

Kommunales Integrationsmanagement (KIM) im Kreis Wesel



Konzept Case Management - Stand: Juli 2022 -

Inhaltsverzeichnis

1. Rahmenbedingungen zur Einführung eines Case Managements von der Einwanderung bis zur Einbürgerung im Kreis Wesel.....	1
2. Fachliche Ausrichtung und Qualitätsmerkmale des Case Managements	2
3. Ausgangs- und Bedarfslage für die Einrichtung eines Case Managements im Kreis Wesel	3
4. Definition der Zielgruppen	4
5. Aufbau eines Case Managements als kreisweite Dienstleistung	5
6. Zugang zum und Bekanntmachung des Case Managements	6
7. Prozessbeschreibung Case Management	8
8. Einsatz digitaler Fachverfahren	10
9. Fachliche Vernetzung und Zusammenarbeit in der Fallberatung und -steuerung	11
10. Qualitätssicherung.....	13

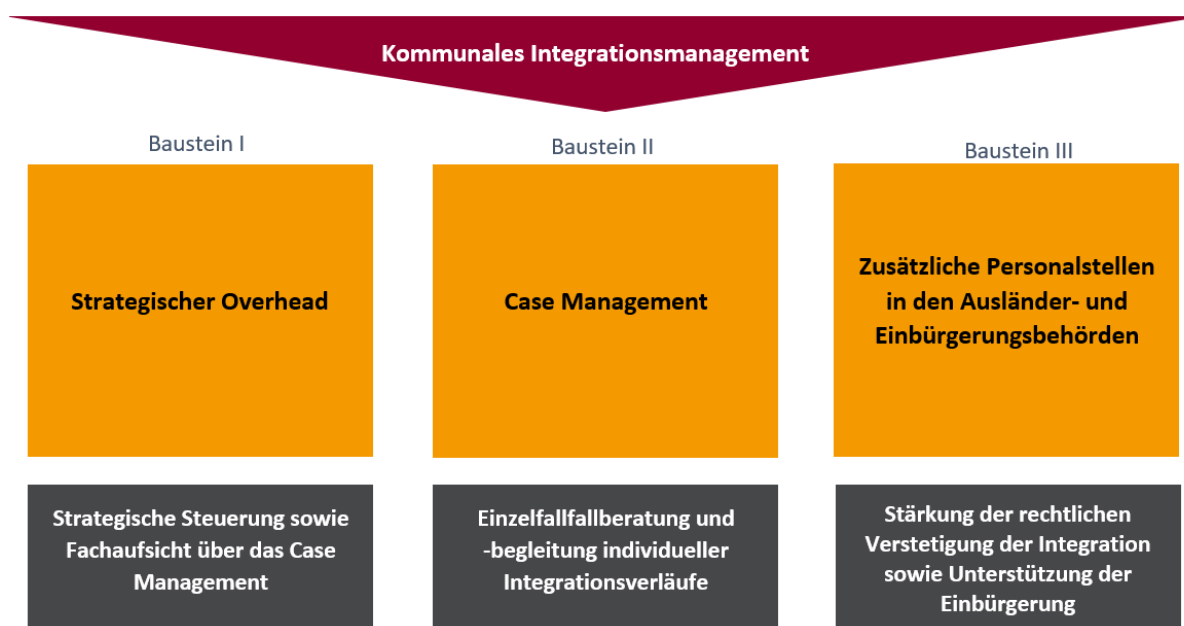
1. Rahmenbedingungen zur Einführung eines Case Managements von der Einwanderung bis zur Einbürgerung im Kreis Wesel

Am 25. November 2021 wurde das „Gesetz zur Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe und Integration in Nordrhein-Westfalen“¹ grundnovelliert und landesseitig verstetigt. Das Landesgesetz dient u.a. als Grundlage für die dauerhafte Implementierung des Landesvorhabens „Kommunales Integrationsmanagement (KIM)“.

Das KIM dient der systematischen Verknüpfung von Einzelfallhilfen zur Förderung individueller Integrationsverläufe von der Einwanderung bis zur Einbürgerung inklusive des strukturellen Ausbaus erforderlicher rechtskreisübergreifender Verwaltungsabläufe und Dienstleistungsketten.

Für den Kreis Wesel wurde die Einführung des „Kommunalen Integrationsmanagements (KIM)“ am 17.12.2020² vom Kreisausschuss in Vertretung für den Kreistag beschlossen. Entsprechend der Landesvorgaben wurde auf Grundlage eines Bedarfsaustauschs mit den kreisangehörigen Städten und Gemeinden ein Umsetzungskonzept³ für den Kreis Wesel erstellt, welches von dem fördernden Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration (MKJFGFI) genehmigt wurde.

Insgesamt besteht das Vorhaben aus drei Bausteinen:



Quelle: Kreis Wesel, FD Kommunale Integration, eigene Darstellung

Zur Umsetzung des Case Managements / Baustein 2 ist gemäß Kreistagsbeschluss vom 16.12.2021⁴ ein ganzheitliches Konzept zu erstellen, hierbei ist der flächendeckende Zugang der Dienstleistung für alle Menschen mit Zuwanderungsgeschichte im Kreis Wesel sicherzustellen. Die hier vorliegende Fassung des Konzepts dient als Grundlage für die Implementie-

¹ Gesetz zur Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe und Integration in NRW (Teilhabe- und Integrationsgesetz – TIntG) vom 25. November 2021

² Kreistagsbeschluss zur Einführung eines Kommunalen Integrationsmanagements (KIM) vom 17.12.2020, abrufbar unter: https://kis.kreis-wesel.de/vorgang/?__=UGhVM0hpd2NXNFdFcExjZXG-MW3rj9azjezCSdF1z2U

³ Konzept zur Umsetzung des Kommunalen Integrationsmanagements (KIM) für den Kreis Wesel, Stand: Juni 2021

⁴ Kreistagsbeschluss zur Einführung eines KIM, hier: Case Management (Baustein 2 der Förderrichtlinie), 671/X vom 16.12.2021: https://kis.kreis-wesel.de/vorgang/?__=UGhVM0hpd2NXNFdFcExjZe6REqKYfc-wPvlb345cdgE

rung und Erprobung des Case Managements im Kreis Wesel und ist entsprechend des Prozesscharakters des sich im Aufbau befindenden Landesvorhabens KIM fortlaufend zu evaluieren und bedarfsbezogen weiterzuentwickeln.

2. Fachliche Ausrichtung und Qualitätsmerkmale des Case Managements

Mit der Beteiligung an dem Landesvorhaben KIM beabsichtigt der Kreis Wesel die Schaffung einer bedarfsgerechten kommunalen Integrationsinfrastruktur für den gesamten kreisangehörigen Raum. Bestehende Integrationsdienstleistungen sollen durch das Case Management im Rahmen des KIM zielführend ergänzt werden. Der Fokus des Case Management im Rahmen des Landesvorhabens KIM liegt auf der Koordination und Prozesssteuerung ämter- und behördenübergreifender Dienstleistungen und Hilfeprozesse.



Quelle: Kreis Wesel, FD Kommunale Integration, eigene Darstellung

Die Ratsuchenden werden in diversen Lebensbereichen bei der Erreichung von - zwischen den Ratsuchenden und dem Case Management entsprechend der individuellen Voraussetzungen und Bedarfe vereinbarten - Integrationszielen unterstützt (siehe Kapitel 7). Eine Übernahme ins Case Management beim KIM kann unter anderem dann erfolgen, wenn die ratsuchende Person

- sich mit komplexen Problemlagen konfrontiert sieht, die eine ämter- und behördenübergreifende Unterstützung bedürfen;
- die Problemlagen mehrere Rechtskreise betreffen und
- voraussichtlich eine längerfristige Unterstützung im Sinne der Förderung eines individuellen Integrationsprozesses zielführend ist.

Das Case Management ist ein für die Ratsuchenden freiwilliges, vertrauliches und kostenfreies Angebot.

Gemäß dem Handlungskonzept des Landes obliegt es der Verantwortung der jeweiligen Anstellungskommune, die fachbezogene Personalpauschale dafür zu nutzen, die Stellen mit fachlich geeignetem Personal, insbes. Fachkräften der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik bzw. mit gleichwertigen Qualifikationen, zu besetzen. Für die im Kreis Wesel eingestellten Case Managerinnen und Case Manager besteht die Verpflichtung zur Teilnahme an einer Case Management-Schulung. Entsprechende Zertifikatskurse sind landesseitig auf das KIM zugeschnitten und umfassen 15 Schulungstage mit insgesamt 120 Unterrichtsstunden.

Die Fachaufsicht, das Einsatzmanagement und die Verantwortung für eine förderkonforme Umsetzung des Case Managements liegt bei dem strategischen Overhead / Baustein 1, welcher auch die strategische Gesamtumsetzung des KIM in der Kommune sicherstellt. In Rückkopplung zu der praktischen Arbeit des Case Managements und im Austausch mit allen am KIM beteiligten Behörden und Einrichtungen erfasst der strategische Overhead als koordinierende Stelle Angebotslücken, bündelt Bedarfe und transportiert die Erkenntnisse aus der Einzelfallberatung an die zuständigen Landesstrukturen. Die fortlaufende Qualitätssicherung und -entwicklung wird durch die regelmäßige fachliche Beratung durch das Ministerium für Kinder,

Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration (MKJFGFI) sowie durch die Beteiligung an einem regelmäßigen interkommunalen Austausch auf Landesebene gewährleistet.

3. Ausgangs- und Bedarfslage für die Einrichtung eines Case Managements im Kreis Wesel

Mit dem Beschluss des Kreisausschusses in Vertretung für den Kreistag vom 17.12.2020⁵ zur Implementierung des KIM im Kreis Wesel wurde unter Federführung des Kommunalen Integrationszentrums (KI) Kreis Wesel seit Dezember 2020 allen 13 kreisangehörigen Kommunen das Angebot eines Informations- und Bedarfsaustausches unterbreitet, einschließlich der Vorstellung in relevanten Ausschüssen und Gremien. Mit den großen kreisangehörigen Städten mit eigener Ausländerbehörde, eigenem Jugendamt und einem gewählten Integrationsrat, die auf dieser Grundlage die Einrichtung je einer landesgeförderten 1,0 Koordinationsstelle zur Umsetzung des KIM haben, fand zudem ein enger Austausch im Zuge von Jour Fixen statt.

Zentrale Ergebnisse der Bedarfsabfrage in den kreisangehörigen Städten und Kommunen waren:

- die Notwendigkeit einer flächendeckenden Erreichbarkeit der Anlaufstellen des Case Managements, insbesondere auch im ländlichen Raum;
- eine besondere Berücksichtigung bestimmter Zielgruppen mit Beratungslücken (vgl. hierzu Kap. 4 Definition der Zielgruppen)
- sowie die Entwicklung hin zu einer rechtskreisumfassenden Organisationsentwicklung.

Neben der Bedarfsabfrage in den 13 kreisangehörigen Kommunen sind die Erfahrungswerte des Landesmodellprojektes „Einwanderung gestalten NRW“ am Standort Moers in die Konzeption des Case Managements einbezogen worden. Die wichtigsten Erkenntnisse hieraus sind:

- die kontinuierliche Steuerung erforderlicher Prozesse und ein Schnittstellenmanagement mit dem Fokus der Organisationsentwicklung zur Einbindung der Regelstrukturen der relevanten Rechtskreise;
- die Schaffung der strukturellen Voraussetzungen für ein erfolgreiches, rechtskreisübergreifendes Case Management auf Einzelfallebene;
- verbindliche Beschlüsse und Kooperationsvereinbarungen;
- die Einbindung der Expertise der Ratsuchenden;
- ein offener Zugang für alle Zugewanderten und Menschen mit Zuwanderungsgeschichte, unabhängig von ihrem Einwanderungsgrund und Aufenthaltsstatus.

Zudem wurden Austauschformate mit weiteren integrationspolitisch relevanten Akteuren im Kreisgebiet organisiert und deren fachliche Expertise in die Konzeption des KIM sowie des angegliederten Case Managements einbezogen. Hierzu zählen u.a.

- die Ausländer- und Einbürgerungsbehörden,
- die Sozialämter,
- die Jugendämter,
- das Jobcenter und die Agentur für Arbeit,
- die Integrationsbeauftragten und integrationszuständigen Stellen,
- die bundes- und landesgeförderten Beratungsstellen der Migrationssozialarbeit

⁵ Beschluss des Kreisausschusses in Vertretung für den Kreistag zur Einführung eines Kommunalen Integrationsmanagements (KIM) vom 17.12.2020, abrufbar unter: https://kis.kreis-wesel.de/vorgang/?__=UG-hVM0hpd2NXNFdFcExjZXG-MW3rj9azjezCSdF1z2U

- sowie die gewählten Integrationsräte im Kreis Wesel.

Ergänzend zu der dargestellten qualitativen Ausgangs- und Bedarfsanalyse wurden auch quantitative Daten herangezogen. Die durch die Ausländerbehörden im Kreis Wesel zur Verfügung gestellten Datengrundlagen aus dem Ausländerzentralregister (AZR) sowie die Einwohnerstatistik⁶ auf Grundlage der Melderegisterdaten für Einzelkommunen bieten relevante Einsichten, um langfristig die im Kontext des Case Managements erhobenen Daten in einen kreisweiten Gesamtzusammenhang zu setzen⁷ und so beispielsweise Rückschlüsse auf kommunal unterschiedliche Bedarfe zu ziehen.

Im Zuge der vorgesehenen praktischen Erprobung und konzeptionellen Weiterentwicklung des Case Managements sollen die beschriebenen Austauschformate weitergeführt und eine fortlaufende Datenanalyse in den Entwicklungsprozess eingebracht werden.

4. Definition der Zielgruppen

Das Case Management im Rahmen des KIM richtet sich an alle im Kreis Wesel lebenden Menschen mit Zuwanderungsgeschichte unabhängig von u.a. Alter, Geschlecht, Religion, Einwanderungsgrund oder Aufenthaltsform.

Entsprechend der konzeptionellen Ausrichtung soll das Angebot insbesondere solche Personengruppen erreichen, die bislang ohne Zugang zu einem Fallmanagement sind (z.B. Personen im Bezug von AsylbLG). Zielsetzung ist die Gewährleistung der bedarfsgerechten Unterstützung individueller Integrationsverläufe - von der Einwanderung bis zur Einbürgerung - zur Sicherstellung der bestmöglichen und zeitnahen Integration. Dies schließt die Zielsetzung der nachholenden Integration für Menschen, die sich bereits seit geraumer Zeit in der Bundesrepublik aufhalten, explizit ein.

Auf Grundlage geführter Bedarfsgespräche mit den kreisangehörigen Städten und Gemeinden, durchgeführter Fachdialoge mit am Integrationsprozess beteiligten weiteren Behörden, Fachdiensten der Migrationssozialarbeit in externer Trägerschaft sowie mit den gewählten Integrationsräten im Kreis Wesel, zeichnen sich im Kreisgebiet insbesondere Beratungslücken für die folgenden Personengruppen ab:

- für Neuzugewanderte mit EU-Staatsangehörigkeit,
- für Drittstaatsangehörige im Verlauf des Rechtskreiswechsels vom AsylbLG in das SGB II,
- für Minderjährige mit Zuwanderungshintergrund im Übergang zur Volljährigkeit,
- sowie für Ratsuchende, welche in den kleinen, ländlichen Kommunen des Kreisgebietes leben.

Während der Implementierungs- und Erprobungsphase des Case Managements ist eine besondere Berücksichtigung der vorgenannten Personengruppen, etwa durch die gezielte Einbindung von unmittelbaren Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, vorgesehen. Weitere Bedarfsmeldungen werden laufend evaluiert und finden ebenfalls Berücksichtigung.

Eine grundsätzliche Einschränkung der Zielgruppe des KIM ist in den Landesrichtlinien nicht vorgesehen und auf Basis der Erfahrungswerte der im Rahmen des landesgeförderten Vorläuferprojekts „Einwanderung gestalten NRW“ eingerichteten „Servicestelle Zuwanderung“ in der Stadt Moers auch weder zielführend noch praktisch umsetzbar.

⁶ Aufbereitet und zur Verfügung gestellt durch das KRZN

⁷ Für umfassende Ausführungen vgl. Anlage statistische Kennzahlen zur politischen Berichterstattung

5. Aufbau eines Case Managements als kreisweite Dienstleistung

Mit Blick auf die flächenmäßige Ausdehnung des Kreises Wesel und den Anspruch einer flächendeckenden Erreichbarkeit für die Zielgruppe ist die Schaffung mehrerer dezentraler Standorte des Case Managements zwingend notwendig. Von den Kommunen vorgeschlagene Optionen zur Sicherstellung der Erreichbarkeit sind u.a.

- die Ansiedlung in Rathäusern und Anlaufstellen der Stadt – und Gemeindeverwaltungen,
- Beratungstermine in Kooperation mit Integrationsbüros und/oder Sozialämtern vor Ort
- sowie die Berücksichtigung der ÖPNV-Anbindung zu Anlaufstellen in benachbarten Kommunen.

Auf Grundlage der inhaltlichen Ausrichtung der Landesempfehlung⁸ hat der Kreistag in seinem Beschluss vom 16.12.2021⁹ zur Umsetzung des KIM festgelegt, dass mindestens ein Drittel der geförderten Case Management-Stellen beim Kreis Wesel – Fachdienst 49 Kommunale Integration – anzusiedeln. Ziel ist es, einen engen Austausch mit den Verwaltungsstrukturen zu garantieren und zugleich einen umfassenden Austausch zwischen der strategischen Ebene des KIM und der operativen Ebene des Case Managements sowie den Fachämtern zu gewährleisten.

Die übrigen Case Management-Stellen sind dezentral vorrangig bei den kreisangehörigen Städten und Gemeinden einzurichten. Die vorrangige Berücksichtigung der kreisangehörigen Kommunen als Anstellungsträger ergibt sich aus dem Schwerpunkt des Case Managements i.R. des KIM auf die Analyse, Nachsteuerung und Verbesserung anschlussfähiger behördlicher Strukturen und Abläufe zur Sicherstellung einer bestmöglichen Integrationsförderung für die betroffenen Zugewanderten auf Einzelfallebene (vgl. auch Kapitel 2 und 9). Die Weiterleitung von Case Management – Stellen an die kreisangehörigen Kommunen basiert auf Grundlage eines Interessenbekundungsverfahrens. Für die Weiterleitung der Fördergelder und die entsprechende förderkonforme Umsetzung wird seitens des Kreises eine Kooperationsvereinbarung¹⁰ bereit gestellt, welche die langfristige Zusammenarbeit des Kreises Wesel mit den Kommunen im Rahmen des KIM regeln soll. Der Kooperationsvertrag beinhaltet neben förderrechtlichen Grundlagen u.a. auch die Rahmenbedingungen und Aufgaben des Case Managements in den Kommunen, die Grundlagen des strategischen Overheads als koordinierende Stelle und Fachaufsicht über das Case Management sowie die Zusammenarbeit als überkommunales Team.

Verbleibende Case Management - Stellen können gemäß vorgenanntem Kreistagsbeschluss an Wohlfahrtsverbände auf Basis eines Interessensbekundungsverfahrens erfolgen. Die Weiterleitung von Stellen an Wohlfahrtsverbände ist gemäß der Richtlinie des Fördergebers konzeptionell gesondert zu begründen und bedarf einer Zustimmung des zuständigen Ministeriums für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration (MKJFGFI). Hierbei ist zu gewährleisten, dass keine Dopplung der Tätigkeiten in den jeweiligen Arbeitsbereichen zustande kommt. Zudem ist sicherzustellen, dass die Stellen nachweisbar außerhalb des Personaltableaus des bundes-geförderten Jugendmigrationsdienstes (JMD) und der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) sowie der vorgenannten landesgeförderten Migrationsfachdienste und Stellen der Migrations- und Flüchtlingsberatung eingesetzt werden.

⁸ Handlungskonzept Kommunales Integrationsmanagement Nordrhein-Westfalen (KIM), Stand: 16. April 2021: https://www.mkffi.nrw/sites/default/files/documents/2021_08_17_kim_handlungskonzept_bel.pdf

⁹ Kreistagsbeschluss zur Einführung eines KIM, hier: Case Management (Baustein 2 der Förderrichtlinie), 671/X vom 16.12.2021: https://kis.kreis-wesel.de/vorgang/?__=UGhVM0hpd2NXNFdFcExjZe6REqKYfc-wPvIb345cdgE

Die kreisangehörigen Kommunen ohne Einrichtung eigener Personalstellen werden durch die beim Kreis Wesel oder ggf. bei Wohlfahrtsverbänden angesiedelten Case Management - Stellen erreicht. Einige kreisangehörige Kommunen haben bereits ihre Bereitschaft signalisiert, bei Bedarf Räumlichkeiten für die Beratung vor Ort zur Verfügung zu stellen. Sowohl anlassbezogene als auch regelmäßige Beratungstermine vor Ort sind bedarfsorientiert anzubieten, sofern die personelle Ressourcenlage dies zulässt. Die Besetzung offener Stellen ist hierfür zeitnah zu verfolgen; strukturelle Probleme, u.a. die allgemeine Fachkräftelage im Sozialwesen, sind mit dem fördernden Ministerium zurückzukoppeln.

Die Fachaufsicht, die dem in der Kreisverwaltung angesiedelten strategischen Overhead / Baustein 1 obliegt, ist für eine qualitätsanaloge Umsetzung in den 13 kreisangehörigen Städten und Gemeinden verantwortlich. Dies beinhaltet den Aufbau gleichwertiger Dienstleistungen für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte im gesamten Flächenkreis unter Berücksichtigung der Strukturen der 14 einzubindenden Kommunalverwaltungen. Der strategische Overhead soll flächendeckend eine einheitliche Qualitätssicherung des Case Managements an allen Standorten gewährleisten. Sicherzustellen ist zudem eine Aufgabenwahrnehmung im Hinblick auf

- entsprechend der in dem vorliegenden Case Management – Konzept definierten Standards,
- die Zusammenarbeit aller geförderten Case Management-Stellen als kreisweites Team, einschließlich eines entsprechenden Auftritts nach Außen,
- ein anstellungsübergreifendes Einsatzmanagement mit Urlaubs- und Vertretungsregelungen
- sowie die Einrichtung und qualitätsadäquate Nutzung eines gemeinsamen Fachverfahrens der Fallbearbeitung und –dokumentation.

6. Zugang zum und Bekanntmachung des Case Managements

Um das neue Angebot des Case Managements im Rahmen des KIM kreisweit bekannt und der Zielgruppe zugänglich zu machen, ist insbesondere der enge Austausch mit den behördlichen Anlaufstellen, Beratungsstellen sowie öffentlichen Bildungseinrichtungen zentral, um die Zielgruppe niedrigschwellig zu erreichen. Zu den für die Unterstützung der kreisweiten Bekanntmachung des Case Managements zentralen Stellen gehören insbesondere

- die Bürgerbüros,
- die Sozialämter,
- die Ausländer- und Einbürgerungsbehörden,
- die Jugendämter,
- das Jobcenter,
- die Agentur für Arbeit,
- Migrations- und Flüchtlingsberatungsstellen in externer Trägerschaft
- sowie gemeinnützige Bildungseinrichtungen, insbesondere Kindertageseinrichtungen, Schulen und Träger von Sprach- und Integrationskursen.

Abstimmungsgespräche bzgl. der Zusammenarbeit sind bereits im Rahmen der Entwicklung des vorliegenden Konzeptes auf Leitungs- und teilweise auch Fachebene aufgenommen worden. Zusätzlich besteht das Angebot des Landesvorhaben KIM und das Case Management auch, z.B. in Dienstbesprechungen, vor Ort in den Einrichtungen der operativen Ebene vorzustellen.

Bei der Abstimmung geeigneter Abläufe und Verfahrensweisen mit den 13 kreisangehörigen Städten und Gemeinden ist die Berücksichtigung der jeweiligen bestehenden Strukturen und

Ressourcen zentral. Für die Stadt Moers soll auf dieser Grundlage die bereits seit mehreren Jahren im Rathaus bestehende „Servicestelle Zuwanderung“, welche i. R. des Landesmodellprojektes „Einwanderung gestalten NRW“ eingerichtet wurde, erste Anlaufstelle für zugewanderte Ratsuchende bleiben. Eine Fallvermittlung und –zusteuern an das Case Management des KIM erfolgt zentral durch die Servicestelle Zuwanderung, sobald eine Anbindung an das Case Management aufgrund der Beratungsbedarfe fachlich angezeigt ist und / oder die Beratungsressourcen der Servicestelle Zuwanderung, ggf. auch nur temporär, ausgelastet sind.

Neben der engen Zusammenarbeit mit den aufgeführten Akteuren ist die Einbindung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren mit unmittelbarem Zugang zu der Zielgruppe im Kreis Wesel zentral; dies betrifft insbesondere

- die gewählten Integrationsräte,
- Migrantenselbstorganisationen,
- weitere Partizipationsstrukturen und Netzwerke der Zielgruppe sowie
- ehrenamtliche und bürgerschaftliche Initiativen der Integrations- und Flüchtlingshilfe.

Im Austausch mit den genannten Akteuren sind durch den Strategischen Overhead / Baustein 1 geeignete Formen der kontinuierlichen Zusammenarbeit zur Erreichung der Zielgruppe und Partizipationsformate zur Einbringung ihrer Perspektive und Bedarfe zu entwickeln und umzusetzen.

Auf Anfrage und in Kooperation mit den vorgenannten Akteuren sowie auch den Trägern von Unterbringungseinrichtungen für Geflüchtete bietet das Case Management Orientierungs- und Informationsveranstaltungen über das Leben in der BRD und im Kreis Wesel für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte vor Ort in den Städten und Gemeinden an. Die Veranstaltungen werden durch den beim Kommunalen Integrationszentrum (KI) angesiedelten Sprachmittlerpool unterstützt. Die Teilnehmenden erhalten hier die Gelegenheit sich informell über die weitergehenden Beratungsangebote des Case Managements zu informieren und unmittelbar Anschlusstermine zu vereinbaren.

Um den Zugang zum Case Management für Kundinnen und Kunden anderer Ämter/Behörden/Institutionen zu erleichtern und zugleich den kontinuierlichen Informationsfluss zu gewährleisten, besteht zudem die bereits im Rahmen des Vorgängerprojektes „Einwanderung gestalten NRW“ erprobte Option der sogenannten „warmen Fallübergabe“. Gemeinsam mit der übergebenden Stelle wird hier ein erstes Kennenlernen zwischen dem/der Ratsuchenden und dem Case Management organisiert und die mögliche Unterstützungsleistung des KIM vorgestellt. Bei Interesse können im Rahmen des Treffens dann erste Informationen den/die Ratsuchende betreffend ausgetauscht werden.

Ergänzend zu der Bekanntmachung des Case Managements im Rahmen der engen Zusammenarbeit mit den beteiligten Akteuren, wird das Case Management über klassische Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit bekannt gemacht. Bereit gestellt werden u.a.

- ein Faltblatt¹¹, welches sich auf einer strukturellen Ebene an Behörden, Beratungsstellen etc. richtet und die Arbeit des KIM vorstellt;
- ein Flyer¹² für die Zielgruppe des Case Managements, welcher das Angebot des Case Management i.R. des KIM niedrigschwellig und in verschiedenen Sprachen darstellt;

¹¹ Faltblatt „Kommunales Integrationsmanagement“ online abrufbar unter: [https://kreis-wesel.de/C1257D23004C5410/files/faltblatt_kim.pdf/\\$file/faltblatt_kim.pdf?OpenElement](https://kreis-wesel.de/C1257D23004C5410/files/faltblatt_kim.pdf/$file/faltblatt_kim.pdf?OpenElement)

¹² Flyer „Kommunales Integrationsmanagement“ online abrufbar unter: <https://kreis-wesel.de/de/dienstleistungen/case-management/>

- eine Homepage, welche die Aufgaben und Angebote des KIM bzw. des Case Managements ebenfalls den unterschiedlichen Akteuren sowie der Zielgruppe direkt zugänglich macht¹³.

Eingerichtete Funktionspostfächer und Sammelrufnummer stellen die flächendeckende Erreichbarkeit des Case Managements im Kreis Wesel sicher. Weitere praktische und anlassbezogene Instrumente der Bekanntmachung und zielgruppengerechten Ansprache sollen bei Bedarf entwickelt und erprobt werden.

7. Prozessbeschreibung Case Management

Das Case Management i.R. des KIM steuert und koordiniert rechtskreisübergreifende Einzelfallhilfen im Sinne einer Prozessbegleitung individueller Integrationsverläufe. Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund der bereits geschilderten hohen Akteursdichte und komplexer Verwaltungsstrukturen von zentraler Bedeutung für die Optimierung der Integrationserfolge der Ratsuchenden. In der Theorie wird von einem kommunalen rechtskreisübergreifenden Case Management gesprochen¹⁴, welches einer klaren Prozessstrukturierung bedarf, die im Folgenden dargestellt wird.

In einem Erstgespräch informiert die Case Managerin / der Case Manager über das Angebot des Case Managements und sammelt zugleich notwendige Informationen, um ein Gesamtbild über die Problemlagen der/des Ratsuchenden zu erhalten. Wichtiger Bestandteil des Erstgesprächs ist es, neben der Feststellung der Unterstützungsbedarfe auch die Selbsthilferessourcen der/des Ratsuchenden zu erörtern. Während des gesamten Prozesses ist es von zentraler Bedeutung, Vertrauen zwischen dem Case Manager oder der Case Managerin und der/dem Ratsuchenden aufzubauen, um langfristig Erfolge zu erzielen.

Die Kriterien für die Aufnahme in das Case Management sind:

- die/der Ratsuchende sieht sich mit komplexen Problemlagen konfrontiert, die eine ämter- und behördenübergreifende Unterstützung bedürfen,
- der Fall der/des Ratsuchenden betrifft mehrere Rechtskreise, d.h. z.B. unterschiedliche Rechtsordnungen des SGB oder des AufenthG sind zuständig,
- die Problemlagen der/des Ratsuchenden bedürfen voraussichtlich einer längerfristigen Unterstützung im Sinne der Förderung des Integrationsprozesses.

Seitens der/des Ratsuchenden sind für ein erfolgreiches Case Management zudem folgende Kriterien relevant:

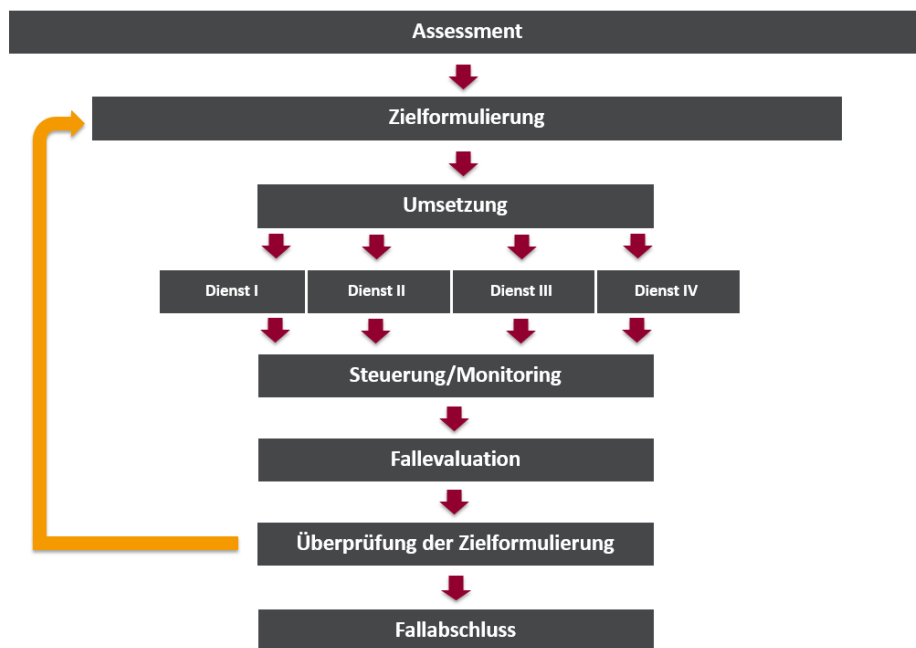
- der/die Ratsuchende ist fähig, seine/ihre Situation zu reflektieren;
- der/die Ratsuchende ist bereit, sich auf eine intensive und langfristige Einzelfallarbeit und Begleitung durch eine feste Ansprechperson, die Case Managerin oder den Case Manager, einzulassen und mitzuwirken;
- der/die Ratsuchende zeigt die Bereitschaft eigene Selbsthilferessourcen einzusetzen, soweit vorhanden.

Die Entscheidung über die Aufnahme ins Case Management im Einzelfall obliegt – entsprechend der aufgeführten Kriterien - nach einem Erstgespräch dem Case Manager oder der Case Managerin. Bei Konfliktfällen vermittelt der Strategische Overhead / Baustein 1 in seiner Funktion als Fachaufsicht des Case Managements.

¹³ www.kreis-wesel.de/kim

¹⁴ Reis, C., Brülle, H., Hübner, D., & Siebenhaar, B. (2020). Kommunales Integrationsmanagement: Leitfaden für die Praxis. Baden-Baden: Nomos.

Der Prozess des Case Managements¹⁵ gliedert sich insgesamt in sieben Stufen:



Quelle: Kreis Wesel, FD Kommunale Integration, eigene Darstellung angelehnt an Moxley (1989)

Das Case Management ist als reflexiver Hilfeprozess angelegt. Fortschritte und Entwicklungen sind kontinuierlich gemeinsam von allen Beteiligten zu prüfen und das Vorgehen bedarfsbezogen nachzusteuern. Entsprechend können die Schritte zwischen Zielformulierung und Überprüfung der Zielformulierung bedarfsbezogen wiederholt werden.

Die Vertraulichkeit der Gesprächsinhalte und der Schutz personenbezogener Daten sind im Case Management jederzeit zu gewährleisten. Die Vertraulichkeit wird in einem ersten Schritt durch die Nutzung abgeschlossener Beratungsräume für Gespräche mit der/dem Ratsuchenden sichergestellt.

Für die Fallfassung ist die schriftliche Bestätigung einer Datenschutzvereinbarung¹⁶ erforderlich. Des Weiteren wird das Einverständnis der Ratsuchenden (schriftlich) eingeholt, bevor die Case Managerin / der Case Manager etwaige Dritte zur Zielerreichung in den Case Management Prozess involviert bzw. Informationen mit genannten Dritten austauscht. Die Information zur Datenverarbeitung nach Art. 13 der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Rahmen des KIM wurde vom Kreisjustizariat freigegeben und ist derzeit in 49 Sprachen verfügbar. Spätestens beim Assessment sollte diese von dem oder der Ratsuchenden unterschrieben vorliegen, um ein zielführendes rechtskreisübergreifendes Case Management zu ermöglichen.

In Rechtsbereichen mit besonderer Sensibilität kann zudem in Einzelfällen eine Verschwiegenheitsentbindung seitens des/der Ratsuchenden zielführend sein und schriftlich vereinbart werden. Eine entsprechende Vorlage wird von relevanten Behörden bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden und soll zeitnah für das KIM individualisiert und ebenfalls in den notwendigen Sprachen zur Verfügung gestellt werden.

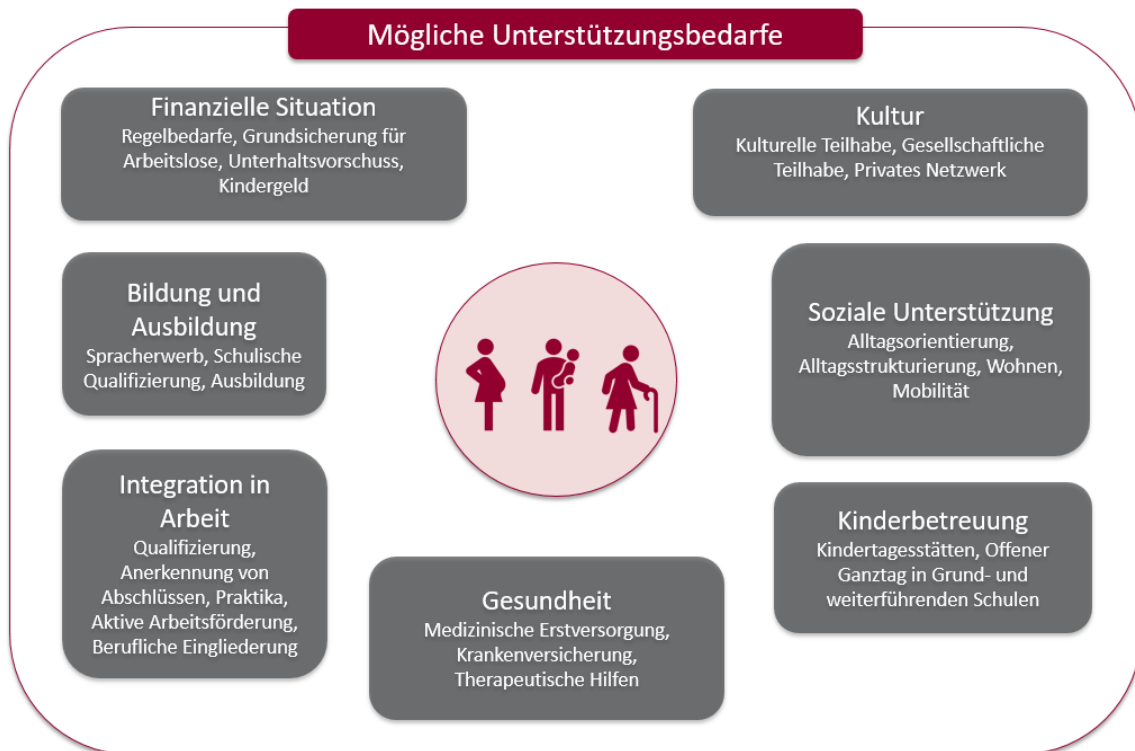
Jegliche schriftlichen Vereinbarungen werden den Ratsuchenden mithilfe einer Sprachmittlung bzw. einer entsprechenden schriftlichen Übersetzung möglichst muttersprachnah erläutert.

¹⁵ Moxley, David P. (1989). Practice of Case Management. Vol. 58. Sage.

¹⁶ vgl. Anlage Datenschutzerklärung

8. Einsatz digitaler Fachverfahren

Für die optimale Steuerung von Hilfeprozessen im Rahmen des Case Managements bedarf es einer umfangreichen Fallerfassung, die im Sinne der/des Ratsuchenden auf einer vertraulichen, freiwilligen und transparenten Ebene verschriftlicht wird. Mithilfe der Fallerfassung können Ressourcen sowie Bedarfe analysiert und im Integrationsprozess berücksichtigt werden.



Quelle: Kreis Wesel, FD Kommunale Integration, eigene Darstellung angelehnt an die Darstellung der Paritätischen Akademie LV NRW e.V.¹⁷

Die Fallerfassung sieht vor, verschiedene Lebensbereiche abzudecken. Hierzu zählen u.a.

- Persönliche und familiäre Lebenssituation
- Gesundheit
- Migrationsdaten
- Wohnsituation
- Sprache
- Berufliche Situation
- Lebensunterhalt
- Mobilität
- Soziale und kulturelle Teilhabe

Zur Vereinfachung der operativen Verfahren und einheitlichen landesweiten Berichterstattung hat das Land NRW den Kommunen die Einführung eines einheitlichen, digitalen Fachverfahrens im Jahr 2022 in Aussicht gestellt. Im Kreis Wesel ist aufgrund der angekündigten Implementierung des Fachverfahrens seitens des Landes zunächst eine excel-basierte Zwischenlösung vorgesehen. Um auch in der Übergangsphase eine einheitliche Beratungsqualität im Kreis Wesel sicherzustellen, hat der Strategische Overhead / Baustein 1 ein Variablensystem

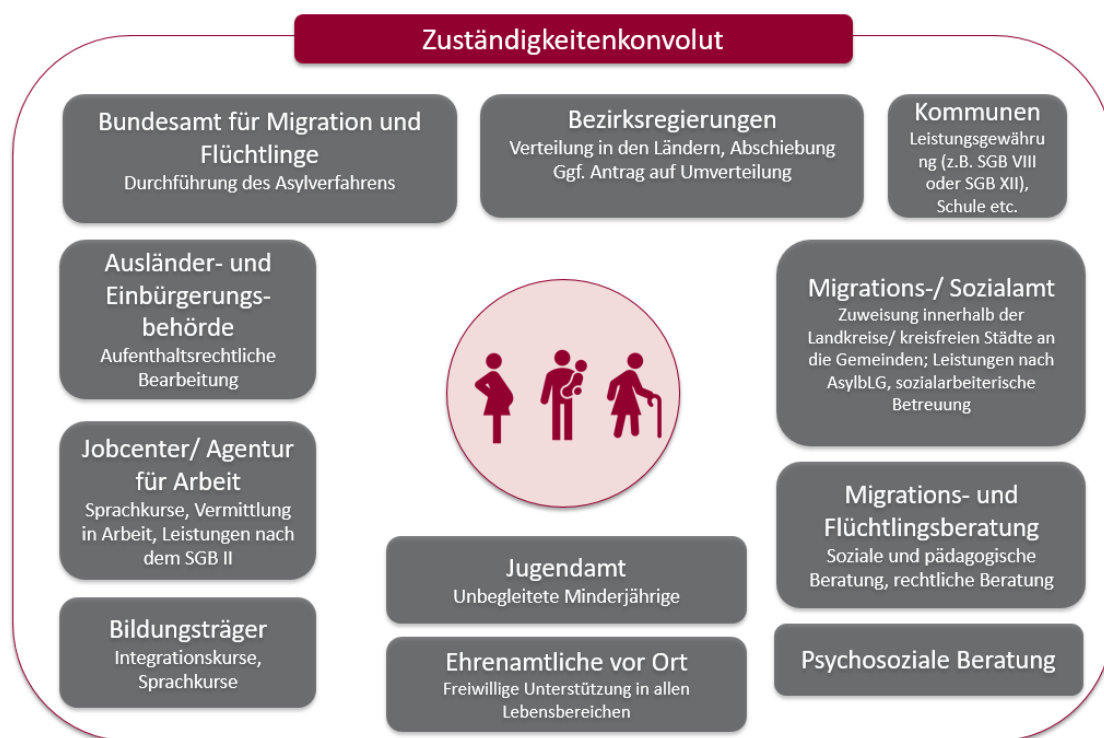
¹⁷ Lehmann, Denise (2020). Case Management im kommunalen Integrationsmanagement – Ein Handbuch für zertifizierte Weiterbildungen (DGCC). Herausgeberin: Paritätische Akademie LV NRW e.V.

zur verbindlichen Nutzung in der Fallfassung des Case Managements vorbereitet¹⁸, welches auch dem Land zur Verfügung gestellt wurde.

Für die Gewährleistung der kreisweiten, anstellungsträgerübergreifenden Zusammenarbeit im Rahmen der kreisweiten Umsetzung des Case Managements wird die Software IBM Connections zur digitalen Aktenführung, zur Terminbearbeitung sowie zur Kommunikation untereinander herangezogen. Die Nutzung einer einheitlichen Software ist vor allem für Vertretungssituationen und den fachlichen Austausch notwendig.

9. Fachliche Vernetzung und Zusammenarbeit in der Fallberatung und -steuerung

Der Erfolg des Case Managements auf Einzelfallebene ist grundsätzlich abhängig von den strukturellen Voraussetzungen der Integrationsförderung.¹⁹ Ein zentraler Schwerpunkt des KIM liegt daher auf der Analyse, Nachsteuerung und Verbesserung anschlussfähiger behördlicher Strukturen und Abläufe zur Sicherstellung bestmöglicher Integrationsverläufe für die betroffenen Zugewanderten im jeweiligen Einzelfall. In den Kommunalverwaltungen sollen leistungsfähige, rechtskreisübergreifende integrationspolitische Dienstleistungsketten auf- und ausgebaut werden. Die Expertise und Ressourcen der bundes- und landesgeförderten Stellen der Migrationssozialarbeit und weiterer Schlüsselakteure sollen in abgestimmter, fachlich geeigneter Form in den Aufbau der kommunalen Integrationsinfrastruktur eingebunden werden.



Quelle: Kreis Wesel, FD Kommunale Integration, eigene Darstellung angelehnt an die Darstellung der Paritätischen Akademie LV NRW e.V.²⁰

¹⁸ vgl. Anlage Variablensystem zur Fallfassung

¹⁹ Für umfassende Ausführungen zur strukturellen Vernetzung im Rahmen des Landesvorhabens KIM vgl. Umsetzungskonzept Kreis Wesel, Stand Juni 2021, abrufbar unter: [Link ergänzen, sobald Homepage freigeschaltet]

²⁰ Lehmann, Denise (2020). Case Management im kommunalen Integrationsmanagement – Ein Handbuch für zertifizierte Weiterbildungen (DGCC). Herausgeberin: Paritätische Akademie LV NRW e.V.

Die von den Case Managerinnen und Case Managern zu erfüllende Aufgabe der Koordination rechtskreisübergreifender Hilfeprozesse setzt u.a. ein umfangreiches Wissen über die Zuständigkeiten der am Integrationsprozess beteiligten Akteure voraus. Die Komplexität der am Integrationsprozess beteiligten Akteure stellt für die Case Managerinnen und Case Manager i.R. des KIM eine der größten Herausforderungen dar. Eine gute fachliche Vernetzung und Zusammenarbeit in der individuellen Fallberatung ist entsprechend unerlässlich, um das lebensbereichsumfassende Case Management zielführend umzusetzen. Hierfür bedarf es sowohl des regelmäßigen fallbezogenen Austausches auf der praktischen Ebene – zwischen dem Case Management und Mitarbeitenden in den verschiedenen Ämtern/Behörden/Beratungsinstitutionen – als auch des Austausches zum Zwecke der Abstraktion auf die strukturelle Ebene in Fällen themen- und/oder gruppenspezifischer Herausforderungen.

Austauschformate mit den beteiligten Akteuren des obenstehenden Zuständigkeitenkonvoluts fanden bereits im Vorfeld der vorliegenden Verschriftlichung statt. Unter anderem die folgenden Akteure wurden entsprechend ihrer Fachexpertise konsultiert:

- Bundes- und landesgeförderte Migrations- und Flüchtlingsberatungsstellen,
- Sozialämter und Integrationszuständige,
- Ausländer- und Einbürgerungsbehörden,
- Jobcenter und die Agentur für Arbeit,
- Jugendämter
- sowie die gewählten Integrationsräte im Kreis Wesel.

Zur Strukturierung der Abstimmung der weiteren Zusammenarbeit sind folgende Formate vorgesehen:

Die Organisation von **gemeinsamen Fallkonferenzen** hat sich u.a. im Rahmen des Vorgängerprojektes „Einwanderung gestalten NRW“²¹ als ein geeignetes Instrument zur kooperativen Bewältigung multidisziplinärer Problemlagen erwiesen. Eine so verstandene Fallkonferenz setzt sich immer mit dem Einzelfall auseinander und zielt auf eine individuell zugeschnittene Unterstützung ab. Eine Fallkonferenz kann insbesondere dann sinnvoll sein, wenn ein Fall besonders komplex erscheint und mehr als zwei Akteure an der Lösung von Problemlagen beteiligt sind. Fallkonferenzen können darüber hinaus dazu beitragen, das gegenseitige Verständnis der beteiligten Akteure zu stärken und den direkten Austausch als Standard zu etablieren.

Ergänzend zu der Organisation gemeinsamer Fallkonferenzen bieten **kollegiale Fallberatungen (Intervisionen)** die Möglichkeit, informell in den interdisziplinären Austausch zu gehen. Im Gegensatz zu der Fallkonferenz zielt die kollegiale Fallberatung vielmehr darauf ab, den Case Managerinnen und Case Managern sowie weiteren integrationsrelevanten Akteuren die Möglichkeit zu bieten, sich mit Kolleginnen und Kollegen unterschiedlicher Disziplinen auszutauschen und so neue Perspektiven in die Fallberatung und -analyse einzubeziehen. Dies kann auch anonymisiert und ohne Zustimmung des/der Ratsuchenden geschehen bzw. im Vorfeld einer o.g. Fallkonferenz.

Planungskonferenzen sind ein zusätzliches Instrument, um auf Grundlage von gesammelten Einzelfällen gesicherte Aussagen über strukturelle Herausforderungen/Probleme – sogenannte generative Themen – zu treffen. Im Rahmen von Planungskonferenzen sollen gemeinsam Zielsysteme erarbeitet werden, die den Rahmen für weitere strategische und operative

²¹ Reis, C., Brülle, H., Hübner, D., & Siebenhaar, B. (2020). Kommunales Integrationsmanagement: Leitfaden für die Praxis. Baden-Baden: Nomos.

Planung (konkrete Aktivitäten/Maßnahmen) darstellen (vgl. Reis 2020). Der Fokus soll auch in der Planungskonferenz auf dem Nutzen für die Zielgruppe liegen.

Im Rahmen der bis dato durchgeführten Fachdialoge (Stand Juni 2022) konnten erste strukturelle Herausforderungen eruiert werden, die zukünftig in Form einer Planungskonferenz oder einer Projektarbeitsgruppe bearbeitet werden könnten. Hierzu zählen u.a.

- die Wohnraumsituation und Vermittlung in Wohnraum im Kreis Wesel
- sowie der Bedarf an Kinderbetreuung für Kinder in der Altersgruppe bis zur Einschulung, insbesondere im Rahmen der Förderung der Sprachbildung und Integration in Arbeit.

10. Qualitätssicherung

Der strategische Overhead / Baustein 1 ist in seiner Zuständigkeit für die Gesamtsteuerung des Landesvorhabens KIM im Kreis Wesel und in seiner Funktion als Fachaufsicht des Case Managements für die Qualitätssicherung und regelmäßige Evaluation der operativen Umsetzung verantwortlich. Eine entsprechende Qualitätssicherung auf operativer Ebene wird u.a. durch

- regelmäßige Dienstbesprechungen zwischen strategischem Overhead und dem Case Management (kreisweit),
- regelmäßige kollegiale Beratungen in Form von Fallanalysen zwischen strategischem Overhead, Case Management und bedarfsbezogenen Dritten (z.B. Mitarbeitenden des Bausteins 3)
- sowie, durch den strategischen Overhead organisierte, Supervisionen und Fallrevisi-
onen

sichergestellt.

Die genannten Instrumente der Qualitätssicherung sollen eine stetige Rückkopplung zwischen der operativen Ebene des Case Managements und der strukturellen Ebene des strategischen Overheads sicherstellen. Den Case Managerinnen und Case Managern obliegt dabei auf Basis ihrer operativen Erfahrungswerte eine wichtige Funktion als Impulsgebende für die Weiterentwicklung der rechtskreisübergreifenden und interkommunalen Zusammenarbeit und Verfahrensweisen.

Ergänzend zu diesen qualitativen Formaten der Qualitätsentwicklung ist auf quantitativer Ebene eine jährliche statistische Berichterstattung zur Umsetzung des KIM im Kreis Wesel vorgesehen²². Definierte ausgewählte Kennzahlen sollen in die Lenkungsgruppe KIM kommuniziert werden, um deren Steuerungsfunktion zu unterstützen. Perspektivisch sollen ergänzend geeignete Instrumente der Angebotsevaluation aus Perspektive der Ratsuchenden entwickelt und eingesetzt werden.

Weiterhin stellt der Strategische Overhead die Beteiligung an dem landesseitigen Controlling sowie landesweiten Austausch- und Evaluationsformaten im Rahmen des KIM sicher. Fachliche Beratungsangebote durch das fördernde Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration (MKJFGFI) werden regelmäßig wahrgenommen.

Analog zu dem Prozesscharakter des Landesvorhabens KIM ist das vorliegende Case Management – Konzept als im laufenden Prozess fortzuschreibender Entwicklungsrahmen für die Implementierung des KIM im Kreis Wesel zu verstehen.

²² Für umfassende Ausführungen vgl. Anlage statistische Kennzahlen zur politischen Berichterstattung