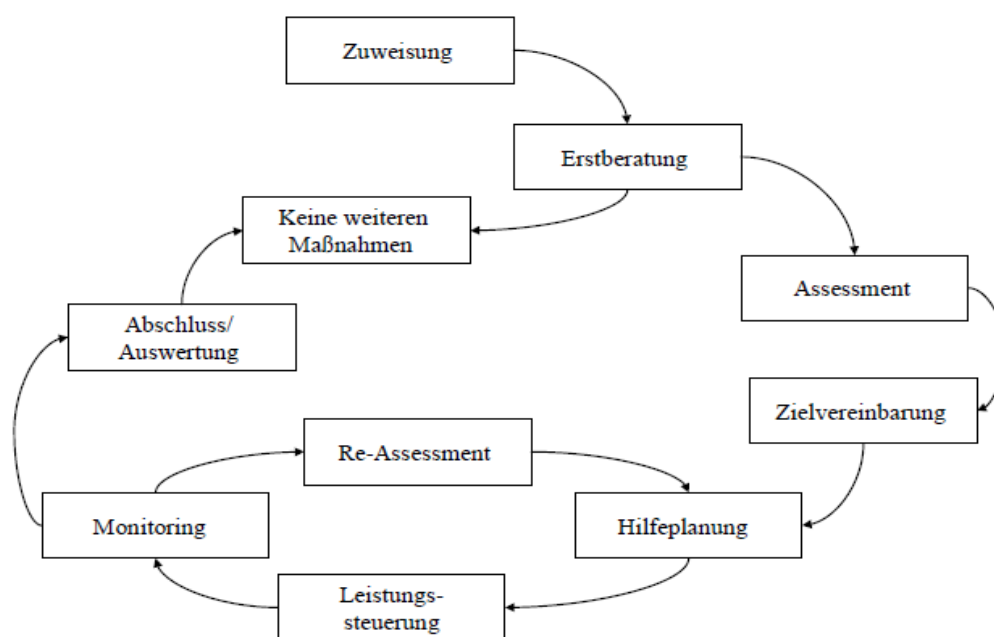


Abbildung 3: Flow des Case Managements nach Claus Reis, Reis 2020: Kommunales Integrationsmanagement, S. 217

## Die Rollen im KIM-Case Management

Im Folgenden sollen kurz die drei Rollen, die ein\*e KIM-Case\*Manager\*in einnehmen kann, beleuchtet werden. Die Rollen können nicht immer klar voneinander getrennt werden und im Konflikt zueinanderstehen. Im KIM-Case Management ist das Bewusstsein über den Auftrag und die Aufgaben zentral, um sich auf die Zielerreichung fokussieren zu können. In der Reflektion ist es wichtig, sich immer wieder der gerade eingenommenen Rolle bewusst zu werden und zu prüfen, ob diese dem Prozess am förderlichsten ist.





### Türöffner (gate-keeper)

Als Türöffner\*in oder Gate-Keeper ermöglichen die Case-Manager\*innen den Klient\*innen Zugang zum Versorgungs- und Hilfesystem. Hierfür sind ein ausführliches Intake und ein gutes Assessment ausschlaggebend. Das breite Angebot kann überfordernd wirken, daher steuern die KIM-Case Manager\*innen die Klient\*innen in ihrem Prozess, orientiert an Zielen und Wünschen der Klient\*innen und den Möglichkeiten und Ressourcen des Systems. Die Steuerung und Selektion der Angebots- und Unterstützungslandschaft sollten stets darauf ausgelegt sein, Ressourcen (insbesondere die der Klient\*innen) zu schonen, bedarfsgerechte Zielvereinbarungen und realistische Hilfeplanung aufzustellen. Realistisch meint hier nicht am System oder der Gesetzgebung vorbei. Es kann zu Konflikten zwischen dem steuernden und selektierenden Charakter des Gate-Keepers und der unterstützenden, zugewandten Advocacy-Rolle kommen. In jedem Fall ist der Abgleich von Zielvereinbarungen und Hilfeplanungen mit den Ressourcen und somit der Machbarkeit von Schritten ein wichtiges Element des KIM-Case Managements. Die Gate-Keeper-Rolle beschreibt den Management-Gedanken des KIM-Case Managements.

### Vermittler\*in (broker)

Die Rolle als Vermittler\*in oder Broker beschreibt insbesondere die Aufgaben, die den Prozessschritt des Linkings begleiten. In dieser Rolle vermitteln die KIM-Case Manager\*innen zwischen Beratungsstellen, Leistungserbringer\*innen sowie anderen Stellen des Unterstützungssystems und den Klient\*innen. Dabei wird der Bedarf der „Leistungen“ oder Hilfe im Assessment erhoben. Auch die Vermittlung der jeweiligen Bedarfe der Klient\*innen an die jeweilige Ansprechperson im Leistungs- und Hilfesystem gehört zu der Rolle und Aufgabe des Brokers. So kann sichergestellt werden, dass das Assessment möglichst effektiv genutzt wird. Ohne ein fundiertes Netzwerkwissen können KIM-Case Manager\*innen die Broker-Rolle nicht umfänglich ausfüllen. Das Verständnis für die Broker-Rolle ist im KIM-Case Management deswegen von äußerster Wichtigkeit, um die oben beschriebene Abgrenzung von anderen Beratungsdiensten zu wahren, das gesamte Netzwerkwissen einbringen zu können und die intra- und interkommunale Zusammenarbeit zu stärken.

### Klient\*innen-Anwaltschaft (advocacy)

In der Rolle des Advocacy vertreten die KIM-Case Manager\*innen die Interessen ihrer Klient\*innen nach deren Vorstellungen und Wünschen. Die Notwendigkeit der Einnahme dieser Rolle kann entstehen, wenn (neu-)zugewanderte Menschen aufgrund ihrer herausfordernden Lebenssituation und der vielseitigen Anforderungen der Systemseite, aufgrund von kurz-, mittel- oder langfristiger individueller Hilfebedürftigkeit oder gesellschaftspolitischer Machtlosigkeit nicht in der Lage sind, ihre persönlichen Interessen oder Ziele geltend machen zu können. In diesen Fällen treten die KIM-Case Manager\*innen für ihre Klient\*innen in eine Art „anwaltschaftliche Interessensvertre-





“, um ihre Partizipationschancen zu erhöhen und die Erreichung ihrer Ziele möglich zu machen. Diese Rolle wird nicht nur gegenüber den am Integrationsprozess beteiligten Institutionen eingenommen, sondern kann auch in KIM-eigenen Instrumenten, wie den Fallkonferenzen, Anwendung finden. Wichtig ist, dass die Klient\*innen grundsätzlich darin bestärkt werden sollen, den Integrationsprozess im weiteren Verlauf eigenständig zu beschreiten, da die Advocacy-Rolle nicht vorsieht, die Ziele für die Klient\*innen zu erreichen. Vielmehr geht es um die Wahrung der Klient\*innen-Interessen und Zugangsmöglichkeiten sowie die Sichtbarmachung dieser.

### Die sieben Kriterien des CM

Aus den Aufgaben der KIM-Case Manager\*innen sowie den Prozessschritten lassen sich sieben Kriterien für das KIM-Case Management ableiten. Diese entsprechen auch jedem anderen Case Management Prozess.<sup>2</sup>

#### Over time

Das KIM-Case Management ist ein integrationsbegleitender Prozess, der, wie oben beschrieben, nicht einer punktuellen Beratung oder einer Fachberatung gleichkommt. Ein wichtiges Kriterium des Prozesses ist die Begleitung über einen gewissen Zeitraum.

#### Across services

Die Nutzung und Gestaltung des Netzwerkes sind ein wichtiges Kriterium des KIM-Case Managements. Das Kriterium Across services unterstreicht die Bedeutung des Prozessschrittes Linking, aber auch die umfassende Aufnahme anderer beteiligter Akteur\*innen sowie die vorgeschaltete Klärung der Fallzuständigkeit. Ein Kriterium des KIM-Case Managements sind die Organisation und das Management der individuellen Inanspruchnahme verschiedener Angebote des Unterstützungssystems sowie institutioneller Verpflichtungen.

#### Ganzheitliche Sichtweise

Die KIM-Case Manager\*innen schauen nicht nur auf einen Lebensbereich, sondern nehmen bereits im Assessment alle (relevanten) Lebensbereiche in den Fokus. Der Blick auf Herausforderungen und Ressourcen sowie auf das umgebende System zeichnen die Arbeit in diesem Kontext aus.

#### Dynamischer Prozess

Um den vielfältigen Bedarfen der Klient\*innen gerecht werden zu können, bedarf es einer hohen Flexibilität und der Möglichkeit, nicht planmäßige Verläufe ebenfalls gut

---

<sup>2</sup> Vgl. Müller, Matthias (2011): *Verfahren/Techniken und Struktur im Case Management-Prozess. Theorie – Praxis – Handreichungen*. In: Kleve, Heiko/ Haye, Britta/ Hampe-Grosser, Andreas/ Müller, Matthias. *Systemisches Case Management: Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit*. Heidelberg: Carl Auer. Neuauflage. 3. Auflage. S. 57–89.



begleiten zu können. Hierfür ist eine stetige Kooperation mit dem Hilfenetzwerk – also den fallrelevanten Personen und Organisationen – erforderlich.

### Integriertes Hilfesystem

Dieses Merkmal beschreibt den Netzwerkcharakter des Case Managements. Alle fallrelevanten Akteur\*innen und bestehenden Netzwerke sollen zu einem Hilfenetzwerk verbunden werden. Hier wird nochmals deutlich, wie wichtig die Netzwerkarbeit neben der Beratung und Begleitung der Klient\*innen ist. Die Verstetigung und der Ausbau bestehender Netzwerkstrukturen sind ein wichtiges Kriterium des Case Managements allgemein sowie des KIM-Case Managements.

### Zielorientierung

Das Lösen von vorherrschenden Problemen im Case Management soll durch die Erreichung der definierten Ziele erfolgen. Hierdurch kann es auch zu einer Anzeige oder Lösung von Problemlagen auf Systemebene kommen.

### Qualitätsentwicklung und -sicherung

Die Zufriedenheit der Klient\*innen sowie die Wirksamkeit der angewandten Methoden und Techniken werden stetig überprüft und reflektiert. Nur so kann es zu einer nachhaltigen Qualitätssicherung kommen.

### Die Handlungsformen, Methoden und Techniken/Instrumente

Die Handlungsformen des KIM-Case Managements sind an den Bedarfen des umfangreichen Aufgabenportfolios des KIM-Case Managements orientiert. Drei Handlungsformen bestimmen den Prozess. Die **Beratung**, die **Fallsteuerung/das -management** und die **Netzwerksteuerung/Analyse**.

Alle KIM-Case Manager\*innen arbeiten ressourcenorientiert und haben eine professionelle Haltung. Die Gespräche mit den Klient\*innen stellen Beratungssituationen dar, die unter dem Einsatz spezifischer Methoden (bspw. systemische Beratung, personenzentrierte Beratung, etc.) stattfinden. Jede Methode hat wiederum ein Portfolio an Instrumenten und Techniken (bspw. zirkuläre Fragen, etc.), die angewendet werden können, um den Beratungsprozess so gewinnbringend wie möglich zu gestalten. Die Wahl der Methoden und Techniken obliegt den KIM-Case Manager\*innen. Es sollte ein steter Reflexionsprozess zu den eingesetzten Methoden und Techniken stattfinden, um Betriebsblindheit vorzubeugen und zu überprüfen, ob das Ausgewählte für den jeweiligen Prozessschritt passend und beidseitig zielführend war. Es sollte darauf geachtet werden, eine Überforderung der Klient\*innen zu vermeiden.

Um den Prozess nach den oben beschriebenen Kriterien begleiten zu können, wird auch die Fallsteuerung als Handlungsform über spezifische Methoden, wie bspw. die Fallkonferenzen unter Zuhilfenahme von bspw. Moderationstechniken oder Dokumentationen, umgesetzt. Auch hier ist die Reflektion über die Handlungsformen hilfreich,



um die passenden Methoden und Techniken einsetzen zu können und sich des jeweiligen Settings bewusst zu werden. Der gezielte Einsatz und Einbezug des Netzwerks in die Prozessbegleitung (bspw. bei Fallkonferenzen) sind für die Zielerreichung KIMs, die intra- und interkommunale Zusammenarbeit sowie die Integrationschancen von (neu-)zugewanderten Menschen zu verbessern, zwingend erforderlich. Genau wie die Beratung/Begleitung und die Fallsteuerung wird auch die Netzwerksteuerung über passgenaue Methoden und Techniken umgesetzt. Im KIM-Case Management sind insbesondere die Planungskonferenzen hervorzuheben, die bspw. unter Einsatz von Moderationstechniken stattfinden.

Beratung	Fallsteuerung	Netzwerksteuerung/ Analyse
<b>umgesetzt über Methoden</b>		
z.B. systemische Beratung	z.B. Fallkonferenzen	z.B. Planungskonferenzen
<b>unter Einsatz von Instrumenten und Techniken, z.B. ...</b>		
Zirkuläre Fragen, Assessmentbogen	Moderationstechniken, Falldokumentation	Netzwerkanalyse(n), Moderationstechniken, Stakeholderanalyse

Dieser kurze Abriss dient vor allem dem Überblick über die drei Handlungsformen, die das KIM-Case Management erfordern kann.

### Fallkonferenz

Fallkonferenzen können als ein zentrales Instrument des KIM-Case Managements definiert werden. Sie finden auf lokaler Ebene statt und werden von den zuständigen KIM-Case Manager\*innen geplant und umgesetzt. Fallkonferenzen haben den Zweck, komplexe Fälle zu lösen, die im bilateralen Austausch nicht lösbar sind, da diese u.a. eine hohe Akteursdichte aufweisen. Alle am Fall beteiligten Akteur\*innen nehmen an der Fallkonferenz teil (bspw. Vertretungen des Jobcenters, Jugendamt, Ausländerbehörde, Sprachkursträger, Ehrenamt). Im ersten Schritt wird der Fall datenschutzkonform durch die/den Falleinbringende\*n dargestellt und im Plenum rekonstruiert. Dabei ist es wichtig, dass die Perspektiven aller anwesenden Akteur\*innen auf den geschil-



der/die KIM-Case Manager\*in den weiteren Prozessverlauf und begleitet den Fall. Falls erforderlich, geht der/die KIM-Case Manager\*in in den bilateralen Austausch mit den Akteur\*innen oder organisiert ein erneutes Zusammenkommen der gesamten Gruppe, um Fortschritte bzw. Versorgungslücken zu besprechen und ggf. neue bzw. angepasste Arbeitspakete zu vergeben. Zur Orientierung und Hilfestellung wurde den KIM-Case Manager\*innen ein Ablaufplan für eine Fallkonferenz zur Verfügung gestellt.

### Planungskonferenz

So wie die Fallkonferenz ist die Planungskonferenz ebenfalls ein zentrales Instrument des KIM-Case Managements und findet auf regionaler Ebene statt. Bei einer Planungskonferenz werden mehrere Fälle (ca. 3-4) durch die KIM-Case Manager\*in dargestellt und gemeinsam mit den beteiligten Akteur\*innen und Teilen des regionalen Integrationsnetzwerkes rekonstruiert. Planungskonferenzen können einberufen werden, wenn tiefergehendes Wissen zu den jeweiligen Fällen vorliegt (idealerweise sollten die eingebrachten Fälle abgeschlossen sein). Dabei sollte beachtet werden, dass die ausgewählten Fälle über eine gewisse Themendichte verfügen. Die jeweiligen Blickwinkel der Akteur\*innen sind entscheidend, da sie unterschiedliche Bewertungen, Expertisen und Einschätzungen beinhalten. Die Fallbasierung erhält hier eine zweigleisige Aufgabe: Sie soll nicht nur das spezifische Fallverstehen fördern, sondern vermittelt ebenso die verschiedenen fachlichen Perspektiven und kann diese ohne Ausschluss einzelner Perspektiven zu einer komplexen Expertise zusammenführen, so dass sowohl qualitative Bedarfe als auch strukturelle Anforderungen erkannt werden können.

Die Funktion aller Teilnehmenden der Planungskonferenz ist, die in den Fällen liegenden Themen- und Problemlagen zu identifizieren und allgemeingültig zu formulieren. Bei der Formulierung sollte man darauf achten, nicht zu tief in die Fälle einzusteigen und keine Lösungen oder Maßnahmen zu erarbeiten (im Gegensatz zur Fallkonferenz). Hier geht es explizit darum, die fallbasierten Themen und Problemlagen deziert zu beschreiben. Nachdem die Fälle hintereinander rekonstruiert und die jeweiligen Themen- und Problemlagen (ggf. mithilfe von Moderationstechniken oder gruppenbezogener Methodik) erarbeitet worden sind, wird im nächsten Schritt im Plenum über alle erarbeiteten Themen und Problemfelder geschaut, vor dem Hintergrund, ob Themen und Problemlagen fallübergreifend auftauchen. Sollte dies der Fall sein, spricht das KIM von sogenannten **generativen Themen**. Die fallübergreifenden generativen Themen werden in gemeinschaftlicher Zusammenarbeit allgemeingültig und



konsensual für alle sichtbar formuliert. Ein Ablaufplan für die Umsetzung von Planungskonferenzen steht den KIM-Case Manager\*innen zur Orientierung und Hilfestellung zur Verfügung.

Die Planungskonferenzen, die – wie oben erwähnt – in den regionalen Netzwerken stattfinden, werden engmaschig durch die koordinierenden Stellen des KIMs begleitet. Im Nachgang werden alle generativen Themen, die in den jeweiligen Planungskonferenzen identifiziert und beschrieben wurden, durch die Geschäftsstelle des KIMs gefiltert und zusammengefasst, um diese der KIM-Lenkungsgruppe zwecks Beschlussfassung und möglicher Auftragserteilung an eine der themenbezogenen KIM-Arbeitsgruppen bzw. eine neu geschaffene Unterarbeitsgruppe vorzulegen.

### Die Schnittstellen im KIM-Case Management

Im folgenden Kapitel soll es um die Veranlagung und Gestaltung der wichtigsten Schnittstellen im KIM-Case Management, bzw. im KIM-Prozess, gehen. Drei entscheidende, feste Instrumente und Bestandteile des KIM-Prozesses sollen hier unter dem Schnittstellen-Aspekt beleuchtet werden, um die Zusammenhänge der verschiedenen Ebenen und Zuständigkeiten abzubilden und die Zusammenarbeit kurz darzustellen.

### Schnittstellen KIM-Case Management und koordinierende Steuerung

Ohne einen engen Austausch zwischen KIM-Case Management und strategischem Overhead ist eine Erreichung der von KIM angestrebten Ziele nicht möglich. Die Schnittstelle zwischen KIM-Case Management und den koordinierenden Stellen im KIM sind in der KIM-Programmarchitektur fest definiert. Neben dem engen bilateralen Austausch zwischen den koordinierenden Stellen und Case Management sind **regelmäßige kreisweite Treffen aller KIM-Case Manager\*innen** vorgesehen, die zum Austausch untereinander dienen, an denen aber auch die koordinierenden Stellen des KIMs teilnehmen. In den Treffen können Fälle besprochen, Themen eingebracht und Neuerungen aus dem KIM-Kosmos an die KIM-Case Manager\*innen getragen werden. Auch Bedarfe aus der Praxis, identifizierte generative Themen sowie Problemanzeigen aus der Praxis können hier vom KIM-Case Management an die koordinierenden Stellen gespiegelt werden, um bspw. in den themenspezifischen Arbeitsgruppen eingebracht zu werden. Die koordinierenden Stellen sind mit fachaufsichtlichen Aufgaben für das KIM-Case Management betraut, das bedeutet, dass bei Fragen zu fachlichen Themen, Supervisionsbedarfen oder anderen KIM-relevanten Themen ein direkter Austausch zwischen den koordinierenden Stellen und den KIM-Case Manager\*innen vorgesehen ist.

Die Erfahrungen aus der Modellphase des KIMs im Kreis Gütersloh (August 2021 – Dezember 2022) unterstreichen, wie wichtig der gegenseitige Informationsaustausch und die Einbeziehung des Case Managements in die Entwicklung von KIM-eigenen Formularen und Instrumenten sowie in die Systemebenen sind.





### Schnittstellen generative Themen/System und KIM-Case Management (Fallrekonstruktionen und Arbeitsgruppen)

Um generative Themen identifizieren zu können, sieht KIM die sogenannten und oben beschriebenen **Planungskonferenzen** als Instrument vor. In diesen werden ca. vier Fälle aus dem KIM-CM rekonstruiert und analysiert, um mit den an der Planungskonferenz beteiligten Fallakteur\*innen (bspw. Jobcenter, Ausländerbehörde, Sprachkurs-träger, Beratungsdienste, etc.) zu möglichst dezidierten und umfassenden Beschreibungen der Problem- und Bedarfslagen zu kommen. Die so identifizierten Themen werden an die koordinierenden Stellen des KIMs weitergetragen, die diese wiederum mit den generativen Themen der anderen kreisangehörigen Kommunen abgleichen und insbesondere kreisweit vorkommende oder besonders dringliche Themen für das Einbringen in die Lenkungsgruppe vorbereiten. Neben dem Einbringen in die Lenkungsgruppe sollen **Fallrekonstruktionen** auch **fortwährend von den KIM-CM** mit bspw. ihrem Team, Kolleg\*innen oder alleine **vorgenommen werden**, damit die bestehenden Problem- und Bedarfslagen stetig in den kreisweiten Treffen sowie im bilateralen Austausch mit den koordinierenden Stellen des KIMs besprochen werden können.

Durch die koordinierenden Stellen erfolgt vor den themenspezifischen Arbeitsgruppen des KIMs eine Abfrage bzgl. relevanter Themen aus dem KIM-CM für die jeweilige Arbeitsgruppe. Die so abgefragten Themen sollen ebenfalls auf Fallrekonstruktionen und somit übergeordneten Themen und nicht auf Einzelfällen basieren. Es kann eine **Einbindung von KIM-CM in die Arbeits- und Unterarbeitsgruppen** erfolgen, wenn diese sinnvoll und mit Blick auf die Ressourcen der KIM-CM angemessen erscheint. Die Gestaltung der Arbeitsgruppen, die Koordination zwischen relevanten Themen aus dem KIM-CM und weiteren Anliegen der Arbeitsgruppen obliegt den koordinierenden Stellen. Die KIM-CM sind angehalten, an den Abfragen und – wenn sinnvoll – nach Rücksprache an der Gestaltung der Formate teilzunehmen. Das Einbringen der Themen aus dem Case Management in die KIM-Arbeitsgruppen erfolgt also in einem ersten Schritt durch die vorherige Rekonstruktion und das Identifizieren generativer Themen und in einem zweiten Schritt über die koordinierenden Stellen des KIMs und die engen Absprachen mit diesen.

### Schnittstellen Entscheider\*innen-Ebene (Lenkungsgruppe)

Als Geschäftsstelle des KIMs obliegen die inhaltliche Gestaltung und Vorbereitung der Lenkungsgruppe den koordinierenden Stellen, welche im gesamten KIM-Prozess eine Schnittstellenfunktion einnehmen, die auf allen Ebenen auf die enge Zusammenarbeit mit den KIM-CM angewiesen ist. Werden dringliche Themen in den oben beschriebenen Planungskonferenzen identifiziert, werden diese nach Abgleich aller generativen Themen und aller an KIM teilnehmenden kreisangehörigen Kommunen durch die koordinierenden Stellen an die Lenkungsgruppe des KIMs weitergegeben. Die Lenkungsgruppe entscheidet dann, welches der generativen Themen als erstes/nächstes in den themenspezifischen Arbeitsgruppen behandelt werden sollen. In den Arbeits-





und Unterarbeitsgruppen werden gemeinsam mit Expert\*innen Lösungsvorschläge erarbeitet, die durch die koordinierenden Stellen in eine Vorlagenform gebracht werden. Über die Lösungsvorschläge oder Handlungsempfehlungen entscheidet in einem weiteren Schritt erneut die KIM-Lenkungsgruppe. So kann sichergestellt werden, dass die Einzelfallebene vor Ort bzw. die Problem- und Bedarfslagen der Praxis in der Lenkungsgruppe ankommen. Zudem können auf Grundlage dieser Prozessstruktur Handlungsempfehlungen von der Lenkungsgruppe – und somit der Entscheider\*innen-Ebene – in die betroffenen Systemebenen gegeben werden. Ähnlich wie in den Arbeitsgruppen kann auch eine Einbindung des KIM-CMs in die Lenkungsgruppe erfolgen. Der enge und stetige Austausch zwischen Praxis und Entscheider\*innen-Ebene soll durch KIM gestärkt werden.



## Fachaufsichtliche Aufgaben der koordinierenden Stellen

Im Handlungskonzept des Kommunalen Integrationsmanagements NRW (KIM) wird der strategische Overhead des KIMs mit der Erfüllung von „fachaufsichtlichen Aufgaben“ beauftragt. Wie genau diese Aufgaben im Kreis Gütersloh unter Bezugnahme der verschiedenen Anstellungskonstellationen des KIM-Case Managements aussehen und wie die Ausgestaltung dieser erfolgen kann, sollen die folgenden Ausführungen näher erläutern.

### Aufgaben und Umsetzung

Eine der Aufgaben der koordinierenden Stellen besteht in der Kontrolle der korrekten Durchführung und Dokumentation des KIM-Case Managements. Hierzu können vor allem Hospitation vor Ort dienen. Es gibt drei Möglichkeiten, wie es zu einer Hospitation kommen kann. Sollte es Anlass zum Zweifel geben, dass die KIM-originären Aufgaben nicht erfüllt werden und somit der klar erteilte Auftrag durch die Landesförderung nicht umgesetzt wird, behält sich die koordinierende Stelle des Kreises Gütersloh vor, von Hospitationen Gebrauch zu machen. Bei Bedarf können auch die KIM-Case Manager\*innen die Koordinator\*innen zu Hospitationen einladen. Nach vorheriger Absprache können diese auch unterstützend durch die koordinierenden Stellen angeboten werden. Die Hospitationen sollen vor allem dazu dienen, einen guten Eindruck von der Arbeit vor Ort zu gewinnen und zur Unterstützung der KIM-Case Manager\*innen dienen.

Das KIM-Case Management ist zur Zusammenarbeit mit den koordinierenden Stellen des Kreises und zur Berichterstattung gegenüber diesen verpflichtet. Hierzu zählen auch die Mithilfe bei Abfragen, Überprüfungen oder Nachweispflichten gegenüber der Politik, dem zuständigen Ministerium (MKJFGFI) sowie der Bezirksregierung. Zu diesem Zweck erfolgt eine monatliche Zusendung der Dokumentation der jeweiligen KIM-Case Manager\*innen. Diese ist fristgerecht zum Monatsende einzureichen. Erfolgt die Zusendung nicht, können die koordinierenden Stellen auf eine Zusendung mit Fristsetzung bestehen.

Weitere – die fachaufsichtlichen Aufgaben der Landesseite abdeckenden – Maßnahmen behält sich die koordinierende Stelle des Kreises vor, sollten hierzu im Laufe des gemeinsamen KIM-Prozesses Notwendigkeiten deutlich werden. Diese werden den beteiligten Trägern bzw. Kommunen transparent angezeigt.



## Glossar

<b>Arbeitsgruppen</b>	Umsetzungsorientiertes Gremium im Rahmen des KIM-Programmes mit operativ tätigen Mitarbeitenden der beteiligten verwaltungsinternen und -externen Akteur*innen. Im Kreis Gütersloh gibt es fünf themenbezogene KIM-Arbeitsgruppen.
<b>Case Management</b>	Case Management ist ein kooperativer Prozess, in dem Versorgungsangebote und Dienstleistungen erhoben, geplant, implementiert, koordiniert, überwacht und evaluiert werden, um so den individuellen Versorgungsbedarf einer Person mittels Kommunikation und verfügbarer Ressourcen abzudecken.
<b>Entwicklungskonzept</b>	Das Konzept des Kreises Gütersloh (KI) zur Implementierung und Umsetzung des KIM im Kreis Gütersloh.
<b>Fallkonferenz</b>	Die Fallkonferenz ist ein zentrales Instrument des KIM-Case Managements und wird einberufen, um komplexe Fälle zu lösen, die im bilateralen Austausch nicht lösbar sind und weil eine hohe Akteursdichte vorliegt. Im Ergebnis sollen machbare und klar definierte Aufgaben entstehen und unter den Akteur*innen aufgeteilt werden.
<b>Fallrekonstruktion</b>	Falldarstellung, Fallaufarbeitung mit mehreren Personen aus dem gleichen Arbeitsumfeld, um verschiedene Sichtweisen auf einen Fall zu erhalten und daraus Ideen/Vorschläge abzuleiten.
<b>Generative Themen</b>	Generative Themen sind Themen und Problemlagen, die über verschiedenen Fälle hinaus und kommunenübergreifend zu finden sind. Die generativen Themen werden in Planungskonferenzen identifiziert und sollen möglichst dezidiert beschrieben werden.
<b>Handlungskonzept</b>	Handlungskonzept der Landesregierung (MKJFGFI) zur flächendeckenden Implementierung des Kommunalen Integrationsmanagements (KIM).
<b>Klient*in</b>	Die Teilnehmenden und Nutzer*innen des KIM-Case Managements. Im Regelfall Neuzuwanderer*innen und Menschen mit Zuwanderungsgeschichte, die im Rahmen einer nachholenden Integration begleitet werden müssen.
<b>Lenkungsgruppe</b>	Steuerndes Gremium im Rahmen des KIM, besetzt mit entscheidungsbefugten Vertretenden von verwaltungsinternen und -externen Akteur*innen des rechtskreisübergreifenden Raums. Der Teilnehmendenkreis setzt sich wie folgt zusammen: Entscheidungsträger*innen der obersten und mittleren Führungsebene der Verwaltungen von Kommunen und des Kreises, Integrationsratsvorsitzende, Arbeitsagentur, Jobcenter, Ausländerbehörde, BAMF, Schulrat des Kreises Gütersloh, Vertretungen der Träger der freien Wohlfahrtspflege, Ehrenamts- bzw. Migrant*innenorganisationsvertretung.
<b>Planungskonferenz</b>	In Planungskonferenzen werden durch Fallrekonstruktionen und unter Einbezug der an den Fällen beteiligten Akteur*innen Themen und Problemlagen fallübergreifend identifiziert, indem mindestens 3-4 Fälle rekonstruiert werden.



## Literaturverzeichnis

Müller, M. (2011). Verfahren/Techniken und Struktur im Case Management-Prozess. Theorie – Praxis – Handreichungen. In H. Kleve, B. Haye, A. Hampe-Grosser & M. Müller (Hrsg.), *Systemisches Case Management: Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit* (S. 57–89). Heidelberg: Carl Auer.

Reis, C. (2020). *Kommunales Integrationsmanagement. Leitfaden für die Praxis* (1. Auflage). Baden-Baden: Nomos.



## **IMPRESSUM**

Herausgeber:

Kreisverwaltung Gütersloh

- Der Landrat -

Abteilung Kommunales Integrationszentrum Kreis Gütersloh

Redaktion: Sarah Friethoff, Murat Aykanat unter Mitarbeit von Anne Kesselmeier und Anna Lambrecht

Stand: Juli 2023