

Kommunales Integrationsmanagement in Herne

Case Management Konzept

Kommunales
INTEGRATIONS | NRW
 Management

Inhalt

1. Einleitung.....	2
2. Methode Case Management.....	3
2.1. Ziele und Aufgaben des Case-Managements.....	3
2.2. Prozessschritte des Case-Managements.....	4
3. Verortung des Case Managements in der kommunalen KIM-Struktur.....	6
4. Ausgangssituation in Herne.....	8
5. Zielgruppe und Zielgruppenerreichung.....	8
5.1. Definition der Zielgruppe	8
5.2. Zielgruppenerreichung	8
6. Einbettung des Case Managements in die lokale Akteurslandschaft und in bestehende Netzwerke	9
6.1. Akteur*innen aus Beratung und Betreuung	9
6.2. Netzwerke und Arbeitskreise	11
7. Qualitätssicherung.....	13
8. Quellenverzeichnis	14

1. Einleitung

Seit 2020 fördert das Land NRW das Programm Kommunales Integrationsmanagement (KIM), das flächendeckend in allen 54 Kreisen und kreisfreien Städten in Nordrhein-Westfalen eingerichtet wird. Durch die Einführung des KIM sollen die Kommunen gestärkt und die intra- und interkommunale Zusammenarbeit gefördert werden, um die Integration und Teilhabechancen von Zugewanderten weiter zu verbessern. In der Stadt Herne wird das KIM unter der Federführung des Fachbereichs Integration – Kommunales Integrationszentrum gemeinsam mit der Ausländerbehörde sowie Trägern der freien Wohlfahrtspflege seit dem Sommer 2022 umgesetzt. Zentrales Instrument des Programms ist das Case Management (CM), durch das Zugewanderte unabhängig vom Alter, Geschlecht, Herkunftsland und aufenthaltsrechtlichen Status zielgerichtet und bedarfsorientiert in ihrer Integration unterstützt werden. Das CM bietet eine qualifizierte Einzelfallberatung, die rechtskreisübergreifend unter der Berücksichtigung der individuellen Lebenslage und Bedarfe die Integration der zugewanderten Menschen fördert.¹ Zur optimalen Umsetzung dieser Aufgabe - unter Berücksichtigung der Vermeidung von Parallelstrukturen und der Förderung von Synergieeffekten innerhalb einer Kommune - ist seitens des Landesministeriums die Erstellung eines Case-Management-Konzepts vorgesehen.²

Das vorliegende CM-Konzept stellt eine Übersicht über die CM-Ansätze in der Kommune dar. Dieses Dokument ist eine grundlegende Arbeitshilfe für die Case Manager*innen des KIM in Herne und dokumentiert und schildert die Ziele und Aufgaben des CM, sowie die Prozessschritte im Rahmen einer CM-Beratung (Kapitel 2). Im Anschluss wird die Verortung des CM in der kommunalen KIM-Struktur (Kapitel 3) zur strukturellen Einordnung beschrieben und die Migrationslandschaft in Herne kurz präsentiert (Kapitel 4). Die Zielgruppe des CM und deren Erreichung wird anschließend erörtert (Kapitel 5). Da das CM ein abgestimmtes Unterstützungskonzept ist, welches darstellt, wie die unterschiedlichen Angebote für die Zielgruppen der Neueingewanderten und andere Menschen mit Einwanderungs- und Fluchtgeschichte vernetzt zusammenarbeiten, wird hierbei die Einbettung des CM in die lokale Akteurslandschaft beschrieben (Kapitel 6). Hierbei werden die zentralen Kooperationspartner sowie gut funktionierende Netzwerke und Arbeitsgruppen präsentiert. Das CM-Konzept wird durch die Erläuterung der Qualitätssicherungsvorhaben zur Sicherstellung des Wissenstransfers abgeschlossen (Kapitel 7), welches für die dauerhafte und optimale Implementierung des Programms in der Kommune eine fundamentale Rolle spielt.

Auf Grund sich stetig in der Integrations- und Migrationsarbeit verändernder Bedarfe und Rahmenbedingungen (z. B. auf Grund neuer gesetzlicher Verordnungen, weltpolitischer Geschehnisse oder sich lokal wandelnder Angebotsstrukturen), ist auch das Case-Management-Konzept als stets fortzuschreibendes und zu aktualisierendes zu verstehen. Außerdem ist davon auszugehen, dass sich Prozesse und Aufgabenteilungen nach längerer Zeit der geübten Praxis wandeln und optimieren. Diese Prozesse sind ebenfalls im vorliegenden Konzept zu aktualisieren.

Die folgenden Ausführungen wurden von den gleichberechtigten Mitgliedern aus Koordination (Baustein 1) und Case Management (Baustein 2) der eigens hierfür eingerichteten „Arbeitsgruppe Case-Management-Konzept“ verfasst und in der finalen Fassung mit allen beteiligten Akteur*innen abgestimmt und verabschiedet.

¹ MKJFGFI: Handlungskonzept Kommunales Integrationsmanagement Nordrhein-Westfalen (KIM),2021, S.12.

² Idem 1, S.18.

2. Methode Case Management

Das Case Management ist in den 1970er Jahren im US-amerikanischen Kontext der ambulanten Einzel-fallhilfe (Social Case Work)³ entstanden. Es war ein neu entwickeltes Tool der sozialen Arbeit als Antwort auf die vielen Schließungen stationärer Einrichtungen in den Bereichen der Psychiatrie, Jugend- und Altenhilfe für die Menschen, die erneut in den eigenen Haushalte zurückkehrten und sowohl formelle (institutionalisierte) Hilfe als auch informelle (private-lebensweltliche)⁴ Unterstützung benötigten.

Die Grundsätze des CM sehen vor, dass die Bedürftigen dabei unterstützt werden, ihre eigenen Ressourcen und Netzwerke zu aktivieren, um Defizite oder komplexe Problemlagen bekämpfen zu lernen. Dort wo die eigenen Ressourcen nicht ausreichend sind, wird gezielt und unter den Prinzipien der Effektivität und Effizienz professionelle Hilfe angeboten.

Die Methode ist in Deutschland in den 1990er Jahren durch die Änderungen im Kinder-Jugend-Hilfegesetz zum Einsatz gekommen und hat sich nach einer relativ kurzen Zeit auch in weitere Gebiete der sozial- und medizinischen Dienste verbreitet. Zu den aktuellen Institutionen, die CM als Kerninstrument in ihrer Arbeit einsetzen, zählen Jugendämter, Jobcenter, Pflegedienste und Krankenhäuser und der soziale Bereich, wie z. B. Migrationsberatungsstellen für erwachsene und jugendliche Zuwanderer*innen und seit 2017 und 2018 im Rahmen des Bundesteilhabegesetz bzw. des NRW Modellprojekts „Einwanderung gestalten“.

Das CM im Rahmen vom KIM sieht die individuelle, rechtskreisübergreifende Unterstützung für Teilnehmer*innen mit komplexen und multiplen Problemlagen vor. Der Hauptgrundsatz der Methode CM orientiert sich an den Personen und ihren persönlichen, sozialen und materiellen Ressourcen bzw. Stärken, welche durch den Beratungsprozess unterstützend und begleitend aktiviert werden, um Hilfe zur Selbsthilfe zu ermöglichen und ihre Abhängigkeit vom Hilfesystem zu reduzieren. Im Folgenden werden die Ziele und das daraus entstehende Aufgabenportfolio eines CM ausführlicher beschrieben. Im Anschluss werden die Prozessschritte im CM konkret erläutert.

2.1. Ziele und Aufgaben des Case-Managements

Die Ziele und die Aufgabengestaltung des CM lassen sich in zwei Ebenen aufteilen: die Fallebene und die Systemebene.

Ein übergeordnetes Ziel des CM auf der Fallebene ist die bessere Integration der Geflüchteten und Zugewanderten, die bislang ohne Zugang zu einem Fallmanagement sind. Die Integration von (neu-) zugewanderten Menschen wird zumeist von zahlreichen Ämtern und Behörden begleitet. Dabei müssen Fragestellungen zu vielfältigen Themen geklärt werden. Die jeweiligen Zuständigkeiten in der Verwaltung zu überblicken, stellt zugewanderte Menschen vor enorme langwierige Herausforderungen. Ein weiteres Ziel an dieser Stelle ist es, die Verwaltungsverfahren und die Zugänge zu Ressourcen möglichst niederschwellig und unkompliziert zu gestalten. Somit wird die Erhöhung der Teilhabechancen der Migrant*innen und die Beschleunigung des Integrationsprozesses angestrebt. Auf der Fallebene

³ Kleve et all., 2021: Systemisches Case-Management – Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit, 6 Auflage, S.43

⁴ Idem 1, S. 46.

hat eine Beratung im Rahmen des CM das Ziel, die Ratsuchenden individuell, stärkenorientiert, langfristig und ganzheitlich zu unterstützen.

Neben dem oben beschriebenen operativen Teil umfasst das CM aber auch eine weitere systemoptimierende Funktion. Durch den ressourcen- und sozialraumorientierten Blick des CM auf die zugewanderten und geflüchteten Personen entstehen aus den einzelnen Fallperspektiven heraus komplexe Integrationsketten. Hierbei ist das Ziel, die enge rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit und Vernetzung aller Akteur*innen, die an der Integration einwandernder Menschen beteiligt sind, von essenzieller Bedeutung. Das CM zielt somit darauf, die klassischen Grenzen kommunaler Verwaltungszuständigkeiten zu überschreiten, indem ein Öffnungs- und Veränderungsprozess angestoßen wird, bei dem institutionelle Barrieren abgebaut werden. Im Rahmen von regelmäßigen Fallkonferenzen der CM werden daher Einzelfälle analysiert, um das Wissen der operativen Ebene über Optimierungsbedarfe im System, aber auch gute Formen der Kooperation zu identifizieren und weiterzuentwickeln. An diesen nehmen trägerübergreifend alle CM teil, es wird die Methode der Fallrekonstruktion angewandt. In der Begleitung und Analyse von Einzelfällen wird zudem deutlich, an welchen Stellen die Integrationsinfrastruktur Lücken und Verbesserungsbedarf aufweist. Im Anschluss werden mögliche Lösungsansätze erarbeitet. Werden die Erkenntnisse aus der Fallbegleitung durch die Koordination des KIM auf die Systemebene transportiert, können organisatorische Entscheidungen getroffen werden, die perspektivisch zu einer verbesserten Integration der zugewanderten Menschen beitragen.

Das Aufgabenportfolio eines CM umfasst somit die folgenden Tätigkeitsbereiche:

- Unterstützung und Verknüpfung des Integrationsprozesses von Neuzugewanderten und Geflüchteten durch übergreifende, individuelle, ergebnisoffene sowie qualifizierte Einzelfallberatung (Case-Management)
- Aktive Zugangsgestaltung/Erstberatung, Ausführliche Bestandsaufnahme (Assessment)
- Begleitendes Monitoring und regelmäßige Re-Assessments
- Analyse von Angeboten und Identifizierung von Versorgungslücken
- Ausgehend von Fallbegleitung, Fallanalyse und Kenntnissen der Versorgungsstrukturen
- Teilnahme an Fallkonferenzen, Stadtbezirkskonferenzen, Schulungen und weiteren Arbeitsformaten
- Mitarbeit bei der Entwicklung und Erprobung von Konzepten der Integrationsarbeit
- Erstellung von Informationsmaterialien und Jahresberichten

2.2. Prozessschritte des Case-Managements

Der stärkenorientierte Ansatz ist eine Umsetzungsform des Case-Managements mit klarem Rahmen und Aufträgen für das Beratungssetting. Eine wichtige Voraussetzung hierfür ist, dass sich die Beratung konsequent an den Bedarfen und Bedürfnissen der Ratsuchenden orientiert. Es besteht eine Zusammenarbeit zwischen den CM und den Ratsuchenden um diese dabei zu unterstützen, ihre Fähigkeiten insoweit zu entwickeln, dass sie diese für die gewünschte bzw. angestrebte Lebensweise einsetzen können.

Darüber hinaus ist das CM ein aktiver Prozess für alle Beteiligten und besteht aus einer Zusammenarbeit mit gemeinsamer Zielvereinbarung, Assessment-Verfahren, Monitoring der erreichten Ziele und Evaluation. Diese Prozessschritte werden im Folgenden definiert und erläutert.⁵

⁵ Ehlers et al., 2017: Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritte bearbeiten, S. 56
Printversion

- 1. Das Intake – Erstberatungen.** In dieser Phase der Beratung geht es darum zu erkennen, ob es sich um einen Fall für das Case-Management, eine Verweisberatung oder um eine Krisenintervention handelt. Wenn der Fall ins Case Management aufgenommen wird, klärt der/die CM die Ratsuchenden über das Angebot des Case-Managements auf.

Die Kriterien für ein rechtskreisübergreifendes Case Management⁶ lauten wie folgt:

- Vorliegen von multidimensionalen Bedarfslagen
- Involvierung einer Mehrzahl von Integrationsakteur*innen
- Bedarf an einer längerfristigen Beratung
- Regelversorgungspfade greifen teilweise nicht oder sind nicht ausreichend
- Ressourcen der ratsuchenden Personen sind nicht ausreichend zur Problembewältigung

Nicht alle Kriterien müssen erfüllt sein.

Ist der/die Ratsuchende mit der Aufnahme ins CM einverstanden und bereit, zu kooperieren und mitzuarbeiten, wird das Informationsblatt zur Datenschutzerklärung ausgehändigt, die Schweigepflichtentbindung zu den jeweiligen Problemfeldern und die Beratungsvereinbarung werden unterzeichnet.

- 2. Assessment:** In diesem Prozessschritt wird konkreter auf die Problematiken der Klient*innen eingegangen. Die Einschätzung der Gesamtlage erfolgt vor allem aus der Sicht des/der Klient*in eine so genannte Selbsteinschätzung mit Unterstützung des/der CM. Die Assessment-Phase wird nicht zeitlich begrenzt und ist nicht immer als chronologisch zu den anderen Schritten im Case Management zu betrachten, da es immer wieder zu neuen Situationen kommen kann, die eine neue Einschätzung der Situation und der notwendigen Schritte (Ziele formulieren) erfordern.
- 3. Linking:** Dieser Prozessschritt umfasst die gemeinsame Zielvereinbarung, die vor allem von dem/der Ratsuchenden abgeleitet und mitbestimmt wird. Das Mottoziel der Beratung gehört dem/der Ratsuchenden und soll der Motor des gesamten Prozesses sein, um eine Identifikation der Betroffenen mit den Zielen zu ermöglichen und dadurch die Erreichbarkeit der Ziele realistisch zu halten. In der Linking- Phase entsteht auch das sogenannte Hilfsnetzwerk, das den zentralisierten Fallüberblick und die Koordination der Hilfsangebote in dem Einzelfall bietet.
- 4. Monitoring:** In dieser Prozessphase ist ebenfalls die Mitbeteiligung der Ratsuchenden wichtig und vorgesehen, denn es werden vor allem die Erkenntnisse über die gelungenen Prozessschritte gesammelt. Das Monitoring bietet aber darüber hinaus den Raum für eine erneute Einschätzung der Gesamtlage, wo noch Hindernisse oder Optimierungsbedarf besteht.
- 5. Evaluation:** Die letzte Phase beinhaltet den offiziellen Abschluss der Case-Management-Beratung.

⁶ Reis, 2020: Kommunales Integrationsmanagement. Leitfaden für die Praxis, S.204

3. Verortung des Case Managements in der kommunalen KIM-Struktur

Das KIM-Handlungskonzept des Ministeriums sieht eine enge Zusammenarbeit von drei Bausteinen vor: Koordination (Baustein 1), Case Management (Baustein 2) und Ausländer- und Einbürgerungsbehörden (Baustein 3). Zur Abgrenzung und Einordnung des Case Managements werden die übrigen Bausteine nachfolgend kurz inhaltlich skizziert.

Die Schwerpunkte der **Koordination (Baustein 1)** liegen in den folgenden Tätigkeiten:

- Strategische Steuerung des Kommunalen Integrationsmanagements in Zusammenarbeit mit dem Lenkungskreis KIM
- Schnittstellenanalyse, Aufbau eines Produktionsnetzwerkes und Evaluation
- Koordination des Case Managements und Fachaufsicht
- Implementierung und Begleitung von Projektgruppen und Fallkonferenzen

Der Baustein 2 umfasst zehn Case-Management-Stellen. Drei der Stellen sind beim Kommunalen Integrationszentrum der Stadt Herne angesiedelt, sieben weitere wurden 2022 per Interessenbekundungsverfahren an die Träger der Freien Wohlfahrtspflege vergeben, sodass sich seit dem 01.01.2023 die folgende Aufteilung ergibt:

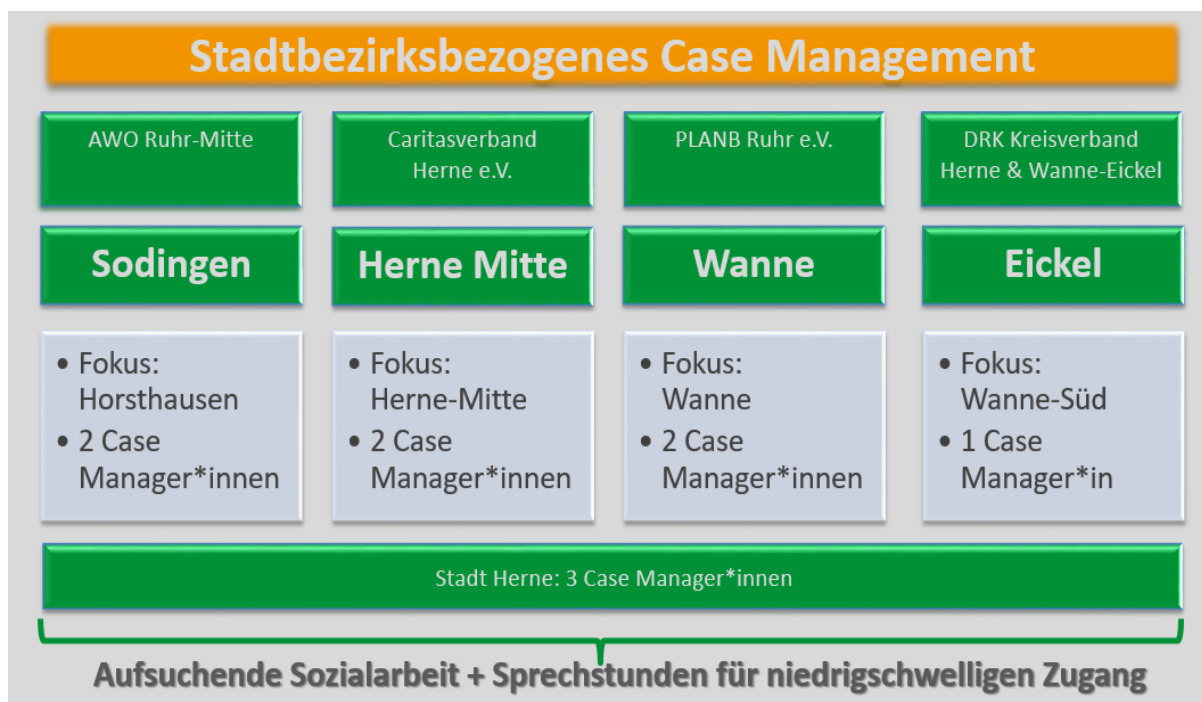


Tabelle 1, Quelle: KIM Herne

Die Aufteilung nach Stadtbezirken stellt die Nähe der CM zu Sozialraum und Lebenswelt der Ratsuchenden her, so dass die lokalen Hilfsnetzwerke effizient und effektiv in den Beratungsprozess eingebunden werden können. Die städtischen CM arbeiten im Vergleich dazu stadtbezirksübergreifend. Durch die verwaltungsinterne Verortung und die räumliche Nähe zur Ausländerbehörde ergibt sich eine intensivere Zusammenarbeit mit den städtischen Behörden. Ein/eine städtische CM mit repräsentativer Funktion vertritt alle CM im Rahmen der Steuerungsgruppe KIM und weiteren Arbeitsgruppen (siehe Tabelle 2). Die/der CM-Sprecher*in wird in Abstimmung mit allen CM ausgewählt.

Der **Baustein 3** ist bei der Ausländer- und Einbürgerungsbehörde angesiedelt und hat folgende Schwerpunkte:

- Umsetzung der Bleiberechte für gut integrierte Ausländer*innen nach §25 a und b AufenthG
- Förderung der Einbürgerung gut integrierter Menschen
- Engmaschige Zusammenarbeit mit den Bausteinen 1 und 2

Für die Zusammenarbeit der Bausteine 2 und 3 sind, neben den im Kommunalen Integrationsmanagement vorgesehenen Bestimmungen, auch fest etablierte Komponenten vereinbart: regelmäßiger Jour-Fixe auf Leitungs- und Koordinierungsebene zwischen ABH, Jobcenter (Integration Point) und KIM (monatlich). Die Kooperation auf der operativen Ebene betrifft aufgrund der räumlichen Nähe vor allem den Austausch zwischen Case-Management (KIM) und Sachbearbeiter*innen der ABH auf dem kurzen Dienstweg.

Die nachfolgende Grafik zeigt die Gesamtstruktur des KIM in Herne. Aus den dargestellten Verbindungen und Wechselwirkungen zwischen dem Feld „Baustein 2: Case Management“ und den übrigen Strukturelementen, insbesondere der Steuerungsgruppe, Baustein 1, Baustein 3 sowie Fallkonferenzen und Arbeitsgruppen, wird die enge Verzahnung und kooperative Einbettung des Case Managements in die Gesamtstruktur deutlich.

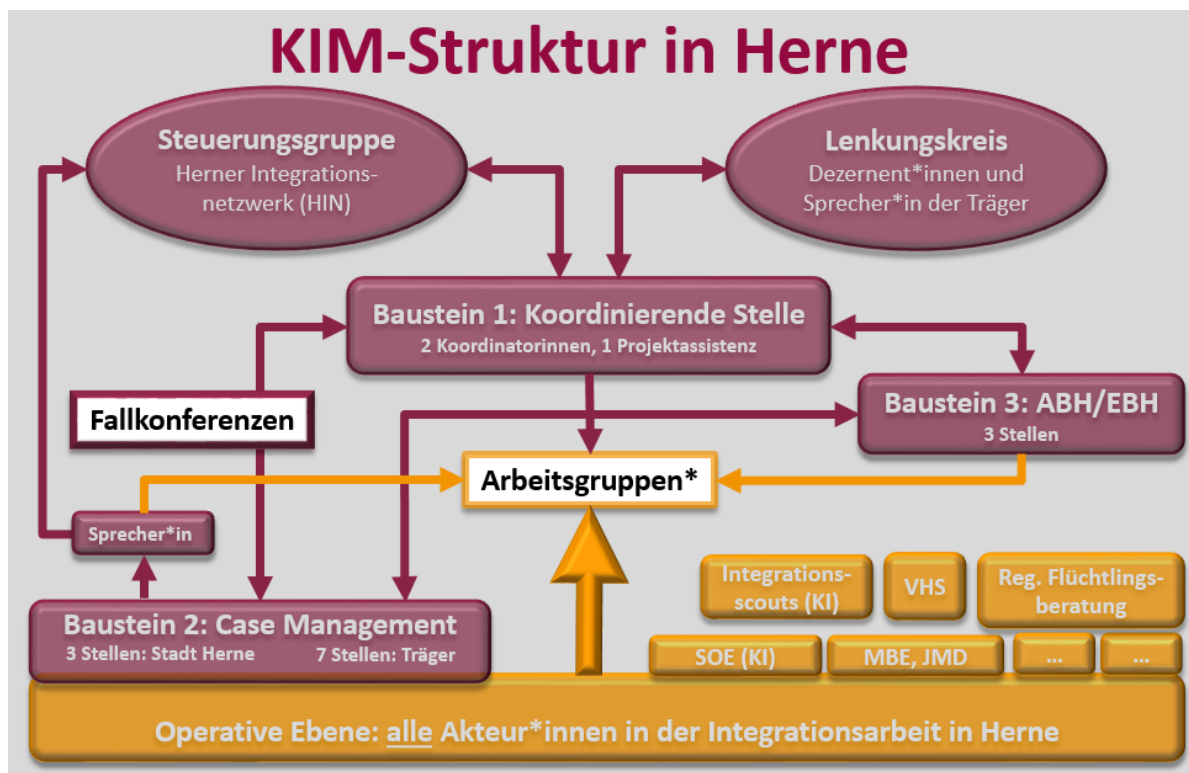


Tabelle 2, Quelle: KIM Herne

4. Ausgangssituation in Herne

Die Umsetzung des KIM Case-Managements in Herne erfolgt unter Berücksichtigung der Gegebenheiten vor Ort, sowohl strukturell als auch aus der Sicht der Bevölkerungsentwicklung. Am 31.07.2023 lebten in Herne insgesamt 161.424 Menschen. Davon haben 33.883 Personen bzw. 21% der Gesamtbevölkerung eine ausländische Staatsbürgerschaft. Die häufigsten Herkunftsländer sind die Türkei (27%), Syrien (22%), Rumänien (5%), Polen (5%), die Ukraine (5%) und Bulgarien (4%). Seit 2014 findet in Herne eine kontinuierliche Zuwanderung aus Südost-Europa (SOE) statt. Die Ursache ist die Gewährung der EU-Freizügigkeitsregelung für Bulgarien und Rumänien. Darüber hinaus hat der Krieg in Syrien die Flüchtlingswelle im Jahr 2015 ausgelöst, welche sich auch in Herne stark bemerkbar gemacht hat. Der Krieg in der Ukraine seit 2022 hat ebenfalls deutlich die Migrationslandschaft in Herne beeinflusst. Diese Zahlen und Ereignisse zeigen deutlich, dass Einwanderung dauerhaft stattfindet und stattfinden wird. Eine weitere wichtige Erkenntnis der letzten Jahre ist die steigende Tendenz der Binnenwanderung aus anderen Kommunen und Bundesländern nach Herne, trotz erheblicher Wohnraumknappheit.

5. Zielgruppe und Zielgruppenerreichung

Das Handlungskonzept KIM des MKJFGFI sieht vor, dass „durch die Einführung des KIM [...] Geflüchteten und Zugewanderten Chancen eröffnet werden [sollen]“. Präzisierend benennt das MKJFGFI insbesondere „Geflüchtete einer Kommune [als Zielgruppe]“, schließt anderweitig Zugewanderte Menschen, die schon länger hier leben, aber nicht aus. Ebenso können Zugewanderte aus Südosteuropa oder andere Migrantengruppen im Fokus stehen“.⁷

5.1. Definition der Zielgruppe

Das Konzept zur Umsetzung des KIM in Herne sieht keine Zielgruppenfokussierung vor. In Herne soll die große und zugleich heterogene Gruppe der (Neu-)Zugewanderten und Geflüchteten in den Blick genommen werden. Unabhängig von der Herkunft sowie vom Aufenthaltsstatus, Alter, Geschlecht oder Aufenthaltsdauer gestalten sich die Problemlagen der Menschen mit Migrationshintergrund in vielerlei Hinsicht ähnlich. Ziel ist es, ihnen den Zugang und die Teilhabe zu Bildung und Arbeit sowie in die Stadtgesellschaft möglichst nahtlos zu ermöglichen. Bislang wurden in Herne die beiden Gruppen „Neuzugewanderte aus Südosteuropa“ sowie „Neuzugewanderte mit Fluchterfahrung“ in vielen Bereichen getrennt voneinander betrachtet. Durch eine Implementierung organisationsübergreifender Strukturen zur Integration kann für beide Gruppen die Integration in die Stadtgesellschaft verbessert werden.

5.2. Zielgruppenerreichung

Die Erreichung der oben genannten Zielgruppe kann auf verschiedenen Wegen erfolgen und durch unterschiedliche Faktoren der Einflussnahme (beispielsweise Intensivierung von Öffentlichkeitsarbeit oder Stärkung von Kooperationen zur Erhöhung von Verweisen in das KIM Case Management) bedingt

⁷ Idem 1, S.3 und 16

gelenkt werden. Die bisher wichtigsten und wahrscheinlichsten Zugangswege können wie folgt charakterisiert werden:

- Verweis durch kooperierende Akteur*innen (ggf. mit direkter „warmer“ Fallübergabe oder Tandem-Arbeit, wie auf Seite 11 beschrieben),
- Verweis durch die Stadtverwaltung,
- Aufsuchende Sozialarbeit in öffentlichen Räumen und Treffpunkten,
- Kontaktaufnahme durch die Ratsuchenden und Aufsuchen der Sprechstunden der CM auf Grund der Bekanntmachung des Programms durch Öffentlichkeitsarbeit (print und digital),
- Mund-zu-Mund-Propaganda in den Communities der Zielgruppe durch Multiplikator*innen und Schlüsselpersonen.

6. Einbettung des Case Managements in die lokale Akteurslandschaft und in bestehende Netzwerke

In Herne gibt es zahlreiche bereits etablierte Beratungsangebote und Anlaufstellen für Zugewanderte. Je nach Angebotsschwerpunkt und Förderung werden spezifische Zielgruppen bedient (z. B. Geflüchtete oder EU-Bürger*innen, Frauen, Arbeitsuchende etc.). Einige Angebote richten sich aber auch an alle Zugewanderten. Aufgrund der Überschneidungen mit der Zielgruppe des KIM könnte es ohne eine koordinierende Steuerung der Schnittstellen zu Doppelstrukturen und Parallelbetreuungen kommen; entsprechend dem KIM-Handlungskonzept des Landesministeriums soll dies vermieden werden.⁸ Das Handlungskonzept des Landes gibt vor, dass eine konzeptionelle Aufgabenteilung für die lokalen Beratungsangebote erstellt werden soll, es also „unabdingbar ist, dass es eine angemessene Arbeitsgruppe mit der Freien Wohlfahrtspflege und den anderen Beratungsansätzen in der Kommune geben muss, um gemeinsam ein Konzept zu entwickeln, wer welche Beratungsaufgaben übernimmt“.⁹ Dieser Prozess soll in Form gemeinsamer Aushandlungen und Entscheidungen des Netzwerks auf Augenhöhe ausgestaltet werden (vgl. Reis: Kommunales Integrationsmanagement 2020).

Ähnlich verhält es sich auch mit bereits bestehenden Netzwerken, Arbeitskreisen, Arbeitsgruppen und anderen Gremien. Hier soll das KIM auf bestehende Strukturen zurückgreifen, diese nutzen und nach Bedarf weitere Formate einrichten.

Im Folgenden sollen die o.g. Maßgaben des Landes hinsichtlich ihrer konkreten Umsetzung in Herne beleuchtet werden.

6.1. Akteur*innen aus Beratung und Betreuung

Die Schnittstellenlandschaft ist in der Kommune in folgender Weise unterteilt:

- 1) **Feste, dauerhafte Beratungsangebote im Bereich der Migration/Integration**, die der Case-Management-Ansatz ebenfalls verfolgt und einsetzt, durchgeführt in weiten Teilen von Trägern der Wohlfahrtspflege
- 2) **Projekte und kurzfristige Programme**: Zielgruppenorientiert, fachspezifisch und zeitlich definiert

⁸ Idem 1, S. 11

⁹ Idem 1, S. 18

3) **Verstetigte Regelhilfeangebote mit fest definiertem rechtlichen kommunalen Auftrag**, wie Angebote des Jugendamtes, des Jobcenters, des Sozialamtes, des Gesundheitsamtes usw.

Der Aufgabenbereich des Kommunalen Integrationsmanagements ist in dieser Form von weiteren Beratungsstrukturen klar abzugrenzen. Darüber hinaus übernimmt das KIM die Zugangssteuerung in Absprache mit den anderen Schnittstellen, um die Entstehung von überflüssigen und parallelen Strukturen zu vermeiden. Im Hinblick auf die Dynamik des Steuerungsprozesses im Bereich des Integrationsmanagements können – je nach Rechtslage - Absprachen mit den o. g. Kategorien von Angeboten, fortgeführt oder auch neu entwickelt werden.

Die folgende Grafik stellt die Angebote der Stadt Herne dar, mit welchen bereits Schnittstellengesprächen und –analysen stattgefunden haben. In der Mitte des Kreises werden die Regelhilfeangebote veranschaulicht, mit welchen eine enge Kooperation stattfindet. Diese zeichnet sich durch bilaterale Abstimmungen und einen regelmäßigen Austausch aus. Im äußeren Kreis stehen Angebote und Projekte, welche punktuell eine Rolle spielen. Die Zusammenarbeit orientiert sich dabei an der Nachfrage.

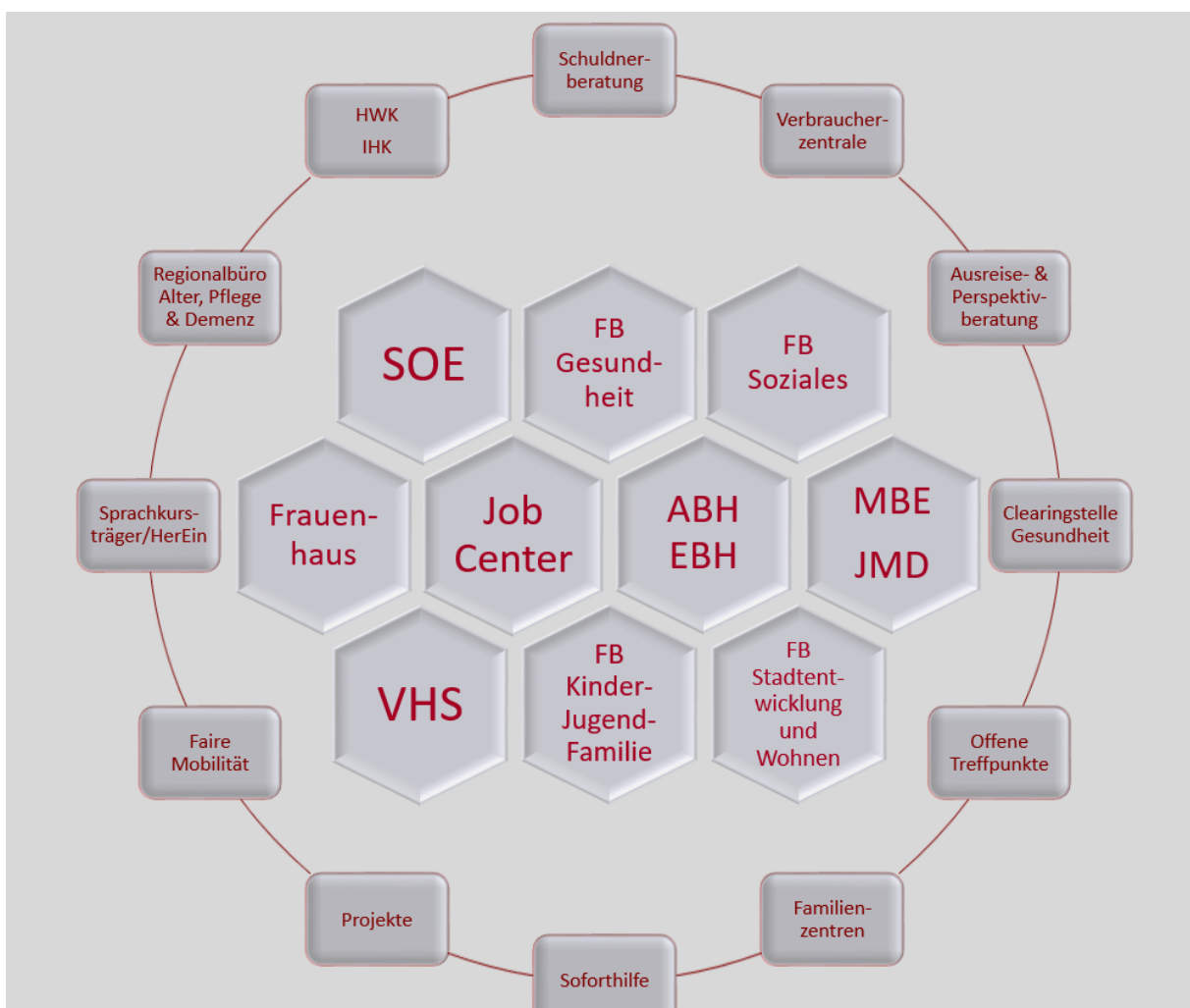


Tabelle 3, Quelle KIM Herne

Die Zusammenarbeit mit den Angeboten und Diensten für die Zielgruppe verfolgt folgende drei Ansätze bzw. Möglichkeiten für den operativen Bereich:

1. „Warme“ Fallübergabe an das KIM, wenn ein „Case“ vorliegt, und umgekehrt, wenn kein „Case“ vorliegt. Eine „warme“ Fallübergabe erfolgt im Rahmen eines Kennenlerngespräches zwischen der abgebenden und der aufnehmenden Fachstelle und dem/der Klient*in.
2. Beratung im Tandem: Ratsuchende werden im Rahmen von KIM CM beraten, gemeinsam mit den Fachberater*innen für die jeweiligen Schwerpunkte und im regelmäßigen Austausch.
3. Verweisberatung: Bei der Identifikation von komplexen Bedarfslagen, erfolgt ein direkter Verweis ins KIM, oder umgekehrt, bei Kurzzeitberatungen findet der Verweis erstmal zu dem entsprechenden Angebot statt.

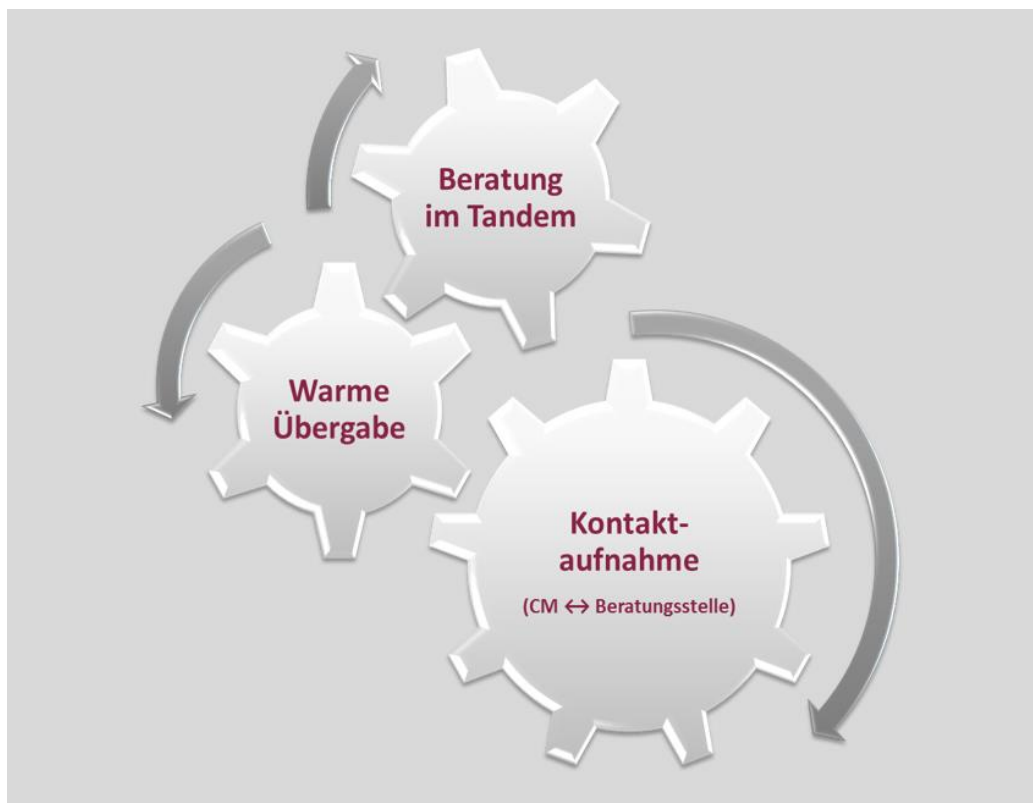


Tabelle 4, Quelle: KIM Herne

6.2. Netzwerke und Arbeitskreise

Die Vernetzung von Akteur*innen und Multiplikator*innen sowie der Wissenstransfer und die daran anschließende Identifikation von generativen Themen und deren Erarbeitung sind zentrale Anliegen des KIM. Die Arbeit im KIM wurde an bestehende und gut funktionierende Arbeitsstrukturen angeknüpft. Aus den Netzwerken und Arbeitskreisen entstehen regelmäßig neue Impulse; ein reger Austausch von Informationen leistet zur Verbesserung des Integrationsweges einen großen Beitrag. Folgende fest etablierte Netzwerke und Arbeitskreise sind beteiligt:

Name	Organisation	Zielsetzung	TN vom KIM
Fallkonferenz	KIM	Austausch und Fallrekonstruktion zu Erarbeitung von generativen Themen	KIM gesamt
Steuerungsgruppe	KIM	Austausch mit den programmteilnehmenden Trägern der Freien Wohlfahrt	KIM-Koordination KI-Leitung 1 CM-Sprecher*in
Lenkungskreis	KIM	Informationsvermittlung, Besprechung von erarbeiteten generativen Themen, Entwicklung von Lösungsansätzen	KIM-Koordination KI-Leitung
HIN (Herner Integrationsnetzwerk)	KIM	Austausch unter allen Akteur*innen der Integrationsarbeit in der Kommune	KIM-Koordination KI-Leitung 1 CM-Sprecher*in
Stadtbezirkskonferenzen	FB 42 Kinder-Jugend-Familie	Sozialraumorientierter Austausch und Netzwerkaufbau	KIM-Koordination 1 CM
Quartiersforen	Stabsstelle Zukunft der Gesellschaft	Sozialraumorientierter Austausch und Netzwerkaufbau	1 CM
AG Ausbildung und Arbeit	KIM	Austausch relevanter Akteur*innen und Impulse für die Entwicklung von bedarfsorientierten Maßnahmen	KIM-Koordination
AK Flüchtlingsfrauen	Büro für Gleichstellung und Vielfalt	Austausch und Bedarfsabfrage	1 CM
AK MAK (Mädchenarbeit)	Büro für Gleichstellung und Vielfalt	Austausch und Planung von diversen Durchführungsformaten (z. B. Veranstaltungen, Aktionstage etc.)	1 CM
AG ABH/EBH (Ausländer- u. Einbürgerungsbehörden)	KIM	Austausch, Abstimmung und strategische Ausrichtung des Handlungsfeldes	KIM-Koordination
JF Job Center	Job Center	Fallbesprechung und Abstimmung auf operativer Ebene	KIM-Koordination 1 CM-Sprecher*in
SOE (Südosteuropa)	Fachstelle SOE	Austausch, Abstimmung und kollegiale Fallberatung	KIM gesamt
AK Gesunde Lebenswelten	FB 43 Gesundheit	Strategische Ausrichtung und Planung von bedarfsorientierten Maßnahmen u. Veranstaltungsformaten	KIM-Koordination
NW Migration und Pflege		Überregionaler Austausch	KIM-Koordination
MKJFGFI	KIM	Austausch mit dem Ministerium über die Umsetzung des Programms in der Kommune	KIM-Koordination KI-Leitung
AK Flüchtlingsintegration	FB 41 Soziales	Austausch und Einzelfallklärung	CM-Sprecher*in
RT Häusliche Gewalt	Büro für Gleichstellung und Vielfalt	Austausch und strategische Ausrichtung des Handlungsfeldes	KIM-Koordination 1 CM

7. Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung im Case Management beruht unter anderem auf dem vorliegenden Konzept. Dieses wird zukünftig als Teil des Onboarding-Prozesses bei Neueinstellungen im Rahmen vom KIM benutzt. Somit wird eine einheitliche Wissensbasis geschaffen, auf welcher dann weiter aufgebaut werden kann. Strukturen, Prozesse und Ergebnisse sind vorhanden und schriftlich fixiert. Im nächsten Schritt werden für die CM benötigten standardisierten Arbeitsinstrumente eingereicht: die Datenschutzerklärung, die Schweigepflichtentbindung und die Beratungsvereinbarung.

Neben den fachlichen Qualifikationen gewinnen die persönlichen Kompetenzen der CM fortwährend an Bedeutung. Wer mit externen Kund*innen arbeitet, muss vor allem vertrauenswürdig, empathisch, teamfähig, belastbar, motiviert und stressresistent sein. Daher werden die CM fortlaufend in ihrer Sach-, System-, Selbst-, Sozial- und Methodenkompetenz gefördert. Hierfür werden unterschiedliche Formate angeboten: Schulungen, Fortbildungen, Workshops, Fachveranstaltungen, Arbeitsreflexionsformate und teambildende Maßnahmen. Mit der bestmöglichen individuellen Handlungskompetenz der CM wird den Ratsuchenden eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zuteil.

Die Optimierung der vorliegenden Qualitätsstandards des CM wird durch eine stetige Evaluation sowohl der einzelnen Handlungsfelder als auch des Gesamtprozesses gewährleistet. Dies geschieht durch regelmäßige Austauschformate mit der Koordination (Baustein 1) des KIM. Die Ergebnisse dieser Evaluationsgespräche werden in die operative Arbeit des CM zur Verbesserung der Integrations- und Teilhabechancen der Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund in Herne umgesetzt. Die Nachbesserung der Prozessabläufe in der Integrationsarbeit und der Umsetzung des CM wird auf diese Weise sichergestellt.

8. Quellenverzeichnis

- Ehlers et al. (2017): Stärkenorientiertes Case Management. Komplexe Fälle in fünf Schritte bearbeiten, Printversion, ISBN: 978-3-8474-0614-3
- MKJFGFI (2021): Handlungskonzept Kommunales Integrationsmanagement Nordrhein-Westfalen (KIM).
- Reis, Claus (2020): Kommunales Integrationsmanagement. Leitfaden für die Praxis.
- Kleve et al., 2021: Systemisches Case-Management – Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit, 6 Auflage